**Европейски парламент**
2019 – 2024

**ПРИЕТИ ТЕКСТОВЕ**

# P9_TA(2023)0459

## Проектиране на онлайн услугите, предизвикващо пристрастяване, и защита на потребителите в рамките на единния пазар на ЕС

### Резолюция на Европейския парламент от 12 декември 2023 г. относно проектиране на онлайн услугите, предизвикващо пристрастяване, и защита на потребителите в рамките на единния пазар на ЕС (2023/2043(INI))

*Европейският парламент*,

– като взе предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 169 от него,

– като взе предвид известието на Комисията, озаглавено „Насоки относно тълкуването и прилагането на Директива 2005/29/ЕО относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители“ (2021/C 526/01),

– като взе предвид известието на Комисията, озаглавено „Насоки относно тълкуването и прилагането на Директива 2011/83/ЕС относно правата на потребителите“ (2021/C 525/01),

– като взе предвид известието на Комисията, озаглавено „Насоки за тълкуването и прилагането на Директива 93/13/ЕИО на Съвета относно неравноправните клаузи в потребителските договори“ (2019/C 323/04),

– като взе предвид проучването на Комисията, озаглавено „Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalisation: final report“ (Проучване на поведението относно нелоялните търговски практики в цифровата среда: неясни модели и манипулативно персонализиране: окончателен доклад), генерална дирекция „Правосъдие и потребители“, 2022 г,

– като взе предвид доклада на обединената група на потребителските организации Европейско бюро на съюзите на потребителите (BEUC) от 2022 г., озаглавен „EU Consumer

protection 2.0. Protecting fairness and consumer choice in a digital economy“ (Защита на потребителите в ЕС 2.0. Защита на справедливостта и избора на потребителите в цифровата икономика),

– като взе предвид консултацията на Комисията, озаглавена „Digital fairness – fitness check on EU consumer law“ (Справедливост в цифровата среда – проверка за пригодност на законодателството на ЕС в областта на потребителското право), и обобщаващия доклад за нея,

– като взе предвид изследването на Службата на ЕП за парламентарни изследвания от 2019 г., озаглавено „Harmful internet use. Part I: Internet addiction and problematic use“ (Вредно използване на интернет. Част I: Пристрастеност към интернет и проблематична употреба),

– като взе предвид доклада на Организацията на обединените нации от 2021 г., озаглавен „Нашата обща програма – доклад на генералния секретар“,

– като взе предвид своята резолюция от 12 март 2009 г. относно защитата на потребителите, по-специално на непълнолетните лица, по отношение на използването на видеоигри[1],

– като взе предвид Регламент (ЕС) 2022/2065 относно единния пазар на цифрови услуги (Законодателен акт за цифровите услуги)[2],

– като взе предвид предложението за регламент за определяне на хармонизирани правила относно изкуствения интелект (Законодателен акт за изкуствения интелект) (COM(2021)0206),

– като взе предвид Регламент (ЕС) 2016/679 относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните)[3],

– като взе предвид член 24 от Хартата на основните права на Европейския съюз,

– като взе предвид Конвенцията на ООН за правата на детето и Общ коментар № 25 (2021 г.) към Конвенцията за правата на детето относно цифровата среда,

---

1 ОВ C 87 E, 1.4.2010 г., стр. 122.
2 ОВ L 277, 27.10.2022 г., стр. 1.
3 ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1.

– като взе предвид стратегията на Комисията за по-добър интернет за децата,

– като взе предвид член 54 от своя Правилник за дейността,

– като взе предвид доклада на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите (A9-0340/2023),

A. като има предвид, че в днешната икономика, основана на привличането на внимание, технологичните дружества се възползват от уязвимостите на ползвателите и потребителите, за да привлекат вниманието им чрез дизайна и функционалните възможности на системата и да увеличат времето, което те прекарват в цифровите платформи; като има предвид, че много цифрови услуги, като например онлайн игри, социални медии, услуги за стрийминг на филми, сериали или музика, онлайн пазари или магазини, могат да бъдат проектирани с цел потребителите да се задържат на платформата възможно най-дълго време, така че да се увеличат максимално събираните данни, прекараното време и парите, изразходвани там, а също и дейностите, ангажираността, производството на съдържание, разработването на мрежи и споделянето на данни; като има предвид, че това важи с особена сила за услугите, свързани с извличането на печалба от данни; като има предвид, че по тази причина много онлайн услуги са проектирани да обслужват няколко цели едновременно, например да оптимизират опита на ползвателите и да задържат вниманието им, и следователно да водят до пристрастяване във възможно най-голяма степен; като има предвид, че не всички цифрови услуги се основават на един и същ бизнес модел: докато някои от тях целят монетизиране на данни и време, прекарано в приложението, за да събират данни и да ги използват за рекламни цели, други работят частично или изцяло с основани на абонамент модели, които може да съдържат или да не съдържат проектни характеристики, водещи до пристрастяване; като има предвид, че някои услуги са успешни и без да разчитат на дизайн, който удължава времето, прекарано на платформата; като има предвид, че търговският успех и етичното разработване на приложения не са взаимно изключващи се неща; като има предвид, че термините „манипулативен дизайн“, „проектиране, предизвикващо пристрастяване“ или „поведенчески дизайн“ на онлайн услугите се отнасят до характеристики, които водят до свързани с поведението рискове и вреди, в т.ч. форми на цифрово пристрастяване, като например „прекомерно или вредно използване на интернет“, „пристрастяване към смартфони“, „пристрастяване към технологиите или интернет“, „пристрастяване към социалните медии“; като има предвид, че сред академичните среди е налице нарастващ консенсус, че съществуват феномени като „пристрастяване към социалните медии“; като има предвид, че трябва да анализираме

задържащите вниманието или предизвикващи пристрастяване елементи, които подтикват към това поведение, а не средствата или устройствата като такива; като има предвид, че са необходими допълнителни изследвания, за да се разберат по-добре основните проблеми, въздействието на онлайн услугите и потенциалните решения;

Б. като има предвид, че цифровите услуги, в т.ч. социалните медии, променят коренно обществото и оказват положително въздействие, например повишена ефективност, свързаност, достъпност и отдих, както и дават възможност на децата и младите хора да се свързват, да се учат и да оценяват различните гледни точки и мнения по света, както и да изграждат знания и да проучват области на интерес; като има предвид, че приложенията могат да ни помогнат да станем по-продуктивни, да се упражняваме повече или да решаваме специфични задачи, както правят например приложенията за пътен трафик, банкиране или превод; като има предвид, че цифровизацията и социалните медии поставят също така нови предизвикателства пред обществото и изискват политическо внимание към рисковете за физическото и психичното здраве, свързани с използването на онлайн услуги; като има предвид, че заедно с всички подобрения, които технологиите са донесли в живота на хората, усъвършенстваното използване на пристрастяващ, поведенчески, подвеждащ или убеждаващ дизайн може да има вредни последици върху онлайн поведението на потребителите, така че е необходимо да се предоставят на регулаторните органи и изследователите нужните инструменти за анализиране на последиците от използването на тези платформи;

В. като има предвид, че младите на възраст между 16 и 24 години прекарват средно над седем часа на ден в интернет[1]; като има предвид, че едно от всеки четири деца и младежи показва признаци на „проблемно“ или „дисфункционално“ използване на смартфони, което представлява поведенчески модели, наподобяващи пристрастяване[2]; като има предвид, че според научните изследвания проблемното използване на смартфони продължава да нараства и че много деца използват социалните медии постоянно през целия ден, без да се изключват от тях,

---

1 Средно дневно време, прекарано в използване на интернет от онлайн потребители по света от 4-то тримесечие на 2022 г., по възраст и пол, Statista, 22 май 2023 г., https://www.statista.com/statistics/1378510/daily-time-spent-online-worldwide-by-age-and-gender/.

2 Lopez-Fernandez, O. and Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, (Пристрастеност към интернет и проблематична употреба), Служба на ЕП за парламентарни изследвания, STOA, стр. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

като се чувстват несигурни без мобилния си телефон; като има предвид, че също така според научните изследвания увеличаването на случаите на проблеми с психичното здраве в юношеска възраст може да е свързано с прекомерното използване на социални медии и че натискът в социалните медии е идентифициран като една от петте основни причини за проблеми с психичното здраве при децата; като има предвид, че по-младите са по-уязвими към развиването на психопатологични проблеми и че вредните навици и увреждания на психичното здраве, установени в детството, могат да повлияят на по-нататъшния ход на целия живот; като има предвид, че пристрастяването към игрите е признато от Световната здравна организация за психично разстройство;

Г. като има предвид, че при свързаното с използването на интернет пристрастяване може да се проявят странични ефекти, сходни с тези при пристрастяването към вещества, и че са налице доказателства включително за развитието на толерантност и релапс[1]; като има предвид, че съществуват строги разпоредби по отношение на продуктите и услугите, предизвикващи пристрастяване, за да се предотврати подобно пристрастяване и потребителите да бъдат предпазени от вреди; като има предвид, че съществуват данни, съгласно които проблематичното използване на смартфони или интернет е свързано с по-ниската степен на удовлетвореност от живота и със симптоми на психичното здраве като депресия, ниско самочувствие, разстройства, свързани с представата за собственото тяло, хранителни разстройства, тревожност, високо равнище на възприеман стрес, пренебрегване на семейството и приятелите, загуба на самоконтрол, недоспиване и обсесивно-компулсивни симптоми, например компулсивно пазаруване сред младите

[1] Lopez-Fernandez, O. and Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, (Пристрастеност към интернет и проблематична употреба), Служба на ЕП за парламентарни изследвания, STOA, стр. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

хора[1]; като има предвид, че за потребителите, прекомерно използващи цифрови медии, има двойно по-голяма вероятност да развият проблеми с психичното здраве, включително рискови фактори за самоубийство и самонараняване; като има предвид, че децата и младите хора са по-уязвими по отношение на тези симптоми; като има предвид, че психичните заболявания, установени в детска възраст, могат да обусловят по-нататъшния

---

[1] Вж., наред с другото: Sohn, S., Rees, P., Wildridge, B., Kalk, N. J., & Carter, B. R. (2019 г.). *Prevalence of problematic smartphone usage and associated mental health outcomes amongst children and young people: a systematic review, meta-analysis and GRADE of the evidence* (Разпространение на проблемното използване на смартфони и произтичащото от това въздействие върху психичното здраве сред децата и младите хора: системен преглед, мета-анализ и степенуване на доказателствата). BMC Psychiatry, 19, 2019. Peterka-Bonetta, J., Sindermann, C., Elhai, J.D., Montag, C., *Personality associations with smartphone and internet use disorder: a comparison study including links to impulsivity and social anxiety* (Личностни асоциации и нарушения, свързани с използването на смартфони и интернет: сравнително проучване, включващо връзки с импулсивност и социална тревожност). Front Public Health 7:127, 2019 г.; Samra, A., Warburton, W. A., and Collins, A. M., *Social comparisons: A potential mechanism linking problematic social media use with depression* (Социални сравнения: потенциален механизъм, свързващ проблемната употреба на социалните медии с депресията). Journal of Behavioral Addictions, 2022 г.; Laconi, S. et al. *Cross-cultural study of Problematic Internet Use in nine European countries* (Междукултурно изследване на проблемното използване на интернет в девет европейски страни), в: Computers in Human Behavior (Компютрите в поведението на човека), 84, стр. 430—440, 2018 г.; Lopez-Fernandez, O. and Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I:Internet addiction and problematic use*, (Пристрастеност към интернет и проблематична употреба), Служба на ЕП за парламентарни изследвания, STOA, стр. 51; Cesarina Mason, M., Zamparo, G., Marini, A., and Ameen, N. *Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying* (Залепени за телефона: пристрастяването на поколението Z към смартфоните и онлайн натрапчиви покупки), в: Computers in Human Behavior (Компютрите в поведението на човека), брой 136, ноември, 2022 г.; Learning to deal with Problematic Usage of the Internet (Да се научим да се справяме с проблемното използване на интернет), преработено издание, COST Action, 2023 г.; Boer, M. *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing* (Използване на социалните медии и благополучието на подрастващите), 2022 г.; Neophytou, E. Manwell, L.A. and Eikelboom, R. *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* (Ефекти от прекомерното време, прекарано пред екрана, върху неврологичното развитие, ученето, паметта, психичното здраве и дегенерацията на нервната система;: преглед на обхвата), Int J Ment Health Addiction, 19, 2019 г., стр. 724-744.

живот на лицето; като има предвид, че прекомерното използване на интернет е свързано с проблеми с ежедневните задължения, влошаващи се оценки, лошо представяне в училище и в университета или ниска ефективност в работата; като има предвид, че разпространението на цифровите зависимости и връзката им със симптоми на общи психични разстройства е нарастващ проблем за общественото здраве и като такъв следва да бъде предмет на загриженост от страна на създателите на политики; като има предвид, че са нужни още проучвания, за да се осигури по-добра информация за разработването на най-подходящите диагностични критерии и да се определят рисковите фактори за различни цифрови зависимости; като има предвид, че някои услуги, продукти или характеристики, които може да не засегнат възрастните, в същото време могат да бъдат много рискови, предизвикващи пристрастяване или вредни по друг начин за децата, включително поради кумулативното въздействие на комбинация от няколко характеристики или продължителното въздействие във времето;

Д. като има предвид, че всички онлайн услуги и продукти, до които вероятно ще имат достъп и деца, следва да бъдат проектирани с оглед на висшите интереси на детето като първостепенно съображение; като има предвид, че някои онлайн услуги и продукти могат да бъдат високорискови, предизвикващи пристрастяване или по друг начин вредни за децата, например поради комбинирано въздействие на няколко характеристики или кумулативно въздействие във времето;

Е. като има предвид, че според някои научни изследвания прекомерното време, прекарано пред екран, или проблематичното използване на цифрови технологии могат да окажат въздействие върху развитието на мозъка; като има предвид, че проблемите с увеличаването на използването на социални медии са свързани с дефицит или по-малък обем на вниманието, импулсивност или симптоми на синдрома на дефицит на вниманието и хиперактивност (СДВХ)[1]; като има предвид, че прекомерното използване на социални медии е свързано с по-ниска концентрация на сиво вещество в някои области на мозъка, какъвто е и случаят с други вещества, предизвикващи пристрастяване; като има предвид, че се доказа, че прекарването на твърде много време пред екран оказва потенциално въздействие върху неврологичното развитие,

---

1 Boer, M. *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing* (Използване на социалните медии и благополучието на подрастващите), 2022 г.; Boer, M., Stevens, G. Finkenauer, C., van den Eijnden, R., *Attention Deficit Hyperactivity Disorder-Symptoms, Social Media Use Intensity, and Social Media Use Problems,* In Adolescents: Investigating Directionality, Child Development, 91, 4, 2020 г.

ученето и паметта, а заседналият начин на живот, свързан с прекарването на време в електронните медии, води до потенциално увеличаване на риска от ранна дегенерация на нервната система[1];

Ж. като има предвид, че може да се счита, че проектирането, предизвикващо пристрастяване, оказва отрицателно въздействие върху всички хора, а не само върху лицата, които проявяват признаци за проблематични модели на използване; като има предвид, че проектирането, предизвикващо пристрастяване, затруднява умението за съсредоточаване върху текущата задача поради разсейващи фактори, като например съобщения и известия, които непрекъснато нарушават концентрацията на хората; като има предвид, че проектирането на онлайн услугите, предизвикващо пристрастяване, води до увеличен натиск за постигане на резултати и социален натиск, изискващ от отделните лица постоянно онлайн присъствие и свързаност, което увеличава риска от стрес и от синдрома на професионалното изчерпване; като има предвид, че потребителите онлайн все по-често се сблъскват с претоварване с информация и огромни сензорни стимули през целия ден, което може да доведе до ограничени когнитивни способности, а потребителските интерфейси осигуряват само ограничен контрол над техните данни; като има предвид, че времето, което хората прекарват пред екран, е време, което не прекарват във физическа активност, движение, излизане навън или разтоварване и почивка, а това са все фактори, свързани с физическото и психичното благоденствие и важни за развитието на децата; като има предвид, че юношите, които отделят малко време на електронните комуникации, обикновено са най-щастливи; като има предвид, че хората, които спират да използват социални медии за една седмица, се чувстват значително по-добре;

З. като има предвид, че подрастващите момичета прекарват средно повече време онлайн посредством смартфони, социални медии и изпращане на текстови съобщения, отколкото момчетата; като има предвид, че по принцип момчетата прекарват повече време в играене на видеоигри и използване на електронни устройства; като има предвид, че при момичетата се наблюдава по-силна връзка между времето, прекарано пред екран, и лошото психично здраве в сравнение с момчетата и че за тях съществува

---

[1] Neophytou, E. Manwell, L.A. and Eikelboom, R. *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* (Ефекти от прекомерното време, прекарано пред екрана, върху неврологичното развитие, ученето, паметта, психичното здраве и дегенерацията на нервната система;: преглед на обхвата), Int J Ment Health Addiction, 19, 2019 г., стр. 724-744.

повече от двойна вероятност да проявят клинично значими равнища на симптоми на депресия в сравнение с момчетата; като има предвид, че онлайн услугите, предизвикващи пристрастяване, често са насочени към непълнолетните или са достъпни за деца от всички възрасти; като има предвид, че всички услуги и продукти, до които вероятно ще имат достъп и деца, трябва да бъдат безопасни за тях и да отчитат висшите интереси на детето;

И. като има предвид, че интерфейсът на някои цифрови услуги използва психични уязвимости, подобни на тези, които са свързани с пристрастяването към хазарта; като има предвид, че елементите на проектирането, предизвикващо пристрастяване, използват уязвимостите на потребителите, като ги карат да прекарват повече време в приложенията и да консумират повече съдържание, отколкото са възнамерявали; като има предвид, че платформите прилагат техники на игровизация, което означава поведенчески дизайн, при който се използват игрови механики за възнаграждаване на изпълнението на задачи и предоставяне на потребителите на илюзия за избор и контрол, като в същото време поведението им се определя от нарочно и добре подбран график;

Й. като има предвид, че елементите на дизайна, предизвикващи пристрастяване, често са свързвани с психосоциални модели, които се основават на психологичните нужди, уязвимостите и желанията на потребителите, като например социална принадлежност, социална тревожност, страх „да не изпуснат нещо“ (мотивиран от факта, че информацията е налична само временно, като например „историите“ или съобщението „някой в момента пише...“), мрежови ефекти, стремеж да завършат задача, докато са концентрирани, въпреки възможните прекъсвания, например чрез премахване на всички „сигнали за спиране“ (безкрайно превъртане, проблясъци на важно съдържание, което веднага се скрива, като презареждане на новините), автоматично възпроизвеждане чрез поставяне на цели за потребителите и използване на загубата на самоконтрол; като има предвид, че елементите на дизайна може да предизвикват пристрастяване по различни причини, например награждаване с променливи интервали, което води до прилив на допамин точно както при динамиката на ротативките, или насочени известия или социална реципрочност, която води до химични реакции в мозъка, при които от една страна хората получават социално удовлетворение, като например харесвания, а от друга – усещат социален натиск да отговарят на другите, който произтича например от потвържденията за прочитане; като има предвид, че описаните по-горе характеристики са съчетани с детайлна персонализация, за да се въздейства върху потребителите на индивидуално ниво, като по този начин се увеличават идентифицираните поведенчески модели и рискове;

като има предвид, че децата са по-уязвими към тези елементи, особено в по-ранните етапи на своето развитие;

К. като има предвид, че съвременните услуги, базирани на данни, поставят потребителя в по-слаба позиция, създавайки дисбаланс на силите и цифрова асиметрия, което води до всеобщо състояние на цифрова уязвимост, произтичаща от вътрешни и външни фактори извън контрола на потребителя; като има предвид, че потребителите непрекъснато се сблъскват с ИИ, който лесно може да открива и използва техните уязвимости, и услуги, които постоянно променят своята архитектура за избор, за да увеличат максимално коефициента на конверсия и ангажираността; като има предвид, че това показва, че концепцията за уязвимост не трябва да се ограничава до „традиционно защитените“ групи, а да включва всички потребители;

Л. като има предвид, че практиките, предизвикващи пристрастеност, са емпирично проучени и включват елементи на дизайна, като например „безкрайно превъртане“, презареждане на страницата от типа „щракни, за да обновиш“, опцията за видео „автоматично възпроизвеждане без край“, персонализирани препоръки, „известия за подновяване на интереса“, т.е. известия за възвръщане на вниманието на потребителите, след като са изоставили дадена услуга или приложение, „планирано възпроизвеждане“ в определени моменти на деня, проектирано, водещо до „времева мъгла“, която причинява объркана представа за времето, или „фалшиви социални известия“, създаващи илюзията за актуализации в рамките на онлайн социалния кръг на ползвателя, като има предвид, че тези характеристики често се срещат във връзка с персонализирани елементи; като има предвид, че потребителите се насърчават да прекарват повече време на тези платформи; като има предвид, че други задържащи вниманието елементи на проектирането са „бутонът за харесване“, функциите за потвърждение за прочитане, показването, че „някой в момента пише...“, но също така и броят на последователите, събрани на платформата, цветовете, използвани от платформите, известията за насърчаване и времевото ограничаване на съдържание, като например временно наличните „истории“; като има предвид, че изключително бързото развитие на социалните медии изисква непрекъснати изследвания, особено по отношение на психичното здраве и на малолетните и непълнолетните лица;

М. като има предвид, че някои системи за препоръчване, които се основават на персонализирането и на активността, като например щраквания и харесвания, потенциално представляват важен елемент на проектирането, който задържа вниманието, предизвиква пристрастяване или влияе на поведението; като има предвид, че същевременно системите за препоръчване могат да

допринесат за функционалността на платформите за засилване на социалното взаимодействие, но често са насочени и към задържане на ползвателите на платформата; като има предвид, че със Законодателния акт за цифровите услуги бяха въведени редица задължения за прозрачност по отношение на системите за препоръчване;

H. като има предвид, че много технологични дружества използват експериментални информационни табла като основа за решенията си за проектиране; като има предвид, че подобни експерименти в реални условия се извършват пряко върху потребителите без тяхното знание или съгласие; като има предвид, че поради липсата на прозрачност при осъществяването им не е ясно до каква степен подобни експерименти са обект на мерки за безопасност;

O. като има предвид, че въпросът с посочените по-горе елементи на проектирането, предизвикващо пристрастяване, не може да бъде разрешен, като просто се наложат времеви ограничения на онлайн услугите, тъй като с този подход отговорността се прехвърля върху отделните лица, вместо да се обърне внимание на основния проблем по отношение на проектирането на онлайн услугите, който е целенасоченото предизвикване на пристрастяване с цел финансова изгода; като има предвид, че никое от „решенията“, въведени от платформите, не е довело до сериозна промяна или намаляване на използването на онлайн услуги; като има предвид, че юношите не приемат с готовност ограниченията, налагани от родителите по отношение на използването от тях на социални медии, и често с лекота заобикалят всички наложени им технически ограничения; като има предвид, че мерки като родителския контрол и цифровата грамотност допълват отговорността на доставчиците за защита и насърчаване на правата на децата в цифровата среда, по-специално чрез мерки за безопасност още при проектирането, за да се гарантира, че проектирането на техните продукти и услуги не причинява вреди на децата; като има предвид, че изследванията показват, че определянето на ясни правила и конструктивна комуникация с децата може да помогне за предотвратяване на пристрастяване към социалните медии; като има предвид, че цифровите услуги следва да предоставят платформа, с помощта на която родителите и преподавателите могат да се консултират относно опасностите от прекомерното използване на интернет и относно това как да говорят по този въпрос с децата и младежите; като има предвид, че се провеждат дискусии в контекста на текущи незаконодателни инициативи, като например Кодекса за поведение на ЕС за съобразен с възрастта дизайн (като част от Европейската стратегия от 2022 г. за по-добър интернет за децата (BIK +), подхода на Европейската комисия към психичното здраве и Плана за действие в областта на цифровото образование (DEAP) за периода 2021—2027 г.;

П. като има предвид, че в членове 25, 27, 28 и 38 от Законодателния акт за цифровите услуги се предвижда забрана на подвеждащи или манипулативни характеристики, а също така прозрачност, задължения за избор на системите за препоръчване и профилиране и мерки за защита на малолетните и непълнолетните лица; като има предвид, че със Законодателният акт за цифровите услуги се въвеждат разпоредби срещу използването на „неясни модели“, но те се ограничават до архитектурата на избора и влиянието върху избора и с тях не се обръща внимание на поведенческия дизайн, който сам по себе си предизвиква пристрастяване, и освен това те са с ограничен обхват, тъй като не се прилагат за всички онлайн услуги, а само за онлайн платформите и по този начин изключват ключови проблемни услуги като онлайн игрите; като има предвид, че хоризонталното законодателство, което предстои да бъде прието скоро, и по-конкретно Законодателният акт за изкуствения интелект[1], цели да се забранят системите с ИИ, в които се използват функции, въздействащи на подсъзнанието, но той е ограничен до системите, които са целенасочено манипулативни или прилагат измамни техники;

***Проектиране на онлайн услугите, предизвикващо пристрастяване***

1. приветства проверката за „цифрова справедливост“, извършена от Комисията върху пригодността на законодателството за защита на потребителите,, като уникална възможност да се проправи път за ново поколение законодателство за защита на потребителите, което ще обърне отрицателните тенденции, отслабващи позицията на потребителите и намаляващи правата им в свят, доминиран от цифровите технологии; за тази цел призовава Комисията да извърши проверка за пригодност, за да преразгледа понятията и определенията в законодателството за защита на потребителите, например „потребител“, „уязвим потребител“ и „търговец“, с цел да се защитят потребителите от вреди и да се отговори на предизвикателствата, породени от давността на данните;

2. счита, че цифровата зависимост и технологиите за убеждаване са проблеми, които изискват всеобхватен регулаторен отговор от страна на ЕС с поредица от подкрепящи политически инициативи, с цел пълноценно справяне с цифровата зависимост и предоставяне на възможност на гражданите да определят как

---

1 Koning, I.M. et al., *Bidirectional effects of internet-specific parenting practices and compulsive social media and internet game rules* („Двупосочни ефекти от специфичните за интернет родителски практики и принудителните правила за социалните медии и интернет игрите“), Journal of Behavioral Addictions, стр. 624—632, 2018 г.

използват цифровите услуги и продукти, за да постигат своите собствени цели и да бъдат защитени от нови форми на пристрастяване и проблемно използване на интернет;

3. изразява загриженост, че някои платформи и други технологични дружества се възползват от психичните уязвимости, за да проектират цифрови интерфейси с търговски интерес, които увеличават максимално честотата и продължителността на посещенията от страна на потребителите, така че да се удължи времето на използване на онлайн услугите и да се създаде ангажираност с платформата; подчертава, че проектирането, предизвикващо пристрастяване, може да причини физическа, психологична и материална вреда върху здравето, както и материални вреди за потребителите; призовава Комисията спешно да оцени и при нужда да запълни съществуващите пропуски в законодателството по отношение на уязвимостите на потребителите, неясните модели и предизвикващите пристрастяване елементи на цифровите услуги;

4. подчертава, че въпреки солидно развиващата се правна рамка на ЕС в цифровата сфера, например Законодателния акт за цифровите услуги или Законодателния акт за изкуствения интелект, проблемът с проектирането, предизвикващо пристрастяване, не е обхванат в достатъчна степен в съществуващото законодателство на ЕС и, ако не се обърне внимание на това, то може да доведе до по-нататъшни отрицателни последици в областта на общественото здравеопазване, по-специално по отношение на непълнолетните лица; счита, че ако този въпрос не бъде решен, Парламентът следва да поеме инициативата и да използва правото си на законодателна инициатива; призовава Комисията да гарантира строго и солидно прилагане на цялото съществуващо по този въпрос законодателство с възможно най-висока степен на прозрачност; призовава Комисията да приеме необходимите насоки съгласно членове 25 и 35 от Законодателния акт за цифровите услуги за тази цел;

5. призовава Комисията да проучи какви политически инициативи са необходими и при необходимост и целесъобразност да предложи законодателство срещу проектирането, предизвикващо пристрастяване; приветства инициативата на Комисията да гарантира еднакво равнище на справедливост онлайн и офлайн; настоятелно призовава Комисията в своя преглед на Директивата за нелоялните търговски практики (ДНТП)[1],

---

[1] Директива 2005/29/ЕО от 11 май 2005 г. относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

Директивата за правата на потребителите[1] и Директивата относно неравноправните клаузи в потребителските договори[2] — т.нар. проверка за цифрова пригодност — да гарантира високо равнище на защита в цифровата среда, като обърне внимание на справянето с нарастващите проблеми, свързани с пристрастяването и поведенческото и манипулативното проектиране на онлайн услугите, и в рамките на този преглед да оцени също така определенията за „потребител“, „уязвим потребител“ и „търговец“ в цифровата ера; подчертава, че е важно да се гарантира ефективно и съгласувано прилагане на законодателството за защита на потребителите, като се обръща специално внимание на уязвими групи като децата;

6. припомня, че в поведенческото проучване на Комисията относно нелоялните търговски практики в цифровата среда се констатира, че разпоредбите за прозрачност за борба срещу неясните модели и практиките за манипулативно персонализиране по отношение на средностатистическия потребител и уязвимите потребители са недостатъчни за справяне с отрицателните последици; призовава Комисията спешно да оцени необходимостта от забрана на най-вредните практики, които все още не са включени в черния списък на заблуждаващите търговски практики от приложение I към Директивата за нелоялни търговски практики или друго законодателство на ЕС; припомня, че някои неясни модели и манипулативни практики още сега биха могли да бъдат забранени в съответствие със списъка на заблуждаващите търговски практики в приложение I към ДНТП; отбелязва освен това, че основаните на принципи членове 5—9 от ДНТП относно дължимата професионална грижа, заблуждаващите бездействия и действия и агресивните практики предоставят основа за оценка на справедливостта на повечето практики, насочени от търговци към потребители;

7. припомня, че в оценката на Комисията относно таксономията на неясните модели се отбелязва, че определени елементи на проектирането, предизвикващо пристрастяване, може би не са взети предвид в действащото законодателство, в т.ч. безкрайното превъртане и функцията по подразбиране за автоматично възпроизвеждане; подчертава, че други елементи на проектирането, предизвикващо пристрастяване, като например непрестанните насочени известия или известията за прочитане от получателя, също не са обхванати от съществуващото законодателство; припомня, че продължава да съществува

---

1 Директива 2011/83/ЕС от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64).

2 Директива 93/13/ЕИО на Съвета от 5 април 1993 г. относно неравноправните клаузи в потребителските договори (ОВ L 95, 21.4.1993 г., стр. 29).

правна неяснота относно правилата, които са приложими за проектирането на интерфейси, предизвикващо пристрастяване; подчертава насоките на ДНТП; подчертава значението на актуализирането на насоките и гарантирането на правна сигурност в контекста на новите технологични разработки; призовава Комисията да оцени и забрани вредните техники, водещи до пристрастяване, които не са обхванати от съществуващото законодателство;

8. счита, че при преразглеждане на ДНТП следва да се вземе предвид уязвимостта на потребителите, дължаща се на неравностойното съотношение на властта в отношенията търговец—потребител, дължащо се на вътрешни и външни фактори, които не зависят от потребителите; подчертава, че автономността на потребителите не следва да се подкопава от търговските практики на търговците, по-специално проектирането и функционирането на интерфейса; за тази цел счита, че ДНТП следва да интегрира концепцията за цифрова асиметрия; отбелязва, че както потребителите, така и правоприлагащите органи често са в неяснота относно това, което се случва зад интерфейсите на онлайн услугите поради липсата на познания и наблюдения; призовава Комисията да разгледа възможността за обръщане на тежестта на доказване за практики, за които Комисията или националните органи са установили или предположили, че водят до пристрастяване; счита, че предприятията следва да имат задължението да разработват етични и справедливи цифрови продукти и услуги, които са свободни от неясни модели и дизайн, водещ до заблуда или пристрастяване; счита, че това представлява разумна професионална грижа; отбелязва, че споделянето с органите и потребителите на резултатите от експерименталните табла на доставчиците на онлайн услуги, където е приложимо, и последващото въздействие върху ползвателите на техните платформи е от основно значение за доказването на въздействието на проектните характеристики, включително факта, че начинът, по който е проектирана услугата им, не води до пристрастяване; призовава Комисията да проучи и преразгледа експериментирането с потребителите в това отношение; счита, че определението за „решение за сделка“ в ДНТП включва продължаване на използването на услугата (напр. превъртане през съдържанието) за преглед на рекламно съдържание или за кликване върху връзка, както е описано в насоките на Комисията относно ДНТП; отново заявява, че хоризонталното право за защита на потребителите трябва да отговори на факта, че цифровата асиметрия засяга и правоприлагащите органи, и за тази цел призовава Комисията да

преразгледа и, ако е уместно, да укрепи Регламента за сътрудничество в областта на защитата на потребителите[1];

9. призовава Комисията да оцени последиците от пристрастяването и въздействието върху психическото здраве на основаните на взаимодействие системи за препоръчване, и по-специално хиперперсонализираните системи, които целят да задържат потребителите на платформата възможно най-дълго, вместо да им предоставят информация по по-неутрален начин, и да обърне специално внимание на услугите, които не са обхванати от задълженията съгласно Законодателния акт за цифровите услуги; призовава Комисията да изясни допълнително оценката на риска и смекчаването на риска на много големите онлайн платформи във връзка с потенциалните вреди за здравето, причинени от разработването на системи за препоръчване, водещи до пристрастяване, при прилагането на член 34 и 35 от Законодателния акт за цифровите услуги; освен това призовава да се проучи дали и до каква степен е желателно да се установи задължение да не се използват основани на взаимодействие системи за препоръчване „по подразбиране“ и дали законодателството за защита на потребителите следва да предоставя на потребителите персонализиране на съдържанието, което би им позволило ефективен контрол; подчертава, че според свидетелствата на лица, сигнализиращи за нередности, е възможно да се използват по-безопасни алтернативни системи за препоръчване, като например основаните на хронологичен ред, на по-сигурни настройки или с повече истински контрол от страна на потребителя над показваното съдържание, и настоява за защита на потребителите чрез такива по-безопасни алтернативи, дори и ако тези алтернативи са по-слабо доходоносни за платформите на социални медии; призовава Комисията да проучи възможностите за насърчаване на отварянето на инфраструктурата на социалните мрежи, така че потребителите да получават достъп до приложения на трети страни или да добавят външни функционалности към оригиналните интерфейси и по този начин да се отклоняват от първоначалните аспекти на социалните медии, водещи до пристрастяване;

***Етично проектиране на онлайн услуги***

10. изисква от Комисията да предложи в своя преглед на съществуващото законодателство на ЕС относно проектирането, предизвикващо пристрастяване, цифрово „право да не бъдеш

---

[1] Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите, и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 345, 27.12.2017 г., стр. 1).

безпокоен“, за да се позволи на потребителите да изключват всички характеристики, които привличат вниманието, още при проектирането и да им се даде възможност да избират да активират тези характеристики с прости и лесно достъпни средства, евентуално със задължително предупреждение за потенциалните опасности от активирането на тези възможности за избор, и им се предложи реален избор и автономност, без да им се налага претоварване с информация;

11. настоятелно призовава Комисията да насърчава етично проектиране на онлайн услугите по подразбиране; изразява твърдо убеждение, че доставчиците следва да отстранят онези функции на платформите, които насърчават съсредоточаването и монополизирането на вниманието на потребителите; призовава Комисията да създаде списък с добри практики, включващи елементи на проектирането, които не предизвикват пристрастеност, не са манипулативни и гарантират, че потребителите имат пълен контрол и могат да предприемат съзнателни и информирани действия онлайн, без да се сблъскват с информационно претоварване или да бъдат обект на подсъзнателни влияния; подчертава, че с мерките на политиката в тази област не следва да се поставя тежест върху потребителите, особено върху уязвимите ползватели или техните законни настойници, а да се предотврати вредата, причинявана от проектирането, водещо до пристрастяване; отбелязва най-добрите практики – „мисли, преди да споделиш“, изключване на всички известия по подразбиране, по-неутрални онлайн препоръки, като например на основата на хронологичен ред или на по-голям контрол от страна на потребителите, предварителен избор между цветните и черно-белите приложения или предупреждения, когато потребителите са прекарали повече от 15 или 30 минути в конкретна услуга, или автоматично заключване за определени услуги след предварително определен период на използване, по-специално за непълнолетни лица, възможността потребителите да ограничат достъпа до определени приложения между определени периоди, по-специално за непълнолетни лица, или седмични обобщения на общото време на екрана, допълнително разбити по онлайн услуги или кампании за повишаване на осведомеността в приложенията относно потенциални рискове, произтичащи от проблемни онлайн поведения; освен това счита, че широкото използване на образователни насоки и планове за превенция, както и на кампании за повишаване на осведомеността, следва да насърчава стратегии за самоконтрол, за да се помогне на хората да развият по-безопасно онлайн поведение и нови здравословни навици;

12. счита, че всеки отговор на равнището на ЕС следва да има за цел създаването на съдържателни консултации, сътрудничество и съдействие със и между заинтересованите страни, и да включва по-специално законодателите, органите за обществено

здравеопазване, здравните специалисти, промишлеността, по-специално МСП, както и медийните регулатори, потребителските организации и НПО; подчертава, че заинтересованите страни се насърчават да си сътрудничат в разработването, оценката и предприемането на регулаторни действия за предотвратяване и свеждане до минимум на вредите, свързани с проблемно онлайн поведение; призовава Комисията да улесни съдържателния диалог между всички съответни заинтересовани страни; подчертава необходимостта от осигуряване на подходящи форуми за този диалог;

13. подчертава значителното въздействие на проектирането, водещо до пристрастяване, върху всички лица, но особено върху децата и юношите; подчертава необходимостта от допълнителни изследвания върху проектирането, водещо до пристрастяване, неговите видове и последиците от него; призовава Комисията да координира, улеснява и финансира целенасочени изследвания, както и да положи допълнителни усилия на международно равнище за насърчаване на регулирането на проектирането, водещо до пристрастяване онлайн, и подчертава необходимостта от стимулиране и прилагане на политически инициативи и промишлени стандарти относно безопасността, които да насърчат спазването на правата на децата, още при проектирането на цифровите услуги и продуктите за деца;

°

° °

14. възлага на своя председател да предаде настоящата резолюция съответно на Съвета и на Комисията.