RADA PRE MEDIÁLNE SLUŽBY

POSKYTOVATELIA SPROSTREDKOVATEĽSKÝCH SLUŽIEB A ICH POVINNOSTI PODĽA DSA

Aktualizované a platné k dňu 15. 9. 2026

Spoločne za bezpečné, predvídateľné a dôveryhodné online prostredie

Digitálny priestor sa stal prirodzenou súčasťou nášho každodenného života, práce aj vzdelávania. S jeho dynamickým rozvojom však prichádza aj potreba nastaviť jasné, spravodlivé a jednotné pravidlá fungovania digitálneho trhu. Nariadenie o digitálnych službách (Digital Services Act – DSA)[1] predstavuje prelomový európsky rámec, ktorého hlavným cieľom je chrániť používateľov a priniesť do online sveta viac transparentnosti, bezpečnosti a dôvery.

DSA poskytuje nástroje na to, aby sme spoločne vytvárali bezpečné online prostredie pre všetkých. Zameriava sa na boj proti nelegálnemu obsahu s dôrazom na rešpektovanie práv používateľov.

Jeden ekosystém, zdieľaná zodpovednosť

Filozofia DSA vychádza z myšlienky, že online priestor tvorí **jeden spoločný ekosystém**. Dosiahnutie bezpečného internetu preto nie je úlohou len pre jedného aktéra, ale vyžaduje si **zdieľanie povinností a zodpovednosti** všetkých zúčastnených strán:

- **Používatelia** získavajú posilnené práva a nové, účinné nástroje na ochranu pred nelegálnym obsahom a nekalými praktikami, pričom kľúčové je ich aktívne uplatňovanie.
- **Poskytovatelia sprostredkovateľských služieb** plnia jasne definované povinnosti pri nahlasovaní, odstraňovaní nelegálneho obsahu a zabezpečovaní transparentnosti svojich systémov.
- **Výskumníci a tretí sektor** získavajú prístup k dátam a priestor na nezávislú kontrolu digitálneho prostredia.
- **Koordinátori digitálnych služieb a Európska komisia** dohliadajú na dodržiavanie pravidiel a zabezpečujú efektívne presadzovanie práva naprieč celou Európskou úniou.

[1] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065



Obr. č. 1: Aktéri a nástroje DSA

Ochrana práv používateľov

DSA stavia do centra pozornosti ochranu pred nelegálnym obsahom – od nezákonného predaja tovaru cez šírenie nenávistných prejavov až po neoprávnené zverejňovanie osobných údajov či intímnych záberov. Práve pri nelegálnom obsahu existuje celospoločenský konsenzus na jeho zamedzení. Dôležitým pilierom nariadenia je však rovnováha: mechanizmy DSA sú navrhnuté tak, aby dôsledne chránili základné práva používateľov, vrátane slobody prejavu a práva na informácie.

Táto príručka slúži ako praktický sprievodca pre poskytovateľov sprostredkovateľských služieb, ktorý pomáha porozumieť novým povinnostiam a úspešne ich aplikovať v praxi. Určená je primárne pre poskytovateľov sprostredkovateľských služieb, ktorí majú miesto usadenia na Slovensku, 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, ani povinnosti pre internetové vyhľadávače, keďže žiadny takýto poskytovateľ nebol na Slovensku identifikovaný.

Príručka nenahrádza žiadne zákonné ustanovenia, neposkytuje právne záväzný výklad ich ustanovení a nemožno ju považovať za právne poradenstvo. V prípade akýchkoľvek pochybností je vždy rozhodujúce znenie DSA[2] a súvisiacej legislatívy, prípadne výklad príslušných orgánov.

NÁRODNÝ KOORDINÁTOR DIGITÁLNYCH SLUŽIEB

Podľa čl. 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.

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

ČO V TEJTO PRÍRUČKE NÁJDETE

Táto príručka vás prevedie povinnosťami, ktoré DSA ukladá poskytovateľom sprostredkovateľských služieb usadeným na Slovensku. V príručke sa najskôr dozviete, **kto je podľa DSA poskytovateľom sprostredkovateľskej služby** a aké typy služieb nariadenie rozlišuje (obyčajný prenos, kešing, hosting, online platforma, online trhovisko).

Príručka následne predstavuje **kumulatívny model povinností** – od základných povinností platných pre všetkých poskytovateľov, cez dodatočné požiadavky pre hostingové služby a online platformy, až po najrozsiahlejšie povinnosti pre online trhoviská. Vysvetľuje tiež, kedy a v akom rozsahu sa uplatňuje **výnimka pre mikro a malé podniky**.

Jadro príručky tvorí **prehľad jednotlivých povinností podľa článkov DSA** (čl. 9 až 32 DSA). Pri každej z nich je uvedené, čo by mal poskytovateľ zabezpečiť a aká forma je preferovaná. Na záver nájdete **praktický checklist**, rozdelený podľa regulačných stupňov, ktorý si môžete použiť na rýchlu orientačnú kontrolu, či vaša služba spĺňa relevantné povinnosti.

Príručku odporúčame čítať postupne od kategorizácie vašej služby, keďže od nej sa odvíja, ktoré časti príručky sa vás týkajú.

KTO JE POSKYTOVATEĽOM SPROSTREDKOVATEĽSKÝCH SLUŽIEB PODĽA DSA?

Ústredným pojmom DSA je **poskytovateľ sprostredkovateľskej služby**. Podľa DSA sa ním stáva každý, kto poskytuje službu informačnej spoločnosti, ktorá na žiadosť príjemcov umožňuje ukladanie, prenos a/alebo sprístupnenie informácií tretím stranám. Služba informačnej spoločnosti je akákoľvek služba, ktorá sa bežne poskytuje:

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

[2] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065

Definícia služby informačnej spoločnosti vychádza zo **smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/1535.**

Za odmenu znamená, že služba má hospodársky charakter, pričom odmenou nemusí byť len priama platba od používateľa. Spadajú sem aj bezplatné služby financované z reklamy, zo zberu údajov či zo sponzoringu, napríklad sociálne siete alebo bezplatné diskusné fóra.

Na diaľku vyjadruje, že služba sa poskytuje bez súčasnej fyzickej prítomnosti poskytovateľa a používateľa na jednom mieste. Všetka komunikácia a poskytovanie služby prebiehajú výhradne prostredníctvom internetu či inej siete.

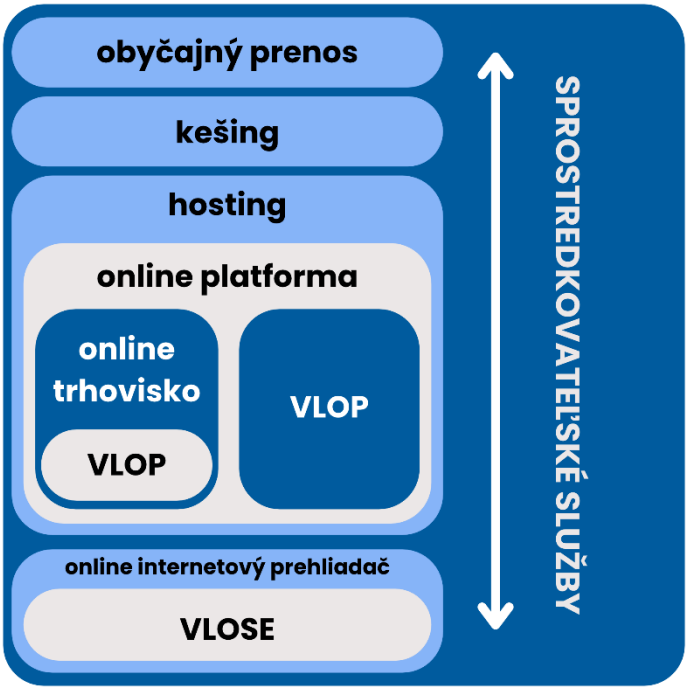
Elektronickým spôsobom znamená, že dáta sa odosielajú, spracúvajú a prijímajú pomocou elektronických zariadení a dátových sietí. Služba funguje prostredníctvom káblových, optických či bezdrôtových technológií.

Na základe individuálnej žiadosti príjemcu vyjadruje to, že služba začne byť poskytovaná po konkrétnom úkone používateľa, napríklad po zadaní webovej adresy alebo kliknutí na video. Na rozdiel od tradičného televízneho či rádiového vysielania, pri ktorom je vysielaný rovnaký obsah všetkým naraz, pri službe informačnej spoločnosti dostáva konkrétny obsah len ten používateľ, ktorý oň sám požiadal.

Pre určenie, či služba spadá pod DSA, nie je kľúčová jej veľkosť, ziskovosť a ani to, či je sprostredkovanie obsahu hlavným predmetom podnikania. **Rozhodujúca je iba povaha technickej služby, ktorá je príjemcom poskytovaná.**

Z toho vyplýva, že sprostredkovateľskou službou nie je služba, ktorá si vyžaduje fyzickú prítomnosť poskytovateľa a príjemcu (napr. lekárske vyšetrenie alebo ošetrenie u lekára s použitím elektronického zariadenia), ani služba poskytovaná elektronickými prostriedkami, ktoré majú aj vecný obsah (napr. nákup železničných lístkov prostredníctvom automatov na výdaj lístkov).

DSA rozlišuje tri základné typy sprostredkovateľských služieb (obyčajný prenos, kešing a hosting), z ktorých sa vyčleňujú ďalšie podkategórie (online platforma, online trhovisko a špeciálna kategória online internetový vyhľadávač). Nariadenie odlišuje aj veľmi veľké online platformy a veľmi veľké internetové vyhľadávače (VLOP a VLOSE, spolu VLOPSEs), ktoré majú viac ako 45 mil. aktívnych používateľov mesačne. Na Slovensku aktuálne takéto služby nie sú usadené. Pre lepšie pochopenie typov sprostredkovateľských služieb viď obrázok č. 2.



Obr. č. 2: Kategórie sprostredkovateľských služieb

Obyčajný prenos
Ide o služby, ktoré prenášajú informácie príjemcom služby v komunikačnej sieti alebo poskytujú prístup do komunikačnej siete. Cez technickú infraštruktúru dáta iba „prechádzajú" bez toho, aby poskytovateľ ich prenos inicioval, upravoval alebo aby príjemcu prenosu vyberal. Patria sem napríklad poskytovatelia internetového prepojenia, prevádzkovatelia Wi-Fi sietí, 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 – teda priestor, kam si používatelia sami ukladajú alebo zverejňujú svoj obsah. 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.

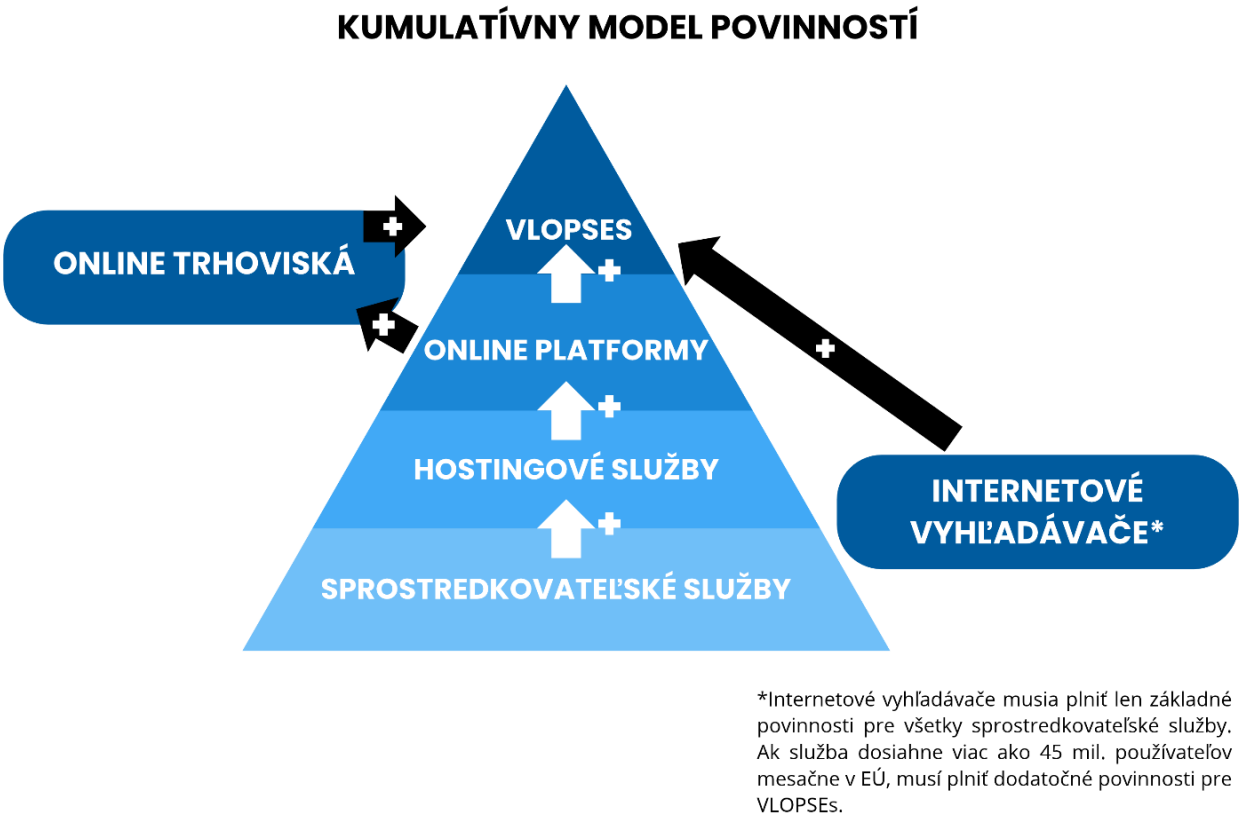
- **Online platforma** – hostingová služba, ktorá nielen ukladá, ale aj šíri informácie verejnosti na žiadosť príjemcu služby. Príkladom sú sociálne siete, diskusné fóra a obchody s aplikáciami.
- **Online trhovisko** – model online trhoviska, ktorý zahŕňa transakciu (predaj) medzi podnikom a jednotlivcom 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, pričom niektoré z nich patria do jednej kategórie sprostredkovateľských služieb a iné do druhej, 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 pôsobnosti[3].

AKÉ POVINNOSTI MÁ POSKYTOVATEĽ SPROSTREDKOVATEĽSKÝCH SLUŽIEB PODĽA DSA?

Kľúčovým pilierom DSA je **princíp odstupňovanej zodpovednosti** – **rozsah povinností rastie spolu s veľkosťou a mierou rizika, ktoré daná služba predstavuje**. Existuje preto 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. Pre lepšie pochopenie viacúrovňovej štruktúry povinností pozri obrázok č. 3.



Obr. č. 3: Kumulatívny model povinností sprostredkovateľských služieb

[3] Recitál 15 DSA.

Celý systém povinností je koncipovaný do **piatich regulačných stupňov**, pričom špecifický prípad je internetový vyhľadávač.

Prvý, najnižší stupeň tvorí základná úroveň platná pre všetkých poskytovateľov sprostredkovateľských služieb bez ohľadu na ich veľkosť či technické zameranie. Povinnosti zahŕňajú najmä zriadenie kontaktných miest, úpravu zmluvných podmienok či základnú transparentnosť. Tento stupeň zahŕňa povinnosti opísané v čl. 9 až 15 DSA.

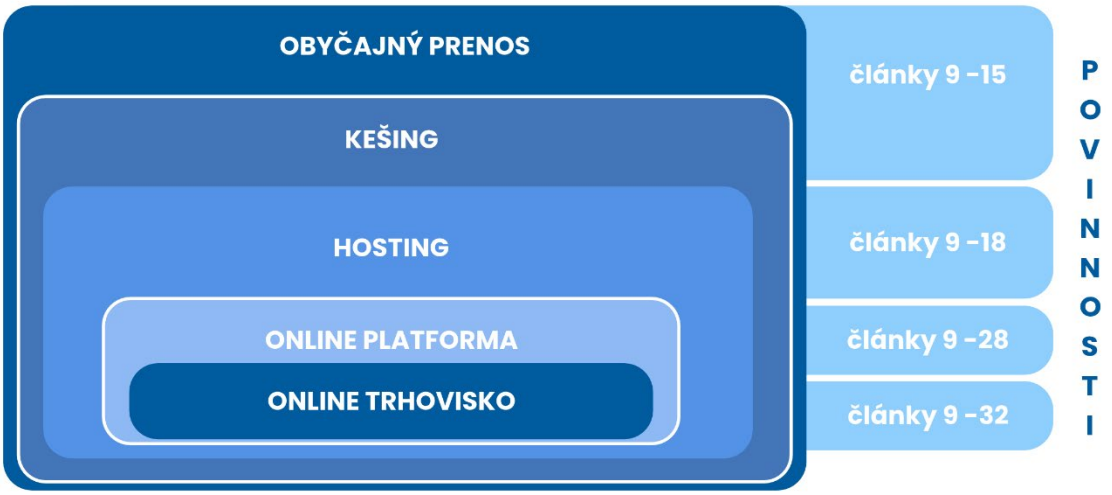
Druhý stupeň predstavujú poskytovatelia hostingových služieb. Tí okrem základných povinností prvého stupňa musia prevádzkovať aj mechanizmus oznamovania potenciálne nezákonného obsahu alebo odôvodňovať svoje rozhodnutia o obmedzeniach voči používateľovi. Tento stupeň zahŕňa povinnosti opísané v čl. 9 až 18 DSA.

Tretím stupňom sú online platformy, pre ktoré platí súbor dodatočných pravidiel zahŕňajúci zriadenie interného systému vybavovania sťažností, spoluprácu s orgánmi mimosúdneho riešenie sporov a organizáciami so štatútom dôveryhodného nahlasovateľa či prijatie opatrenia na ochranu maloletých v online priestore. Tento stupeň zahŕňa povinnosti opísané v čl. 9 až 28 DSA.

Štvrtý stupeň predstavujú online trhoviská ako špecifický typ online platforiem, ktoré umožňujú spotrebiteľom uzatvárať s obchodníkmi zmluvy na diaľku. Keďže priamo ovplyvňujú hospodárske záujmy a bezpečnosť spotrebiteľov, vzťahuje sa na ne najrozsiahlejší súbor štandardných povinností. Ten zahŕňa povinnosť overovať identitu obchodníkov pred umožnením predaja, prispôsobiť dizajn rozhrania pre dodržiavanie legislatívy či informovať spotrebiteľov o ponuke nezákonných služieb alebo produktov. Tento stupeň zahŕňa povinnosti opísané v čl. 9 až 32 DSA.

Piaty, najprísnejší stupeň sa vzťahuje na veľmi veľké online platformy a veľmi veľké internetové vyhľadávače. Tie podliehajú osobitnému režimu posudzovania systémových rizík, nezávislým auditom, ale aj priamemu dohľadu Európskej komisie. Tento stupeň zahŕňa povinnosti opísané v čl. 9 až 43 DSA.

Mimo tejto klasickej hostingovej línie stoja internetové vyhľadávače ako špecifický prípad sprostredkovateľských služieb. Keďže používateľský obsah neukladajú, ale indexujú a sprístupňujú, nepodliehajú väčšine dodatočných pravidiel pre hosting či online platformy. Podliehajú však povinnostiam prvého stupňa a zároveň spĺňajú osobitné požiadavky prispôsobené ich vyhľadávacej funkcii, napríklad pri reakciách na príkazy štátnych orgánov konať proti nezákonnému obsahu. Zároveň sa na nich vzťahujú povinnosti podľa čl. 24 ods. 2 a 3 DSA.



Obr. č. 4: Povinnosti sprostredkovateľských služieb podľa DSA

Výnimky pre mikro a malé podniky

Európska únia pri tvorbe DSA myslela aj na ochranu malého podnikania a inovácií. Z tohto dôvodu nariadenie zakotvuje špeciálny ochranný režim pre mikro a malé podniky, vďaka ktorému nemusia plniť náročnejšie povinnosti určené pre online platformy a online trhoviská.

Kľúčovou hranicou pre uplatnenie tejto výnimky je status malého podniku podľa odporúčania Komisie 2003/361/ES[4]. Za mikro alebo malý podnik sa považuje poskytovateľ, ktorý **zamestnáva menej ako 50 osôb a súčasne jeho ročný obrat alebo celková ročná bilancia neprevyšuje 10 miliónov eur**. Ak je poskytovateľ súčasťou väčšej podnikateľskej skupiny, pri posudzovaní limitov je potrebné započítať aj kapacity a finančné ukazovatele prepojených či partnerských podnikov.

Status sa mení len vtedy, ak je niektorá z prahových hodnôt prekročená počas dvoch po sebe nasledujúcich účtovných období – jednorazový výkyv v jednom roku teda kategóriu podniku automaticky nemení.

Zdôrazňujeme, že táto výnimka nie je absolútna. Mikro a malé podniky **nie sú oslobodené od základných povinností prvého stupňa pre všetky sprostredkovateľské služby a povinností druhého stupňa pre hostingové služby**.

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 DSA[5].

[4] https://eur-lex.europa.eu/SK/legal-content/summary/micro-small-and-medium-sized-enterprises-definition-and-scope.html
[5] Celé znenie DSA: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065.

PRVÝ REGULAČNÝ STUPEŇ: POVINNOSTI PRE VŠETKÝCH POSKYTOVATEĽOV SPROSTREDKOVATEĽSKÝCH SLUŽIEB (ČL. 9 – 15)

Všetky služby, ktoré spĺňajú definíciu poskytovateľa sprostredkovateľskej služby, musia dodržiavať v rámci snahy o zabezpečenie transparentného a bezpečného online prostredia povinnosti upravené v Kapitole III, oddiele 1 DSA. Ide o čl. **11 až 15 DSA**. Zároveň sa na nich vzťahujú aj čl. **9 a 10 DSA** upravené v Kapitole II DSA. Tieto povinnosti plnia dve základné funkcie – zabezpečiť funkčný vzťah medzi poskytovateľom a orgánmi verejnej moci a zabezpečiť základnú mieru transparentnosti voči príjemcom služby a verejnosti.

Príkaz na konanie proti nezákonnému obsahu (čl. 9 DSA)

- Ak poskytovateľ dostane príkaz **od príslušného vnútroštátneho justičného alebo správneho orgánu** na konanie proti konkrétnemu nelegálnemu obsahu, je povinný **bez zbytočného odkladu informovať orgán**, ktorý príkaz vydal (alebo iný v príkaze uvedený orgán), o tom, či a kedy bol príkaz vykonaný. Uvedené tiež musia byť informácie o tom, aké kroky boli prijaté a kedy.
- Príkaz môže byť vydaný na základe príslušného práva EÚ alebo vnútroštátneho práva v súlade s právom EÚ. Príkaz môže byť vydaný nielen slovenskými orgánmi, ale orgánom ktoréhokoľvek členského štátu EÚ.
- Príkazy budú doručené na kontaktné miesto, ktoré si poskytovateľ zvolil (viď. povinnosť určiť jednotné elektronické kontaktné miesto podľa čl. 11 DSA).
- Poskytovateľ musí **upovedomiť dotknutého príjemcu** služby o prijatí príkazu a jeho vykonaní, ak to nevylučuje povaha príkazu. Príjemcovi služby musí byť poskytnuté odôvodnenie, existujúce možnosti nápravy a opis územnej pôsobnosti príkazu.

Príkaz na poskytnutie informácií (čl. 10 DSA)

- Ak poskytovateľ dostane príkaz od príslušného vnútroštátneho justičného alebo správneho orgánu na **poskytnutie informácie** o konkrétnom príjemcovi služby, je poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu **potvrdiť prijatie príkazu** a informovať orgán o tom, či a kedy bolo na príkaz konané.
- Poskytovateľ musí **upovedomiť dotknutého príjemcu** služby o prijatí príkazu a jeho vykonaní, ak to nevylučuje povaha príkazu. Príjemcovi služby musí byť poskytnuté odôvodnenie a existujúce možnosti nápravy.

Jednotné elektronické kontaktné miesto pre orgány verejnej moci (čl. 11 DSA)

- Poskytovateľ je povinný zriadiť a zverejniť **jednotné kontaktné miesto**, ktoré mu umožní priamu elektronickú komunikáciu s orgánmi členských štátov, Európskou komisiou, Európskym výborom pre digitálne služby.
- Kontaktné miesto by ideálne malo byť vo forme **e-mailovej adresy**.
- Informácie o kontaktnom mieste musia byť ľahko prístupné a aktuálne.
- 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.

Kontaktné miesto pre príjemcov služby (čl. 12 DSA)

- Poskytovateľ je povinný pre príjemcov služby zriadiť a zverejniť kontaktné miesto, ktoré umožní **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 musí byť vždy umožnené komunikovať aj s človekom bez využitia automatizovaných nástrojov.
- Jazyk komunikácie by sa mal odvíjať od jazyka, v ktorom poskytovateľ ponúka svoju službu, resp. od jazyka, v ktorom ponúka svoje zmluvné podmienky.
- Informácie o kontaktnom mieste musia byť jasné, ľahko prístupné a aktuálne.

Právny zástupca (čl. 13 DSA)

- Táto povinnosť sa vzťahuje **iba** na špecifickú skupinu poskytovateľov, ktorí **nemajú sídlo v EÚ, ale ponúkajú svoje služby príjemcom v EÚ**.
- Takýto poskytovateľ musí písomne poveriť právnickú alebo fyzickú osobu ako svojho právneho zástupcu v jednom z členských štátov, v ktorom službu ponúka.
- Právny zástupca musí mať dostatočné právomoci a zdroje na to, aby zaisťoval spoluprácu s orgánmi a plnenie rozhodnutí prijatých voči poskytovateľovi a mohol niesť zodpovednosť za nesplnenie povinností podľa DSA, bez toho, aby tým bola dotknutá zodpovednosť samotného poskytovateľa.
- Poskytovateľ sprostredkovateľskej služby musí koordinátorovi digitálnych služieb v členskom štáte, v ktorom je právny zástupca usadený, **oznámiť meno, poštovú adresu, e-mailovú adresu a telefónne číslo svojho právneho zástupcu**. Tieto informácie musia byť tiež verejne dostupné, ľahko prístupné, presné a aktualizované.

Obchodné podmienky (čl. 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 obchodné podmienky dostupné. Služby určené pre slovenského používateľa by ich však mali mať zverejnené aj v slovenčine z dôvodu používateľskej ústretovosti.
- Použitý jazyk musí zodpovedať kategórii alebo kategóriám príjemcov, pre ktorých sú určené. V prípade, že je služba určená primárne pre **maloletých 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.

Správy o transparentnosti (čl. 15 DSA)

- Poskytovatelia sprostredkovateľských služieb musia najmenej **raz ročne** zverejniť správu o transparentnosti. Rozsah toho, čo musí obsahovať, upravuje čl. 15 DSA. Nie všetky informácie sú však relevantné pre všetky typy služieb, preto je potrebné dôkladne si čl. 15 DSA preštudovať.
- Táto povinnosť sa **nevzťahuje na mikropodniky a malé podniky** v zmysle odporúčania 2003/361/ES, ktoré zároveň nie sú veľmi veľkými online platformami alebo vyhľadávačmi podľa čl. 33 DSA.
- Správy o transparentnosti musia byť **verejne a ľahko dostupné, v strojovo čitateľnom formáte, jasné a zrozumiteľné**. Zverejnené musia byť na stránke poskytovateľa.
- Podrobnosti k správam o transparentnosti sú dostupné vo vykonávacom nariadení Európskej komisie, ktorým štandardizovala formát, obsah a obdobia podávania správ o transparentnosti s cieľom zabezpečiť harmonizovaný prístup naprieč členskými štátmi Európskej únie. V rámci vykonávacieho nariadenia bola zverejnená aj **šablóna pre vyplnenie správy o transparentnosti**. Podrobné informácie sú dostupné na webovej stránke Európskej komisie: https://digital-strategy.ec.europa.eu/sk/library/implementing-regulation-laying-down-templates-concerning-transparency-reporting-obligations.
- Odporúčame zamerať sa na dokumenty s názvami „1 - Implementing Regulation - laying down templates concerning the transparency reporting obligations of providers of online platforms (PDF)", „2 - Annex II - Instructions for filling in the transparency reports templates under Annex I (PDF)" a „3 - SK Annex I - Templates for Transparency Reports (XLSX)" (resp. dokumenty v spodnej časti stránky začínajúce na číslo 4 – v závislosti od toho, či preferujete formát XLSX alebo CSV).
- Správy o transparentnosti za predchádzajúci kalendárny rok musia byť na webovej stránke poskytovateľa zverejnené najneskôr **do konca februára**.

DRUHÝ REGULAČNÝ STUPEŇ: POVINNOSTI PRE POSKYTOVATEĽOV HOSTINGOVÝCH SLUŽIEB (ČL. 9 – 18)

Poskytovatelia hostingových služieb musia okrem povinností z prvého regulačného stupňa (čl. 9 až 15 DSA) dodržiavať aj dodatočné povinnosti upravené v Kapitole III, oddiele 2 DSA. Ide o **čl. 16 až 18 DSA**. Tieto povinnosti reagujú na osobitné postavenie hostingových služieb v online ekosystéme – keďže práve tieto služby uchovávajú a sprístupňujú obsah pochádzajúci od príjemcov služby, nesú aj zvýšenú zodpovednosť za vytvorenie funkčných mechanizmov na riešenie nezákonného obsahu.

Mechanizmy oznamovania a prijímania opatrení pri potenciálne nezákonnom obsahu na službe (čl. 16 DSA)

- Poskytovatelia hostingových služieb musia zaviesť **ľahko dostupný, elektronický a používateľsky ústretový** spôsob, akým môže **ktokoľvek** nahlásiť podozrenie na nezákonný obsah. Mechanizmus musí umožniť oznamovateľovi uviesť:
  - prečo obsah považuje za nezákonný,
  - kde presne sa nachádza (URL adresa, prípadne iná identifikácia),
  - kontakt (meno, e-mail),
  - potvrdenie dobrej viery, že údaje sú pravdivé a úplné.
- 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 čl. 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 obdržaní oznámenia príjemcu služby je poskytovateľ povinný **bez zbytočného odkladu** potvrdiť jeho prijatie jednotlivcovi alebo subjektu, ktorý ho zaslal.
- Poskytovateľ musí tiež bez zbytočného odkladu informovať oznamovateľa o svojom rozhodnutí súvisiacom s oznámením, ako aj poskytnúť 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.
- **Ak poskytovateľ neprijme opatrenia voči nezákonnému obsahu, ktorý mu bol oznámený, môže byť voči nemu vyvodená zodpovednosť.** V takomto prípade sa má za to, že vedomosť o nezákonnom obsahu na svojej službe mal a rozhodol sa voči nej nekonať. Platí to však len pre také oznámenia, ktoré vzhľadom na svoju povahu umožňujú starostlivému poskytovateľovi hostingovej služby identifikovať nezákonnosť danej informácie bez nutnosti podrobného právneho skúmania.

Kvalitný a dostupný nahlasovací mechanizmus sa považuje za zásadný – v rámci dohľadu sa prihliada najmä na to, či mechanizmus nie je zámerne komplikovaný, či nevyžaduje neprimerané kroky navyše (napr. povinnú registráciu len na podanie oznámenia) a či skutočne umožňuje podať oznámenie elektronicky bez ďalších prekážok.

Jasné a konkrétne odôvodnenia (čl. 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, t. j. bez ohľadu na to, či sú informácie poskytnuté príjemcom služby nezákonným obsahom alebo nie sú v súlade s ich obchodnými podmienkami. Urobiť tak musí bez ohľadu na to, či k rozhodnutiu došlo na základe oznámenia podľa čl. 16, alebo z vlastnej iniciatívy poskytovateľa.
- Poskytovateľ musí poskytnúť odôvodnenie dotknutému príjemcovi, ak:
    - odstráni obsah,
    - znemožní prístup k obsahu,
    - zhorší viditeľnosť obsahu (vrátane tzv. shadow banning),
    - obmedzí alebo pozastaví peňažné platby súvisiace s týmto obsahom,
    - pozastaví alebo ukončí poskytovanie služby príjemcovi, alebo
    - pozastaví či zruší účet príjemcu.
- Takéto odôvodnenie musí obsahovať napríklad:
    - informácie o následkoch rozhodnutia,
    - skutočnosti a okolnosti, na základe ktorých došlo k rozhodnutiu,
    - informácie o automatizovaných prostriedkoch, ak boli využité,
    - v prípade nezákonného obsahu, odkaz na právny základ spolu s vysvetlením,
    - v prípade porušenia obchodných podmienok, odkaz na porušené ustanovenie spolu s vysvetlením,
    - jasné používateľsky ústretové informácie o dostupných možnostiach nápravy.

- Používateľ obdrží 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 v prípadoch, ak postupuje napr. podľa čl. 9 DSA, ak došlo k zneužitiu služby šírením klamlivého komerčného obsahu s vysokým objemom (boti či falošné účty) alebo ak nie sú známe elektronické kontaktné údaje používateľa.

Online platformy musia odôvodnenia poskytnuté podľa čl. 17 zasielať do **verejne dostupnej databázy vedenej Európskou komisiou** (tzv. DSA Transparency Database). Viac informácií nájdete v rámci povinností podľa čl. 24 DSA.

Oznamovanie podozrení z trestných činov (čl. 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 na e-mailovej adrese spocumps@minv.sk**.
- V prípade, ak poskytovateľ nevie identifikovať dotknutý štát či štáty, môže oznámenie podať Prezídiu policajného zboru a/alebo Europolu.
- **Poskytovateľ nemá povinnosť trestné činy na svojej službe aktívne vyhľadávať**.

TRETÍ REGULAČNÝ STUPEŇ: POVINNOSTI PRE POSKYTOVATEĽOV ONLINE PLATFORIEM (ČL. 9 – 28)

Poskytovatelia **online platforiem** musia okrem povinností z prvého regulačného stupňa (čl. 9 až 15 DSA) a druhého regulačného stupňa (čl. 16 až 18 DSA) dodržiavať aj rozsiahlejší súbor povinností upravený v **Kapitole III, oddiele 3 DSA**. Ide o **čl. 19 až 28 DSA**. Tento tretí regulačný stupeň reaguje na osobitné riziká spojené s verejným šírením obsahu tretích strán vo veľkom rozsahu. Online platformy totiž svojou povahou vytvárajú priestor, v ktorom sa nezákonný alebo škodlivý obsah môže šíriť rýchlo a medzi veľkým počtom príjemcov, a zároveň prostredníctvom svojho dizajnu, odporúčacích systémov a reklamných modelov aktívne ovplyvňujú správanie používateľov.

Dodatočné opatrenia podľa tretieho regulačného stupňa **nemusia** dodržiavať online platformy, ktoré sú podľa odporúčania 2003/361/ES považované za **mikropodniky a malé podniky,** ktoré nie sú súčasne veľmi veľkou online platformou (čl. 19). Tie zamestnávajú menej ako 50 osôb a ich celkový ročný obrat alebo celková ročná bilancia nepresahuje 10 miliónov eur.

Vnútorný systém vybavovania sťažností (čl. 20 DSA)

- Každý príjemca online služby, ako aj osoba, ktorá podala oznámenie podľa čl. 16 DSA, musí mať možnosť napadnúť rozhodnutia poskytovateľov online platforiem uvedené v čl. 20 ods. 1 DSA. Sťažnosť musí byť možné podať minimálne proti tým rozhodnutiam platformy, ktoré je nutné odôvodniť podľa čl. 17 DSA, alebo proti rozhodnutiam nekonať na základe oznámenia podľa čl. 16 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 umožniť príjemcom podať sťažnosť proti rozhodnutiam najmenej **počas obdobia 6 mesiacov** odo dňa, keď boli o týchto rozhodnutiach informovaní.
- Poskytovateľ musí zabezpečiť, aby boli sťažnosti **riešené včas, nediskriminačne, spravodlivo a pod dohľadom kvalifikovaných zamestnancov** (rozhodnutia nemôžu byť prijímané výlučne na základe automatizovaných prostriedkov).
- **Poskytovateľ musí zrušiť svoje pôvodné rozhodnutie**, ak je sťažnosť dôvodná.
- O výsledku sťažnosti musí poskytovateľ **informovať bez zbytočného odkladu**, pričom používateľovi musí poskytnúť odôvodnenie a možnosti nápravy (napr. mimosúdne riešenie sporov a pod.).

Platforma môže po predchádzajúcom upozornení **na primeraný čas pozastaviť vybavovanie sťažností** od príjemcov služby, ktorí často podávajú zjavne nedôvodné sťažnosti (viď čl. 23 DSA).

Mimosúdne riešenie sporov (čl. 21 DSA)

- Príjemcovia služieb, ktorých sa týkajú rozhodnutia podľa čl. 20 ods. 1 (vrátane tých, ktorí podali oznámenie podľa čl. 16), sa môžu proti rozhodnutiam poskytovateľov brániť prostredníctvom mimosúdneho riešenia sporov. **Poskytovateľ musí o tom 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.
- Právom na prístup k certifikovanému subjektu mimosúdneho riešenia sporov nie je dotknuté právo používateľa podať žalobu na súde.
- Orgán mimosúdneho riešenia sporov účtuje poskytovateľovi **primerané poplatky** podľa platného cenníku nepresahujúce jeho skutočné náklady. Pre príjemcu služby (navrhovateľa) je konanie bezplatné alebo za nominálny poplatok.
- V prípade, že v konaní uspeje navrhovateľ, poskytovateľ je povinný uhradiť poplatok účtovaný orgánom a zároveň nahradiť navrhovateľovi jeho výdavky, ktoré mu v súvislosti s riešením sporu vznikli. Ak naopak uspeje poskytovateľ, nemá nárok na náhradu svojich 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.
- Prehľad orgánov mimosúdneho riešenia sporov, ktoré Rada pre mediálne služby certifikovala, nájdete tu: https://rpms.sk/rozhodnutia-tykajuce-sa-certifikacii-subjektov-podla-dsa.

Dôveryhodní nahlasovatelia (čl. 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.
- 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.
- 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.
- Prehľad subjektov, ktorým Rada pre mediálne služby udelila štatút dôveryhodného nahlasovateľa, nájdete tu: https://rpms.sk/rozhodnutia-tykajuce-sa-certifikacii-subjektov-podla-dsa.

Opatrenia a ochrana proti zneužitiu (čl. 23 DSA)

- Poskytovatelia sú povinní **na primeraný čas pozastaviť poskytovanie služieb príjemcom**, ktorí **často zverejňujú zjavne nezákonný obsah** alebo **pozastaviť vybavovanie oznámení** (čl. 16 DSA) **a sťažností** (čl. 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 relevantné faktory, a to najmä absolútny počet položiek zjavne nezákonného obsahu/zjavne nedôvodných oznámení či sťažností za dané obdobie, ich relatívny podiel na celkovom počte poskytnutých informácií/podaní, závažnosť zneužívania a jeho dôsledky, ako aj úmysel príjemcu.
- Podmienky opatrení, ktoré môžu 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 konkrétneho prípadu.

Dodatočné informácie do správ o transparentnosti (čl. 24 DSA)

- Keďže online platformy disponujú väčšou spoločenskou zodpovednosťou, musia **v správach o transparentnosti uvádzať dodatočné informácie** uvedené v čl. 24 DSA.
- Okrem toho sú poskytovatelia povinní zverejňovať na svojej webovej stránke **priemerný mesačný počet aktívnych príjemcov služby v EÚ**, a to každých **6 mesiacov**. Usmernenie, ako tento počet stanoviť, publikovala Európska komisia tu: https://digital-strategy.ec.europa.eu/sk/library/dsa-guidance-requirement-publish-user-numbers.

DSA Databáza Transparentnosti (čl. 24 ods. 5 DSA)

- Poskytovatelia musia predkladať Európskej komisii rozhodnutia a odôvodnenia uvedené v čl. 17 ods. 1. Tie musia vkladať do **verejne prístupnej databázy transparentnosti** dostupnej tu: https://transparency.dsa.ec.europa.eu/dashboard.

- Predtým, ako bude môcť poskytovateľ zasielať údaje do databázy transparentnosti, musí **vyplniť online registračný formulár**. Ten nájdete tu: https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/DSA-ComplianceStamentsReasons.
- 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).

Dizajn a usporiadanie online rozhrania – zákaz tzv. temných vzorcov (čl. 25 DSA)

- Tzv. temné vzorce (dark patterns) sú praktiky v dizajne používateľských rozhraní, ktoré zavádzajú príjemcov služby prostredníctvom štruktúry, dizajnu alebo funkcií online rozhrania alebo jeho časti. Tým podstatne narúšajú alebo obmedzujú ich schopnosť prijímať informované a slobodné rozhodnutia.
- DSA **zakazuje používanie akýchkoľvek temných 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 automatických 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.
- Tento zákaz sa **nevzťahuje** na praktiky, na ktoré sa už vzťahuje smernica o nekalých obchodných praktikách (2005/29/ES) alebo nariadenie GDPR.

Reklama na online platformách (čl. 26 DSA)

- V záujme zvýšenia transparentnosti musia online platformy zabezpečiť, aby príjemcovia služby dokázali reklamu jasne **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 to, **ako tieto parametre zmeniť**.
- Služba musí mať k dispozícii funkciu, ktorá príjemcom umožňuje vyhlásiť, že obsah, ktorý poskytuje, obsahuje komerčnú komunikáciu. Poskytovateľ je následne povinný zabezpečiť, aby bol tento obsah jasne identifikovateľný ako komerčná komunikácia.
- Všetky informácie musia byť podané **jasne, stručne a jednoznačne**.
- **Reklama nesmie byť poskytovaná príjemcom služby na základe profilovania**[6] **s použitím osobitých kategórií osobných údajov** (napr. rasový či etnický pôvod, zdravotný stav, sexuálna orientácia a pod.).

[6] 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.

Transparentnosť odporúčacích systémov (čl. 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 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 príjemcovi 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.

Opatrenia na ochranu maloletých online (čl. 28 DSA)

- Každý poskytovateľ online platformy je povinný zaviesť v rámci svojich služieb vhodné a primerané opatrenia na zabezpečenie **vysokej úrovne súkromia, bezpečnosti a ochrany maloletých**. Za maloletých sú považovaní používatelia mladší ako 18 rokov.
- Za službu prístupnú maloletým je spravidla považovaná služba, ktorú takéto osoby môžu ľahko využívať alebo tomu nasvedčuje charakter obsahu či dizajn stránky. Do tejto kategórie bežne spadajú tiež služby, ktoré majú v obchodných podmienkach uvedené, že sú dostupné pre osoby mladšie ako 18 rokov alebo služby, ktorých poskytovateľ má vedomosť o tom, že jeho službu využívajú maloletí (napr. na základe údajov o veku používateľov, ktoré spracúva).
- DSA neurčuje, aké opatrenia musí poskytovateľ prijať, vytyčuje len všeobecný cieľ, ktorý musí byť dosiahnutý. Opatrenia, ktoré poskytovateľ prijme, musia **zodpovedať charakteru služby a veku maloletých**.
- Európska komisia vydala **usmernenia k čl. 28 ods. 1 DSA**, ktoré majú poskytovateľom pomôcť uplatňovať adekvátnu úroveň ochrany maloletých. Publikované boli v júli 2025 a Európska komisia plánuje ich aktualizáciu na pravidelnej báze. Aktuálna verzia je dostupná na tejto adrese: https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/5519
- Usmernenia predstavujú ochranu maloletých ako **každoročne sa opakujúci cyklický proces manažmentu rizík**.
    - V **kapitole 5** usmernenia vysvetľujú minimálne požiadavky na proces preskúmania existujúcich rizík pre maloletých na platforme. Výsledok preskúmania následne rozhoduje o ďalších krokoch poskytovateľa v kapitolách 6 a 7.
    - V **kapitolách 6 a 7** usmernenia vysvetľujú technické opatrenia dizajnu platformy, ktoré sú v jednotlivých oblastiach považované za postačujúce na dosiahnutie vysokej úrovne súkromia, bezpečnosti a ochrany maloletých.

- V **kapitole 8** usmernenia uvádzajú požiadavky na organizačné zabezpečenie procesu manažmentu rizík pre maloletých u poskytovateľa ako aj požiadavky na proces monitoringu efektivity zvolených ochranných opatrení.

- Poskytovatelia online platforiem nesmú vo svojom rozhraní zobrazovať reklamy založené na profilovaní s použitím osobných údajov príjemcu služby, ak s primeranou istotou vedia, že príjemcom služby je maloletý.

ŠTVRTÝ REGULAČNÝ STUPEŇ: POVINNOSTI PRE POSKYTOVATEĽOV B2C ONLINE TRHOVÍSK (ČL. 9 – 32)

Poskytovatelia online platforiem umožňujúcich spotrebiteľom uzatvárať s obchodníkmi zmluvy na diaľku (B2C online trhoviská) musia okrem povinností z prvého regulačného stupňa (čl. 9 až 15 DSA), druhého regulačného stupňa (čl. 16 až 18 DSA) a tretieho regulačného stupňa (čl. 19 až 28 DSA) dodržiavať aj ďalší, osobitný súbor povinností upravený v Kapitole III, oddiele 4 DSA. Ide o čl. **30 až 32 DSA**. Tento štvrtý regulačný stupeň reaguje na osobitné riziká spojené s priamym uzatváraním spotrebiteľských zmlúv na týchto platformách – najmä na riziko predaja nebezpečných alebo nezákonných produktov a služieb cez anonymných alebo neoveriteľných obchodníkov.

Dodatočné opatrenia podľa štvrtého regulačného stupňa **nemusia** dodržiavať online trhoviská, ktoré sú podľa odporúčania 2003/361/ES považované za **mikropodniky a malé podniky,** ktoré nie sú súčasne veľmi veľkou online platformou. Tie zamestnávajú menej ako 50 osôb a ich celkový ročný obrat alebo celková ročná bilancia nepresahuje 10 miliónov eur.

Sledovateľnosť obchodníkov (čl. 30 DSA)

- Poskytovateľ online trhoviska musí zabezpečiť, aby jeho platformu využívali iba obchodníci, ktorí uviedli **spoľahlivé a úplné informácie**. Patria medzi ne kontaktné údaje, doklad totožnosti, údaje o platobnom účte, registračné číslo v obchodnom registri, čestné vyhlásenie zaväzujúce ponúkať iba produkty a služby v súlade s pravidlami EÚ a pod. **Celý rozsah potrebných údajov určuje čl. 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 čl. 17 DSA ods. 3 písm. f. Obchodník má následne možnosť podať sťažnosť prostredníctvom vnútorného systému vybavovania sťažností podľa čl. 20 DSA alebo sa obrátiť na orgán mimosúdneho riešenia sporov podľa čl. 21 DSA.
- Získané informácie poskytovatelia online trhovísk uchovávajú **po dobu 6 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, registračné číslo v obchodnom registri) 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.

Online rozhranie prispôsobené pre plnenie povinností predajcov (čl. 31 DSA)

- Online rozhranie musí byť navrhnuté a usporiadané tak, aby umožnilo obchodníkom poskytnúť aspoň základné informácie uvedené v čl. 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**. Vhodným spôsobom môže byť napríklad uskutočňovanie náhodných kontrol. Táto povinnosť je výnimkou zo všeobecného pravidla, podľa ktorého poskytovateľ nie je povinný nezákonný obsah nahraný používateľom aktívne vyhľadávať.

Informačná povinnosť pri nelegálnom obsahu (čl. 32 DSA)

- V prípade, že sa poskytovateľ služby dozvie, že obchodník ponúkal nezákonný produkt alebo službu, je povinný túto skutočnosť oznámiť spotrebiteľom, ktorí si daný produkt alebo službu kúpili **za posledných šesť mesiacov**. 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 nezákonnom produkte či službe, o obchodníkovi a o možnostiach nápravy.

CHECKLIST POVINNOSTÍ PODĽA DSA

Upozornenie: *Nasledujúci zoznam je zjednodušený a orientačný. Nemusí zahŕňať všetky povinnosti ani ich úplný obsah, podmienky a výnimky. Pri plnení povinností je nevyhnutné oboznámiť sa s úplným znením nariadenia o digitálnych službách.*

Checklist je rozdelený podľa kategórií poskytovateľov služieb, pretože povinnosti sa kumulatívne stupňujú – vyššia kategória preberá automaticky aj všetky povinnosti z nižších kategórií.

A. Prvý regulačný stupeň: všetci poskytovatelia sprostredkovateľských služieb

- Máme určené a zverejnené jednotné elektronické kontaktné miesto pre orgány verejnej moci?
- Máme určené a zverejnené kontaktné miesto pre príjemcov služby?
- Sú obchodné podmienky zrozumiteľné, jasné, jednoznačné a verejne dostupné v ľahko dostupnom formáte?
- Obsahujú obchodné podmienky informácie o obmedzeniach obsahu, ktoré sú na službe uplatňované?
- Máme zverejnenú správu o transparentnosti podľa usmernení Európskej komisie za predchádzajúci rok (platí iba pre stredné a veľké podniky)?
- Máme nastavený proces na plnenie príkazov orgánov proti nezákonnému obsahu a na poskytnutie informácií podľa čl. 9 a 10 DSA?

B. Druhý regulačný stupeň: poskytovatelia hostingových služieb

- Máme zavedený mechanizmus nahlasovania potenciálne nezákonného obsahu, ktorý je elektronický, jednoduchý a ľahko prístupný všetkým príjemcom služby bez akýchkoľvek prekážok?
- Umožňuje tento nahlasovací mechanizmus podávanie nahlásení, ktoré umožňujú uviesť dôvod nezákonnosti, presné umiestnenie obsahu (URL), meno, e-mail a vyhlásenie potvrdzujúce dobrú vieru jednotlivca?
- Zasielame nahlasovateľovi po prijatí oznámenia potvrdenie o prijatí?
- Máme nastavené mechanizmy tak, aby sme mohli na základe oznámenia prijať rozhodnutie bez zbytočného odkladu, transparentne a objektívne?
- Ak nejakým spôsobom obmedzíme obsah alebo príjemcu samotného, poskytujeme jasné a konkrétne odôvodnenie obsahujúce všetky potrebné náležitosti podľa čl. 17 DSA?
- Sme pripravení v prípade podozrenia, že na službe došlo/dochádza/pravdepodobne dôjde k trestnému činu ohrozujúcemu život alebo bezpečnosť osôb, to bezodkladne oznámiť relevantným orgánom v dotknutom členskom štáte?

C. Tretí regulačný stupeň: poskytovatelia online platforiem (netýka sa mikro a malých podnikov)

- Máme zavedený interný systém vybavovania sťažností proti rozhodnutiam o moderovaní obsahu, ktorý je elektronický, bezplatný, ľahko dostupný a používateľsky ústretový?
- Sú rozhodnutia na sťažnosti prijímané včas, nediskriminačne, spravodlivo a pod dohľadom kvalifikovaných zamestnancov (nie výlučne automatizovane) a náležite o nich oznamovateľov informujeme?
- Informujeme príjemcov o možnosti mimosúdneho riešenia sporov certifikovanými subjektmi, s ktorými aj v dobrej viere spolupracujeme?
- Máme zavedený mechanizmus prioritného spracovania oznámení od dôveryhodných nahlasovateľov?
- Máme zavedené mechanizmy pre dočasné pozastavenie účtov príjemcov služby, ktorí často šíria zjavne nezákonný obsah alebo podávajú neopodstatnené oznámenia?
- Predchádza takémuto dočasnému pozastaveniu upozornenie s odôvodnením a možnosťami nápravy?
- Zverejňujeme každých 6 mesiacov priemerný mesačný počet aktívnych príjemcov služby v EÚ?
- Sme zaregistrovaní a úspešne sme prešli procesom onboardingu do DSA Databázy Transparentnosti?
- Zverejňujeme všetky rozhodnutia a odôvodnenia v DSA Databáze Transparentnosti?
- Sú dizajn a štruktúra online rozhrania služby nastavené tak, aby nezavádzali a nemanipulovali príjemcov služby (tzv. temné patterns)?
- Označujeme pri reklame na platforme jasne a v reálnom čase, že ide o reklamu, v mene koho je zobrazená, kto za ňu zaplatil a uvádzame informácie o hlavných parametroch cielenia?
- Umožňujeme príjemcom služby vyhlásiť, že ich obsah zahŕňa komerčnú komunikáciu napríklad prostredníctvom zreteľných označení?
- Ak používame odporúčacie systémy, uvádzame v podmienkach ich hlavné parametre a možnosti ich úpravy zo strany príjemcov služby?
- Využívajú našu službu maloletí používatelia? Ak áno, máme zavedené vhodné a primerané opatrenia na zabezpečenie vysokej úrovne ich súkromia, bezpečnosti a ochrany v súlade s usmerneniami Európskej komisie k čl. 28 DSA?
- Máme nastavené systémy tak, aby sa maloletým príjemcom služby nezobrazovala reklama založená na profilovaní s použitím ich osobných údajov, ak s primeranou istotou vieme, že ide o maloletého?

D. Štvrtý regulačný stupeň: poskytovatelia online trhovísk (netýka sa mikro a malých podnikov)

- Predtým, ako umožníme obchodníkovi ponúkať produkty alebo služby, overujeme všetky informácie, ktoré predpisuje čl. 30 DSA?
- Vynakladáme primerané úsilie na overenie spoľahlivosti týchto informácií?
- Ak zistíme nezákonnosť produktu alebo služby alebo nespoľahlivosť údajov o obchodníkovi, žiadame nápravu a následne pozastavíme poskytovanie služby obchodníkovi spolu s riadnym odôvodnením?
- Uchovávame údaje o obchodníkovi 6 mesiacov od skončenia zmluvného vzťahu?
- Sprístupňujeme na online rozhraní informácie o obchodníkovi (meno/názov, adresa, telefónne číslo, e-mailová adresa, registračné číslo v obchodnom registri) a jeho čestné vyhlásenie, ktoré ho zaväzuje poskytovať produkty a služby v súlade s právom EÚ?
- Umožňujú dizajn a rozhranie obchodníkom plniť si informačné povinnosti podľa spotrebiteľského a produktového práva?
- Vyvíjame primerané úsilie na overenie, či ponúkané produkty alebo služby nie sú nezákonné?
- Ak sa dozvieme o nezákonnom produkte alebo službe, informujeme o tom dotknutých spotrebiteľov, ktorí si ho v uplynulých šiestich mesiacoch zakúpili, spolu s informáciou o totožnosti obchodníka a možnosťami nápravy?