



KAKO RAVNATI V PRIMERU NEZAKONITIH VSEBIN NA SPLETNIH PLATFORMAH?





Storitve informacijske družbe in zlasti posredniške storitve so postale pomemben del gospodarstva Unije in življenja njenih državljanov. Večina državljanov Unije te storitve vsakodnevno uporablja. Vendar pa digitalna preobrazba in številne prednosti pri uporabi spleta prinaša tudi tveganja in izzive za posamezne prejemnike zadevne storitve, podjetja in za družbo kot celoto.

Odgovorno in skrbno vedenje ponudnikov posredniških storitev je bistvenega pomena za varno, predvidljivo in zaupanja vredno spletno okolje ter za uresničevanje temeljnih pravic državljanov Unije, zlasti pri svobodi izražanja in obveščanja, pravici do nediskriminacije ter doseganju ustrezne ravni varstva potrošnikov.

Med posredniške storitve sodijo storitve izključnega prenosa, storitve predpomnjenja in storitve gostovanja, vključno s spletnimi platformami.

Akt o digitalnih storitvah ([Uredba \(EU\) 2022/2065 o enotnem trgu digitalnih storitev in spremembi Direktive 2000/31/ES](#)) določa obveznosti glede potrebne skrbnosti za pregledno in varno spletno okolje. Obseg obveznosti ponudnikov je odvisen od vrste, velikosti in narave zadevne posredniške storitve. Ponudnikom posredniških storitev med drugim nalaga odgovornost za omejevanje širjenja nezakonitih vsebin in nezakonitih izdelkov na spletu, uvaja večjo zaščito mladoletnikov na spletu ter uporabnikom omogoča večjo izbiro in boljše informacije. Pravila iz Akta se nanašajo predvsem na spletne posrednike in platforme. To so spletne tržnice, družbena omrežja, platforme za izmenjavo vsebin, trgovine z aplikacijami ter spletne potovalne in nastanitvene platforme.

[Zakon o izvajanju Uredbe \(EU\) o enotnem trgu digitalnih storitev](#) je naloge koordinatorskega digitalnih storitev podelil Agenciji za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.

Koordinator digitalnih storitev je neodvisen organ, odgovoren za izvajanje Akta o digitalnih storitvah in za nadzor posredniških storitev s sedežem v svoji državi, hkrati pa zagotavlja usklajevanje aktivnosti na nacionalni ravni ter sodeluje na mednarodnem nivoju, predvsem s koordinatorji digitalnih storitev iz drugih držav članic EU ter z Evropsko komisijo, ki je odgovorna za nadzor nad zelo velikimi spletnimi platformami in zelo velikimi spletnimi iskalniki.

OSNOVNO VODILO:

Če menite, da so na konkretni spletni platformi objavljene nezakonite vsebine, o tem obvestite pristojne organe (policijo, Tržni inšpektorat Republike Slovenije ali Informacijskega pooblaščenca) oziroma prijavo vložite neposredno pri ponudniku te spletne platforme.



Kaj so nezakonite vsebine?

Akt o digitalnih storitvah ne določa, kaj so nezakonite vsebine. Akt o digitalnih storitvah določa enotni evropski okvir za odkrivanje, označevanje in odstranjevanje nezakonitih vsebin na spletnih platformah. Kaj je nezakonita vsebina, je opredeljeno v posameznih področnih zakonih na ravni EU ali na nacionalni ravni.

Nekaj primerov nezakonitih vsebin:

- *kazniva dejanja, kot so deljenje pornografskih gradiv, ki prikazujejo mladoletne osebe, spolno nadlegovanje, izsiljevanje, grožnje, spletne prevare;*
- *kršitve pravic intelektualne lastnine, na primer neupravičena uporaba avtorskih del, ponaredki;*
- *kršitve pravic s področja varstva osebnih podatkov, na primer neupravičena objava osebnih podatkov;*
- *kršitve pravic potrošnikov.*

Kaj so škodljive vsebine?

Akt o digitalnih storitvah ne definira, kaj je škodljiva vsebina.

Načeloma škodljivo vsebino lahko razumemo kot vsebino, ki formalno ni nezakonita, vendar lahko velja za neetično in družbeno nezaželeno (npr. dezinformacije, napačne informacije, škodljiv govor, golota). Lahko da gre za vsebine, ki so v nasprotju s pogoji poslovanja in jih je možno prijaviti neposredno pri platformi.



POMEMBNO:

Če so vsebine obenem škodljive in nezakonite, se obravnavajo kot nezakonite.

Kaj pa druge nezakonite vsebine na spletu?

To priporočilo se nanaša na spletne vsebine na spletnih platformah (npr. Facebook, Instagram, TikTok, X, Youtube, Temu...), ne na vse vrste objav na spletu oziroma na ostale spletne strani. V primeru potencialno nezakonitih spletnih strani veljajo tudi priporočila iz točk 1., 2. in 4.



PRIPOROČENA RAVNANJA

1 Beležite sporne objave

Shranjujte predvsem spletne naslove, kopije objav in posnetke zaslonov (screenshote), na katerih so razvidne sporne vsebine. To gradivo boste potrebovali, če boste morali pristojnim organom ali spletnim platformam razložiti, s kakšno težavo ste se soočili.

Z vidika agencije kot koordinatorja digitalnih storitev v Republiki Sloveniji pa so vaše informacije morda pomembne zaradi spremljanja in beleženja pogostosti različnih neželenih pojavov in sistemskih tveganj (glej točko 5).

2 Obvestite pristojne organe

Če menite, da je na posamezni spletni platformi objavljena nezakonita vsebina, o tem obvestite policijo (kazniva dejanja), Tržni inšpektorat Republike Slovenije (kršitve potrošniških predpisov), Informacijskega pooblaščenca (kršitve s področja varstva osebnih podatkov) ali druge pristojne organe.



Policijo lahko obvestite na e-naslov gp.policija@policija.si ali na telefonsko številko 01 428 40 00.

Prijava kršitve s področja dela

Tržnega inšpektorata RS

Prijava lahko pošljete preko obrazca:

<https://e-uprava.gov.si/podrocja/drzava-druzba/inspekcijski-postopki/prijava-trzni-inspekciji.html>

Telefon: 01 280 87 00

E-naslov: gp.tirs@gov.si

Več informacij na:

<https://www.gov.si/drzavni-organi/organi-v-sestavi/trzni-inspektorat/>

Prijava kršitve s področja dela

Informacijskega pooblaščenca

Prijava lahko pošljete na e-naslov

gp.ip@ip-rs.si ali po pošti na:

Informacijski pooblaščenec, Dunajska
cesta 22,
1000 Ljubljana.

Telefon: 01 230 97 30

Več informacij na:

<https://www.ip-rs.si/>



3

Prijavite nezakonite vsebine ponudniku spletne platforme

Prijavo lahko vložite neposredno pri ponudniku storitve, torej pri sami spletni platformi. Pri prijavi bodo od vas zahtevali določene podatke, kot so utemeljitev prijave, informacije o lokaciji vsebine, vaš elektronski naslov in izjavo o točnosti in popolnosti navedb.

Pri prijavi bodite pozorni, da izberete možnost, ki je izrecno navedena kot »prijava nezakonite vsebine« na podlagi Akta o digitalnih storitvah, saj ta ponudnikom spletne platforme nalaga večji obseg obveznosti kot druge oblike prijav (na podlagi kršitev pogojev poslovanja).

Skladno s 16. členom Akta o digitalnih storitvah morajo ponudniki storitev gostovanja, vključno s spletnimi platformami, uporabnikom omogočiti možnost, da jih obvestijo o morebitnih nezakonitih vsebinah, ki so dostopne preko njihovih storitev za pomoč. Mehanizmi prijave potekajo preko enotne kontaktne točke in morajo biti zlahka dostopni, uporabniku prijazni in morajo omogočati elektronsko predložitev prijav.

Kako deluje prijava pri ponudniku spletne platforme:

Enotna kontaktna točka mora biti uporabniku prijazna in mu omogočati, da izbere način komunikacije, ki ni v celoti avtomatiziran (pogovor z robotom). Informacije za komuniciranje prek enotne kontaktne točke storitve, morajo biti javne, lahko dostopne in posodobljene.

Če ste prijavili nezakonito vsebino neposredno pri ponudniku storitve, vam mora ponudnik te storitve poslati odgovor, v katerem potrjuje prejem vaše prijave.

Če ponudnik meni, da prijavljena vsebina ni nezakonita ali ni v nasprotju s pogoji poslovanja, se lahko odloči, da te vsebine ne bo odstranil, vendar vas mora obvestiti o svoji odločitvi in vam omogočiti pritožbo na to odločitev.

Če menite, da ponudnik spletnih storitev ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z enotno kontaktno točko, lahko pošljete pritožbo na agencijo (več o tem v točki 5).

Dobra pot je tudi prijava vsebine zaupanja vrednemu prijavitelju. Agencija bo seznam organizacij, ki jim bo podelila status zaupanja vrednega prijavitelja, objavila na svoji spletni strani.



4

Možnost odstranitve nezakonitih vsebin*

** = skladno s 17. členom Zakona o izvajanju Uredbe (EU) o enotnem trgu digitalnih storitev (ZIUETDS)*

Kot prejemnik storitve lahko skladno s 17. členom Zakona o izvajanju Uredbe o enotnem trgu digitalnih storitev zahtevate odstranitev nezakonite vsebine pred sodiščem. Pogoj za to je, da ste pred tem izčrpali postopkovne možnosti po Aktu o digitalnih storitvah.

Za obravnavno zahteve za odstranitev vsebin je pristojno [Okrožno sodišče v Novi Gorici](#).

17. člen Zakona o izvajanju Uredbe (EU) o enotnem trgu digitalnih storitev (ZIUETDS) (postopek v primeru odstranitve nezakonite vsebine)

(1) Če so izčrpane postopkovne možnosti za odstranjevanje nezakonitih vsebin po Uredbi 2022/2065/EU in drug zakon ne določa drugače, odloča o odstranitvi nezakonitih vsebin Okrožno sodišče v Novi Gorici.

(2) Sodišče iz prejšnjega odstavka odloča na podlagi predloga prejemnika storitve.

(3) Sodišče iz prvega odstavka tega člena lahko odloči o odstranitvi nezakonitih vsebin s spleta na način, da:

- ponudniku storitev gostovanja naloži odstranitev, onemogočanje ali omejitev dostopa do spletnega vmesnika,*
- ponudniku storitev izključnega prenosa naloži omejitev dostopa do spletnega vmesnika ali izrecni prikaz opozorila kršitve na spletnem vmesniku,*
- registrom ali registrarjem domen naloži začasni izbris domenskih strežnikov pri popolnoma določenem imenu domene iz sistema domenskih imen in registracijo popolnoma določenega imena domene omogoči pristojnemu organu,*
- registrom ali registrarjem domen naloži izbris popolnoma določenega imena domene.*

(4) Za odločanje se smiselno uporablja zakon, ki ureja nepravdni postopek, če ni v tem členu določeno drugače.

(5) Sodišče iz prvega odstavka tega člena razpiše narok ali izda sklep brez naroka, če oceni, da ni potreben.

(6) Sodišče iz prvega odstavka tega člena mora pri odločanju upoštevati tudi ustavno zagotovljeno varstvo svobode izražanja in obveščanja, vključno s svobodo prejemanja in širjenja informacij, svobodo in pluralizem mnenj in medijev, svobodo umetnosti in znanosti ter načelo sorazmernosti.

(7) Če je predlog predlagatelja utemeljen, sodišče iz prvega odstavka tega člena pri odločitvi izbere način iz tretjega odstavka tega člena, ki je najmanj obremenjujoč za ponudnika posredniških storitev in le v obsegu, ki je nujen za dosego cilja.

(8) O predlogu mora sodišče iz prvega odstavka tega člena odločiti v 30 dneh od prejema predloga. Pritožba zoper sklep ne zadrži izvršitve.



5

Kontaktirajte koordinatorja digitalnih storitev

O večjem oziroma rednem pojavljanju nezakonitih vsebin lahko obvestite agencijo, pri tem navedite tudi, ali ste podali prijavo pristojnim organom oziroma spletnim platformam (agencija nima pristojnosti za obravnavo nezakonitih vsebin, temveč je pristojna za zbiranje podatkov o sistemskih tveganjih na spletnih platformah). V vsakem primeru lahko pri agenciji prijavite morebitne kršitve Akta o digitalnih storitvah s strani spletnih platform. Več o tem [tukaj](#).

Predvideno je, da se uporabniki na agencijo obračajo takrat, ko menijo, da ponudnik spletnih vsebin ne spoštuje obvez iz Akta o digitalnih storitvah. Če menite, da je ponudnik posredniških storitev kršil katero izmed obveznosti, ki jih zanj določa Akt o digitalnih storitvah, lahko pri agenciji vložite pritožbo. Agencija bo pritožbo preučila, jo ustrezno obravnavala in jo po potrebi posredovala pristojnim organom v Sloveniji ali pristojnemu koordinatorju digitalnih storitev v drugi državi članici EU.

Nekaj primerov kršitev obveznosti ponudnikov spletnih platform:

- *Na platformi ni na voljo funkcija/povezava za prijavo nezakonite vsebine.*
- *Niste prejeli odgovora spletnega ponudnika, potem ko ste na platformi prijavili nezakonito vsebino.*
- *Ne morete se pritožiti na odločitev spletnega ponudnika (npr. prijavili ste nezakonito vsebino, ponudnik pa je vašo pritožbo zavrnil ALI je nekdo prijavil vašo vsebino in jo je ponudnik odstranil, ne da bi vam ponudil možnost pritožbe na to odločitev).*
- *Platforma nima vzpostavljene kontaktne točke za uporabnike.*
- *Platforma je zasnovana tako, da vam otežuje preklic naročnine ali vas napeljuje na t. i. temne vzorce, ki vam otežujejo samostojno in ozaveščeno odločanje.*

Pritožbo zoper ponudnike, ki se nanašajo na kršitev Akta o digitalnih storitvah, lahko pošljete na elektronski naslov: info.box@akos-rs.si ali na naslov: Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije, Stegne 7, 1000 Ljubljana. Pritožbo je možno dati tudi ustno na zapisnik na agenciji, v času uradnih ur, ki so objavljene na www.akos-rs.si.



POMEMBNO:

Agencija kot koordinator digitalnih storitev ni pristojna za obravnavo pritožb v zvezi z vsebino objav, ki se pojavljajo na spletnih platformah.

Če menite, da so na spletni platformi objavljene nezakonite vsebine, o tem obvestite pristojne organe (policijo, Tržni inšpektorat Republike Slovenije ali Informacijskega pooblaščenca) oziroma prijavo vložite neposredno pri ponudniku te platforme.