



Modul 6

Práva a povinnosti na digitálnych trhoch

VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI:

Informácie a názory uvedené v tejto publikácii sú názormi autora (autorov) a nemusia nevyhnutne odzrkadľovať oficiálny názor Európskej komisie. Komisia nezaručuje správnosť údajov uvedených v tejto publikácii. Komisia ani žiadna osoba konajúca v mene Komisie nemôže byť zodpovedná za použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

Tento dokument nie je právne záväzný a nie je formálnym výkladom práva EÚ ani vnútroštátneho práva, ani nemôže poskytovať komplexné alebo úplné právne poradenstvo. Jeho cieľom nie je nahradiť odborné právne poradenstvo v konkrétnych otázkach.

Čitatelia by mali mať na pamäti, že právne predpisy EÚ a vnútroštátne právne predpisy sa neustále aktualizujú: akákoľvek papierová verzia modulov by sa mala porovnať s prípadnými aktualizáciami na webovej stránke www.consumerlawready.eu.

Apríl 2025

Obsah

Úvod	5
Čo je platformová ekonomika a prečo je dôležitá?	7
Koho sa nariadenia týkajú?	7
Čomu by som mal v obchodných podmienkach venovať pozornosť?	7
Môže platforma zmeniť obchodné podmienky?	8
Čo sa stane, ak platforma zruší, obmedzí alebo pozastaví môj účet?	9
Ako môžem ukončiť zmluvný vzťah s platformou?	9
A čo moje údaje?	9
Môžu platformy stanoviť určité podmienky?	10
Môžu platformy s ponukami zaobchádzať odlišne?	10
Aký druh tovaru a služieb môžem ponúkať?	11
Aké informácie môžem získať o hodnotení?	11
Môžem na platforme zobraziť logo svojej spoločnosti?	11
Aké sú ďalšie povinnosti platforiem?	12
Čo sú to „gatekeepers“ a aké sú ich povinnosti?	12
Mám povinnosti voči strážcom prístupu?	13
Čo môžem urobiť v prípade sporu s platformou?	14
Aké sú mechanizmy vynútiteľnosti a podávania sťažností v prípade strážcov prístupu?	15
Príloha 1 – Zoznam centier poskytujúcich mediačné služby špecificky v týchto otázkach	18
Príloha 2 – Prehľad určených strážcov prístupu a ich kľúčových služieb na platforme	19
Príloha 3 – Povinnosti v oblasti náležitej starostlivosti	20
Príloha 4 – Povinnosti online trhovísk	20

„Zabezpečenie toho, aby platformy plnili svoju povinnosť jasne a úplne informovať svojich komerčných používateľov o ich právach“

Podnikateľ

„Nakupovať online je bezpečnejšie, keď viem, že platformy musia chrániť moje údaje a informovať ma transparentným spôsobom, bez obmedzenia mojich možností výberu“

Spotrebiteľ

„Ako malý a stredný podnik mi predaj online rozšíril obchodné príležitosti. Vedomie o možnostiach nápravy v prípade konfliktu s platformou je motiváciou pre prechod na digitálne riešenia.“

Podnik

Úvod

Vážený podnikateľ,

táto príručka je súčasťou projektu Consumer Law Ready, ktorý je zameraný konkrétne na mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré prichádzajú do styku so spotrebiteľmi.

Projekt Consumer Law Ready je celoeurópsky projekt riadený organizáciou EUROCHAMBRES (Asociácia európskych obchodných a priemyselných komôr) v konzorciu s organizáciami BEUC (Európska spotrebiteľská organizácia) a SMEunited (Asociácia remesiel a malých a stredných podnikov v Európe). Je financovaný Európskou úniou s podporou Európskej komisie.

Cieľom projektu je pomôcť vám pri dodržiavaní požiadaviek spotrebiteľského práva EÚ.

Právo EÚ v oblasti spotrebiteľov pozostáva z rôznych právnych predpisov prijatých Európskou úniou za posledných 25 rokov a transponovaných každým členským štátom EÚ do svojho vnútroštátneho práva. V roku 2017 Európska komisia ukončila hodnotenie s cieľom overiť, či sú pravidlá stále vhodné na daný účel. Výsledok bol celkovo pozitívny¹. Hlavným zistením bolo, že existujúce pravidlá musia orgány lepšie presadzovať a podniky a spotrebiteľia ich musia lepšie poznať. Projekt Consumer Law Ready má za cieľ zlepšiť informovanosť obchodníkov, najmä malých a stredných podnikov, o právach spotrebiteľov a ich príslušných právnych povinnostiach. V roku 2025 konzorcium vyvinulo modul o pravidlách týkajúcich sa online ekonomiky, aby podnikateľom poskytlo cenné informácie o ich právach a povinnostiach pri predaji na platformách.

Príručka sa skladá zo siedmich modulov. Každý z nich sa zaoberá jednou konkrétnou témou spotrebiteľského práva EÚ:

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na predzmluvné informácie.
- Modul 2 predstavuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.
- Modul 3 sa zameriava na nápravné prostriedky, ktoré musia obchodníci poskytnúť, ak tovar nie je v súlade so zmluvou.
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky.
- Modul 5 predstavuje alternatívne riešenie sporov.
- Modul 6 predstavuje hlavné informácie, ktoré potrebujú podnikatelia vedieť pri používaní platforiem na predaj svojho tovaru a služieb.
- Modul 7 predstavuje bezpečnosť výrobkov (2026).

Táto príručka je len jedným zo vzdelávacích materiálov vytvorených v rámci projektu Consumer Law Ready. Webová stránka consumerlawready.eu obsahuje ďalšie vzdelávacie nástroje, ako sú videá, kvízy a „e-test“, prostredníctvom

¹ Viac informácií o hodnotení, jeho zisteniach a nadväzujúcich opatreniach nájdete na webovej stránke Európskej komisie: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

ktorého môžete získať certifikát. Prostredníctvom fóra sa môžete spojiť aj s odborníkmi a inými malými a strednými podnikmi.

Cieľom modulu 6 tejto príručky je oboznámiť vás s najnovšou legislatívou týkajúcou sa digitálnych platforiem. Realita online trhu sa zmenila s nárastom počtu platforiem a poskytovateľov digitálnych služieb. Keďže platformy a vyhľadávače sa stali pre podniky kľúčovými pri propagácii ich tovarov a služieb, EÚ prijala opatrenia proti nekalým zmluvám a obchodným praktikám. Tieto pravidlá majú obmedziť právomoci online služieb a platforiem kontrolovať aspekty, ako napríklad to, aké osobné údaje sa zbierajú a predávajú a kto ich zbiera a predáva, ako funguje online hodnotenie alebo aký obsah sa zobrazuje.

Cieľom pravidiel je stanoviť jasné povinnosti a požiadavky pre platformovú ekonomiku. Modul predstavuje práva a povinnosti vyplývajúce z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) **2019/1150** z 20. júna 2019 o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online sprostredkovateľských služieb (nariadenie Platform to Business – P2B), nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) **2022/2065** z 19. októbra 2022 o jednotnom trhu s digitálnymi službami a ktorým sa mení a dopĺňa smernica 2000/31/ES (Akt o digitálnych službách – DSA) a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) **2022/1925** zo 14. septembra 2022 o súťažeschopných a spravodlivých trhoch digitálneho sektora a o zmene smerníc (EÚ) 2019/1937 a (EÚ) 2020/1828 (Akt o digitálnych trhoch – DMA). Podrobnejšie informácie o ustanoveniach týchto právnych predpisov nájdete **v usmerneniach Európskej komisie²**, ktoré sú k dispozícii vo všetkých úradných jazykoch EÚ.

Cieľom týchto troch nariadení je zvýšiť transparentnosť, chrániť koncových používateľov online a otvoriť nové príležitosti pre podniky. Stanovujú jasné pravidlá a povinnosti týkajúce sa napríklad šírenia nezákonného obsahu online a zabezpečujú spravodlivejšie a otvorenejšie digitálne trhy. Nariadenie o vzťahoch medzi platformami a podnikmi (P2B) má za cieľ vytvoriť spravodlivé, transparentné a predvídateľné prostredie pre podniky, ktoré využívajú platformy na oslovenie spotrebiteľov. Nariadenie o digitálnych trhoch (DMA) nadväzuje na nariadenie P2B a zameriava sa na podporu spravodlivosti a konkurenčného prostredia v online sektore. Nariadenie o digitálnych službách (DSA) stanovuje harmonizované pravidlá pre bezpečné, predvídateľné a dôveryhodné online prostredie. Pravidlá stanovujú predovšetkým povinnosti pre online sprostredkovateľské služby, ako sú platformy, s cieľom zabezpečiť spravodlivý prístup na trh a hospodársku súťaž pre podniky, ako aj ochranu spotrebiteľov.

Odporúčame vám oboznámiť sa s týmito nariadeniami a s týmto modulom.

Dúfame, že informácie uvedené v príručke budú pre vás užitočné.

² [Usmernenia](https://digital-markets-act.ec.europa.eu/index_en) o transparentnosti hodnotenia podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1150; pre DMA: https://digital-markets-act.ec.europa.eu/index_en

Čo je platformová ekonomika a prečo je dôležitá?

Platformová ekonomika sa týka transakcií s tovarom a/alebo službami prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb, čo je rastúci trend. Tieto platformy môžu ponúkať služby spotrebiteľom a podnikom, aby sa mohli ľahšie spájať a nakupovať produkty.

Pandémia COVID prinútila podniky zmeniť svoje obchodné modely, čím prispeli k rastu platformovej ekonomiky.

Vyhľadávače majú významný vplyv na predaj malých a stredných podnikov, pričom prvých 5 výsledkov vyhľadávania priláka 88 % kliknutí.

Na koho sa vzťahujú tieto nariadenia?

Podľa nariadení P2B, DSA a DMA musia online sprostredkovateľské služby, ktoré spĺňajú určité podmienky, dodržiavať určité požiadavky stanovené v týchto nariadeniach. Tieto nariadenia tiež stanovujú práva pre komerčných používateľov, koncových používateľov a spotrebiteľov.

Príklad: Platformami môžu byť napríklad online trhy, sociálne siete, platformy na zdieľanie videí, obchody s aplikáciami, vyhľadávače, online platformy na cestovanie a ubytovanie a operačné systémy.

Čomu by som mal v obchodných podmienkach venovať pozornosť?

Všeobecné obchodné podmienky (VOP) musia poskytovať podnikom primeranú mieru predvídateľnosti v súvislosti s najdôležitejšími aspektmi ich vzťahu s platformou.

Všeobecné obchodné podmienky musia byť:

prístupné, čo znamená, že musia byť ľahko nájditeľné, trvalo dostupné a k dispozícii pred uzavretím zmluvného vzťahu.

Príklad: Ak sa podnikateľ musí najskôr prihlásiť do portálu, VOP nie sú ľahko dostupné. To isté platí, ak sa podnikateľ musí preklikať cez rôzne stránky, VOP nie sú ľahko dostupné.

Zrozumiteľné, vypracované v jednoduchom a zrozumiteľnom jazyku. VOP môžu mať formu príručiek, častých otázok, videí atď., pokiaľ sú zrozumiteľné. Akt o digitálnych službách (DSA) ukladá sprostredkovateľským službám povinnosť formulovať VOP jasným, jednoduchým, zrozumiteľným, užívateľsky prívetivým a jednoznačným jazykom, pričom musia byť verejne dostupné v ľahko prístupnom a strojovo čitateľnom formáte. Pokiaľ ide o veľmi veľké online platformy (VLOP) a veľmi veľké online vyhľadávače (VLOSE), tie sú povinné zverejňovať tieto VOP v úradných jazykoch všetkých členských štátov, v ktorých ponúkajú svoje služby.

Úplné, vrátane všetkého požadovaného obsahu podľa DSA a nariadenia P2B. VOP by mali podporovať transparentnosť, predvídateľnosť, ochranu príjemcov služby a predchádzanie nespravodlivým alebo svojvoľným výsledkom. Celkovo DSA ukladá online sprostredkovateľským službám povinnosť zahrnúť informácie o všetkých politikách, postupoch, opatreniach a nástrojoch používaných na účely moderovania obsahu, vrátane algoritmického rozhodovania a ľudského posudzovania, ako aj poriadok ich vnútorného systému vybavovania sťažností a ľahko dostupné informácie o práve ukončiť využívanie služby. Konkrétnejšie, na základe týchto dvoch právnych predpisov musia VOP obsahovať informácie, ako napríklad:

- Informácie o potrebe odôvodniť rozhodnutia platformou o pozastavení, obmedzení a zrušení účtov komerčných používateľov (odôvodnenia) (minimálna 30-dňová výpovedná lehota)

- Právo komerčných používateľov na zrušenie účtu
- Prehľadnosť v rebríčku výsledkov vyhľadávania zákazníkov
- Doplnkové tovary a služby
- Transparentnosť v súvislosti s odlišným zaobchádzaním
- Konkrétne zmluvné podmienky
- Prístup k údajom
- Vplyv na komerčných používateľov
- Práva duševného vlastníctva
- Obmedzenia ponúkať odlišné podmienky inými prostriedkami
- Zásady moderovania obsahu
- Fungovanie interných mechanizmov vybavovania sťažností a (minimálne dvoch) mediačných služieb.



Môže platforma zmeniť všeobecné obchodné podmienky?

Platformy sú oprávnené meniť a dopĺňať svoje obchodné podmienky. Musia však podniky o navrhovaných zmenách informovať najmenej 15 dní pred ich uplatnením. Podľa Aktu o digitálnych službách (DSA) musia byť relevantné zmeny, vrátane napríklad tých, ktoré menia pravidlá týkajúce sa informácií povolených v rámci služieb, alebo iných podobných zmien, ktoré by mohli mať priamy vplyv na schopnosť príjemcov využívať zmeny služieb, oznámené vhodnými prostriedkami.

V prípade zmien, ktoré si vyžadujú komplexné prispôbenie zo strany podnikov, môžu platiť dlhšie oznamovacie lehoty.

Príklady: Keď sa odstránia alebo pridajú celé funkcie platformy, ktoré sú relevantné pre podnik; keď podniky možno budú musieť prispôbiť svoje tovary alebo preprogramovať svoje služby, aby mohli naďalej pôsobiť na platforme.

Podnik sa môže tiež písomným vyhlásením, alebo výslovným prejavom vôle potvrdzujúcim súhlas vzdať uplatnenia lehoty na oznámenie. Vzdanie sa lehoty sa musí uskutočniť buď prostredníctvom písomného vyhlásenia, alebo jasného potvrdzujúceho konania.

Príklad: potvrdzujúcim konaním môže byť ponuka nových tovarov alebo služieb v priebehu týchto 15 dní. To neplatí v prípadoch, keď je primeraná a úmerná lehota na oznámenie dlhšia ako 15 dní, pretože podniky musia vykonať významné technické úpravy.

Lehota na oznámenie sa neuplatňuje, ak existuje zákonná povinnosť alebo nepredvídané a bezprostredné nebezpečenstvo (napr. podvod, škodlivý softvér, spam alebo iné riziká v oblasti kybernetickej bezpečnosti), ktoré si vyžadujú zmenu.

Ak nebola lehota na oznámenie bezdôvodne dodržaná, zmena je neplatná.

Oznámenie musí byť podané na trvalom nosiči (napr. e-mailom), čo znamená, že komerčný používateľ si ho môže uchovať pre budúce použitie.

Platformy nesmú ukladať retroaktívne zmeny, pokiaľ nie sú prospešné pre podniky, stanovené zákonnými alebo regulačnými povinnosťami alebo na odvrátenie nepredvídateľného a bezprostredného nebezpečenstva.

Čo sa stane, ak platforma zruší, obmedzí alebo pozastaví môj účet?

V určitých prípadoch môžu platformy ukončiť (definitívne zrušiť účet), pozastaviť (napr. vyradiť tovar alebo službu zo zoznamu alebo ju odstrániť z výsledkov vyhľadávania) alebo obmedziť (napr. negatívne ovplyvniť predaj tovaru, napríklad znížením poradia).

Databáza transparentnosti DSA – Odôvodnenia – [tu](#).

V súlade so zásadou proporcionality musí byť zrušenie účtu krajným riešením.

Platforma musí poskytnúť odôvodnenie na „trvalom nosiči“ (t. j. nosiči, ktorý umožňuje komerčným používateľom uchovať si informácie pre budúce použitie; napr. list, e-mail). V prípade obmedzenia a pozastavenia musí byť odôvodnenie poskytnuté najneskôr v okamihu, keď opatrenie nadobudne účinnosť. V DSA sa zohľadňujú rôzne obmedzenia, ktoré môžu ovplyvniť príjemcov služby (napr. úplné a/alebo čiastočné pozastavenie alebo zrušenie účtov, peňažných platieb alebo viditeľnosti konkrétnych informácií atď.). Pre každé z týchto možných obmedzení DSA stanovuje minimálny rozsah informácií, ktoré musí platforma poskytnúť jasným a ľahko zrozumiteľným spôsobom, pričom však musia byť čo najpresnejšie a najkonkrétnejšie, ako je to rozumne možné.

V prípade zrušenia musí byť oznámenie doručené najmenej 30 dní vopred.

Výnimky: Platformy nemusia dodržiavať lehotu na oznámenie, ak bolo zrušenie, obmedzenie alebo pozastavenie vykonané s cieľom splniť zákonné alebo regulačné povinnosti alebo po porušení obchodných podmienok zo strany podnikov.

Príklad: Môže sa to týkať závažných foriem nezákonného alebo nevhodného obsahu, bezpečnosti

tovaru alebo služby, falšovania, podvodu, spamu, hekovania osobných údajov atď.



Platforma musí poskytnúť možnosť objasniť skutočnosti, ktoré viedli k rozhodnutiu, a postúpiť vec systému vybavovania sťažností. Musí uchovať údaje súvisiace s podnikateľským účtom, aby ho bolo možné obnoviť v prípade nesprávneho ukončenia.

Ako môžem ukončiť zmluvný vzťah s platformou?

Podnikateľ môže chcieť ukončiť zmluvný vzťah po zmene VOP alebo z iných dôvodov.

Zmluvný vzťah medzi platformami a podnikmi musí byť spravodlivý a musí sa riadiť zásadami dobrej viery. Platformy preto musia do svojich VOP zahrnúť informácie pre podniky o tom, ako môžu ukončiť svoj zmluvný vzťah.

A čo moje údaje?

V obchodných podmienkach musí byť uvedený popis **zásad prístupu** k údajom, ktoré podniky alebo spotrebitelia poskytujú alebo generujú pri používaní online sprostredkovateľských služieb. Musí obsahovať:

- aké údaje sú prístupné (aktívne poskytnuté alebo vygenerované pri používaní),
- kto má prístup,

- za akých podmienok (ako sa môžu používať), t. j. rozsah, povaha a podmienky ich prístupu k príslušným kategóriám údajov a ich používania (napr. hodnotenia a recenzie).

Tento popis môže byť všeobecný a nemusí vyčerpávajúco uvádzať všetky skutočné údaje.



Prístup k údajom môže byť pre podniky tiež úplne obmedzený, platformy to však musia jasne uviesť.

Akt o digitálnych službách stanovuje ďalšie povinnosti pre veľmi veľké platformy, ktoré Európska komisia označila za „strážcov prístupu“, pokiaľ ide o využívanie údajov a zdieľanie údajov s podnikmi (pozri nižšie).

Platformy musia v podmienkach používania uviesť, či a do akej miery si poskytovateľ služby zachováva prístup k informáciám poskytnutým alebo vygenerovaným podnikom počas trvania zmluvného vzťahu aj po jeho ukončení.

Môžu platformy stanoviť určité podmienky?

Poskytovateľ OIS (online sprostredkovateľských služieb, napr. platforiem) môže stanoviť podmienky týkajúce sa ponuky tovarov alebo služieb.

Ak sa poskytovatelia OIS rozhodnú stanoviť podmienky, napríklad zakázať komerčným používateľom ponúkať

tovary a služby za lepších podmienok alebo za nižšie ceny, musia vo svojich VOP uviesť dôvody týchto obmedzení a zverejniť ich popis tak, aby bol ľahko dostupný.

V prípade „strážcov prístupu“ určených podľa DMA nemôžu poskytovatelia OIS stanoviť takéto diferencované podmienky a musia zabezpečiť, aby podniky mohli uplatňovať odlišné podmienky v rôznych kanáloch, ktoré používajú na oslovenie svojich zákazníkov. Napríklad predajcovi na OIS by nemalo byť bránené v tom, aby na svojej vlastnej webovej stránke ponúkal nižšie ceny a lepšie podmienky v porovnaní s podmienkami na online trhu, ktoré tiež používa na oslovenie svojich zákazníkov.

Dôvody pre toto obmedzenie môžu mať ekonomický, obchodný alebo právny charakter.

Môžu platformy s ponukami zaobchádzať odlišne?

Platformy môžu podľa nariadenia P2B zaobchádzať so svojou ponukou odlišne od ponuky konkurencie, čím poskytujú ponukám poskytovateľa OIS ekonomickú výhodu. Toto musí byť jasne uvedené v obchodných podmienkach.

OIS a vyhľadávače, ktoré boli v rámci Aktu o digitálnych trhoch (DMA) určené za strážcov prístupu, majú zakázané uprednostňovať samy seba vo výsledkoch vyhľadávania alebo na trhoviskách.

Príklad: Nerovnaké zaobchádzanie sa môže týkať prístupu k údajom, poradia alebo iných nastavení uplatňovaných poskytovateľom, ktoré ovplyvňujú prístup spotrebiteľov k tovarom alebo službám, odmeny účtovanej za používanie služieb, prístupu k nim, podmienok alebo akejkoľvek priamej alebo nepriamej odmeny účtovanej za používanie služieb alebo funkcií,

alebo technických rozhraní, ktoré sú priamo spojené so službami poskytovanými alebo sú ich doplnkom.

Aký druh tovarov a služieb môžem ponúkať?

Doplňkové tovary a služby sú produkty, ktoré zvyčajne závisia od primárneho tovaru alebo služby a sú s nimi priamo spojené. Môžu ich ponúkať OIS alebo tretia strana.

Príklad: opravárenský servis pre určitý tovar, finančné produkty, poistenie okrem určitého tovaru alebo služby (napr. poistenie prenájmu), tovar, ktorý dopĺňa primárny produkt, tovar predstavujúci upgrade alebo nástroj na prispôsobenie primárneho tovaru.

Ak sa ponúkajú doplnkové tovary a služby, poskytovateľ OIS to uvedie v obchodných podmienkach a opíše, či a za akých podmienok môže spoločnosť ponúkať aj svoje vlastné doplnkové tovary a služby.

Popis sa nemusí vzťahovať na konkrétny tovar alebo službu, ale môže byť všeobecnejší, pokiaľ je dostatočne opisný na to, aby bolo možné pochopiť doplnkový tovar alebo službu.

Aké informácie môžem získať o poradí?

OIS musí vo svojich VOP stanoviť hlavné parametre určujúce poradie. Hlavnými parametrami môžu byť:

- ukazovatele používané na meranie kvality tovarov alebo služieb komerčných užívateľov;
- využívanie redaktorov a ich schopnosť ovplyvňovať poradie;
- prvky, ktoré sa netýkajú samotného tovaru alebo služby, alebo sa ich týkajú len okrajovo, ako napríklad prezentačné prvky online ponuky;

Informácie o poradí musia presahovať jednoduché vymenovanie parametrov, ale musia obsahovať aj vysvetľujúce informácie (napr. vnútropodnikové dôvody výberu parametrov).

Podľa Aktu o digitálnych službách (DSA) budú platformy jasne prezentovať parametre týchto odporúčacích systémov alebo rebríčkov jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom, ktorý zabezpečí, že príjemcovia služby pochopia, ako sa pre nich informácie prioritizujú, vrátane aspoň najdôležitejších kritérií a dôvodov ich príslušnej dôležitosti.

Ak je možné ovplyvniť poradie výmenou za odmenu, je potrebné to tiež uviesť. Komisia stanovila ďalšie usmernenia týkajúce sa parametrov poradia: [pozri tu](#)

Okrem toho sú v DSA špecifikované povinnosti týkajúce sa transparentnosti rebríčkov. DMA zakazuje strážcom prístupu uprednostňovanie vlastných produktov v rebríčkoch.

Môžem na platforme zobraziť logo svojej spoločnosti?

Firemné logá, ochranné známky alebo názvy značiek sú dôležitými právami duševného vlastníctva. OIS musí vo svojich VOP poskytovať všeobecné informácie o nakladaní s právami duševného vlastníctva komerčných používateľov.

Podniky nesmú byť obmedzované v používaní svojho loga na platforme a mali by mať možnosť zviditeľniť svoju obchodnú identitu ako súčasť svojej ponuky na OIS. Platforma však môže aj naďalej zasahovať do spôsobu, akým sa má logo zobrazovať.



Aké sú ďalšie povinnosti platforiem?

Akt o digitálnych službách (DSA) predstavuje právny rámec, ktorý vytvára bezpečnejší digitálny priestor, v ktorom sú chránené základné práva všetkých používateľov digitálnych služieb, vrátane podnikateľských subjektov, a zároveň stanovuje rovnaké podmienky na podporu inovácie, rastu a konkurencieschopnosti, a to tak na európskom jednotnom trhu, ako aj na celosvetovej úrovni. Pravidlá uvedené v DSA sa vzťahujú na online sprostredkovateľov a platformy (napríklad online trhoviská, platformy sociálnych médií alebo obchody s aplikáciami). Pokiaľ ide o platformy, niektoré z týchto povinností sa týkajú napríklad požiadaviek na všeobecné obchodné podmienky, mechanizmov oznamovania a konania, spolupráce s vnútroštátnymi orgánmi, vymenovania kontaktných miest a zákonných zástupcov, mechanizmov podávania sťažností a nápravy, ako aj mimosúdneho riešenia sporov alebo transparentnosti odporúčacích systémov.

Akt o digitálnych službách stanovuje prispôbené asymetrické povinnosti³ v závislosti od typu a špecifik príslušných služieb, ako aj od ich veľkosti a dosahu, pričom najprísnejšie povinnosti v oblasti náležitej starostlivosti sa uplatňujú na VLOP a VLOSE, keďže sa

stali kvázi verejnými priestormi pre komunikáciu a obchodovanie. Tieto povinnosti sa okrem iného napríklad týkajú požiadavky vykonávať ročné posudzovania rizík, nezávislé audity, zavádzať v prípade potreby zmierňovacie opatrenia a zriaďovať mechanizmy reakcie na krízové situácie, dodatočnú transparentnosť online reklamy a prístup k údajom a ich kontrolu.

Okrem toho je v DSA celá časť venovaná online platformám, ktorá stanovuje dodatočné povinnosti⁴ pre tieto platformy, s výnimkou mikropodnikov a malých podnikov. Tieto povinnosti sa v podstate týkajú vysledovateľnosti obchodníkov (princíp „poznaj svojho obchodného zákazníka“), súladu už pri návrhu a práva na informácie.

Čo sú to „gatekeepers“ a aké sú ich povinnosti?

Strážcovia prístupu sú veľmi veľké platformy, ktoré Komisia označila za správcov brány. Podľa Aktu o digitálnych trhoch (DMA) musí určený strážca prístupu dodržiavať zoznam povinností týkajúcich sa základnej platformovej služby (CPS), ktoré sú uvedené v rozhodnutí Komisie o označení daného subjektu za strážcu prístupu.

Od 6. septembra 2023 EÚ vymenovala sedem strážcov prístupu. Ich vymenovanie sa nevzťahuje na všetky ich služby, ale len na určité základné platformové služby.

- Alphabet (Google, Youtube)
- Amazon
- Apple
- Booking
- ByteDance (TikTok)
- Meta
- Microsoft

³ Pozri prílohu 3 – povinnosti v oblasti náležitej starostlivosti

⁴ Pozri prílohu 4 – povinnosti pre online trhoviská

Keď sú platformy označené za strážcov prístupu, majú dodatočné povinnosti zabezpečiť, aby sa nezúčastňovali na nekalých obchodných praktikách.

Príklad: Nekalými obchodnými praktikami môžu byť:

- uprednostňovanie vlastných služieb, t. j. uprednostňovanie vlastných služieb pred podobnými službami poskytovanými tretími stranami (zaradenie vlastných produktov alebo služieb na vyššie pozície v rebríčku ako produkty alebo služby konkurentov)
- ustanovenia o najvyšších výhodách, t. j. zakazovanie svojim komerčným používateľom ponúkať svoje tovary a služby inde za odlišné ceny a podmienky
- kombinovanie osobných údajov z viacerých služieb (ako Facebook a WhatsApp) v rámci jednej spoločnosti; využívanie verejne dostupných údajov generovaných ich komerčnými používateľmi v konkurencii s týmito používateľmi
- diskriminačné podmienky prístupu
- vylúčenie práva komerčných používateľov podávať sťažnosti verejným orgánom, vrátane vnútroštátnych súdov a , a domáhať sa nápravy (napr. doložky o dôvernosti v ich VOP)

Okrem zákazu nekalých praktík vyžaduje DMA od platforiem okrem iných povinností, aj:

- Získanie súhlasu používateľov pred ich sledovaním na marketingové účely.
- Umožnenie používateľom ľahko zmeniť predvolené nastavenia a odstrániť predinštalované aplikácie.
- Umožnenie používateľom propagovať svoje produkty alebo služby prostredníctvom priamych kanálov alebo služieb tretích strán, aj keď sa ceny líšia od cien strážcu, a umožniť používateľom prístup k nim prostredníctvom platformy strážcu.

- Koncoví používatelia a komerční používatelia musia mať možnosť **nahlásiť** prípady **nedodržiavania predpisov** príslušným právnym orgánom.
- Za určitých okolností umožnenie **používania aplikácií a obchodov s aplikáciami tretích strán** v operačných systémoch strážcov prístupu.
- Umožnenie prepojenia pre obchodníkov so softvérom a hardvérom strážcov prístupu.
- Umožnenie používateľom prenášať svoje údaje od strážcu prístupu k iným autorizovaným subjektom.

Mám povinnosti voči strážcom prístupu?

DMA ukladá povinnosti len určeným strážcom. Cieľom DMA je vytvoriť spravodlivejšie a otvorenejšie digitálne trhy. Zakazuje preto určité praktiky strážcov, ktoré boli identifikované ako škodlivé, alebo ukladá strážcom konkrétne povinnosti s cieľom zabezpečiť spravodlivé a rovnaké príležitosti pre obchodníkov. DMA nevytvára žiadne povinnosti pre podniky, ktoré využívajú služby strážcov. Napríklad internetový predajca využívajúci službu Amazon Marketplace alebo hotel využívajúci služby Booking.com nepodliehajú žiadnym povinnostiam podľa DMA, ale môžu mať prospech z jej ustanovení.

Využitie nových obchodných príležitostí vytvorených DMA neznamena, že takéto podniky nie sú povinné dodržiavať zákony, ktoré sa na ne vzťahujú, napríklad tie, ktoré od nich vyžadujú ochranu osobných údajov ich zákazníkov.

Na zabezpečenie bezpečnosti a ochrany súkromia by podniky mali:

-používať bezpečné nástroje alebo doplnky na získanie súhlasu používateľov a zabezpečenie bezpečnosti ich osobných údajov,

- aktualizovať zásady ochrany súkromia a udržiavať ich prehľadné, aby nedochádzalo k nejasnostiam,
- vždy získať výslovný súhlas zákazníkov pred zhromažďovaním alebo používaním ich osobných údajov.
- v prípade integrovania služby strážcu, ako je Google Consent Mode, poskytovať súhlasy,
- poskytovať používateľom prístup k ich údajom v súlade s DMA,
- overiť súlad platforiem a služieb typu strážcov s právnymi predpismi,
- informovať sa o všetkých zmenách alebo doplneniach pravidiel strážcu.



Pred zhromažďovaním alebo spracúvaním osobných údajov prostredníctvom platforiem alebo služieb strážcov je potrebné získať súhlas a strážcu o tom náležite informovať. Podniky musia dodržiavať požiadavky GDPR. To znamená:

- transparentnosť v súvislosti s využívaním údajov (zásady ochrany osobných údajov)
- výslovný súhlas používateľa (uchovávanie záznamov o formulároch súhlasu)
- robustné bezpečnostné opatrenia.

Čo môžem urobiť v prípade sporu s platformou?

V prípade konfliktu medzi obchodníkmi a platformami majú podnikatelia na výber viacero možností.

Vnútorný systém vybavovania sťažností platformy:

Všetky platformy, s výnimkou malých (menej ako 50 zamestnancov, obrát 10 miliónov EUR), musia bezplatne zriadiť vnútorný systém vybavovania sťažností.

Sťažnosť by mala byť vybavená v primeranej lehote a na základe zásad transparentnosti, rovnakého zaobchádzania a proporcionality.

Zo všetkých možností riešenia sporov sú to najrozšírenejšie a najčastejšie používané mechanizmy na riešenie sťažností a problémov obchodných užívateľov.

Platformy sú povinné zverejňovať správy o fungovaní svojho systému vybavovania sťažností (napr. počet sťažností, ich predmet, čas potrebný na ich vybavenie a prijaté rozhodnutie).

Vo svojich všeobecných obchodných podmienkach musia tiež uviesť informácie o prístupe k systému vybavovania sťažností.

Ak sa sťažnosť týka všeobecných podmienok prístupu, ako sú tie, ktoré sú stanovené v podmienkach príslušných služieb, k online vyhľadávaču, službe sociálnej siete alebo obchodu s aplikáciami určenému bránkovým správcom, môže komerčný používateľ využiť mechanizmus alternatívneho riešenia sporov, ktorý musí strážca prístupu poskytovať bezplatne podľa DMA.

Špecializovaní mediátori

Mediačné služby sú nestranné a nezávislé. Platformy (s výnimkou malých OIS; menej ako 50 zamestnancov, obrát 10 miliónov EUR) musia vo svojich VOP poskytnúť

podnikom aspoň dvoch špecializovaných mediátorov, s ktorými súhlasia spolupracovať. Musia poskytnúť komerčným používateľom relevantné informácie o tom, ako tento postup využiť.

Platformy by mali znášať primeranú časť nákladov na mediáciu (určenú mediačnou službou). Doposiaľ veľký počet OIS ešte neuviedol možné mediačné služby (35 % OIS).

Prístup k mediácii nie je podmienený tým, že sa najskôr prešlo vnútorným vybavovaním sťažností.

Súdy

Súdy sú často vnímané ako posledná inštancia, podniky však môžu získať podporu od organizácií a združení zastupujúcich záujmy podnikateľských užívateľov.

Tieto subjekty budú môcť v prípade nedodržania nariadenia zo strany platforiem podávať žaloby na príslušných vnútroštátnych súdoch.

Aké sú mechanizmy vynútiteľnosti a podávania sťažností v prípade strážcov prístupu?

Ak strážcovia prístupu konajú nespravodlivo a nedodržiavajú požiadavky Aktu o digitálnych trhoch, podnikatelia môžu priamo informovať tím Komisie zodpovedný za Akt o digitálnych trhoch (EC-DMA@ec.europa.eu). Zamestnanci strážcov prístupu môžu informácie poskytovať aj prostredníctvom zabezpečeného nástroja na oznamovanie porušení (https://digital-markets-act.ec.europa.eu/whistleblower-tool_en). Podnikatelia môžu tiež kontaktovať príslušné orgány členských štátov, ktoré následne informujú Komisiu.

Spoločnosti by mali venovať pozornosť aj iným mechanizmom vybavovania sťažností uvedeným v obchodných podmienkach platforiem.

Ako poslednú možnosť sa používatelia môžu obrátiť na súd. Určenému strážcovi prístupu je zakázané obmedzovať právo komerčných používateľov obrátiť sa na súd.



Aké sú výhody pre malé a stredné podniky?

Rovnaké zaobchádzanie pri hodnotení ich ponuky v porovnaní s ponukou strážcu (žiadne uprednostňovanie vlastnej ponuky).

Využívanie prenositeľnosti údajov medzi online službami.

Zisk z prenosu údajov na základe súhlasu.

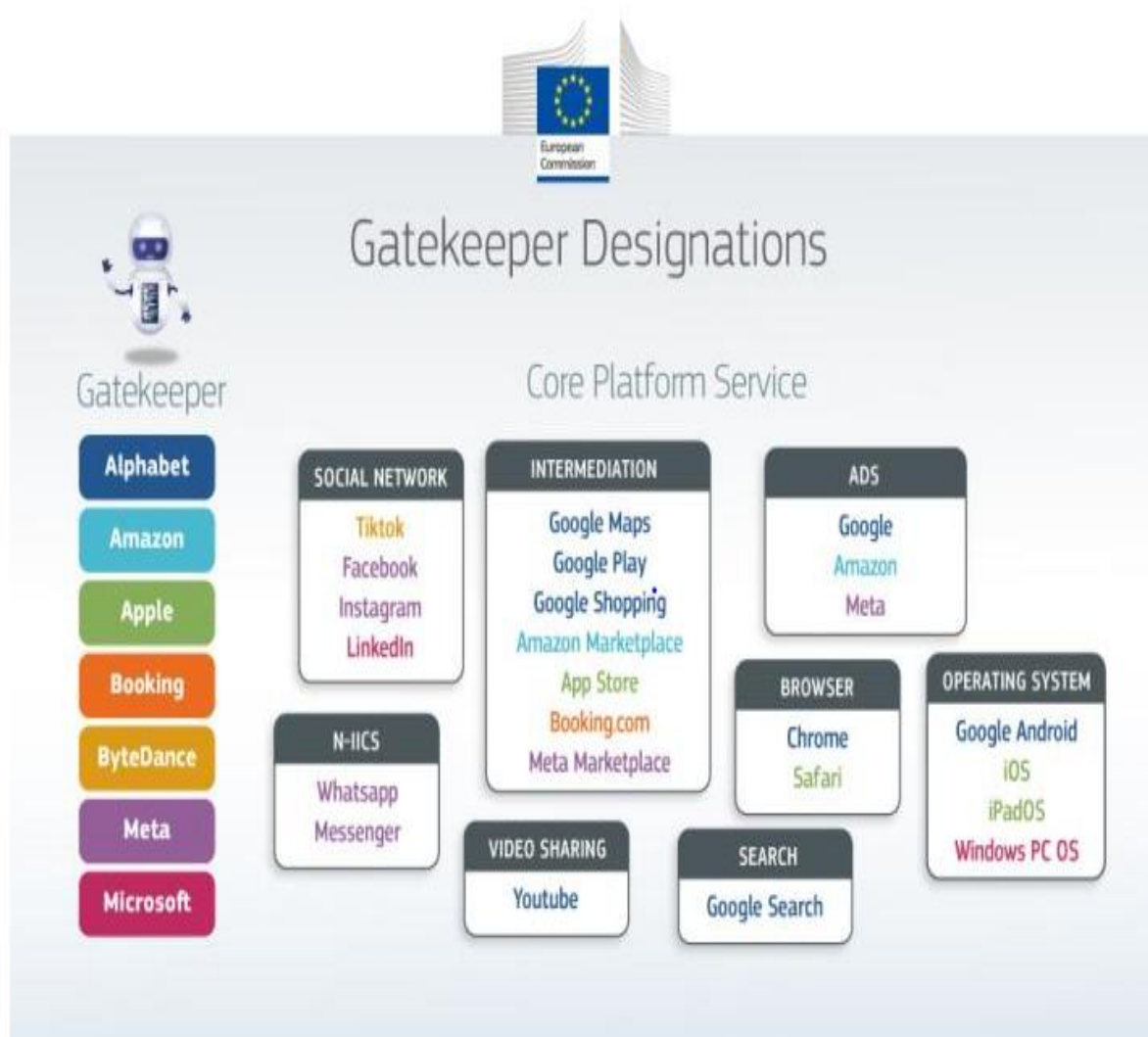
Prílohy

Príloha 1 – Zoznam centier poskytujúcich mediačné služby špecificky v týchto otázkach

Mediačné centrá/mediátori	Miesto	Popis
CEDR⁵	Spojené kráľovstvo	Zahŕňa skupinu mediátorov z celej Európy, ktorí ovládajú 22 jazykov, čo im umožňuje pôsobiť na celoeurópskej úrovni. Disponujú tiež dvoma špecializovanými programami na riešenie sťažností adresovaných spoločnostiam Google a Amazon.
e-POM	Online	Online mediačný portál, ktorý uľahčuje vymenovanie mediátorov pre konkrétne prípady týkajúce sa vzťahov medzi platformami a podnikmi.
Bundesverband Onlinehandel (Nemecké federálne združenie elektronického obchodu)	DE	Mediačné centrum špecializované na spory medzi obchodníkmi B2B, ktoré rozšírilo svoje služby o mediáciu v prípadoch súvisiacich s nariadením P2B.
Reuling Schutte	NL	Centrum sa už 10 rokov špecializuje na poskytovanie alternatívneho riešenia sporov pre podniky, a to najmä na poskytovanie mediačných služieb.
Centrum Mediacji Lewiatan (Mediačné centrum Lewiatan)	PL	Centrum špecializované na mediáciu v oblasti B2B, vrátane prípadov P2B. Je súčasťou Konfederacji Lewiatan (Konfederácie Lewiatan), ktorá zastupuje 4 100 podnikov a záujmy ich zamestnancov vo vzťahu k inštitúciám EÚ.
Mediator of Enterprises	FR	Mediačné centrum založené v roku 2010 francúzskou vládou. Poskytuje mediačné služby v oblasti P2B signatárom Charty elektronického obchodu.
Polimeni Legal	IT	Mediačné centrum špecializované na elektronický obchod a digitálne trhoviská. Riešilo približne 10 až 15 mediačných prípadov súvisiacich s nariadením P2B.

⁵ Upozorňujeme, že vzhľadom na to, že Spojené kráľovstvo nie je členom EÚ, môžu existovať mierne rozdiely.

Príloha 2 – Prehľad určených strážcov prístupu a ich základných platforiem



Príloha 3 – Povinnosti v oblasti náležitej starostlivosti

	VERY LARGE PLATFORMS	ONLINE PLATFORMS	HOSTING SERVICES	ALL INTERMEDIARIES
Transparency reporting	•	•	•	•
T&Cs	•	•	•	•
Cooperation with national authorities	•	•	•	•
Points of contact & legal representatives	•	•	•	•
N&A	•	•	•	
Reporting criminal offences	•	•	•	
Complaint & redress mechanisms, OOC dispute settlement	•	•		
Trusted flaggers	•	•		
Prohibition of Dark Patterns	•	•		
Measures against abusive notices	•	•		
Special obligations for marketplaces (e.g. KYBC, random checks)	•	•		
Bans on targeted ads to children and based on special categories of personal data	•	•		
Accessibility	•	•		
Transparency of recommender systems	•	•		
Advertising transparency	•	•		
Risk management	•			
Independent audits	•			
User can opt out of profiling	•			
Data sharing with authorities & researchers	•			
Codes of conduct	•			
Crisis response cooperation	•			

Kumulatívne

Príloha 4 – Povinnosti online trhovísk

Traceability of traders

☐

- ☐ Obligation to gather information on the identity of traders
- ☐ Best effort to assess whether the information is reliable and complete
- ☐ Obligation to display such information to consumers

Compliance by design

☐

- ☐ Interface design: enable traders to disclose information
- ☐ Consumers will see clearly, e.g.: logos and trademarks, labels & markings for compliance with EU law, identification of products
- ☐ Best efforts to assess if the information is complete
- ☐ Reasonable efforts for random checks that goods are not listed as illegal in public databases

Right to information

☐

- ☐ Information to consumers who have purchased illegal goods / services



Consumer Law Training for European SMEs