

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O AKTIVNOSTIMA

SUKLADNO ČLANKU 55.
AKTA O DIGITALNIM
USLUGAMA

01 SIJEČNJA 2025 –
31 PROSINCA 2025



HRVATSKA REGULATORNA AGENCIJA
ZA MREŽNE DJELATNOSTI

Sadržaj

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O AKTIVNOSTIMA	2
1. Uvod	2
2. Pritužbe (članak 53. DSA-a)	4
3. Nalozi (članci 9. i 10. DSA)	5
4. Tijela za izvansudsko rješavanje sporova (članak 21. DSA)	6
5. Pouzdani prijavitelji (članak 22. DSA)	7
6. Provjereni istraživači (članak 40. DSA)	8
7. Provedba i nacionalne/međunarodne aktivnosti	9
8. Zaključak	15

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O AKTIVNOSTIMA

Sukladno članku 55. Akta o digitalnim uslugama

1. siječnja 2025. – 31. prosinca 2025.

1. Uvod

Općenito o Aktu o digitalnim uslugama (DSA)¹

Akt o digitalnim uslugama (DSA) uspostavlja usklađena pravila za sigurno, predvidljivo i pouzdano internetsko okruženje prilikom korištenja tzv. usluga posredovanja, što uključuje, primjerice, internetske platforme, usluge smještaja informacija na poslužitelju ili internetske tražilice. Primjeri takvih pravila uključuju: (1) dodatne zahtjeve transparentnosti o načinu na koji internetske platforme moderiraju sadržaj, (2) pravo građana na pristup izvansudskom rješavanju sporova te (3) pravila o statusu pouzdanih prijavitelja i obveze transparentnosti za pouzdane prijavitelje.

DSA također ima za cilj spriječiti nezakonit sadržaj na internetu, zaštititi maloljetnike te spriječiti širenje dezinformacija. Pružatelji vrlo velikih internetskih platformi (*Very Large Online Platforms* – VLOPs) i vrlo velikih internetskih tražilica (*Very Large Online Search Engines* – VLOSEs) podliježu dodatnom nadzoru, uključujući obvezu transparentnog oglašavanja i objave procjena sistemskih rizika.

Nadzor nad DSA provode koordinatori za digitalne usluge (*Digital Services Coordinators* – DSCs), druga nacionalna nadležna tijela imenovana u državama članicama te za VLOPs i VLOSEs, Europska komisija.

DSA se u cijelosti primjenjuje od 17. veljače 2024.

Koordinator za digitalne usluge Republike Hrvatske je **Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti** (HAKOM). Ulogu koordinatora HAKOM je inicijalno obavljao temeljem Odluke Vlade RH (Narodne novine br. 19/24)², a od 17. travnja 2025. temeljem Zakona o provedbi Uredbe (EU) 2022/2065 (Narodne novine, br. 67/25; dalje provedbeni zakon), čijim stupanjem na snagu je predmetna odluka prestala važiti.

Provedbenim zakonom određena su **nacionalna tijela nadležna za izdavanje naloga** za djelovanje protiv nezakonitog sadržaja (čl. 9. DSA) i naloga za davanje informacija (čl. 10. DSA), i to:

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), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065>

² https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2024_02_19_306.html

- **Državno odvjetništvo i Ministarstvo unutarnjih poslova** za nezakoniti sadržaj koji predstavlja kazneno djelo i prekršaj;
- **Agencija za zaštitu osobnih podataka** za nezakoniti sadržaj koji predstavlja povredu propisa kojima je uređena zaštita osobnih podataka;
- **Carinska uprava Ministarstva financija** za nezakoniti sadržaj koji predstavlja povredu prava intelektualnog vlasništva;
- **Državni inspektorat** za nezakoniti sadržaj koji predstavlja povredu propisa iz djelokruga inspekcija Državnog inspektorata, u skladu s ovlastima određenim posebnim propisima;
- **Ministarstvo zdravstva** za nezakoniti sadržaj koji predstavlja povredu iz područja zdravstva, lijekova i medicinskih proizvoda i biomedicine, u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonom;
- **Agencija za elektroničke medije** za nezakoniti sadržaj koji predstavlja povredu iz područja elektroničkih medija, u skladu s ovlastima određenim posebnim propisima;
- Druga tijela, u skladu s ovlastima određenim posebnim zakonima kojima se uređuje njihov djelokrug.

Navedena nacionalna nadležna tijela, svako u okviru svojih zakonskih ovlasti i djelokruga, nadležna su – osim za izdavanje prethodno navedenih naloga – i za provedbu odredbi DSA koje se odnose na dizajn i organizaciju internetskog sučelja (čl. 25.), oglašavanje na internetskim platformama (čl. 26.), sljedivost trgovaca (čl. 30.), integriranu usklađenost (čl. 31.) te pravo na informacije (čl. 32.), pri čemu provedbene aktivnosti provode primjenom ovlasti utvrđenih posebnim propisima.

Tijelo nadležno za provedbu članka 27. (transparentnost sustava za preporučivanje) i 28. (zaštita maloljetnika na internetu) DSA je Agencija za zaštitu osobnih podataka.

Pozadina

Članak 55. DSA obvezuje svakog koordinatora za digitalne usluge pripremiti i objaviti godišnje izvješće s detaljima o svojim aktivnostima u protekloj godini. Izvješće mora sadržavati podatke o pritužbama zaprimljenima temeljem članka 53. DSA te, među ostalim, broj i predmet naloga za djelovanje protiv nezakonitog sadržaja ili naloga za davanje informacija, izdanih od strane nadležnih nacionalnih pravosudnih ili upravnih tijela relevantne države članice, sukladno člancima 9. i 10. DSA. Izvješće također mora uključivati informacije o radnjama poduzetima kao odgovor na te naloge, a koje se dostavljaju koordinatorima za digitalne usluge.

Godišnje izvješće o aktivnostima dostavlja se Europskoj komisiji te Europskom odboru za digitalne usluge.

Za države članice koje su imenovale više nadležnih tijela za nadzor i provedbu DSA, koordinator za digitalne usluge mora objediniti aktivnosti svih tih tijela u jedno cjelovito godišnje izvješće. Stoga ovo izvješće, osim podataka o aktivnostima HAKOM-a, sadrži i relevantne podatke nacionalnih nadležnih tijela.

2. Pritužbe (članak 53. DSA-a)

Uvod

Članak 53. DSA-a propisuje prava primatelja usluga posredovanja, ili bilo kojeg ovlaštenog tijela, organizacije ili udruženja koje djeluje u njihovo ime, da podnesu pritužbu protiv pružatelja tih posredničkih usluga zbog kršenja DSA. Pritužbe se podnose koordinatorskom tijelu za digitalne usluge u državi članici u kojoj se primatelj usluge nalazi ili ima poslovni nastan.

Koordinator za digitalne usluge razmatra pritužbu i, prema potrebi, prosljeđuje je koordinatorskom tijelu za digitalne usluge u državi članici u kojoj pružatelj usluge ima poslovni nastan, po mogućnosti prilažući svoje mišljenje. Ako je pritužba u nadležnosti drugog tijela unutar iste države članice, koordinator je prosljeđuje odgovarajućem nadležnom tijelu.

Pritužbe u 2025.

Tijekom 2025. HAKOM je na nacionalnoj razini zaprimio **52 pritužbe**, od kojih je 7 podneseno protiv pružatelja usluga s poslovnim nastanom u Republici Hrvatskoj, dok se preostalih 45 odnosilo na vrlo velike internetske platforme (VLOPs) i vrlo velike internetske tražilice (VLOSEs).

Nakon provedene preliminarne ocjene, u zaprimljenim predmetima nisu utvrđene okolnosti koje bi upućivale na povredu obveza iz Akta o digitalnim uslugama (DSA) od strane pružatelja usluga posredovanja. Slijedom navedenoga, nijedna od pritužbi podnesenih protiv nacionalnih pružatelja nije dovela do pokretanja formalnog postupka, a pritužbe koje su se odnosile na VLOPs/VLOSEs u pravilu nisu prosljeđene koordinatorskim tijelima za digitalne usluge država članica u kojima ti pružatelji imaju poslovni nastan. Iznimno, **jedna pritužba** je, zbog indicija mogućeg kršenja članaka 17. i 20. DSA, **prosljeđena nadležnom koordinatorskom tijelu** za digitalne usluge Kraljevine Nizozemske.

U većini predmeta utvrđeno je da se pritužbe svode na nezadovoljstvo pojedinačnom odlukom platforme u konkretnom slučaju (npr. uklanjanje sadržaja, ograničenje doseg ili suspenzija računa), pri čemu također nisu utvrđeni elementi povrede DSA (primjerice, korisnik se prethodno nije obratio platformi radi osporavanja odluke, platforma je pružila obrazloženje za moderiranje sadržaja ili nisu korišteni dostupni interni mehanizmi rješavanja pritužbi). Također, u manjem broju slučajeva korisnici su pogrešno procijenili da se radi o pritužbama na koje se primjenjuje DSA (npr. podnesci koji se odnose na novčane transakcije između primatelja usluge i trgovca, ili pritužbe usmjerene na subjekte koji ne podliježu obvezama iz DSA).

HAKOM nije primio nijednu pritužbu od drugih koordinatorskih tijela za digitalne usluge koja bi se odnosila na pružatelje s poslovnim nastanom u Republici Hrvatskoj.

Pritužbe koje su dovele do formalnih postupaka u 2025.

U 2025. HAKOM nije pokrenuo nijedan formalni postupak na temelju pritužbi zaprimljenih prema članku 53. DSA, jer u zaprimljenim predmetima nisu utvrđene okolnosti koje bi upućivale na povredu obveza iz DSA.

3. Nalozi (članci 9. i 10. DSA)**Uvod**

Članak 9. DSA propisuje obveze pružatelja usluga posredovanja kada prime nalog za djelovanje protiv nezakonitog sadržaja izdan od nacionalnih pravosudnih ili upravnih tijela. Po zaprimanju takvog naloga, pružatelj mora obavijestiti tijelo koje ga je izdalo (ili drugo tijelo navedeno u nalogu) o tome je li i kada postupio po nalogu. Članak također propisuje uvjete koje moraju ispunjavati nalozi koje izdaju nacionalna tijela.

Tijelo koje izdaje nalog, ili drugo tijelo navedeno u nalogu, dužno je proslijediti nalog i podatke o njegovoj provedbi koordinadoru za digitalne usluge države članice izdavatelja. Koordinator zatim te podatke dostavlja svim ostalim koordinadorima za digitalne usluge.

Članak 10. DSA obvezuje pružatelje usluga posredovanja da po primitku naloga za davanje određenih informacija o pojedinačnom primatelju svojih usluga, bez odgode pruže informacije relevantnom nacionalnom pravosudnom ili upravnom tijelu, ili bilo kojem drugom tijelu navedenom u nalogu. Slično kao i članak 9., članak 10. također definira uvjete koje moraju ispunjavati nalozi izdani od nacionalnih tijela. Tijelo koje je izdalo nalog ili, ako je to primjenjivo, tijelo koje je navedeno u nalogu dužno je proslijediti nalog i podatke o njegovoj provedbi koordinadoru za digitalne usluge države članice izdavatelja. Koordinator zatim te podatke dostavlja svim ostalim koordinadorima za digitalne usluge.

Nalozi u 2025.

Kao što je u uvodu ovog izvješća već navedeno, nacionalna tijela nadležna za izdavanje naloga za djelovanje protiv nezakonitog sadržaja (članak 9. DSA) i naloga za davanje informacija (članak 10. DSA) određena su člankom 6. provedbenog zakona, koji je stupio na snagu u travnju 2025.

Tijekom 2025. HAKOM je, u okviru koordinacije na nacionalnoj razini, ostvarivao kontinuiranu suradnju s nacionalnim nadležnim tijelima, uključujući **više bilateralnih i multilateralnih sastanaka** na kojima se raspravljalo o sadržaju i formalnim zahtjevima naloga iz članaka 9. i 10. DSA, praktičnim izazovima njihove provedbe te operativnim kanalima za podnošenje i praćenje naloga/prijava koje koriste pojedine vrlo velike internetske platforme i tražilice (VLOPs/VLOSEs).

U izvještajnom razdoblju Državno odvjetništvo Republike Hrvatske, Agencija za zaštitu osobnih podataka, Carinska uprava Ministarstva financija, Agencija za elektroničke medije te Ministarstvo zdravstva nisu izdavali naloge prema člancima 9. i 10. DSA.

Ministarstvo unutarnjih poslova, Uprava kriminalističke policije, podnijelo je **dva** zahtjeva za davanje informacija prema članku 10. DSA prema društvu Meta: (i) za Facebook, u vezi s prekršajem iz članka 17. Zakona o prekršajima protiv javnog reda i mira te (ii) za WhatsApp, u vezi s kaznenim djelima „Neovlašteni pristup“ (članak 266. stavak 1. Kaznenog zakona) i „Iskorištavanje djece za pornografiju“ (članak 163. stavak 1. Kaznenog zakona). Meta je oba zahtjeva odbila uz obrazloženje da je potrebno uputiti zamolnicu za međunarodnu pravnu pomoć.

Državni inspektorat je u 2025. podnosio naloge (**četiri**) prema člancima 9. i 10. DSA. Tržišna inspekcija podnijela je jedan nalog za djelovanje protiv nezakonitog sadržaja oglašenog na Facebooku, koji je obuhvatio dva Facebook profila i odnosio se na tri oglasa iz kojih su proizlazile povrede odredbi Zakona o trgovini, Zakona o elektroničkoj trgovini i Zakona o zaštiti potrošača. Platforma je u cijelosti postupila po nalogu te je nezakoniti sadržaj uklonjen. Turistička inspekcija podnijela je dva naloga prema članku 9. DSA upućena platformama Booking.com i Airbnb.com, radi uklanjanja nezakonitog sadržaja koji se odnosio na oglašavanje neregistriranog obavljanja ugostiteljske djelatnosti odnosno neregistriranog pružanja ugostiteljske usluge smještaja. Booking.com je postupio po nalogu i uklonio predmetni oglas, dok Airbnb.com do zaključenja izvještajnog razdoblja nije postupio po nalogu. Turistička inspekcija podnijela je i jedan nalog prema članku 10. DSA upućen platformi Airbnb.com, radi dostave informacija o izdanim računima o najmu nekretnine u 2024. godini; do zaključenja izvještajnog razdoblja platforma nije postupila po nalogu.

Ostala postupanja i aktivnosti nacionalnih nadležnih tijela u 2025. koja nisu obuhvaćena nalogima iz članaka 9. i 10. DSA (uključujući zaprimljene predstavke, dobrovoljne zahtjeve za dostavu podataka te postupanja temeljem drugih odredbi DSA) prikazana su u nastavku izvješća pod naslovom „Ostale aktivnosti nacionalnih nadležnih tijela u 2025.“.

4. Tijela za izvansudsko rješavanje sporova (članak 21. DSA)

Uvod

Prema DSA, tijela za izvansudsko rješavanje sporova nude korisnicima dodatnu priliku za rješavanje sporova s internetskim platformama oko moderiranja sadržaja. Internetske platforme obvezne su obavijestiti korisnike o ovoj opciji rješavanja sporova te surađivati s certificiranim tijelima za izvansudsko rješavanje sporova. Koordinator za digitalne usluge na zahtjev certificira tijela za izvansudsko rješavanje sporova, ako ta tijela ispunjavaju uvjete iz članka 21. DSA. Primjerice, tijela za izvansudsko rješavanje sporova moraju biti neovisna. Osim toga, moraju imati dovoljno stručnosti, na primjer, u određenoj vrsti nezakonitog sadržaja. Tijela za rješavanje sporova moraju rješavati sporove na barem jednom službenom jeziku Europske unije.

Certificirana tijela za izvansudsko rješavanje sporova u 2025.

Tijekom 2025. HAKOM nije certificirao nijedno tijelo za izvansudsko rješavanje sporova.

Provedbenim zakonom predviđeno je donošenje pravilnika kojim se uređuju kriteriji i postupak certificiranja tijela za izvansudsko rješavanje sporova. Sukladno članku 21. DSA, certificiranje se provodi na zahtjev, pa postojanje certificiranog tijela u pojedinoj državi članici ovisi o tome postoje li subjekti koji zatraže certificiranje i ispune propisane uvjete. Do završetka izvještajnog razdoblja pravilnik nije donesen, a s obzirom na to da u 2025. nije zaprimljen nijedan zahtjev za certificiranje niti je iskazan interes potencijalnih tijela za pokretanje postupka certificiranja, u izvještajnom razdoblju nije bilo potrebe za vođenjem postupaka certificiranja. Pripremne aktivnosti za normativno uređenje ovog područja nastavljene su u okviru redovitih provedbenih aktivnosti.

Neovisno o navedenom, sukladno članku 21. DSA, korisnici se mogu obratiti bilo kojem tijelu za izvansudsko rješavanje sporova koje je certificirano u bilo kojoj državi članici Europske unije, vodeći računa o području njihove stručnosti i jezicima na kojima djeluju. Europska komisija objavljuje i ažurira popis³ certificiranih tijela, a prema javno dostupnom popisu na dan 31. prosinca 2025. bilo je certificirano ukupno devet tijela u EU. U slučajevima u kojima je to bilo primjereno s obzirom na sadržaj podneska, HAKOM je korisnike informirao o toj mogućnosti i upućivao ih na navedeni popis.

5. Pouzdani prijavitelji (članak 22. DSA)**Uvod**

Prema Aktu o digitalnim uslugama (DSA), pouzdani prijavitelji odgovorni su za otkrivanje potencijalno nezakonitog sadržaja i upozoravanje internetskih platformi. Oni su stručnjaci za prepoznavanje određenih vrsta nezakonitog sadržaja na internetu, poput govora mržnje, terorističkog sadržaja, krivotvorenih proizvoda ili dječje pornografije te takve sadržaje prijavljuju internetskim platformama. Prijave pouzdanih prijavitelja platforme moraju obrađivati prioritetno, budući da se pretpostavlja njihova veća točnost u odnosu na prijave prosječnih korisnika. Status pouzdanog prijavitelja dodjeljuje Koordinator za digitalne usluge (DSC) države članice u kojoj je osnovan podnositelj zahtjeva. DSC-ovi nadziru postupak prijave, osiguravajući da subjekti ispunjavaju kriterije utvrđene u članku 22. DSA, kao što su neovisnost od bilo koje internetske platforme ili posebna stručnost. U skladu s člankom 22. stavkom 8. DSA, Europska komisija, nakon savjetovanja s Europskim odborom za digitalne usluge, prema potrebi donosi smjernice za pomoć pružateljima internetskih platformi i Koordinatorima za digitalne usluge u primjeni kriterija za dodjelu statusa pouzdanog prijavitelja. Te su smjernice još uvijek u pripremi, a njihovo donošenje očekuje se tijekom 2026.

Pouzdaní prijavitelji u 2025.

Tijekom 2025. HAKOM nije dodijelio status pouzdanog prijavitelja niti je u izvještajnom razdoblju zaprimio formalni zahtjev za dodjelu tog statusa.

³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hr/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

Provedbenim zakonom predviđeno je donošenje pravilnika kojim se uređuju kriteriji i postupak dodjeljivanja, suspendiranja ili opozivanja statusa pouzdanog prijavitelja. Iako do završetka izvještajnog razdoblja pravilnik nije donesen, tijekom 2025. provedene su pripremne aktivnosti, uključujući sastanke sa zainteresiranim dionicima i izradu nacрта. Pri izradi nacрта HAKOM je nastojao maksimalno uskladiti nacionalna rješenja s pristupom na razini EU, uzimajući u obzir spomenute smjernice Europske komisije (u pripremi tijekom 2025.) te najbolje prakse razmatrane u okviru radnih skupina Europskog odbora za digitalne usluge, kako bi se izbjegla potreba za izmjenama pravilnika neposredno nakon donošenja. Nacrt pravilnika planira se uputiti u postupak javnog savjetovanja u ožujku 2026.

Istodobno, HAKOM je **provodio aktivnosti informiranja i podizanja svijesti** o institutu pouzdanih prijavitelja, uključujući kroz prezentacije održane pred nadležnim tijelima i organizacijama civilnog društva.

6. Provjereni istraživači (članak 40. DSA)

Uvod

Provjereni istraživači su istraživači koji imaju pravo pristupa podacima koji nisu javno dostupni radi svojih istraživanja o sistemskim rizicima ili mjerama za smanjenje rizika na vrlo velikim internetskim platformama i internetskim pretraživačima. Sistemski rizici su rizici koji mogu nanijeti ozbiljnu štetu društvu ili gospodarstvu u cjelini, primjerice širenje nezakonitog sadržaja ili miješanje u izbore. Kako bi ostvario pristup relevantnim podacima, koordinator za digitalne usluge (DSC) države članice u kojoj je osnovana određena vrlo velika internetska platforma ili internetski pretraživač može istraživaču dodijeliti status provjerenog istraživača, ako je istraživač dokazao da ispunjava uvjete propisane člankom 40. DSA. Vrlo velike internetske platforme i internetski pretraživači dužni su omogućiti pristup tim podacima istraživačima kojima je dodijeljen status provjerenog istraživača.

Status provjerenih istraživača u 2025.

U 2025. godini došlo je do ključnih novosti za provedbu članka 40. DSA. Europska komisija donijela je Delegiranu uredbu (EU) 2025/2050⁴ od 1. srpnja 2025., kojom se detaljnije uređuju postupovni i tehnički uvjeti pristupa podacima za provjerene istraživače te je uspostavljen DSA Portal⁵ za pristup podacima kao središnje mjesto za podnošenje zahtjeva i operativnu komunikaciju.

Sukladno tom okviru, zahtjev se može podnijeti ili koordinatoru za digitalne usluge (DSC) države poslovnog nastana VLOP-a/VLOSE-a čijim se podacima želi pristupiti, ili DSC-u države članice u kojoj se nalazi istraživačka organizacija s kojom je istraživač povezan, pri čemu taj DSC provodi početno ocjenjivanje i prosljeđuje ga DSC-u države poslovnog nastana koji donosi konačnu odluku.

⁴ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202502050

⁵ <https://data-access.dsa.ec.europa.eu/home>

HAKOM je o navedenim novostima i postupku prijave **informirao⁶ javnost** te je **uspostavio kontaktnu točku** za podršku istraživačima iz Republike Hrvatske pri korištenju DSA Portala.

Tijekom 2025. HAKOM nije dodijelio status provjerenog istraživača niti je provodio postupke odobravanja pristupa podacima u svojstvu DSC-a države poslovnog nastana, budući da nijedan VLOP/VLOSE nema poslovni nastan u Republici Hrvatskoj.

Ipak, HAKOM je redovito **održavao kontakte i razmjenjivao relevantne informacije** s predstavnicima akademske zajednice te s organizacijama civilnog društva koje su iskazale interes za potencijalnu buduću suradnju u području istraživanja sistemskih rizika u okviru DSA.

7. Provedba i nacionalne/međunarodne aktivnosti

Uvod

U 2025. godini HAKOM je sudjelovao u nizu nacionalnih i međunarodnih aktivnosti – formalnih i neformalnih – usmjerenih na poticanje usklađenosti, jačanje suradnje među dionicima te osiguranje učinkovite provedbe Akta o digitalnim uslugama (DSA). Ove aktivnosti nadopunile su provedbene aktivnosti te pridonijele podizanju svijesti, jačanju kapaciteta i promicanju transparentnosti u digitalnom ekosustavu. Aktivnosti su obuhvatile i svakodnevno postupanje po upitima, koordinaciju i pripremu materijala za rad na nacionalnoj i EU razini. Uz navedeno, HAKOM je tijekom 2025. odgovarao na tematske upitnike i zahtjeve za dostavu podataka zaprimljene od nadležnih tijela i Europske komisije te je dostavljao DSA-relevantne podatke za potrebe godišnjih izvješća Pravobranitelja za djecu i Pučkog pravobranitelja.

Provedbene aktivnosti u 2025.

U 2025. HAKOM je provodio provedbene aktivnosti koordinatora za digitalne usluge koje obuhvaćaju operativno postupanje po podnescima i uspostavu procesa potrebnih za provedbu DSA na nacionalnoj razini. To je uključivalo obradu prijave za upis u DSA bazu transparentnosti, zaprimanje i obradu pritužbi korisnika te preliminarnu procjenu navoda i dostupnih informacija radi utvrđivanja postoji li osnova za sumnju na povredu obveza iz DSA od strane pružatelja usluga posredovanja, uz upućivanje podnositelja na odgovarajuće mehanizme zaštite kada nije utvrđena povreda ili kada predmet ne ulazi u područje primjene DSA.

Istodobno su provedene i aktivnosti usmjerene na operativizaciju provedbe (npr. uspostava alata i procedura, izrada uputa za obveznike, koordinacija s nacionalnim nadležnim tijelima i komunikacijski protokoli s relevantnim dionicima), koje se detaljnije opisuju u nastavku u poglavljima „Nacionalne aktivnosti” i „Ostale aktivnosti nacionalnih nadležnih tijela u 2025.”

⁶ <https://www.hakom.hr/hr/provjereni-istrazivaci-i-pristup-podacima/12313>

Nacionalne aktivnosti

Normativni okvir i koordinacija provedbe

U 2025. HAKOM je, u ulozi koordinatora za digitalne usluge, aktivno **sudjelovao u donošenju provedbenog zakona**, uključujući davanje stručnih mišljenja u postupku izrade propisa. U okviru uloge DSC-a, HAKOM je sudjelovao i u **povezanim zakonodavnim aktivnostima** u vezi s pripremom nacionalnog provedbenog okvira za Uredbu o političkom oglašavanju⁷, osobito u dijelu koji se odnosi na pružatelje usluga posredovanja.

Radi osiguranja učinkovitog izvršavanja zadaća u okviru DSA, HAKOM je tijekom 2025. organizacijski uspostavio **Sektor za digitalne usluge**. Istodobno su provedene pripreme i koordinacijske aktivnosti s tijelima iz članka 6. provedbenog zakona kroz bilateralne i multilateralne sastanke te suradnju s drugim institucijama. U području zaštite prava intelektualnog vlasništva, HAKOM je osigurao formalno uključivanje u **Koordinacijsko povjerenstvo za provedbu prava intelektualnog vlasništva (KOPPIV)** te je, kroz više sastanaka u okviru KOPPIV-a, doprinio koordinaciji postupanja i razmjeni informacija relevantnih za suzbijanje povreda prava intelektualnog vlasništva u digitalnom okruženju. Uz rad u institucionalnom okviru, HAKOM se uključio i u neformalne operative formate s relevantnim dionicima (uključujući operatore) usmjerene na suzbijanje digitalnog piratstva.

Ovisno o području nadležnosti i kompetencijama, HAKOM je uključio nacionalna nadležna tijela u relevantne radne skupine Europskog odbora za digitalne usluge. Dodatno, HAKOM je održavao **redovite bilateralne sastanke s Predstavništvom Europske komisije** u Republici Hrvatskoj radi razmjene informacija i koordinacije aktivnosti u provedbi DSA.

Operativni alati i podrška obveznicima (e-Pružatelj DSA)

U 2025. HAKOM je uspostavio i stavio u funkciju sustav e-Pružatelj DSA, koji služi kao evidencija pružatelja usluga posredovanja te kao kanal za dostavu obavijesti o pružanju usluga posredovanja sukladno provedbenom zakonu. Nakon objave informacije o načinu podnošenja obavijesti 29. srpnja 2025. počeo je teći zakonski rok od tri mjeseca za podnošenje obavijesti (do 29. listopada 2025.), o čemu je HAKOM dodatno informirao i podsjetio obveznike uoči isteka roka. Za potrebe operative provedbe osigurane su **korisničke upute i podrška** putem kontakt adrese (**helpdesk**), a kroz sustav je omogućena komunikacija s pružateljima te, prema potrebi, razmjena relevantnih informacija s Europskom komisijom i drugim nadležnim tijelima u skladu s DSA i provedbenim zakonom. Do zaključenja izvještajnog razdoblja (31. prosinca 2025.) u evidenciji e-Pružatelj DSA bilo je evidentirano **70** pružatelja usluga posredovanja.

U okviru provedbe i podrške obveznicima, HAKOM je pružateljima usluga posredovanja pružao kontinuiranu operativnu i stručnu podršku te je tijekom 2025. odgovorio na ukupno **42 upita** vezana uz primjenu DSA i ispunjavanje obveza prema provedbenom zakonu.

⁷ UREDBA (EU) 2024/900 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 13. ožujka 2024. o transparentnosti i ciljanju u političkom oglašavanju, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202400900

Osim komunikacije s pružateljima, HAKOM je odgovorio na **13 novinarskih upita**, uključujući upite specijaliziranih medija na temu digitalnog piratstva, pri čemu su se upiti odnosili na niz DSA relevantnih tema, osobito na integritet informacijskog prostora (dezinformacije i sumnje na koordinirano neautentično djelovanje), sadržaje generirane umjetnom inteligencijom (npr. deepfake snimke) te pitanja primjene DSA u odnosu na pojedine pružatelje usluga. HAKOM je ostvario i **jedno gostovanje uživo** na temu DSA i integriteta izbora, a informacije relevantne za DSA pravovremeno je **objavljivao na mrežnim stranicama**.

Zaštita djece i podizanje razine digitalne sigurnosti

Kao i prethodnih godina, HAKOM je i tijekom 2025. poduzeo niz aktivnosti usmjerenih na zaštitu djece i podizanje razine digitalne sigurnosti, uključujući:

- Izradu i objavu **brošure** „[Ključevi sigurnog interneta](#)“ koja je bila podijeljena učenicima petih razreda osnovnih škola diljem Hrvatske. Brošura sadrži praktične i korisne savjete o sigurnosti na internetu, zaštiti privatnosti i osobnih podataka, načinu ponašanja i odgovornoj uporabi društvenih mreža, a dio je HAKOM-ovog programa informiranja djece i roditelja koji se od 2016. provodi u suradnji s Ministarstvom znanosti, obrazovanja i mladih;
- Izradu **webinara** „Ključevi sigurnog interneta“ koji obrađuju pet različitih tematskih cjelina, uključujući online sigurnost, sigurnost osobnih podataka, informacije o digitalnim tragovima i umjetnoj inteligenciji, ali i znanja o novim pravilima digitalnog svijeta. Izrađeni su u suradnji sa stručnjacima iz različitih područja te su koristan alat roditeljima kako bi osvijestili prednosti i izazove digitalnog okruženja, a i korisnicima starije životne dobi koji se teže snalaze u svijetu digitalnih tehnologija;
- Obilježavanje **Dana sigurnijeg interneta** suorganizacijom konferencije „Potraga za boljim internetom“ u suradnji s CARNET-om, Centrom za sigurniji internet i udrugom „Suradnici u učenju“;
- Kontinuirano provođenje (u sklopu projekta zaštite djece na internetu) programa **edukacije** učenika osnovnih škola, ali i njihovih roditelja s ciljem davanja potrebnih informacija o odgovornom ponašanju prilikom uporabe društvenih mreža u trenutku kada se djeca njima počinju samostalno koristiti bez stalnoga nadzora odraslih.
- Osnivanje **Savjetodavnog mehanizma** za zaštitu djece u digitalnom okruženju, kao platforme za razmjenu informacija te pokretanje koordiniranih inicijativa na području zaštite djece u digitalnom okruženju putem suradnje s udrugama civilnog društva, operatorima, nadležnim državnim tijelima i drugim institucijama;
- Nadogradnju aplikacije **Kalkulator privatnosti** koja omogućuje provjeru potencijalnih rizika za vlastitu privatnost prilikom korištenja interneta i dijeljenja osobnih podataka.

Dodatno, HAKOM je u 2025. iskazao interes za BIK⁸ Advisory Board.

Aktivnosti vezane uz javnu komunikaciju i doseg prema korisnicima

U izvještajnom razdoblju održan je i inicijalni razgovor s digitalnim kreatorom (influencerom) radi razmjene mišljenja o mogućim budućim formatima informiranja korisnika, bez provedbe konkretnih komunikacijskih aktivnosti u 2025.

⁸ Better Internet for Kids

Aktivnosti vezane uz integritet izbora u 2025.

Tijekom 2025. godine HAKOM je nastavio provoditi preventivne i nadzorne aktivnosti s ciljem očuvanja integriteta **predsjedničkih** (2. krug) te **lokalnih izbora** u digitalnom okruženju, uključujući koordinaciju s Državnim izbornim povjerenstvom (DIP), platformama (uključujući VLOPs/VLOSEs) i organizacijama civilnog društva.

Uoči lokalnih izbora 18. svibnja 2025., HAKOM je u svojstvu DSC-a, u suradnji s DIP-om, 9. travnja 2025. održao **okrugli stol** o smanjenju rizika od dezinformacija, uz sudjelovanje predstavnika Googlea, Mete, TikToka i X-a, Europske komisije te organizacija civilnog društva (Gong⁹, Faktograf¹⁰, ADMO¹¹). Fokus rasprave bio je identificirati rizike manipulacije informacijama te potvrditi i ojačati komunikacijske protokole i mehanizme brzog djelovanja, uključujući korištenje izravnih komunikacijskih kanala u slučaju sumnji na koordinirano širenje dezinformacija.

Tijekom oba izborna procesa, HAKOM je održavao komunikacijske protokole s platformama, organizacijama civilnog društva i nacionalnim tijelima. U suradnji s Državnim izbornim povjerenstvom (DIP) provedene su mjere za davanje prednosti službenim informacijama u rezultatima pretraživanja, reguliranje političkog oglašavanja te osiguravanje pravodobnog odgovora na prijavljeni sadržaj.

HAKOM je tijekom izbornih razdoblja osigurao operativnu spremnost i postupao po nekoliko prijava koje su se odnosile na potencijalno nezakonit ili štetan sadržaj, uključujući **organizaciju dežurstva 24/7** tijekom razdoblja izborne šutnje i na dan održavanja izbora. Nisu utvrđeni sistemski rizici, a platforme su postupale u skladu sa svojim obvezama prema Aktu o digitalnim uslugama (DSA).

Ostale aktivnosti nacionalnih nadležnih tijela u 2025.

Osim postupanja putem naloga iz članaka 9. i 10. DSA, pojedina nacionalna nadležna tijela izvijestila su o drugim aktivnostima relevantnima za provedbu DSA i povezano postupanje prema pružateljima usluga.

Ministarstvo unutarnjih poslova, Uprava kriminalističke policije, u okviru kriminalističkih istraživanja u Republici Hrvatskoj uputila je **719 zahtjeva** prema stranim pružateljima usluga na internetu za dostavu osnovnih pretplatničkih podataka o korisnicima. Navedeni zahtjevi temeljili su se na dobrovoljnoj suradnji između pružatelja usluga i policije (izvan režima naloga prema članku 10. DSA).

Agencija za zaštitu osobnih podataka zaprimila je **38 pritužbi** ispitanika vezanih uz blokiranje Facebook i Instagram računa (Meta) zbog navodnog nepoštivanja uvjeta korištenja platformi te je, nakon analize, podnositelje informirala o mogućnosti korištenja mehanizama izvansudskog rješavanja sporova predviđenih DSA, kao i o drugim dostupnim putevima zaštite.

⁹ <https://gong.hr/>

¹⁰ <https://faktograf.hr/>

¹¹ Adria Digital Media Observatory, <https://admohub.eu/hr/>

Državni inspektorat, Sanitarna inspekcija, radi provjere usklađenosti proizvoda s Uredbom (EZ) br. 1223/2009 o kozmetičkim proizvodima, uputila je **jedan zahtjev** prema **Amazonu** temeljem **članka 32.** DSA (pravo na informacije), vezano uz proizvod koji nije sadržavao podatke o odgovornoj osobi za EU tržište. Amazon je po primitku zahtjeva uklonio predmetni proizvod iz prodaje.

Agencija za elektroničke medije nastavila je rad na **projektu** uspostave nacionalne mreže provjeravatelja informacija (**fact-checkera**) kao važnog alata za smanjenje sistemskih rizika i jačanje otpornosti na dezinformacije. Poseban naglasak stavljen je na predmete povezane sa **zaštitom maloljetnika** te **suzbijanjem govora mržnje** i poticanja na mržnju i nasilje. U suradnji s HAKOM-om i ostalim dionicima u provedbi, provodila je aktivnosti uspostave sustava za zaprimanje pritužbi, edukacije kadrova i jačanja medijske pismenosti korisnika, kao i razvoja tehničkih protokola za razmjenu informacija između HAKOM-a i AEM-a, u slučajevima kada se pritužba odnosi na audiovizualni sadržaj.

Međunarodne aktivnosti

Suradnja i koordinacija na razini EU i država članica

U okviru prekogranične suradnje HAKOM je održavao bilateralne kontakte s više drugih koordinatora za digitalne usluge (npr. Irske, Češke, Rumunjske, Slovačke, Italije i Grčke) te redovito razmjenjivao informacije putem sustava AGORA, s ciljem usklađivanja postupanja i razmjene operativnih iskustava u provedbi DSA, pri čemu je sa slovenskim koordinатором održana i tematska radionica.

Suradnja s platformama i operativno usklađivanje postupanja

Tijekom 2025. održano je nekoliko bilateralnih sastanaka s vrlo velikim internetskim platformama (VLOPs) – **Meta** i **TikTok**. Uz teme povezane s integritetom izbora, razgovaralo se i o operativnim kanalima za prijavu i uklanjanje nezakonitog sadržaja (za potrebe nadležnih tijela), kao i o izazovima s kojima se platforme susreću u praksi, osobito u dijelu moderiranja sadržaja te jezičnih i kontekstualnih specifičnosti pojedinih država članica koje mogu utjecati na učinkovitost provedbe mjera.

Dijalog s civilnim društvom i integritet informacijskog prostora

HAKOM je nastavio suradnju s organizacijama civilnog društva kroz sudjelovanje i doprinos raspravama o temama vezanim uz dezinformacije, zaštitu građanskog diskursa i integritet informacijskog prostora. U tom okviru, predstavnici HAKOM-a sudjelovali su na **DSA Civil Society Roundtable** u Briselu u studenome 2025., u suorganizaciji DSA Civil Society Coordination Group, te su aktivno sudjelovali na događanju **DISINFO Lab 2025**, uključujući izlaganje o iskustvima HAKOM-a u ulozi koordinatora za digitalne usluge.

HAKOM je organizacijama civilnog društva dostavio poziv i informacije o webinaru koji je organizirao TikTok („TikTok Research Tools (Research API)”), namijenjenom istraživačima i organizacijama civilnog društva.

Sudjelovanje na konferencijama, panelima i stručnim raspravama

HAKOM je sudjelovao na panelu međunarodne konferencije **ADMO projekta** te na panelu Hrvatske gospodarske komore u okviru okruglog stola „**Borba protiv piratstva u digitalnom dobu**“. U području jačanja kapaciteta i razmjene znanja, predstavnici HAKOM-a sudjelovali su i u relevantnim edukacijama i radionicama na razini EU, uključujući tjedni **trening** Europske komisije o provedbi DSA te **tematsku radionicu** o smjernicama za zaštitu maloljetnika, kao i **radionicu** u okviru EU studije o **online oglašavanju**. Uz navedeno, sudjelovalo se i u stručnim raspravama s relevantnim dionicima u akademskom i stručnom okruženju o regulaciji platformi i provedbenim izazovima DSA.

Europski odbor za digitalne usluge

Europski odbor za digitalne usluge (dalje: „Odbor“) ima za cilj doprinijeti sigurnom, predvidljivom i pouzdanom internetskom okruženju koje potiče inovacije, a istodobno štiti temeljna prava. Kroz rad Odbora, Europska komisija i koordinatori za digitalne usluge djeluju kao jedinstven tim, primjenjujući europski pristup provedbi DSA. Odbor tako ima ključnu ulogu u osiguravanju dosljedne primjene DSA u cijeloj Europskoj uniji, na korist svih europskih građana, društva i gospodarstva.

Odbor predstavlja platformu za raspravu o svim relevantnim pitanjima i prioritetima vezanim uz primjenu DSA. Bliska, povjerljiva suradnja i koordinacija, uzimajući u obzir specifičan utjecaj posredničkih usluga u pojedinim državama članicama, ključni su za učinkovitu i usklađenu provedbu DSA u cijeloj Europskoj uniji.

Za DSC-ove koji sudjeluju u radu Odbora, važno je aktivno doprinositi tom procesu. Članovi Odbora pružaju podršku, savjete i pomoć Europskoj komisiji i drugim DSC-ovima u njihovim nadzornim zadaćama. Međusobno razmjenjuju iskustva i stručna znanja, po potrebi se savjetuju s vanjskim stručnjacima te sudjeluju u analizi novih pitanja povezanih s digitalnim uslugama na unutarnjem tržištu. Stoga sudjelovanje u radu Odbora zahtijeva aktivnu ulogu u suradnji i zajedničkom radu na osiguravanju usklađenosti s DSA, uzimajući u obzir specifični kontekst svake države članice.

U 2025. godini Europski odbor za digitalne usluge održao je ukupno 9 sastanaka (6 redovnih te 3 ad hoc)¹². Ti sastanci bili su ključna platforma za raspravu o tekućoj provedbi i primjeni Akta o digitalnim uslugama (DSA) u cijeloj Europskoj uniji. Omogućili su članovima Odbora uključivanje u detaljne rasprave o raznim pitanjima i prioritetima u području digitalnih usluga. Svaki je sastanak dao značajan doprinos ostvarenju zajedničkog cilja – izgradnji sigurnog, transparentnog i inovativnog digitalnog okruženja u cijeloj EU.

HAKOM je sudjelovao na svih **9 sastanaka Odbora**. Osim toga, stručnjaci HAKOM-a aktivno su sudjelovali u svim radnim skupinama¹³ koje su osnovane u okviru Odbora, na **ukupno 89 sastanaka**:

¹² <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hr/policies/dsa-board>

¹³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hr/policies/dsa-board-working-groups>

- Radna skupina 1 – Horizontalna i pravna pitanja;
- Radna skupina 2 – Suradnja;
- Radna skupina 3 – Moderiranje sadržaja i pristup podacima;
- Radna skupina 4 – Integritet informacijskog prostora;
- Radna skupina 5 – Potrošači i internetska tržišta;
- Radna skupina 6 – Zaštita maloljetnika;
- Radna skupina 7 – Nalozi i kaznena pitanja;
- Radna skupina 8 – Pitanja u području IT-a.

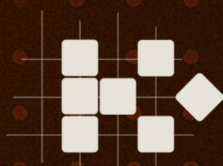
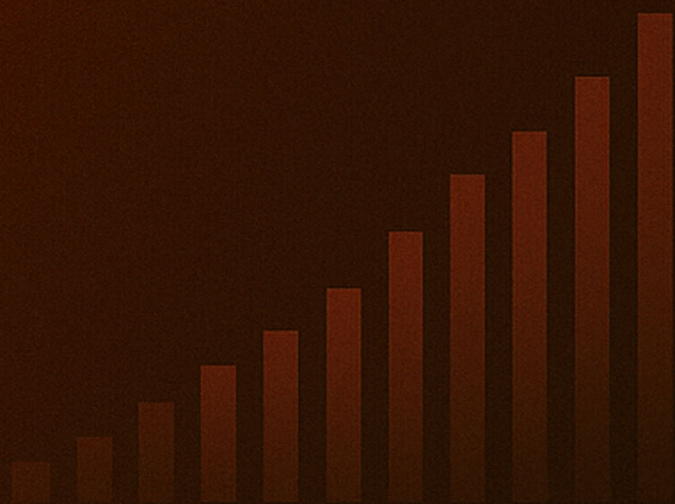
Prema potrebi, HAKOM je u rad navedenih radnih skupina uključivao i predstavnike nacionalnih nadležnih tijela, i to: u rad Radne skupine 4 predstavnike Državnog izbornog povjerenstva, u rad Radne skupine 5 predstavnike Državnog inspektorata, u rad Radne skupine 6 predstavnike Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije i Agencije za elektroničke medije, a u rad Radne skupine 7 predstavnike Ministarstva unutarnjih poslova i Državnog odvjetništva Republike Hrvatske.

8. Zaključak

Tijekom 2025. HAKOM je, u ulozi koordinatora za digitalne usluge, ostvario značajan napredak u operativizaciji provedbe DSA na nacionalnoj razini. Uspostavljen je sustav e-Pružatelj DSA za dostavu obavijesti o pružanju usluga posredovanja, provedeno je postupanje po zaprimljenim pritužbama korisnika te su razvijeni i održavani koordinacijski mehanizmi s nacionalnim nadležnim tijelima, Europskom komisijom, drugim DSC-ovima i relevantnim dionicima. Dodatno je ojačana suradnja u području prava intelektualnog vlasništva kroz aktivnosti u okviru Koordinacijskog povjerenstva za provedbu prava intelektualnog vlasništva (KOPPPIV). Aktivno sudjelovanje u radu Europskog odbora za digitalne usluge i njegovih radnih skupina pridonijelo je usklađivanju prakse, razmjeni iskustava te unaprjeđenju suradnje i koordinacije s drugim koordinatorima i Europskom komisijom radi dosljedne i učinkovite provedbe Uredbe.

U 2026. HAKOM će prioritetno usmjeriti aktivnosti na donošenje i provedbu podzakonskih akata predviđenih provedbenim zakonom, nakon čega se očekuje i dodjela prvih statusa pouzdanog prijavitelja. Uz postojeće ustrojene oblike suradnje i koordinacije, nastaviti će se aktivnosti na dodatnom mapiranju pružatelja usluga posredovanja radi potpunijeg obuhvata tržišta. Posebna će se pozornost posvetiti jačanju dijaloga s organizacijama civilnog društva o provedbi DSA. Istodobno je vidljiv porast interesa javnosti za DSA i prava korisnika: u prva dva mjeseca 2026. zaprimljeno je 26 pritužbi, što je oko polovice ukupnog broja pritužbi u 2025. Navedeni trend potvrđuje važnost nastavka informiranja korisnika i dionika.

111110100101 11111100
001001101010 011011
010101011101 1001100
110110000010 101000
001010101001 011
110101010110 10
00101101100
1101011



ZAGREB, OŽUJAK 2026.