

# Pokyny



## **Pokyny 06/2022 k praktickému uplatňování smírných řešení**

**Verze 2.0**

**Přijato dne 12. května 2022**

## Historie verzí

Verze 2.0	12. května 2022	Přijetí pokynů 06/2022 Ve srovnání s verzí 1.0 byly pro účely zveřejnění provedeny pouze drobné redakční úpravy.
Verze 1.0	18. listopadu 2021	Přijetí interního dokumentu EDPB 06/2021 Členové EDPB se rozhodli projednat zveřejnění dokumentu po uplynutí 6 měsíců, aby členové EDPB mohli během této doby získat zkušenosti z praxe

## Obsah

1	OBLAST PŮSOBNOSTI A CÍL .....	4
2	DEFININICE POJMU „SMÍRNÉ ŘEŠENÍ“ .....	5
2.1	Obecné souvislosti.....	5
2.2	Souvislost s GDPR .....	6
2.3	Cíl smírného řešení obecně .....	8
3	OBECNÁ PRÁVNÍ ANALÝZA .....	9
3.1	Pravomoc dosáhnout smírného řešení jako jedna z pravomocí svěřených dozorovým úřadům .....	9
3.2	Postup smírného řešení v rámci jediného kontaktního místa .....	10
3.2.1	Smírné řešení dosažené příslušným dozorovým úřadem přijímajícím stížnosti ve fázi prověřování .....	10
3.2.2	Pokus o smírné řešení ze strany vedoucího dozorového úřadu .....	11
3.2.3	Případy podle čl. 56 odst. 2 .....	15
4	PRÁVNÍ DŮSLEDKY A PRAKTICKÁ DOPORUČENÍ .....	16
4.1	Uplatnění zásady řádné správy v řízení o smírném řešení v rámci jediného kontaktního místa .....	16
4.2	Postup spolupráce v návaznosti na smírné řešení dosažené vedoucím dozorovým úřadem .....	17
4.3	Smírné řešení v případech dle čl. 56 odst. 2.....	18
	Příloha 1: Příslušné kroky při řešení případu smírnou cestou.....	20
	Příloha 2: ZEMĚ, KDE NENÍ MOŽNÉ SMÍRNÉ ŘEŠENÍ V SOULADU S VNITROSTÁTNÍMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY .....	23

## Evropský sbor pro ochranu osobních údajů

s ohledem na čl. 70 odst. 1 písm. e) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „GDPR“),  
s ohledem na Dohodu o EHP, a zejména na přílohu XI a protokol 37 k této dohodě, ve znění rozhodnutí Smíšeného výboru EHP č. 154/2018 ze dne 6. července 2018<sup>1</sup>,

s ohledem na články 12 a 22 svého jednacího řádu,

### PŘIJAL TYTO POKYNY

## 1 OBLAST PŮSOBNOSTI A CÍL

1. Praxe ukázala, že mnoho dozorových úřadů používá při řešení stížností nástroj smírného řešení. Je rovněž patrné, že existují různé varianty smírných řešení, a že k nim proto dozorové úřady přistupují odlišně v důsledku rozdílných vnitrostátních právních předpisů. GDPR používá pojem „smírné řešení“ pouze ve 131. bodě odůvodnění v souvislosti s řešením místních případů podle čl. 56 odst. 2 GDPR, ale výslovně neomezuje možnosti, jak řešení těchto místních případů zprostředkovat. Vzniklá mezera v právní úpravě smírného řešení případů, které nejsou místní, byla vyplněna různými způsoby; někde prostřednictvím práva členského státu, jinde prostřednictvím výkladu. Vzhledem k těmto rozdílným výkladům a vzhledem k rozdílným vnitrostátním právním předpisům upravujícím vyřizování stížností a smírná řešení (pokud vůbec existují) se praktické provádění nástroje smírného řešení v jednotlivých členských státech značně liší.
2. Pravomoci dozorových úřadů by měly být vykonávány v souladu se zvláštními požadavky procesního práva jejich členského státu. To platí i pro vyřizování případů. Vnitrostátní procesní právo však musí být v souladu se zásadami rovnocennosti a efektivity, a nesmí tedy nadměrně ztěžovat nebo prakticky znemožňovat výkon práv přiznaných právem EU (tj. GDPR). Prostřednictvím těchto pokynů se proto sbor EDPB snaží poskytnout osvědčené postupy pro soudržné uplatňování GDPR na vnitrostátní úrovni a na úrovni EU, a to v rozsahu vhodném pro uplatňování nástroje smírného řešení, s přihlédnutím k různým vnitrostátním procesním právním předpisům (pokud byl takový nástroj výslovně zaveden), k postupu mechanismu jediného kontaktního místa podle GDPR a k technickému prostředí (systém IMI).
3. Případy, které řeší dozorové úřady, mohou mít jiný původ než stížnosti, například pokud jde o případy založené na zprávách v médiích nebo vyšetřování z moci úřední. Tyto pokyny se však budou zabývat praktickým prováděním smírných řešení pouze v případech, které vznikly jako stížnost subjektu údajů, neboť možnost řešení předpokládá existenci sporu mezi dvěma subjekty, v tomto případě stížnosti podané subjektem údajů proti správci údajů (viz také bod 2.1 níže). Dále lze tyto stížnosti rozdělit na i)

---

<sup>1</sup> Odkazy na „členské státy“ v těchto pokynech je třeba chápat jako odkazy na „členské státy EHP“.

vnitrostátní případy bez přeshraničního charakteru, ii) případy, na které se vztahuje mechanismus jediného kontaktního místa, protože případ má přeshraniční povahu, a iii) přeshraniční případy, které se řeší na místní úrovni podle čl. 56 odst. 2 GDPR. I když praxe ukazuje, že smírná řešení jsou možná ve všech situacích, tyto pokyny se budou zabývat především těmi stížnostmi, které mají přeshraniční povahu.

## 2 DEFINICE POJMU „SMÍRNÉ ŘEŠENÍ“

### 2.1 Obecné souvislosti

4. GDPR nedefinuje význam pojmu „smírné řešení“ a odkazuje na tento výraz pouze ve 131. bodě odůvodnění<sup>2</sup>. Nejrelevantnějšími významy pojmu „řešení“ jsou „ujednání“ a „oficiální dohoda, jejímž cílem je vyřešit spor nebo konflikt“. Oxfordský slovník angličtiny vysvětluje přídavné jméno „smírný“ jako „vyznačující se přátelstvem a neexistencí neshod“.
5. Způsob, jakým jsou smírná řešení obecněji definována v právní profesii a v jiných mezinárodních dokumentech, poskytuje určité předběžné vodítko pro určení definice smírných řešení. Například Mezinárodní obchodní komora (ICC) poskytuje řadu postupů řešení sporů, které lze považovat za „smírná řešení“<sup>3</sup>. Zdá se, že hlavním postupem smírného řešení sporů u Mezinárodní obchodní komory je mediace, která je popisována jako „flexibilní a konsensuální technika, při níž neutrální subjekt pomáhá stranám dosáhnout řešení jejich sporů na základě vyjednávání“. Podle Mezinárodní obchodní komory jsou tato řešení dosažena prostřednictvím mediace smluvně závazná a široce vymahatelná. Světová obchodní organizace (WTO) používá smírná řešení jako „vzájemně dohodnutá řešení“, která představují „řešení na základě vyjednávání“ mezi zúčastněnými stranami, jež umožňuje rychlé a individuální řešení sporu.<sup>4</sup> Úřad Evropské unie pro duševní vlastnictví (EUIPO) navíc označuje smírné řešení jako „mimosoudní proces, jehož výsledkem je řešení vyjednané mezi stranami [...]

---

<sup>2</sup> 131. bod odůvodnění: „V případech, kdy by měl jiný dozorový úřad jednat jako vedoucí dozorový úřad pro činnost zpracování prováděné správcem nebo zpracovatelem, ale kdy se konkrétní předmět stížnosti nebo možné porušení týká pouze činností zpracování prováděných správcem či zpracovatelem v tom členském státě, v němž byla stížnost podána nebo zjištěno možné porušení, a daná záležitost se podstatným způsobem nedotýká či pravděpodobně nedotkne subjektů údajů v dalších členských státech, by dozorový úřad, jenž obdržel stížnost nebo odhalil situace, které představují možné porušení tohoto nařízení, nebo byl o těchto situacích informován jiným způsobem, měl usilovat o smírné řešení se správcem, a nebude-li v tomto úsilí úspěšný, měl by uplatnit veškerou škálu svých pravomocí.“<sup>2</sup> Mělo by sem mimo jiné patřit zvláštní zpracování prováděné na území členského státu daného dozorového úřadu nebo zpracování týkající se subjektů údajů na území tohoto členského státu, zpracování prováděné v souvislosti s nabídkou zboží nebo služeb konkrétně zaměřenou na subjekty údajů na území členského státu daného dozorového úřadu, nebo zpracování, které musí být posouzeno s ohledem na příslušné právní závazky podle práva členského státu.“

<sup>3</sup> <https://iccwbo.org/dispute-resolution-services/mediation/icc-international-centre-for-adr/>

<sup>4</sup> Wolfgang Alschner, Amicable Settlements of WTO Disputes: Bilateral Solutions in a Multilateral System (Smírné řešení sporů v organizaci WTO: bilaterální řešení v mnohostranném systému), World Trade Review, svazek 13 (1), 2014, s. 65–102.

prostřednictvím mediace“<sup>5</sup>. Evropské spotřebitelské centrum rovněž označuje smírné řešení<sup>6</sup> jako formu „postupů alternativního řešení sporů“, jak je stanoveno ve směrnici o alternativním řešení spotřebitelských sporů<sup>7</sup>, jako postupy, které „mají na starosti nestranné mimosoudní subjekty, jako jsou mediátoři, rozhodci, ombudsmeni, smírčí rozhodci či komise pro řešení stížností spotřebitel“<sup>8</sup>, a při nichž se „spotřebitelé a podniky pokoušejí společně vyřešit spor [...] vyslechnutím obou stran, prozkoumáním právní situace, projednáním možných řešení a nakonec podáním návrhu na rozhodčí řízení“.<sup>9</sup>

6. Celkově se zdá, že smírná řešení obecně znamenají alternativní řešení sporů prostřednictvím řízení, jejichž výsledkem je přátelské uzavření případu. Vzhledem k tomu, že výsledkem je řešení mezi stranami, samotné řízení probíhá smírnou cestou. Jsou to postupy od vyjednávání mezi stranami až po formální mediace, a dokonce i zprostředkované smírčí postupy.

## 2.2 Souvislosti s GDPR

7. V souvislosti s vyřizováním stížností ze strany úřadů pro ochranu údajů považuje většina členských států smírné řešení za postup „alternativního řešení sporů“. Ve většině případů je smírné řešení usnadněno, pokud je u dozorového úřadu podána stížnost týkající se údajného porušení GDPR, zejména pokud jde o práva subjektů údajů, s cílem vyřešit případ ve prospěch subjektů údajů. V těchto případech je třeba dosáhnout dohody mezi správcem a subjektem údajů pod dohledem dozorového úřadu, který průběh události moderuje. Dozorový úřad tak působí jako jakýsi zprostředkovatel postupu, jehož cílem je stížnost vyřešit. Na rozdíl od skutečného „mediátora“ se dozorový úřad aktivně účastní řízení, neboť nadále musí plnit své povinnosti dozorového úřadu, a proto je povinen stížnost vyřídit, v odpovídajícím rozsahu prošetřit předmět stížnosti s jeho specifiky a informovat subjekt údajů o průběhu nebo výsledku stížnosti.
8. Vzhledem k tomu, že GDPR se smírným řešením v podstatě nezabývá, bude postup alternativního řešení sporů a požadavky a podmínky, kterými se tento postup řídí, do značné míry záviset na právních předpisech a politice jednotlivých členských států. Z analýzy zavedené praxe vyplývá, že při smírném řešení se ve většině vnitrostátních právních systémů účastní řízení přijímající dozorový úřad, správce (nebo zpracovatel) a subjekt údajů a případně také vedoucí dozorový úřad.
9. Je třeba poznamenat, že v některých členských státech není subjekt údajů účastníkem správního řízení proti správci. V těchto členských státech může dozorový úřad použít podobný postup řešení sporů,

---

<sup>5</sup> EUIPO, rozhodnutí prezidia odvolacích senátů č. 2013-3 ze dne 5. července 2013 o smírném řešení sporů (dále jen „rozhodnutí o mediaci“), <https://euipo.europa.eu/ohimportal/cs/mediation#>.

<sup>6</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index\\_cs.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index_cs.htm)

<sup>7</sup> Směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES.

<sup>8</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index\\_cs.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_cs.htm)

<sup>9</sup> Např. německá obdoba internetových stránek <https://www.evz.de/einkaufen-internet/odr-adr/beratung-schlichtung.html>.

který je popsán v těchto pokynech, a případ uzavřít, pokud má za to, že správce splnil požadavky, avšak bez vyslechnutí subjektu údajů. Tyto pokyny se však těmito postupy řešení nezabývají.

10. Smírná řešení se většinou považují za možná v kterékoli fázi řízení, i když některé dozorové úřady uvádějí, že jsou možná pouze v počátečních fázích projednávání případu, předtím, než byly učiněny jakékoli další kroky. V některých členských státech se smírná řešení uplatňují pouze v místních případech, a to vzhledem k tomu, že GDPR tento pojem používá pouze ve 131. bodě odůvodnění, kde je odpovídajícím způsobem popsán přístup dotčeného dozorového úřadu v místních případech. Většina dozorových úřadů však prohlašuje, že nástroj smírného řešení je přípustný v jakýchkoli případech, bez ohledu na jejich přeshraniční či jinak místní povahu.
11. Pokud jde o 131. bod odůvodnění, je oblast působnosti těchto dohod omezena na případy, kdy dotčený dozorový úřad, který stížnost obdržel, zjistí, že konkrétní předmět nebo možné porušení se týkají pouze činností zpracování správce nebo zpracovatele v členském státě, kde byla stížnost podána, nebo (pravděpodobně) nemá podstatný vliv na subjekty údajů v jiných členských státech. Volba, zda usilovat o smírné řešení, by se pak měla týkat, jak daný bod odůvodnění uvádí, i) zvláštního zpracování prováděného na území členského státu nebo zpracování týkajícího se subjektů údajů na území tohoto členského státu, ii) zpracování prováděného v souvislosti s nabídkou zboží nebo služeb konkrétně zaměřenou na subjekty údajů na území členského státu, nebo iii) zpracování, které musí být posouzeno s ohledem na příslušné právní závazky podle práva členského státu. Na druhou se stranu právní předpisy, které výslovně umožňují smírná řešení, nemusí omezit jen na tyto požadavky.
12. Volba, zda smírného řešení lze či nelze dosáhnout, v zásadě závisí na právu členského státu a/nebo na uvážení příslušného dozorového úřadu. Pokud jde o kritéria, na jejichž základě lze případy považovat za vhodné pro smírné řešení, může mezi ně na jedné straně patřit způsob, jakým se dozorový úřad o případu dozvěděl. Postup smírného řešení lze proto považovat za použitelný pouze v případech, kdy byla podána stížnost.
13. Smírná řešení by měla být obecně považována za možná pouze v případech týkajících se práv subjektů údajů stanovených v článku 12 a násl. GDPR, neboť pouze v tomto případě může subjekt údajů disponovat svými právy jako účastník řešení. S ohledem na vnitrostátní právní předpisy jednotlivých členských států je však toto rozhodnutí předmětem volného uvážení dozorového úřadu, který musí posoudit širší souvislosti daného případu.
14. Na druhou stranu mohou být rozhodující skutkové okolnosti případu. Tyto zvláštní okolnosti, za nichž se určuje, zda smírné řešení lze či nelze realizovat, mohou být upraveny vnitrostátními předpisy, zatímco GDPR se touto otázkou nezabývá (kromě 131. bodu odůvodnění). V praxi by se mohl dozorový úřad při rozhodování o zahájení řízení o smírném řešení řídit následujícími obecnými kritérii: je pravděpodobné, že se případ vůbec podaří vyřešit smírně; je ovlivněno pouze omezené množství subjektů údajů, a zda je či není rozpoznatelné systémové selhání;<sup>10</sup> porušení ochrany údajů je náhodné

---

<sup>10</sup> K tomuto kritériu viz příklad č. 2 níže.

nebo neúmyslné (ve smyslu nedbalosti); jde o zpracování omezeného počtu osobních údajů; následky porušení nemají dlouhé trvání a závažnou povahu (to znamená, že nedošlo k závažným následkům nebo porušení svobod a práv). Kromě toho může být rozhodujícím faktorem pravděpodobnost dalších porušení v budoucnu. Dále může být rozhodující širší společenský význam a veřejný zájem na prosazování práva ze strany dozorového úřadu, a to i s ohledem na případně zjištěné oblasti zvláštní obezřetnosti, jakož i míra, do jaké je dozorový úřad schopen přijmout účinná a efektivní opatření.

**Příklad č. 1:**

Správce nebo zpracovatel souhlasí s tím, že v případě porušení zabezpečení osobních údajů poskytne veškeré informace požadované dozorovým úřadem za účelem vyřešení stížnosti, například jasný důkaz, že dodržel články 33 a 34 GDPR. Důvodem, proč nebylo žádosti vyhověno ihned (v souladu s článkem 12 GDPR), byla nesrovnalost v procesu vnitřní komunikace.

15. Bez ohledu na to je důležité poznamenat, že každý dozorový úřad má právo na další vyšetřování záležitosti i po dosažení smírného řešení, i když v jiném nebo dalším řízení dle vlastní vůle. Úřad může pokračovat v řízení z moci úřední, pokud se například domnívá, že by měla být uložena pokuta, nebo pokud obdrží další podobné stížnosti na téhož správce, což vede k závěru, že správce nesplnil svůj závazek napravit porušení ochrany údajů, nebo pokud stížnost a/nebo šetření odhalí další, případně systémová porušení, která mohou mít širší důsledky nebo dopady na další subjekty údajů. Totéž platí, pokud se smírné řešení týká pouze části stížnosti, zatímco ostatní nebo další otázky případu jsou řešeny jinak. Kromě toho smírné řešení nebrání subjektu údajů v tom, aby se obrátil na dozorový úřad, pokud se (později) ukáže, že správce údajů nesplnil podmínky řešení, jak bylo dohodnuto. Tyto okolnosti by měly být správci a stěžovateli sděleny jasným a transparentním způsobem před dosažením smírného řešení.

**Příklad č. 2:**

Subjekt údajů podává stížnost, že správce požaduje cestovní pas jako prostředek k identifikaci, aby mohl vymazat účet, který má subjekt údajů na platformě správce. Dozorový úřad považuje individuální stížnost za vhodnou pro pokus o smírné řešení v tom smyslu, že subjekt údajů může být uspokojen, pokud bude požadavek na předložení cestovního pasu zrušen a účet vymazán. Dozorový úřad však zahájí z vlastní vůle šetření politik správce týkajících se zpracování údajů v souvislosti s účty na platformě, aby zajistil, že správce uvede své politiky do souladu s ustanoveními GDPR.

### 2.3 Cíl smírného urovnání obecně

16. Kromě dosažení výsledku, který je pro subjekt údajů uspokojivý, jsou smírná řešení nástrojem k dosažení souladu s GDPR ze strany správce. V případě, že je podána stížnost, protože správce nesplnil práva subjektu údajů podle článků 12 až 22 GDPR, lze vymáhání práv subjektu údajů urychlit smírným ujednáním mezi aktéry. Měřítko, podle kterého se posuzuje úspěšné smírné řešení stížnosti, by mělo zahrnovat dva prvky: na jedné straně uspokojení subjektu údajů dosažené v konkrétním případě ve vztahu ke konkrétním otázkám uvedeným ve stížnosti a na druhé straně, je-li to relevantní a vyžaduje



to vnitrostátní právo, důkaz, který správce poskytl dozorovému úřadu a který dokládá, že vyhověl žádostem subjektu údajů a splnil platné požadavky na ochranu údajů. Dozorový úřad by však měl v praxi a s ohledem na okolnosti případu a danou spolupráci s ostatními dozorovými úřady zapojenými do případu určit, zda smírné řešení postačuje k dosažení plného souladu s GDPR s ohledem na právní otázky, které souvisejí s individuální stížností na jednotlivého správce nebo z ní vyplývají.

17. Smírné řešení by tedy mělo být chápáno široce jako jedna z možností, jak může příslušný dozorový úřad řešit stížnosti subjektů údajů a zajistit ochranu jejich práv. Zároveň je třeba si uvědomit, že smírné řešení nemusí být vhodné pro každý případ. Ačkoli je na samotných dozorových úřadech, aby určily, zda v daném případě lze či nelze dosáhnout smírného řešení, musí být toto posouzení provedeno na základě strukturovaných, jednotných, transparentních a vysvětlitelných kritérií, například kritérií uvedených v bodě 12 a násl., a s přihlédnutím k případným ustanovením vnitrostátního práva.
18. Nápravné pravomoci dozorového úřadu mají zásadní význam pro prosazování a udržení vysoké úrovně ochrany, kterou se GDPR snaží vytvořit pro všechny subjekty údajů, které jsou vůči správci často v obtížném nebo dokonce závislém postavení. Urovnání sporu prostřednictvím smírného řešení, kdy se tímto postupem zabývá dozorový úřad z pozice srovnatelné se zprostředkovatelem, může být způsobem, jak tuto nerovnováhu řešit a zvládnout a jak najít řešení, které bude přijatelné pro každou stranu, zejména pro subjekt údajů v souvislosti s naplněním jeho práv.

## 3 OBECNÁ PRÁVNÍ ANALÝZA

### 3.1 Pravomoc dosáhnout smírného řešení jako jedna z pravomocí svěřených dozorovým úřadům

19. Postup smírného řešení má svůj právní základ v úkolech, které příslušným dozorovým úřadům svěřuje přímo GDPR (čl. 57 odst. 1 písm. a) a f) GDPR), a dále v pravomocích, pokud existují, svěřených příslušným dozorovým úřadům vnitrostátním právem v rámci čl. 58 odst. 6 GDPR.
20. V prvním případě se obecně použije čl. 57 odst. 1 písm. a) a f) GDPR, což dává spolehlivý základ pro to, aby dozorový úřad hledal všechny možné cesty, jak se „zabývat“ stížnostmi (viz čl. 57 odst. 1 písm. f)) a „vymáhat“ (viz čl. 57 odst. 1 písm. a)) uplatňování nařízení tam, kde je to vhodné. Z čl. 57 odst. 1 písm. f) ve spojení s články 77 a 78 vyplývá individuální právo na to, aby každá stížnost (je-li přípustná) byla vyřízena a prošetřena v rozsahu nezbytném pro dosažení výsledku, který odpovídá povaze a okolnostem dané stížnosti. Rozhodnutí o rozsahu, ve kterém by měla být stížnost prošetřena, je však v pravomoci každého příslušného dozorového úřadu. Výsledkem může být například to, že na základě zásahu dozorového úřadu strany stížnosti případ smírně vyřeší.
21. V druhém případě mohou být dozorové úřady zmocněny členskými státy k výkonu dalších pravomocí podle vnitrostátního práva v souladu s čl. 58 odst. 6 GDPR. V těchto vnitrostátních předpisech lze nalézt specifika operativních záležitostí týkajících se vyřizování případů, kdy má dozorový úřad (včetně vedoucího dozorového úřadu) dosáhnout smírného řešení.

## 3.2 Postup smírného řešení v rámci jediného kontaktního místa

22. Pro posouzení úlohy smírného řešení v rámci postupu jediného kontaktního místa lze v první řadě odkázat na odůvodnění tohoto postupu uvedené v čl. 60 odst. 1 GDPR. Jak je objasněno v Pokynech EDPB 02/2022 k uplatňování článku 60 GDPR<sup>11</sup>, „čl. 60 odst. 1 stanoví základní a zastřešující zásady, které se uplatňují v rámci celé spolupráce mezi dozorovými úřady. V souladu se zněním tohoto článku spočívají klíčové koncepce postupu spolupráce ve ‚snaze o dosažení konsensu‘ a v povinnosti ‚vyměnit si všechny relevantní informace‘“. Dále „[...] tyto povinnosti musí dodržovat vedoucí dozorový úřad a každý dotčený dozorový úřad (vzájemná povinnost)“.

### 3.2.1 Smírné řešení dosažené příslušným dozorovým úřadem přijímajícím stížnosti ve fázi předběžného prověřování

23. EDPB by rád upozornil, že ačkoli je smírné řešení zmíněno pouze v souvislosti se 131. bodem odůvodnění, snaha o smírné řešení může být v závislosti na vnitrostátních procesních právních předpisech osvědčeným postupem i v případě, kdy dozorový úřad řeší případ, který nesplňuje podmínky stanovené v čl. 56 odst. 2 GDPR.
24. 131. bod odůvodnění jako takový nebrání dotčenému dozorovému úřadu, který obdrží stížnost, aby se v rámci předběžného prověřování pokusil (kromě zjištění „plně“ přeshraniční povahy této stížnosti) o toto řešení usilovat. Konkrétní přístup však může záviset na tom, zda má správce na území přijímajícího dozorového úřadu provozovnu, či nikoli. Jak již bylo objasněno v oddíle 2, neodmyslitelným rysem smírného řešení je vzájemná spokojenost zúčastněných stran, zejména stěžovatele. Pokud tomu tak je a dotčený dozorový úřad může tuto spokojenost předem objektivizovat ve fázi prověřování stížnosti, pak poté, co např. správce vyhověl žádosti týkající se práva subjektu údajů ke spokojenosti subjektu údajů i přijímajícího dozorového úřadu, by přijímající dozorový úřad již neměl o případu informovat vedoucí dozorový úřad prostřednictvím oznámení v systému IMI podle článku 56, neboť předmět stížnosti již neexistuje. Proto není nutné zahájit postup jediného kontaktního místa vložением případu do systému IMI.
25. Podle 125. bodu odůvodnění je vedoucí dozorový úřad obecně příslušný k přijetí jakéhokoli právně závazného rozhodnutí pro příslušného správce nebo zpracovatele v rámci jediného kontaktního místa. Podle čl. 56 odst. 6 GDPR je navíc vedoucí dozorový úřad „jediným příslušným orgánem“ správce/zpracovatele pro dané přeshraniční zpracování. Proto by přijímající dozorový úřad měl ve vhodnou dobu, např. každé čtvrtletí, oznámit případ a jeho výsledek vedoucímu dozorovému úřadu (tj.: prostřednictvím dobrovolné vzájemné pomoci) v souladu s požadavkem spolupráce, který je vlastní celému mechanismu jediného kontaktního místa, aby mohl vedoucí dozorový úřad přijmout jakákoli opatření, která považuje ve vztahu k danému správci za vhodná.

---

<sup>11</sup> Body 37 a 38 Pokynů EDPB 02/2022 k uplatňování článku 60 GDPR.

26. To znamená, že vedoucí dozorový úřad by měl být informován o úspěšných smírných řešeních, kterých dotčený dozorový úřad dosáhl v této předběžné fázi, a to i v souhrnné podobě. Konkrétnější pokyny v tomto ohledu jsou uvedeny v oddíle 4 níže („Doporučení“).
27. Není třeba připomínat, že existují případy, kdy řešení dosažené dotčeným dozorovým úřadem se správcem/zpracovatelem může být pouze částečné, tj. není vyhověno všem požadavkům, takže se zapojení vedoucího dozorového úřadu stává nezbytným pro to, aby byly subjektu údajů poskytnuty všechny prostředky nápravy, které předpokládá GDPR.
28. PRÁVNÍ DŮSLEDKY: Smírné řešení, kterého je dotčený dozorový úřad oprávněn dosáhnout v rámci předběžného prověřování obdržené stížnosti, může vést k tomu, že nebude nutné zahájit řízení podle článku 60, pokud je dosažené řešení pro zúčastněné strany plně uspokojivé. Pokud tomu tak není, a vzhledem k zásadě práva na řádnou správu v článku 41 Listiny základních práv Evropské unie, která se vztahuje i na případy jediného kontaktního místa, by pak vedoucí dozorový úřad měl zvážit důvody, proč se dotčenému dozorovému úřadu nepodařilo dosáhnout smírného řešení v rámci předběžné fáze, a rozhodnout, zda by další pokus mohl vést k uzavření stížnosti v přiměřené lhůtě.

### 3.2.2 Pokus o smírné řešení ze strany vedoucího dozorového úřadu

29. V případě, že se vedoucí dozorový úřad po obdržení případu rozhodne pokusit se o smírné řešení, vyplývá z toho klíčový požadavek, který je třeba splnit, a to na základě postupu spolupráce jediného kontaktního místa, tj. nutnost spolupráce dotčeného dozorového úřadu a vedoucího dozorového úřadu ve snaze dosáhnout konsensu.
30. Je důležité uvést, že EDPB uznává, že v kterékoli fázi řízení může vedoucí dozorový úřad poskytnout formální slyšení subjektu údajů (prostřednictvím dotčeného dozorového úřadu, který stížnost přijal jako jediný příslušný orgán) a se souhlasem všech zúčastněných stran (např. subjektu údajů, správce, dotčeného dozorového úřadu (úřadů) a případně třetích stran) případ uzavřít po nápravě údajného porušení, a to i v případě, že neexistuje zvláštní vnitrostátní právní úprava. Vedoucí dozorový úřad tak může učinit, pokud považuje informace získané při vyšetřování případu za dostatečné k tomu, aby byl případ touto formou uzavřen. Tuto formu vypořádání lze chápat jako přístup založený na náležité péči vzhledem k prostoru pro uvážení při určování podmínek a požadavků při vyřizování případů, neboť poskytuje řešení, které umožňuje dozorovým úřadům zachovat vysokou úroveň ochrany, o kterou usiluje GDPR, tím, že uznává, že některé případy lze účinně vyřešit usnadněním interakce mezi stranami. Může to přinést výhody jak pro stěžovatele, jehož práva podle GDPR jsou vymáhána rychle, tak pro správce, který má možnost uvést své chování do souladu s GDPR.
31. To znamená, že vedoucí dozorový úřad by měl mít na paměti, že je třeba ve všech fázích řízení udržovat dotčený dozorový úřad v obraze. Ačkoli je totiž vedoucí dozorový úřad nepochybně jediným příslušným orgánem pro dotčeného správce (viz opět čl. 56 odst. 6 GDPR), stěžovatel má své jediné kontaktní místo u příslušného dotčeného dozorového úřadu, který jeho stížnost přijal.

32. Tato vzájemná výměna informací je rovněž prostředkem k zajištění dodržování řádného postupu a práva stěžovatele, aby byl vyslechnut v řízení, o které se pokusil vedoucí dozorový úřad, částečně s cílem předložit své stanovisko nad rámec informací, které již poskytl dotčený dozorový úřad. Zde je klíčová úloha vedoucího dozorového úřadu, který působí jako zprostředkovatel celého procesu prostřednictvím výměny informací a dokumentů s dotčeným dozorovým úřadem. Je třeba rovněž připomenout, že na diskreční pravomoc vedoucího dozorového úřadu při vyřizování stížnosti pokusem o smírné řešení mezi subjektem údajů a správcem budou mít jistě vliv informace a dokumenty vyměněné podle čl. 60 odst. 1 GDPR, zejména pokud se dotčený dozorový úřad o toto smírné řešení neúspěšně pokusil již ve fázi prověřování.
33. Vedoucí dozorový úřad, který zvolí smírné řešení jako způsob řešení sporu se správcem, by měl mít skutečně na paměti pravděpodobnost, s jakou tento přístup povede k úspěšnému výsledku, tj. k obhajobě práv subjektu údajů, a to s ohledem na všechny příslušné okolnosti, včetně očekávání dotčeného dozorového úřadu, který mu stížnost postoupil podle požadavků čl. 56 odst. 1 GDPR. Pokud dotčený dozorový úřad podle čl. 60 odst. 1 sdělí zejména to, že tento pokus byl již neúspěšně učiněn ve fázi prověřování, ať už z důvodu odmítnutí subjektu údajů přijmout řešení se správcem, nebo z důvodu, že správce neodpověděl na výzvu dotčeného dozorového úřadu, aby vyhověl žádosti subjektu údajů, měl by vedoucí dozorový úřad velmi pečlivě zvážit, zda nový pokus o smírné řešení stížnosti slouží zájmům subjektů údajů a obecně právu na ochranu údajů. Vhodnějším postupem by mohl být formalizovanější přístup, kdy by vedoucí dozorový úřad uplatnil veškeré své pravomoci vůči správci také podle článku 58 GDPR. Totéž platí v případě, že dotčený dozorový úřad před postoupením stížnosti vedoucímu dozorovému úřadu neučinil žádný takový pokus, ať už z jakéhokoli důvodu, a v tomto smyslu vedoucímu dozorovému úřadu nic nesdělil. V obou případech pozornost, kterou vedoucí dozorový úřad věnuje pravděpodobnosti úspěchu varianty smírného řešení, umožní vedoucímu dozorovému úřadu zvolit nejvhodnější způsob řešení daného případu, snížit zbytečnou administrativní zátěž a vyhnout se riziku, že se v rámci postupů jediného kontaktního místa, které jsou náročné na zdroje, budou muset řešit obavy a pochybnosti, nebo dokonce odůvodněné a relevantní námitky dotčeného dozorového úřadu.
34. Pokud vedoucí dozorový úřad dospěje k závěru, že v daném případě je vhodné smírné řešení, bude muset vzít v úvahu, že řešení je součástí postupu jediného kontaktního místa, a bude muset podle toho jednat. EDPB již v pokynech podle článku 60 objasnil, že „v zájmu snazšího dosažení konsensu by informace měly být sdíleny v okamžiku, kdy je ještě možné, aby vedoucí dozorový úřad zohlednil názory dotčených dozorových úřadů. To [...] by mělo zabránit tomu, aby byla dotčeným dozorovým úřadům předkládána kvalifikované fakta, například proto, že některé fáze řízení mohou být podle vnitrostátního práva vyloučeny“<sup>12</sup>.
35. V souvislosti s postupem smírného řešení to znamená, že se očekává, že vedoucí dozorový úřad seznámí s navrhovaným řešením dotčený dozorový úřad (dotčené dozorové úřady) před jeho dokončením podle čl. 60 odst. 3 první věty. Jak upozornil EDPB v pokynech k článku 60, „[...] zapojení

---

<sup>12</sup> Bod 55 Pokynů EDPB 02/2022 k uplatňování článku 60 GDPR.

dotčených dozorových úřadů do postupu spolupráce se neomezuje na právo vyjádřit relevantní a odůvodněnou námitku podle čl. 60 odst. 4. Zejména před vytvořením návrhu rozhodnutí by měly mít dotčené dozorové úřady možnost přispět k celkovému postupu a moci vyjádřit své názory již před vytvořením návrhu rozhodnutí<sup>13</sup>.

36. Je zřejmé, že je ponecháno na uvážení vedoucího dozorového úřadu, aby s ohledem na všechny faktory uvedené v předchozích odstavcích určil, zda je v daném případě neformální konzultace s dotčeným dozorovým úřadem (dotčenými dozorovými úřady) skutečně nezbytná. Jak bylo připomenuto v bodě 12 a násl., charakteristiky stížnosti, která má být vyřešena smírnou cestou, mohou vedoucímu dozorovému úřadu a dotčenému dozorovému úřadu, rovněž na základě informací předem vyměněných podle čl. 60 odst. 1 v době, kdy je stížnost předána vedoucímu dozorovému úřadu, pravděpodobně umožnit, aby si již utvořily názor na možnost vyřešit stížnost ke spokojenosti stěžovatele tím, že odstraní příčinu sporu již v prvopočátku. V tomto případě může vedoucí dozorový úřad rozhodnout, že vyřízení stížnosti může být přímo předmětem návrhu rozhodnutí, které má být předloženo podle čl. 60 odst. 3 GDPR. Pokud dotčený dozorový úřad sdělil, že se mu ve fázi prověřování nepodařilo dosáhnout žádného řešení nebo že se prostě před postoupením případu vedoucímu dozorovému úřadu o žádné řešení nepokusil, měl by mít vedoucí dozorový úřad naopak na paměti konsensuální cíl postupu jediného kontaktního místa a předem požádat dotčený dozorový úřad (dotčené dozorové úřady) o tuto neformální konzultaci, aby posoudil, zda by pokus o řešení (nebo jiný pokus) mohl vést k rozumnému uzavření stížnosti.
37. Nakonec bude vedoucí dozorový úřad povinen předložit dotčeným dozorovým úřadům návrh rozhodnutí, v němž budou uvedeny podmínky řešení (včetně kroků, které správce/zpracovatel údajů prokazatelně podnikl, aby plně vyhověl žádostem stěžovatelů) v souladu s čl. 60 odst. 3 GDPR. Jak je vysvětleno v pokynech k článku 60, vedoucí dozorový úřad je povinen předložit návrh rozhodnutí dotčeným dozorovým úřadům ve všech případech, a to i v případě, že stěžovatel po zahájení řízení podle článku 60 stížnost stáhne, nebo v případě, že podle vnitrostátního práva není vydáno žádné věcné (konečné) rozhodnutí<sup>14</sup>. Totéž platí, pokud se případy (jen) považují za odvolané, např. podle vnitrostátního práva. V tomto případě slouží návrh rozhodnutí jako konečná koordinace mezi všemi dozorovými úřady zapojenými do postupu jediného kontaktního místa.<sup>15</sup>
38. Jak bylo uvedeno výše, návrh rozhodnutí bude sloužit ke konsolidaci dohody dosažené vedoucími dozorovými úřady se souhlasem dotčených dozorových úřadů. Bude se jednat o rozhodnutí *sui generis*, které konstatuje, že stížnost byla vedoucími dozorovými úřady vyřízena ke vzájemné spokojenosti zúčastněných stran (zejména subjektu údajů a správce údajů), přičemž tato spokojenost bude muset být dána najevo v souladu s požadavky vnitrostátního práva vedoucího dozorového úřadu, a že vyřízení případu bude v souladu s tím ukončeno. Vedoucí dozorový úřad ve skutečnosti stížnost nezavrhne ani nezamítne, ale ani jí nevyhoví; dosažené smírné řešení představuje z tohoto pohledu jiný výsledek než ukončení řízení o stížnosti v rámci jediného kontaktního místa dohodou mezi

<sup>13</sup> Bod 93 Pokynů EDPB 02/2022 k uplatňování článku 60 GDPR.

<sup>14</sup> Bod 99 Pokynů EDPB 02/2022 k uplatňování článku 60 GDPR.

<sup>15</sup> Bod 100 Pokynů EDPB 02/2022 k uplatňování článku 60 GDPR.

stranami, která odstraní příčinu sporu prostřednictvím opatření přijatého vedoucím dozorovým úřadem.

39. Po formálním předložení tohoto nástroje, což je nezbytné v rámci postupu jediného kontaktního místa z důvodů právní jistoty a transparentnosti, začne běžet čtyřtýdenní lhůta pro reakci dotčeného dozorového úřadu (úřadů) podle čl. 60 odst. 4 GDPR. V tomto ohledu je třeba zdůraznit, že pokud před předložením návrhu rozhodnutí proběhla řádná výměna informací, jak je vysvětleno v předchozích odstavcích, a dotčený dozorový úřad (dotčené dozorové úřady) nikdy nenaznačil(y) pochybnosti o tom, zda je možné stížnost vyřídit smírně, měl(y) by v duchu spolupráce pečlivě zvážit, zda hodlá (hodlají) vznést námitky proti závěru o dosaženém řešení.
40. To neznamená, že by dotčené dozorové úřady nemohly v těchto situacích vznášet odůvodněné a relevantní námitky; celý smysl smírného řešení však spočívá v tom, aby bylo dosaženo odůvodněné spokojenosti subjektu údajů (a správce) včas a na základě vzájemné dohody, jejíž šanci na úspěch v rámci jediného kontaktního místa posuzuje vedoucí dozorový úřad s ohledem na několik faktorů, jak bylo připomenuto výše. Celkově vzato by měly být odůvodněné a relevantní námitky v případech smírného řešení výjimečné, pokud vedoucí dozorový úřad při vedení řízení řádně zohlednil cíl konsensu; mohlo (a mělo) by se tím předejít opakovaným revidovaným návrhům rozhodnutí a/nebo řešení sporů.
41. Pokud (již) neexistují žádné odůvodněné a relevantní námitky, vede postup k situaci podle čl. 60 odst. 6, tj. návrh rozhodnutí se stane pro vedoucí dozorový úřad a dotčené dozorové úřady závazným. Následně vedoucí dozorový úřad podle čl. 60 odst. 7 přijme rozhodnutí a oznámí je hlavní provozovně nebo jediné provozovně správce nebo zpracovatele, případně včetně shrnutí příslušných skutečností a důvodů. Dotčený dozorový úřad, u kterého byla stížnost podána, informuje stěžovatele o rozhodnutí.
42. V bodě 15 výše bylo vysvětleno, že se smírné řešení nemusí nutně týkat celého předmětu stížnosti, tj. mohou existovat části stížnosti, které vedoucí dozorový úřad neshledá způsobilými ke smírnému řešení. Jak již bylo uvedeno v bodě 33 a násl., výše uvedené by pravděpodobně vyžadovalo, aby vedoucí dozorový úřad pečlivě zvážil, zda je smírné řešení vůbec vhodné i pro ostatní části. Pokud však vedoucí dozorový úřad shledá, že je vhodné vyřešit určité části stížnosti a pokračovat v řešení zbývajících dotazů „standardním“ (tj. nikoliv smírným) přístupem, odrazí se to jednoznačně na celém řízení a jeho výsledku.
43. Různé možnosti, o které se v takové složené situaci jedná, budou muset být dotčeným dozorovým úřadům představeny před poskytnutím návrhu rozhodnutí, který pak bude muset obsahovat odůvodnění, které aspekty stížnosti byly s konečnou platností vyřešeny smírným řešením a které aspekty vedly vedoucí dozorový úřad k tomu, aby žádosti subjektu údajů zavrhl nebo zamítl, nebo jim případně vyhověl. V případě posledně uvedených aspektů (tj. částečného zamítnutí/odmítnutí) se následné kroky postupu jediného kontaktního místa řídí čl. 60 odst. 9 GDPR. Vedoucí dozorový úřad může rovněž rozhodnout, že tyto další části stížnosti bude třeba dále prošetřit, a může proto dotčenému dozorovému úřadu (dotčeným dozorovým úřadům) navrhnout jiná řešení, včetně zahájení

samostatného řízení pro tyto části z vlastního podnětu; na tuto skutečnost bude třeba jasně odkázat i v informacích přiložených k návrhu rozhodnutí.

**Příklad č. 3:**

Ve stížnosti, kterou obdržel a prověřil dotčený dozorový úřad, subjekt údajů tvrdí, že správce neodpověděl na jeho žádost o uplatnění práva na přístup ke svým osobním údajům podle článku 15 GDPR, a tím mu neumožnil podle článku 16 GDPR požádat o opravu nepřesných informací, které o něm uchovává. Dotčený dozorový úřad se nepokusil o smírné řešení stížnosti. Vedoucí dozorový úřad, který obdržel stížnost od dotčeného dozorového úřadu, se domnívá, že s ohledem na příslušné charakteristiky existuje prostor pro pokus o smírné řešení; poté informuje dotčený dozorový úřad o svém záměru a obdrží souhlas dotčeného dozorového úřadu (který v této souvislosti kontaktoval stěžovatele). Vedoucí dozorový úřad kontaktuje správce a vyzve ho, aby žádostem vyhověl. Správce žádosti o přístup vyhoví, nehodlá však opravit informace, které má o stěžovateli k dispozici, z důvodu žádosti o platbu, která se na základě těchto informací vůči stěžovateli uplatňuje. Vedoucí dozorový úřad předloží dotčenému dozorovému úřadu návrh rozhodnutí obsahující stručný popis případu, návrh řešení žádosti o přístup a příslušné podmínky; současně vedoucí dozorový úřad informuje dotčený dozorový úřad, že bude zahájeno samostatné řízení za účelem prošetření zamítnutí stěžovatelovy žádosti o opravu ze strany správce. Pokud dotčený dozorový úřad nevznesl odůvodněné a relevantní námitky, přijme vedoucí dozorový úřad rozhodnutí o smírném řešení žádosti o přístup a oznámí je správci, zatímco dotčený dozorový úřad o tom informuje stěžovatele v souladu s čl. 60 odst. 7 druhou větou GDPR.

### 3.2.3 Případy podle čl. 56 odst. 2

44. Odchytku od pravidla jediného kontaktního místa představuje tzv. situace „místního případu“ podle čl. 56 odst. 2 GDPR. V této souvislosti lze odkázat, jak již bylo uvedeno<sup>16</sup>, na 131. bod odůvodnění, který zmiňuje „smírné řešení“ v souvislosti s přeshraničními „činnostmi zpracování“ s místním dopadem.
45. 131. bod odůvodnění je totiž třeba vzít v úvahu i v případě, že bylo zjištěno, že případ je řešen místně, tj. dotčeným dozorovým úřadem, který stížnost obdržel, podle čl. 56 odst. 2. 131. bod odůvodnění slouží jako výkladová pomůcka, která podporuje možnosti, jež mají dozorové úřady v takových případech při řešení případů. Dotčené dozorové úřady jsou výslovně vyzvány, aby usilovaly o smírné řešení („měly by usilovat o smírné řešení se správcem“), pokud se jedná o případ s výhradně místními, jakož i menšími dopady. Ve 131. bodě odůvodnění se proto navrhuje, aby dotčený dozorový úřad přednostně usiloval o smírné řešení „místních případů“ (je-li to vůbec možné, opět s ohledem na podmínky stanovené v bodech 11 a 12).
46. Jak již bylo uvedeno, vzhledem k tomu, že spolupráce v rámci jediného kontaktního místa je zaměřena na dosažení „konsensu“ a vyžaduje, aby si dotčený dozorový úřad a vedoucí dozorový úřad vyměnily „veškeré relevantní informace“, musí být vedoucí dozorový úřad informován o případných dosažených řešeních, neboť „systémové“ charakteristiky porušení nebo nedodržení předpisů, které jsou základem

---

<sup>16</sup> Viz body 23 a 24.

stížnosti, může v plném rozsahu posoudit pouze vedoucí dozorový úřad.

47. EDPB připomíná, že ačkoli může být stěžovatel s řešením spokojen, zejména proto, že mu byl poskytnut plný přístup, jeho údaje byly opraveny podle jeho požadavku nebo došlo k výmazu jeho údajů, toto řešení dosažené dotčeným dozorovým úřadem nevyčerpává opravné prostředky, které má vedoucí dozorový úřad k dispozici. Bez ohledu na to, zda bylo dosaženo smírného řešení, má totiž vedoucí dozorový úřad v tomto případě možnost zahájit úřední šetření (z moci úřední), načež se v souladu s článkem 60 GDPR aktivuje celý postup jediného kontaktního místa. Vedoucí dozorový úřad může ve všech případech rozhodnout o vyšetřování a přijetí nápravných opatření, včetně pokut, vůči hlavní provozovně tohoto správce v případech opakovaného porušování předpisů nebo neplnění žádostí subjektů údajů, jak o nich mimo jiné informovaly jiné dotčené dozorové úřady za podobných okolností.
48. V rámci postupu podle čl. 56 odst. 2 by měl dotčený dozorový úřad poskytnout příslušné informace vedoucímu dozorovému úřadu a zvážit vzájemnou pomoc, přičemž by měl zavést opatření pro účinnou spolupráci, včetně informací o výsledku řešení a/nebo o výsledcích výkonu všech svých pravomocí podle čl. 56 odst. 5 GDPR.

## 4 PRÁVNÍ DŮSLEDKY A PRAKTICKÁ DOPORUČENÍ

### 4.1 Uplatnění zásady řádné správy v řízení o smírném řešení v rámci jediného kontaktního místa

49. Postup smírného řešení v rámci jediného kontaktního místa, jak je uvedeno výše<sup>17</sup>, je třeba chápat s ohledem na obecné zásady práva na řádnou správu – a v souladu s obecnou zásadou spravedlivého procesu, která je připomenuta ve 129. bodě odůvodnění a čl. 58 odst. 4 GDPR: to znamená, že smírné řešení uplatňované dozorovým úřadem, který je oprávněn použít tento druh správního opravného prostředku, by mělo ve všech případech respektovat zásadu řádné správy a spravedlivého procesu<sup>18</sup>.
50. Když dotčený dozorový úřad obdrží stížnost, musí v prvním kroku objasnit svou konkrétní úlohu<sup>19</sup> podle článků 55 a 56 GDPR. V tomto ohledu je třeba zdůraznit význam fáze „prověřování“ následující po podání stížnosti k dozorovému úřadu<sup>20</sup>, a to bez ohledu na to, jakým směrem nebo jakou cestou se konkrétní případ následně vydá, neboť příslušné skutečnosti musí být zahrnuty do spisu již od počátku.
51. Ve druhém kroku je třeba daný případ posoudit také z hlediska zúčastněných stran, konkrétně subjektu údajů, který stížnost podal, správce (správců) a případného zpracovatele (případných zpracovatelů). Jejich vztah a povaha stížnosti rozhodnou o tom, zda smírné řešení může vést k vyřešení případu, tedy

<sup>17</sup> Viz část 3 „Obecná právní analýza“.

<sup>18</sup> Z toho vyplývá přinejmenším právo každé osoby být vyslechnuta před přijetím jakéhokoli individuálního opatření, které by se jí mohlo nepříznivě dotknout; právo každého na přístup ke spisu, který se jej týká, při respektování oprávněných zájmů důvěrnosti a profesního a obchodního tajemství; povinnost správních orgánů odůvodňovat svá rozhodnutí.

<sup>19</sup> Vedoucí nebo dotčený dozorový úřad bývalého čl. 56 odst. 1 GDPR.

<sup>20</sup> Viz WP244 rev. 01 a bod 50 Pokynů EDPB 02/2022 k uplatňování článku 60 GDPR.



k tomu, že správce dodrží GDPR a subjekt údajů bude uspokojen. V neposlední řadě bude třeba podrobněji prozkoumat výsledek těchto řízení pro každý dozorový úřad a právní důsledky pro zúčastněné strany, aby bylo možné posoudit, zda je případ v konečném důsledku vhodný pro smírné řešení.

52. Pokud je v rámci předběžného prověřování (jehož cílem je rovněž, nikoli však výlučně, posoudit použitelnost čl. 56 odst. 2 GDPR) dosaženo smírného řešení k plné spokojenosti všech dotčených stran (objektivizovaného způsobem doporučeným v předchozím oddíle), pak by dotčený dozorový úřad, u něhož byla stížnost podána, neměl stížnost předávat předpokládanému vedoucímu dozorovému úřadu (např. prostřednictvím oznámení podle článku 56 oznámení v systému IMI), neboť předmět stížnosti již neexistuje (srov. bod 24).
53. Přijímající dozorový úřad by však měl ve vhodnou dobu, například každé čtvrtletí (např. prostřednictvím postupu dobrovolné vzájemné pomoci), informovat o případu a jeho výsledku vedoucí dozorový úřad. Účelem je umožnit vedoucímu dozorovému úřadu, aby se plně zhostil své role „jediného příslušného orgánu“ (pro všechny záměry a účely) dotčeného správce/zpracovatele (viz čl. 56 odst. 6 GDPR). Pokud se dotčenému dozorovému úřadu v průběhu fáze předběžného prověřování nepodaří dosáhnout smírného řešení vůbec nebo pouze řešení některých částí stížnosti, která mu byla podána a která byla oznámena vedoucímu dozorovému úřadu, měla by být tato informace o neúspěšném řešení v každém případě předána vedoucímu dozorovému úřadu, neboť se nepochybně jedná o „relevantní informace“ ve smyslu čl. 60 odst. 1 GDPR.

#### 4.2 Postup spolupráce v návaznosti na smírné řešení dosažené vedoucím dozorovým úřadem

54. Postup smírného řešení by měl respektovat podmínky připomenuté zejména v GDPR (článek 60, 129. a 143. bod odůvodnění), neboť jeho výsledkem musí být rozhodnutí příslušného dozorového úřadu (vedoucího dozorového úřadu, v rámci jediného kontaktního místa) poté, co bylo tohoto rozhodnutí dosaženo v rámci postupu spolupráce. V tomto ohledu je třeba odkázat na analýzu odůvodnění a obsahu návrhu rozhodnutí, kterou má předložit vedoucí dozorový úřad, jak je zmíněna v pokynech podle článku 60<sup>21</sup> (viz zejména body 109–111).
55. Smírné řešení stížnosti dosažené v rámci jediného kontaktního místa proto vyžaduje rozhodnutí vedoucího dozorového úřadu v souladu s čl. 60 odst. 3 GDPR, neboť se jedná o povinnost uloženou vedoucím dozorovým úřadem ve všech případech přeshraničního zpracování. Bude se jednat o rozhodnutí *sui generis*, které konstatuje, že stížnost byla vyřízena vedoucím dozorovým úřadem ke vzájemné spokojenosti zúčastněných stran (zejména subjektu údajů a správce údajů).
56. Smírné řešení lze považovat za využití některých pravomocí dozorového úřadu, které neznamenají nápravné pravomoci uvedené v čl. 58 odst. 2. Nicméně, jak je uvedeno výše (viz body 15 a 43), v

---

<sup>21</sup> Pokyny EDPB 02/2022 k uplatňování článku 60 GDPR.

závislosti na vnitrostátním právu nemusí být vedoucímu dozorovému úřadu bráněno v použití těchto pravomocí ani v případech smírného řešení.

57. Návrh rozhodnutí by proto měl obsahovat tyto informace:
- že stížnost byla zcela nebo zčásti vyřešena smírně,
  - důvody, které vedly k rozhodnutí usilovat o smírné řešení v konkrétním případě,
  - rozsah smírného řešení s ohledem na celkové problémy, kterými se stížnost zabývá,
  - že vyřizování konkrétní stížnosti bude ukončeno.
58. V návrhu rozhodnutí může být rovněž uvedeno, že údajné protiprávní jednání bylo napraveno a jakým způsobem se tak stalo.
59. Kromě toho může návrh rozhodnutí a/nebo příslušné informace poskytnuté dotčenému dozorovému úřadu (dotčeným dozorovým úřadům) pro řešení sporů případně obsahovat informace o zamýšlených nápravných opatřeních, což může být zejména případ, kdy bylo smírného řešení dosaženo pouze částečně.
60. Ve všech případech by měl vedoucí dozorový úřad srozumitelně informovat subjekt údajů o důsledcích smírného řešení, zejména o tom, že řešení bude mít za následek ukončení vyřizování stížnosti. Tyto informace o rozsahu smírného řešení a jeho důsledcích musí být předány prostřednictvím dotčeného dozorového úřadu, který je pro subjekt údajů v celém postupu klíčovým jediným příslušným orgánem. Za tímto účelem lze použít neformální postupy vyvinuté v rámci mechanismů systému IMI, zejména článek 60 „Neformální konzultace“ nebo postupu podle článku 61 „Dobrovolná vzájemná pomoc“, které mohou být zahájeny vedoucím dozorovým úřadem s cílem sdělit navrhovaný výsledek případu a získat názory zúčastněných dotčených dozorových úřadů předtím, než se přikročí k formálnímu rozeslání návrhu rozhodnutí.
61. Vzhledem k tomu, že ve většině členských států se smírné řešení týká pouze stran stížnosti (subjektu údajů, správce/zpracovatele a případně také dozorového úřadu) a správce nebo zpracovatel se zavazuje k nápravě porušení a k provedení opatření k zajištění souladu s GDPR, může se rozsah řešení vztahovat pouze na část stížnosti. V tomto případě podléhají zbývající části dalšímu šetření a rozhodnutí ze strany vedoucího dozorového úřadu.

### 4.3 Smírné řešení v případech podle čl. 56 odst. 2

62. Pokud jde o smírná řešení v případech, kdy dotčený dozorový úřad řeší stížnost podle čl. 56 odst. 2 (tj. jako místní případ)<sup>22</sup>, měl by mít dozorový úřad na paměti potřebu transparentnosti a konzistentnosti, která je základem celého systému jediného kontaktního místa, a měl by proto dbát na to, aby ostatním dozorovým úřadům o těchto případech poskytoval pravidelné (jsou-li souhrnné) informace.

---

<sup>22</sup> Podle čl. 56 odst. 5 GDPR se dotčený dozorový úřad „zabývá [případem] v souladu s články 61 a 62“, tj. s využitím všech svých pravomocí (rovněž podle čl. 56 odst. 1 GDPR).

63. Dotčený dozorový úřad by měl zejména informovat vedoucí dozorový úřad o případném řešení jako výsledku místního případu prostřednictvím systému IMI. Vzhledem k tomu, že řešení se může týkat pouze části stížnosti, kterou dotčený dozorový úřad řeší místně, může dotčený dozorový úřad přijmout další opatření (včetně nápravných) s ohledem na zbývající části, které nebyly vyřešeny ke spokojenosti stran výše popsaným způsobem. Dotčený dozorový úřad musí podle čl. 77 odst. 2 informovat stěžovatele, že zbývající části stížnosti budou vyřízeny.

## PŘÍLOHA 1: PŘÍSLUŠNÉ KROKY PŘI ŘEŠENÍ PŘÍPADU SMÍRNOU CESTOU

64. Následující kontrolní seznam popisuje konkrétní kroky při řešení případů, které mohou být vhodné pro smírné řešení. Kontrolní seznam proto nelze chápat ve smyslu tabulky „ano/ne“, která ukazuje různé důsledky, ale spíše jako přehled konkrétních různých fází řízení a příslušných kroků, které je třeba učinit v rámci osvědčeného postupu. Zatímco oddíl 1) má připomenout základní skutečnosti případu, nezaškrtnutí jednoho z políček v oddílech 2) až 5) může vést k tomu, že úřad bude muset podniknout další kroky.

### Kontrolní seznam: Kroky při řešení případu smírnou cestou

#### 1) Souvislosti případu

- ) Jak bylo řízení zahájeno?
  - Stížnost
  - Zprávy v médiích, vyšetřování z moci úřední atd.
  - Pokyny dotčených třetích osob
  
- ) Jaká je povaha případu?
  - Místní případ (čl. 56 odst. 2 a 131. bod odůvodnění GDPR)
  - Příklad přeshraničního zpracování
  
- ) Příklad vhodný pro smírné řešení z těchto důvodů: (viz bod 14)
  - o omezený počet dotčených subjektů údajů
  - o systémové selhání není rozpoznatelné
  - o náhodné nebo neúmyslné porušení ochrany údajů
  - o omezený počet osobních údajů
  - o následky porušení nemají dlouhé trvání / závažnou povahu
  - o pravděpodobnost dalších porušení v budoucnu
  - o žádný/malý společenský význam / veřejný zájem
  - o ...

#### 2) Včasná spolupráce s ostatními dozorovými úřady (v případě potřeby)

- ) Účinky všech opatření, která již byla přijata v rámci řízení (např. pro vedoucí dozorový úřad, je-li to relevantní: pokusil se již dotčený dozorový úřad o smírné řešení v rámci předběžného prověřování?)  
.....
  
- ) Konzultace s vedoucím dozorovým úřadem (v případě potřeby) 
  - Přeložená verze stížnosti
  - Předchozí komunikace mezi subjektem údajů a správcem

- Další důležité informace
- ) Další konzultovaný dotčený dozorový úřad (úřady) 
  - Přeložená verze stížnosti
  - Další důležité informace

### **3) Konzultace se všemi zúčastněnými stranami v rané fázi**

- ) Subjekt údajů 
  - Poskytnuté obecné informace podle čl. 77 odst. 2 GDPR
  - Obecný zájem na smírném řešení
  - Žádné další důvody pro zvláštní zacházení s případem
  - Tyto informace byly sděleny zúčastněnému dotčenému dozorovému úřadu a případně vedoucímu dozorovému úřadu
- ) Správce/zpracovatel 
  - Proběhlo oficiální slyšení
  - Správce/zpracovatel je ochoten prokázat soulad s požadavky právních předpisů
  - Existuje šance dosáhnout souladu s předpisy v přiměřeném časovém rámci
  - Tyto informace byly sděleny zúčastněnému dotčenému dozorovému úřadu a případně vedoucímu dozorovému úřadu (např. prostřednictvím neformální konzultace)
- ) Třetí strana (v případě potřeby) 
  - Nejsou dotčena žádná práva třetí strany
  - Dohodě nebrání žádná práva třetích stran (např. proto, že vyhovění žádosti stěžovatele o přístup má dopad na práva třetí strany na ochranu údajů)

### **4) Bylo dosaženo smírného řešení?**

- ) Spokojenost subjektu údajů byla prokázána 
  - Porušení, které vám bylo oznámeno, je napraveno
  - Subjekt údajů nemá námitky
  - Subjekt údajů se na vás znovu obrátil v přiměřené lhůtě
- ) Správce/zpracovatel poskytl důkaz o splnění požadavků

) V relevantních případech: tyto informace byly poskytnuty vedoucímu dozorovému úřadu / dotčenému dozorovému úřadu

**5) Je konečné rozhodnutí v souladu s článkem 60 GDPR (v případech jediného kontaktního místa)?**

) Rozhodnutí obsahuje všechny relevantní informace (viz body 57 a násl.)

) (Případně: revidovaný) návrh rozhodnutí byl rozeslán prostřednictvím systému IMI

- Návrh rozhodnutí byl zaslán
- Nebyly vzneseny žádné odůvodněné a relevantní námitky
- Byly vzneseny odůvodněné a relevantní námitky, ale všechny je bylo možné vyřešit

) Konečné rozhodnutí bylo rozesláno prostřednictvím systému IMI

- Správce/zpracovatel byl o rozhodnutí informován
- Subjekt údajů byl o rozhodnutí informován

## PŘÍLOHA 2: ZEMĚ, KDE NENÍ MOŽNÉ SMÍRNÉ ŘEŠENÍ V SOULADU S VNITROSTÁTNÍMI PRÁVNÍMI PŘEDPISY

65. Následující země uvedly, že v souladu s jejich vnitrostátními právními předpisy není smírné řešení možné:

- Kypr
- Česká republika
- Dánsko
- Estonsko
- Finsko
- Francie
- Řecko
- Malta
- Polsko
- Portugalsko
- Slovensko
- Slovinsko
- Španělsko
- Švédsko