

VANSUDSKO REŠAVANJE SPOROVA PREMA ZAKONU O DIGITALNIM USLUGAMA EVROPSKE UNIJE



Šta je vansudsko rešavanje sporova?

Zakon o digitalnim uslugama (Digital Services Act, DSA) članom 21 propisuje mogućnost da korisnici internet platformi, uključujući lica koja su prijavila nezakonit sadržaj, pokrenu vansudski postupak (out-of-court dispute settlement) protiv odluka platformi koje se odnose na uklanjanje sadržaja, suspenziju naloga, ili odbijanje prijava. Postupak se vodi pred akreditovanim telima za vansudsko rešavanje sporova (out-of-court dispute settlement bodies), koja su nezavisna, stručna i nepristrasna.



Ko ima pravo da koristi vansudsko rešavanje sporova?

- Korisnici kojima su platforme uklonile, ograničile ili blokirale sadržaj ili naloge;
 - Lica koja su podnela prijave (tzv. notices) o nezakonitom sadržaju, a koje su platforme ignorisale.
- Postupak je dostupan bez obzira da li je prethodno korišćen interni mehanizam žalbi kod platforme.
- Korisnik može slobodno izabrati bilo koje telo za vansudsko rešavanje sporova akreditovano u EU za rešavanje konkretnog spora.



Koja su prava i obaveze strana u postupku?

- Obe strane (korisnik i platforma) moraju postupati u dobroj veri;
- Platforma može odbiti učešće ako je isti spor već ranije rešen po istim osnovima;
- Odluka akreditovanih tela nije obavezujuća, ali platforme moraju učestvovati i razmotriti rešenje;
- Korisnici zadržavaju pravo da u svakom trenutku spor pokrenu pred sudom.



Koliko postupak traje i koji su rokovi?

- Akreditovano telo mora rešiti spor najkasnije u roku od 90 dana;
- U složenim slučajevima rok može biti produžen za još 90 dana (ukupno do 180 dana);
- Odluka se dostavlja učesnicima u razumnom roku.



Koji su troškovi postupka?

- Za korisnike je postupak besplatan ili se plaća simbolična naknada;
- Ako korisnik dobije spor, platforma snosi sve troškove postupka;
- Ako platforma dobije spor, korisnik ne plaća ništa, osim ako je postupao u očigledno lošoj veri;
- Visina naknade za platforme ne sme prelaziti stvarne troškove postupka.



Kako postati akreditovano telo za vansudsko rešavanje sprova?

-Koordinator za digitalne usluge države članice (Koordinator) u kojoj je telo osnovano može izdati akreditaciju na period do 5 godina (uz mogućnost produženja), ako telo ispuni sledeće uslove:

- Nezavisnost i nepristrasnost, uključujući finansijsku;
- Stručnost u vezi sa vrstom sadržaja ili vrstom platforme;
- Naknada članova tela ne zavisi od toga kako je spor rešen.
- Postupak je digitalno dostupan, uključujući slanje dokumentacije;
- Brz, efikasan i ekonomičan postupak, na najmanje jednom zvaničnom jeziku EU;
- Jasna, poštena i javno dostupna pravila postupanja.

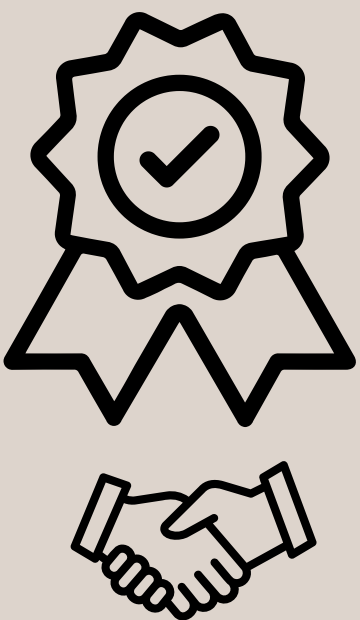
Koordinator za digitalne usluge može u sertifikatu naznačiti:

- oblast stručnosti tela;
- jezik(e) na kojima telo pruža uslugu.



Nadzor i izveštavanje

- Akreditovana tela svake godine izveštavaju Koordinatora o broju predmeta, ishodima, trajanju i problemima u radu;
- Koordinator svake dve godine objavljuje zbirni izveštaj i preporuke za unapređenje rada tela;
- Koordinator može opozvati akreditaciju ako telo više ne ispunjava uslove;
- Koordinator dostavlja podatke o akreditovanim i opozvanim telima Evropskoj komisiji, koja vodi javnu listu na svom sajtu.



Primeri akreditovanih tela

Prema podacima dostupnim na sajtu Evropske komisije, do sada je akreditovano ukupno 6 tela za vansudsko rešavanje sporova:

- ADROIT (Malta): Specijalizovano za platforme za online kupovinu, društvene mreže, kriptovalute i igre na sreću.
- User Rights GmbH (Nemačka): Fokusirano na sporove vezane za Instagram, TikTok i LinkedIn.
- Online Platform Vitarendező Tanács (Mađarska): Pokreće sve vrste sporova.
- Appeals Centre Europe (Irska): Bavi se žalbama korisnika Facebook-a, TikTok-a i YouTube-a.
- RTR-GmbH (Austrija): Specijalizovano za zaštitu privatnosti, govora mržnje, prevare i zaštitu dece.
- ADR Center (Italija): Sporovi vezani za zaštitu podataka o ličnosti, zaštitu dece, prava intelektualne svojine.