



# VODIČ ZA PRUŽATELJE INTERNETSKIH PLATFORMI: obveze, rizici i preporučene mjere

Zaštita maloljetnika  
sukladno Aktu o digitalnim uslugama

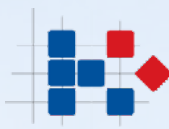


## UVOD

Uredba (EU) 2022/2065<sup>1</sup> o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga (dalje: [Akt o digitalnim uslugama](#) ili DSA) uspostavlja usklađen skup pravila za pružatelje usluga posredovanja u Europskoj uniji, uključujući **posebne obveze za internetske platforme radi zaštite korisnika i temeljnih prava osobito kada su usluge dostupne djeci i maloljetnicima**<sup>2</sup>. DSA zahtijeva da internetske platforme koje su dostupne maloljetnicima poduzmu **odgovarajuće i razmjerne mjere** kako bi osigurale **visoku razinu privatnosti, sigurnosti i zaštite maloljetnika**, uključujući prilagodbu svojih sustava za moderiranje sadržaja, oglašavanje i preporučivanje sadržaja.



HAKOM



DSA se primjenjuje bez prejudiciranja Uredbe (EU) 2016/679 o zaštiti osobnih podataka (dalje: [GDPR-a](#))<sup>3</sup> i [Direktive o privatnosti i elektroničkim komunikacijama \(e-Privacy\)](#)<sup>4</sup> te nije *lex specialis* koji bi ih derogirao. Kad god se ispunjavanje DSA obveza oslanja na obradu osobnih podataka, moraju biti zadovoljeni svi GDPR zahtjevi (pravna osnova, minimizacija, transparentnost, sigurnost, prava ispitanika itd.).

Kako bi internetskim platformama koje imaju poslovni nastan u Republici Hrvatskoj olakšao ispunjavanje obveza iz DSA, **HAKOM** je u svojstvu **koordinatora za digitalne usluge (Digital Services Coordinator – DSC)** izradio **Vodič obveza, rizika i preporučenih mjera** (dalje: Vodič) za prevenciju rizika od štetnog/nezakonitog sadržaja, prekomjernog zadržavanja i ovisničkih obrazaca, komercijalnog iskorištavanja te rizika za privatnost i sigurnost podataka.

Vodič je **namijenjen prvenstveno pružateljima internetskih platformi čije usluge su dostupne maloljetnicima**, neovisno o tome jesu li usmjerene isključivo na maloljetnike ili se njima koristi i šira populacija. Vodič se fokusira na pitanja zaštite maloljetnika i ne razrađuje druge obveze iz DSA koje nisu izravno povezane s tom temom, uključujući sistemske rizike nevezane uz maloljetnike. Ovaj Vodič sadržajno je povezan s mjerom koju je HAKOM predložio u okviru nacrta Nacionalnog programa za djecu i mlade u digitalnom okruženju za razdoblje od 2024. do 2026. godine, a ujedno je usklađen s [preporukama OECD-a](#) u području zaštite djece u digitalnom okruženju. Radi transparentnosti, u Vodiču se navode i obveze vrlo velikih internetskih platformi (VLOP)<sup>5</sup>, iako takvi pružatelji trenutačno nisu prisutni u Republici Hrvatskoj.

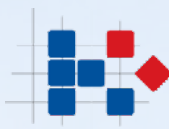
1 UREDBA (EU) 2022/2065 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama)

2 U ovom Vodiču riječi „maloljetnik” i „dijete” podrazumijevaju osobe mlađe od 18 godina

3 UREDBA (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka)

4 DIREKTIVA 2002/58/EZ EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 12. srpnja 2002. o obradi osobnih podataka i zaštiti privatnosti u području elektroničkih komunikacija

5 Vrlo velika internetska platforma (eng. *Very Large Online Platform*)



Ovaj Vodič obuhvaća ključne odredbe DSA i pripadajućih [Smjernica Europske komisije za zaštitu maloljetnika iz članka 28. stavka 4. DSA](#)<sup>6</sup> (dalje: Smjernice EK) te sadrži praktične korake koje pružatelji usluga mogu samostalno poduzeti kako bi prepoznali i smanjili rizike za maloljetnike, poboljšali transparentnost i povećali sigurnost korištenja usluga koje pružaju. Važno je istaknuti kako se Smjericama EK pruža pomoć u primjeni članka 28. stavka 1. DSA te da njihovo praćenje može upućivati na usklađenost, ali ne isključuje obvezu platforme da, polazeći od vlastite procjene rizika, poduzme dodatne ili drugačije mjere kada je to potrebno.

Sukladno članku 7. [Zakona o provedbi Uredbe \(EU\) 2022/2065](#) (NN 67/2025), **tijelo nadležno za provedbu članka 27.** (Transparentnost sustava za preporučivanje) i **članka 28.** (Zaštita maloljetnika) DSA je **Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP)**<sup>7</sup>.

Pri primjeni preporučenih mjera treba voditi računa o **temeljnim pravima djece** iz [Povelje Europske unije o temeljnim pravima](#)<sup>8</sup> (dalje: Povelja), uključujući pravo na poštovanje privatnog i obiteljskog života, zaštitu osobnih podataka i prava djeteta (članci 7., 8. i 24. Povelje).

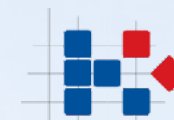
#### IZJAVA O ODRICANJU OD ODGOVORNOSTI

Ovaj dokument ima isključivo informativnu i savjetodavnu svrhu te se ne smije tumačiti kao pravno obvezujući akt HAKOMa ni kao zamjena za službeno tumačenje ili primjenu DSA ili drugih obvezujućih propisa nadležnih tijela. Pružatelji usluga posredovanja dužni su samostalno procijeniti svoju usklađenost sa svim primjenjivim propisima i prema potrebi zatražiti stručni pravni savjet.

<sup>6</sup> Smjernice Komisije o mjerama za postizanje visoke razine privatnosti, sigurnosti i zaštite maloljetnika na internetu, u skladu s člankom 28. stavkom 4. Uredbe (EU) 2022/2065, usvojene 14. srpnja 2025., objavljene u Službenom listu Europske unije 10. listopada 2025.

<sup>7</sup> <https://azop.hr/>

<sup>8</sup> Povelja Europske unije o temeljnim pravima (2016/C 202/02)

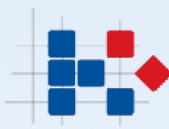


DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p><b>Zaštita maloljetnika na internetu</b></p> <p><b>Čl. 28. st. 1.</b></p>	<p><b>Internetske platforme dostupne maloljetnicima</b></p> <p><i>Izuzeće<sup>9</sup>: mikro i mala poduzeća<sup>10</sup>, osim ako su VLOP/VLOSE (čl. 19.)</i></p>	<p>Uspostaviti <b>odgovarajuće i razmjerne mjere za visoku razinu privatnosti, sigurnosti i zaštite maloljetnika</b> na svojoj usluzi.</p> <p>Napomena: usluga je „dostupna maloljetnicima“<sup>11</sup> ako je usmjerena na maloljetnike, njome se pretežno koriste maloljetnici ili je pružatelj na drugi način svjestan da su neki primatelji usluge maloljetnici.</p>	<p><b>Resetirati pregled objava (feed) te smanjiti automatske reprodukcije (autoplay) i beskonačno skrolanje (infinite scroll) za dječje račune</b> kao proporcionalne mjere dobrobiti; ponuditi jednostavne korisničke postavke, npr. „Pauziraj automatsku reprodukciju“ i „Ograniči beskonačno skrolanje“.</p> <p><b>Smjernice EK – preporučena postupanja</b></p> <p><i>Zadane postavke „najviša zaštita“</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• privatni profil za maloljetnike</li> <li>• geolokacija skrivena/isključena po zadanom</li> <li>• onemogućeno preuzimanje i snimanje zaslona (<i>screenshot</i>) sadržaja maloljetnika (gdje je primjenjivo)</li> </ul> <p><i>Komunikacija i grupe</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• za maloljetnike omogućiti blokiranje/utišavanje u jednom koraku</li> <li>• onemogućiti dodavanje u grupe bez izričitog pristanka</li> </ul> <p><i>Moderiranje i prijave</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alati za prijavu prilagođeni maloljetnicima</li> <li>• brza povratna informacija o statusu prijave i eskalaciji</li> <li>• minimalni roditeljski alati gdje je relevantno</li> </ul>

<sup>9</sup> Izuzeće za mikro i mala poduzeća primjenjuje se i tijekom razdoblja od 12 mjeseci nakon gubitka tog statusa, osim ako je pružatelj određen kao VLOP (vrlo velika internetska platforma, eng. Very Large Online Platform) ili VLOSE (vrlo velika internetska tražilica, eng. Very Large Online Search Engine).

<sup>10</sup> Mikropoduzeća i mala poduzeća kako su definirana u Preporuci 2003/361/EZ

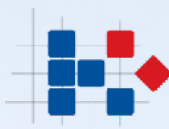
<sup>11</sup> Recital 71. DSA



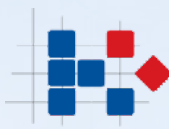
DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p><b>Zaštita maloljetnika na internetu</b></p> <p><b>Čl. 28. st. 2.</b></p>	<p><b>Internetske platforme</b></p> <p><i>Izuzće: mikro i mala poduzeća<sup>12</sup>, osim ako su VLOP/VLOSE (čl. 19.)</i></p>	<p><b>Zabrana prikazivanja oglasa na sučelju na temelju izrade profila<sup>13</sup> (profiliranja) kada pružatelj s dovoljnom sigurnošću zna da je primatelj usluge (korisnik) maloljetnik.</b></p>	<p>Primjeri indikatora koji mogu pridonijeti razumnoj sigurnosti, ovisno o kontekstu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• korisnik je sam unio datum rođenja / dob, u kombinaciji s drugim relevantnim signalima</li> <li>• račun je otvoren kroz „teen” uvođenje (<i>onboarding</i>)</li> <li>• platforma je aktivirala „teen zaštite” temeljem dobne procjene</li> <li>• roditeljski nadzor/obiteljski račun označava maloljetnika</li> </ul> <p><b>Primjer transparentnosti oglasa prema maloljetnicima</b> – uz svaki oglas jasno naznačeno tko ga plaća i zašto je vidljiv.</p> <p><b>Smjernice EK – preporučena postupanja</b></p> <p><i>Bez profiliranih oglasa</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koristiti kontekstualne oglase i jasno označiti „Oglas”</li> </ul> <p><i>Komercijalne prakse</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ne iskorištavati nisku komercijalnu pismenost maloljetnika</li> <li>• uvesti zaštite protiv nenamjernog trošenja (npr. u igrama – valute u igri/nagradne kutije (<i>loot-boxevi</i>)) i jasne informacije o cijeni i posljedicama kupnje</li> </ul>

<sup>12</sup> Ibid. 9.

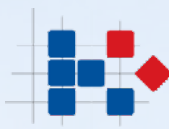
<sup>13</sup> Kako je definirana u članku 4. točki 4. Uredbe (EU) 2016/679 (GDPR): „izrada profila” znači svaki oblik automatizirane obrade osobnih podataka koji se sastoji od uporabe osobnih podataka za ocjenu određenih osobnih aspekata povezanih s pojedincem, posebno za analizu ili predviđanje aspekata u vezi s radnim učinkom, ekonomskim stanjem, zdravljem, osobnim sklonostima, interesima, pouzdanošću, ponašanjem, lokacijom ili kretanjem tog pojedinca; Izrada profila/profiliranje (u kontekstu čl. 28(2) DSA): personalizacija na temelju praćenja i procjene ponašanja ili preferencija korisnika.



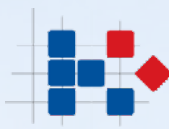
DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p><b>Zaštita maloljetnika na internetu</b></p> <p><b>Čl. 28. st. 3.</b></p>	<p><b>Internetske platforme</b></p>	<p>Ispunjavanje čl. 28 <b>ne obvezuje na dodatnu obradu osobnih podataka</b> radi utvrđivanja dobi.</p>	<p>Ne potiče se dodatno prikupljanje podataka radi utvrđivanja dobi. Pri utvrđivanju dobi mjere trebaju biti razmjerne i usmjerene na zaštitu maloljetnika, uz poštovanje privatnosti (<i>privacy-preserving</i>).</p> <p>Preporučuje se primjena rješenja za dobno osiguranje koja su točna, pouzdana, robusna, nenametljiva i nediskriminatorna, uz jasne informacije korisniku/roditelju o načinu rada i učincima.</p> <p><b>Smjernice EK – preporučena postupanja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• procjena dobi i verifikacija dobi samo gdje je nužno (npr. 18+ sadržaji poput pornografije/kockanja ili gdje to zahtijeva nacionalno zakonodavstvo)</li><li>• kod utvrđivanja dobi preporučuje se preferirati metode potvrđivanja dobi na uređaju/na uređajima (<i>device-based / on-device</i>) te pristupe temeljene na europskoj lisnici za digitalni identitet (<i>EU Digital Identity Wallet / EUDI Wallet</i>), uz lokalnu obradu na uređaju i anonimizirane tokene. Istodobno, treba izbjegavati pohranu dodatnih osobnih podataka iz postupka potvrđivanja dobi, uključujući biometrijske podatke (<i>biometric data</i>), osim informacije o dobnoj skupini korisnika</li><li>• korisniku/roditelju jasno objasniti način rada i učinke</li></ul>



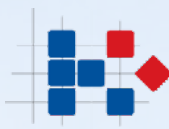
DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p>Zaštita maloljetnika na internetu</p> <p>Čl. 28. st. 4.</p>          <p>Procjena rizika i smanjenje rizika</p> <p>Čl. 34 i 35</p>	<p>Internetske platforme</p>          <p>VLOP/VLOSE</p>	<p>Voditi se Smjericama EK kao pomoći u provedbi čl. 28. st. 1.</p>          <p>Platforme provode <b>procjenu sistemskih rizika najmanje jednom godišnje</b> te <b>prije</b> uvođenja funkcionalnosti koje mogu značajno utjecati na rizike (npr. novi sustav za preporučivanje, automatska reprodukcija (<i>autoplay</i>), generativni AI pametni asistent (<i>chatbot</i>)), s time da procjena mora biti <b>specifična za uslugu i razmjerna</b> rizicima.</p>	<p>Smjernice EK razrađuju čl. 28. st. 1. DSA kroz tematske skupine mjera (npr. zadane postavke privatnosti, sustavi preporučivanja i upravljanje feedom, komunikacije i grupe, dizajn koji potiče prekomjernu uporabu, komercijalne prakse, moderiranje/prijave te provjere dobi (<i>age assurance</i>)).</p> <p>Preporučena postupanja prema Smjericama EK i operativni primjeri provedbe uključeni su u stupac 4 Tablice uz relevantne DSA odredbe.</p> <p><b>Smjernice EK objavljene su u Službenom listu<sup>14</sup> EU 10.10.2025.</b></p> <p>Provesti testiranje i prilagodbu algoritamskih sustava/sustava za preporučivanje te oglasnih sustava.</p>



DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p><b>Procjena rizika i smanjenje rizika</b></p> <p><b>Čl. 34 i 35 (nastavak)</b></p>	<p><b>VLOP/VLOSE</b></p>	<p>→ procjena uključuje analizu utječe li, i na koji način, namjerna manipulacija uslugom i neautentična uporaba (npr. koordinirano ponašanje, automatizirani računari) na identificirane rizike, uključujući učinke na maloljetnike te regionalne i jezične specifičnosti tih rizika</p>	<p>U praksi se kod procjene rizika uzima u obzir:</p> <p><b>Namjerna manipulacija uslugom:</b> pokušaji da se sustavno „izigra“ platforma (npr. koordinirane kampanje, umjetno potiskivanje ili „promicanje“ određenih tema).</p> <p><b>Neautentična uporaba:</b> korištenje automatiziranih računara (<i>botova</i>), lažnih profila, neautentično iskorištavanje (farmanje) angažmana, koordiniranih mreža profila itd.</p> <p><b>Učinci na maloljetnike:</b> kako takve manipulacije i neautentične mreže mogu povećati rizike za maloljetnike (npr. pojačano izlaganje štetnim narativima, mamljenje (<i>grooming</i>) kroz lažne profile, koordinirano uznemiravanje/kibernasilje (<i>cyberbullying</i>), poticanje rizičnih izazova).</p> <p><b>Regionalne i jezične specifičnosti:</b> procjena mora uzeti u obzir jezične specifičnosti jer se obrasci zlouporabe i rizici razlikuju po jeziku, lokalnom kontekstu i tržištu (moderacija, detekcija botova, preporuke, oglasni ekosustav).</p>



DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p>Procjena rizika i smanjenje rizika</p> <p>Čl. 34 i 35 (nastavak)</p>	<p>VLOP/VLOSE</p>		<p><b>Operativni primjeri provedbe</b></p> <p><i>Upravljanje</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• imenovati osobu odgovornu za zaštitu djece (<i>Child Safety Lead</i>)</li><li>• uvesti CIRA (<i>Critical Information Risk Assessment</i>) / DPIA (<i>Data Protection Impact Assessment</i>) tokove u razvoj proizvoda</li><li>• provoditi periodične revizije funkcija koje utječu na dobrobit (npr. feed, notifikacije, <i>autoplay</i>, chatbotovi)</li></ul> <p><i>Mjerenje</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• definirati ključne pokazatelje uspješnosti (KPIs - <i>Key Performance Indicators</i>), npr. vrijeme uklanjanja visokorizičnog sadržaja, udio dječjih računa s maksimalnim zaštitama, udio neprofiliranih preporuka/oglasa, broj spriječenih neželjenih kontakata, metrike pauza i DND (<i>Do Not Disturb/Do Not Display</i>)</li><li>• povezati KPI-jeve i mitigacije s godišnjim procjenama sistemskih rizika i mjerama smanjenja rizika te uzeti u obzir nalaze godišnjih DSA izvješća o rizicima i najboljim praksama.</li></ul>



DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
-------------	------------------	------------------	-------------------

**Procjena rizika**

**Čl. 34.**

**VLOP/VLOSE**

**Platforme osobito analiziraju:**

- može li dizajn aplikacije (npr. beskonačno skrolanje, notifikacije, algoritmi preporuka) štetno utjecati na maloljetnike
- jesu li maloljetnici izloženi nezakonitom i/ili štetnom sadržaju (npr. nasilje, govor mržnje, porno sadržaji, dezinformacije, ovisnički sadržaji)
- postoji li rizik od narušavanja privatnosti, zlouporabe osobnih podataka ili oglašavanja temeljenog na profiliranju prema maloljetnicima (npr. prekomjerno praćenje, neprimjerena obrada dječjih podataka, praćenje lokacije)
- učinke na **javno zdravlje, maloljetnike** te ozbiljne negativne posljedice za **tjelesnu i mentalnu dobrobit**

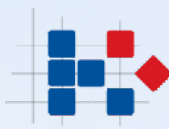
**Platforme moraju posebno ispitati utjecaj:**

- svojih **algoritama preporuka** (što djeca vide, koliko dugo ostaju na platformi, spiralno preporučivanje osjetljivih tema)
- **moderiranja sadržaja** (SLA<sup>15</sup> vremena uklanjanja nezakonitog i/ili štetnog sadržaja)
- **oglasa** (prikazuju li se djeci i jesu li prikladni)

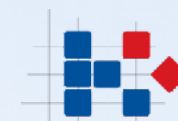
Primjer: ako algoritam preporučuje sadržaj koji potiče samoozljeđivanje, mršavljenje ili nasilje, to se smatra ozbiljnim sistemskim rizikom koji platforma mora ublažiti (a gdje je primjenjivo i ukloniti sadržaj u skladu s pravilima moderiranja i procjenom rizika).

Napomena: Zabranjeno je prikazivanje oglasa temeljem profiliranja maloljetnicima kada je pružatelj s dovoljnom sigurnošću svjestan da je korisnik maloljetnik (čl. 28. st. 2. DSA). Mjere zaštite trebaju osigurati visoku razinu privatnosti maloljetnika; geolokacija i praćenje ponašanja predstavljaju povećane rizike te trebaju biti ograničeni i isključeni po zadanim postavkama (*default*) gdje je moguće (čl. 28. st. 1. DSA; Smjernice EK – *risk-based* pristup).

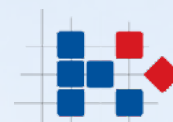
Primjer: učinci *zečje rupe* (*rabbit-hole*), poremećaji *sna*/usamljenost, poticanje rizičnih izazova, rodno uvjetovano nasilje i *cyberbullying*.



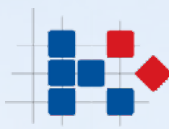
DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p>Procjena rizika</p> <p>Čl. 34. (nastavak)</p>	<p>VLOP/VLOSE</p>	<p>→ načina prikupljanja i korištenja podataka (npr. praćenje ponašanja maloljetnika, rokovi čuvanja podataka)</p> <p>→ primjenjivih uvjeta poslovanja i njihove provedbe (utječe li sadržaj uvjeta poslovanja i njihova provedba negativno na maloljetnike i njihova prava)</p> <p>→ dizajna sučelja (može li poticati ovisničko ponašanje ili pritisak vršnjaka)</p> <p><b>Platforme moraju osobito razmotriti učinke na:</b></p> <p>→ čl. 24. (prava djeteta) Povelje Europske unije o temeljnim pravima (dalje: Povelja)</p> <p>→ čl. 7. (poštovanje privatnog i obiteljskog života) i čl. 8. (zaštita osobnih podataka) Povelje</p> <p><b>Odgovornost i nadzor</b></p> <p>Platforme moraju čuvati popratne dokumente o procjenama rizika <b>najmanje 3 godine</b> nakon provedbe procjena rizika.</p> <p>Europska komisija i koordinatori za digitalne usluge u državama članicama mogu tražiti dokumente o procjenama i provjeriti jesu li mjere za zaštitu djece doista provedene.</p>	<p>Nije dovoljno da su uvjeti poslovanja samo pravno ispravni, već oni moraju biti objašnjeni jezikom razumljivim djeci i maloljetnicima. Ako maloljetnici ne razumiju pravila i posljedice, to može povećati rizike.</p> <p>Procjena sistemskih rizika obuhvaća i učinke na temeljna prava, uključujući prava djeteta, privatnost i zaštitu osobnih podataka, te tjelesnu i mentalnu dobrobit maloljetnika, u skladu s čl. 34. DSA.</p> <p>→ dijete ima pravo na zaštitu i brigu potrebnu za njegovu dobrobit. U svakom djelovanju koje se odnosi na djecu, primarni cilj mora biti zaštita interesa djeteta</p> <p>→ platforme moraju razmotriti učinke na pravo na privatnost i komunikaciju te pravo na zaštitu osobnih podataka, uključujući rizike od prekomjernog prikupljanja, korištenja ili dijeljenja dječjih podataka, osobito bez zakonite osnove i odgovarajućih zaštitnih mjera</p> <p>Ublažavanje utvrđenih rizika provodi se prema čl. 35 DSA</p>



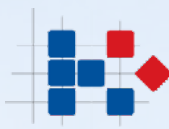
DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<b>Smanjenje rizika</b> <b>Čl. 35.</b>	<b>VLOP/VLOSE</b>	<p><b>Uvesti razumne, proporcionalne i učinkovite mjere za smanjenje prepoznatih rizika</b>, prilagođene konkretnim sistemskim rizicima utvrđenima procjenom iz čl. 34. DSA, uz posebno razmatranje učinka tih mjera na temeljna prava.</p> <p>→ prilagoditi dizajn, značajke ili funkcije usluge uključujući internetska sučelja</p> <p>→ definirati uvjete poslovanja i osigurati njihovu provedbu</p> <p>→ ojačati moderiranje i odgovor na prijave</p> <p>→ prilagoditi algoritme (npr. sustave za preporučivanje)</p>	<p>Primjer: napraviti listu rizik/mjera rizik: <i>prekomjerno zadržavanje maloljetnika na platformi</i>, mjera: isključiti <i>autoplay</i> za dječje račune, uvesti <b>podsjetnik na pauzu</b> nakon 20 min i <b>noćni tihi režim</b> 22–7 h.</p> <p>Primjer: kao zadanu postavku (<i>default</i>) odrediti <b>privatni profil</b> za maloljetnike; sakriti <b>preciznu lokaciju</b>; ograničiti <b>beskonačno skrolanje</b>; smanjiti gamifikaciju; dodati poruku „Jesi li siguran/na?“ prije javnog dijeljenja, <b>zabrana preuzimanja ili izrade snimki zaslona</b> sadržaja koji objavljuju maloljetnici kako bi se spriječila neželjena distribucija seksualiziranog ili intimnog sadržaja te <b>seksualna iznuda</b> (<i>sextortion</i>) te postavljanje minimalnih zahtjeva za alate roditeljskog nadzora.</p> <p>Zabraniti <b>dodavanje u grupe bez izričitog pristanka</b>; ograničiti vidljivost dječjih profila, a maloljetnicima omogućiti veći nadzor nad vlastitim feedovima te ih osnažiti da mogu blokirati i/ili utišati bilo kojeg korisnika.</p> <p>Primjer: postaviti <b>SLA</b> – izrazito štetni sadržaji uklanjaju se u <b>prosječku &lt; 24 h</b>; 24/7 kontakt za hitne slučajeve; gumb <b>Prijavi/Blokiraj</b> vidljiv u svakoj objavi/poruci; omogućiti korištenje hrvatskog jezika.</p> <p>U slučaju promjene algoritma napravite <b>A/B test</b><sup>16</sup> i provjerite učinak na maloljetnike (npr. vrijeme zadržavanja, izloženost rizičnim temama).</p>



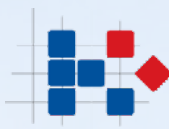
DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p>Smanjenje rizika</p> <p>Čl. 35. (nastavak)</p>	VLOP/VLOSE	<p>→ prilagoditi oglasni sustav</p> <p>→ ojačati interne procese i resurse</p> <p>→ surađivati s pouzdanim prijaviteljima (<i>trusted flaggers</i>) i certificiranim tijelima za izvansudsko rješavanje sporova (<i>Out of Court Dispute Settlement Bodies – ODS</i>)</p>	<p>Bez profiliranih oglasa za maloljetnike; dopustiti samo kontekstualne; blokirati rizične kategorije (alkohol, kockanje, „brze dijete“ itd.).</p> <p><b>Primjer za dobno-prilagođena objašnjenja:</b> „Zašto vidim ovaj oglas?“ i ograničiti učestalost (<i>frequency cap</i>).</p> <p><b>Onemogućiti po zadanom značajke</b> koje doprinose pretjeranoj uporabi, poput komunikacijskih nizova (<i>streakova</i>), sadržaja koji nestaje, potvrda čitanja, automatske reprodukcije (<i>autoplay</i>) ili push obavijesti, kao i uklanjanje elemenata <b>manipulativnog/uvjeravačkog dizajna</b> usmjerenog prvenstveno na angažman te postavljanje <b>zaštitnih mjera oko AI-pametnih asistenata (chatbotova)</b> integriranih u platforme.</p> <p><b>Osigurati da se ne iskorištava nedostatak komercijalne pismenosti maloljetnika</b> te da oni nisu izloženi komercijalnim praksama koje mogu biti manipulativne, dovesti do neželjenih troškova ili ovisničkih ponašanja, uključujući uporabu određene <b>virtualne valute</b> ili nagradnih kutija (<i>loot boxeva</i>).</p> <p>Imenovati <b>odgovornu osobu za zaštitu djece</b>; kvartalno pregledati dizajn koji utječe na djecu; voditi <b>evidenciju dokaza (<i>evidence log</i>)</b> - što je učinjeno i zašto; odrediti kontakte za hitne slučajeve.</p> <p>Dogovoriti <b>prioritetni kanal</b> s pouzdanim prijaviteljima te, gdje je primjenjivo i kada je prihvaćeno/ugovoreno, implementirati ishode ODS postupaka bez odgode.</p>



DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<b>Smanjenje rizika</b> <b>Čl. 35 (nastavak)</b>	<b>VLOP/VLOSE</b>	<p>→ pokretanje ili prilagodba suradnje s drugim pružateljima putem kodeksa ponašanja i kriznih protokola</p> <p>→ bolje informirati korisnike kroz sučelje</p> <p>→ posebne mjere za maloljetnike</p> <p>→ označavanje AI-generiranog/manipuliranog sadržaja („deepfake“)</p>	<p>Prema potrebi sudjelovati u izradi <b>kodeksa ponašanja</b> i pridržavati ih se, a kada je primjenjivo sudjelovati i u relevantnim kriznim protokolima. Uspostaviti <b>interni plan za brzu reakciju</b> na trendove koji potiču opasne izazove među djecom – npr. izazov mršavljenja.</p> <p>Uvesti <b>sigurnosni centar</b> u aplikaciji (FAQ za djecu/roditelje), „<b>Zašto ovo vidim</b>“ uz preporuke/ogläse, <b>tajmere/podsjetnike na pauzu</b> i lako dostupne brojeve/linije pomoći.</p> <p>Primijeniti razmjerne mjere <b>dobnog osiguranja</b> bez gomilanja podataka, osigurati <b>roditeljske alate</b> (<i>family pairing</i>), uvesti jednostavan <b>panic/report</b> u chatu i brze poveznice za pomoć.</p> <p>Za komunikacije i grupe ugraditi blokiraj/utišaj/prijavi u komunikacijske tokove; onemogućiti dodavanje u grupe bez pristanka; ograničiti kontaktiranje od nepoznatih korisnika.</p> <p>Tražiti od autora da označi AI sadržaj; dodati <b>vidljivu oznaku</b> i omogućiti korisnicima da lako <b>prijave</b> sumnjiv sadržaj; razmotriti automatski vodeni žig (<b>watermark</b>).</p>



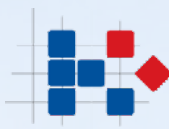
DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p><b>Smanjenje rizika</b></p> <p>Čl. 35 (nastavak)</p>	<p><b>VLOP/VLOSE</b></p>		<p><b>Provjeriti godišnja izvješća</b> iz čl. 35. st. 2. DSA, koja <b>Europski odbor za digitalne usluge objavljuje u suradnji s Komisijom</b> te ih usporediti s vlastitim procjenama rizika, izvješćima o transparentnosti i postojećim mjerama (<b>mini gap-analiza</b>); ako su potrebna poboljšanja, primijeniti dobre prakse, primjerice dodavanjem novih mjera i rokova.</p> <p>Ako EK izda nove smjernice, <b>preuzeti bez odgode preporučene korake</b> i dodati ih u svoju „rizik → mjera“ listu.</p> <p><b>Pratiti preporuke ostalih EU tijela i „najbolje prakse“</b></p>
<p><b>Transparentnost sustava za preporučivanje</b></p> <p>Čl. 27. i 38.</p>	<p>Čl. 27. <b>Internetske platforme koje upotrebljavaju sustave za preporučivanje</b></p> <p><i>Izuzeće: mikro i mala poduzeća, osim ako su VLOP/VLOSE (čl. 19.)</i></p> <p>Čl. 38. <b>VLOP/VLOSE</b></p>	<p>Sustavi za preporučivanje (za sve internetske platforme koje ih koriste)</p> <p>→ u uvjetima poslovanja, jasnim jezikom navesti glavne parametre sustava za preporučivanje i opcije kojima korisnik može izmijeniti te glavne parametre ili utjecati na njih</p>	<p>Poželjno je konzultirati maloljetnike, skrbnike i stručnjake prilikom testiranja/prilagodbe sustava za preporučivanje.</p> <p>Glavni parametri moraju objasniti zašto se nešto predlaže te uključiti barem: (a) kriterije koji su najznačajniji i (b) razloge njihove relativne važnosti.</p> <p><b>Roditeljski PIN/zaključavanje postavki.</b> Omogućiti zaključavanje izbora sustava za preporučivanje i isključenje personalizacije; a pritom <b>ne uvoditi dodatnu obradu</b> osobnih podataka samo radi dobi.</p>



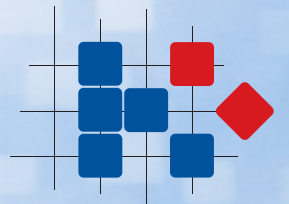
DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p><b>Transparentnost sustava za preporučivanje</b></p> <p>Čl. 27. i 38. (nastavak)</p>	<p>Čl. 27. <b>Internetske platforme koje upotrebljavaju sustave za preporučivanje</b></p> <p><i>Izuzće: mikro i mala poduzeća, osim ako su VLOP/VLOSE (čl. 19.)</i></p> <p>Čl. 38. <b>VLOP/VLOSE</b></p>	<p>→ ako postoji više opcija rangiranja (npr. kronološki/personalizirano), osigurati funkciju koja korisniku omogućuje odabir i promjenu u bilo kojem trenutku, izravno i lako dostupno na mjestu gdje se sadržaj prioritizira (npr. u samom feedu)</p> <p>→ Samo za VLOP/VLOSE – Pružiti barem jednu opciju preporučivanja za svaki od svojih sustava za preporučivanje koja se ne temelji na izradi profila kako je definirano u čl. 4. t. 4. Uredbe (EU) 2016/679<sup>17</sup></p>	<p>U samom feedu ponuditi jasan preklop: <b>Kronološki / Bez profiliranja / Personalizirano</b> + kratko objašnjenje (jedan dodir do promjene feeda).</p> <p><b>Zadano (default) za maloljetnike: neprofilirani feed, kada je to primjereno prema procjeni rizika i dizajnu usluge.</b> Za račune za koje postoji razumna sigurnost da su maloljetnici, zadana opcija neka bude <b>bez profiliranja</b>, uz mogućnost promjene.</p>
<p><b>Dizajn i organizacija internetskog sučelja</b></p> <p>Čl. 25.</p>	<p><b>Internetske platforme</b></p> <p><i>Izuzće: mikro i mala poduzeća, osim ako su VLOP/VLOSE (čl. 19.)</i></p>	<p>Zabranjeni su <b>obmanjujući/manipulativni uzorci</b> kojima se bitno narušava ili ugrožava sposobnost primatelja usluge da donosi slobodne i informirane odluke</p> <p>→ Takva praksa<sup>18</sup>, između ostalog, uključuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nepoštena dizajnerska rješenja koja primatelja usmjeravaju na djelovanja koja donose koristi pružatelju internetskih platformi, a koja možda nisu u interesu primatelja</li> <li>• predstavljanje izbora na način koji nije neutralan, poput jačeg isticanja određenih izbora korištenjem vizualnih, zvučnih ili drugih elemenata, kada se od primatelja usluge traži odluka</li> </ul>	<p><b>Bez „tamnih obrazaca“.</b> Opcije (posebno neprofilirana) moraju biti predstavljene <b>jednako vidljivo</b>.</p> <p>Dok je neprofilirana opcija aktivna, ne koristiti signale prikupljene u tom načinu rada za buduće profilirano preporučivanje, osim ako za to postoji zasebna jasna pravna osnova i informirani izbor korisnika.</p> <p>Za maloljetnike po zadanom smanjiti poticaje za prekomjernu uporabu kao što su kontinuirani nizovi interakcija (<i>streaks</i>), potvrde o čitanju (<i>read receipts</i>), nestajući sadržaj (<i>ephemeral content</i>) i agresivne notifikacije te ponuditi jednostavne kontrole poput pauza i načina „ne ometaj“ (DND) / noćni prozor.</p>

<sup>17</sup> Članak 4. točka 4. Uredbe o GDPR-u: „izrada profila“ znači svaki oblik automatizirane obrade osobnih podataka koji se sastoji od uporabe osobnih podataka za ocjenu određenih osobnih aspekata povezanih s pojedincem, posebno za analizu ili predviđanje aspekata u vezi s radnim učinkom, ekonomskim stanjem, zdravljem, osobnim sklonostima, interesima, pouzdanošću, ponašanjem, lokacijom ili kretanjem tog pojedinca.

<sup>18</sup> Recital 67 DSA



DSA odredba	Vrsta pružatelja	Propisane obveze	Preporučene mjere
<p><b>Dizajn i organizacija internetskog sučelja</b>  <b>Čl. 25. (nastavak)</b></p> <p><b>Dodatna transparentnost internetskog oglašavanja</b>  <b>Čl. 39.</b></p> <p><b>Norme i kodeksi ponašanja</b>  <b>Čl. 44. i 45.</b></p>	<p><b>Internetske platforme</b>  <i>Izuzeće: mikro i mala poduzeća, osim ako su VLOP/VLOSE (čl. 19.)</i></p> <p><b>VLOP/VLOSE</b> koji prikazuju oglase</p> <p>Relevantni pružatelji usluga i drugi dionici na razini Unije;</p> <p>za VLOP/VLOSE osobito relevantno u dijelu upravljanja rizicima</p>	<p>Repozitorij oglasa obvezan je za VLOP/VLOSE koje prikazuju oglase.</p> <p>Norme i kodeksi ponašanja dobrovoljni su instrumenti potpore pravilnoj primjeni obveza iz DSA-a.</p>	<p>Maloljetnicima prijete rizici koji proizlaze iz prekomjerne upotrebe internetskih platformi, među ostalim u kontekstu igara na sreću i videoigara. Integracija chatbotova u internetske platforme može čak pogoršati postojeće rizike i dovesti do novih rizika koji mogu negativno utjecati na privatnost, sigurnost i zaštitu maloljetnika. Preporuka je ugraditi ili integrirati elemente privatnosti, sigurnosti i zaštite maloljetnika u dizajn svojih proizvoda i usluga već od faze razvoja. Npr. dizajnirati svoje usluge tako da budu u skladu s razvojnim, kognitivnim i emocionalnim potrebama maloljetnika.</p> <p>Periodično provoditi analizu dizajna sučelja, a najmanje jednom godišnje ili svaki put kod znatne izmjene dizajna ili po saznanju da dizajn utječe na druge relevantne okolnosti (prava maloljetnika, razinu rizika, sigurnost ili privatnost).</p> <p>Osigurati transparentnost oglašavanja te, gdje je primjenjivo, uspostaviti i održavati repozitorij oglasa s pripadajućim informacijama.</p> <p>Prema potrebi sudjelovati u izradi normi i kodeksa ponašanja <b>koji adresiraju zaštitu maloljetnika</b>, osobito u području provjere dobi, dizajna sučelja i zaštite od profiliranja u oglašavanju.</p> <p>Pratiti i, prema potrebi, primjenjivati relevantne norme i kodekse ponašanja povezane sa zaštitom maloljetnika.</p>



**HAKOM**