

28. 6. 2022

ID: 114913

Jak řeší stížnosti na závadný obsah hostingová jednička na trhu WEDOS Interent, a.s.

Když jste největším provozovatelem webhostingových služeb a téměř každá pátá česká doména směřuje k vám, tak se potýkáte se stížnostmi na závadný obsah denně.

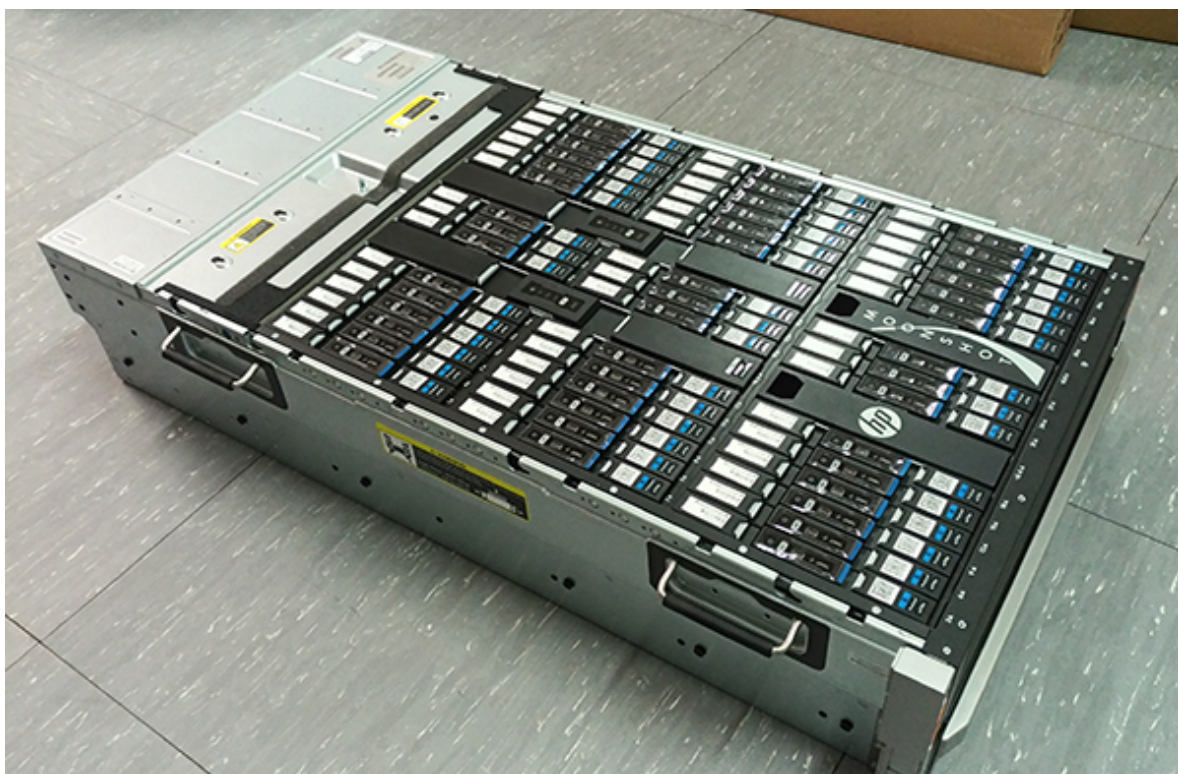
Kdo jsme z pohledu zákona

WEDOS Internet, a.s. vlastní a provozuje dvě soukromá datacentra, kde jsou pouze naše technologie. Máme zde vlastní servery, na kterých fungují naše hostingové služby, které umožňují zákazníkům umístit webové stránky (webhosting) anebo libovolný vlastní operační systém, na kterém mohou mít cokoliv (virtuální servery, cloud, dedikované servery).

Zjednodušeně je to prostor pro data, který zákazníkovi zpřístupníme přes internet. Zajistíme zálohování, DDoS ochranu atd.

Jejich webové stránky ani aplikace neprovozujeme. Do elektronické komunikace nezasahujeme, je však omezena v rámci smluvních podmínek (například blokuje DDoS útoky příchozí i odchozí).

Naši odpovědnost vymezuje **Zákon č. [480/2004 Sb.](#) (Zákon o některých službách informační společnosti).**



Zasáhnout můžeme, jen když se o tom dozvíme

Existuje obsah, kterému ze zákona musíme zamezit se dále šířit (nikoliv jej smazat), pokud nás na to někdo upozorní. Toto je dáno zákonem **480/2004 Sb §5 (1) b)**

Odpovědnost poskytovatele služby za ukládání obsahu informací poskytovaných uživatelem

(1) Poskytovatel služby, jež spočívá v ukládání informací poskytnutých uživatelem, odpovídá za obsah informací uložených na žádost uživatele, jen

b) dozvěděl-li se prokazatelně o protiprávní povaze obsahu ukládaných informací nebo o protiprávním jednání uživatele a neprodleně neučinil veškeré kroky, které lze po něm požadovat, k odstranění nebo zneprístupnění takovýchto informací.

Nicméně jak uvádí **§6**, nemáme povinnost dohlížet na obsah přenášených anebo ukládaných dat ani aktivně vyhledávat skutečnosti a okolnosti poukazující na protiprávní obsah informace.

Důvodem jsou hlavně technická omezení. Jen na webhostingu je u nás více jak 150 tisíc webů, kde každý může mít tisíce až desítky tisíce stránek. Část obsahu navíc nemusí být strojově čitelná (obrázky, videa, archivy, šifrovaný obsah) anebo uložená fyzicky u nás - dneska téměř každý web stahuje obsah ze serverů třetích stran (vkládané příspěvky ze sociálních sítích, fonty, multimédia, skripty atd.).

Povaha některých námi nabízených služeb jako jsou třeba virtuální servery anebo cloud, nám neumožňuje přistoupit k obsahu vůbec (jsou provozovány ve virtuálním kontejneru, kam má přístup jen zákazník). Navíc na nich zákazník může data zašifrovat, podobně jako si šifrujete data na disku v notebooku a chráníte si je před odcizením.

Kdy obsah blokovat musíme

Existuje obsah, který se zákona musíme neprodleně zablokovat. Jedná se o obsah naplňující znaky trestného činu. Pokud je to jednoznačné, tak obsah nemažeme, ale službu vypneme.

Spousta lidí si myslí, že jako provozovatel hostingové služby můžeme smazat konkrétní obrázek anebo text na webu zákazníka. To bohužel nejde, protože nevíme, jak je tam uložený ani jak se s webem zákazníka zachází. Například smazáním souboru může dojít k rozbití webu anebo druhý den tam bude smazaný soubor znovu, protože se jedná jen o dočasnou kopii, která se aktualizuje odjinud. Soubor může smazat jen zákazník, který ví, jak jeho web funguje.

Proto z naší strany prostě vypneme celou službu, zablokujeme k ní přístup a upozorníme zákazníka (výjimkou jsou specifické žádosti specializovaných útvarů, kdy nesmíme informovat zákazníka z jakého důvodu byla služba vypnuta).

Informovat o závadném obsahu nás může kdokoliv písemnou formou, ideálně přes kontaktní formulář anebo online chat. Z pohledu zákona by mělo být oznámení konkrétní. Tedy když nám někdo napíše, že na jednom webu u nás je phishingová stránka, tak nám to moc nepomůže. Z pohledu zákona se takovým hlášením ani nemusíme zabývat. Nicméně v interních procesech máme postupy, kdy se oznamovatele ptáme na konkrétní informace, abychom mohli problém řešit. Rozhodně nechceme mít na serverech škodlivý obsah.



Kdy obsah mazat nemusíme

Poměrně často se setkáváme se žádostmi o odstranění obsahu, který neporušuje zákon, ale oznamovatel se domnívá, že jsou porušena jeho duševní nebo osobní práva.

V případě duševního práva se nejčastěji řeší autorské právo na fotografie anebo videa. V těchto případech většinou nedokážeme rozhodnout. Často se za tímto skrývá pokus poškodit konkurenci anebo nepochopení licenčních podmínek.

Proto si od stěžovatele vyžádáme souhlas předat informace zákazníkovi a upozorníme stěžovatele, že nemůžeme suplovat roli soudu. Následně vše zašleme zákazníkovi a stěžovateli oznámíme, že jsme vše předali zákazníkovi. V případě že se nedokážou dohodnout, tak rozhodnout musí soud a my pak na základě soudního rozhodnutí můžeme zasáhnout.

Dále tu máme řešení osobních sporů. Nejčastěji někdo o někom něco napíše a nám pak chodí peprné žádosti o neprodlené smazání. I v těchto případech platí, že se snažíme předat žádost zákazníkovi. Nicméně většinou o to není zájem ze strany stěžovatele, protože to už dříve zkoušel. Takže doporučíme řešení soudní cestou.

Samozřejmě existují v obou případech výjimky, kdy to řešíme neprodleně. Nicméně to už většinou spadá do kategorie trestných činů.

Závěr

Jedničkou na českém trhu jsme od roku 2013 a hostujeme v ČR více webů než jakákoliv naše konkurence. Zažili jsme toho opravdu hodně včetně výhrůžek, vydírání a samozřejmě i žalob. Za právní služby každý rok utrácíme nemalé peníze, ale věříme, že se to vyplatí. Naši zákazníci musí vědět, že jen tak nepodlehne tlaku velkých institucí anebo i politiků.

Samozřejmě se snažíme spolupracovat i s Policií ČR a specializovanými útvary. Máme už domluvené postupy, takže vše jde rychle a hladce. Jde to i bez zbytečného nátlaku, s kterým jsem se dříve setkávali.

Další články:

- [Legal Innovation Day 2026: Praktické využití umělé inteligence v právní praxi](#)
- [Prémiový rezidenční komplex Bakers Court přináší na realitní trh komfortní bydlení s 5* službami](#)
- [Festival jako prestižní teambuilding](#)
- [Spojení Generali České a Právní ochrany D.A.S. přináší první výhodu: navýšení pojistného limitu na 5 milionů](#)
- [Kultura jako prestižní benefit: Proč by právní firmy měly sázet na „inteligentní zážitky“? Rozhovor s JUDr. Martinou Jankovskou](#)
- [Wolters Kluwer uvádí na český trh AI právní pracovní prostor Libra s integrovaným obsahem ASPI](#)
- [Jak ušetřit na energiích, aniž byste porušili zákon](#)
- [SLUTO DAŇOVÁ & ÚČETNÍ firma roku 2025: Kdo se letos zařadil mezi špičky oboru?](#)
- [Novela stavebního zákona, transparentní odměňování a AI v právní praxi: zveme na odborné konference Wolters Kluwer](#)
- [Zásady a principy soukromého práva jako základ moderní právní praxe. Proč má studium LLM smysl nejen pro právníky](#)
- [Kmenové listy v s.r.o. - právní rámec, převod a praktické dopady](#)