



**RADA PRE
MEDIÁLNE SLUŽBY**

**Poskytovatelia
sprostredkovateľských služieb
a ich povinnosti podľa DSA**

**Rada pre mediálne služby
Február 2025**

Poskytovatelia sprostredkovateľských služieb a ich povinnosti podľa DSA

Nariadenie o digitálnych službách (DSA) je právny rámec, ktorý má za cieľ zabezpečiť jednotný trh s digitálnymi službami v Európskej únii. Jeho úlohou je chrániť práva všetkých príjemcov sprostredkovateľských služieb, podporiť inovácie a konkurenciu a zabezpečiť, aby online prostredie bolo bezpečné a spoľahlivé. Nariadenie preto stanovuje povinnosti pre poskytovateľov digitálnych služieb s cieľom zamedziť šíreniu nezákonného obsahu, dezinformácií a iného obsahu spôsobujúceho spoločenské riziká.

Nasledujúci prehľad pravidiel je určený primárne pre poskytovateľov sprostredkovateľských služieb, ktorí majú miesto usadenia na Slovensku (hlavné miesto podnikania alebo sídlo sa nachádza na Slovensku)¹, a to bez ohľadu na to, kde sa nachádzajú príjemcovia týchto služieb. Príručka preto nezahŕňa povinnosti týkajúce sa veľmi veľkých online platforiem a veľmi veľkých internetových vyhľadávačov (VLOPSEs), ktorým DSA ukladá dodatočné požiadavky na informácie a transparentnosť, keďže takéto typy sprostredkovateľských služieb sa na Slovensku zatiaľ nenachádzajú.

Kto je poskytovateľom sprostredkovateľských služieb?

Poskytovateľom sprostredkovateľských služieb je každý, kto poskytuje digitálnu službu, ktorá na žiadosť príjemcov umožňuje ukladanie, prenos a/alebo sprístupnenie informácií tretím stranám. Ide o službu, ktorá sa bežne poskytuje:

- za odmenu,
- na diaľku,
- elektronickým spôsobom,
- na základe individuálnej žiadosti príjemcu.

Z toho vyplýva, že sprostredkovateľskou službou nie sú služby, ktoré si vyžadujú fyzickú prítomnosť poskytovateľa a príjemcu (napr. lekárske vyšetrenie alebo ošetrovanie u lekára s použitím elektronického zariadenia), ani služby poskytované elektronickými prostriedkami, ktoré majú aj vecný obsah (napr. nákup železničných lístkov prostredníctvom automatov na výdaj lístkov).

DSA rozlišuje viaceré typy sprostredkovateľských služieb: obyčajný prenos, kešing, hosting (vrátane viacerých kategórií online platforiem) a online internetový vyhľadávač (obr. č. 1).

¹ Recitál 123 DSA.



Obr. č. 1: Kategórie sprostredkovateľských služieb

Obyčajný prenos

Ide o služby, ktoré prenášajú informácie príjemcom služby v komunikačnej sieti alebo poskytujú prístup do komunikačnej siete. Patria sem napríklad internetové prepojujúce uzly, bezdrôtové prístupové body, virtuálne súkromné siete (VPN), služby a prekladače DNS, správcovia mien domén najvyššej úrovne, registrátori, certifikačné orgány, ktoré vydávajú digitálne certifikáty, internetová telefónia a iné interpersonálne komunikačné služby.

Kešing

Ide o služby, ktoré prenášajú informácie poskytnuté príjemcom služby prostredníctvom komunikačnej siete. Informácie sa pritom ukladajú automaticky, dočasne a krátkodobo, aby sa zefektívnil prístup k nim. Patria sem výhradné poskytovania sietí sprístupňovania obsahu, reverzných proxy serverov alebo proxy serverov na úpravu obsahu.

Hosting

Ide o služby pozostávajúce z ukladania informácií na žiadosť príjemcu služby, ako sú webové stránky, úložiská fotografií alebo aplikácie. Patria sem napríklad cloud computing, webový hosting, cloudové úložisko, e-mail hosting, herné servery, služby platených odkazov alebo služby umožňujúce výmenu informácií a obsahu online vrátane ukladania a zdieľania súborov.

- **Online platforma** – Hostingová služba, ktorá ukladá a šíri informácie verejnosti na žiadosť príjemcu služby. Príkladom sú sociálne siete, diskusné fóra a obchody s aplikáciami.
- **Online trhovisko (B2C – business-to-consumer)** – Model online trhoviska, ktorý zahŕňa transakciu (predaj) medzi podnikom a jednotlivcom ako koncovým zákazníkom. Ide o online platformu, ktorá spotrebiteľom ponúka možnosť uzavrieť s obchodníkom zmluvu na diaľku.
- **Veľmi veľká online platforma (VLOP – very large online platform)** – Online platforma, ktorá má priemerný mesačný počet aktívnych používateľov minimálne 45 miliónov (10 % obyvateľstva Európskej únie).

Online internetový vyhľadávač

Služba, ktorá umožňuje používateľom zadávať výrazy s cieľom vyhľadávať webové stránky. Výsledky vyhľadávania poskytuje služba v akomkoľvek formáte umožňujúcom nájsť informácie súvisiace s požadovaným obsahom.

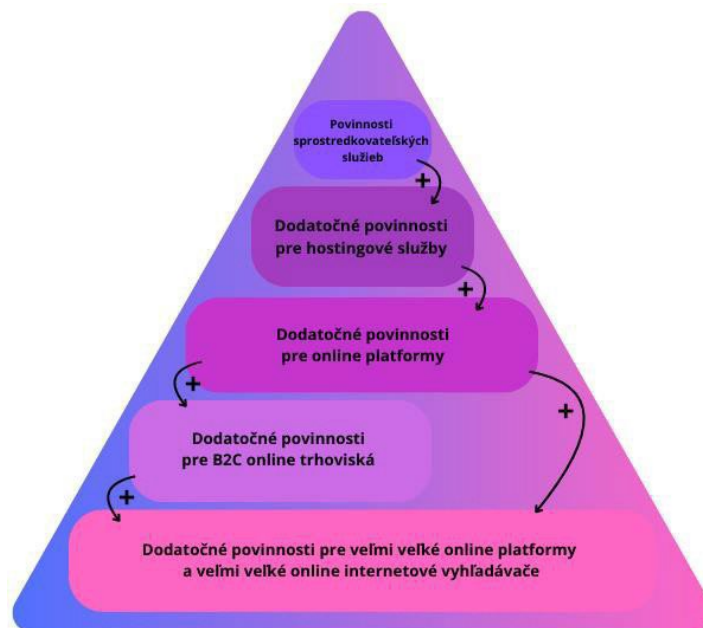
- **Veľmi veľký online internetový vyhľadávač** (VLOSE – very large online search engine)
 - Online internetový vyhľadávač, ktorý má priemerný mesačný počet aktívnych používateľov minimálne 45 miliónov (10 % obyvateľstva Európskej únie).

Ak jeden poskytovateľ ponúka rôzne typy sprostredkovateľských služieb, niektoré z nich patria do jednej kategórie sprostredkovateľských služieb, iné do druhej, pričom platí, že poskytovateľ musí dodržiavať povinnosti, ktoré sa vzťahujú na rôzne kategórie sprostredkovateľských služieb. Pravidlá v DSA sa vždy týkajú len služieb v rámci ich rozsahu pôsobnosti².

Aké povinnosti má poskytovateľ sprostredkovateľských služieb podľa DSA?

DSA ukladá poskytovateľom sprostredkovateľských služieb rôzne povinnosti v závislosti od toho, o aký typ služby ide. Z toho vyplýva, že nie všetky povinnosti sa vzťahujú na všetkých poskytovateľov³.

DSA zavádza viacstupňový systém povinností. Existuje tak súbor záväzkov, ktoré musia spĺňať všetky sprostredkovateľské služby, ale zároveň sa na určité kategórie týchto služieb vzťahujú aj dodatočné pravidlá. Napríklad poskytovatelia hostingových služieb musia plniť viac povinností ako poskytovatelia obyčajného prenosu, ale zároveň, v rámci kategórie hostingových služieb majú poskytovatelia online platforiem záväzky navyše. Pre lepšie pochopenie viacúrovňovej štruktúry povinností viď obr. č. 2.



Obr. č. 2: Viacúrovňová štruktúra povinností sprostredkovateľských služieb

² Recitál 15 DSA.

³ Recitál 19 DSA.

Nasledujúci prehľad ponúka výpočet povinností, ktoré musia poskytovatelia jednotlivých typov sprostredkovateľských služieb spĺňať. Komplexné informácie týkajúce sa jednotlivých pravidiel, ktoré musí konkrétna služba spĺňať, sú obsiahnuté v DSA⁴.

POVINNOSTI PRE VŠETKÝCH POSKYTOVATEĽOV SPROSTREDKOVATEĽSKÝCH SLUŽIEB

Všetci poskytovatelia sprostredkovateľských služieb (t. j. obyčajný prenos, kešing, hosting, online platforma, online trhovisko, online internetový vyhľadávač) musia dodržiavať v rámci snahy o zabezpečenie transparentného a bezpečného online prostredia povinnosti uvedené v článkoch 11 až 15 DSA. Zároveň sa na nich vzťahujú aj články 9 a 10 DSA.

Každá sprostredkovateľská služba musí:

1. Určiť **jednotné elektronické kontaktné miesto** (článok 11 DSA)

- Kontaktné miesto by ideálne malo byť vo forme e-mailovej adresy. Služiteľ bude na komunikáciu s orgánmi členských štátov, Európskou komisiou a Európskym výborom pre digitálne služby.
- Poskytovateľ má zároveň uviesť, akými **úradnými jazykmi EÚ** umožňuje komunikáciu. Sprostredkovateľské služby na Slovensku musia umožňovať komunikáciu v slovenskom a anglickom jazyku, ostatné jazyky sú voliteľné.

2. Určiť **kontaktné miesto pre príjemcov služby** (článok 12 DSA)

- Kontaktné miesto pre príjemcov služby musí umožňovať **priamu, rýchlu a používateľsky ústretovú komunikáciu elektronickými prostriedkami**. Všetky tri požiadavky sú považované za zásadné.
- Ako kontaktné miesto môže byť použitá e-mailová adresa, elektronický kontaktný formulár, chatovacie okno, chatbot a pod., používateľovi však musí byť vždy umožnené komunikovať aj s človekom bez využitia automatizovaných nástrojov.

3. Zverejniť svoje **obchodné podmienky** (článok 14 DSA)

- Obchodné podmienky sú zmluvné ustanovenia, ktoré upravujú vzťah medzi poskytovateľom a príjemcom služby. Používateľa musia oboznámiť s jeho **právami a povinnosťami**, a to vrátane informácií o všetkých obmedzeniach, ktoré sú na službe uplatňované, napr. o moderácii obsahu, algoritmickom rozhodovaní či pravidlách vnútorného systému vybavovania sťažností.
- Obchodné podmienky musia byť **jasné, jednoduché, zrozumiteľné, používateľsky ústretové, jednoznačné, verejné, strojovo čitateľné a ľahko dostupné** na stránke poskytovateľa sprostredkovateľskej služby. DSA nestanovuje, v akom jazyku či jazykoch by mali byť dostupné, ideálne však aj v slovenčine.
- Použitý jazyk musí zodpovedať kategórii alebo kategóriám príjemcov, pre ktorých sú určené. V prípade, že je služba určená primárne pre nepĺnoletých používateľov alebo je nimi primárne používaná, musia byť obchodné podmienky vysvetlené formou, ktorej rozumejú.
- Poskytovatelia sú povinní **informovať používateľov o každej významnej zmene** obchodných podmienok. Vhodnou formou môže byť napr. e-mail, notifikácia, správa v používateľskom rozhraní alebo iný dokázateľný spôsob.
- Obchodné podmienky musia byť uplatňované **objektívne a primerane**, aby sa predišlo diskriminácii či neoprávnenému obmedzovaniu práv používateľov.

⁴ Celé znenie DSA: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065>.

4. Zverejňovať **správy o transparentnosti** (článok 15 DSA)

- Poskytovatelia sprostredkovateľských služieb musia **raz ročne** zverejniť správu o transparentnosti. Rozsah informácií upravuje článok 15 DSA, nie všetky informácie sú však relevantné pre všetky typy služieb, preto je potrebné dôkladne si článok 15 preštudovať.
- Správy o transparentnosti musia byť **verejne a ľahko dostupné, v strojovo čitateľnom formáte, jasné a zrozumiteľné**. Zverejnené musia byť na stránke poskytovateľa, nie je potrebné ich zasielať koordinátorovi digitálnych služieb.
- Podrobnosti k správam o transparentnosti sú dostupné vo vykonávacom akte Európskej komisie tu:
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202402835.

5. Konať po prijatí **priказu proti nezákonnému obsahu** (článok 9 DSA) a po prijatí **priказu na poskytnutie informácií** (článok 10 DSA)

- Priказы môžu byť vydané justičnými alebo správnymi orgánmi, a to nielen slovenskými, ale ktoréhokoľvek členského štátu EÚ. Doručené budú na kontaktné miesto, ktoré si poskytovateľ zvolil (viď povinnosť určiť jednotné elektronické kontaktné miesto podľa článku 11 DSA).
- Poskytovateľ musí po vykonaní príказu **upovedomiť dotknutého príjemcu** služby vrátane odôvodnenia, ak to nevyklučuje povaha príказu. Zároveň musí bez zbytočného odkladu **informovať orgán**, ktorý príказ vydal, či a kedy príказ vykonal.

POVINNOSTI PRE POSKYTOVATEĽOV HOSTINGOVÝCH SLUŽIEB

Poskytovatelia hostingových služieb, bez ohľadu na ich veľkosť, musia dodržiavať povinnosti uvedené v článkoch 9 až 18 DSA.

Každá hostingová služba musí:

1. Spĺňať **povinnosti, ktoré sa vzťahujú na sprostredkovateľské služby** (články 9 až 15 DSA)

- Viď sekcia „Povinnosti pre všetkých poskytovateľov sprostredkovateľských služieb“.

2. Zaviesť **mechanizmy oznamovania potenciálne nezákonného obsahu** na službe (článok 16 DSA)

- Poskytovatelia musia zaviesť **ľahko prístupné a používateľsky ústretové** mechanizmy, ktoré umožnia komukoľvek oznamovať službe potenciálne nezákonný obsah prostredníctvom **elektronických prostriedkov**.
- Takýto mechanizmus by mal byť v ideálnom prípade dostupný pri každom obsahu poskytovanom príjemcom služby. Za používateľsky neústretový môže byť považovaný napríklad mechanizmus, ktorý pri oznamovaní žiada informácie nad rámec stanovený v DSA (viď článok 16 DSA), ktorý je zámerne zložitý či neprehľadný, ktorý stanovuje kvóty na počet oznámení, ktorý je podmienený zriadením používateľského účtu a pod.
- Za nezákonný obsah je považovaný akýkoľvek obsah, ktorý nie je v súlade s právom EÚ alebo právom niektorého členského štátu EÚ, ktoré však nesmie odporovať právu EÚ.
- Po prijatí oznámenia príjemcu služby je poskytovateľ povinný **bez zbytočného odkladu** potvrdiť jeho prijatie jednotlivcovi alebo subjektu, ktorý ho zaslal. Bez zbytočného odkladu mu musí zaslať tiež svoje rozhodnutie súvisiace s oznámením, ako aj informácie o možnostiach nápravy (napr. mimosúdne riešenie sporov).
- Všetky oznámenia potenciálne nelegálneho obsahu musia byť spracované, a to **včas, dôsledne, nesvojvoľne a objektívne**. V prípade, že sú na toto spracovanie alebo rozhodovanie využité automatizované prostriedky, musí s tým byť jednotlivec alebo subjekt, ktorý oznámenie podal, oboznámený.

- **Poskytovateľ nemá povinnosť prijať opatrenia voči nezákonnému obsahu, ktorý mu bol oznámený.** V takom prípade však môže byť voči nemu vyhovená zodpovednosť, keďže vedomosť o nezákonnom obsahu na svojej službe mal a rozhodol sa voči nej nekonať.
3. Poskytovateľ prijemcovi služby **jasné a konkrétne odôvodnenie** v prípade, že mu na službe bolo uložené obmedzenie (článok 17 DSA)
- Ak poskytovateľ nejakým spôsobom obmedzí obsah či samotného používateľa, je povinný mu poskytnúť jasné, zrozumiteľné a konkrétne odôvodnenie, a to bez ohľadu na dôvod obmedzenia.
 - Informácie, ktoré musí takéto odôvodnenie obsahovať, sú uvedené v článku 17 DSA.
 - Používateľ dostane odôvodnenie **najneskôr v deň, keď mu bolo obmedzenie uložené.** V DSA nie je stanovené, akou formou má byť takéto oznámenie doručené, vhodným spôsobom môže byť správa v používateľskom rozhraní alebo e-mail.
 - Poskytovateľ nemusí odôvodnenie poskytnúť, ak postupuje napr. podľa článku 9 DSA, ak došlo k zneužitiu služby šírením veľkého množstva problematického obsahu (boti či falošné účty) alebo ak nie sú známe elektronické kontaktné údaje používateľa.
4. Informovať príslušné štátne orgány o **podozreniach z trestného činu** (článok 18 DSA)
- V prípade, ak poskytovateľ získa dôvodné podozrenie, že na jeho službe došlo/dochádza/pravdepodobne dôjde k trestnému činu ohrozujúcemu život alebo bezpečnosť osôb, je povinný bezodkladne to oznámiť so všetkými potrebnými informáciami relevantným orgánom v dotknutom členskom štáte či štátoch. **V prípade Slovenska je potrebné notifikovať Prezídium Policajného zboru (spocumps@minv.sk).**
 - V prípade, ak poskytovateľ nevie identifikovať dotknutý štát či štáty, môže oznámenie podať slovenským orgánom a/alebo Europolu.
 - **Poskytovateľ nemá povinnosť trestné činy na svojej službe aktívne vyhľadávať.**

POVINNOSTI PRE POSKYTOVATEĽOV ONLINE PLATFORMIEM (OKREM MIKROPODNIKOV A MALÝCH PODNIKOV)

Poskytovatelia sprostredkovateľských služieb, ktoré spadajú do kategórie online platformi, musia dodržiavať povinnosti uvedené v článkoch 9 až 28 DSA. Dodatočné opatrenia nemusia dodržiavať online platformy, ktoré sú podľa odporúčania 2003/361/ES považované za mikropodniky a malé podniky. Tie zamestnávajú menej ako 50 osôb a/alebo ich celkový ročný obrat nepresahuje 10 miliónov eur.

Online platformy majú povinnosť:

1. Spĺňať **povinnosti, ktoré sa vzťahujú na všetky sprostredkovateľské služby a zároveň aj na hostingové služby** (články 9 až 18 DSA)
 - Vid' sekcie „Povinnosti pre všetkých poskytovateľov sprostredkovateľských služieb“ a „Povinnosti pre poskytovateľov hostingových služieb“.
2. Vytvoriť **vnútorný systém vybavovania sťažností** voči rozhodnutiam poskytovateľa online platformy (článok 20 DSA)
 - Každý prijímateľ online služby musí mať možnosť napadnúť rozhodnutia poskytovateľov online platformi týkajúce sa nezákonnosti obsahu alebo jeho nezlučiteľnosti so zmluvnými podmienkami. Sťažnosti musí mať možnosť podať minimálne proti tým rozhodnutiam platformy, ktoré je nutné odôvodniť podľa článku 17 DSA.
 - Systém podávania sťažností musí byť **elektronický, bezplatný, ľahko dostupný a používateľsky ústretový**, pričom by nemal vyžadovať zbytočné formálne náležitosti (napríklad podrobné právne odôvodnenia, nadbytočné informácie a pod.).
 - Poskytovatelia musia vybavovať sťažnosti, ktoré boli podané počas obdobia najmenej **šiestich mesiacov**, od kedy bol príjemca informovaný o rozhodnutí platformy.
 - Poskytovateľ musí zabezpečiť, aby boli sťažnosti **riešené včas, nediskriminačne, spravodlivo a pod dohľadom kvalifikovaných zamestnancov**.
 - O výsledku sťažnosti musí poskytovateľ **informovať bez zbytočného odkladu**, pričom používateľovi musí poskytnúť odôvodnenie a možnosti nápravy (napr. mimosúdne riešenie sporov a pod.).
3. Poskytovať informácie o prístupe k **mimosúdny m riešeniam sporov**, ako aj spolupracovať s týmito orgánmi (článok 21 DSA)
 - Prijemcovia služieb sa môžu proti rozhodnutiam poskytovateľov brániť prostredníctvom mimosúdneho riešenia sporov, o čom musí poskytovateľ príjemcu oboznámiť. Táto informácia má byť na online rozhraní **ľahko dostupná, jasná a používateľsky ústretová**.
 - Orgán mimosúdneho riešenia sporov je ktorýkoľvek subjekt **certifikovaný príslušným koordinátorom digitálnych služieb**, ktorý je usadený v EÚ.
 - Obe strany sporu majú povinnosť s orgánom mimosúdneho riešenia sporov **spolupracovať v dobrej viere**. Využitie vnútorného systému vybavovania sťažností nie je podmienkou pre spustenie procesu mimosúdneho riešenia sporov.
 - Rozhodnutia orgánu mimosúdneho riešenia sporov musia byť sprístupnené stranám sporu **do 90 dní**, v zložitých prípadoch **do 180 dní**. Tieto rozhodnutia nie sú pre žiadnu zo strán záväzné. Celý prípad je pritom možné kedykoľvek predložiť pred súd.

- Orgán mimosúdneho riešenia sporov môže poskytovateľovi účtovať **primerané poplatky**. V prípade, že v konaní uspeje navrhovateľ, poskytovateľ má povinnosť uhradiť mu všetky výdavky. V opačnom prípade, ak uspeje poskytovateľ, nemá nárok na náhradu nákladov, pokiaľ nepreukáže zlý úmysel navrhovateľa.
- Aktualizovaný zoznam všetkých orgánov mimosúdneho riešenia sporov je dostupný tu: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/dsa-out-court-dispute-settlement#ecl-inpage-List-of-bodies>.

4. Prioritne spracovávať oznámenia predložené **dôveryhodnými nahlasovateľmi** (článok 22 DSA)

- Dôveryhodní nahlasovatelia sú osobitnou kategóriou subjektov **certifikovaných príslušným koordinátorom digitálnych služieb**. Sú špecializovaní na identifikáciu a oznamovanie vybraných typov nelegálneho obsahu na online platformách, pričom sú nezávislí od poskytovateľov digitálnych služieb.
- Poskytovatelia musia zabezpečiť **prioritné vybavovanie** oznámení od dôveryhodných nahlasovateľov, avšak to by nemalo ísť na úkor vybavovania iných závažných oznámení od používateľov. Na splnenie týchto požiadaviek môže byť preto efektívne zriadiť napr. špeciálny e-mail, kontaktný formulár či iné rozhranie, ktoré umožní poskytovateľovi včas vybaviť oznámenia podané dôveryhodnými nahlasovateľmi.
- Aktualizovaný zoznam dôveryhodných nahlasovateľov je dostupný tu: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/trusted-flaggers-under-dsa>. V prípade, že subjekt chce nahlásiť obsah ako dôveryhodný nahlasovateľ a nie je na zozname, mal by poskytovateľ požiadať o doloženie statusu.
- Oznámenia dôveryhodných nahlasovateľov nemusia byť vždy správne, **poskytovateľ rozhoduje tak, ako uzná za vhodné**. V prípade, že poskytovateľ považuje značné množstvo takýchto oznámení od jedného subjektu za neodôvodnené či nepresné, oznámi to koordinátorovi digitálnych služieb, ktorý môže certifikáciu odobrať.

5. Prijat' **opatrenia voči používateľom**, ktorí opakovane šíria nezákonný obsah alebo podávajú zjavne neopodstatnené oznámenia a sťažnosti (článok 23 DSA)

- Poskytovatelia sú povinní pozastaviť poskytovanie služieb príjemcom, ktorí často zverejňujú zjavne nezákonný obsah alebo pozastaviť vybavovanie oznámení (článok 16 DSA) a sťažností (článok 20 DSA) osobám, ktorých podania sú opakovane neopodstatnené.
- Takémuto pozastaveniu musí **predchádzať upozornenie s odôvodnením a možnosťami nápravy**.
- Poskytovateľ musí pri rozhodovaní o pozastavení svojich služieb vybranému používateľovi zohľadniť faktory vymenované v článku 23 DSA.
- Podmienky opatrení, ktoré môže byť prijaté v prípade takéhoto zneužitia služby, musia byť jasne a detailne uvedené v obchodných podmienkach. Doba pozastavenia služby by mala byť **primeraná** na základe závažnosti prípadu.

6. Zverejňovať **dodatočné informácie** okrem správ o transparentnosti (článok 24 DSA)

- Keďže online platformy disponujú väčšou spoločenskou zodpovednosťou, musia **v správach o transparentnosti uvádzať dodatočné informácie** uvedené v článku 24 DSA.
- Okrem toho sú poskytovatelia povinní zverejňovať na svojej webovej stránke **priemerný mesačný počet aktívnych príjemcov služby v EÚ**, a to každých **šesť mesiacov**. Usmernenie, ako tento počet stanoviť, publikovala Európska komisia tu: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/sk/library/dsa-guidance-requirement-publish-user-numbers>.
- V tejto súvislosti zároveň Európska komisia plánuje vydať delegovaný akt.

- Zároveň musia poskytovatelia predložiť Európskej komisii rozhodnutia a odôvodnenia uvedené v článku 17 ods. 1, ktoré budú vložené do **verejne prístupnej databázy transparentnosti** (článok 24 ods. 5 DSA) dostupnej tu: <https://transparency.dsa.ec.europa.eu/dashboard>.
- Predtým, ako bude môcť poskytovateľ zaslať údaje do databázy transparentnosti, musí **vyplniť online registračný formulár**. Ten nájdete tu: <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/DSA-ComplianceStatementsReasons>.
- Podrobnejšie vysvetlenie celého procesu poskytuje Európska komisia tu: <https://transparency.dsa.ec.europa.eu/page/onboarding-documentation>. V prípade potreby je možné kontaktovať aj koordinátora digitálnych služieb v krajine usadenia (pre Slovensko office@rpms.sk).

7. Zabezpečiť, aby online rozhranie nebolo zavádzajúce či manipulatívne (**zákaz tzv. Tmavých vzorcov**, po anglicky dark patterns)(článok 25 DSA)

- Tzv. tmavé vzorce (dark patterns) sú praktiky v dizajne používateľských rozhraní, ktoré klamú alebo manipulujú používateľov tak, aby sa rozhodovali spôsobom, ktorý nie je v ich najlepšom záujme. Tým je obmedzená ich možnosť uskutočňovať informované a slobodné rozhodnutia.
- DSA zakazuje používanie akýchkoľvek tmavých vzorcov. Patrí medzi ne napríklad zviditeľňovanie niektorých možností výberu, keď sa od príjemcu vyžaduje rozhodnutie; opakovanie požiadavky, aby si príjemca vybral, aj napriek tomu, že tak už urobil (najmä prostredníctvom automaticky otváracích okien); sťažovanie podmienok ukončenia služby alebo predplatného v porovnaní s podmienkami prihlásenia sa do nej; nefunkčné možnosti voľby, prednastavené alebo skryté súhlasy; skryté poplatky; zavádzajúce či falošné recenzie alebo ponuky a pod.

8. Zabezpečiť, aby na online rozhraní boli uvedené **jasné informácie ku každej z reklám** (článok 26 DSA)

- V záujme zvýšenia transparentnosti musia online platformy zabezpečiť, aby príjemcovia služby dokázali reklamu **identifikovať** (ideálne podľa štandardizovaných označení) a zároveň vedeli určiť, **v koho mene je reklama prezentovaná**, prípadne kto za ňu zaplatil. Okrem toho musia byť z reklamy zrejmé relevantné informácie **o hlavných parametroch** použitých na určenie príjemcu, ktorému sa reklama zobrazuje, ako aj, **ako tieto parametre zmeniť**.
- Príjemca musí mať k dispozícii funkciu, ktorá mu umožňuje vyhlásiť, že obsah, ktorý poskytuje, obsahuje komerčnú komunikáciu.
- Všetky informácie musia byť podané **jasne, stručne a jednoznačne**.
- **Reklama nesmie byť poskytovaná príjemcom služby na základe profilovania**⁵.

9. Transparentne uviesť **hlavné parametre používané v odporúčacích systémoch** (článok 27 DSA)

- Keďže odporúčacie systémy a algoritmy sú kľúčové v tom, aké informácie sa príjemcom služby zobrazujú, musia byť používatelia informovaní, **ako tieto systémy fungujú a ako sa dajú ovplyvniť**.
- Odporúčací systém je podľa DSA „*úplne alebo čiastočne automatizovaný systém, ktorý online platforma používa na odporúčanie konkrétnych informácií príjemcom služby vo svojom online rozhraní alebo na uprednostňovanie uvedených informácií, a to aj v dôsledku vyhľadávania iniciovaného príjemcom služby alebo iného určenia relatívneho*

⁵ Profilovanie je podľa GDPR akákoľvek forma automatizovaného spracúvania osobných údajov, ktoré pozostáva z použitia týchto osobných údajov na vyhodnotenie určitých osobných aspektov týkajúcich sa fyzickej osoby, predovšetkým analýzy alebo predvídania aspektov dotknutej fyzickej osoby súvisiacich s výkonnosťou v práci, majetkovými pomermi, zdravím, osobnými preferenciami, záujmami, spoľahlivosťou, správaním, polohou alebo pohybom.

poradia alebo významnosti zobrazovaných informácií". Môže tak ísť napríklad o tzv. newsfeed, personalizované odporúčania, spôsob zoradenia ponuky produktov na online trhovisku alebo spôsob zoradenia odpovedí vo vyhľadávaní.

- Poskytovatelia musia vo svojich obchodných podmienkach jasne a zrozumiteľne uviesť hlavné parametre používané v odporúčacích systémoch, minimálne **kritériá, ktoré sú najvýznamnejšie pri určovaní informácií navrhovaných prijemcovi a dôvody relatívneho významu týchto parametrov**.
- Hlavnými parametrami môžu byť napríklad geografická vzdialenosť, cena, dátum, hodnotenie spotrebiteľov, počet zobrazení, zámerné vynechávanie určitého obsahu, náhodné poradie, technické parametre a pod.
- V prípade, že poskytovateľ prezentuje viac možností pre odporúčacie systémy určujúcich relatívne poradie informácií, musí mať používateľ možnosť kedykoľvek si vybrať a **zmeniť svoju preferovanú možnosť**. Takáto funkcia musí byť ľahko a priamo dostupná v používateľskom rozhraní.

10. Prijatá primerané **opatrenia na ochranu maloletých** (článok 28 DSA)

- Každý poskytovateľ online platformy je povinný zaviesť v rámci svojich služieb vhodné a primerané opatrenia na zabezpečenie **vysokéj úrovne súkromia, bezpečnosti a ochrany maloletých**. Za maloletých sú považovaní používatelia do 18 rokov.
- DSA neurčuje, aké opatrenia musí poskytovateľ prijať, vytyčuje len všeobecný cieľ, ktorý musí byť dosiahnutý. Je možné, že na odhalenie rizík spojených s používaním služby maloletými, bude musieť byť vykonaný vnútorný audit.
- Za službu prístupnú maloletým je spravidla považovaná služba, ktorú takéto osoby môžu ľahko využívať alebo tomu nasvedčuje charakter či dizajn stránky. Do tejto kategórie bežne spadajú tiež služby, v ktorých obchodných podmienkach je uvedené, že sú dostupné pre osoby od 13 rokov alebo služby, ktorých poskytovateľ má vedomosť o tom, že jeho službu využívajú nepnoletí (napr. na základe údajov o veku používateľov, ktoré spracúva).
- Opatrenia, ktoré poskytovateľ prijme, musia **zodpovedať charakteru služby a veku nepnoletých**. Príkladom takýchto opatrení môžu byť účinné vekové obmedzenia dostupnosti služieb, nepoužívanie praktík, ktoré môžu spôsobovať závislosť, zákaz zdieľania polohy, minimalizácia zberu dát, systém overovania veku na službách, ktoré obsahujú nevhodný obsah pre nepnoletých a pod.
- Poskytovateľ môže využiť odporúčania napríklad z dokumentu Európskej komisie „Digitálne desaťročie pre deti a mládež: nová Európska stratégia vytvárania lepšieho internetu pre deti (stratégia BIK+)“ (nájdete tu: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=COM%3A2022%3A212%3AFIN>).
- Európska komisia plánuje vydať usmernenia, ktoré majú poskytovateľom pomôcť uplatňovať adekvátnu úroveň ochrany maloletých. Publikované by mali byť v prvom polroku 2025.
- Poskytovatelia online platforiem zároveň **nesmú vo svojom rozhraní zobrazovať reklamy založené na profilovaní s použitím osobných údajov** príjemcu služby pokiaľ nevedia s primeranou istotou povedať, že príjemcom služby nie je maloletý.
- V prípade, že sa na poskytovateľa vzťahujú opatrenia podľa článku 28 DSA, musí tomu prispôbiť celé svoje online rozhranie, nie len tú jeho časť, ktorá je regulovaná podľa DSA.

POVINNOSTI PRE POSKYTOVATEĽOV B2C ONLINE TRHOVÍSK (OKREM MIKROPODNIKOV A MALÝCH PODNIKOV)

Poskytovatelia B2C online trhovísk, ktoré nie sú považované za mikropodniky alebo malé podniky v zmysle odporúčania 2003/361/ES, musia spĺňať povinnosti uvedené v článkoch 9 až 32 DSA. Online trhoviská, ktoré sú mikropodnikmi alebo malými podnikmi, musia dodržiavať povinnosti uvedené v článkoch 9 až 18 DSA.

B2C online trhoviská majú za povinnosť:

1. Spĺňať **povinnosti, ktoré sa vzťahujú na všetky sprostredkovateľské služby a zároveň aj na hostingové služby a online platformy** (články 9 až 28 DSA)
 - Vid' sekcie „Povinnosti pre všetkých poskytovateľov sprostredkovateľských služieb“, „Povinnosti pre poskytovateľov hostingových služieb“ a „Povinnosti pre poskytovateľov online platforiem (okrem mikropodnikov a malých podnikov)“.
2. Disponovať **overenými informáciami o obchodníkoch poskytujúcich svoje produkty a služby na platforme** (článok 30 DSA)
 - Poskytovateľ online trhoviska musí zabezpečiť, aby jeho platformu využívali iba obchodníci, ktorí uviedli spoľahlivé a úplné informácie. Rozsah potrebných údajov určuje článok 30 DSA.
 - Na overenie týchto informácií musí poskytovateľ vynaložiť **maximálne úsilie** (verejne dostupné databázy, registre, iné online zdroje, dožiadanie podporných dokumentov od obchodníkov a pod.). Za presnosť informácií zodpovedá obchodník.
 - Ak sa poskytovateľ domnieva, že niektorá informácia uvedená obchodníkom nie je presná, úplná alebo aktuálna, je povinný požiadať ho o nápravu. Pokiaľ k náprave v stanovenej lehote nedôjde, poskytovateľ je povinný **pozastaviť poskytovanie svojej služby** obchodníkovi až do vyhovenia žiadosti.
 - Rozhodnutie o pozastavení služby musí byť jasne odôvodnené a musí obsahovať informácie o možnostiach nápravy podľa článku 17 DSA. Obchodník má následne možnosť podať sťažnosť prostredníctvom vnútorného systému vybavovania sťažností podľa článku 20 DSA alebo sa obrátiť na orgán mimosúdneho riešenia sporov podľa článku 21 DSA.
 - Od obchodníkov, ktorí na platforme už pôsobia, musí poskytovateľ získať informácie podľa článku 30 DSA **do 17. februára 2025**. Tým obchodníkom, ktorí informácie nedodajú, musí poskytovateľ pozastaviť poskytovanie služieb, až kým žiadosti nevyhovujú.
 - Získané informácie poskytovatelia online trhovísk uchovávajú **po dobu šiestich mesiacov** po skončení trvania zmluvného vzťahu s obchodníkom, následne ich odstránia. Tretím stranám môžu byť tieto údaje poskytnuté len na základe platného zákona.
 - Poskytovateľ má povinnosť **verejne sprístupniť na online rozhraní informácie o obchodníkovi** (meno/názov, adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa, obchodný register, jeho registračné číslo) a jeho čestné vyhlásenie, ktoré ho zaväzuje poskytovať produkty a služby v súlade s právom EÚ. Údaje musia byť zverejnené **jasným, ľahko dostupným a zrozumiteľným spôsobom**, a to pri produkte alebo službe, ktorej sa týkajú.
3. Zabezpečiť, aby **online rozhranie umožňovalo predajcom splniť si povinnosti** týkajúce sa predzmluvných informácií a informácií o bezpečnosti produktov (článok 31 DSA)
 - Online rozhranie musí byť navrhnuté a usporiadané tak, aby umožnilo obchodníkom poskytnúť informácie uvedené v článku 31 DSA. Tie sa týkajú obchodníka, jeho výrobkov či služieb, identifikačného znaku či prípadných označení podľa právnych predpisov v oblasti bezpečnosti produktov.
 - To, či samotné informácie uvedené budú, je zodpovednosťou obchodníka. Poskytovateľ by však mal vyvinúť **maximálne úsilie** na to, aby overil, či údaje boli zverejnené. To môže zabezpečiť napríklad označením niektorých polí ako povinných či prostredníctvom

schvaľovania každej ponuky poskytovateľom.

- Poskytovateľ musí vyvinúť **primerané úsilie na overenie, či ponúkané produkty alebo služby nie sú nezákonné**. Táto povinnosť je výnimkou zo všeobecného pravidla, podľa ktorého poskytovateľ nie je povinný nezákonný obsah nahraný používateľom aktívne vyhľadávať. Vhodným spôsobom môže byť napríklad uskutočňovanie náhodných kontrol.

4. Informovať spotrebiteľov v prípade, že akýkoľvek obchodník ponúkal nezákonnú službu alebo produkt prostredníctvom platformy (článok 32 DSA)

- V prípade, keď sa poskytovateľ služby dozvie, že obchodník ponúkal nezákonný produkt alebo službu, je povinný túto skutočnosť oznámiť spotrebiteľom, ktorí si daný produkt alebo službu kúpili **najneskôr pred šiestimi mesiacmi**. Zároveň ich musí informovať o totožnosti obchodníka, ako aj o akýchkoľvek relevantných možnostiach nápravy.
- Ak poskytovateľ nemá kontaktné údaje na týchto spotrebiteľov, **na svojom online rozhraní** musí zverejniť informácie o nezákennom produkte či službe, o obchodníkovi a o možnostiach nápravy.

Podľa článku 49 DSA musí každý členský štát EÚ určiť tzv. koordinátora digitálnych služieb, ktorému sú zverené povinnosti súvisiace s vnútroštátnym dozorom nad dodržiavaním nariadenia DSA. Na **Slovensku je ním Rada pre mediálne služby**, ktorá túto príručku vypracovala. Príručka nenahrádza žiadne zákonné ustanovenia a nie je ju možné považovať za právne poradenstvo.

V prípade akýchkoľvek otázok nás môžete kontaktovať na office@rpms.sk.