

*Др Борко Михајловић,
доцент*

*УДК: 004.738.5:34(4-672EU)
DOI: 10.46793/UPSSXI.709M*

НОВИ ПРАВНИ РЕЖИМ ДИГИТАЛНИХ УСЛУГА У ЕВРОПСКОЈ УНИЈИ*

Резиме

Све већи значај и присуство услуга информационог друштва, а нарочито услуга коришћења интернет платформи у савременом интернет окружењу захтевали су одговор европског законодавца на промењене друштвене околности. Израз описане потребе је нови правни режим дигиталних услуга и дигиталних тржишта у праву ЕУ. Основни предмет овог рада је приказ најзначајнијих одредаба Уредбе (Акта) о дигиталним услугама и новина које она доноси у односу на важећи режим установљен Директивом о електронској трговини. У првом делу рада аутор анализира предметно и територијално подручје Уредбе о дигиталним услугама. У другом делу рада приказане су две најзначајније групе одредаба Уредбе о дигиталним услугама: правила о одговорности за незаконит садржај и обавеза дужне пажње пружалаца услуга интернет посредовања.

Кључне речи: *дигиталне услуге, услуге информационог друштва, интернет посредници, услуге трајног складиштења, интернет платформе.*

1. Увод

Све интензивније присуство друштвених мрежа и интернет платформи у свакодневном животу и ризици које оно са собом носи, као и потреба прилагођавања правног оквира интернет окружења промењеним, савременим околностима, иницирали су одговор европског законодавца видљив у свеобухватној реформи правила којима се дефинишу услови интернет пословања на унутрашњем тржишту ЕУ. Најважнији резултат те реформе је нови правни оквир који чине нова, строжа правила за пружање дигиталних услуга, као и за функционисање дигиталних тржишта у ЕУ. Тај правни оквир

* Рад је резултат истраживања на пројекту Правног факултета Универзитета у Крагујевцу: „Усклађивање правног система Србије са стандардима Европске уније”, који се финансира из средстава Факултета.

састоји се од Уредбе (Акта) о дигиталним услугама (енгл. *Digital Services Act*, у даљем тексту: Уредба)¹ и Уредбе (Акта) о дигиталним тржиштима (енгл. *Digital Markets Act*).² Основни циљ Уредбе је стварање сигурног, предвидивог и поузданог интернет окружења у којем се подстичу иновације и у којем се остварује висок степен заштите основних људских права.³ Основни циљ Уредбе о дигиталним тржиштима је стварање и одржавање фер и компетитивних дигиталних тржишта, па ова Уредба врши највећи утицај на право конкуренције ЕУ. Уредба о дигиталним тржиштима се примењује искључиво на највеће „играче“ на дигиталним тржиштима, тзв. чуваре (енгл. *gatekeepers*).

Правни оквир интернет пословања у српском праву регулисан је првенствено одредбама Закона о електронској трговини из 2009. године (у даљем тексту: ЗЕТ).⁴ ЗЕТ је у потпуности инспирисан Директивом ЕУ о електронској трговини из 2000. године,⁵ чији значај и обим примене постаје знатно сужен након усвајања Уредбе која је основни предмет овог рада. Српско право тек треба да спроведе одговарајућу реформу интернет окружења, која ће несумњиво бити заснована на постојећем правном режиму у ЕУ. И пре промене регулаторног оквира интернет пословања у српском праву, нови правни режим дигиталних услуга у праву ЕУ има практични значај за српске компаније које пружају услуге информационог друштва примаоцима услуга који имају седиште или пребивалиште на територији ЕУ. Ово стога што Уредба има екстра-територијално дејство, које је последица чињенице да се могућност примене њених одредаба везује за место настањивања прималаца услуга.

Основни предмет овог рада је приказ најзначајнијих одредаба Уредбе и новина које она доноси у односу на важећи режим установљен Директивом о електронској трговини. Анализа предмета рада врши се првенствено у циљу упознавања српских привредних субјеката који пружају услуге информационог друштва примаоцима услуга у ЕУ са Уредбом и њеним правилима која захтевају нови, нешто другачији приступ усклађености пословања пружалаца услуга информационог друштва.

¹ Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market For Digital Services and amending Directive 2000/31/EC (Digital Services Act), *Official Journal of the European Union*, L 277/1, 27.10.2022.

² Regulation (EU) 2022/1925 of the European Parliament and of the Council of 14 September 2022 on contestable and fair markets in the digital sector and amending Directives (EU) 2019/1937 and (EU) 2020/1828 (Digital Markets Act), *Official Journal of the European Union*, L 265, 12.10.2022.

³ Уредба, чл. 1 ст. 1.

⁴ Сл. гласник РС, бр. 41/2009, 95/2013 и 52/2019.

⁵ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'), *Official Journal of the European Union*, L 178, 17.7.2000.

2. Подручје примене и структура Уредбе

Уредбом је дефинисано предметно и територијално подручје њене примене. Предметно подручје примене везује се за услуге интернет посредовања, које представљају посебну врсту услуга информационог друштва. Ова констатација утиче и на разграничење између Уредбе и Директиве о електронској трговини. Уредбом се у значајној мери, али не у потпуности, задире у подручје примене Директиве. Другим речима, Уредбом се прописују посебна правила за најзначајнију врсту услуга информационог друштва (услуге интернет посредовања). Ипак, Директива о електронској трговини остаје на снази, а њено подручје примене сада је ограничено на услуге информационог друштва које се не сврставају у услуге интернет посредовања. Територијално подручје Уредбе везује се за место настањивања прималаца услуга, независно од седишта пружалаца услуга.

Уредба се примењује на пружаоце услуга посредовања, које обухватају услуге (простог) преноса информација (енгл. *mere conduit*), привременог складиштења (енгл. *caching*) и трајног складиштења (енгл. *hosting*).⁶ Услуга простог преноса информација је услуга која се састоји од преноса информације прибављене од примаоца услуге у комуникационој мрежи или пружања приступа комуникационој мрежи.⁷ Услуга привременог складиштења је услуга која се састоји од преноса информације прибављене од примаоца услуге у комуникационој мрежи, а која подразумева аутоматско, посредно и привремено складиштење такве информације, које се врши искључиво у сврху ефикаснијег даљег преноса информације до других прималаца услуге на њихов захтев.⁸ Услуга трајног складиштења састоји се од складиштења информација добијених од примаоца услуге и на његов захтев.⁹

Предметно подручје примене Уредбе захтева две уводне напомене. Прва, три врсте услуга посредовања су у право ЕУ уведене Директивом о електронској трговини, а њих познаје и српско право у оквиру одредаба ЗЕТ-а.¹⁰ Друга, услуге посредовања у смислу Уредбе не треба поистовећивати са посредовањем које познаје српски ЗОО. Овде је реч о посебним услугама интернет посредовања, при чијем пружању „посредник“ може имати различиту улогу и различит степен утицаја на садржај који се преноси путем интернета у оквиру пружања услуга.¹¹ Услуга посредовања, у смислу Уредбе, састоји се у стварању виртуелног простора на којем долази до „сусрета“, повезивања,

⁶ Уредба, чл. 3 (г).

⁷ Уредба, чл. 3 (г) (i).

⁸ Уредба, чл. 3 (г) (ii).

⁹ Уредба, чл. 3 (г) (iii).

¹⁰ ЗЕТ, чл. 16-18.

¹¹ Михајловић, Б., *Промена потрошачког права у дигитално доба*, Крагујевац, 2023, стр. 31.

интеракције различитих економских актера.¹² Успешна интеракција може да доведе до настанка грађанскоправног посла, односно до закључења уговора о продаји робе или пружању услуга. Али, то не мора бити случај. Последица успешне интеракције између економских актера на дигиталним тржиштима може бити размена информација, мишљења, ставова, видео записа итд.¹³ Разликовање између посредника у смислу српског облигационог права и интернет посредника у „дигиталном праву ЕУ“ не значи да и интернет посредник, под одређеним условима и у зависности од околности конкретног случаја, не може стећи статус облигационоправног посредника.¹⁴

Територијално подручје примене Уредбе одређено је местом пословног настањивања прималаца услуга.¹⁵ Све док се то место налази у ЕУ или док се примаоци услуга посредовања фактички налазе у ЕУ, Уредба се примењује независно од места пословног настањивања пружалаца услуга. На тај начин поступање у складу са Уредбом постаје важан захтев усклађености за сва лица која намеравају да послују на дигиталним тржиштима ЕУ. Уредбом је уведен концепт „битне везе са ЕУ“ као кључни критеријум при оцени да ли се на поједине пружаоце услуга посредовања примењује Уредба.¹⁶ Битна веза са ЕУ постоји ако пружалац услуга има место пословног настањивања у ЕУ или, у случају непостојања тог места, ако је број прималаца услуге у једној држави чланици или више њих знатан у односу на њихово становништво или на основу усмеравања активности према једној држави чланици или више њих. Усмеравање активности према једној држави чланици или више њих може се утврдити на основу свих релевантних околности, укључујући факторе попут употребе језика или валуте која се уобичајено употребљава у тој држави чланици, могућност наручивања производа или услуга или употреба релевантног домена.¹⁷

Правила Уредбе можемо поделити у две групе: *i*) правила о одговорности пружалаца услуга посредовања за информације које се преносе и/или складиште пружањем њихових услуга (одговорност за незаконит садржај) и *ii*) правила о посебним обавезама дужне пажње пружалаца услуга посредовања. Пружање различитих врста услуга посредовања има различит утицај на интернет окружење, а та разлика препозната је још приликом доношења Директиве о електронској трговини. Регулаторни приступ Уредбе о дигиталним услугама заснива се управо на том разликовању, па је европски законодавац применио сложени степенести приступ. Овај приступ подразумева

¹² Podszun, R., Bongartz, P., Langenstein, S., *The Digital Markets Act: Moving from Competition Law to Regulation for Large Gatekeepers*, Journal of European Consumer and Market Law, бр. 2/2021, стр. 60.

¹³ Исто.

¹⁴ Михајловић, Б., *нав. дело*, стр. 31-32.

¹⁵ Уредба, чл. 2 ст. 1.

¹⁶ Уредба, чл. 3(е).

¹⁷ Преамбула Уредбе, рецитал 8 и чл. 3(е).

да већи ниво утицаја на интернет окружење значи и више обавеза за пружаоце услуга посредовања на унутрашњем тржишту ЕУ.¹⁸

3. Одговорност за незаконит садржај

Када је реч о правилима којима се прописује одговорност за незаконити садржај, њима се, најпре, попут Директиве о електронској трговини, не захтева од пружалаца услуга да врше општи надзор над садржајем који се преноси или складишти коришћењем њихових услуга, нити се захтева да врше активно прикупљање информација или да предузимају друге мере у вези са незаконитим садржајем које би имале карактер обавеза на чињење.¹⁹ Међутим, то не значи да није дозвољено захтевати од пружалаца услуга да врше надзор у конкретним ситуацијама и у складу са одлукама надлежних органа.²⁰ Након пријема налога за деловање против одређеног незаконитог садржаја или одређених незаконитих садржаја, који је на основу меродавног права ЕУ или националног права које је у складу с правом ЕУ, издао надлежни суд или орган управе, пружаоци услуга посредовања без непотребног одлагања обавештавају тело које је издало налог или било које друго тело наведено у налогу о спровођењу налога и наводе да ли је и када налог спроведен.²¹ Иста обавеза постоји и након што је надлежно национално тело (суд или орган управе) пружаоцима услуга посредовања издало налог за пружање информација о једном или више појединачних прималаца услуга.²²

Уредбом се не прописују ни услови под којима су пружаоци услуга посредовања одговорни за незаконит садржај, односно случајеви у којима настаје анализирана одговорност. Прописивање ових случајева препуштено је другим релевантним прописима ЕУ или националним прописима држава чланица.²³ Уредбом се, попут Директиве о електронској трговини, прописују услови за изузеће пружалаца услуга посредовања од одговорности за незаконит садржај.²⁴ Незаконит садржај је свака информација која, сама по себи или у вези са одређеном активношћу, укључујући продају производа или пружање услуга, није у складу с правом ЕУ или правом било које државе чланице које је у складу са правом ЕУ, независно од самог садржаја или природе тог права.²⁵ То је веома широк појам, који обухвата, на пример, говор мржње, претње извршења терористичких напада, али и пренос информација о роби која је

¹⁸ Исто.

¹⁹ Уредба, чл. 8.

²⁰ Преамбула Уредбе, рецитал 30.

²¹ Уредба, чл. 9 ст. 1.

²² Уредба, чл. 10 ст. 1

²³ Cauffman, C., Goanta, C., *A new order: The Digital Services Act and Consumer Protection*, European Journal of Risk Regulation, бр. 4/2021, стр. 766.

²⁴ Преамбула Уредбе, рецитал 17.

²⁵ Уредба, чл. 3(х).

кривотворена, фалсификована, роби којом се крше права интелектуалне својине или прописи о општој безбедности производа. Незаконитим садржајем сматрају се и информације о продаји робе или пружању услуга којима се повређују прописи о заштити потрошача.²⁶ Однос између потрошачког права и Уредбе представља једно од сложенијих питања, а изостанак већег утицаја Уредбе на заштиту потрошача на дигиталним тржиштима једна је од најчешћих критика нових правила о дигиталним услугама на нивоу ЕУ.²⁷

По питању изузећа од одговорности пружалаца услуга преноса информација и привременог складиштења, Уредба у потпуности преузима правила која постоје у Директиви о електронској трговини, а која су већ неко време имплементирана и у српском праву (ЗЕТ-у).²⁸ Када је реч о изузећу од одговорности пружалаца услуга трајног складиштења, укључујући и интернет платформе, за информације које складиште и даље преносе на захтев примаоца услуге, они се могу позивати на то изузеће под условом да: i) немају сазнање о незаконитој активности или садржају, као и да у погледу захтева за накнаду штете, нису свесни чињеница и околности из којих очигледно произилази незаконитост таквих активности или садржаја, или ii) након што стекну сазнање или постану свесни незаконитих активности или садржаја, одмах реагују уклањањем или онемогућавањем приступа таквом садржају.²⁹

Уредба познаје и три ситуације у којима се (поједини) пружаоци услуга посредовања не могу позивати на описано изузеће („изузеци од изузећа“). Прва ситуација нарочито је важна за однос између Уредбе и прописа потрошачког права. Она се односи искључиво на интернет платформе које омогућавају потрошачима да закључе уговоре на даљину са трговцима (интернет тржишта). Ове интернет платформе не могу да се позивају на изузеће од одговорности за незаконит садржај онда када њихово деловање приликом представљања информација или нуђења производа или услуга код просечног потрошача ствара уверење да интернет платформа иступа као трговац.³⁰ То може бити случај, на пример, онда када пружалац услуге интернет платформе одређује цену робе или услуге коју трговац нуди на тој интернет платформи, онда када омогућава вршење трансакције на такав начин да се ствара утисак да сама платформа има активну улогу у трансакцији, или када укаже на идентитет и контакт податке трговца тек након закључења појединог уговора, односно када нуди производе или услуге на платформи у своје име.³¹ Друга ситуација блиска

²⁶ Вид. Преамбула Уредбе, рецитал 12.

²⁷ Grochowski, M., *Consumer Law for a Post-Consumer Society*, Journal of European Consumer and Market Law бр. 1/2023, стр. 1-3.

²⁸ Вид. Уредба, чл. 4-5; Директива о електронској трговини, чл. 12-13; ЗЕТ, чл. 16-17.

²⁹ Уредба, чл. 6 ст. 1.

³⁰ Уредба, чл. 6 ст. 3.

³¹ Вид. Report of the European Law Institute, *Model Rules on Online Platforms*, Wien 2019 (ELI Модел правила о интернет платформама), чл. 20 ст. 1; Busch, C., Dannemann G.,

је првој, али се она односи на све пружаоце услуга посредовања. Они се не могу позивати на изузеће од одговорности за незаконит садржај ни онда када прималац услуге, односно трговац (у случају интернет тржишта), иступа у име интернет платформе или под њеним надзором (енгл. *under the authority or control*).³² Трећа ситуација се, такође, односи на све врсте услуга посредовања, али је она препозната само у Преамбули Уредбе о дигиталним услугама. Питање обавезности уводних изјава законодавца иначе није потпуно неспорно, али у овом случају оно се вероватно неће постављати, а због чињенице да је трећом ситуацијом извршена кодификација праксе Суда правде ЕУ. Према сада већ устаљеној пракси,³³ пружалац услуге посредовања се не може позвати на изузеће од одговорности ако има активну, а не неутралну улогу у погледу садржаја.³⁴ Пружалац услуге посредовања има неутралну улогу онда када врши искључиво техничку и аутоматску обраду информација добијених од примаоца услуге. Његова улога постаје активна када на основу ње он постаје свестан (садржаја) тих информација или стиче надзор над њима.³⁵

Вреди нагласити да ниједна од наведене три ситуације, када је реч о садржају који се преноси потрошачима путем интернет тржишта, не утиче на грађанскоправну одговорност пружалаца услуга интернет платформи за неиспуњење или неадекватно испуњење основног уговора између трговца и потрошача (одговорност за несаобразност робе или услуге, неиспоруку робе или невршење услуге).³⁶ Потенцијална одговорност за садржај којим се крше правила потрошачког права у пракси се најчешће може остварити у вези са производима или услугама који нису у складу са прописима о општој безбедности производа. У зависности од правне квалификације пружаоца услуге интернет платформе (као лица које иступа за рачун трговца или не), та одговорност може да настане и као резултат повреде забране непоштених пословних пракси.³⁷

Schulte-Nölke, H., Wiewiórowska-Domagalska, A., Zoll, F., *The ELI Model Rules on Online Platforms*, Journal of European Consumer and Market Law, бр. 2/2020, стр. 61-70.

³² Уредба, чл. 6 ст. 2.

³³ Judgment of the CJEU (Grand Chamber) of 12 July 2011, C-324/09, *L'Oréal SA vs. eBay International AG*, ECLI:EU:C:2011:474.

³⁴ Преамбула Уредбе, рецитал 18.

³⁵ Исто.

³⁶ Михајловић, Б., *нав. дело*, стр. 34.

³⁷ Вид. Busch, C., Mak, V., *Putting the Digital Services Act into context: bridging the gap between EU Consumer Law and platform regulation*, Journal of European Consumer and Market Law, бр. 3/2021, стр. 111-112.

4. Обавеза дужне пажње пружалаца услуга интернет посредовања

Друга група правила Уредбе регулише низ посебних обавеза пружалаца услуга посредовања. Код ове групе правила, примена степенастог регулаторног приступа долази до пуног изражаја. Обавезе пружалаца услуга посредовања сврстане су у неколико категорија (пет нивоа правила), чија примена зависи од конкретне врсте услуге посредовања.

4.1. Правила која важе за све пружаоце услуга интернет посредовања

Први ниво правила чине општа правила која важе за све пружаоце услуга посредовања (независно од тога коју од три врсте услуга посредовања пружају). Тако за њих важи обавеза објављивања контакт података који омогућавају надлежним телима држава чланица, Европској комисији и примаоцима услуга да, по потреби, ступе у комуникацију са њима.³⁸ Пружаоци услуга посредовања који немају место пословног настањивања у ЕУ, али нуде услуге у ЕУ, именују, у писаном облику, правно или физичко лице које делује као њихов правни заступник у једној од држава чланица у којој пружалац нуди услуге.³⁹ Поред описаних обавеза, пружаоци услуга посредовања у своје опште услове пословања морају унети информације о свим ограничењима која су увели у вези са коришћењем својих услуга у погледу информација добијених од прималаца услуге.⁴⁰ Те информације обухватају информације о свим политикама, поступцима, мерама и алатима који се употребљавају за потребе модерирања садржаја, укључујући алгоритамско доношење одлука и преиспитивање које спроводе људи, као и пословник о њиховом интерном систему за решавање притужби. Ове информације се састављају јасним, једноставним, разумљивим, кориснику прилагођеним и недвосмисленим језиком и морају бити јавно доступне у лако доступном и машински читљивом формату.⁴¹ Пружаоци услуга посредовања, такође, морају најмање једном годишње у машински читљивом формату и на лако доступан начин објавити јасна и лако разумљива обавештења о сваком модерирању садржаја које су обавили у релевантном периоду.⁴²

³⁸ Уредба, чл. 11-12.

³⁹ Уредба, чл. 13 ст. 1.

⁴⁰ Уредба, чл. 14 ст. 1.

⁴¹ Уредба, чл. 11-15.

⁴² Уредба, чл. 15 ст. 1.

4.2. Правила која важе за пружаоце услуга трајног складиштења

Други ниво правила чине она која важе за пружаоце услуга трајног складиштења. Поред правила прописаних на првом нивоу, пружаоци услуга трајног складиштења имају додатне обавезе којима се нарочито уређује њихов однос према незаконитом садржају који се складишти коришћењем ових услуга. Конкретно, пружаоци услуга трајног складиштења морају омогућити физичким и правним лицима да пријаве информације које сматрају незаконитим садржајем, а затим морају и реаговати на такве пријаве, уколико су оне оправдане (енгл. *notice and action mechanism*).⁴³ Уколико реакција на поменути пријаву подразумева увођење било каквог ограничења према примаоцима услуга, а услед незаконите природе постављеног садржаја или неусклађености са општим условима пословања, пружалац услуге трајног складиштења је обавезан да „погођеном“ примаоцу услуге достави јасно и конкретно образложење о предметном ограничењу.⁴⁴ Наведеним одредбама Уредбе европски законодавац настоји да успостави равнотежу између потребе за што ефикаснијим и бржим реаговањем на незаконити садржај и потребе за заштитом права и интереса прималаца услуга од неоснованих и несразмерних ограничења при постављању садржаја преко пружалаца услуга трајног складиштења. Пружалац услуге трајног складиштења такође је обавезан да пријави информацију на основу које постоји сумња да је извршено или да ће бити извршено кривично дело.⁴⁵

4.3. Правила која важе за пружаоце услуга интернет платформи

Трећи ниво правила важи за пружаоце услуга интернет платформи,⁴⁶ које чине следећу посебну врсту услуга трајног складиштења (осим за интернет платформе које спадају у мала или средња предузећа, а на које се ова додатна правила не примењују).⁴⁷ Уредба наводи неколико примера интернет платформи: друштвене мреже, продавнице апликација, платформе економије дељења (енг. *collaborative economy platforms*), интернет тржишта. Претходно поменута правила о третирању незаконитог садржаја, када се такав садржај складишти и преноси јавности путем интернет платформи, допуњена су на следећи начин. Интернет платформе морају да успоставе интерни систем за притужбе (енгл. *internal complaint-handling system*) који ће омогућити

⁴³ Уредба, чл. 16.

⁴⁴ Уредба, чл. 17 ст. 3.

⁴⁵ Уредба, чл. 18.

⁴⁶ Уредба, чл. 19-28.

⁴⁷ Уредба, чл. 19.

примаоцима услуге да изјаве жалбу, електронским путем и бесплатно, на одлуку интернет платформе по претходно примљеном обавештењу о незаконитом садржају, или на одлуку коју интернет платформа донесе поводом незаконитог садржаја или неусклађености са општим условима пословања.⁴⁸ Интернетним системом за притужбе штите се права и интереси како лица која су пријавила незаконит садржај (за случај да интернет платформа одбије да поступи по захтеву за уклањањем незаконитог садржаја) тако и права и интереси лица која објављују незаконити садржај (за случај да платформа одлучи да поступи по захтеву за уклањањем тог садржаја). Након пријаве незаконитог садржаја, организатор интернет платформе може донети одлуку да: *i*) уклони или не уклони, односно онемогући или ограничи видљивост информације, *ii*) обустави или прекине пружање услуге примаоцу, делимично или у потпуности, или одлучи да то не уради, *iii*) суспендује или угаси налог/профил примаоца услуге, или одлучи да то не уради, или *iv*) суспендује, онемогући или на други начин ограничи могућност уновчења информације од стране примаоца услуге, или одлучи да то не уради.⁴⁹ На сваку од поменутих одлука, примаоци услуга могу поднети притужбу путем интерног система. Пружаоци услуга интернет платформи морају благовремено, без дискриминације, са дужном пажњом и непроизвољно поступати са притужбама које су примили преко свог интерног система за притужбе. Ако притужба садржи довољно разлога да пружалац услуге интернет платформе закључи да је његова одлука о одсуству деловања на основу обавештења неутемељена или да информације на које се притужба односи нису незаконите и неспојиве са његовим условима пословања или садрже информације које упућују на то да поступање подносиоца притужбе не оправдава предузету меру, он без непотребног одлагања мења своју првобитну одлуку.⁵⁰ Када организатор интернет платформе донесе неку од одлука о третману незаконитог садржаја, примаоци услуга морају имати на располагању могућност да вансудским путем реше спорове који из тога произилазе.⁵¹ Примаоци услуга могу решити спор вансудским путем или одмах након доношења одлуке пружаоца услуге интернет платформе или након одлуке донете путем интерног система за притужбе, којом су, такође, незадовољни. Одлуке које доносе тела за вансудско решавање спорова нису обавезујуће.⁵² У складу са добрим праксама алтернативног решавања спорова, Уредбом је прописан поступак сертификавања, лиценцирања тела за вансудско решавање спорова, односно низ услова у погледу непристрасности, независности,

⁴⁸ Уредба, чл. 20.

⁴⁹ Уредба, чл. 20 ст. 1.

⁵⁰ Уредба, чл. 20 ст. 4.

⁵¹ Уредба, чл. 21.

⁵² Уредба, чл. 21 ст. 2.

стручности и др., које ова тела треба да испуне.⁵³ Важно је напоменути да интернет платформе морају да обрате посебну пажњу на обавештења о незаконитом садржају која им доставе проверена лица, експерти у својој области (енгл. *trusted flaggers*).⁵⁴ Обавештења прибављена од ових лица треба да имају приоритет у поступању, па се по њима решава што пре, без одлагања. Коначно, пружаоци услуга интернет платформи имају овлашћење да привремено онемогуће пружање услуга лицима која учестало достављају незаконит садржај, али и лицима која учестало достављају обавештења или притужбе о незаконитом садржају других прималаца услуга које су очигледно неосноване.⁵⁵ И у једном и у другом случају, забрана коришћења услуга поједине интерне платформе може трајати само у разумном року, а пружалац услуге платформе ову забрану може изрећи тек након претходног обавештења појединачних пружалаца услуга на које се забрана односи.⁵⁶

Поред описаних правила о третирању незаконитог садржаја, по питању интернет платформи, Уредба уводи и посебна правила о оглашавању и рангирању, односно о системима за препоручивање, као и о тзв. тамним обрасцима (енгл. *dark patterns*).

Посебним правилима о оглашавању појачава се обавеза транспарентности при оглашавању, и то прописивањем правила о препознатљивости оглашавања као таквог, препознатљивости оглашавача и параметрима које платформа користи при циљаном оглашавању. Пружаоци услуга интернет платформи који приказују огласе на својим интерфејсима осигуравају да, за сваки конкретни оглас који се приказује сваком поједином примаоцу услуге, примаоци услуге могу јасно, сажето и недвосмислено и у стварном времену утврдити: а) да приказане информације имају карактер оглашавања, између осталог, путем лако уочљивих ознака, б) име физичког или правног лица у чије је име оглас приказан, в) име физичког или правног лица које је платило оглас ако то лице није физичко или правно лице у чије је име оглас приказан, г) сврсисходне информације, директно и лако доступне из огласа, о главним параметрима који се употребљавају за одређивање прималаца којима се оглас приказује и о томе да се ти параметри могу променити (ако постоји могућност њихове промене).⁵⁷

Када је реч о тзв. тамним обрасцима, који иначе постају предмет све већег интересовања правних теоретичара и законодаваца широм света, Уредбом је прописано правило које се директно односи на овај облик манипулативних пословних пракси на дигиталним тржиштима. Пружаоцима услуга интернет

⁵³ Уредба, чл. 21 ст. 3.

⁵⁴ Уредба, чл. 22.

⁵⁵ Уредба, чл. 23 ст. 1-2.

⁵⁶ О забрани дискриминације путем интернет платформи вид. Navas Navaro, S., *Discrimination and Online Platforms in the Collaborative Economy*, Journal of European Consumer and Market Law, бр. 1/2019, стр. 35-38.

⁵⁷ Уредба, чл. 26.

платформи забрањено је дизајнирање организовања или функционисања интернет платформе на начин којим се обмањују примаоци услуга или се њима манипулише, односно којима се на други начин битно нарушава или угрожава способност прималаца услуге да доносе слободне и информисане одлуке.⁵⁸ Међутим, домет цитиране одредбе знатно је ограничен правилом да се поменута забрана не примењује на пословне праксе обухваћене Директивом о непоштеним пословним праксама.⁵⁹ Управо због овог ограничења настају критички ставови о будућем практичном значају чл. 25. Уредбе о дигиталним услугама у „борби“ против „тамних образаца“ у ЕУ.

Пружаоци услуга интернет платформи који употребљавају системе за препоручивање у својим општим условима пословања једноставним и разумљивим језиком утврђују главне параметре који се користе у њиховим системима за препоручивање, као и све опције за измену тих главних параметара или утицај на њих. У главним параметрима се објашњава зашто се примаоцу услуге предлажу одређене информације.⁶⁰ Ако је доступно неколико опција за системе за препоручивање којима се утврђује релативни редослед информација које се приказују примаоцима услуге, пружаоци услуга интернет платформи, такође, стављају на располагање функционалност која примаоцу услуге омогућава да у било ком тренутку одабере и измени преферирану опцију.⁶¹

4.4. Правила која важе за интернет тржишта

Уредба издваја интернет тржишта, која представљају посебну врсту интернет платформи, а за које важи посебан, четврти ниво правила.⁶² Према Директиви о правима потрошача и Директиви о непоштеним пословним праксама, интернет тржиште је услуга којом се употребом софтвера, укључујући интернет странице, део интернет страница или апликацију којима управља трговац или којима се управља у његово име, потрошачима омогућује закључење уговора на даљину са другим трговцима или потрошачима.⁶³ Дефинисање интернет тржишта у потрошачком праву ЕУ праћено је наметањем посебних обавеза предуговорног информисања.⁶⁴ Ова правила потрошачког права допуњена су правилима Уредбе, којима се интернет тржиштима намеће обавеза „праћења“ трговца, поштовање принципа

⁵⁸ Уредба, чл. 25 ст. 1.

⁵⁹ Михајловић, Б., *нав. дело*, стр. 50.

⁶⁰ Уредба, чл. 27 ст. 1.

⁶¹ Уредба, чл. 27 ст. 3; Вид. Derakhshan M., Golrezaei N., Manshadi V., Mirokni V., *Product Ranking on Online Platforms*, доступно на: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3130378&download=yes, 30.08.2023.

⁶² Уредба, чл. 29-32.

⁶³ Директива о правима потрошача, чл. 2(17), Директива о непоштеним пословним праксама, чл. 2(н).

⁶⁴ Вид. Директива о правима потрошача, чл. ба.

интегрисане усклађености, као и посебна обавеза информисања потрошача који закључују уговоре са трговцима путем интернет тржишта.

Пружаоци услуга интернет платформи којима се потрошачима омогућава закључивање уговора на даљину са трговцима осигуравају да се трговци могу користити тим платформама за промовисање порука или нуђење производа или услуга потрошачима који се налазе у ЕУ само ако су пре коришћења њихових услуга у те сврхе добили информације прописане Уредбом.⁶⁵ Те информације обухватају нпр. име, адресу, телефонски број, електронску адресу трговца, број код којим је уписан у одговарајући привредни регистар (ако је трговац регистровани привредни субјекат), посебну изјаву трговца којом се обавезује да ће нудити искључиво производе и услуге који су у складу са важећим правилима ЕУ итд.⁶⁶ Након пријема прописаних информација, интернет тржиште мора да уложи максималне напоре да процени да ли су ове информације поуздане и целовите. Процена се врши помоћу било које слободно доступне службене интернет базе података или посебног интерфејса који су на располагање ставиле држава чланица или ЕУ или слањем захтева трговцу за достављање пропратних докумената из поузданих извора.⁶⁷ Ако интернет тржиште има довољно назнака или разлога да верује да било која од информације није потпуна, тачна или ажурирана, оно је дужно да захтева од трговца да исправи ту информацију без одлагања. Уколико трговац не поступи по захтеву интернет тржишта, трговац не сме нудити потрошачима производе и услуге све док спорне информације не буду исправљене.⁶⁸

Принцип интегрисане усклађености подразумева да пружаоци услуга интернет платформи којима се потрошачима омогућава закључивање уговора на даљину са трговцима (интернет тржишта) обезбеђују да је њихов интерфејс дизајниран и организован на начин којим се трговцима омогућава пружање барем: а) информација потребних за јасну и недвосмислену идентификацију производа или услуга које се промовишу или нуде потрошачима који се налазе у ЕУ путем услуга интернет тржишта; б) сваког знака којим се идентификује трговац, као што је жиг, симбол или логотип и в) ако је то примењиво, информација о означавању и обележавању у складу са правилима примењивог права ЕУ о безбедности производа и усклађености производа.⁶⁹

Конечно, посебна обавеза информисања потрошача наметнута интернет тржиштима настаје када интернет тржиште постане свесно да су потрошачима у ЕУ путем платформе понуђени незаконити производи или услуге. Ако интернет тржиште поседује контакт податке потрошача који су купили или користили незаконите производе или услуге, оно је дужно да их обавести о чињеници да је

⁶⁵ Уредба, чл. 30 ст. 1.

⁶⁶ Уредба, чл. 30 ст. 1.

⁶⁷ Уредба, чл. 30 ст. 2.

⁶⁸ Уредба, чл. 30 ст. 3.

⁶⁹ Уредба, чл. 31 ст. 1 и 2.

производ или услуга незаконит, идентитету трговца и мерама обештећења које му стоје на располагању.⁷⁰ Ако интернет тржиште не поседује контакт податке потрошача, оно је дужно да наведене информације објави на свом интерфејсу.⁷¹

4.5. *Веома велике интернет платформе и веома велики интернет претраживачи*

Коначно, Уредба издваја у посебну групу и веома велике интернет платформе и веома велике интернет претраживаче. За њих су прописане додатне, још строже обавезе при пружању услуга трајног складиштења.⁷² Веома велике интернет платформе и интернет претраживачи су они чији је просечан број активних прималаца услуга на месечном нивоу једнак или већи од 45 милиона (10% становништва ЕУ) и које су од стране Европске комисије именоване као веома велике интернет платформе и интернет претраживачи.⁷³ Европска комисија је до сада именовала 17 веома великих интернет платформи и два веома велика интернет претраживача, а на основу података које су платформе и претраживачи претходно доставили Европској комисији.⁷⁴ На листи веома великих интернет платформи и интернет претраживача, очекивано, нема привредних субјеката из Србије, те у складу са основним циљем овог рада, последњи, пети ниво правило Уредбе (правила за веома велике интернет платформе и веома велике интернет претраживаче) неће бити предмет наше анализе.

5. Закључак

Усвајање и ступање на снагу Уредбе о дигиталним услугама представља важан корак у развоју „дигиталног права ЕУ“. Већи део одредаба Уредбе почеће да се примењују од фебруара 2024. године, што учесницима на дигиталним тржиштима оставља довољно времена да своје пословање прилагоде променама које ова Уредба доноси. За српско интернет окружење Уредба о дигиталним услугама има двоструки значај. Прво, она већ сада утиче на српске привредне субјекте који пружају услуге информационог друштва примаоцима услуга у ЕУ. Од њих се очекује да своје пословање, у складу са роковима почетка примене појединих одредаба Уредбе, постепено усклађују са њеним правилима. Друго, Уредба ће несумњиво утицати на будуће српско

⁷⁰ Уредба, чл. 32 ст. 1.

⁷¹ Уредба, чл. 32 ст. 2.

⁷² Уредба, чл. 34-43.

⁷³ Уредба, чл. 33 ст. 1.

⁷⁴ Листа именованих веома великих интернет платформи и веома великих интернет претраживача доступна је на https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_23_2413 (01.09.2023).

законодавство. Међутим, неспорна разлика у погледу степена утицаја на дигитална тржишта и тржишне моћи између пружалаца услуга интернет платформи у ЕУ и Србији захтева од српског законодавца иновативан приступ и правилну процену мере и тренутка у којем правила садржана у Уредби треба да постану део српског позитивног права.

*Borko Mihajlović, Ph.D.,
Assistant Professor*

NEW LEGAL REGIME OF DIGITAL SERVICES IN THE EUROPEAN UNION

Summary

Increased importance and presence of information society services, and in particular of the services of online platforms, have called upon the response from the European legislator. The result of the described need is the new legal regime of digital services and digital markets in the EU law. The main subject of this paper is the review of the most important provisions of the Digital Services Act, as well as the novelties brought upon compared to the current regime established by the Electronic Commerce Directive. In the first part of the paper, the author analyses the subject matter and territorial scope of application of the Digital Services Act. In the second part of the paper, two most important groups of provisions are considered: rules on the liability for illegal content, and rules on due diligence obligations owned by online intermediaries.

Key words: *digital services, information society services, online intermediaries, hosting services, online platforms.*

Литература

- Busch, C., Dannemann G., Schulte-Nölke, H., Wiewiórowska-Domagalska, A., Zoll, F., *The ELI Model Rules on Online Platforms*, Journal of European Consumer and Market Law, бр. 2/2020.
- Busch, C., Mak, V., *Putting the Digital Services Act into context: bridging the gap between EU Consumer Law and platform regulation*, Journal of European Consumer and Market Law, бр. 3/2021.

- Grochowski, M., *Consumer Law for a Post-Consumer Society*, Journal of European Consumer and Market Law бр. 1/2023.
- Derakhshan M., Golrezaei N., Manshadi V., Mirrokni V., *Product Ranking on Online Platforms*, доступно на: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3130378&download=yes, 30.08.2023.
- Cauffman, C., Goanta, C., *A new order: The Digital Services Act and Consumer Protection*, European Journal of Risk Regulation, бр. 4/2021.
- Михајловић, Б., *Промена потрошачког права у дигитално доба*, Крагујевац, 2023.
- Navas Navaro, S., *Discrimination and Online Platforms in the Collaborative Economy*, Journal of European Consumer and Market Law, бр. 1/2019.
- Podszun, R., Bongartz, P., Langenstein, S., *The Digital Markets Act: Moving from Competition Law to Regulation for Large Gatekeepers*, Journal of European Consumer and Market Law, бр. 2/2021.
- Report of the European Law Institute, *Model Rules on Online Platforms*, Wien 2019 (ELI Модел правила о интернет платформама).