



Český telekomunikační úřad

Průvodce ČTÚ nařízením DSA

pro poskytovatele služeb

Verze 31. 10. 2024

Zpracováno ve spolupráci
s Úřadem pro ochranu osobních údajů
a Ministerstvem průmyslu a obchodu



Úřad pro ochranu
osobních údajů



MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU

Obsah

1.	Úvod	1
2.	Pro koho je tento Průvodce určen?	3
3.	Koho se dotýkají povinnosti podle nařízení DSA?	3
3.1.	Charakteristiky služeb informační společnosti:	3
3.2.	Typy zprostředkovatelských služeb	4
4.	Přehled hlavních povinností podle nařízení DSA	8
5.	Základní povinnosti společné pro všechny poskytovatele zprostředkovatelských služeb	11
5.1.	Příkazy	11
5.2.	Zřízení kontaktního místa pro orgány členských států, Evropskou komisi a Evropský sbor pro digitální služby	12
5.3.	Zveřejnění kontaktního místa pro příjemce služeb	12
5.4.	Určení právního zástupce	12
5.5.	Pravidla pro smluvní podmínky	13
5.6.	Zprávy o transparentnosti	16
6.	Dodatečné povinnosti pro poskytovatele hostingových služeb	18
6.1.	Mechanismy oznamování nezákonného obsahu	18
6.2.	Odůvodnění omezení	20
6.3.	Hlášení podezření na trestné činy	22
7.	Dodatečné povinnosti pro poskytovatele online platforem	23
7.1.	Interní systém pro vyřizování stížností	23
7.2.	Povinnost spolupracovat se subjekty mimosoudního řešení sporů	24
7.3.	Povinnost spolupracovat s důvěryhodnými oznamovateli	25
7.4.	Opatření a ochrana proti zneužití	26
7.5.	Transparentnost online platforem	27
7.6.	Zákaz „Dark patterns“	29
7.7.	Reklama na online platformách	30
7.8.	Transparentnost doporučovacích systémů	32
7.9.	Ochrana nezletilých osob	33
8.	Dodatečné povinnosti pro poskytovatele online tržišť	34
8.1.	Dohledatelnost obchodníků	34
8.2.	Dostupnost údajů o produktech	36
8.3.	Informování spotřebitele o zakoupení nezákonného produktu	37
9.	Dozor nad dodržováním povinností	37
10.	Další zdroje	37

1. Úvod

Ústava pro internet nebo konec digitálního divokého západu. I taková označení jsou přisuzována **nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES** (dále jen „nařízení DSA“), které nabylo účinnosti dne **17. února 2024**. Jedná se o komplexní právní předpis, který zavádí v celé Evropské unii **jednotná pravidla pro poskytovatele digitálních zprostředkovatelských služeb** s cílem vytvořit bezpečné, předvídatelné a důvěryhodné online prostředí, ve kterém se daří inovacím a v němž jsou zároveň účinně chráněna základní práva. Těchto cílů má dosáhnout především nastavením nových povinností pro poskytovatele služeb včetně pravidel odpovědnosti za obsah. Příjemcům služeb nařízení DSA naopak přiznává nová práva, díky kterým mají větší kontrolu nad poskytovanými službami. Kompletní znění nařízení je dostupné [zde](#).

Hlavní cíle: Hlavními cíli nařízení DSA jsou:

- Posílení práv příjemců služeb,
- Podpora transparentnosti,
- Regulace velkých online platforem,
- Zavedení opatření proti nezákonnému obsahu a systémovým rizikům,
- Zapojení občanské společnosti do uplatňování a vymáhání pravidel.

V České republice bude na nařízení DSA navazovat [zákon o digitální ekonomice](#), který se nyní nachází v legislativním procesu a který mimo jiné stanoví působnost orgánů veřejné správy odpovědných za kontrolu povinností dle nařízení DSA a odpovědnost za přestupky spočívající v porušení tohoto nařízení. Nařízení DSA ukládá členským státům, aby určily **koordinátora digitálních služeb**, jakožto nezávislý a nestranný orgán, který bude dohlížet na dodržování povinností podle nařízení DSA ze strany subjektů s hlavní provozovnou v daném členském státě. V České republice byl tímto úkolem pověřen **Český telekomunikační úřad** (dále jen „Úřad“ nebo „ČTÚ“). Vedle něj bude dozor v záležitostech online reklamy vykonávat Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“).

Zajištění souladu s pravidly podle nařízení DSA a dalších předpisů je odpovědností poskytovatelů zprostředkovatelských služeb. Úřad však zastává názor, že je důležité poskytovatelům pomoci s porozuměním novým povinnostem vyplývajícím z nařízení DSA a poskytnout jim možnost seznámit se s doporučeními ze strany Úřadu. Nicméně je nutné zdůraznit, že se jedná o právně nezávaznou pomůcku. Pro posouzení věci bude vždy nutné vzít do úvahy okolnosti konkrétního případu.

Úřad rovněž není oprávněn rozhodovat spory mezi poskytovateli a jejich uživateli ani nařizovat odstranění nezákonného obsahu. Dále je nutné zmínit, že nařízením DSA není dotčeno dodržování jiných vnitrostátních či evropských právních předpisů, jako jsou nařízení GDPR¹, DMA² a P2B³ nebo předpisy o ochraně spotřebitele či relevantní ustanovení občanského zákoníku.

Pro úplnost dodáváme, že veškeré příklady uvedené v tomto průvodci jsou pouze ilustrativní. Příklady předpokládají, že poskytovatelé, uvedení v jednotlivých příkladech jsou pro účely tohoto průvodce

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/1925 ze dne 14. září 2022 o spravedlivých trzích otevřených hospodářské soutěži v digitálním odvětví a o změně směrnic (EU) 2019/1937 a (EU) 2020/1828 (nařízení o digitálních trzích)

³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1150 o podpoře spravedlnosti a transparentnosti pro podnikatelské uživatele online zprostředkovatelských služeb.

povinnými osobami ve smyslu příslušného ustanovení nařízení DSA, skutečné hodnocení aplikovatelnosti nařízení DSA na takové poskytovatele však vždy závisí na konkrétních okolnostech.

Pro odpovědi na další otázky spojené s nařízením DSA kontaktujte ČTÚ na e-mailové adrese podatelna@ctu.cz.

2. Pro koho je tento průvodce určen?

Tento průvodce je určen všem poskytovatelům zprostředkovatelských služeb, kteří mají hlavní provozovnu na území České republiky, nebo zde sídlí jejich právní zástupce. Hlavní provozovnou je ústředí nebo sídlo, ve kterém jsou vykonávány hlavní finanční funkce a provozní řízení.

3. Koho se dotýkají povinnosti podle nařízení DSA?

Nařízení DSA je závazné pro všechny **poskytovatele zprostředkovatelských služeb**, kteří nabízejí své služby příjemcům, kteří jsou usazení nebo se nacházejí na území Evropské unie. Pro aplikaci nařízení DSA tedy není vůbec relevantní místo usazení poskytovatele.

3.1. Charakteristika služeb informační společnosti

Poskytovaná zprostředkovatelská služba musí být tzv. **službou informační společnosti**⁴, která je definována jako služba poskytovaná **na dálku, elektronicky, na individuální žádost příjemce a zpravidla za úplatu**. Službu je nutné chápat spíše ve smyslu konkrétní činnosti, např. online objednávka na internetovém tržišti bude službou informační společnosti, ale následné dodání zboží poštou už nikoli.

- **Na dálku** – Služba je poskytována bez současné fyzické přítomnosti poskytovatele a příjemce služby.
- **Elektronicky** – Služba je odeslána z výchozího místa a přijata v místě jejího určení prostřednictvím elektronického zařízení pro zpracování a uchování dat a jako celek odeslána přenesená nebo přijatá po drátě, rádiově, opticky nebo jinými elektromagnetickými prostředky.
- **Individuální žádost** – Služba musí být poskytována přenosem dat na přímou žádost příjemce služby, jako například zadáním adresy do vyhledávače, nebo kliknutím na určitý odkaz. Podmínkou však není, aby byla služba pro příjemce interaktivní.
- **Zpravidla za úplatu** – Pojem je nutné interpretovat tak, že jde o služby, za které je obvyklé vybírat úplaty, tj. zda má služba objektivní komerční potenciál. Tento požadavek proto neznámá, že služba nemůže být poskytována neziskově. Úplatnost nemusí nutně znamenat peněžité plnění ze strany příjemce za poskytnutí služby. Příjemce může poskytovat protihodnotu např. i ve formě svých osobních údajů nebo konzumace reklamy. Službou informační společnosti proto budou i různé darovací platformy, diskuze na zájmových webech nebo bezplatné poskytování veřejné wifi.

⁴ Definice vyplývá ze směrnice (EU) 2015/1535.

3.2. Typy zprostředkovatelských služeb

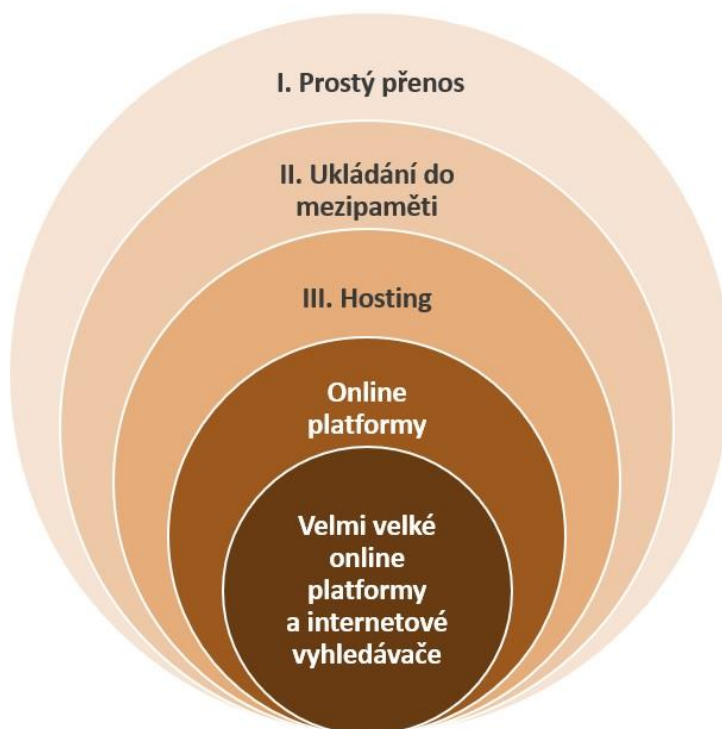
Nařízení DSA upravuje poskytování těch služeb informační společnosti, které lze zařadit mezi 4 základní typy⁵:

1. **služby prostého přenosu**
2. **ukládání do mezipaměti**
3. **hosting**
4. **internetový vyhledávač**

V tomto směru zůstává doposud nevyjasněnou otázkou zařazení **internetového vyhledávače**, avšak je nepochybné, že i tato služba představuje zprostředkovatelskou službu ve smyslu nařízení DSA.

Uvedené kategorie definují pouze technický charakter fungování služeb bez ohledu na podobu služby, která je poskytována koncovému uživateli, nebo obchodní model. ČTÚ proto zdůrazňuje, že pro posouzení, zda na poskytovatele dopadají povinnosti podle nařízení DSA je podstatný výlučně **charakter služeb, které poskytuje**, nikoli povaha poskytovatele jako např. formálně hlášený druh podnikání nebo okolnost, že většina jím poskytovaných služeb nepodléhá regulaci nařízení DSA.

ČTÚ poznamenává, že činnost poskytovatele může naplňovat i několik druhů služeb současně, např. služba e-mailu bude naplňovat znaky jak prostého přenosu, tak hostingu. Podobně poskytovatel přístupu k internetu, který nabízí i službu cloudového úložiště, bude muset své služby přizpůsobit oběma kategoriím. ČTÚ proto doporučuje poskytovatelům, aby si v prvním kroku zpracovali interní rozbor charakteru poskytovaných služeb.



⁵ Nutno podotknout, že tuto taxonomii již používá směrnice o 2000/31/ES o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu, tudíž se v zásadě nejedná o nic nového.

a) Služby prostého přenosu

Poskytovatel tohoto typu poskytuje službu, která spočívá v **přenosu informací poskytnutých příjemcem služby komunikační sítě** nebo v **poskytování přístupu ke komunikační síti**. Není přitom podstatné, zda se jedná o veřejnou či neveřejnou síť. V rámci této služby dochází ke krátkodobému ukládání přenášených informací, nicméně pouze po dobu nutnou k uskutečnění přenosu. Poskytovateli prostého přenosu jsou např.:

- *poskytovatelé připojení k internetu,*
- *poskytovatelé otevřené Wi-Fi sítě,*
- *služby instant messagingu (tedy služby sloužící pro komunikaci v reálném čase, nicméně část jejich služeb je možné považovat též za hosting),*
- *centralizované peer to peer sítě,*
- *virtuální privátní sítě,*
- *přenosové mobilní služby,*
- *přenos mezi sítěmi,*
- *výměnné uzly internetu,*
- *služby a resolvery systému doménových jmen,*
- *registry názvů domén nejvyšší úrovně,*
- *webové prohlížeče,*
- *platformy pro videohovory apod.*

b) Ukládání do mezipaměti (caching)

Přenos informací v rámci této služby zahrnuje také **dočasné ukládání informací**, avšak pouze pro účelnější nebo bezpečnější přenos dat, ke kterému může dojít na žádost jiného příjemce služby. Zjednodušeně řečeno je skrz tuto službu vytvořena kopie dat za účelem rychlejšího přístupu k nim pro jiné uživatele. V praxi je tato služba využívána např. k rozložení komunikační zátěže, kdy se krátkodobá kopie dat uloží na serveru, který je pro uživatele geograficky blíže než server původní nebo k ochraně webových stránek před útoky hackerů. Příklady cachingu zahrnují:

- *poskytování sítí pro doručování obsahu,*
- *provoz cachovacích serverů,*
- *reverzní proxy služby,*
- *proxy služby k úpravě obsahu,*
- *systémy ochrany proti DDoS útokům apod.*

c) Hosting

Hosting je služba, která **umožňuje uživatelům na jejich žádost ukládat informace**. Aby se jednalo o hosting, musí ukládané informace pocházet od uživatelů nezávislých na poskytovateli, tj. nikoli od jeho zaměstnanců. Hostingem nebude ani situace, kdy poskytovatel jednostranně ukládá či zpracovává volně dostupné informace z internetu.

Poskytovatelem hostingu dále není ten, kdo na svých internetových stránkách pouze dává prostor jinému poskytovateli k prezentaci reklamy (např. od Google Ads nebo Sklik) nebo využívá služeb externí platformy pro umožnění komentářů od uživatelů (např. plugin od Facebooku), aniž by měl nad tímto obsahem sám kontrolu. Hosting nicméně nelze vnímat pouze úzkou optikou webhostingu. Mimo něj sem spadají např.:

- *diskuzní fóra,*

- *internetové aukční portály,*
- *služby umožňující přidávání recenzí,*
- *datová úložiště souborů,*
- *cloudová úložiště,*
- *herní servery,*
- *cestovní a ubytovací platformy,*
- *platformy sdílené ekonomiky,*
- *sociální sítě,*
- *komunitní platformy,*
- *instant messaging (tedy služby sloužící pro komunikaci v reálném čase, nicméně část jejich služeb je možné považovat též za prostý přenos) apod.*

d) Online platformy

Online platforma je podkategorií **hostingové služby**, která krom toho, že příjemci služby umožňuje uložení informace, umožňuje navíc **na žádost příjemce služby** také **veřejné šíření**⁶ takto uložené informace. Příklady online platformem jsou:

- *sociální sítě,*
- **online tržiště** (k definici online tržiště viz bod e) níže),
- *diskuzní fóra,*
- *internetové aukční portály,*
- *platformy pro sdílení videí,*
- *platformy pro sdílení souborů apod.*

Důsledná aplikace této definice by na poskytovatele kladla nepřiměřenou zátěž. O online platformu se proto nejedná, pokud je tato činnost **nepodstatným a pouze pomocným prvkem jiné služby nebo nepodstatnou funkcí hlavní služby**. Například se jedná o sekce komentářů v rámci internetových novin nebo poskytování prostoru pro online reklamu na internetové stránce. I taková služba je však považována za službu hostingů, avšak ne za službu online platformy.

Při posuzování, zda je určitá služba pouze hostingem nebo i online platformou, je dle názoru ČTÚ potřeba zkoumat, zda má předmětná služba v rámci online rozhraní poskytovatele autonomní obsah a funkci v porovnání s ostatní činností poskytovatele a není jen neoddělitelným doplňkem této ostatní činnosti. Komentáře pod novinářskými články lze touto optikou považovat za hostingovou službu, avšak pokud bude existovat, být v rámci stejné internetové stránky, zvláštní sekce určená pro blogy, názory či komentáře veřejnosti, bude se již jednat o službu online platformy.

Interpersonální komunikační služby jako jsou služby poskytování e-mailů nebo jiné služby zasílání soukromých zpráv, **nejsou považovány za online platformy**, neboť jsou používány pro interpersonální komunikaci mezi konečným počtem osob určeným odesílatelem komunikace.

e) Online tržiště

Podkategorií online platformem jsou online tržiště – jedná se o **online platformy** umožňující spotřebitelům uzavírat s obchodníky smlouvy na dálku. Zvláštní povinnosti podle čl. 29 až 32 nařízení DSA tedy dopadají pouze na ta online tržiště, která **umožňují uzavírání smluv mezi obchodníky a**

⁶ Veřejným šířením se rozumí zpřístupňování informací na žádost příjemce služby, který informace poskytl, potencionálně neomezenému počtu třetích stran, tedy i v případě, kdy je informace přístupná každému, kdo vyplní jednoduchý registrační formulář apod.

spotřebiteli (B2C). Další podmínkou je, že online tržiště musí umožňovat přímé uzavření smlouvy mezi stranami, nepostačí tedy pouze možnost zveřejnění nabídky a kontaktních údajů dané osoby.

Pravidla pro online tržiště podle nařízení DSA proto nedopadají např. na některé inzertní portály nebo tržiště určená výhradně pro obchodní profesionály. ČTÚ nicméně zdůrazňuje, že na uvedené služby dopadají obecné povinnosti pro online platformy, resp. hosting, podle nařízení DSA.

f) Internetové vyhledávače

Poslední kategorií služeb informační společnosti, o které hovoří nařízení DSA, ale nelze ji jednoznačně podřadit pod žádný z výše uvedených typů, jsou **internetové vyhledávače**. Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie nasvědčují, že má blízko k hostingu. Nařízení DSA však internetový vyhledávač definuje pouze obecně jako zprostředkovatelskou službu, která uživatelům **umožňuje vkládat dotazy za účelem vyhledávání** v zásadě na všech internetových stránkách v určitém jazyce na základě dotazu, a to např. v podobě klíčového slova hlasové žádosti, sousloví či jiného zadání a **kteřá poskytuje výsledky v jakémkoli formátu, v nichž lze nalézt informace související s požadovaným obsahem**.

Na poskytovatele internetového vyhledávače, který není velmi velkým internetovým vyhledávačem (viz níže), proto dopadají pouze základní povinnosti podle čl. 9-15 nařízení DSA a povinnosti podle čl. 24 odst. 2 a 3 nařízení DSA. Za internetové vyhledávače dle nařízení DSA naopak nelze považovat tzv. **vertikální vyhledávače**, tj. vyhledávače, které provádí specializované vyhledávání v rámci konkrétního oboru nebo tématu, např. nabízí pouze výsledky týkající se nábytku. Tyto vyhledávače však mohou být, pakliže fungují na smluvní bázi, hostingem nebo online platformou s doporučovacím systémem dle čl. 27 nařízení DSA.

g) Velmi velké online platformy a velmi velké internetové vyhledávače

Nad rámec výše uvedeného nařízení DSA definuje **velmi velké online platformy a velmi velké internetové vyhledávače** – jedná se o takové online platformy a internetové vyhledávače, které mají průměrný měsíční počet aktivních příjemců služby v Evropské unii **nejméně 45 milionů**. O udělení tohoto statusu rozhoduje Evropská komise.

Mezi tyto subjekty aktuálně patří služby jako např. Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube nebo TikTok. Seznam všech subjektů spadajících do této kategorie je dostupný [zde](#). Mezi specifické povinnosti těchto poskytovatelů patří například povinnost posuzování rizik, zavádění opatření pro zmírňování rizik, zavedení mechanismu reakce na krize a další. Dozor nad těmito povinnostmi vykonává pouze přímo **Evropská komise**.

Jelikož tito poskytovatelé tvoří jen nepočetnou podmožinu českých poskytovatelů, kteří jsou dotčení nařízením DSA (v ČR jsou aktuálně 2 společnosti se statusem velmi velké online platformy), povinnosti týkající se výlučně těchto poskytovatelů **nejsou předmětem tohoto Průvodce**.

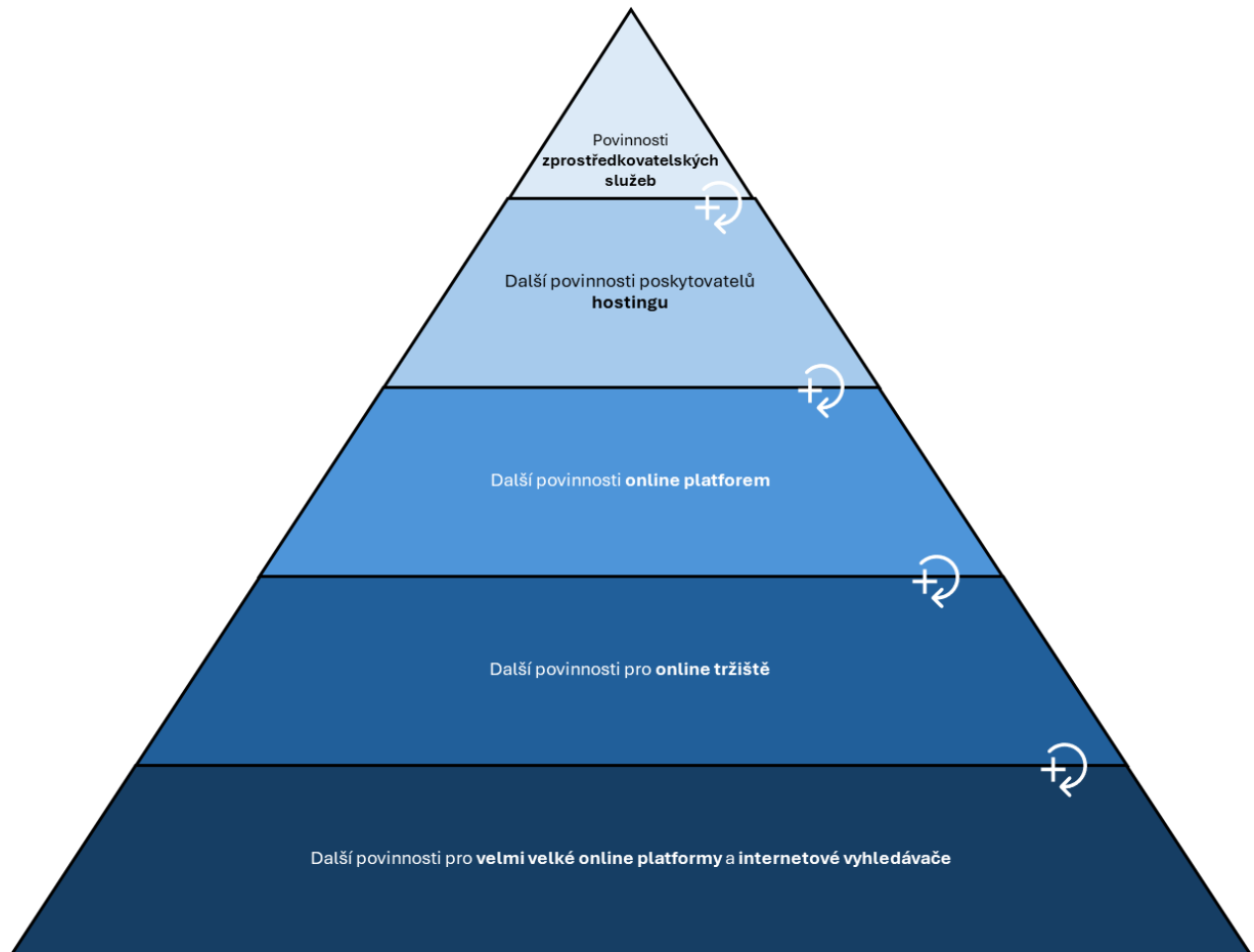
Nařízení DSA naopak nedopadá na služby následujícího typu (pokud nejsou spojeny s doplňkovými službami spadajícími do některé kategorie výše, které zůstávají předmětem regulace dle nařízení DSA):

- Služby rozhlasového a televizního vysílání včetně nelineárního vysílání,
- Bezprostřední prodej zboží či služeb přes internet (klasická e-commerce) včetně např. registrace nebo vložení kontaktních údajů při zadávání objednávky,
- Služby, které jsou poskytovány elektronicky, ale mají materiální obsah (např. nákup jízdenky nebo automatu nebo zaplacení parkovného v mobilní aplikaci),
- Služby poskytující vlastní editorský obsah (např. zpravodajské portály),

- Služby vyžadující fyzickou přítomnost poskytovatele a příjemce (např. lékařské vyšetření za použití elektronického zařízení),
- Rezervace letenek pomocí počítačové sítě v cestovní kanceláři za osobní přítomnosti zákazníka,
- Poskytování služeb nebo konzultací po telefonu.

4. Přehled hlavních povinností podle nařízení DSA

Nařízení DSA je postaveno na principu, že základní rozsah povinností se uplatní na veškeré poskytovatele zprostředkovatelských služeb a pro každou další subkategorii zprostředkovatelských služeb stanoví dodatečné povinnosti. Tento princip je jednoduše znázorněn na následující grafice.



Důležitým prvkem nařízení DSA je, že povinnosti mezi poskytovateli distribuují asymetrickým způsobem podle hesla „*s větší mocí přichází větší odpovědnost*“. Množství povinností, které musí poskytovatelé dodržovat, je závislé na druhu poskytovaných služeb a velikosti podniku. Většina povinností proto cílí na střední a velké poskytovatele online platformem, naopak vůči poskytovatelům prostého přenosu a malým a mikro podnikům⁷ se většina povinností neuplatní. Podrobný přehled o tom, na jaké kategorie zprostředkovatelských služeb se uplatní příslušné povinnosti podle nařízení DSA, je uvedený níže.

⁷ V souladu s [doporučením 2003/361/ES](#).

Článek DSA	Povinnost podle DSA	Všichni poskytovatelé	Hostingové služby	Online platformy (bez malých a mikro podniků)	Online tržiště (bez malých a mikro podniků)
Univerzální povinnosti pro poskytovatele zprostředkovatelských služeb					
9, 10	Informování o provedení příkazů	•	•	•	•
11, 12	Zřízení kontaktních míst	•	•	•	•
14	Pravidla pro smluvní podmínky	•	•	•	•
13	Určení právního zástupce	•	•	•	•
15	Zprávy o transparentnosti (ne malé a mikro podniky)	•	•	•	•
Základní povinnosti pro hostingové služby					
16	Zavedení mechanismu oznamování nezákonného obsahu		•	•	•
17	Povinnost odůvodnit omezení služeb		•	•	•
18	Ohlašování některých trestných činů		•	•	•
Dodatečné povinnosti pro online platformy					
20	Interní systém pro vyřizování stížností			•	•
21, 22	Spolupráce se subjekty mimosoudního řešení sporů a důvěryhodnými oznamovateli			•	•
23	Opatření a ochrana proti zneužití služby			•	•
24	Zveřejnění počtu uživatelů, informací o proběhlých mimosoudních řešeních sporů a o počtu pozastavení poskytování svých služeb a zapojení do databáze transparentnosti			•	•
25	Zákaz dark patterns			•	•

26,28(2)	Transparentnost online reklamy				•	•
27	Transparentnost doporučovacích systémů				•	•
28	Opatření na ochranu nezletilých osob				•	•
Dodatečné povinnosti pro online tržiště						
30	Prověřování údajů o obchodnících					•
31	Dostupnost údajů o produktech					•
32	Informování spotřebitele o zakoupení nezákonného produktu					•

Na co by měli poskytovatelé vždy pamatovat při plnění povinností dle DSA?

V následujících částech Průvodce jsou uvedeny konkrétní povinnosti pro všechny zprostředkovatelské služby a také dodatečné povinnosti pro hostingové služby, online platformy a online tržiště. Poskytovatelé by měli při plnění veškerých povinností vždy pamatovat na následující:

- Pokud např. určitý podnik nespadá mezi některou ze subkategorií zprostředkovatelských služeb, např. se na něj aplikuje výjimka z definice online platformy, ale spadá obecně mezi zprostředkovatelské služby, je takový podnik **nadále povinen dodržovat univerzální povinnosti pro zprostředkovatelské služby podle nařízení DSA**, případně také základní povinnosti pro hostingové služby, pokud podnik do této kategorie spadá.
- Určité povinnosti podle nařízení DSA **mohou souviset i s požadavky jiných vnitrostátních či evropských právních předpisů, které je rovněž nutné dodržovat**, jako např. nařízení GDPR, DMA a P2B nebo předpisy o ochraně spotřebitele či relevantní ustanovení občanského zákoníku.
- Některé povinnosti dle nařízení DSA se **nevztahují na poskytovatele, kteří jsou mikro nebo malým podnikem**⁸. Na poskytovatele se hledí jako na malý podnik ještě 12 měsíců poté, co překročí práh velikosti středního podniku. Malé podniky jsou definovány jako podniky, které zaměstnávají **méně než 50 osob** a jejichž **roční obrat nebo bilanční suma roční rozvahy nepřekračuje 10 milionů EUR**. Evropská komise vydala uživatelskou příručku k definici malých a středních podniků, která je dostupná [zde](#).

⁸ Dle doporučení Evropské komise 2003/361/ES.

5. Základní povinnosti společné pro všechny poskytovatele zprostředkovatelských služeb

Tato část obsahuje povinnosti podle čl. 9-14 nařízení DSA a vztahuje se na **všechny poskytovatele zprostředkovatelských služeb**, tj. poskytovatele prostého přenosu, ukládání do mezipaměti, internetového vyhledávače, hostingu, tedy i služeb online platforem a online tržiště, bez ohledu na velikost podniku.

5.1. Příkazy (čl. 9 a 10)

Poskytovatelé zprostředkovatelských služeb jsou **povinni reagovat na příkazy k přijetí opatření proti nezákonnému obsahu**. Soudní nebo správní orgány mohou na základě zvláštních právních předpisů vydávat příkazy k potírání nezákonného obsahu na internetu nebo příkazy k poskytnutí informací o příjemcích zprostředkovatelských služeb. ČTÚ zdůrazňuje, že tuto pravomoc nemá, typicky ji budou využívat soudy, orgány činné v trestním řízení a vybrané správní orgány.

Tyto příkazy příslušné orgány doručují do kontaktního místa poskytovatele (ke zřízení kontaktního místa viz část 5.2. níže). Zvláštní předpisy také stanoví pravidla pro vykonatelnost těchto příkazů a mohou stanovit i určité odchylky pro trestního řízení.

Nařízení DSA dělí příkazy na:

- a. **příkazy k přijetí opatření proti nezákonnému obsahu**, tzn. poskytovatel má povinnost přijmout konkrétní opatření proti určitému nezákonnému obsahu např. v podobě zablokování nebo smazání obsahu;
- b. **příkazy k poskytnutí informací**, tzn. poskytovatel má povinnost sdělit vydávajícímu orgánu určité informace o konkrétním příjemci služby.

Vedle těchto primárních povinností, které jsou založeny zvláštním předpisem, nařízení DSA stanovuje poskytovatelům pro obě kategorie příkazů dvě doplňkové **informační povinnosti**:

- a. **Informování dotčeného orgánu**. Poskytovatel musí bez zbytečného odkladu o provedení příkazu informovat orgán, který příkaz vydal.
- b. **Informování příjemce služby**. Nevylučuje-li to povaha příkazu, např. z důvodu utajení v trestních věcech, musí poskytovatel informovat dotčeného příjemce služby o provedení příkazu včetně odůvodnění. Informace musí být poskytnuta **nejpozději v okamžiku provedení příkazu** nebo v **okamžiku, který určil orgán**, jenž příkaz vydal.

Uvedená povinnost se většinou týká příkazů vydaných českými orgány, může však nastat i situace, kdy poskytovatel obdrží příkaz od orgánu jiného členského státu EU. Příslušné orgány mohou nadále vydávat i příkazy, které nebudou splňovat podmínky čl. 9 a 10 nařízení DSA, v takovém případě se povinnosti podle nařízení DSA neuplatní.

5.2. Zřízení kontaktního místa pro orgány členských států, Evropskou komisi a Evropský sbor pro digitální služby (čl. 11)

Za účelem usnadnění komunikace v záležitostech týkajících se dodržování nařízení DSA mají poskytovatelé povinnost určit a zveřejnit **jednotné elektronické kontaktní místo** pro orgány veřejné moci (nemusí tedy mít fyzickou podobu).

Požadavky na zřízení kontaktního místa jsou podle nařízení DSA následující:

- **Údaje o kontaktním místě musí být snadno dostupné a aktuální.** ČTÚ doporučuje informaci uvést na relevantním místě webových stránek ideálně ve formě e-mailové adresy. ČTÚ upozorňuje, že **datová schránka nemůže sloužit jako kontaktní místo, neboť neumožňuje komunikaci s orgány Unie ani jiných členských států.**
- **Poskytovatel musí uvést, jakými úředními jazyky lze prostřednictvím kontaktního místa komunikovat.** Vždy musí být uveden minimálně úřední jazyk členského státu, ve kterém je poskytovatel usazen (v ČR čeština), a dále musí poskytovatel akceptovat komunikaci v **angličtině**. Poskytovatel by měl volit takové jazyky, u kterých lze předpokládat, že nebudou vytvářet komunikační bariéru.

Pokud poskytovatelé již mají zřízeno elektronické kontaktní místo na základě požadavků jiného právního předpisu, které splňuje i podmínky dle DSA, mohou jej využít i pro účely nařízení DSA a nemusí vytvářet nové.

5.3. Zveřejnění kontaktního místa pro příjemce služeb (čl. 12)

Poskytovatelé musí zřídit kontaktní místo také pro **příjemce svých služeb**, které musí umožnit přímou, rychlou a uživatelsky vstřícnou komunikaci elektronickými prostředky. Hlavním rozdílem oproti kontaktnímu místu pro orgány veřejné moci je **požadavek na rychlost a uživatelskou vstřícnost**.

Dle názoru ČTÚ by informace o kontaktech měly být na webu poskytovatele snadno dohledatelné, aktuální a umožňovat komunikaci v čase úměrném velikost aparátu poskytovatele. Využít lze např. telefonní číslo, e-mailovou adresu, elektronický kontaktní formulář, chatovací okno nebo chatboty. Příjemcům služby musí být rovněž umožněno vybrat si možnost komunikovat s člověkem s vyloučením automatizovaných nástrojů. ČTÚ dále upozorňuje, že vedle výše uvedených informací musí poskytovatel zveřejnit také informace podle čl. 5 [směrnice 2000/31/ES](#).

5.4. Určení právního zástupce (čl. 13)

Nařízení DSA dopadá i na služby poskytovatelů, kteří **nemají v EU provozovnu, ale nabízejí zde své služby a mají podstatné spojení s Uníí**, tj. mít významný počet příjemců služby v alespoň jednom členském státě ve vztahu k počtu obyvatel tohoto státu nebo států nebo cílit činnost na jeden nebo více členských států, mezinárodní povaha činnosti poskytovatele, použití určité měny, jazyka či domény nebo možnost doručení produktu do EU. Jde typicky o poskytovatele z Velké Británie, USA či Asie. Naopak pouhou technickou dostupností internetové stránky z EU nelze samu o sobě pokládat za podstatné spojení s EU.

Aby bylo možné povinnosti podle nařízení DSA účinně vymáhat i vůči těmto poskytovatelům, je nezbytné, aby **písemně ustanovili svého právního zástupce v jednom z členských států EU**.

Požadavky na právního zástupce podle DSA:

- Zástupcem může být **fyzická** nebo **právnícká** osoba usazená v jednom z členských států, kde poskytovatel nabízí své služby.
- Ustanovený právní zástupce musí být vybaven **dostatečným zmocněním a zdroji ke spolupráci s relevantními orgány**.
- Poskytovatel musí sdělit jméno, poštovní adresu, e-mailovou adresu a telefonní číslo svého právního zástupce koordinátorovi digitálních služeb v členském státě, ve kterém má jeho právní zástupce bydliště nebo je usazen. V České republice je nutné ustanovení právního zástupce nahlásit Českému telekomunikačnímu úřadu, a to např. na e-mailové adrese: podatelna@ctu.cz.
- Poskytovatel musí zajistit, aby uvedené informace byly snadno **veřejně dostupné a aktuální**. Toho lze dosáhnout ideálně zveřejněním na webových stránkách poskytovatele.

Takto zmocněný zástupce potom může být činěn odpovědným za jakékoli porušení nařízení DSA ze strany poskytovatele. Pokud poskytovatel právního zástupce neurčí, může být sankcionován kterýmkoli koordinátorem digitálních služeb z členských států, kde nabízí své služby. Je možné, aby právní zástupce přijal pověření od více než jednoho poskytovatele.

Příklad 1: Poskytovatel ukrajinského online tržiště ABC se s ohledem na statisíce jeho krajanů žijících v ČR a Polsku rozhodne umožnit uživatelům své platformy zasílání zboží do těchto zemí včetně možnosti platby v místní měně. Uživatelé zde mohou také sami obchodovat. Platforma je nicméně nadále umístěna na ukrajinské doméně a je dostupná pouze v ukrajinštině. Poskytovatel neurčil žádného právního zástupce pro EU.

Vysvětlení: Poskytovatel porušil nařízení DSA, neboť z charakteru jeho činnosti je zřejmé, že nabízí své služby mimo jiné uživatelům na území EU a do velké míry pro ně přizpůsobil i své online rozhraní. Poskytovatel proto měl určit právního zástupce pro EU.

5.5. Pravidla pro smluvní podmínky (čl. 14)

Každý poskytovatel nabízející služby podle nařízení DSA, který uplatňuje jakákoli omezení ohledně uživatelského obsahu, je **povinen zveřejnit své smluvní podmínky**. Podmínkami se rozumí veškerá smluvní ustanovení bez ohledu na jejich název či formu, která upravují smluvní vztah mezi poskytovatelem a příjemci služby. Tento požadavek pramení ze snahy o zvýšení transparentnosti a právní jistoty pro účastníky smluvních vztahů, tak aby se každý příjemce služby mohl předem seznámit se svými právy a povinnostmi, pokud se rozhodne využít služeb poskytovatele. Transparentní smluvní podmínky zároveň chrání příjemce služeb před nepředvídatelným chováním a diskriminací ze strany poskytovatelů. To přispívá k zajištění spravedlivého a důvěryhodného online prostředí.

h) Forma smluvních podmínek

Požadavky na formu smluvních podmínek:

- Smluvní podmínky musí být sepsány **jasnou, jednoznačnou, srozumitelnou, snadno pochopitelnou a uživatelsky vstřícnou formou**. To znamená, že by podle ČTÚ měly mít písemnou podobu, být jako smluvní podmínky označeny a dále by měly poskytovat příjemcům služeb přiměřenou míru předvídatelnosti.
- Smluvní podmínky **nesmí být napsány zavádějícím způsobem nebo umožňovat různý výklad**.
- **Styl jazyka a slovní zásoba by měly odpovídat kategorii příjemců, kterým jsou podmínky určeny**. Text, který je srozumitelný pro obchodníka, nemusí být srozumitelný pro běžného

spotřebitele. Ve vztahu ke spotřebitelům ČTÚ doporučuje nepoužívat příliš dlouhé a složité formulace. Stejně tak může poskytovatel zvážit případný překlad podmínek do českého jazyka.

Podmínky je možné dle názoru ČTÚ prezentovat různými způsoby, např. odkazem na soubor ke stažení nebo bezprostředně na internetových stránkách včetně využití grafických prvků. Podmínky mohou dále doplňovat další příručky, stručná shrnutí, odpovědi na nejčastější dotazy, názorná videa atd. Nicméně čím rozříštěnější informace budou, tím méně budou pro příjemce služeb přehledné a srozumitelné. Také by neměla chybět informace o datu účinnosti podmínek. Pokud se smluvní podmínky skládají z více částí, měly by tyto na sebe vzájemně odkazovat a obsahovat výčet všech částí.

Zvláštní požadavky na formu smluvních podmínek pro nezletilé:

Pokud je služba primárně zaměřena na nezletilé osoby (tj. mladším 18 let) nebo je jimi převážně využívána, musí poskytovatel vysvětlit podmínky této služby a jakákoli omezení jejího využívání způsobem, kterému nezletilé osoby rozumějí. Okolnost, zda je služba zaměřena na nezletilé, může být patrná z charakteru, designu či sebe prezentace poskytované služby, dalším vodítkem může být, když poskytovatel např. v podmínkách uvede, že služba je dostupná od 13 let.

ČTÚ uvádí, že tato povinnost neznamená, že poskytovatel musí mít zvláštní podmínky pro nezletilé uživatele, musí pouze poskytnout přiměřené vysvětlení podstatných prvků těchto podmínek, a to ve formě a jazykem, které budou odpovídat kognitivní, rozumové a psychologické úrovni vývoje nezletilých osob. Ideálně s využitím grafických prvků, informačních bannerů či krátkých videí.

a) Dostupnost

Smluvní podmínky musí být:

- **veřejné,**
- **snadno přístupné a**
- **ve strojově čitelném formátu.**

Uvedený požadavek snadného přístupu lze dle ČTÚ interpretovat tak, že podmínky musí být umístěny ve veřejně dostupné části internetových stránek poskytovatele bez nutnosti přihlášení a snadno dohledatelné, tj. umístěné tam, kde by to průměrný uživatel očekával. Požadavek snadného přístupu nesplní např. smluvní podmínky dostupné pouze na vyžádání. Za strojově čitelný formát lze dle výkladu ČTÚ považovat pro běžného uživatele standardně dostupný formát, který umožňuje pořizování kopií. Jako nesprávný příklad nesplňující požadavek strojově čitelného formátu lze uvést smluvní podmínky, ve formátu JPEG.

b) Obsah

Nařízení DSA uvádí výčet konkrétních položek, které musí smluvní podmínky obsahovat:

- **informace o veškerých omezeních, která poskytovatelé uplatňují v souvislosti s využíváním jejich služby s ohledem na informace poskytnuté příjemcem služeb,** např. pozastavení nebo smazání uživatelského účtu, snížení pozice v doporučovacím systému, demonetizace, nebo omezení viditelnosti informací poskytovaných příjemcem služby, a to včetně uvedení důvodů pro jejich uložení,
- **informace o veškerých zásadách, postupech, opatřeních a nástrojích používaných za účelem moderování obsahu včetně rozhodování založeného na algoritmech a možnosti lidského dohledu.** Uvedené zahrnuje popis činností prováděných zejména s cílem odhalit, identifikovat a řešit obsah, který je v rozporu se zákonem nebo smluvními podmínkami,

- **pravidla použití interního systému pro vyřizování stížností.**

Z výše uvedeného je zřejmé, že povinné obsahové náležitosti smluvních podmínek cílí v zásadě na stanovení pravidel toho, jaký obsah uživatelé (ne)mohou ukládat či sdílet, moderaci obsahu a způsob vyřizování stížností. Ostatní záležitosti jsou nadále ponechány na smluvní volnosti stran nejsou-li regulovány jinými předpisy. Obsahové náležitosti tak budou muset v praxi dodržovat hlavně poskytovatelé hostingových služeb (včetně online platform a online tržišť), neboť ostatní poskytovatelé uvedené činnosti obvykle neprovádí.

c) Změny podmínek

Poskytovatelé mají povinnost příjemce služby informovat o každé významné změně smluvních podmínek. ČTÚ doporučuje v zájmu předcházení možných sporů zvolit takový způsob informování, kterým se informace prokazatelně dostane do dispozice uživatele, tj. ideálně formou e-mailu, notifikace nebo zprávy v uživatelském rozhraní.

Za významnou změnu podmínek lze dle názoru ČTÚ považovat zejména úpravu parametrů některé z povinných obsahových náležitostí smluvních podmínek podle čl. 14 odst. 1 nařízení DSA. Podle nařízení DSA mezi další příklady významné změny patří například situace, kdy poskytovatel mění pravidla týkající se informací, které jsou v rámci jejich služby povoleny, nebo provádí jiné změny, které by mohly mít přímý dopad na schopnost příjemců službu využívat. Další oznamovací povinnost však může vyplývat z jiných právních předpisů např. podle nařízení P2B nebo spotřebitelského práva.

d) Uplatňování podmínek

Při uplatňování a vymáhání omezení uvedených v čl. 14 odst. 1 nařízení DSA (povinné obsahové náležitosti podmínek) jsou poskytovatelé povinni postupovat objektivně, přiměřeně a s náležitou péčí a patřičně přihlížet k právům a oprávněným zájmům všech dotčených stran včetně základních práv příjemců služby, například svobody projevu, svobody a plurality médií a jiných základních práv a svobod obsažených v Listině základních práv EU. Tento článek je také jedinou regulací podle nařízení DSA pro poskytovatele prostého přenosu, pokud by se z nějakého důvodu rozhodli zasahovat do přenášených informací.

Cílem uvedeného ustanovení je zabránit poskytovatelům ve svévolné aplikaci smluvních podmínek, která by vedla k diskriminaci nebo nepřiměřenému omezování základních práv příjemců služeb. Poskytovatelé by proto měli při ukládání omezení vždy vycházet z konkrétních okolností případu, zohlednit svou dosavadní zkušenost s uživatelem a dbát na to, aby uložené omezení korespondovalo závažnosti porušení.

ČTÚ doporučuje poskytovatelům zejména následující:

- vyvarovat se např. ukládání odlišných omezení služeb různým uživatelům za totéž porušení smluvních podmínek,
- neukládat nepřiměřené omezení služeb
- nepostihovat uživatele za jednání, které není v rozporu se zákonem ani smluvními podmínkami.

Další povinnosti může poskytovatelům stanovit např. nařízení P2B a předpisy na ochranu spotřebitele.

Příklad 2: Poskytovatel zájmového diskusního fóra pro zahrádkáře smazal příspěvek uživatele, který na tomto fóru inzeroval prodej svého osobního automobilu. Svůj postup poskytovatel odůvodnil ustanovením smluvních podmínek, podle něhož má správce právo odstranit příspěvky příjemců služeb,

kteří nesouvisí se zahrádkářskou činností. Dotčený uživatel byl o opatření informován v souladu s čl. 17 nařízení DSA, přesto s rozhodnutím nesouhlasí s odkazem na svobodu projevu.

Vysvětlení: Poskytovatel postupoval v souladu s nařízením DSA. Poskytovatel si může ve svých podmínkách transparentně stanovit přiměřená pravidla omezující okruh témat, o kterých je možné diskutovat.

Příklad 3: Poskytovatel veřejného úložiště omezil viditelnost fotografie nahrané uživatelem. Tento krok odůvodnil ustanovením smluvních podmínek, podle kterého „může přijmout omezující opatření proti informaci poskytnuté příjemcem služby, pokud ji detekuje jeho interní systém na odhalování problematického obsahu“.

Vysvětlení: Poskytovatel porušil nařízení DSA, neboť ustanovení smluvních podmínek, ze kterého vycházel, není dostatečně konkrétní. Smluvní podmínky v daném případě nestanovují, z jakých důvodů může poskytovatel přijmout opatření ani charakter možných opatření. Uživatel tak nemohl předvídat, jak se poskytovatel zachová.

Příklad 4: Zaměstnavatel chce zahájit náborovou kampaň na nové zaměstnance a chce k tomu využít inzertní portál poskytovatele ABC. Navštíví proto jeho internetové stránky, aby se seznámil s podmínkami zveřejňování nabídek. Smluvní podmínky se mu ale nepodaří najít. Na zákaznické lince mu poté pracovník poskytovatele sdělí, že podmínky sice nejsou dostupné na veřejné části webu, ale budou mu zaslány na e-mail, jakmile provede registraci.

Vysvětlení: Poskytovatel porušil nařízení DSA, neboť jeho smluvní podmínky nejsou veřejně dostupné v jeho online rozhraní.

Příklad 5: Poskytovatel online platformy provedl změnu svých smluvních podmínek, která spočívala v zavedení nového typu uživatelského účtu s názvem „Exclusive“, který je na rozdíl od běžného bezplatného účtu „Standard“ zpoplatněn částkou 200 Kč měsíčně, ale jeho držitelé poskytovatel mimo jiné garantuje, že mu nikdy neomezí poskytování služby z důvodu porušení zákona. Ostatním uživatelům může poskytovatel za totéž jednání pozastavit poskytování služeb až na 30 dní. O změně podmínek byli stávající uživatelé informováni pomocí notifikace v uživatelském rozhraní.

Vysvětlení: Poskytovatel sice správně uživatele informoval o podstatné změně smluvních podmínek, avšak dopustil se porušení nařízení DSA tím, že nové podmínky nepřiměřeně diskriminují uživatele, kteří používají bezplatnou verzi služby.

5.6. Zprávy o transparentnosti (čl. 15)

Aby měla veřejnost transparentní přístup k souhrnným informacím o praktickém uplatňování postupů podle nařízení DSA ve vztahu ke konkrétním službám, musí poskytovatelé alespoň jednou ročně zveřejnit zprávu o veškeré moderaci obsahu, kterou prováděli v příslušném období. Zpráva musí být ve strojově čitelném formátu snadno přístupná, jednoznačná a snadno srozumitelná. Tuto zprávu poskytovatelé nezasílají koordinátorovi digitálních služeb, ale pouze ji zveřejní na svých internetových stránkách podobně jako např. smluvní podmínky.

Tato povinnost se nevztahuje na malé a mikropodniky⁹. ČTÚ dále upřesňuje, že jednotlivé dílčí povinnosti dopadají jen na ty poskytovatele, pro které jsou relevantní s ohledem na charakter poskytovaných služeb. Pokud např. poskytovatel přístupu k internetu neprovádí žádnou moderaci obsahu nebo neobdržel žádný příkaz, nebude nic vykazovat.

⁹ Ve smyslu doporučení 2003/361/ES.

a) Náležitosti zprávy o transparentnosti

a) **Povinné náležitosti pro všechny poskytovatele:**

- Informace o počtu příkazů obdržných od orgánů členských států včetně ČR v souvislosti s nezákonným obsahem včetně uvedení druhu nezákonného obsahu, dále informace o členském státě vydávajícím příkaz a o průměrné době potřebné k informování vydávajícího orgánu nebo jakéhokoli jiného orgánu uvedeného v příkazu o jeho obdržení a k provedení příkazu.

b) **Povinné náležitosti pro všechny poskytovatele, kteří danou činnost reálně provádí:**

- Informace o moderování obsahu z vlastního podnětu poskytovatele včetně využívání automatizovaných nástrojů, dále informace o opatřeních přijatých za účelem poskytování školení a pomoci osobám pověřeným moderováním obsahu, o počtu a druhu přijatých opatření, která ovlivňují dostupnost, viditelnost a přístupnost informací poskytnutých příjemcem služby a schopnost příjemců poskytovat informace prostřednictvím služby a o jiných souvisejících omezeních služby. Informace se dělí podle druhu nezákonného obsahu nebo porušení smluvních podmínek, podle metody odhalení a podle druhu uplatněných omezení.
- Informace o počtu stížností obdržných prostřednictvím interního systému vyřizování stížností zřízeného na základě smluvních podmínek a u poskytovatelů online platform také v souladu s čl. 20 nařízení DSA, dále informace o předmětu stížností, o rozhodnutích přijatých s ohledem na tyto stížnosti, o průměrné době potřebné pro vydání rozhodnutí a o počtu případů, kdy byla tato rozhodnutí zrušena.
- Informace o veškerém využívání automatizovaných postupů za účelem moderování obsahu včetně kvalitativního popisu, uvedení přesných účelů, ukazatelů přesnosti a možné míry chybovosti automatizovaných postupů a o veškerých ochranných opatřeních (např. i spam filtr v e-mailové schránce).

c) **Povinné náležitosti pro poskytovatele hostingových služeb:**

- Informace o počtu oznámení obdržných v souladu s článkem 16 nařízení DSA včetně uvedení druhu nezákonného obsahu, dále informace o počtu oznámení podaných důvěryhodnými oznamovateli, o počtu oznámení zpracovaných výhradně automatizovanými postupy a o průměrné době potřebné pro přijetí příslušného opatření a o veškerých opatřeních přijatých na základě těchto oznámení s rozlišením, zda bylo opatření přijato na základě právních předpisů, nebo smluvních podmínek.

Podrobnější výčet povinností je dostupný [zde](#). Pro usnadnění vytváření zpráv o transparentnosti ČTÚ doporučuje nastavit si interní experty příslušných dat. Podrobnosti k formě, periodicitě, obsahu a dalším prvkům zpráv o transparentnosti jsou stanoveny v prováděcím nařízení Evropské komise ([EU](#)) [2024/2835](#).

b) Jaké povinnosti poskytovatelé nemají

Poskytovatelé zprostředkovatelských služeb usazení v České republice **nemají** na základě nařízení DSA ani zákona o digitální ekonomice **povinnost oznamovat své podnikání koordinátorovi digitálních služeb** ani **žádnou jinou registrační nebo evidenční povinnost**. Dále nejsou povinni platit státu jakékoli poplatky za dohled. V neposlední řadě nařízení DSA nezakládá poskytovatelům žádnou povinnost zasílat pravidelně dozorovému orgánu výkazy o své činnosti.

6. Dodatečné povinnosti pro poskytovatele hostingových služeb

Tato část obsahuje popis dodatečných povinností pro poskytovatele hostingových služeb včetně poskytovatelů online platform a online tržišť bez ohledu na velikost podniku. Kromě povinností v tomto oddílu musí uvedení poskytovatelé plnit i povinnosti obsažené v předešlém oddíle tohoto Průvodce.

6.1. Mechanismy oznamování nezákonného obsahu (čl. 16)

Nastavení pravidel pro proces oznamování nezákonného obsahu patří ke stěžejním cílům nařízení DSA. Poskytovatelé musí zavést snadno přístupné a uživatelsky přívětivé mechanismy, které umožní kterékoli osobě bez rozdílu, zda se jedná o spotřebitele, podnikatele, veřejnou instituci nebo tzv. důvěryhodné oznamovatele, pomocí elektronických prostředků oznamovat těmto poskytovatelům výskyt konkrétních informací v rámci jejich služby, které oznamovatel považuje za nezákonný obsah.

a) Co se rozumí nezákonným obsahem?

Nezákonný obsah jsou jakékoli informace, které samy o sobě nebo ve vztahu k určité činnosti, včetně prodeje zboží nebo poskytování služeb, nejsou v souladu s právem EU nebo právem některého členského státu, které je v souladu s právem Unie. Nařízení DSA tedy nestanovuje, co je nezákonné, to musí vždy určit zvláštní předpis. Jedná se např. o porušování autorského práva, nenávistné projevy, teroristický obsah, prodej zakázaných nebo padělaných výrobků, dětskou pornografii, navazování kontaktu s dětmi za sexuálním účelem, nelegální prodej zvířat, internetové podvody nebo šíření škodlivého softwaru. Legalitu obsahu posuzují v první řadě sami poskytovatelé dle národního práva a nepotřebují k tomu předchozí stanovisko orgánu veřejné moci.

b) Přístupnost mechanismu

ČTÚ doporučuje, aby přístup k uvedeným mechanismům byl pro uživatele jednoduchý a co nejvíce uživatelsky vstřícný, tzn. měl by být ideálně umístěn v blízkosti informací, které mohou být předmětem oznámení. Uvedeného cíle lze dosáhnout např. umístěním ikony či tlačítka „Oznámit nezákonný obsah“ u každé informace poskytnuté příjemcem služby nebo viditelnou záložkou v zápatí internetové stránky.

Jako nevyhovující lze dle názoru ČTÚ hodnotit např. mechanismus, který pro odeslání oznámení vyžaduje více informací, než kolik ukládá nařízení DSA, záměrně ztěžuje podání oznámení rozdělením procesu do mnoha dílčích kroků, stanovuje kvóty na počet oznámení nebo nepřiměřeně omezuje počet znaků v oznámení, činí nahlášení nezákonného obsahu složitějším než nahlášení porušení smluvních podmínek nebo oznámení podmiňuje zřízením uživatelského účtu.

c) Náležitosti oznámení podávaných prostřednictvím mechanismu

Aby nedocházelo k nepřiměřeným zásahům do práv a svobod poskytovatelů a příjemců služeb, musí každé oznámení obsahovat **přesné vymezení, jakou konkrétní informaci oznamovatel považuje za nezákonný obsah**. Je také důležité zmínit, že podle nařízení DSA musí poskytovatel umožnit oznamování pouze nezákonného obsahu. Rozhodnutí o tom, zda a jak umožní oznamování z důvodu porušení smluvních podmínek, je věcí poskytovatele.

Uvedené mechanismy musí usnadňovat podávání dostatečně přesných a náležitě odůvodněných oznámení. Za tímto účelem musí poskytovatelé přijmout taková technická opatření, kterými umožní a usnadní podávat oznámení obsahující všechny tyto prvky:

- a. Dostatečně podložené vysvětlení důvodů, proč se oznamovatel domnívá, že předmětné informace představují nezákonný obsah. Poskytovatel by za tímto účelem měl oznamovateli poskytnout možnost uvést dostatečný počet slov či nahrání příloh.
- b. Jednoznačné vymezení přesného elektronického umístění těchto informací, ideálně ve formě URL adresy, případně popis umožňující přesně a jednoznačně nalézt a identifikovat nezákonný obsah. Mechanismus by měl umožňovat v jednom oznámení označit více než jeden případ nezákonného obsahu.
- c. Jméno osoby nebo název subjektu podávajících oznámení a jejich e-mailovou adresu. V některých případech identifikace není nutná, zejména pokud jsou předmětem oznámení trestné činy uvedené v čl. 3 až 7 směrnice 2011/93/EU (pohlavní zneužívání dětí, dětská pornografie, navazování kontaktu s dětmi k sexuálním účelům). V ostatních případech by měl poskytovatel po oznamovateli uvedené údaje požadovat, pokud však jeho online rozhraní umožňuje odeslání oznámení i bez uvedení identifikačních údajů, je povinen jej řádně vyřídít.
- d. Prohlášení oznamovatele potvrzující, že se v dobré víře domnívá, že informace obsažené v oznámení jsou přesné a úplné.

d) Postup po obdržení oznámení přes mechanismus

1. **Potvrzení oznámení.** Pokud oznámení obsahuje elektronické kontaktní údaje oznamovatele, poskytovatel mu bez zbytečného odkladu zašle potvrzení o obdržení oznámení.
2. **Rozhodnutí o oznámení a přijetí opatření.** Následně má poskytovatel povinnost bez zbytečného odkladu rozhodnout, zda s tvrzením oznamovatele souhlasí nebo nikoli a o svém rozhodnutí obratem informovat oznamovatele. ČTÚ doporučuje pro větší přehlednost opatřit každé rozhodnutí unikátním identifikátorem. Pokud bylo oznámení vyřízeno s využitím automatizovaných nástrojů, poskytovatel tuto skutečnost oznamovateli sdělí.

Podoba případného opatření je věcí poskytovatele, musí však být přiměřená situaci. Může jít o odstranění obsahu nebo jeho zneprístupnění. V případě individuálních incidentů příjemce služeb by měl mít poskytovatel na paměti, že případné opatření má dle nařízení DSA směřovat proti konkrétnímu nezákonnému obsahu nikoli vůči uživateli samotnému. Individuální incident by proto v zásadě neměl být důvodem ke smazání nebo pozastavení celého uživatelského účtu. Stejně tak by měla být přiměřená i rychlost provedení případného opatření, a to zejména s ohledem na charakter oznamovaného nezákonného obsahu, např. při ohrožení života nebo bezpečnosti osob by měl konat urychleně.

3. **Poučení o možnostech nápravy.** Spolu s rozhodnutím poskytovatel oznamovateli zašle i poučení o dostupných možnostech nápravy. Těmito může být využití interního systému vyřizování stížností (pokud jej má poskytovatel zřízen), předložení věci k posouzení subjektu mimosoudního řešení sporů nebo právo na soudní ochranu.

ČTÚ připouští, že jedinou výjimkou z povinnosti rozhodnout na základě zaslání oznámení, může být dle recitálu 51 situace, kdy poskytovatel nemůže z objektivních technických nebo provozních důvodů konkrétní informaci odstranit, měl by o tom ovšem oznamovatele informovat. To se může týkat zejména cloudových a webhostingových služeb.

ČTÚ poznamenává, že poskytovatel nemá podle čl. 16 nařízení DSA povinnost přijmout opatření proti nezákonnému obsahu, o kterém se dozví. Nicméně pokud poskytovatel nebude konat, má se podle čl. 16 odst. 3 nařízení DSA za to, že na základě oznámení získal dostatečnou povědomost o daném nezákonném obsahu a bude za něj spoluodpovědným a dotčené osoby jej mohou žalovat u soudu dle vnitrostátního práva nebo může být trestně či správně odpovědným, tzn. poskytovatel ztrácí tzv. „bezpečný přístav“ dle čl. 6 nařízení DSA. Dále platí, že pro posouzení odpovědnosti poskytovatele podle kapitoly III. nařízení DSA není důležité, zda je poskytovatel odpovědný podle kapitoly II. nařízení DSA.

V souvislosti s opatřeními proti nezákonnému obsahu lze rovněž doporučit získat další informace z [Doporučení Komise o opatřeních pro efektivní boj proti nezákonnému obsahu online](#), které bylo vydáno již v roce 2018, ale může být nadále relevantní.

Příklad 6: Společnost ABC chce oznámit poskytovateli sociální sítě příspěvek uživatele YZ, jelikož je přesvědčena, že uživatel nezákonným způsobem použil její ochranou známku. Jednatel společnosti nejprve zjistí, že poskytovatel umožňuje oznamování nezákonného obsahu pouze registrovaným uživatelům. Založí si proto uživatelský účet, avšak následně zjistí, že formulář k odeslání oznámení je rozdělen do 5 po sobě jdoucích kroků a že musí uvést i ustanovení zákona, který byl porušen.

Vysvětlení: Poskytovatel porušil nařízení DSA, neboť jeho mechanismus podávání oznámení proti nezákonnému obsahu nebyl jednoduše dostupný ani uživatelsky vstřícný. Poskytovatel rovněž neoprávněně vyžadoval uvedení přesné právní kvalifikace jednání.

Příklad 7: Uživatel zaslal poskytovateli hostingové služby oznámení o nezákonném obsahu v podobě sdílení nelegální kopie hudební nahrávky. Poskytovatel oznámený obsah obratem odstranil, avšak nezaslal uživateli ani potvrzení o přijetí oznámení, ani rozhodnutí, jak oznámení posoudil. Na pozdější dotaz uživatele svůj postup odůvodnil tím, že oznámený obsah byl kromě zákona v rozporu i se smluvními podmínkami poskytovatele, proto poskytovatel věc kvalifikoval jako porušení smluvních podmínek a nepostupoval podle čl. 16 nařízení DSA.

Vysvětlení: Poskytovatel porušil nařízení DSA, neboť měl podnět vyřídit jako oznámení nezákonného obsahu. Poskytovatel nemůže svévolně rozhodnout o tom, že oznámení nelegálního obsahu překvalifikuje na porušení smluvních podmínek.

Příklad 8: Uživatel odeslal poskytovateli online tržiště oznámení o nabídce televizoru známé značky. Zboží dle jeho názoru není legální, neboť se jedná o nebezpečný padělek. Poskytovatel obratem zaslal uživateli na e-mail potvrzení o podání oznámení. Interním šetřením poté zjistil, že výrobek ve skutečnosti splňuje všechny zákonné požadavky a oznámením se proto dále nezabýval.

Vysvětlení: Poskytovatel pochybil, neboť podle nařízení DSA je povinen bez zbytečného odkladu informovat oznamovatele o svém rozhodnutí bez ohledu na to, zda je oznámení důvodné či nikoli.

6.2. Odůvodnění omezení (čl. 17)

Jestliže poskytovatel rozhodne o omezení obsahu poskytnutého příjemcem služby, je povinen takto postiženému uživateli zaslat jasné a konkrétní odůvodnění, **a to bez ohledu na to, zda byla důvodem omezení nezákonnost obsahu nebo neslučitelnost se smluvními podmínkami**. Okruh situací, na které čl. 17 nařízení DSA dopadá, je tak širší než u čl. 16 nařízení DSA výše. Stejně tak nezáleží na tom, zda poskytovatel k opatření přistoupil na základě oznámení jiné osoby nebo z vlastního podnětu včetně využití automatizovaných postupů. Naopak je třeba zmínit, že regulace dopadá jen na moderaci prováděnou poskytovatelem, pokud např. autor blogu nebo správce komunity smaže komentář pod článkem, čl. 17 nařízení DSA se nepoužije. Odůvodnění není nutné zasílat ani v případě, že poskytovatel

obsah pouze označí či doplní svým vysvětlujícím komentářem, pokud to není spojeno s depriorizací obsahu.

a) Kdy je potřeba poskytnout odůvodnění?

Nařízení DSA stanovuje, že příjemce musí od poskytovatele obdržet odůvodnění v následujících případech:

- a. veškerá omezení viditelnosti obsahu, včetně jeho odstranění, znemožnění přístupu k obsahu nebo přiřazení horší pozice ve vyhledávání či v rámci doporučovacího systému,
- b. pozastavení, ukončení nebo jiné omezení peněžních plateb,
- c. úplné nebo částečné pozastavení nebo ukončení poskytování služby,
- d. pozastavení nebo zrušení uživatelského účtu.

b) Forma a obsah odůvodnění

Odůvodnění poskytnuté poskytovatelem musí být jasné, srozumitelné a co nejpřesnější a nejkonkrétnější s ohledem na okolnosti případu, tak aby byl dotčený uživatel schopen pochopit důvody uloženého omezení a případně proti němu uplatnit dostupné možnosti nápravy. Proto musí obsahovat minimálně tyto informace:

- v čem spočívá uložené omezení, např. odstranění informací, znemožnění přístupu k nim, přiřazení horší pozice ve vyhledávání, omezení jejich viditelnosti nebo pozastavení či ukončení peněžních plateb souvisejících s těmito informacemi; jaké jsou jeho důsledky a pokud je to relevantní i územní působnost a jeho dobu platnosti,
- skutečnosti a okolnosti, na základě kterých bylo rozhodnutí přijato, v relevantních případech také informaci, zda bylo rozhodnutí přijato na základě šetření z vlastního podnětu nebo na základě oznámení. Je-li to nezbytné k určení nezákonnosti obsahu, např. v případech, kdy oznamovatel tvrdí, že byla porušena jeho osobnostní práva nebo práva duševního vlastnictví, je možné uvést i identitu oznamovatele.
- v relevantních případech informace o použití automatizovaných postupů při přijímání rozhodnutí nebo při identifikaci a zjišťování obsahu,
- v případě nezákonného obsahu odkaz na příslušný právní předpis a vysvětlení, proč se informace z tohoto důvodu pokládají za nezákonný obsah,
- v případě neslučitelnosti informací se smluvními podmínkami poskytovatele odkaz na příslušné ustanovení smluvních podmínek a vysvětlení, proč se informace pokládají za neslučitelné s příslušným ustanovením,
- jasné a uživatelsky vstřícné informace o možnostech nápravy, které má příjemce služby k dispozici, zejména prostřednictvím interního systému vyřizování stížností (je-li k dispozici), mimosoudního řešení sporů a soudního přezkumu.

Dotčený uživatel musí odůvodnění obdržet **nejpozději v den, kdy mu bylo omezení uloženo**. Forma oznámení není v nařízení DSA výslovně stanovena. ČTÚ doporučuje odůvodnění zaslat v písemné podobě např. prostřednictvím zprávy v uživatelském rozhraní nebo e-mailem a pro větší přehlednost opatřit každé odůvodnění unikátním identifikačním číslem. Z uvedeného pravidla nařízení DSA připouští tři výjimky. Uživatel nemusí obdržet odůvodnění pokud:

- a. poskytovateli nejsou známy příslušné elektronické kontaktní údaje uživatele;
- b. došlo k úmyslnému zneužití služby v podobě šíření klamavého obchodního obsahu ve velkém objemu, např. pomocí botů či falešných účtů,
- c. poskytovatel postupuje podle čl. 9 nařízení DSA.

Příklad 9: Poskytovatel online platformy rozhodl o smazání videa uživatele, neboť jeho interní systém detekoval, že jde o neoprávněné užití autorského díla. Dotčenému uživateli byla následující den zaslána notifikace, kterou byl krátce informován, že došlo k odstranění jím nahraného obsahu z důvodu porušení zásad komunity.

Vysvětlení: Poskytovatel porušil nařízení DSA, neboť odůvodnění svého opatření, které zaslal uživateli, nebylo dostatečně konkrétní ani odůvodněné a neobsahovalo poučení o možnostech nápravy. Odůvodnění musí obsahovat popis jednání, které bylo důvodem pro rozhodnutí o omezení a odkaz na konkrétní ustanovení smluvních podmínek, případně právního předpisu, na základě kterých bylo toto rozhodnutí přijato. Poskytovatel rovněž pochybil, když uživatele o svém opatření neinformoval ještě tentýž den.

Příklad 10: Uživatel AB zveřejnil na sociální síti příspěvek, pod kterým následně začaly zveřejňovat své komentáře ostatní uživatelé. Uživatel XY ve svých komentářích označil uživatele AB za lháře a nelichotivě se zmínil o jeho vzhledu. O několik hodin později si uživatel XY všiml, že jeho komentáře pod příspěvkem zmizely. Zaslal proto stížnost poskytovateli, ve které se dožadoval patřičného zdůvodnění. Poskytovatel odpověděl, že předmětnou moderaci obsahu provedl pomocí příslušné funkce uživatel AB a tudíž za ni neodpovídá.

Vysvětlení: Poskytovatel se nedopustil porušení nařízení DSA, když nezaslal uživateli odůvodnění smazání komentářů, neboť podle nařízení DSA musí odůvodnit jen svá vlastní moderační opatření.

Příklad 11: Poskytovatel cloudového úložiště nabízí uživatelům různé druhy služeb. Základní služba „Basic“ je poskytována zdarma až do velikosti 5 GB uložených souborů, avšak po 30 dnech jsou soubory automaticky smazány. Parametry služby jsou transparentně popsány ve smluvních podmínkách. Uživatel XY si pomocí uvedené služby v březnu uložil album fotografií z rodinné oslavy. Když si však chtěl v květnu fotografie stáhnout, zjistil, že už nejsou dostupné. Uživatel v mezidobí od poskytovatele neobdržel žádnou zprávu.

Vysvětlení: Poskytovatel sice zcela v souladu se smluvními podmínkami po 30 dnech odstranil obsah uživatele, nicméně v rozporu s čl. 17 nařízení DSA mu nezaslal odůvodnění odstranění obsahu. Poskytovatel je povinen zaslat uživateli odůvodnění v případě jakéhokoli zásahu do uživatelského obsahu, i když jde o postup předvídaný smluvními podmínkami.

6.3. Hlášení podezření na trestné činy (čl. 18)

Při provádění moderace obsahu může nastat situace, kdy se poskytovatel ať už vlastním šetřením nebo na základě oznámení jiné osoby dostane k informacím vedoucím k důvodnému podezření, že došlo, dochází nebo pravděpodobně dojde ke spáchání trestného činu. Pakliže se podezření bude týkat trestného činu ohrožujícího život nebo bezpečnost osoby nebo osob, má poskytovatel podle nařízení DSA povinnost své podezření neprodleně ohlásit orgánům dotčeného členského státu. Touto povinností nejsou dotčeny povinnosti podle §367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. ČTÚ dále připomíná, že **poskytovatelé nemají podle nařízení DSA povinnost trestné činy ve svých službách aktivně vyhledávat.**

Dotčeným členským státem se rozumí členský stát, (i) v němž podle podezření došlo, dochází, nebo pravděpodobně dojde k trestnému činu, nebo (ii) členský stát, v němž má bydliště či se nachází podezřelý pachatel, nebo (iii) členský stát, v němž má bydliště či se nachází oběť údajného trestného činu.

a) Příslušné orgány pro hlášení podezření

V České republice jsou k přijímání hlášení příslušné orgány činné v trestním řízení, tj. Policie České republiky nebo státní zastupitelství. Pokud si poskytovatel není jistý, který členský stát je dotčen, může hlášení zaslat českým orgánům nebo Europolu.

b) Povinné náležitosti hlášení

Poskytovatel musí v hlášení příslušným orgánům poskytnout veškeré dostupné relevantní informace, které má k dispozici. Tato povinnost zahrnuje:

- poskytnutí předmětného nezákonného obsahu,
- informace o umístění obsahu a době jeho zveřejnění včetně časového pásma,
- vysvětlení svého podezření a
- informace nezbytné k lokalizaci a identifikaci podezřelého příjemce služby.

7. Dodatečné povinnosti pro poskytovatele online platform

Tato část obsahuje povinnosti podle čl. 20-28 nařízení DSA a vztahuje se na poskytovatele služeb online platform včetně poskytovatelů online tržišť. Kromě povinností v tomto oddílu musí uvedení poskytovatelé plnit i povinnosti obsažené ve všech předešlých oddílech tohoto Průvodce. Z povinností jsou naopak vyňati poskytovatelé, kteří jsou **mikro nebo malým podnikem** (ke kritériím těchto kategorií podniků viz výše).

7.1. Interní systém pro vyřizování stížností (čl. 20)

Příjemci služby včetně oznamovatelů podle čl. 16 DSA musí mít možnost účinně napadnout určitá rozhodnutí poskytovatelů online platform, **kteří se týkají nezákonnosti obsahu** nebo jeho **neslučitelnosti se smluvními podmínkami** bez ohledu na to, zda bylo rozhodnutí přijato na základě oznámení jiné osoby nebo vlastního šetření. Systém podávání stížností musí být elektronický, bezplatný, snadno přístupný a uživatelsky přívětivý. Naopak by neměl po stěžovatelích povinně vyžadovat formální náležitosti jako podrobné právní odůvodnění atd. Poskytovatel rovněž zajistí, aby použité rozhraní umožňovalo podávat dostatečně přesné a odůvodněné stížnosti. Pravidla fungování interního systému vyřizování stížností musí být transparentně uvedena ve smluvních podmínkách.

Uvedeného lze dle názoru ČTÚ docílit např. vytvořením snadno přístupného online formuláře na internetových stránkách, který umožní vkládat dostatečný počet znaků či příloh. Systém by měl také být pro příjemce snadno dohledatelný a jeho využití by nemělo být podmiňováno zbytečnými formálními požadavky jako např. rozdělení procesu podání do vícero kroků, vyplnění dotazníku spokojenosti nebo požadování jiných nadbytečných informací. Pokud chce poskytovatel předejít možným komplikacím, měl by stěžovatele vhodným způsobem předem informovat o tom, jaké podklady by stížnost měla obsahovat. Pro účely nařízení DSA je možné využít i již fungující systém poskytovatele splňuje-li podmínky podle čl. 20 nařízení DSA.

a) Jaké typy stížností má interní systém přijímat?

Interní systém vyřizování stížností musí umožňovat podání stížnosti minimálně proti těm rozhodnutím poskytovatele, která je nutné odůvodnit podle čl. 17 nařízení DSA (blíže k této povinnosti viz část 6.2. výše), tj.:

- a. rozhodnutí o odstranění informace, znemožnění přístupu k ní nebo omezení její viditelnosti,
- b. rozhodnutí o úplném nebo částečném pozastavení či ukončení poskytování služby příjemci,
- c. rozhodnutí o pozastavení či ukončení uživatelských účtů příjemců,
- d. rozhodnutí o pozastavení, ukončení nebo jiném omezení monetizace informací poskytnutých příjemcem.

b) Postup při vyřizování stížností

Poskytovatel se musí zabývat minimálně stížnostmi, které byly podány **do 6 měsíců** ode dne, kdy byl příjemce služby informován o rozhodnutí poskytovatele. Poskytovatel by tedy měl minimálně po tuto dobu archivovat sporný obsah, aby byl později schopen jej obnovit.

Poskytovatel musí zajistit, aby stížnosti byly vyřizovány včas, nediskriminačně, s náležitou péčí a nesvévolně. Uvedené dle názoru ČTÚ znamená, že čas potřebný k vyřízení stížnosti by neměl překročit průměrnou dobu u obdobně složitých případů a přijatá rozhodnutí by měla respektovat pravidla stanovená ve smluvních podmínkách a zavedenou rozhodovací praxi, tak aby srovnatelné stížnosti byly řešeny obdobným způsobem.

Odůvodnění rozhodnutí musí reagovat zejména na důvody, proč byla stížnost podána. V průběhu vyřizování stížnosti může poskytovatel ponechat v platnosti dřívější rozhodnutí. Postup vyřizování stížností nelze na rozdíl od povinností podle čl. 17 nařízení DSA plně automatizovat. Rozhodnutí musí být přijímána **pod dohledem kvalifikovaných zaměstnanců** a součástí procesu musí být určitý lidský prvek.

O výsledku stížnosti poskytovatel bez zbytečného odkladu informuje stěžovatele včetně odůvodnění svého závěru a poučení o možnostech nápravy v podobě mimosoudního řešení sporů a soudního přezkumu. Pro větší přehlednost ČTÚ doporučuje opatřit každé rozhodnutí unikátním identifikačním číslem.

Pokud poskytovatel na základě stížnosti dospěje k závěru, že napadené rozhodnutí bylo nesprávné, předmětné rozhodnutí bez zbytečného odkladu zruší, tj. např. obnoví poskytování služeb v původním rozsahu.

7.2. Povinnost spolupracovat se subjekty mimosoudního řešení sporů (čl. 21)

Příjemci služeb a oznamovatelé se mohou proti rozhodnutím poskytovatele vyjmenovaným v čl. 20 odst. 1 DSA bránit zahájením řízení u subjektu mimosoudního řešení sporů. Může se jednat o kterýkoli subjekt usazený v EU certifikovaný příslušným koordinátorem digitálních služeb, který má odbornost pro danou oblast sporů. **Podmínkou zahájení tohoto řízení není předchozí využití interního systému vyřizování stížností.** Účast na řešení sporu je pro poskytovatele povinná s výjimkou případů, o kterých už bylo jednou rozhodnuto nebo jsou předmětem probíhajícího řízení. Totožnost věci je dána zejména pokud se jedná o stejné dotčené informace, důvody pro přijetí napadeného rozhodnutí, účinky rozhodnutí a důvody pro napadení rozhodnutí.

Rozhodnutí by mělo být vydáno do 90 dnů, ve složitějších případech do 180 dnů. Subjekt pro mimosoudní řešení sporů nemá pravomoc uložit stranám závazné řešení sporu a věc je možné kdykoli předložit k posouzení soudu.

Poskytovatelé musí dále zajistit, aby jejich příjemci služeb měli k dispozici informace o možnosti využití mimosoudního řešení sporů. Tyto informace musí být podobně jako např. smluvní podmínky snadno přístupné v online rozhraní poskytovatele, jasné a uživatelsky vstřícné.

a) Náklady řízení

Poskytovatel musí také počítat s tím, že mu subjekt mimosoudního řešení sporů může účtovat přiměřené poplatky, které ale nesmějí překročit reálné náklady řízení. V případě úspěchu ve věci poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů, ledaže prokáže, že navrhovatel jednal ve zlém úmyslu. Naopak v případě úspěchu navrhovatele má poskytovatel povinnost uhradit mu veškeré poplatky účtované subjektem mimosoudního řešení sporů a dále mu nahradit všechny přiměřené výdaje, které v souvislosti s řešením sporu zaplatil. Přiměřenost výdajů je dle názoru ČTÚ nutné vztahovat k jejich objektivní účelnosti.

7.3. Povinnost spolupracovat s důvěryhodnými oznamovateli (čl. 22)

Důvěryhodní oznamovatelé tvoří zvláštní privilegovanou kategorii oznamovatelů dle čl. 16 nařízení DSA. Jedná se o certifikované subjekty, které se v rámci své odbornosti specializují na vyhledávání, určování a oznamování nezákonného obsahu na online platformách a disponují tedy nadstandardní schopností pro rozeznávání nezákonného obsahu. Důvěryhodní oznamovatelé nejsou závislí na žádném poskytovateli online platformy a vykonávají tuto svou činnost důsledně, přesně a objektivně.

Poskytovatelé musí přijmout nezbytná technická a organizační opatření, aby zajistili, že oznámením podaným důvěryhodnými oznamovateli prostřednictvím mechanismů uvedených v článku 16 nařízení DSA bude dána při vyřizování přednost a bude o nich rozhodnuto bez zbytečného odkladu. Status důvěryhodných oznamovatelů se uděluje na žádost a jejich seznam je dostupný [zde](#).

Ustanovení je dle názoru ČTÚ nutné vykládat tak, že pokud poskytovatel obdrží oznámení od důvěryhodného oznamovatele, musí se bez ohledu na pořadí ostatních oznámení prioritně zabývat vyřízením tohoto oznámení. Uvedené nicméně neznamená, že může poskytovatel během vyřizování oznámení důvěryhodného oznamovatele ignorovat jiná závažná oznámení podaná jinými subjekty. Prioritu navíc mají jen ta oznámení, která spadají do oboru odbornosti důvěryhodného oznamovatele, pro který má certifikaci.

Co se týče nezbytných technických opatření, ta mohou spočívat např. ve vytvoření zvláštní e-mailové adresy, přiřazení prioritizace e-mailovým adresám důvěryhodných oznamovatelů, zřízení kontaktního formuláře nebo jiného rozhraní, které poskytovateli pomůže interně rozlišit, zda bylo oznámení podáno důvěryhodným oznamovatelem. Pokud poskytovatel nezřídí zvláštní možnost pro podávání oznámení pro důvěryhodné oznamovatele, vystavuje se riziku, že je včas nerozezná a nestihne vyřídit bez zbytečného odkladu. Nemá-li důvěryhodný oznamovatel uveden v příslušném rejstříku, měl by jej poskytovatel vyzvat, aby svůj status doložil. ČTÚ dále zdůrazňuje, že oznámení proti nezákonnému obsahu podaná důvěryhodnými oznamovateli se nepovažují automaticky za správná, způsob rozhodnutí je vždy věcí poskytovatele. Nařízení DSA také poskytovatelům nebrání, aby podobná práva přiznali i dalším subjektům, se kterými se rozhodnou spolupracovat.

Pokud má poskytovatel poznatky o tom, že důvěryhodný oznamovatel podal významný počet nepřesných nebo neodůvodněných oznámení, může tyto informace sdělit koordinátorovi digitálních

služeb, který příslušného důvěryhodného oznamovatele certifikoval, aby věc prošetřil. V případě zjištění pochybení může koordinátor přistoupit i k odebrání certifikace důvěryhodného oznamovatele.

7.4. Opatření a ochrana proti zneužití (čl. 23)

Nařízení DSA dává příjemcům služeb významná práva, která by mohla při jejich zlomyslném nebo nezodpovědném využívání způsobit poskytovatelům značné problémy. Poskytovatelé proto mají povinnost za určitých podmínek a na přiměřenou dobu **po vydání předchozího upozornění pozastavit poskytování svých služeb** příjemcům, kteří často poskytují **zjevně nezákonný obsah**. Obdobně **musí pozastavit vyřizování oznámení podle čl. 16 a stížností podle čl. 20 nařízení DSA osobám, které často podávají zjevně neodůvodněná oznámení a stížnosti**. Tento postup lze uplatnit i vůči důvěryhodným oznamovatelům.

a) Náležitosti předchozího upozornění

Upozornění by mělo obsahovat **odůvodnění případného pozastavení** a **poučení o možnostech nápravy**. Za zjevné zneužití se považují ty případy, kdy je i neodborníkovi bez věcné analýzy zřejmé, že obsah je nezákonný nebo že jsou oznámení nebo stížnosti nepodložené.

b) Co musí poskytovatel při ukládání opatření zohlednit

Při aplikaci výše uvedených opatření je poskytovatel povinen v každém jednotlivém případě a včas, objektivně a s náležitou péčí posoudit, zda dochází ke zneužívání, a zohlednit všechny relevantní skutečnosti a okolnosti:

- absolutní počty případů zneužití v určitém období,
- jejich relativní podíl ve vztahu k celkové počtu poskytovaného obsahu nebo oznámení v určitém období,
- závažnost zneužívání a jeho důsledků, včetně povahy nezákonného obsahu,
- úmysl, je-li ho možné u subjektu vyvodit.

c) Podmínky ukládání opatření

Z důvodů transparentnosti a ochrany dotčených osob musí být **podmínky opatření** proti zneužití **stanoveny jasně a podrobně ve smluvních podmínkách**. Jejich součástí musí být i stanovení doby po kterou lze služby pozastavit a příklady skutečností a okolností, jež poskytovatel zohledňuje při posuzování zneužívání.

ČTÚ upozorňuje, že se nejedná o právo poskytovatele online platformy, nýbrž o jeho povinnost. Ostatní poskytovatelé hostingu si mohou obdobný mechanismus stanovit ve smluvních podmínkách. Uložení opatření v podobě pozastavení poskytování služeb uživateli naplňuje zároveň znaky jednání podle čl. 17 odst. 1 nařízení DSA, **dotčený příjemce služeb proto musí od poskytovatele obdržet odůvodnění takového postupu včetně poučení o možnostech nápravy**.

Co se týče délky pozastavení, ČTÚ zastává názor, že mimo skutečně závažné případy nezákonného obsahu by se mělo jednat vždy o pozastavení na dobu určitou, nikoli o časově neomezené pozastavení „navždy“. Nicméně délka opatření by měla odpovídat závažnosti zneužití a poskytovateli nic nebrání ukládat omezení v řádu let, pokud bude schopen je náležitě odůvodnit. Opatření se váže ke konkrétnímu uživateli nikoli k uživatelskému účtu, poskytovatel proto může vycházet i z dřívější zkušenosti s uživatelem např. v případě opakovaného zakládání nových uživatelských účtů toutéž

problematickou osobou. Nařízení DSA rovněž nebrání poskytovatelům v tom, aby nad rámec čl. 23 přijali podobně tvrdá opatření i proti jiným závažným případům nezákonné a trestné činnosti.

Příklad 12: Poskytovatel online platformy dostává prostřednictvím interního systému vyřizování stížností od uživatele XY denně desítky stížností, které neobsahují žádné odůvodnění a často ani zcela zjevně nesouvisí se službami poskytovatele. Poskytovatel proto v souladu se smluvními podmínkami rozhodl, že zmíněnému uživateli s okamžitou platností pozastaví vyřizování nových stížností a o tomto kroku jej obratem informoval.

Vysvětlení: Poskytovatel porušil čl. 23 nařízení DSA, neboť uživateli před rozhodnutím o pozastavení služeb nezaslal upozornění, že k takovému kroku přistoupí, pokud se jednání uživatele XY nezmění. Dále mu měl zaslat odůvodnění a poučení o možnostech nápravy.

Příklad 13: Poskytovatel obdržel oznámení od důvěryhodného oznamovatele, že uživatel X na jeho platformě uložil video s pedofilním obsahem. Poskytovatel obsah obratem odstranil a zároveň uživateli X v souladu se zněním svých smluvních podmínek zrušil uživatelský účet. Uživatele o svém rozhodnutí informoval a zároveň incident nahlásil Policii České republiky.

Vysvětlení: Poskytovatel postupoval v souladu s nařízením DSA. Podle recitálu 64 může poskytovatel zavést i přísnější opatření, než uvádí čl. 23 nařízení DSA, pokud se jedná o zjevně nezákonný obsah související se závažnými trestnými činy.

7.5. Transparentnost online platforem (čl. 24)

Vzhledem k vyšší společenské odpovědnosti a většímu vlivu na chování příjemců služeb v online prostoru, formuluje nařízení DSA pro poskytovatele online platforem dodatečnou informační povinnost. Kromě povinností podle čl. 15 nařízení DSA tak musí online platformy ve svých zprávách o transparentnosti K této povinnosti blíže viz část 5.6. výše) uvádět informace také o:

- a. počtu sporů předložených subjektům pro mimosoudní řešení sporů, výsledcích řešení sporů a průměrné délce řešení sporů, jakož i o podílu sporů, u nichž poskytovatel akceptoval rozhodnutí daného subjektu;
- b. počtu pozastavení uložených podle článku 23 nařízení DSA s rozlišením na pozastavení kvůli poskytování zjevně nezákonného obsahu, podávání zjevně nepodložených oznámení a podávání zjevně nepodložených stížností.

a) Počet aktivních příjemců služby

Poskytovatelé mají rovněž povinnost zveřejňovat **každých šest měsíců** průměrný měsíční počet aktivních příjemců služby v EU ve veřejně přístupné části svého online rozhraní, tj. na svých internetových stránkách. Tento údaj se vypočítá jako průměr **za předchozích 6 měsíců**. Aktivním příjemcem je každá osoba, která požádá o umístění obsahu na online platformu nebo která byla obsahu vystavena, nemusí být nijak registrována ani nemusí uskutečnit nákup.

Naopak lze odečíst např. návštěvy botů nebo mimoevropských uživatelů. Evropská komise vydala v této souvislosti [pokyny](#), ve kterých blíže vysvětluje, jak stanovit průměrný počet příjemců, a do budoucna má v plánu přijmout prováděcí akt.

b) Databáze transparentnosti

V neposlední řadě mají poskytovatelé povinnost předkládat Evropské komisi bez zbytečného odkladu všechna rozhodnutí a odůvodnění (tzv. Statements of Reasons), která jsou online platformy povinny poskytovat dle článku 17 odst. 1 nařízení DSA tak, aby mohly být zařazeny a zveřejněny v online

[databázi transparentnosti](#), která slouží jako nástroj pro kontrolu a veřejný přístup k údajům o moderaci obsahu provádění poskytovateli online platform. Poskyvatelé zajistí, aby předložené informace neobsahovaly osobní údaje.

Pro úspěšné nastavení odesílání povinných údajů do databáze transparentnosti je nutné nejprve vyplnit [online registrační formulář](#). Důležité je vyplnit všechny údaje v online registračním formuláři, jako je uvedení kontaktní osoby a 3 jedinečných neosobních e-mailových adres (pro pokrytí komunikačních potřeb, registraci do neprodukčního a produkčního prostředí databáze). Evropská komise poté údaje zašle ke kontrole a potvrzení koordinátorovi digitálních služeb, jenž online platformu zaeviduje do systému sdílení informací. Po dokončení procesu Evropská komise poskytovateli umožní zasílání údajů do databáze.

Příklad správně vyplněného registračního formuláře:

Who are you?

* 1. Please identify yourself under the following categories:

- A platform with obligations under the DSA with more than 45 million users
- A platform with obligations under the DSA with less than 45 million users
- Company representing an online platform
- Other

* 2. First Name

* 3. Last Name

* 4. Business Email (please supply functional mailbox where possible)

* 5. Online platform Name

* 6. Member State of establishment or of the legal representative

If you reply on behalf of an Online Platform, in which EU countries does your platform operate in?

- AT - Austria
- BE - Belgium
- BG - Bulgaria
- HR - Croatia
- CY - Cyprus
- CZ - Czechia
- DK - Denmark

Statement of Reasons submission options

- Web form: This method allows the use of a web or HTML form for submission of statements of reasons to the DSA Transparency Database and would be suitable for low volumes.
- API: The DSA Transparency database has two API endpoints, one which allows to submit one statement of reasons per call and one which allows to submit from 1 to 100 statements of reasons per call. For more information on the API endpoints, please read the [API documentation](#).
- For high-volume submissions of multiple statements of reasons per minute, it is possible to send multiple statements of reasons at the same time (batch submission).

* 7. What method(s) do you intend to use to submit Statements of Reasons?

- WebForm
 API (sending statements of reasons individually)
 API (sending statements of reasons in batches)

* 8. Transparency Database - Test (Sandbox) environment account email (please supply functional non-personal data mailbox) ⓘ

dsa-nonprod.platform1@platform1.com

* 9. Transparency Database - Production environment account email (please supply functional non-personal data mailbox) ⓘ

dsa-prod.platform1@platform1.com

* 10. Vat number ⓘ

CZ12345678

Next

7.6. Zákaz "Dark patterns" (čl. 25)

Dark patterns (česky temné vzorce) jsou praktiky, které klamou, manipulují či jinak podstatně narušují nebo omezují schopnost příjemců služby činit autonomní a informovaná rozhodnutí nebo výběr. Dle názoru ČTÚ lze za takové jednání označit činnost, která vede nebo může vést příjemce služby k rozhodnutí ohledně poskytované služby, které by jinak neučinil. Může se jednat o soubor řešení uživatelského rozhraní online¹⁰, která jsou navržena tak, aby uživatele záměrně přiměla k akci, která je žádoucí z pohledu poskytovatele, ale pro příjemce služby má negativní důsledky. Jelikož se úprava váže k online rozhraní poskytovatele, nelze za dark patterns považovat např. klamavá sdělení prezentovaná na platformě jiného poskytovatele. O dark patterns se dále nebude jednat v případech, kdy je informace umístěna v části online rozhraní, kam nemají příjemci služeb přístup.

a) Příklady dark patterns

Nařízení DSA zakazuje poskytovatelům používání jakýchkoli praktik dark patterns. Poskyvatelé nesmějí své online rozhraní koncipovat, uspořádat ani provozovat způsobem, který klame příjemce jejich služby nebo jimi manipuluje, či jinak podstatně narušuje či omezuje schopnost příjemců jejich služeb činit svobodná a informovaná rozhodnutí. Není přitom důležité, zda tak poskyvatel činí úmyslně či nikoli. ČTÚ zdůrazňuje, že nařízení DSA neomezuje smluvní svobodu ani standardní prezentaci nabídky služeb, poskyvatel ale musí vůči příjemci služby jednat vždy transparentně a poctivě.

ČTÚ zastává názor, že poskyvatel by se měl striktně vyvarovat mimo jiné těchto praktik:

- přednostní zvýrazňování určitých možností volby v situaci, kdy je po příjemci služby požadováno, aby učinil rozhodnutí,

¹⁰ Online rozhraním může být jakýkoli software, typicky internetové stránky nebo jejich části a mobilní aplikace.

- opakované žádosti, aby příjemce služby provedl výběr v okamžiku, kdy tento výběr již byl proveden, zejména otevíráním nabídkových oken apod.,
- ztěžování ukončení služby nebo zrušení předplatného ve srovnání s aktivací služby nebo ztěžování vyjádření nesouhlasu,
- skryté či přednastavené souhlasy nebo nefunkční možnosti volby,
- zavádějící nabídky,
- skryté poplatky,
- přidávání zboží do košíku bez souhlasu příjemce služby,
- vytváření nátlaku pomocí časově velmi omezených nabídek nebo vyvolávání dojmu, že nabídka bude brzy nedostupná,
- emocionální nátlak,
- falešné recenze.

b) Na jaké aktivity se zákaz dark patterns nevztahuje

Úprava podle nařízení DSA se nevztahuje na situace, které už jsou regulovány nařízením GDPR a směrnici 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu. Např. manipulativní cookies lišta nebo agresivní obchodní praktiky vůči spotřebiteli tak nebudou spadat do působnosti nařízení DSA, ale budou postihovány na základě jiných právních předpisů. Zákaz dark patterns podle nařízení DSA je však obecně širší, neboť dopadá na všechny příjemce služeb bez rozdílu, zda se jedná o spotřebitele či jinou osobu nebo zda jednání nějak souvisí s obchodním vztahem.

Bližší informace o tom, co jsou dark patterns jsou k dispozici také na webové stránce Evropské Komise [Akt o digitálních službách: Otázky a odpovědi](#). Evropská Komise rovněž může podle čl. 25 odst. 3 nařízení DSA vydat pokyny ohledně zákazu dark patterns.

7.7. Reklama na online platformách (čl. 26 a 28 odst. 2)

Reklamou se podle nařízení DSA rozumí informace určené k propagaci sdělení určité právnické nebo fyzické osoby bez ohledu na to, zda má komerční, nebo nekomerční účel, prezentované online platformou na jejím online rozhraní za odměnu výslovně za účelem propagace těchto informací.

Ačkoli právní rámec ochrany osobních údajů (předně nařízení GDPR) stanoví požadavky týkající se zpracování osobních údajů, které dopadají i na reklamu na online platformách, které se týkají např. požadavků na cookies či profilování, používání reklamy v online prostředí, stále není dostatečně transparentní, a je spojeno se značnými riziky, na což reaguje nařízení DSA. Pravidla podle nařízení DSA jsou rovněž doplněna opatřeními podle nařízení DMA, které řeší ekonomické aspekty reklamních modelů strážců.

Za rizika používání reklamy na online platformách je považováno např. zobrazování nezákonného či závadného obsahu, šíření dezinformací či zacílení na zranitelné společenské skupiny prostřednictvím profilování apod. Tato rizika jsou obzvláště závažná ve vztahu k dětem s ohledem na jejich větší zranitelnost.

a) Požadavky na transparentnost reklamy

Nařízení DSA na tuto situaci reaguje prostřednictvím požadavků na **transparentnost** reklamy prezentované na online platformách. **Konkrétně ukládá poskytovatelům online platforem (s výjimkou malých a mikro podniků), kteří na svých online rozhraních prezentují reklamu, povinnost zajistit, aby příjemci služby mohli u každé konkrétní reklamy jasně, stručně a jednoznačně a v reálném čase určit:**

- skutečnost, že informace jsou reklamou,
- osobu, jejímž jménem je reklama prezentována, případně osobu, která reklamu zaplatila,
- smysluplné informace přímo a snadno dostupné z reklamy, jak byl určen jako adresát reklamy, případně jak lze tyto parametry změnit.

Poskytováním informací v souvislosti s reklamou není dotčeno uplatňování příslušných ustanovení nařízení GDPR, zejména ustanovení o právu vznést námitku, o automatizovaném individuálním rozhodování, včetně profilování, a zvláště o potřebě získat před zpracováním osobních údajů pro cílenou reklamu souhlas subjektu údajů.

b) Funkce oznámení obchodního sdělení

S ohledem na to, že sami příjemci služeb se mohou podílet na obsahu online platform, zakládá nařízení DSA poskytovatelům online platform povinnost poskytnout příjemcům služby funkci, která příjemcům též umožňuje oznámit, zda obsah, který poskytují, představuje nebo obsahuje obchodní sdělení. V takovém případě poskytovatel zajistí, aby ostatní příjemci služby mohli jasně, jednoznačně a v reálném čase určit, a to i prostřednictvím viditelných označení, že obsah poskytnutý příjemcem služby představuje obchodní sdělení.

Příklad 14: Poskytovatel sociální sítě umožňuje všem osobám, které přispívají svým obsahem na tuto platformu, označit jakýkoliv svůj příspěvek jako představující či obsahující obchodní sdělení. Takové označení, které provádí sám příjemce služby u svého příspěvku, pak dovoluje ostatním přispěvatelům sociální sítě jasně a v reálném čase určit, že určité příspěvky jsou či obsahují obchodní sdělení.

c) Zákaz profilování

Nařízení DSA zároveň stanovuje pro poskytovatele dva zákazy, které se týkají profilování¹¹ za použití osobních údajů.

Předně je **zakázáno**, aby poskytovatel online platformy prezentoval příjemcům služby reklamy na základě profilování ve smyslu nařízení GDPR, které využívá zvláštní kategorie osobních údajů podle čl. 9 odst. 1 nařízení GDPR, např. údaje o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání, o zdravotním stavu, sexuální orientaci osoby apod.

Příklad 15 - profilování osobních údajů zvláštní kategorie: Poskytovatel odvozuje náboženské přesvědčení osob z obsahu jejich příspěvků na této online platformě (např. návštěva bohoslužebných míst) k předvídání vzorců životního stylu a nakupování a poté na základě těchto informací zobrazuje reklamu.

Pokud jde o ochranu nezletilých na internetu, čl. 28 odst. 2 nařízení DSA striktně **zakazuje**, aby poskytovatelé online platform na svém rozhraní prezentovali reklamy založené na profilování ve smyslu nařízení GDPR za použití osobních údajů příjemce služby, pokud jsou si poskytovatelé služeb s přiměřenou jistotou vědomi toho, že příjemcem služby je nezletilá osoba.

¹¹ **Profilování** se podle nařízení GDPR rozumí jakákoli forma automatizovaného zpracování osobních údajů spočívající v jejich použití k hodnocení některých osobních aspektů vztahujících se k fyzické osobě, zejména k rozboru nebo odhadu aspektů týkajících se jejího pracovního výkonu, ekonomické situace, zdravotního stavu, osobních preferencí, zájmů, spolehlivosti, chování, místa, kde se nachází, nebo pohybu.

7.8. Transparentnost doporučovacích systémů (čl. 27)

Doporučovací systémy a algoritmy online platforem hrají zcela zásadní roli v tom, jaké informace a v jakém pořadí jsou příjemcům služeb prezentovány. Tyto systémy mohou mít významný dopad na schopnost příjemců vyhledávat a využívat informace v online prostoru. Poskytovatelé proto musí zajistit, aby příjemci jejich služeb byli náležitě informováni o tom, jak doporučující systém vybírá zobrazované informace, a aby mohli ovlivnit způsob, jakým jsou jim informace předkládány.

a) Co je doporučovací systém?

Doporučovacím systémem je podle nařízení DSA plně či částečně automatizovaný systém, který online platforma používá k navrhování určitých informací příjemcům služby na svém online rozhraní nebo k upřednostňování těchto informací, mimo jiné jako výsledek vyhledávání iniciovaného příjemcem služby nebo na základě jiného způsobu stanovení relativního pořadí či významu zobrazovaných informací.

Typickými příklady doporučovacího systému jsou např. newsfeedy, populární témata, personalizovaná doporučení, našeptávače, způsob řazení nabídky produktů na online tržišti nebo řazení odpovědí ve vyhledávání. Nespadají sem naopak kurátorská a redakční doporučení, neboť nejsou založena na automatizovaném systému.

b) Transparentnost o parametrech doporučovacího systému

Poskytovatel, který používá doporučovací systém, má povinnost ve svých smluvních podmínkách jasně a srozumitelně uvést hlavní parametry, které jeho doporučovací systém používá, a dále uvést informaci o případné možnosti příjemců služby tyto hlavní parametry měnit či ovlivňovat. Hlavní parametry musí vysvětlit příjemcům služeb, proč jsou jim předkládány určité informace a musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:

- a. kritéria, která jsou nejdůležitější pro určování informací navrhovaných příjemci služby,
- b. odůvodnění relativního významu těchto parametrů.

Pokud poskytovatel používá více hlavních parametrů pro určení relativního pořadí informací prezentovaných příjemcům služby, musí jim umožnit kdykoliv si vybrat a změnit preferovanou možnost. Tato funkce musí být přímo a snadno přístupná v části online rozhraní poskytovatele, kde jsou dané informace prezentovány.

ČTÚ poznamenává, že je důležité, aby poskytovatel ve smluvních podmínkách uvedl ty hlavní parametry, které skutečně používá pro zobrazení informací příjemci služeb, nikoli jen ta kritéria, která jsou viditelná z pohledu uživatele. Kritéria je povinen uvést i v případě, kdy pro něj funkci doporučovacího systému zajišťuje externí dodavatel. Příklady hlavních parametrů mohou být cena, datum, geografická vzdálenost, hodnocení spotřebitelů či počet zobrazení. Hlavním parametrem může být ale také výše úplaty, záměrné upozaďování určitého obsahu, zcela nahodilé řazení nebo technické parametry závislé na typu prohlížeče či koncového zařízení uživatele. Dále je důležité upozornit, že pouhý výčet hlavních parametrů není dostatečný, pokud není doplněn důvody pro určení relativního významu těchto parametrů. Poskytovatel naopak nemá povinnost zveřejňovat podrobné technické parametry fungování svého doporučovacího systému včetně algoritmů a informací podléhajících obchodnímu tajemství.

Další povinnosti mohou být stanoveny v nařízení P2B. Působnost nařízení DSA je však širší, protože zahrnuje doporučovací systémy ovlivňující pořadí informací bez ohledu na to, zda souvisí s nabídkou zboží nebo služeb, a dává příjemcům služeb právo volby.

Příklad 16: Poskytovatel online platformy umožňuje uživatelům, aby jednoduše přepínali způsob řazení zobrazovaného obsahu podle tři kritérií, a to podle doby zveřejnění, aktuální popularity a na základě personalizovaných doporučení. Vedle toho poskytovatel na čelních místech zviditelňuje placený obsah. Ve smluvních podmínkách poskytovatel pouze uvádí, že nejvýznamnější pro určování informací zobrazovaných příjemci jsou doba zveřejnění, aktuální popularita a personalizovaná doporučení.
Vysvětlení: Poskytovatel porušil nařízení DSA, neboť neuvedl všechna hlavní kritéria, která používá k určování pořadí prezentovaného obsahu (úplata) a rovněž opomněl uvést, jaký je relativní význam těchto parametrů v porovnání s ostatními.

7.9. Ochrana nezletilých osob (čl. 28)

Zajištění ochrany nezletilých osob na internetu patří k prvořadým cílům nařízení DSA. **Poskytovatelé online platform přístupných nezletilým osobám** jsou proto povinni zavést vhodná a přiměřená opatření, kterými **zajistí vysokou míru soukromí, bezpečnosti a ochrany nezletilých osob v rámci svých služeb**. Nezletilými osobami jsou příjemci služeb do dovršení 18 let věku. Nařízení DSA zde stanovuje tzv. performativní pravidlo, kterým určuje poskytovatelům cíl, kterého musejí dosáhnout, avšak konkrétní opatření nutná ke splnění cíle jsou věcí poskytovatele. Pro správnou aplikaci čl. 28 nařízení DSA proto bude z pohledu ČTÚ nezbytné, aby poskytovatel provedl interní audit rizik spojených s používáním jeho online rozhraní nezletilými osobami.

Online platformu je dle názoru ČTÚ nutné pokládat za přístupnou nezletilým osobám, pokud mají nezletilé osoby možnost snadným způsobem využívat její služby. Dalším vodítkem pro poskytovatele může být např. charakter, design či sebeprezentace poskytované služby, nebo když poskytovatel např. v podmínkách uvede, že služba je dostupná od 13 let nebo pokud si je poskytovatel jinak vědom toho, že někteří příjemci jeho služby jsou nezletilí, například proto, že zpracovává jejich osobní údaje včetně věku pro jiné účely.

a) Opatření na ochranu nezletilých

Příkladem možných opatření k zajištění souladu služby s nařízením DSA jsou:

- systémy ověřování věku uživatelů u služeb, které obsahují pro nezletilé nevhodný nebo zakázaný obsah,
- nastavení výchozího online rozhraní nezletilých osob na nejvyšší úroveň ochrany soukromí,
- minimalizace sběru dat,
- zákaz sdílení polohy,
- nepoužívání praktik, které mohou u nezletilých způsobovat závislost,
- přijetí opatření proti navazování kontaktu s nezletilými za sexuální účely,
- zavedení systémů rodičovské kontroly,
- účinná věková omezení dostupnosti určitých služeb,
- aktivní monitorování a moderace nezákonného obsahu nebo
- vytváření bezpečných zón určených pouze pro nezletilé.

Dále mohou poskytovatelé zvážit využití doporučení uvedených např. ve sdělení Komise „[Digitální dekáda pro děti a mládež: nová Evropská strategie pro lepší internet pro děti \(BIK+\)](#)“ nebo pokyny pro tvůrce digitálních produktů pro děti „[Child Rights by Design](#)“.

b) Požadavky na implementaci opatření

Aby bylo opatření účinné a přiměřené, musí vždy odpovídat charakteru dotčené služby a případně i věku nezletilého uživatele. Opatření vhodná pro osoby ve věku 8 let nemusí být vhodná a přiměřená pro osoby ve věku 16 let.

ČTÚ dále poznamenává, že čl. 28 nařízení DSA interpretuje také jako zvláštní ustanovení vůči obecnému zákazu dark patterns. Poskytovatelé by se proto měli vyvarovat jakýmkoli manipulativním praktikám, které využívají zranitelnosti a nezkušenosti nezletilých osob. Rovněž je potřeba upozornit, že pokud na poskytovatele budou dopadat pravidla podle čl. 28 nařízení DSA, bude muset přijmout přiměřená opatření ve vztahu k celé své online platformě, a to i na těch částech online rozhraní, které by jinak nařízením DSA nebyly regulovány (např. editorický obsah) nebo je spravuje externí subjekt.

Další povinnosti ohledně ochrany nezletilých osob na platformách pro sdílení videí stanoví čl. 28b směrnice 2010/13/EU o audiovizuálních mediálních službách ve znění [směrnice \(EU\) 2018/1808](#).

Přehledné informace o ochraně nezletilých podle nařízení DSA lze rovněž nalézt v dokumentu Evropské Komise „[Nařízení o digitálních službách \(DSA\) vysvětlení - Opatření na ochranu dětí a mládeže na internetu](#)“.

8. Dodatečné povinnosti pro poskytovatele online tržišť

Tento oddíl obsahuje povinnosti podle čl. 30-32 nařízení DSA a vztahuje se na poskytovatele online platform, kteří poskytují službu online tržiště. Kromě povinností v tomto oddílu musí uvedení poskytovatelé plnit i povinnosti obsažené ve všech předešlých oddílech tohoto Průvodce. Z povinností jsou naopak vyňati poskytovatelé, kteří jsou **mikro nebo malým podnikem** dle doporučení EK 2003/361/EC (pro informace ohledně kritérií pro mikro a malé podniky viz část 4 výše).

Online platformy umožňující spotřebitelům uzavírat s obchodníky smlouvy na dálku neboli online tržiště tvoří důležitou součást digitální ekonomiky, neboť zprostředkovávají čím dál větší podíl obchodní výměny mezi podnikateli a spotřebiteli. Nařízení DSA proto usiluje o to, aby zde platily podobné standardy ochrany spotřebitele, které platí v případě přímého prodeje zboží či služeb v e-shopech. Tento oddíl je zároveň jediným v celém nařízení DSA, který upravuje povinnosti výlučně ve vztahu ke spotřebiteli.

Rozdíl mezi nařízením P2B a DSA: Pravidla podle nařízení P2B mají za cíl ochránit primárně podnikatelské uživatele proti některým praktikám poskytovatelů online tržišť, naopak nařízení DSA poskytuje ochranu spotřebitelům. Rozdílná je také definice dotčených služeb. Nařízení DSA dopadá na poskytovatele online platform umožňujících spotřebitelům uzavírat s obchodníky smlouvy na dálku, kdežto nařízení P2B se vztahuje na služby umožňují podnikatelským uživatelům nabízet zboží nebo služby spotřebitelům s cílem usnadnit zahájení přímých transakcí mezi těmito podnikatelskými uživateli a spotřebiteli. Nařízení P2B se tak vztahuje na specifickou skupinu poskytovatelů služeb na rozdíl od nařízení DSA dopadá mimo jiné i na inzertní platformy, které neumožňují uzavření smlouvy přímo prostřednictvím platformy.

8.1. Dohledatelnost obchodníků (čl. 30)

a) Požadavek na získání informací od obchodníků

Poskytovatelé musí zajistit, že jejich online platformu mohou využívat pouze ti obchodníci, od kterých před využitím svých služeb získaly tyto informace:

- a) **jméno, poštovní adresu, telefonní číslo a emailovou adresu obchodníka;**
- b) kopii dokladu totožnosti obchodníka, či jinou elektronickou identifikaci dle čl. 3 nařízení (EU) č. 910/2014;
- c) bankovní účet obchodníka;
- d) **identifikační číslo v případě, pokud je obchodník zapsán v některém z relevantních rejstříků;**
- e) **autocertifikaci obchodníka, kterou se zavazuje prodávat pouze ty produkty, které jsou v souladu s národním, či evropským právem¹².**

b) Forma zveřejňování informací

Údaje podle bodů „a), d) a e)“ navíc poskytovatel zpřístupní v jasné, snadno přístupné a srozumitelné formě i pro příjemcům služby, a to přímo v online rozhraní, kde je prezentována informace o produktu či službě. ČTÚ doporučuje tyto informace uvést na každé stránce s nabídkou zboží či služeb příslušného obchodníka. Poskytovatel musí získat, resp. zpřístupnit pouze ty údaje, které jsou pro daného obchodníka relevantní, tzn. pokud je např. obchodníkem právnická osoba, není nutné obstarávat její doklad totožnosti ani doklad totožnosti osob zastávajících funkci jejich statutárních orgánů. Zveřejnění těchto údajů má především za cíl odradit nepoctivé obchodníky a posílit pozici spotřebitele v případě, že se bude chtít vůči obchodníkovi domáhat svých práv z vadného plnění.

c) Nakládání a uchovávání informací

Získaná data poskytovatelé bezpečně uchovají **po dobu 6 měsíců** po skončení smluvního vztahu s obchodníkem a poté je smažou. Třetím stranám mohou být tyto údaje předány pouze na základě zákona.

Dále je poskytovatel povinen vynaložit maximální úsilí, aby posoudil, zda jsou informace poskytnuté obchodníkem spolehlivé a úplné. K ověření využije jakékoliv volně dostupné databáze, rejstříky nebo jiné online zdroje nebo obchodníka požádá o poskytnutí dokladů ze spolehlivých zdrojů. Za správnost takto poskytnutých dokladů neodpovídá poskytovatel platformy, ale obchodníci.

V případě České republiky může pro ověření správnosti údajů posloužit například obchodní nebo živnostenský rejstřík. Pro kontrolu většího počtu uživatelů je možné využít automatizované řešení jako např. automatickou verifikaci formátu IČO nebo ověření existence e-mailové adresy.

Co se stávajícími prodejci? Pokud již obchodníci na platformě působí, je poskytovatel povinen vynaložit maximální úsilí, aby výše uvedené informace od dotčených obchodníků získal nejpozději do **17. 2. 2025**. V případě, že dané informace obchodníci nedodají, je poskytovatel povinen jim po tomto datu přerušit poskytování služeb online tržiště.

Pokud poskytovatel služby nabyde podezření, že obchodník uvádí nesprávné, neúplné nebo neaktuální údaje, vyzve jej, aby údaje neprodleně opravil. Pokud se tak nestane, je poskytovatel povinen pozastavit poskytování služby dotčenému obchodníkovi do doby, než jsou údaje doplněny.

ČTÚ upozorňuje poskytovatele na to, že pokud pozastaví svou službu obchodníkovi na základě výše uvedeného, musí mu poskytnout odůvodnění podle čl. 17 nařízení DSA spolu s poučením o možnostech nápravy (k této povinnosti blíže viz část 6.2. výše). Obchodník má také možnost podat stížnost v rámci interního systému vyřizování stížností (blíže viz část 7.1.) nebo se obrátit na subjekt mimosoudního řešení sporů (blíže viz část 7.2.). Tato povinnost se zároveň překrývá s povinností ohledně omezení, pozastavení a ukončení poskytování online zprostředkovatelských služeb podle čl. 4 nařízení P2B.

¹² Autocertifikací se dle výkladu ČTÚ rozumí dobrovolný veřejný závazek obchodníka prodávat pouze produkty, které jsou v souladu s platnými právními předpisy.

Příklad 17: Poskytovatel online tržiště obdržel od obchodníka AB žádost o umožnění prodeje prostřednictvím jeho platformy. Součástí žádosti jsou i informace o jméně, adrese a telefonním čísle obchodníka včetně kopie jeho občanského průkazu a další náležitosti. Žádost vypadá důvěryhodně, poskytovatel proto obchodníkovi obratem umožní zahájit nabízení svého zboží spotřebitelům. Krátce poté začnou na obchodníka přicházet stížnosti od nespokojených zákazníků, kterým nedorazilo objednané zboží. Poskytovatel kontrolou zjistí, že kontakt na obchodníka je nedostupný a předložené údaje byly falešné, znemožní mu proto další obchodování.

Vysvětlení: Poskytovatel porušil nařízení DSA, protože jeho povinností bylo vynaložit maximální úsilí, aby ověřil pravost údajů obchodníka ještě před tím, než mu umožnil obchodování.

8.2. Dostupnost údajů o produktech (čl. 31)

a) Předšmluvní informace a informace o bezpečnosti výrobků

Poskytovatelé jsou povinni koncipovat své online rozhraní způsobem, který obchodníkům umožní plnit jejich povinnosti týkající se povinných předšmluvních informací a informací o bezpečnosti výrobků. Rozhraní musí zejména umožňovat obchodníkům poskytnout jméno, poštovní adresu, telefonní číslo a e-mailovou adresu výrobce, zplnomocněného zástupce, dovozce, distributora, poskytovatele služeb kompletního vyřízení objednávek nebo jakékoli jiné osoby, která má povinnosti v souvislosti s výrobou výrobků dle čl. 3 bodu 13 nařízení (EU) 2019/1020. Uvedenou povinností se rozumí, že obchodník musí mít ve svém uživatelském rozhraní možnost tyto informace nahrát a zveřejnit, zda tak skutečně učiní, je jeho odpovědnost.

b) Informace o identifikaci výrobků

Dále musí poskytovatel zajistit, aby jeho online rozhraní umožňovalo obchodníkům zveřejnit informace nezbytné pro jasnou a jednoznačnou identifikaci nabízeného zboží nebo služeb, identifikující znak obchodníka (ochrannou známku, symbol, logo, etc.) a dále informace o případných označeních či jiných značkách dle právních předpisů v oblasti bezpečnosti výrobků. Podobné povinnosti stanoví také nařízení GPSR. Dle názoru ČTÚ musí poskytovatel obchodníkovi dát dostatečný prostor pro sebezprezentaci svých produktů a své značky, tak aby bylo z nabídky jednoznačně patrné, co je jejím předmětem a za jakých podmínek a že produkt spotřebitelům nabízí osoba odlišná od poskytovatele online tržiště. Po technické stránce by měl poskytovatel umožnit nahrání přiměřené délky textu včetně obrazových či jiných příloh v běžně dostupném formátu.

Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby předtím, než začnou obchodníci nabízet své produkty spotřebitelům, ověřil, zda obchodníci výše uvedené informace skutečně poskytl. Tuto povinnost lze dle ČTÚ splnit např. stanovením příslušných polí online rozhraní jako povinných, bez jejichž vyplnění nebude možné nabídku zveřejnit. Alternativně lze zvážit systém, kdy by zveřejnění každé nové nabídky podléhalo předchozímu schválení poskytovatele pomocí automatizovaných nástrojů či lidského přezkumu tak, aby vyloučil případy, kdy obchodník uvede zjevně nedostatečné údaje. Za správnost a úplnost údajů je ale vždy odpovědný obchodník.

c) Ověřování nezákonných produktů

Poté, co obchodníci zahájí nabízení svých produktů spotřebitelům, je poskytovatel povinen vyvinout přiměřené úsilí, aby v jakékoli oficiální, volně přístupné a strojově čitelné online databázi náhodně ověřil, zda nebyly nabízené výrobky nebo služby označeny za nezákonné. Uvedené představuje výjimku z obecného pravidla nařízení DSA, že poskytovatel není povinen aktivně vyhledávat nezákonný obsah nahraný uživatelem. ČTÚ doporučuje provádět náhodné šetření včetně automatizovaných postupů

např. s využitím evropské databáze [RAPEX](#), [databáze dTestu](#), [databáze Ministerstva zdravotnictví](#) nebo [databáze ČOI](#).

8.3. Informování spotřebitele o zakoupení nezákonného produktu (čl. 32)

Pokud se poskytovatel **nejpozději do 6 měsíců** od dokončení nákupu dozví o tom, že obchodník prostřednictvím platformy poskytovatele nabízel spotřebitelům nezákonný výrobek nebo službu, je povinen předat spotřebitelům, kteří si tento produkt zakoupili informaci o:

- a) skutečnosti, že výrobek nebo služba jsou nezákonné;
- b) totožnosti obchodníka;
- c) o relevantních možnostech nápravy.

K předání těchto informací může poskytovatel využít např. kontaktní údaje, které eviduje v rámci uživatelských účtů či v rámci sbírání dat pro marketingové účely. Pokud poskytovatel nedisponuje kontaktními údaji všech dotčených spotřebitelů, zveřejní dané informace ve snadno dostupné podobě alespoň na svém online rozhraní. Uvedeného cíle lze dle názoru ČTÚ dosáhnout například např. pomocí informačního banneru nebo zveřejněním na internetových stránkách v sekci s informacemi pro spotřebitele.

9. Dozor nad dodržováním povinností

Podle čl. 49 odst. 1 nařízení DSA musí každý členský stát Evropské unie určit tzv. „koordinátora digitálních služeb.“ **V České republice byl koordinátorem určen ČTÚ.** Koordinátor digitálních služeb odpovídá za veškeré záležitosti související s vnitrostátním dozorem podle nařízení DSA, pokud nebyly svěřeny jinému orgánu. Jeho povinností je vykonávat svěřené úkoly nestranně, nezávisle, transparentně a včas. Dozor nad čl. 26 a 28 odst. 2 nařízení DSA týkající se online reklamy vykonává **Úřad pro ochranu osobních údajů**.

Porušení povinností stanovených nařízením DSA je přestupkem, za který hrozí **pokuta až do výše 6 % celosvětového ročního obrátu dosaženého za poslední ukončené účetní období, a to v případě všech kategorií i subkategorií zprostředkovatelských služeb.**

V případě zjištění méně závažného porušení Úřad nejprve poskytovatele upozorní, že jedná v rozporu s nařízením DSA, a vyzve jej k nápravě. Na odstranění nedostatků Úřad poskytne lhůtu nejméně 15 dnů. Míra závažnosti porušení bude ze strany ČTÚ posuzována dle okolností konkrétního případu, např. podle rozsahu a významu škodlivého následku, délky protiprávního jednání či způsobu spáchání.

10. Další zdroje

Na závěr Úřad uvádí, že poskytovatelé dotčených služeb mohou získat bližší informace o nařízením DSA a povinnostech, které ukládá, v následujících materiálech uveřejněných Evropskou Komisí nebo Ministerstvem průmyslu a obchodu (MPO):

- **Zdroje Evropské Komise:**
 - [Akt o digitálních službách: Otázky a odpovědi](#)
 - [Doporučení Komise o opatřeních pro efektivní boj proti nezákonnému obsahu online](#)
 - [Zprávy o transparentnosti týkající se nařízení o digitálních službách – podrobná pravidla a šablony](#)

- [Otázky a odpovědi týkající se identifikace a počtu aktivních příjemců služby podle aktu o digitálních službách](#)
- **Zdroje MPO:**
 - [Nařízení o digitálních službách](#)
 - [Co znamená DSA pro podniky?](#)
 - [Q&A k moderování obsahu podle DSA \(brožura\)](#)