

Akt o digitálních službách - nová práva pro spotřebitele

15.2.2024 - Lucie Korbeliusová | DTest

Jaké služby jsou regulované nařízením DSA?

DSA reguluje online zprostředkovatelské služby, kterými jsou online služby prostého přenosu informací, ukládání informací do mezipaměti a hostingu. „Spotřebitelům se tyto kategorie mohou zdát příliš technické a v podstatě nesrozumitelné,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a objasňuje: „Takové online služby propojují uživatele s obsahem, produkty a službami jiných osob, než je osoba poskytovatele zprostředkovatelské služby. Příkladem mohou být online tržiště nebo nákupní galerie, sociální sítě, platformy pro sdílení obsahu, online platformy pro cestování a ubytování, a internetové vyhledávače.“ Nejsou to tedy všechny online služby, protože ten, kdo poskytuje vlastní služby a vlastní obsah, neposkytuje zprostředkovatelské služby.

Proč budou online zprostředkovatelské služby novým nařízením regulovány?

Požadavky jednotného evropského trhu vyžadují jednotná pravidla pro online zprostředkovatele. „Za všechny informace, které se vyskytují na internetu, by měl někdo nést odpovědnost,“ tvrdí Eduarda Hekšová a pokračuje: „Ani dosud jsme nebyli bez pravidel, ale nařízení DSA jde dále. Pokud zprostředkovatelé nebudou nová pravidla dodržovat, hrozí jim citelné sankce a třeba i odpovědnost za cizí služby a obsah.“

Nové povinnosti poskytovatelů zprostředkovatelských služeb.

Povinnost zřídit kontaktní místo. Úřady i uživatelé budou mít právo s poskytovatelem komunikovat elektronickými prostředky.

Zákaz omezovat služby bez srozumitelného vysvětlení. Jakákoliv omezení, která budou poskytovatelem zprostředkovatelské služby uplatňována v souvislosti s využíváním jejich služby s ohledem na informace poskytnuté uživatelem, budou muset být řádně a srozumitelně vysvětlena. Týká se to i moderování obsahu poskytovatelem.

Povinnost zavést mechanismus umožňující oznámení nezákonného obsahu. Mechanismy budou muset být snadno dostupné a uživatelsky přívětivé, aby je uživatel mohl snadno využívat. Související povinností poskytovatelů bude taková oznámení vyhodnocovat, rozhodovat o nich bez zbytečného odkladu a svá rozhodnutí odůvodňovat.

Povinnost zavést systém pro vyřizování stížností. Po dobu nejméně šesti měsíců ode dne přijetí rozhodnutí o oznámení bude možné elektronicky a bezplatně podávat stížnosti proti rozhodnutí přijatému poskytovatelem online platformy.

Zákaz používat manipulativní vzory (dark patterns). Poskytovatelé online platform nebudou smět svá online rozhraní koncipovat, uspořádat ani provozovat způsobem, který by klamal uživatele nebo jím manipuloval.

Povinnost označovat reklamu a obchodní sdělení. Poskytovatelé budou muset zajistit, aby každému uživateli bylo jasné, že sleduje reklamu nebo obchodní sdělení, a to včetně informací o osobě, jejímž jménem je reklama prezentována, případně která za reklamu zaplatila.

Zákaz reklamy založené na profilování s využitím citlivých informací uživatele nebo tam, kde bude uživatelem dítě.

Povinnost transparentnosti u systémů doporučování. Poskytovatelé musí uvést jasným a srozumitelným jazykem hlavní parametry používané v systémech doporučování a budou mít povinnost umožnit uživatelům tyto hlavní parametry upravit nebo ovlivnit.

Povinnost sledovat obchodníky. Online galerie budou mít řadu povinností spojených s návrhem své platformy a s řádnou identifikací a sledováním obchodníků na této platformě. DSA jim k tomu ukládá využít maximální úsilí a provádět i namátkové kontroly.

V případě, že máte dotazy k online zprostředkovatelským službám a k vašim novým právům, může vám pomoci bezplatná spotřebitelská poradna dTestu, na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna nebo na telefonu číslo 299 149 009.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10741/dtest-akt-o-digitalnich-sluzbach-nova-prava-pro-spotrebitele>