13

Pracovný materiál Kancelárie Rady na zasadnutie Rady dňa 4. 11. 2026

Správa o kontrole dodržiavania povinností podľa zákona č. 264/2022 Z. z.
Podnet na preverenie č.: 0268/SO/2026
Predmet podnetu: podnet na preverenie
Služba: Pokec.sk
Subjekt: Ringier Slovakia Communities s.r.o.

Na základe záverov uvedených v správe Kancelária Rady pripravila nasledujúce uznesenie:

Návrh uznesenia:
Rada pre mediálne služby (ďalej len „Rada“) ako orgán príslušný podľa § 109 ods. 1 až 4 a § 110 ods. 2 písm. e) zákona č. 264/2022 Z. z. o mediálnych službách (ďalej len „zákon č. 264/2022 Z. z.“) v senáte 3 zloženom z predsedu senátu Ing. Juraja Rybanského a členov senátu Mgr. Andrey Cox a Mgr. Michala Dzurjanina postupom podľa § 150 zákona č. 264/2022 Z. z. preverila podnet na preverenie evidovaný pod č. 0268/SO/2026 a tento podnet na základe § 150 ods. 7 písm. b) zákona č. 264/2022 Z. z. **odkladá**.

Úloha:
Kancelária Rady informuje podávateľa podnetu na preverenie o výsledku preverenia podnetu.
T: 16. 11. 2026 **Z: DO**

Kancelária Rady pre mediálne služby

Pracovný materiál Kancelárie Rady na zasadnutie Rady pre mediálne služby dňa 4. 11. 2026

Podnet na preverenie č.	0268/SO/2026
	zaevidovaný dňa 21. 8. 2026
Predmet podnetu:	podnet na preverenie
Služba:	Pokec.sk
Subjekt:	Ringier Slovakia Communities s.r.o.

Príloha:	Príloha 1 - 8
Dátum:	21. 10. 2026

OBSAH PODNETU:

Podávateľ doručil Rade pre mediálne služby (ďalej ako „Rada“) podanie voči službe Pokec.sk, v ktorom namieta možné porušenia konkrétnych ustanovení článku 16 a 20 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 (akt o digitálnych službách), (ďalej ako „DSA”), konkrétne uvádza (pozri **Príloha 1**):

- systém vybavovania sťažností nie je používateľsky ústretový;
- poskytovateľ služby neinformuje sťažovateľa o jeho odôvodnenom rozhodnutí v súvislosti s informáciami, ktorých sa sťažnosť týka;
- rozhodnutie o nahlásenom obsahu nie je jednoznačne identifikovateľné. Pri vykonaní viacerých nahlásení bolo doručené iba jedno rozhodnutie, bez identifikácie konkrétneho hlásenia a nebolo preto možné zistiť, ktoré hlásenie bolo preskúmané.

Súčasťou predmetného podania bol aj textový opis namietaných skutočností, v ktorých bolo uvedené, že predmetná služba údajne (pozri **Príloha 2**):

- Netransparentne pristupuje k moderácii obsahu, uvádza subjektívny dojem, že v niektorých prípadoch je moderačné rozhodnutie prijaté behom niekoľkých hodín a v iných prípadoch to trvá dlhšie.
- Nekoná voči používateľom, ktorí opakovane porušujú pravidlá používania služby.
- Neumožňuje nijakým spôsobom uchovávať vykonané nahlásenia, ani na tieto hlásenia spätne odkazovať, pri komunikácii s prevádzkovateľom služby.
- Oznámenia o realizovaní nahlásenia sú používateľovi, ktorý realizoval nahlásenie, údajne doručené niekedy s niekoľkodňovým oneskorením, pričom tieto oznámenia nijakým spôsobom neodkazujú na obsah, ktorý bol nahlásený a teda oznamovateľ, ktorý nahlásil viacero obsahov nevie, ku ktorému konkrétnemu obsahu sa dané nahlásenie viaže.
- Údajné sankcie, ktoré prevádzkovateľ uložil, neboli v skutočnosti podľa názoru podávateľa platné.
- Údajná nefunkčnosť emailovej schránky, ktorá je prevádzkovaná v rámci danej služby.

PRÁVNE VÝCHODISKÁ POSUDZOVANIA:

Zákon č. 264/2022 Z. z. o mediálnych službách (ďalej ako „ZMS“):

§ 13 Vymedzenie obsahovej služby

(1) Obsahová služba je služba určená na príjem verejnosťou koncovému užívateľovi alebo inému užívateľovi, ktorej obsah zostavuje jej poskytovateľ vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť, či už z vlastnej iniciatívy, alebo na základe požiadaviek užívateľa a

a) vo vnímateľnej podobe tento obsah tvoria časovo usporiadané zvukové, obrazové alebo audiovizuálne komunikáty alebo štruktúrované textové informácie (lineárne mediálne služby), najmä programová služba,

b) vzniká ako poskytovateľom zostavená ponuka zvukových, obrazových alebo audiovizuálnych komunikátov alebo štruktúrovaných textových informácií, ku ktorým poskytovateľ služby umožňuje prístup užívateľovi jednotlivo alebo spoločne vo forme súboru obsahov (nelineárne mediálne služby), najmä audiovizuálna mediálna služba na požiadanie a elektronický programový sprievodca,

c) vzniká ako poskytovateľom zostavená ponuka obsahových služieb podľa písmena a) alebo b), ku ktorým poskytovateľ obsahovej služby umožňuje prístup užívateľovi jednotlivo alebo spoločne vo forme súboru služieb (súborné mediálne služby), najmä retransmisia programových služieb a multiplex, alebo

d) je ďalším nezmeneným verejným prenosom multiplexu alebo jeho časti poskytovaným inou osobou ako pôvodným poskytovateľom multiplexu.

(2) Obsahovou službou je aj platforma na zdieľanie obsahu, najmä platforma na zdieľanie videí.

§ 110 ods. 3

w) Do pôsobnosti regulátora ďalej patrí plniť úlohy koordinátora digitálnych služieb podľa osobitného predpisu,

§ 150 ods. 2
Z podnetu na preverenie musí byť zrejmé, čím mal byť porušený tento zákon alebo osobitné predpisy. Ak sa namieta porušenie tohto zákona vysielaním alebo poskytnutím programu, inej zložky programovej služby alebo inej zložky audiovizuálnej mediálnej služby na požiadanie, podnet na preverenie musí obsahovať aj dátum a približný čas vysielania alebo poskytnutia tohto programu, inej zložky programovej služby alebo inej zložky audiovizuálnej mediálnej služby na požiadanie a názov programovej služby alebo audiovizuálnej mediálnej služby na požiadanie, v rámci ktorej mal byť tento zákon porušený. Ak sa namieta porušenie osobitných predpisov, podnet na preverenie musí obsahovať aj identifikáciu poskytovateľa sprostredkovateľskej služby, poskytovateľa online sprostredkovateľských služieb alebo poskytovateľa internetového vyhľadávača, ktorý mal porušiť povinnosť podľa osobitných predpisov.

§ 150 ods. 7
Regulátor podnet na preverenie odloží, ak
b) podnet na preverenie neobsahuje povinné náležitosti alebo je nepreskúmateľný z iných dôvodov,

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2022/2065 z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a o zmene smernice 2000/31/ES (akt o digitálnych službách), (ďalej ako „DSA")

Článok 16 Mechanizmy oznamovania a prijímania opatrení
(1) Poskytovatelia hostingových služieb zavedú mechanizmy, ktoré každému jednotlivcovi alebo subjektu umožnia oznámiť im prítomnosť konkrétnych informácií, ktoré tento jednotlivec alebo subjekt považuje za nezákonný obsah, v ich službe. Tieto mechanizmy musia byť ľahko prístupné a používateľsky ústretové a musia umožňovať predkladanie oznámení výlučne elektronickým spôsobom.
(2) Mechanizmy uvedené v odseku 1 musia byť také, aby uľahčovali predkladanie dostatočne presných a primerane odôvodnených oznámení. Na tento účel prijmú poskytovatelia hostingových služieb opatrenia potrebné na to, aby umožnili a uľahčili predkladanie oznámení obsahujúcich všetky tieto prvky:
a) dostatočne podložené vysvetlenie dôvodov, prečo jednotlivec alebo subjekt tvrdí, že sú predmetné informácie nezákonným obsahom;
b) jasné uvedenie presnej elektronickej polohy týchto informácií, ako sú presná adresa alebo adresy URL, alebo v prípade potreby aj dodatočné informácie umožňujúce identifikáciu nezákonného obsahu prispôsobené druhu obsahu a konkrétneho druhu hostingovej služby;
c) meno a adresu e-mailovej adresy jednotlivca alebo subjektu predkladajúceho oznámenie, s výnimkou prípadov, keď ide o informácie, pri ktorých sa predpokladá, že sa týkajú jedného z trestných činov uvedených v článkoch 3 až 7 smernice 2011/93/EÚ;
d) vyhlásenie potvrdzujúce dobrú vieru jednotlivca alebo subjektu predkladajúceho oznámenie v to, že informácie a tvrdenia, ktoré sú v ňom uvedené, sú presné a úplné.
(3) Oznámenia uvedené v tomto článku sa považujú za oznámenia, ktoré vedú na účely článku 6 k získaniu skutočnej vedomosti alebo povedomia, pokiaľ ide o dotknutú konkrétnu informáciu, ak umožňujú starostlivému poskytovateľovi hostingových služieb identifikovať nezákonnosť príslušnej činnosti alebo informácie bez podrobného právneho skúmania.
(4) Ak oznámenie obsahuje elektronické kontaktné údaje jednotlivca alebo subjektu, ktorý ho predložil, poskytovateľ hostingových služieb bez zbytočného odkladu zašle tomuto jednotlivcovi alebo subjektu potvrdenie o prijatí oznámenia.
(5) Poskytovateľ tiež bez zbytočného odkladu oznámi tomuto jednotlivcovi alebo subjektu svoje rozhodnutie v súvislosti s informáciami, na ktoré sa oznámenie vzťahuje, pričom poskytne informácie o prostriedkoch nápravy v súvislosti s týmto rozhodnutím.
(6) Poskytovatelia hostingových služieb spracujú všetky oznámenia, ktoré v rámci mechanizmov uvedených v odseku 1 dostanú, a včas, dôsledne, nesvojvoľne a objektívne prijímajú rozhodnutia vo vzťahu k informáciám, ktorých sa oznámenia týkajú. Ak na toto spracovanie alebo rozhodovanie

používajú automatizované prostriedky, informácie o ich použití uvedú v oznámení uvedenom v odseku 5.

Článok 20 Vnútorný systém vybavovania sťažností

(1) Poskytovatelia online platforiem poskytujú príjemcom služby vrátane jednotlivcov alebo subjektov, ktoré predložili oznámenie, počas obdobia najmenej šiestich mesiacov od rozhodnutia uvedeného v tomto odseku prístup k účinnému vnútornému systému vybavovania sťažností, ktorý im umožňuje elektronicky a bezplatne podávať sťažnosti proti rozhodnutiu poskytovateľa online platformy nekonať v nadväznosti na prijatie oznámenia alebo proti nasledujúcim rozhodnutiam prijatým poskytovateľom online platformy z dôvodov, že informácie poskytnuté príjemcami predstavujú nezákonný obsah alebo nie sú v súlade s jeho obchodnými podmienkami:

a) rozhodnutia o tom, či odstrániť informácie alebo k nim znemožniť prístup, alebo obmedziť ich viditeľnosť;

b) rozhodnutia o tom či, úplne alebo čiastočne pozastaviť alebo ukončiť poskytovanie služby príjemcom;

c) rozhodnutia o tom, či zablokovať alebo zrušiť konto príjemcu;

d) rozhodnutia o tom, či pozastaviť, ukončiť alebo inak obmedziť možnosť speňažovať informácie poskytnuté príjemcami.

(2) Obdobie najmenej šiestich mesiacov uvedené v odseku 1 začína plynúť dňom, keď je príjemca služby informovaný o rozhodnutí v súlade s článkom 16 ods. 5 alebo článkom 17.

(3) Poskytovatelia online platforiem zabezpečia, aby ich vnútorné systémy vybavovania sťažností boli ľahko dostupné, používateľsky ústretové a umožňovali a uľahčovali podávanie dostatočne presných a primerane odôvodnených sťažností.

(4) Poskytovatelia online platforiem vybavujú sťažnosti podané prostredníctvom ich vnútorných systémov vybavovania sťažností včas, nediskriminačným spôsobom, dôsledne a nesvojvoľne. Ak sťažnosť obsahuje dostatočné dôvody na to, aby sa poskytovateľ online platformy domnieval, že jeho rozhodnutie nekonať na základe oznámenia je neopodstatnené alebo

že informácie, ktorých sa sťažnosť týka, nie sú nezákonné a nie sú v rozpore s jej obchodnými podmienkami, alebo obsahuje informácie o tom, že konanie sťažovateľa neodôvodňuje prijaté opatrenie, svoje rozhodnutie podľa odseku 1 bez zbytočného odkladu zruší.

ANALÝZA – stanovisko Kancelárie Rady pre mediálne služby:

Podávateľ v rámci predmetného podnetu namieta údajné porušovanie nariadenia DSA službou **Pokec.sk** (https://www.Pokec.sk/), subjekt: **Ringier Slovakia Communities s.r.o., Prievozská 14 821 09 Bratislava, IČO: 53 708 539.**

S ohľadom na predmet podania sa Kancelária Rady pre mediálne služby (ďalej ako „Kancelária“) v rámci skúmania daného podnetu zamerala na povinnosti online platforiem vyplývajúce z ustanovení DSA, konkrétne:

- **Článok 16 Mechanizmy oznamovania a prijímania opatrení**
- **Článok 20 Vnútorný systém vybavovania sťažností**

Pre potreby posúdenia údajných porušení uvedených nariadení Kancelária **dňa 21. 8. 2026** spolu s upovedomením o zaevidovaní podnetu na preverenie oslovila podávateľa so žiadosťou o doplnenie informácií (registratúrny záznam č. 05587/2026), konkrétne:

> *„...doplnenie informácií v rozsahu údajov uvedených nižšie a to v podobe snímok obrazovky alebo inak vyhotovených záznamov obrazovky, ktoré dokumentujú:*
>
> - *Všetky nahlásenia príspevkov, ktoré sú predmetom podnetu, spolu s celou dostupnou komunikáciou so službou a to vrátane nahlásenia príspevku, rozhodnutia platformy, možnosti odvolania sa voči tomuto rozhodnutiu a následnej ďalšej komunikácie v rámci jednotlivých nahlásení a odvolaní tak, ako uvádzate v bode č. 3 Vášho podnetu.*
> - *Všetky informácie, ktoré máte k dispozícii ohľadom rozhodnutí a nemožnosti spätnej identifikácie príspevkov tak, ako uvádzate v bode č. 4 Vášho podnetu.*

- *Zdokumentovanie situácie ohľadom oznámenia o obmedzení účtu a jeho následnej aktivity, tak, ako popisujete v bode č. 5 Vášho podnetu.*
- *Znenie všetkých 44 podaných sťažností, ktoré ste odoslali poskytovateľovi služby a to spolu s popisom spôsobu, ako ste predmetné sťažnosti poskytovateľovi odoslali.“*

Podávateľ **dňa 27. 9. 2026** odpovedal formou dvoch emailov totožného znenia (pozri **Príloha 3 - 4**), pričom predmetná odpoveď obsahuje naratívnym spôsobom opísané údajné porušenia súvisiace s údajnou nedostatočnou komunikáciou zo strany prevádzkovateľa služby Pokec.sk v prípade realizovania nahlásení konkrétnych obsahov.

Následne podávateľ **dňa 19. 10. 2026** doplnil svoje podanie formou emailu s troma prílohami (pozri **Príloha 5 - 8**). Toto doplnenie (podobne ako doplnenie zo **dňa 27. 9. 2026**) obsahuje naratívne popísané okolnosti údajného porušovania pravidiel na službe Pokec.sk, ktoré podávateľ požaduje prešetriť spolu s prepismi údajných konverzácií zo služby Pokec.sk, ktoré podávateľ považuje za problematické.

Doplnenie z **dňa 27. 9. 2026** a doplnenie zo dňa **19. 10. 2026** však **neobsahujú snímky alebo záznamy obrazovky**, ktoré by zachytávali reálnu komunikáciu podávateľa so službou, príp. ktoré by preukázateľne zachytávali obsahy publikované na službe Pokec.sk. Doplnenia neobsahujú **relevantné informácie, ktoré by postačovali ako faktické podklady potrebné pre posúdenie potenciálnych porušení daných** ustanovení **DSA (článok 16, 20)** tak, ako to vyžiadala Kancelária v žiadosti o doplnenie informácií (registratúrny záznam č. 05587/2026).

Kancelária sa preto v súvislosti s podnetom č. 0268/SO/2026 domnieva, že **na základe informácií poskytnutých podávateľom** (pozri **Príloha 1 – 2**), **a to ani po ich doplnení na výzvu Kancelárie** (pozri **Príloha 3 – 4** a **Príloha 5 - 8**), **nie je možné vykonať náležité skutkové posúdenie možných porušení príslušných ustanovení DSA na službe Pokec.sk.** Dôvodom je nedostatok konkrétnych dôkazných materiálov a podkladov, ktoré by umožnili overiť namietané skutočnosti a posúdiť, či postupom poskytovateľa došlo k porušeniu povinností podľa DSA.

Podľa ustanovenia **§ 150 ods. 7 písm. b)** (*„Regulátor podnet na preverenie odloží, ak podnet na preverenie neobsahuje povinné náležitosti alebo je nepreskúmateľný z iných dôvodov,“*) preto Kancelária navrhuje podnet **odložiť** ako nepreskúmateľný.

* * *

V tejto súvislosti zároveň Kancelária dodáva, že Rada v súčasnosti vedie s prevádzkovateľom služby Pokec.sk aktívny regulačný dialóg. Tento dialóg je realizovaný za účelom výkonu aktívneho dohľadu nad sprostredkovateľskými službami usadenými v Slovenskej republike. Cieľom týchto aktivít je **príprava podkladov pre samostatný monitorovací materiál**, ktorý bude komplexne a holisticky posudzovať jednotlivé relevantné aspekty služby Pokec.sk s ohľadom na kompetencie Rady ako národného regulátora i koordinátora digitálnych služieb.

V kontexte podnetu na preverenie 0268/SO/2026, ktorý namieta potenciálne porušenia článkov 16 a 20 DSA (t. j. funkčnosť mechanizmov oznamovania a prijímania opatrení a funkčnosť vnútorného systému vybavovania sťažností), Kancelária dodáva, že **napĺňanie povinností vyplývajúcich z daných článkov DSA sú predmetom preskúmavania v rámci uvedeného monitorovacieho materiálu, pričom pri jeho príprave budú zohľadnené aj relevantné informácie obsiahnuté v predmetnom podnete**.

* * *

ZÁVER:

S ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti Kancelária navrhuje na základe **§ 150 ods. 7 písm. b)** podnet na preverenie 0268/SO/2026 **odložiť.**