

IH21 - DIGITÁLNY OMBUDSMAN, N. O.

ROKOVACÍ PORIADOK

Článok 1

Základné ustanovenia

1. Tento rokovací poriadok upravuje postup IH21 - Digitálny ombudsman, n. o. (ďalej len "Digitálny ombudsman"), ombudsmanov a strán sporu pri mimosúdnom riešení sporov podľa článku 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 (Nariadenie o digitálnych službách).
2. Pokiaľ nie je ustanovené inak, na účely tohto rokovacieho poriadku sa použijú pojmy podľa článku 3 Nariadenia o digitálnych službách.
3. Stranami sporu sa rozumejú:
 - a. príjemcovia služby;
 - b. poskytovatelia online platforiem.
4. Strany sporu sú povinné v dobrej viere spolupracovať s Digitálnym ombudsmanom na účely vyriešenia sporu.
5. Digitálny ombudsman vykonáva svoju rozhodovaciu činnosť v rámci mimosúdneho riešenia sporov prostredníctvom nezávislých ombudsmanov, ktorí konajú v jeho mene. Mechanizmus pridelovania sporov jednotlivým ombudsmanom je upravený v článku 13 Štatútu Digitálneho ombudsmana.
6. Ak je vec pre jej mimoriadnu zložitosť podľa článku 13 ods. 4 Štatútu Digitálneho ombudsmana pridelená *ad hoc* senátu, navonok za senát koná jeho predseda, ktorého si členovia senátu volia zo svojho stredy. Senát rozhoduje väčšinou hlasov svojich členov, pričom všetci členovia senátu sú si pri rozhodovaní rovní. Predseda senátu riadi rokovanie.
7. Digitálny ombudsman nie je podľa článku 21 Nariadenia o digitálnych službách oprávnený uložiť stranám sporu záväzné riešenie sporu.

Článok 2

Pôsobnosť Digitálneho ombudsmana na mimosúdne riešenie sporov

1. Pôsobnosť Digitálneho ombudsmana na mimosúdne riešenie sporov sa vzťahuje na sťažnosti týkajúce sa poskytovateľov online platforiem podľa článku 21 Nariadenia o digitálnych službách, s výnimkou poskytovateľov, ktorí sú mikropodnikmi alebo malými podnikmi v zmysle odporúčania Komisie 2003/361/ES, ako aj tých poskytovateľov, ktorí mali v minulosti postavenie mikropodniku alebo malého podniku

v zmysle uvedeného odporúčania, a to počas obdobia dvanástich po sebe nasledujúcich mesiacoch po strate tohto postavenia v súlade s článkom 4 ods. 2 uvedeného odporúčania.

2. Odchyľne od odseku 1 sa pôsobnosť mimosúdneho riešenia sporov vzťahuje aj na poskytovateľov online platforiem, ktorí boli určení ako veľmi veľké online platformy podľa článku 33 Nariadenia o digitálnych službách, bez ohľadu na to, či sú mikropodnikmi alebo malými podnikmi.
3. Digitálny ombudsman rozhoduje spory medzi príjemcami služby a poskytovateľmi online platforiem, ktorí pôsobia v Európskej únii alebo majú používateľov z Európskej únie, bez ohľadu na miesto usadenia poskytovateľa online platformy, a to odo dňa nadobudnutia účinnosti Nariadenia o digitálnych službách.

Článok 3

Vylúčenie ombudsmana a Digitálneho ombudsmana

1. Ombudsman je vylúčený z prejednávania a rozhodovania vecí, ak existuje dôvodné podozrenie o jeho nestrannosti so zreteľom na jeho vzťah k veci, k stranám sporu alebo k ich zástupcom.
2. Dôvodom na vylúčenie ombudsmana nie sú okolnosti spočívajúce v jeho postupe v danom konaní alebo v jeho postupe v iných konaniach.
3. Hneď ako sa ombudsman dozvie o skutočnosti, pre ktorú je vylúčený, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť riaditeľovi Digitálneho ombudsmana. Do rozhodnutia o jeho vylúčení možno v konaní vykonať len nevyhnutné procesné úkony, ktoré neznesú odklad. Riaditeľ Digitálneho ombudsmana pridelí vec inému ombudsmanovi. Ak Digitálny ombudsman nemôže vo veci konať, pretože všetci ombudsmani sú vylúčení alebo preto, že je vylúčený Digitálny ombudsman ako celok, sťažnosť sa odmietne.
4. Strany sporu majú právo vyjadriť sa k osobe ombudsmana a prípadne namietať jeho zaujatosť. O zaujatosti ombudsmana rozhoduje riaditeľ Digitálneho ombudsmana do 15 dní odo dňa doručenia námietky. Ak v tejto lehote nerozhodne, má sa za to, že námietka je nedôvodná. Ak námietke vyhovie, prikáže vec inému ombudsmanovi. Ak Digitálny ombudsman nemôže vo veci konať, pretože všetci jeho ombudsmani sú vylúčení alebo preto, že je vylúčený Digitálny ombudsman ako celok, sťažnosť sa odmietne.
5. Digitálny ombudsman ako celok nesmie rozhodovať spory, ktoré sa týkajú týchto osôb:
 - a. zakladateľa a osôb jemu blízkych;
 - b. zakladateľa zakladateľa a osôb jemu blízkych;
 - c. riaditeľa a osôb jemu blízkych;
 - d. členov správnej rady a osôb im blízkych;
 - e. členov dozornej rady (revízora) a osôb im blízkych;

- f. ombudsmanov a osôb im blízkych;
 - g. členov odbornej rady a osôb im blízkych;
 - h. členov kontrolnej rady a osôb im blízkych;
 - i. zamestnancov a osôb im blízkych;
 - j. významných darcov a osôb im blízkych.
6. Osoba blízka v prípade fyzickej osoby je príbuzný v priamom rade, súrodeneц a manžel alebo partner; iné osoby v rodinnom alebo obdobnom pomere sa považujú za osoby sebe navzájom blízke, ak by ujmu, ktorú utrpela jedna z nich, druhá dôvodne pocíťovala ako ujmu vlastnú. Má sa za to, že osobami blízkymi sú aj osoby spríbuznené prostredníctvom manželstva (švagrovstvo) alebo osoby, ktoré spolu trvalo žijú.
7. Osoba blízka v prípade právnickej osoby je jej štatutárny orgán; členovia všetkých volených orgánov; jej zamestnanci; jej zakladateľ a všetky osoby jemu blízke, vrátane právnických osôb, ktoré založil alebo v ktorých má väčšinový majetkový podiel, či osoby, ktoré sú členmi volených orgánov týchto osôb.
8. Významným darcom sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá poskytla neziskovej organizácii peňažný alebo nepeňažný dar vo výške alebo hodnote najmenej 25 000 EUR v priebehu jedného kalendárneho roka, alebo vo výške aspoň 50 000 EUR kumulatívne za posledné tri kalendárne roky.

Článok 4 Zastúpenie

1. Strany sporu sa môžu dať zastupovať inou osobou.
2. Zástupca je povinný Digitálnemu ombudsmanovi preukázať svoje oprávnenie na zastupovanie plnomocenstvom.

Článok 5 Rokovací jazyk

1. Mimosúdne riešenie sporov môže prebiehať v českom, slovenskom alebo anglickom jazyku.
2. O rokovaacom jazyku pre konkrétny spor rozhoduje Digitálny ombudsman na základe jazyka podanej sťažnosti. Český a slovenský jazyk sa považujú za rovnocenné a môžu sa používať súčasne v rámci toho istého konania. Uvedené platí aj pre písomné vyhotovenie rozhodnutia a ďalších dokumentov.
3. Strany sporu majú právo využiť tlmočníka podľa vlastného výberu, pričom náklady s tým spojené znáša strana, ktorá jeho služby využíva.

Článok 6 Doručovanie

1. Digitálny ombudsman doručuje stranám sporu písomnosti poštou alebo na elektronickú adresu, spravidla na tú, ktorú mu strana oznámila na účely doručovania. Elektronickou adresou sa rozumie e-mailová adresa alebo elektronická schránka vo verejnej dátovej sieti. Ak je strana sporu zastúpená, Digitálny ombudsman doručuje písomnosti výlučne jej zástupcovi, a to na elektronickú adresu, ktorú zástupca oznámil na účely doručovania.
2. Písomnosť sa považuje za doručení desiatym dňom odo dňa jej odoslania zo strany Digitálneho ombudsmana, a to aj v prípade, že sa adresát o jej doručení v dôsledku okolností na jeho strane nezvedel.

Článok 7

Začatie mimosúdneho riešenia sporu

1. Mimosúdne riešenie sporu sa začína doručením kompletnej sťažnosti príjemcu služby Digitálnemu ombudsmanovi.
2. Sťažnosť sa doručuje prostredníctvom elektronických komunikačných technológií:
 - a. prostredníctvom online formulára na webovej stránke Digitálneho ombudsmana;
 - b. prostredníctvom elektronickej schránky Digitálneho ombudsmana;
 - c. prostredníctvom na tento účel určenej e-mailovej adresy Digitálneho ombudsmana;
 - d. prostredníctvom iného elektronického komunikačného kanála, prostredníctvom ktorého možno Digitálnemu ombudsmanovi predložiť kompletnú sťažnosť v súlade s požiadavkami tohto článku.
3. Sťažnosť musí obsahovať tieto povinné náležitosti:
 - a. identifikačné údaje príjemcu služby;
 - b. identifikáciu poskytovateľa online platformy;
 - c. elektronickú adresu na doručovanie (e-mail alebo elektronická schránka vo verejnej dátovej sieti);
 - d. opísanie rozhodujúcich skutočností;
 - e. všetky dôkazy, ktoré má príjemca služby v čase podania sťažnosti k dispozícii a ktoré preukazujú rozhodujúce skutočnosti; prípadne označenie dôkazov, ktoré má Digitálny ombudsman vykonať alebo vyžiadať od poskytovateľa online platformy;
 - f. označenie toho, čoho sa príjemca služby domáha, ak to už nevyplýva z opísania rozhodujúcich skutočností alebo predložených dôkazov;

- g. plnomocenstvo, ak je strana sporu zastúpená;
 - h. vyhlásenie príjemcu služby, že sa oboznámil so sadzobníkom poplatkov;
 - i. vyhlásenie príjemcu služby, že v totožnej veci ešte nerozhodol súd ani iný subjekt mimosúdneho riešenia sporov;
 - j. vyhlásenie príjemcu služby, že si nie je vedomý skutočností, pre ktoré by bol Digitálny ombudsman vylúčený z rozhodovania podľa článku 3 ods. 5 tohto rokovacieho poriadku.
4. Povinné náležitosti podľa písmen d) a e) predchádzajúceho odseku týkajúce sa predmetu sporu sa nevyžadujú, ak príjemca služby Digitálnemu ombudsmanovi v sťažnosti oznámil referenčné číslo, ktoré mu poskytla online platforma, na základe ktorého si Digitálny ombudsman môže vyžiadať informácie o predmete sporu priamo od poskytovateľa online platformy.
 5. Ak sťažnosť neobsahuje niektorú z náležitostí podľa tohto článku a z tohto dôvodu o nej nemožno kvalifikovane rozhodnúť, považuje sa za nespôsobilú na prejednanie. V takom prípade môže Digitálny ombudsman vyzvať príjemcu služby na doplnenie sťažnosti v lehote 15 pracovných dní. Ak Digitálny ombudsman takýto postup nepovažuje za účelný alebo ak lehota na doplnenie sťažnosti uplynula márne, vec sa odmietne uznesením.
 6. Ak sťažnosť neobsahuje ani úplne základné údaje alebo informácie, považuje sa za zjavne nespôsobilú na prejednanie. Takáto sťažnosť sa považuje po uplynutí lehoty 15 dní za odmietnutú bez vydania rozhodnutia, pokiaľ v uvedenej lehote nebola doplnená spôsobom, ktorý ju robí spôsobilou na prejednanie. O odmietnutí sťažnosti bez vydania rozhodnutia je príjemca služby informovaný.
 7. Podstatná zmena vymedzenia predmetu sporu po jeho začatí nie je prípustná.
 8. Nie je možné opätovne podať sťažnosť v tej istej veci.

Článok 8

Priebeh mimosúdneho riešenia sporu

1. Ak Digitálny ombudsman sťažnosť neodmietne, zašle ju spolu s odkazom na rokovací poriadok a sadzobník poplatkov poskytovateľovi online platformy. Zároveň poskytovateľ online platformy vyzve, aby v lehote 15 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí mimosúdneho riešenia sporu doručil Digitálnemu ombudsmanovi svoje vyjadrenie k sťažnosti príjemcu služby a všetky rozhodujúce dôkazy a skutočnosti, ktoré má k dispozícii vo vzťahu k predmetu sporu.
2. Poskytovateľ online platformy môže odmietnuť zapojiť sa do konania, ak spor týkajúci sa rovnakých informácií a rovnakých dôvodov údajnej nezákonnosti obsahu alebo jeho nesúladu s obchodnými podmienkami už vyriešil súd alebo iný orgán mimosúdneho

riešenia sporov alebo je predmetom prebiehajúceho konania pred iným príslušným orgánom mimosúdneho riešenia sporov.

3. Poskytovateľ online platformy je povinný v dobrej viere spolupracovať s Digitálnym ombudsmanom na účely vyriešenia sporu, a to ako vo veciach skutkových, tak aj právnych.
4. Ak príjemca služby tvrdí skutočnosti, ktoré nie je objektívne možné bez súčinnosti poskytovateľa online platformy preukázať, a poskytovateľ online platformy bez spravodlivého dôvodu odmietne takéto dôkazy Digitálnemu ombudsmanovi poskytnúť, alebo ak márne uplynie lehota na vyjadrenie podľa článku 8 ods. 1 tohto rokovacieho poriadku, platí, že tvrdené skutočnosti príjemcu služby sa medzi stranami sporu považujú za nesporné.
5. Mimosúdne riešenie sporu prebieha výlučne online a spravidla písomne. Vo výnimočných prípadoch, ak je to nevyhnutné, môže Digitálny ombudsman nariadiť ústne pojednávanie, ktoré sa uskutoční prostredníctvom prostriedkov elektronickej komunikácie. Ústne pojednávanie je neverejné; zvukový alebo obrazový záznam možno vyhotoviť len so súhlasom Digitálneho ombudsmana. Digitálny ombudsman je zároveň oprávnený takýto záznam vyhotoviť vždy.
6. Digitálny ombudsman je oprávnený kedykoľvek počas mimosúdneho riešenia sporu vyžiadať od strán sporu doplňujúce informácie. Výzvy na doplnenie informácií musia byť vyhotovené písomne a stranám sporu sa poskytne primeraná lehota na doplnenie. Doplnujúce vyjadrenie jednej strany sporu Digitálny ombudsman bez zbytočného odkladu postúpi druhej strane a určí jej primeranú lehotu na vyjadrenie.
7. Pri posudzovaní sporu vychádza Digitálny ombudsman zo sťažnosti príjemcu služby vrátane priložených dôkazov a z vyjadrenia poskytovateľa online platformy, prípadne z doplňujúcich vyjadrení.

Článok 9

Ukončenie mimosúdneho riešenia sporu

1. Mimosúdne riešenie sporu vedené Digitálnym ombudsmanom sa končí týmito spôsobmi rozhodnutia:
 - a. odmietnutím sťažnosti;
 - b. zastavením konania;
 - c. rozhodnutím vo veci samej.
2. Digitálny ombudsman odmietne sťažnosť uznesením:
 - a. ak nie sú splnené procesné podmienky na začatie konania, a to aj v prípade, že sa o tejto skutočnosti dozvie až v priebehu konania;

- b. ak je Digitálny ombudsman ako celok alebo všetci jeho ombudsmani vylúčení z prejednávania a rozhodnutia veci;
 - c. ak je vec zjavne neopodstatnená;
 - d. ak bola sťažnosť podaná preukázateľne v zlom úmysle v zmysle článku 11 ods. 3 a 4 tohto rokovacieho poriadku;
 - e. ak je vec nespôsobilá na prejednanie;
 - f. ak Digitálny ombudsman nemá dostatočnú kapacitu na prejednanie veci.
3. V odôvodnení uznesenia o odmietnutí Digitálny ombudsman stručne uvedie dôvody, pre ktoré bola sťažnosť odmietnutá; môže tak urobiť aj len odkazom na niektorý z dôvodov uvedených v článku 9 ods. 2 tohto rokovacieho poriadku. V prípade odmietnutia sťažnosti z dôvodu uvedeného v článku 9 ods. 2 písm. d) tohto rokovacieho poriadku obsahuje uznesenie aj výrok o povinnosti príjemcu služby uhradiť nominálny poplatok podľa sadzobníka poplatkov do 30 dní odo dňa doručenia faktúry na bankový účet Digitálneho ombudsmana uvedený vo faktúre, ako aj stručné odôvodnenie tohto výroku.
 4. Ak sú na to dôvody, uznesenie obsahuje aj výrok o náhrade trov konania podľa článku 12 tohto rokovacieho poriadku.
 5. Príjemca služby môže proti výroku o povinnosti uhradiť nominálny poplatok a proti výroku o náhrade trov konania podať námietky do 8 dní odo dňa doručenia uznesenia. O týchto námietkach môže Digitálny ombudsman prostredníctvom riaditeľa rozhodnúť do 20 dní tak, že výroky potvrdí alebo zmení. Ak v tejto lehote nerozhodne, považujú sa výroky za potvrdené.
 6. Odmietnutie sťažnosti nebráni stranám sporu začať nové konanie pred iným subjektom mimosúdneho riešenia sporov alebo opätovne predložiť sťažnosť Digitálnemu ombudsmanovi, ak dôjde k odstráneniu dôvodov, pre ktoré Digitálny ombudsman nemohol vo veci meritórne rozhodnúť.
 7. Digitálny ombudsman zastaví konanie uznesením, ak príjemca služby zomrie, je vyhlásený za mŕtveho, nezvestného alebo ak zanikne niektorá zo strán sporu bez právneho nástupcu.
 8. Ak neexistujú dôvody na odmietnutie sťažnosti ani na zastavenie konania, Digitálny ombudsman vo veci meritórne rozhodne, pričom sťažnosti vyhovie alebo ju zamietne. V písomnom vyhotovení rozhodnutie sa uvedie označenie Digitálneho ombudsmana, meno a priezvisko ombudsmana (alebo ombudsmanov), označenie strán sporu a ich prípadných zástupcov, označenie prejednávanej veci, znenie odporúčacieho výroku vo veci samej a znenie ďalších výrokov, odôvodnenie, poučenie a deň a miesto vyhlásenia. Digitálny ombudsman dbá na to, aby bolo odôvodnenie rozhodnutie presvedčivé.

9. V prípade rozhodnutia v prospech príjemcu služby obsahuje rozhodnutie záväzný výrok o výške poplatku za vyriešenie sporu, ktorý sa vypočíta podľa článku 11 ods. 6 tohto rokovacieho poriadku v spojení so sadzovníkom poplatkov, vrátane povinnosti poskytovateľa online platformy uhradiť tento poplatok do 30 dní odo dňa doručenia faktúry na bankový účet Digitálneho ombudsmana uvedený vo faktúre.
10. V prípade meritórneho rozhodnutia vo veci obsahuje rozhodnutie záväzný výrok o povinnosti poskytovateľa online platformy zaplatiť Administratívny poplatok podľa sadzovníka poplatkov, vrátane povinnosti ho do 30 dní od doručenia faktúry uhradiť na uvedený bankový účet Digitálneho ombudsmana.
11. Ak sú na to dôvody, rozhodnutie obsahuje aj záväzný výrok o náhrade trov konania podľa článku 12 tohto rokovacieho poriadku.
12. Na doručovanie rozhodnutie sa použijú pravidlá uvedené v článku 6 tohto rokovacieho poriadku.
13. Poskytovateľ online platformy môže proti výrokom o výške poplatkov a výroku o náhrade trov konania podať námietky do 8 dní odo dňa doručenia rozhodnutie. O týchto námietkach môže Digitálny ombudsman prostredníctvom riaditeľa rozhodnúť do 20 dní tak, že výroky potvrdí alebo zmení. Ak v tejto lehote nerozhodne, považujú sa výroky za potvrdené.

Článok 10

Lehoty na rozhodnutie

1. Digitálny ombudsman vydá svoje rozhodnutie v primeranej lehote, najneskôr však do 90 kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po dni prijatia kompletnej sťažnosti.
2. V prípade zložitých sporov môže Digitálny ombudsman podľa vlastného uváženia predĺžiť lehotu 90 kalendárnych dní odo dňa nasledujúceho po prijatí kompletnej sťažnosti o dodatočnú lehotu, ktorá nepresiahne 90 dní, najviac však na celkovú lehotu 180 dní. Digitálny ombudsman je povinný o predĺžení lehoty strany sporu informovať.
3. Lehoty ustanovené v tomto rokovacom poriadku majú procesnú povahu.

Článok 11

Poplatky

1. Poplatky účtované Digitálnym ombudsmanom sú: a) poplatok za vyriešenie sporu; b) administratívny poplatok; c) nominálny poplatok.
2. Pre príjemcu služby, ktorý podal sťažnosť, je riešenie sporu bezplatné.
3. Ak Digitálny ombudsman zistí, že príjemca služby podal sťažnosť preukázateľne v zlom úmysle, je príjemca služby povinný uhradiť nominálny poplatok účtovaný Digitálnym ombudsmanom podľa sadzovníka poplatkov platného a účinného v čase

podania takejto sťažnosti. Sadzobník poplatkov môže zároveň ustanoviť, že Digitálny ombudsman tento nominálny poplatok nevyberá.

4. Za zlý úmysel v zmysle predchádzajúceho odseku sa považujú najmä tieto situácie:
 - a. opakované podanie sťažnosti v tej istej veci;
 - b. opakované podanie nezrozumiteľnej alebo po obsahovej stránke zjavne nezmyselnej sťažnosti;
 - c. podanie urážlivej sťažnosti voči Digitálnemu ombudsmanovi;
 - d. podanie sťažnosti sprevádzané úmyselne nepravdivým vyhlásením podľa článku 7 ods. 3 písm. i) alebo písm. j) tohto rokovacieho poriadku;
 - e. podanie sťažnosti alebo postup počas riešenia sporu, ktorý predstavuje zjavné zneužitie práva, šikanózne konanie alebo konanie spočívajúce v bezdôvodnom zahlcovaní Digitálneho ombudsmana neopodstatnenými alebo opakujúcimi sa vyjadreniami (tzv. kverulantské konanie pred začatím alebo počas riešenia sporu).
5. Ak Digitálny ombudsman rozhodne spor v prospech príjemcu služby, poskytovateľ online platformy je povinný uhradiť poplatok za vyriešenie sporu účtovaný Digitálnym ombudsmanom podľa sadzobníka poplatkov platného a účinného v čase podania sťažnosti.
6. Spôsob určenia poplatku za vyriešenie sporu odráža typový charakter prípadu v spojení s časovou náročnosťou jeho riešenia. Požiadavka na primeranosť výšky poplatku zohľadňuje vysokú úroveň odborných znalostí a skúseností, ktorými jednotliví ombudsmani disponujú, ako aj náklady spojené s činnosťou Digitálneho ombudsmana.
7. Pokiaľ Digitálny ombudsman rozhodne spor meritórne, uhradí poskytovateľ online platformy administratívny poplatok účtovaný Digitálnym ombudsmanom podľa sadzobníka poplatkov platného a účinného v okamihu podania sťažnosti.
8. Administratívny poplatok sa vzťahuje na všetky meritórne riešené spory vedené Digitálnym ombudsmanom a odráža prevádzkové náklady potrebné na zabezpečenie funkčnosti a finančnej nezávislosti Digitálneho ombudsmana. Administratívny poplatok pokrýva náklady súvisiace s riadnou prevádzkou, organizačnou, personálnou a technologickou infraštruktúrou organizácie.
9. Digitálny ombudsman transparentne informuje strany sporu o poplatkoch alebo mechanizmoch používaných na určenie poplatkov ešte pred tým, ako sa zapoja do riešenia sporu.
10. Poskytovateľ online platformy je povinný oznámiť Digitálnemu ombudsmanovi kontaktnú osobu, korešpondenčnú adresu a elektronický spôsob fakturácie, ktorý

umožňuje spracovávať platby nákladovo efektívnym, transparentným a účinným spôsobom.

11. Poplatky sa uplatnia aj v prípade, ak po predložení prípadu príjemcom služby Digitálnemu ombudsmanovi a po výzve poskytovateľovi online platformy na účasť v procese riešenia sporu poskytovateľ online platformy na výzvu nereaguje, nekomunikuje alebo sponchybňuje pôsobnosť čl. 21 a/alebo celého aktu o digitálnych službách.
12. Sadzobník poplatkov je prílohou tohto rokovacieho poriadku.

Článok 12

Náhrada nákladov konania

1. Ak Digitálny ombudsman rozhodne spor v prospech príjemcu služby, poskytovateľ online platformy je povinný nahradiť tomuto príjemcovi služby všetky preukázateľne vynaložené primerané výdavky, ktoré mu vznikli v súvislosti s riešením sporu.
2. Ak Digitálny ombudsman rozhodne spor v prospech poskytovateľa online platformy, príjemca služby nie je povinný uhradiť žiadne poplatky ani iné výdavky, ktoré poskytovateľ online platformy vynaložil alebo má vynaložiť v súvislosti s riešením sporu, ibaže by Digitálny ombudsman zistil, že tento príjemca služby konal preukázateľne v zlom úmysle podľa článku 11 ods. 3 a 4 tohto rokovacieho poriadku.

Článok 13

Záverečné ustanovenia

1. Tento rokovací poriadok vrátane *prílohy č. 1 – Sadzobník poplatkov* je dostupný online na webovej stránke Digitálneho ombudsmana.
2. Digitálny ombudsman zároveň na svojej webovej stránke informuje strany sporu o tom, že:
 - a. nemusia byť zastúpené právnym zástupcom;
 - b. môžu využiť nezávislé právne poradenstvo alebo zastupovanie či pomoc tretej osob;
 - c. majú právo vyjadriť sa k veci;
 - d. môžu nahliadať do dokumentácie týkajúcej sa prejednávaneho sporu, vyhotovovať si kópie tvrdení, dôkazov, dokumentov a skutočností predložených druhou stranou a vyjadrovať sa k nim;
 - e. začatie mimosúdneho riešenia sporu nie je na ujmu ich práva domáhať sa ochrany svojich práv a oprávnených záujmov súdnou cestou.

3. Tento rokovací poriadok bol na základe čl. 12 Štatútu Digitálneho ombudsmana prijatý riaditeľom dňa:

Prílohy:

1. Sadzobník poplatkov

V Prahe dňa 29. 5. 2026

.....
JUDr. Jan Hořeňovský, Ph.D., riaditeľ