

Etický kodex SPIR pro audiovizuální mediální služby na vyžádání

PREAMBULE

Úkolem „Etického kodexu SPIR (Sdružení pro internetový rozvoj) pro audiovizuální mediální služby na vyžádání“ (dále jen „Kodex“) je v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 132/2010 Sb., případně se zákony č. 231/2001 Sb. či 242/2022 Sb., přispívat ke společensky odpovědnému přístupu provozovatelů audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání (dále jen „AV služby“) k šíření těchto služeb, k vyšší ochraně spotřebitelů a předcházení porušování jak právních tak etických pravidel platných v tomto odvětví. Kodex nemá za cíl nahradit právní regulaci, nýbrž na ni navazuje doplněním o etické zásady. Kodex je určen subjektům působícím v oblasti AV služeb a stanoví pravidla profesionálního chování.

SPIR výslovně uznává tento Kodex za souhrn etických norem, jež mají regulovat poskytování AV služeb ze strany jejich provozovatelů.

Kodex však, jakožto každá pravidla chování, může podléhat vývoji a bude čas od času novelizován a upravován tak, aby reagoval na změněné společenské podmínky a vývoj trhu.

Článek I. Základní pojmy

Pro účely tohoto Kodexu se:

- a) audiovizuálním sdělením (dále jen „AV sdělení“) rozumí jakýkoliv pořad (pohyblivá obrazová sekvence se zvukem nebo bez zvuku, která bez ohledu na svou délku představuje jednotlivou položku v katalogu pořadů a jejíž podoba a obsah jsou srovnatelné s podobou a obsahem televizního vysílání) nebo jakékoliv audiovizuální obchodní sdělení, jež je součástí AV služby,
- b) audiovizuálním obchodním sdělením (dále jen „AV obchodní sdělení“) rozumí obrazová sekvence se zvukem nebo bez zvuku, která je určena k přímé nebo nepřímé propagaci zboží nebo služeb osoby vykonávající hospodářskou činnost, popřípadě jejího obrazu na veřejnosti, a která doprovází pořad nebo je do pořadu zahrnuta za úplaty nebo obdobnou protihodnotu nebo za účelem vlastní propagace,
- c) pod pojmem uživatel rozumí jakýkoliv subjekt, který může být AV sdělením ovlivněn, včetně konečného spotřebitele, podnikatele, jemuž jsou určena AV obchodní sdělení,
- d) provozovatelem rozumí poskytovatel AV služby ve smyslu příslušných právních předpisů,
- e) zadavatelem rozumí právnická nebo fyzická osoba, která objednala u jiné právnické nebo fyzické osoby AV obchodní sdělení,
- f) za AV službu nepovažuje služba, která není určena k příjmu veřejnosti, která nemá povahu činnosti především hospodářské nebo která nesoutěží s televizním vysíláním a/nebo jejímž hlavním účelem není poskytování AV sdělení.

Článek II. Vztah k právním předpisům

Kodex bude aplikován nezávisle na právních předpisech, avšak v souladu s nimi a vždy tak, aby tato aplikace přihlížela k výkladu příslušných právních předpisů.

Článek III. Požadavky na AV sdělení

AV sdělení nesmí navádět k porušování právních předpisů.

AV sdělení nesmí překračovat pro daný druh sdělení uznávané limity slušnosti, čestnosti a pravdivosti. Musí být vytvářena s vědomím odpovědnosti vůči uživateli, spotřebiteli i společnosti.

AV sdělení nesmí v rozporu se všeobecně akceptovatelnými limity takového přístupu urážet národnostní, rasové nebo náboženské cítění uživatelů, zejména nesmí podněcovat k násilí nebo nenávisti vůči skupině osob nebo členovi skupiny z důvodu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, náboženského vyznání nebo přesvědčení, politických nebo jiných názorů, etnického nebo sociálního původu, genetických rysů, státního občanství, příslušnosti k národnostní menšině, majetku, narození, rodu, zdravotního postižení, věku, sexuální orientace nebo jiného postavení.

AV sdělení, musí respektovat zásady soutěžení konkurentů, zejména nesmí šířit klamavé údaje o vlastním nebo cizím podniku, jeho výrobcích či službách.

AV sdělení nesmí podporovat či vychvalovat chování poškozující životní prostředí.

AV sdělení nesmí obsahovat prvky, jež by hrubým způsobem narušovaly obecně akceptované normy slušnosti a mravnost; právo provozovatelů a zadavatelů rozlišovat AV sdělení podle cílových skupin, jimž jsou určena, tím není – za respektování pravidla uvedeného v předchozí větě – dotčeno.

AV sdělení nesmí svým obsahem či způsobem šíření snižovat lidskou důstojnost.

Výše uvedené zásady však nesmí být vykládány takovým způsobem, který by vedl k omezení ústavně zaručeného práva na svobodu projevu a práva svobodně šířit své názory.

Článek IV. Používání bližších údajů o uživateli

AV služby mohou být upravovány s ohledem na předchozí chování či osobní preference uživatelů, zejména s ohledem na jejich předchozí spotřebitelská rozhodnutí apod. Při získávání a uchovávání dat, jež umožňují výše uvedenou úpravu AV sdělení, však musí být dodržena veškerá zákonná pravidla týkající se ochrany soukromí a osobních údajů a měla by odpovídat obvyklým standardům dodržovaným v rámci odvětví.

Článek V. Získávání osobních údajů uživatelů

Při získávání osobních údajů uživatelů provozovatelem musí být dodržovány předpisy a standardy týkající se ochrany osobních údajů. Jakékoliv zneužití osobních údajů není přípustné.

Článek VI. Zneužívání nezkušenosti či neznalosti uživatelů

Je nepřipustné zneužívat nezkušenosti, neznalosti či tísně uživatelů v úmyslu získat neoprávněný prospěch pro provozovatele či jiné osoby.

Článek VII. Charakter poskytování AV služeb

AV služba nesmí být upravena tak, aby uživatel neměl možnost ji snadno opustit.

Článek VIII. Identifikace provozovatelů AV služeb

Každý provozovatel AV služby musí umožnit uživatelům této služby snadný, přímý a trvalý přístup alespoň k těmto identifikačním údajům:

- a) název AV služby, název/jméno a příjmení provozovatele, jeho identifikační číslo, sídlo v případě provozovatele – právnické osoby a místo podnikání v případě provozovatele – fyzické osoby,
- b) kontaktní údaje, zejména poštovní adresa pro doručování, telefonní číslo, adresa internetových stránek, popřípadě adresa pro doručování elektronické pošty,
- c) informaci o právním řádu a orgánu dohledu (regulátorovi) podle právního předpisu.

Článek IX. Zvláštní ustanovení o zpravodajských a publicistických pořadech v rámci AV služeb

1. Provozovatelé musí usilovat o to, aby v rámci zpravodajských a publicistických AV sdělení:
 - a) poskytovali úplné, nezkreslené a pravdivé informace,
 - b) při zpravodajství poskytovali přiměřený prostor všem zainteresovaným stranám, respektive možnost tento prostor využít,
 - c) zohledňovali a respektovali zásadu presumpce nevinny,
 - d) nezveřejňovali zprávy, které nebyly ověřeny z více zdrojů; v naléhavých případech ve veřejném zájmu, kdy není možné ověřit informaci z více zdrojů, je možné výjimečně a za současného informování uživatele o této skutečnosti zveřejnit informaci pocházející pouze z jednoho zdroje.
2. Je nepřípustné využívat k získání informací nepoctivých prostředků.
3. Případné nepřesnosti musí být odpovídajícím způsobem napraveny.
4. Výše uvedené zásady platí přiměřeně i pro pořady bulvárního typu.
5. Zpravodajské a politicko-publicistické pořady nelze sponzorovat. Také není dovoleno umístování produktu, přičemž se za umístění produktu nepovažuje případ, kdy se neprovádí žádná platba, ale pouze se bezúplatně poskytuje určité zboží nebo služba, zejména rekvizity nebo ceny pro soutěžící s cílem zařadit je do pořadu.

Článek X. Zvláštní ustanovení o AV obchodních sděleních

1. AV obchodní sdělení nesmí využívat metody založené na podprahovém vnímání.
2. AV obchodní sdělení nesmí zneužívat důvěru spotřebitele či využívat nedostatku jeho zkušeností či znalostí, či jeho důvěřivosti. To platí obzvláště pro ta AV obchodní sdělení, u nichž je předpoklad, že jejich adresátem budou nezletilé osoby, především děti.
3. AV obchodní sdělení nesmí být šířena skrytou, respektive nerozpoznatelnou formou.
4. Pokud není stanoveno jinak, měla by AV obchodní sdělení být v souladu se základními etickými normami platnými v České republice a to s „Etickým kodexem reklamní a marketingové komunikace prostřednictvím sítě internet“ vydaným SPIR a „Etickým kodexem“ Rady pro reklamu.
5. Používat zákonem zakázané formy AV obchodních sdělení není přípustné.

6. V rámci zákonem předpokládaných či neupravených forem AV obchodních sdělení je možné používat nové metody a postupy, vždy však při dodržování zásad uvedených v tomto Kodexu.
7. Použití metody split screen, virtuální reklamy apod. je přípustné, pokud nebude v rozporu s právními předpisy a pokud při jejich použití budou dodrženy zásady tohoto kodexu, zejména nepůjde o formu skryté reklamy. Totéž platí pro cross promotion jednotlivých produktů provozovatele.
8. Je doporučeno při označování reklamy, sponzoringu a umístění produktu dodržovat zásady uplatňované v daném odvětví a používat obecně užívané symboly pro označení těchto forem AV obchodních sdělení.

Článek XI.

Zvláštní ustanovení o AV obchodních sděleních týkajících se alkoholických nápojů a nezdravých produktů

1. AV obchodní sdělení týkající se alkoholických nápojů nesmějí podporovat nestřídmou konzumaci těchto nápojů.
2. AV obchodní sdělení týkající se alkoholických nápojů nesmějí být speciálně zaměřena na nezletilé osoby, a to ani v obsahové stránce ani ve způsobu šíření. Pokud je to na straně provozovatele technicky proveditelné, AV obchodním sdělení týkající se alkoholických nápojů by neměla být sdělována nezletilému uživateli nebo šířena spolu s AV sděleními zaměřenými na nezletilé uživatele, zejména spolu s pořady pro děti.
3. S výjimkou sponzoringu a umístění produktu nesmějí AV obchodní sdělení týkající se alkoholických nápojů:
 - a) zobrazovat nezletilé osoby konzumující alkoholické nápoje,
 - b) spojovat konzumaci alkoholických nápojů se zvýšenými tělesnými výkony nebo s řízením motorového vozidla,
 - c) vytvářet dojem, že konzumace alkoholických nápojů přispívá ke společenskému nebo sexuálnímu úspěchu,
 - d) tvrdit, že alkoholické nápoje mají léčebné, stimulační nebo uklidňující účinky, nebo že jsou prostředkem řešení osobních konfliktů,
 - e) ukazovat abstinenci nebo umírněnost v požívání alkoholických nápojů v nepříznivém světle, nebo
 - f) zdůrazňovat vysoký obsah alkoholu jako pozitivní vlastnost alkoholického nápoje.
4. Ve vztahu k AV obchodním sdělením, která se týkají potravin a nápojů obsahujících živiny a látky s výživovým a fyziologickým účinkem, zejména tuk, nasycené tuky, transmastné kyseliny, sůl nebo sodík a cukry, jejichž nadměrný příjem ve stravě se nedoporučuje, platí, že:
 - a) pokud je to na straně provozovatele technicky proveditelné, neměla být sdělována nezletilému uživateli nebo šířena spolu s AV sděleními zaměřenými na nezletilé uživatele, zejména spolu s pořady pro děti,
 - b) pokud provázejí pořady pro děti nebo jsou v těchto pořadech obsažena, nesmějí zdůrazňovat kladné vlastnosti nutričních aspektů těchto potravin a nápojů.

Článek XII.

Závěrečná ustanovení

Tento Kodex byl přijat dne 3. 3. 2023 Výkonnou radou SPIR.

Změny tohoto Kodexu musí být provedeny písemně.

Statut „Komise pro samoregulaci obsahu na internetu“ Sdružení pro internetový rozvoj

I.

Úvodní ustanovení

1. Výkonná rada Sdružení pro internetový rozvoj (dále jen „SPIR“) zřídila ve smyslu § 11b Stanov SPIR „Komisi pro samoregulaci obsahu na internetu“ (dále jen „Komise“) jakožto samoregulační orgán za účelem samoregulace pro oblast tvorby obsahu internetových médií a služeb, přebírání obsahu či samoregulace v oblasti audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání ve smyslu zákona č. 132/2010 Sb.
2. Cílem samoregulace tvorby a přebírání obsahu je zejména:
 - a) řešení konfliktů v rámci tvorby obsahu, a to včetně vyřizování stížností podle čl. VI. tohoto statutu,
 - b) tvorba kodexů a stanovisek pro oblast tvorby a přebírání obsahu,
 - c) spolupráce s Radou pro rozhlasové a televizní vysílání (dále jen „RRTV“) při samoregulaci tvorby a přebírání obsahu, včetně vydávání stanovisek ve smyslu § 13 zákona č. 132/2010 Sb., pokud se jedná o otázky tvorby a přebírání obsahu audiovizuálních mediálních služeb na vyžádání,
 - d) spolupráce na tvorbě právních norem v této oblasti (společně s Komisí Public Affairs SPIR),
 - e) předkládání doporučení a stanovisek Výkonné radě ve věcech týkajících se oblasti působnosti Komise.
3. Komise je při své činnosti povinna úzce spolupracovat s Komisí Public Affairs SPIR. V případě sporu o kompetence mezi Komisí a Komisí Public Affairs SPIR rozhoduje s konečnou platností Výkonná rada SPIR.

II.

Předmět činnosti Komise

1. Komise zajišťuje plnění úkolů SPIR při samoregulaci v oblasti uvedené v čl. I.
2. Při plnění úkolů podle odst. 1 Komise zejména:
 - a) rozhoduje o stížnostech předložených jí podle čl. VI. tohoto statutu,
 - b) po konzultaci s Výkonnou radou přijímá obecná doporučení v oblasti své působnosti podle čl. I.,
 - c) pořádá školení, semináře a další obdobné akce v oblasti své působnosti podle čl. I.,
 - d) aktivně spolupracuje s orgány veřejné správy při plnění svých úkolů podle čl. I.,
 - e) navazuje kontakty, spolupracuje a vyměňuje si zkušenosti s domácími i zahraničními institucemi a dalšími subjekty, které působí ve stejné nebo obdobné oblasti,
 - f) na žádost členů SPIR či jiných subjektů se vyjadřuje k souladu činnosti jiných osob s „Etickým kodexem přebírání a využívání cizího obsahu na internetu“ (dále jen „Kodex“). Na základě rozhodnutí Výkonné rady může být takovéto vyjádření zpoplatněno.

III.

Počet členů Komise, způsob jejího ustanovování, povinnosti členů a funkční období

1. Komise má až 7 členů.
2. Členy Komise jmenuje a odvolává Výkonná rada SPIR na návrh členů SPIR, a to z odborníků v oblasti mediální a internetové problematiky.
3. Členství člena v Komisi zaniká:
 - a) smrtí,

- b) odstoupením,
 - c) ukončením členství člena SPIR, na jehož návrh byl člen Komise jmenován, ve SPIR,
 - d) odvoláním člena Komise ze strany člena SPIR, na jehož návrh byl člen Komise jmenován,
 - e) odvoláním člena Komise Výkonnou radou SPIR.
4. Člen může z funkce odstoupit písemným prohlášením doručeným SPIR. Funkce v takovém případě zaniká okamžikem, kdy odstoupení z funkce projedná výkonná rada SPIR.
 5. Účinky zániku členství člena Komise z důvodu dle odstavce 3, písm. c) tohoto článku nastávají dnem ukončení členství příslušného člena SPIR ve SPIR.
 6. Účinky zániku členství člena Komise z důvodu dle odstavce 3., písm. d) tohoto článku nastávají dnem doručení písemného oznámení o odvolání člena Komise členem SPIR, a to výlučně k rukám předsedy Výkonné rady, učiněným statutárním orgánem příslušného člena SPIR (nebo pověřeným zástupcem na základě přiloženého písemného zmocnění v originálu nebo ověřené kopii od statutárního orgánu člena SPIR). Člen sdružení je zároveň povinen informovat písemnou formou svého člena Komise, který jej zastupoval, o zániku jeho členství v Komisi.
 7. Účinky zániku členství člena Komise z důvodu dle odstavce 3., písm. e) tohoto článku nastávají dnem doručení písemného oznámení SPIR o odvolání dotčenému členu Komise.
 8. Funkční období členů Komise je dva roky.
 9. Výkon funkce člena Komise není honorován, neurčí-li Výkonná rada jinak.
 10. Členové Komise jsou povinni vykonávat svoji činnost s náležitou péčí, nezávisle, nestranně a jsou povinni při výkonu své funkce dodržovat právní předpisy, stanovy a jiné vnitřní předpisy SPIR a tento statut. Výkonná rada nezasahuje do rozhodovací činnosti Komise podle čl. I. odst. 2 písm. a); v ostatních věcech je Komise povinna postupovat podle pokynů Výkonné rady SPIR, budou-li vydány.
 11. Veřejná vystoupení členů Komise, při nichž se budou vyjadřovat jménem Komise, musí být předem konzultována s výkonným ředitelem SPIR.
 12. Přehlasování členové Komise jsou povinni respektovat rozhodnutí Komise, a to i při veřejných vystoupeních.

IV.

Předseda Komise

1. Komise volí ze svého středu předsedu.
2. Předseda svolává zasedání Komise a organizuje činnost Komise. Zabezpečuje také administrativní chod Komise. Právo svolat Komise náleží také výkonnému řediteli SPIR. Předseda je povinen svolat zasedání Komise také na žádost kterýchkoliv 2 členů Komise, a to bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti.

V.

Svolávání a rozhodování Komise

1. Zasedání Komise se svolává, neurčí-li Komise jednomyslně jinak, e-mailovou pozvánkou odeslanou na e-mailové adresy členů Komise, které členové za tímto účelem sdělí Komisi. Pozvánka musí být odeslána alespoň 4 pracovní dny předem. Odeslání pozvánky není třeba, bude-li datum a místo konání příštího zasedání Komise odsouhlaseno na zasedání Komise a obsaženo v zápisu z jednání Komise. Výkonný ředitel SPIR, který není členem Komise, má právo se účastnit zasedání Komise.
2. Zasedání Komise se konají zpravidla v sídle SPIR. O zasedáních se vhodným způsobem pořídí zápis. O formě a náležitostech zápisu rozhoduje Komise.
3. Komise je usnášenischopná, jsou-li na jejím zasedání přítomni alespoň 4 její členové. Komise rozhoduje většinou 4 hlasů. Každý člen Komise má jeden hlas. V odůvodněných případech může Komise na svém zasedání rozhodnout (hlasováním o procedurální otázce), že umožní nepřítomným členům dodatečné hlasování per rollam, pokud se vyjádří do 3 dnů ode dne konání zasedání Komise (Komise může tuto

lhůtu v odůvodněných případech prodloužit). V takovém případě předseda Komise vyzve e-mailem bez zbytečného odkladu nepřítomné členy k hlasování. Takovíto hlasující se považují za přítomné. O procedurálních záležitostech týkajících se zasedání Komise rozhoduje Komise nadpoloviční většinou hlasů přítomných členů, přičemž v případě rovnosti hlasů rozhoduje hlas předsedy Komise. Pro účely určení většiny se nepřihlíží ke členům, kteří nemohou hlasovat. Pro účely hlasování per rollam se hlasující považují za přítomné.

4. Z hlasování je vyloučen člen Komise, je-li pro jeho poměr k věci či stěžovateli možné mít pochybnosti o jeho nepodjatosti (střet zájmů). Člen Komise je o možném střetu zájmů povinen bezodkladně informovat Komisi. Za střet zájmů se nepovažuje bez dalšího případ, kdy by měl člen Komise rozhodovat o sdělení, které je šířeno prostřednictvím média, k němuž má člen Komise zvláštní vztah, nejsou-li dány jiné okolnosti odůvodňující možný střet zájmů. Ve sporných případech rozhoduje o tom, zda jde o střet zájmů, Komise.
5. Rozhodnutí Komise může být přijato i per rollam mimo její zasedání. O hlasování per rollam rozhoduje předseda Komise, popř. výkonný ředitel SPIR. Hlasující se pro účely usnášeníschopnosti považují za přítomné.
6. Hlasování řídí buď předseda Komise nebo výkonný ředitel SPIR, příp. osoba pověřená předsedou Komise.
7. Hlasování per rollam probíhá veřejně tj. každý člen Komise se veřejně vyjádří tak, aby jeho stanovisko znali i ostatní členové Komise, a to tak, že odpověď směřuje na adresu obsah@spir.cz. V případě, že člen Komise odešle své stanovisko pouze na organizátora hlasování, ten přepošle toto stanovisko na adresu obsah@spir.cz a tím jej zveřejní.
8. Hlasování per rollam probíhá v průběhu 5 pracovních dní ode dne vyhlášení hlasování (den vyhlášení hlasování je přítom do lhůty započítán jako první, pokud se jedná o pracovní den), pokud organizátor hlasování neurčí jiný termín hlasování, a to především z časových důvodů. Takto určený jiný termín musí být uveden v mailu vyzývajícím k hlasování členy Komise a nesmí být kratší než 2 pracovní dny, jinak platí lhůta podle první věty tohoto bodu.
9. Koncem hlasování se miní 24.00 hod SEČ (po dobu letního času SELČ) poslední den hlasování (tj. pátý, resp. poslední příslušný pracovní den).
10. Každý člen Komise má právo až do skončení lhůty podle bodu 9 své hlasování změnit.
11. Pokud během hlasování organizátor hlasování zjistí, že někteří z členů nejsou v dosahu hlasování (dovolená, služební cesta apod.), pokusí se je kontaktovat (mailem, mobilem) s upozorněním na probíhající hlasování. Neúspěšnost kontaktování člena Komise však nemá žádný vliv na platnost hlasování ani lhůtu pro hlasování.
12. Pokud se některý člen Komise i přes urgenci mailem na adresu obsah@spir.cz nevyjádří k hlasování, má se za to, že se zdržel hlasování.
13. Hlasování je ukončeno závěrečným zhodnocením vyhlášovatele o výsledku hlasování, který oznámí počet hlasů pro/proti/zdržel se na obsah@spir.cz. Hlasování došlé před závěrečným zhodnocením je platné i v případě, že došlo po lhůtě podle bodu 9.
14. Nestanoví-li tento Statut jinak, řídí se Komise při své činnosti také „Pravidly pro vznik a chod komise SPIR“.

VI.

Přijímání stížností

1. Stížnost na porušení Kodexu může Komisi předložit kterákoliv fyzická a právnická osoba nebo kterýkoli orgán veřejné správy. Předložením stížnosti je řízení zahájeno. Komise je oprávněna zahájit řízení i z vlastní iniciativy.
2. Stížnosti je nutno zasílat písemně či e-mailem s označením stěžovatele (jméno, příjmení či název a kontaktní adresa). Stížnost musí obsahovat popis napadeného sdělení, specifikaci vytýkaných

nedostatků, pokud možno záznam napadeného sdělení a vlastnoruční či elektronický podpis. Komise může svým rozhodnutím odmítnout vyřízení stížností, jež nebudou splňovat výše uvedené náležitosti.

3. Jméno stěžovatele – fyzické osoby je důvěrné a v korespondenci a rozhodnutí Komise nebude uváděno, ledaže by stěžovatel výslovně souhlasil s jeho uvedením nebo ledaže by Komise v odůvodněných případech rozhodla jinak.
4. Je-li stěžovatelem právnická osoba nebo orgán veřejné správy je možné uvést jméno stěžovatele na veškeré korespondenci a rozhodnutích Komise souvisejících se stížností.
5. Komise může pověřit některého svého člena či členy přípravou vyřizování stížností a prováděním úkonů podle odst. 2 věta třetí a odst. 6 tohoto článku a čl. VII. odstavec 2.
6. Zjevně neodůvodněnou stížnost, anonymní stížnost či stížnost, jež nespadá do kompetence Komise, může svým rozhodnutím odmítnout předseda či jiný k tomu pověřený člen Komise. O tomto rozhodnutí vyrozumí stěžovatele a ostatní členy Komise. Proti tomuto rozhodnutí je možné podat odvolání ke Komisi do 7 dnů ode dne doručení rozhodnutí. O odvolání rozhoduje Komise.
7. Řízení před Komisí je bezplatné, pokud Výkonná rada nerozhodne v souladu s čl. II odst. 2 písm. f) jinak.
8. Komise rozhoduje o stížnostech bez zbytečného odkladu po jejich přijetí. Stížnosti jsou zpravidla vyřizovány podle pořadí jejich přijetí, neurčí-li Komise svým rozhodnutím v odůvodněných případech jinak.
9. Komise zabezpečuje evidenci přijatých stížností.

VII.

Stanovisko provozovatele

1. Po přijetí stížnosti vyzve Komise provozovatele příslušné stížnosti napadené služby písemně či e-mailem k podání stanoviska ke stížnosti a určí mu k tomu lhůtu ne kratší než 10 pracovních dní a nepřekračující 20 pracovních dní. Výzvu může učinit i předseda Komise či jiný pověřený člen Komise, pokud nebude postupovat podle čl. VI. odst. 6.
2. V odůvodněných případech může Komise či osoba uvedená v čl. VI. odst. 5 rozhodnout o přizvání provozovatele anebo stěžovatele k osobní účasti na zasedání za účelem podání doplňujícího vysvětlení ke stížnosti.

VIII.

Vyřizování stížností

1. Prohlásí-li provozovatel písemným sdělením doručeným Komisi nejdéle 10 pracovních dnů ode dne doručení výzvy Komise podle čl. VII, že dobrovolně upustí od jednání, které je tvrzeným porušením Kodexu ve lhůtě ne delší než 5 pracovních dní ode dne odeslání tohoto sdělení, a Komise bude považovat takovýto způsob vyřízení věci za dostatečný, řízení zastaví a zároveň bude o této skutečnosti informovat provozovatele a stěžovatele. Nesplní-li provozovatel svůj závazek, bude Komise v řízení pokračovat. Ustanovení odst. 4 písm. a) se v takovém případě neuplatní.
2. Nebude-li Komise postupovat podle odst. 1, bude pokračovat v řízení. Za tímto účelem je Komise oprávněna činit veškerá potřebná rozhodnutí a úkony.
3. Řízení končí rozhodnutím, jímž Komise vysloví, zda došlo k porušení Kodexu či nikoliv. Rozhodnutí se vyhotovuje písemně a zasílá se stěžovateli a příslušnému provozovateli.
4. V případě zjištění porušení Kodexu může Komise podle stupně závažnosti porušení Kodexu rozhodnutím:
 - a) vyslovit neveřejně, že došlo k porušení Kodexu a vyzvat provozovatele k provedení nápravy ve lhůtě určené Komisí,

- b) vyslovit veřejné upozornění, že došlo k porušení Kodexu a vyzvat provozovatele k provedení nápravy ve lhůtě určené Komisí; toto rozhodnutí bude bez zbytečného odkladu přiměřeným způsobem zveřejněno,
- c) vyslovit veřejné upozornění, že došlo k závažnému porušení Kodexu a vyzvat provozovatele k provedení nápravy ve lhůtě určené Komisí; toto rozhodnutí bude bez zbytečného odkladu přiměřeným způsobem zveřejněno.

Nezajistí-li provozovatel v případě podle písm. a) provedení nápravy ve stanovené lhůtě, bude rozhodnutí zveřejněno způsobem podle písm. b).

- 5. Komise může v případech hodných zvláštního zřetele vydat namísto rozhodnutí podle odst. 4 neveřejné či veřejné doporučení k provedení nápravy. Tímto řízení končí.
- 6. V odůvodněných případech může Komise po zahájení řízení přijmout předběžné rozhodnutí, kterým doporučí odstranění stížností napadeného obsahu (či jiné dočasné opatření) v jí určené lhůtě do doby konečného rozhodnutí. Toto rozhodnutí je neveřejné a bude oznámeno pouze provozovateli.

IX.

Monitorovací zpráva

Komise jedenkrát ročně zpracuje přehled došlých podnětů v podobě Monitorovací zprávy, která je neveřejná a bude poskytnuta na žádost RRTV, případně dalších oprávněných orgánů.

Tento statut „Komise pro samoregulaci obsahu na internetu“ Sdružení pro internetový rozvoj byl schválen Výkonnou radou SPIR 3. 3. 2023.