



## Ali veste?

- Družbena omrežja,
- spletne trgovine,
- aplikacije za sporočanje,
- oblačne storitve,
- potovalne platforme,

vse to so **DIGITALNE STORITVE**.

## Ali veste tudi to?

Kot njihov uporabnik imaš možnost pritožbe, če pa opaziš nekaj, kar bi lahko bilo nezakonito, pa možnost prijave.



## Kaj pa so nezakonite vsebine?

Kaj je nezakonita vsebina je določeno v zakonih na ravni EU in v zakonih Republike Slovenije. Povedano enostavno pa velja: kar je nedovoljeno in nezakonito v realnem svetu, je nezakonito tudi na spletu.

## Vas zanima več?

Ali veš, da obstaja koordinator digitalnih storitev?

Kaj to je in kaj počne?

Prelistaj vse K-je:

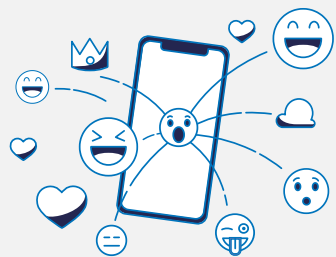


## Kaj so digitalne storitve?

Digitalne storitve vključujejo veliko kategorijo spletnih storitev, od preprostih spletišč do storitev internetne infrastrukture in spletnih platform. Pravila zanje so nastala v EU in se jim reče evropski Akt o digitalnih storitvah. Nanašajo se predvsem na spletne posrednike in platforme.

To so:

- **spletne tržnice**
- **družbena omrežja**
- **platforme za izmenjavo vsebin**
- **trgovine z aplikacijami**
- **spletne potovalne in nastanitvene platforme**



## Kaj je koordinator digitalnih storitev?

Koordinator digitalnih storitev je organ, pristojen za uporabo in izvrševanje tega evropskega Akta o digitalnih storitvah v vsaki državi članici. Slovenija je z zakonom določila, da naloge koordinatorja digitalnih storitev prevzame Agencija za komunikacijska omrežja in storitve Republike Slovenije.

## Kaj so naloge koordinatorja digitalnih storitev?

Koordinator digitalnih storitev skupaj z Evropsko komisijo prispeva k spremljanju izvrševanja Akta o digitalnih storitvah.



[Več o nalogah](#)

## Kaj so glavne naloge koordinatorja?

- Zadolžen je za nadzor nad platformami v Sloveniji na način, da preverja, ali te zagotavljajo vse svoje obveznosti, tudi to, ali imajo urejeno možnost prijave.
- Podeljuje status zaupanja vrednega prijavitelja organizacijam ali institucijam, ki se za to prijavijo.



- Določa tudi organe za izvensodno reševanje sporov. Ti bodo odločali o sporih med uporabniki in ponudniki digitalnih storitev.
- Pritožbe slovenskih uporabnikov zoper ponudnike iz katerekoli EU države posreduje pristojnemu koordinatorju države, kjer je platforma registrirana.



## Kaj morajo omogočiti platforme in omrežja, tudi v Sloveniji?

Vsi ponudniki morajo zagotoviti enotno kontaktno točko, enostavno dostopen kontakt, ki omogoča hitro, neposredno komunikacijo prek elektronskih sredstev. Uporabnikom morajo omogočiti, da lahko prijavijo vsebine, za katere menijo, da so nezakonite.



Platforme morajo te pritožbe obravnavati. Uporabnikom, katerih vsebine odstranijo ali omejijo vidnost objave ali plačevanja, morajo platforme razložiti, zakaj so to storile, in jim v zvezi s tem omogočiti pritožbo oziroma mediacijo. Ponudniki platform morajo tudi zagotoviti, da so oglasi jasno označeni in da je naročnik oglasa prepoznaven.



## Kdo rešuje spore med uporabniki in ponudniki platform?



Uporabniki spletnih platform imajo na voljo možnost uporabe izvensodnega reševanja sporov v zvezi z odločitvami, ki jih je sprejel ponudnik spletne platforme, tudi tistih, ki jih ni bilo mogoče zadovoljivo rešiti v okviru notranjega sistema za obravnavo pritožb pri ponudniku.

To lahko storijo pri certificiranih organih, ki so neodvisni ter imajo potrebna sredstva in strokovno znanje za pošteno, hitro in stroškovno učinkovito izvajanje dejavnosti. Te organe potrjuje agencija kot koordinator digitalnih storitev, ki jim izda tudi certifikat za izvensodno reševanje sporov.

## Kdaj se lahko obrnete na agencijo kot koordinatorja digitalnih storitev in kdaj neposredno na platforme, tudi zelo velike, s sedežem izven Slovenije?

Predvideno je, da se uporabniki na agencijo obračajo takrat, ko menijo, da platforma ne spoštuje obvez iz uredbe.

spoznajte  
primere

- če ti na vidnem mestu ne ponudi možnosti za elektronsko prijavo nezakonite vsebine,
- ali če ti ne odgovori in obrazloži posega v tvojo vsebino na platformi

To pomeni, da se morajo uporabniki, tako kot v drugih državah, najprej obrniti na platforme. Neposredno na platforme se morajo uporabniki obrniti tudi za pritožbe zoper njihove odločitve.

## Kaj storiti, če opazite vsebino, za katero menite, da je nezakonita?

Če menite, da so na spletni platformi objavljene informacije, ki predstavljajo nezakonito vsebino, o tem obvestite pristojne organe, npr. policijo, oziroma, prijavo vložite neposredno pri ponudniku. Uporabite lahko oba način, saj nista odvisna eden od drugega.

**Dobra pot je tudi prijava vsebine organizacijam ali institucijam, ki so zaupanja vredni prijavitelji.**



## Kaj in kako lahko prijavite koordinatorju digitalnih storitev?

Kordinatorju digitalnih storitev lahko prijaviš primere, ko meniš, da je ponudnik digitalne storitve kršil katero izmed obveznosti po Aktu o dogotalnih storitvah. V tem primeru lahko vložiš pritožbo na agencijo, ki jo bo preučila in po potrebi posredovala pristojnim organom v Sloveniji ali pristojnemu koordinatorju digitalnih storitev v drugi državi članici EU.

Kako?



Pritožbo lahko pošljete po elektronski pošti na:  
[info.box@akos-rs.si](mailto:info.box@akos-rs.si)