Evropský parlament
2019-2024

PŘIJATÉ TEXTY

P9_TA(2023)0459

Návykový design online služeb a ochrana spotřebitele na jednotném trhu EU

Usnesení Evropského parlamentu ze dne 12. prosince 2023 o návykovém designu online služeb a ochraně spotřebitele na jednotném trhu EU (2023/2043(INI))

Evropský parlament,

– s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na článek 169 této smlouvy,

– s ohledem na sdělení Komise nazvané „Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu“ (2021/C 526/01),

– s ohledem na sdělení Komise nazvané „Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice 2011/83/EU o právech spotřebitelů“ (2021/C 525/01),

– s ohledem na sdělení Komise nazvané „Pokyny k výkladu a uplatňování směrnice Rady 93/13/EHS o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách“ (2019/C 323/04),

– s ohledem na studii Komise nazvanou „Behaviorální studie o nekalých obchodních praktikách v digitálním prostředí: temné vzorce a manipulativní personalizace: závěrečná zpráva“, Generální ředitelství pro spravedlnost a spotřebitele, 2022,

– s ohledem na zprávu zastřešující organizace sdružení spotřebitelů BEUC z roku 2022 nazvanou „Ochrana spotřebitele v EU 2.0. Ochrana spravedlnosti a volby spotřebitele v digitální ekonomice“,

– s ohledem na konzultaci Komise nazvanou „Digitální spravedlnost – kontrola účelnosti právních předpisů EU na ochranu spotřebitele“ a její souhrnnou zprávu,

– s ohledem na studii výzkumné služby Evropského parlamentu z roku 2019 nazvanou „Škodlivé používání internetu. Část I: Závislost na internetu a jeho problematické používání“,

– s ohledem na zprávu Organizace spojených národů z roku 2021 nazvanou „Naše společná agenda – zpráva generálního tajemníka“,

– s ohledem na své usnesení ze dne 12. března 2009 o ochraně spotřebitelů, zejména nezletilých, s ohledem na používání videoher[1],

– s ohledem na nařízení (EU) 2022/2065 o jednotném trhu digitálních služeb (nařízení o digitálních službách)[2],

– s ohledem na návrh nařízení, kterým se stanoví harmonizovaná pravidla pro umělou inteligenci (akt o umělé inteligenci) (COM(2021)0206),

– s ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů))[3],

– s ohledem na článek 24 Listiny základních práv EU,

– s ohledem na Úmluvu Organizace spojených národů o právech dítěte a na obecnou připomínku č. 25 (2021) k Úmluvě o právech dětí v souvislosti s digitálním prostředím,

– s ohledem na strategii Komise „Lepší internet pro děti“,

– s ohledem na článek 54 jednacího řádu,

– s ohledem na zprávu Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitelů (A9-0340/2023),

A. vzhledem k tomu, že v dnešní ekonomice pozornosti využívají některé technologické společnosti designové a systémové funkce tak, aby těžily ze zranitelnosti uživatelů a spotřebitelů, aby upoutaly jejich pozornost a zvýšily objem času, který uživatelé na digitálních platformách tráví; vzhledem k tomu, že mnoho digitálních služeb, jako jsou hry online, sociální média, služby pro streamování filmů, seriálů nebo hudby, tržiště online nebo internetové obchody, mohou být navrženy tak, aby uživatele na platformě držely co nejdéle, aby shromažďovaly co nejvíce údajů a maximalizovaly čas, který tam uživatelé stráví, peníze, které utratí, a co nejvíce podněcovaly jejich aktivitu, zapojení, tvorbu obsahu, vytváření sítí a sdílení údajů;

---

1 Úř. věst. C 87 E, 1.4.2010, s. 122.
2 Úř. věst. L 277, 27.10.2022, s. 1.
3 Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1.

vzhledem k tomu, že toto platí zvláště pro služby zpeněžování údajů; vzhledem k tomu, že mnoho služeb online je proto navrženo tak, aby najednou plnilo několik cílů: aby optimalizovaly zkušenost uživatelů, ale současně aby udržely jejich pozornost, tudíž aby byly co nejnávykovější; vzhledem k tomu, že ne všechny digitální služby jsou založeny na stejném obchodním modelu, takže zatímco některé digitální služby usilují o zpeněžení údajů a snaží se prodloužit dobu strávenou v aplikaci za účelem shromažďování údajů a jejich využití pro reklamní účely, jiné digitální služby fungují částečně nebo zcela na základě modelů předplatného, které návykové designové prvky obsahovat mohou, ale nemusí; vzhledem k tomu, že některé služby jsou úspěšné, aniž by se opíraly o design, který prodlužuje dobu strávenou na platformě; vzhledem k tomu, že obchodní úspěch a etický vývoj aplikací se vzájemně nevylučují; vzhledem k tomu, že pojmy „manipulativní design“, „návykový design“ nebo „behaviorální design“ ve službách online označují prvky, které vedou k rizikům a škodám v souvislosti s chováním, mj. k formám digitální závislosti, k nimž patří nadměrné nebo škodlivé používání internetu, závislost na chytrém telefonu, závislost na technologiích nebo na internetu či závislost na sociálních médiích; vzhledem k tomu, že v akademické obci začíná převládat konsenzus, že jevy, jako je závislost na sociálních médiích, skutečně existují; vzhledem k tomu, že je třeba se zabývat především technikami upoutáváním pozornosti či návykovými prvky, které toto chování podněcují, a nikoli médii nebo zařízeními jako takovými; vzhledem k tomu, že k lepšímu pochopení základních otázek celé problematiky, dopadu služeb online a možného řešení je zapotřebí další výzkum;

B. vzhledem k tomu, že digitální služby, včetně sociálních médií, radikálně mění společnost a přinášejí pozitivní účinky, jako je větší efektivita, propojenost, přístupnost a volný čas, a dětem a mladým lidem umožňují spojovat se a poznávat různé perspektivy a pohledy na svět a oceňovat je, stejně jako získávat znalosti a věnovat se oblastem svého zájmu; vzhledem k tomu, že aplikace nám mohou pomoci získat na produktivitě, více cvičit nebo řešit specifické problémy, což dokládají aplikace pro dopravní provoz, bankovnictví nebo překlady; vzhledem k tomu, že však digitalizace a sociální média rovněž přinášejí nové výzvy pro společnost a vyžadují, aby politiky věnovaly pozornost rizikům pro fyzické i duševní zdraví, jež se s využíváním služeb online pojí; vzhledem k tomu, že se všemi zlepšeními, která technologie vnesly do života jednotlivců, může mít důmyslné využívání návykového, behaviorálního nebo klamavého či přesvědčovacího designu škodlivé důsledky, jež ovlivňují chování spotřebitelů na internetu, a je proto nezbytné poskytnout regulačním orgánům a výzkumným pracovníkům nástroje k analýze účinků používání těchto platforem;

C. vzhledem k tomu, že lidé ve věku 16–24 let tráví na internetu průměrně přes sedm hodin denně[1]; vzhledem k tomu, že jedno ze čtyř dětí a mladých lidí vykazuje „problematické“ nebo „dysfunkční“ používání chytrého telefonu, které se vyznačuje vzorci chování odrážejícími závislost[2]; vzhledem k tomu, že výzkumy naznačují, že problematické používání chytrých telefonů je stále rozšířenější a že mnoho dětí se jen zřídka od sociálních médií odpojí, a naopak je používá nepřetržitě celý den a bez mobilního telefonu se cítí nejistě; vzhledem k tomu, že výzkumy rovněž naznačují, že nárůst problémů s duševním zdravím u dospívajících může souviset s nadměrným používáním sociálních médií, a že tlak na sociálních médiích byl označen za jednu z pěti hlavních příčin duševních potíží dětí; vzhledem k tomu, že mladší generace hůře odolávají psychopatologickému vývoji a že škodlivé chování a problémy s duševním zdravím v dětství mohou ovlivňovat další průběh života; vzhledem k tomu, že Světová zdravotnická organizace (WHO) uznává závislost na hrách online jako duševní poruchu;

D. vzhledem k tomu, že závislost spojená s používáním internetu vykazuje podobné vedlejší účinky jako závislost na návykových látkách, včetně tolerance a relapsu[3]; vzhledem k tomu, že pro jiné návykové výrobky a služby existuje přísná regulace, která má závislosti předcházet a spotřebitele chránit před újmou; vzhledem k tomu, že problematické používání chytrých telefonů nebo internetu je spojeno s nižší životní spokojeností a s příznaky souvisejícími s duševním zdravím, jako jsou deprese, nízké sebevědomí, poruchy vnímání vlastního těla, poruchy příjmu potravy, úzkost, vysoká míra vnímaného stresu, zanedbávání rodiny a přátel, ztráta sebekontroly, nedostatek spánku a obsedantně kompulzivní příznaky, např.

---

1 Průměrná denní doba strávená používáním internetu uživateli internetu na celém světě ve 4. čtvrtletí 2022, podle věku a pohlaví, Statista, 22. května 2023, https://www.statista.com/statistics/1378510/daily-time-spent-online-worldwide-by-age-and-gender/.

2 Lopez-Fernandez, O., Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, EPRS, STOA, s. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

3 Lopez-Fernandez, O., Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, EPRS, STOA, s. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

kompulzivní nakupování u mladých dospělých[1]; vzhledem k tomu, že u intenzivních uživatelů digitálních médií je dvakrát větší pravděpodobnost, že budou mít potíže v oblasti duševního zdraví, včetně rizika sebevraždy a sebepoškozování; vzhledem k tomu, že děti a mladí lidé jsou vůči těmto projevům zranitelnější; vzhledem k tomu, že duševní onemocnění vzniklá v dětství mohou formovat další životní dráhu člověka; vzhledem k tomu, že nadměrné používání internetu je spojeno s problémy s plněním každodenních povinností, zhoršeným prospěchem, špatnými školními či akademickými výsledky nebo neuspokojivými pracovními výsledky; vzhledem k tomu, že prevalence digitálních závislostí a jejich spojení s příznaky běžných duševních poruch je rostoucím problémem v oblasti veřejného zdraví, a tvůrci politik by se jimi proto měli zabývat; vzhledem k tomu, že je zapotřebí další výzkum, aby se vývoj nejvhodnějších diagnostických kritérií a určování rizikových faktorů různých digitálních závislostí mohly opírat o lepší informace; vzhledem k tomu, že některé služby, produkty nebo prvky, které nemusí mít dopad na dospělé, mohou být přesto vysoce rizikové, návykové nebo jinak škodlivé pro děti, a to i z důvodu kumulativního dopadu kombinace více prvků nebo dlouhodobého dopadu;

E. vzhledem k tomu, že všechny služby a produkty online, u nichž je pravděpodobné, že k nim budou mít přístup děti, by měly být navrženy tak, aby byl prvořadým ohledem nejlepší zájem dítěte; vzhledem k tomu, že některé služby a produkty online mohou být pro děti vysoce rizikové, návykové nebo jinak škodlivé, např. v důsledku

---

[1] Viz mj.: Sohn, S., Rees, P., Wildridge, B., Kalk, N. J., Carter, B. R., *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*, 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*, Front Public Health, 7:127, 2019; Samra, A., Warburton, W. A., Collins, A. M., *Social comparisons: A potential mechanism linking problematic social media use with depression*. Journal of Behavioral Addictions, 2022; Laconi, S. et al. *Cross-cultural study of Problematic Internet Use in nine European countries,* v: Computers in Human Behavior, 84, 2018, s. 430–440; Lopez-Fernandez, O., Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, EPRS, STOA, s. 51; Cesarina Mason, M., Zamparo, G., Marini, A., Ameen, N., *Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying*, v: Computers in Human Behaviour, 136, listopad 2022; Learning to deal with Problematic Usage of the Internet, Revised Edition / COST Action 2023; Boer, M., *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing*, 2022; Neophytou, E., Manwell, L. A., Eikelboom, R., *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review*, Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, s. 724–744.

kombinovaného dopadu několika prvků nebo jejich kumulativního dopadu v delším časovém úseku;

F. vzhledem k tomu, že podle některých výzkumů může nadměrná doba strávená u obrazovek či problematické používání internetu negativně ovlivňovat vývoj mozku; vzhledem k tomu, že rostou problémy spojené s používáním sociálních médií, jako jsou poruchy pozornosti, omezená schopností udržet pozornost, impulzivita a příznaky poruchy pozornosti s hyperaktivitou (ADHD)[1]; vzhledem k tomu, že intenzivní používání sociálních médií je spojeno s nižším množstvím šedé hmoty v určitých částech mozku, stejně jako v případě jiných návykových látek; vzhledem k tomu, že se ukázalo, že nadměrný čas strávený u obrazovek může mít dopad na vývoj nervové soustavy, učení a paměť a že sedavý životní styl, který trávením času u elektronických médií souvisí, s sebou nese potenciálně zvýšené riziko rané neurodegenerace[2];

G. vzhledem k tomu, že návykový design má negativní dopad na každého, a nejen na osoby, které vykazují problematické vzorce používání; vzhledem k tomu, že návykový design, např. v podobě ustavičných zpráv a oznámení, ztěžuje zaměření na daný úkol a rozptyluje naši pozornost; vzhledem k tomu že návykový design služeb online zvyšuje tlak na výkonnost a vytváří společenský tlak, abychom byli stále online a ve spojení, čímž zvyšuje riziko stresu a syndromu vyhoření; vzhledem k tomu, že spotřebitelé na internetu se po celý den potýkají s informačním přetížením a čelí obrovskému objemu smyslových podnětů, což může omezovat kognitivní schopnosti, přičemž uživatelská rozhraní jim nabízejí pouze omezenou kontrolu nad jejich údaji; vzhledem k tomu, že doba, kterou lidé tráví u obrazovky, je dobou, během níž nejsou fyzicky aktivní, nehýbou se, nejsou venku ani neodpočívají, což jsou aktivity spojované s tělesnou a duševní pohodou, a navíc mají zásadní význam pro rozvoj dětí; vzhledem k tomu, že dospívající, kteří tráví málo času elektronickou komunikací, jsou obecně nejšťastnější; vzhledem k tomu, že lidé, kteří přestanou na jeden týden používat sociální média, pociťují výrazné zlepšení kvality života;

H. vzhledem k tomu, že dospívající dívky tráví v průměru více času online, na chytrých telefonech, sociálních médiích a elektronickou komunikací než chlapci; vzhledem k tomu, že chlapci tráví více času

---

[1] Boer, M., *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing*, 2022; Boer, M., Stevens, G., Finkenauer, C., van den Eijnden, R., *Attention Deficit Hyperactivity Disorder-Symptoms, Social Media Use Intensity, and Social Media Use Problems,* v: Adolescents: Investigating Directionality, Child Development, 91, 4, 2020.

[2] Neophytou, E., Manwell, L.A., Eikelboom, R., *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review*, Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, s. 724–744.

hraním her, i obecně na elektronických zařízeních; vzhledem k tomu, že u dívek platí silnější spojitost mezi časem stráveným u obrazovek a špatným duševním zdravím a je u nich více než dvojnásobně pravděpodobné, že budou vykazovat klinicky relevantní úrovně projevů deprese, než je tomu u chlapců; vzhledem k tomu, že návykové služby online se často zaměřují na nezletilé osoby nebo jsou přístupné dětem všech věkových kategorií; vzhledem k tomu, že všechny služby a produkty, u nichž je pravděpodobné, že k nim budou mít přístup děti, musí být pro děti bezpečné a musí zohledňovat nejlepší zájem dítěte;

I. vzhledem k tomu, že rozhraní některých digitálních služeb využívají psychologické zranitelnosti podobné těm, které působí při závislosti na hazardních hrách; vzhledem k tomu, že návykové prvky designu záměrně působí na zranitelnosti spotřebitelů, kvůli čemuž tráví spotřebitelé v dotčených aplikacích mnohem více času a konzumují více obsahu, než zamýšlejí; vzhledem k tomu, že platformy využívají techniky gamifikace, tzn. behaviorálního designu, kde jsou herní mechanismy využívány k odměňování za splnění úkolů a kde uživatelé získávají iluzi volby a kontroly, ačkoli jsou jen vedeni předem důkladně připravenou cestou;

J. vzhledem k tomu, že návykové prvky designu jsou často spojeny s psychosociálními vzorci, které využívají psychologických potřeb, zranitelností a tužeb spotřebitelů, k nimž patří potřeba patřit do společnosti, sociální úzkost, strach, že něco zameškáme (podněcovaný tím, že informace jsou k dispozici jen dočasně: viz příběhy, které jsou přístupné pouze po omezenou dobu, zobrazování „právě píše…“), síťové účinky, nutkání dokončit úlohy v rámci delšího sledu, i když dojde k vyrušení, např. odstraněním všech intuitivních signálů, že je aktivita dokončena (nekonečné rolování, blikání vysoce relevantního obsahu, který je okamžitě skryt, když se sled novinek znovu načte), automatické přehrávání dalšího obsahu, stanovování cílů pro uživatele, jako jsou „série úkonů“, či hraní až do ztráty sebekontroly; vzhledem k tomu, že designové prvky mohou být návykové z různých důvodů, k nimž patří mimo jiné občasná proměnlivá odměna vedoucí k rychlému uvolnění dopaminu (podobně jako u výherních hracích automatů), oznámení aplikací do uživatelského rozhraní nebo sociální reciprocita vedoucí k chemickým reakcím v mozku, kdy lidé na jedné straně pozitivně zakoušejí společenské ocenění, např. v podobě „lajků“, ale na druhé straně je pociťují sociální tlak, aby reagovali na ostatní, například potvrzením přečtení; vzhledem k tomu, že výše popsané prvky jsou kombinovány s členěnou personalizací, jež má ovlivňovat uživatele na individuální úrovni, čímž se posilují zjištěné vzorce chování a zhoršují rizika; vzhledem k tomu, že děti jsou vůči těmto prvkům zranitelnější, zejména v ranějších fázích vývoje;

K. vzhledem k tomu, že moderní služby založené na datech staví spotřebitele do slabšího postavení, což vytváří nerovnováhu sil

a digitální asymetrii, která má za následek všeobecný stav digitální zranitelnosti v důsledku vnitřních i vnějších faktorů, jež spotřebitel nemůže ovlivnit; vzhledem k tomu, že spotřebitelé jsou neustále vystaveni umělé inteligencí, která dokáže snadno odhalit a využít jejich zranitelná místa, a službám, které pravidelně mění svou strukturu výběru s cílem maximalizovat míru konverze a zapojení; vzhledem k tomu, že to prokazuje, že pojem zranitelnosti nesmí být omezován na tradičně chráněné skupiny, ale musí zahrnovat všechny spotřebitele;

L. vzhledem k tomu, že návykové praktiky byly empiricky zkoumány a patří k nim např.: nekonečné rolování, automatické nové načítání obsahu stránky, nepřestávající automatické přehrávání dalších videí, personalizovaná doporučení, oznámení, která se snaží znovu upoutat pozornost uživatele poté, co službu nebo aplikaci opustil, hraní v určeném termínu v určitých okamžicích dne, design způsobující rozmělnění času, tzv. časovou mlhu, nebo falešná sociální oznámení vytvářející iluzi, že v uživatelově sociálním kruhu online došlo k aktualizaci; vzhledem k tomu, že tyto prvky se často nacházejí ve spojení s personalizovanými prvky; vzhledem k tomu, že spotřebitelé jsou podněcováni, aby na těchto platformách trávili více času; vzhledem k tomu, že dalšími přesvědčovacími prvky designu jsou např. „lajkovací“ tlačítko, funkce potvrzení přečtení, zobrazování „právě píše…“, ale i uvádění počtu sledujících na platformě, používání specifických barev, oznámení aplikací do uživatelského rozhraní a časová omezování obsahu, jako jsou příběhy, které jsou přístupné pouze po omezenou dobu; vzhledem k tomu, že mimořádně rychlý rozvoj sociálních médií vyžaduje nepřetržitý výzkum, zejména pokud jde o duševní zdraví a nezletilé osoby;

M. vzhledem k tomu, že některé doporučovací systémy založené na personalizaci i interakci – k níž patří klikání a „lajkování“ – mohou představovat důležitý přesvědčovací, návykový či behaviorální designový prvek; vzhledem k tomu, že doporučovací systémy mohou současně přispívat k funkčnosti platforem a posilovat sociální interakci, ale často se snaží i udržet uživatele na platformě; vzhledem k tomu, že akt o digitálních službách zavedl řadu povinností týkajících se transparentnosti doporučovacích systémů;

N. vzhledem k tomu, že mnoho technologických společností používá experimentální řídicí panely jako základ, z něhož vycházejí při rozhodování o designu; vzhledem k tomu, že tyto reálné experimenty se provádějí přímo na spotřebitelích bez jejich vědomí nebo souhlasu; vzhledem k tomu, že není jasné, do jaké míry tyto experimenty podléhají bezpečnostním opatřením, protože při jejich zavádění neexistuje dostatečná transparentnost;

O. vzhledem k tomu, že výše popsané návykové prvky designu nelze vyřešit pouhým stanovením časových limitů pro online služby, neboť tento přístup přesouvá odpovědnost na jednotlivce, místo aby řešil

hlavní problém návykového designu online služeb motivovaných ziskem; vzhledem k tomu, že žádné „řešení“ z těch, která platformy dosud zavedly, nevedlo k významné změně nebo snížení používání online služeb; vzhledem k tomu, že mladiství neradi přistupují na to, že jim rodiče omezí používání sociálních médií, a často je pro ně snadné obejít všechna technická omezení; vzhledem k tomu, že opatření, jako jsou rodičovské kontroly a digitální gramotnost, jsou doplňkem k odpovědnosti poskytovatelů za ochranu a prosazování práv dětí v digitálním prostředí, o něž mají usilovat zejména prostřednictvím opatření zaměřených na bezpečnost již od návrhu, aby zajistili, že návrh jejich výrobků a služeb nepoškozuje děti; vzhledem k tomu, že výzkum ukázal, že stanovení jasných pravidel a konstruktivní komunikace s dětmi může pomoci předcházet závislosti na sociálních médiích; vzhledem k tomu, že digitální služby by měly nabízet platformu, na níž by rodiče a pedagogové mohli konzultovat informace o nebezpečích nadměrného používání internetu a o tom, jak o této problematice mluvit s dětmi a mladými lidmi; vzhledem k tomu, že probíhají diskuse v souvislosti s nynějšími nelegislativními iniciativami, jako je etický kodex EU koncipování digitálních služeb přiměřeně věku (v rámci evropské strategie pro lepší internet pro děti z roku 2022 (BIK+)), přístup Evropské komise k duševnímu zdraví a akční plán digitálního vzdělávání na období 2021–2027;

P. vzhledem k tomu, že články 25, 27, 28 a 38 aktu o digitálních službách stanoví zákaz klamavých nebo manipulativních prvků, povinnosti týkající se transparentnosti a možnosti výběru, jež platí pro doporučovací systémy a profilování, jakož i opatření na ochranu nezletilých osob; vzhledem k tomu, že akt o digitálních službách zavádí ustanovení proti používání „temných vzorců“, avšak tato ustanovení se týkají pouze architektury výběru a ovlivňování výběru a nezabývají se behaviorálním designem, který je sám o sobě návykový, navíc mají omezený rozsah, protože se neuplatňují na všechny online služby, ale pouze na online platformy, čímž jsou z nich vyloučeny klíčové problematické služby, jako jsou hry online; vzhledem k tomu, že horizontální právní předpis v podobě aktu o umělé inteligenci[1], který má být zanedlouho přijat, má za cíl zakázat systémy umělé inteligence využívající podprahové techniky, ale je omezen na systémy, které „jsou účelově manipulativní nebo používají klamavé techniky“;

Návykový design online služeb

1. vítá kontrolu účelnosti spotřebitelského práva z hlediska digitální spravedlnosti, kterou provedla Komise, jako jedinečnou příležitost připravit půdu pro novou generaci právních předpisů na ochranu

---

[1] Koning, I.M. (e.a.), *Bidirectional effects of internet-specific parenting practices and compulsive social media and internet game rules*, Journal of Behavioral Addictions 2018, 624-632.

spotřebitele, které zvrátí negativní trendy, jež oslabují postavení spotřebitelů a omezují práva spotřebitelů ve světě, v němž dominují digitální technologie; za tímto účelem vyzývá Komisi, aby v rámci této kontroly účelnosti přezkoumala pojmy a definice ve spotřebitelském právu, jako je definice „spotřebitele“, „zranitelného spotřebitele“ a „obchodníka“, s cílem chránit spotřebitele před újmou a reagovat na výzvy, které přináší éra dat;

2. domnívá se, že digitální závislost a přesvědčovací technologie jsou problémy, které vyžadují komplexní regulační reakci EU s řadou podpůrných politických iniciativ a s cílem smysluplně řešit digitální závislost a umožnit občanům rozhodovat o tom, jak budou digitální služby a produkty využívat k prosazování svých vlastních cílů, a chránit se před novými formami závislosti a problematickým využíváním internetu;

3. je znepokojen skutečností, že určité platformy a další technologické společnosti zneužívají kvůli obchodním zájmům psychickou zranitelnost uživatelů k navrhování digitálních rozhraní, která maximalizují četnost a dobu trvání návštěv uživatelů, aby prodloužily používání online služeb a zvyšovaly interakce s platformou; zdůrazňuje, že návykový design může spotřebitelům způsobit újmu na fyzickém a psychickém zdraví i materiální škody; vyzývá Komisi, aby co nejdříve posoudila a případně odstranila stávající mezery v právních předpisech, pokud jde o zranitelnost spotřebitelů, temné vzorce a návykové prvky digitálních služeb;

4. zdůrazňuje, že navzdory tomu, že právní rámec EU v digitální oblasti se značně vyvíjí a zahrnuje takové předpisy, jako je akt o digitálních službách nebo akt o umělé inteligenci, není problematika návykového designu stávajícími právními předpisy EU dostatečně pokryta, a pokud by se neřešila, mohla by vést k dalšímu zhoršování situace v oblasti veřejného zdraví, což má obzvláště dopad na nezletilé; domnívá se, že pokud se tato otázka nebude řešit, měl by Parlament převzít iniciativu a využít své právo legislativního podnětu; vyzývá Komisi, aby zajistila důrazné prosazování všech stávajících právních předpisů v této oblasti s nejvyšší možnou mírou transparentnosti; vyzývá Komisi, aby za tímto účelem přijala nezbytné pokyny podle článků 25 a 35 aktu o digitálních službách;

5. vyzývá Komisi, aby prozkoumala, jaké politické iniciativy jsou nezbytné, a bude-li to vhodné a nezbytné, navrhla právní předpisy bojující proti návykovému designu on-line služeb; vítá iniciativu Komise, která se snaží zajistit stejnou úroveň spravedlnosti online i off-line; naléhavě vyzývá Komisi, aby ve svém přezkumu směrnice

o nekalých obchodních praktikách[1], směrnice o právech spotřebitelů[2] a směrnice o nepřiměřených smluvních podmínkách[3], tj. při takzvané kontrole účelnosti z digitálního hlediska, zajistila vysokou úroveň ochrany v digitálním prostředí s důrazem na řešení rostoucích problémů s návykovým, behaviorálním a manipulativním designem online služeb, a aby v rámci svého přezkumu posoudila také definici „spotřebitele“, „zranitelného spotřebitele“ a „obchodníka“ v digitální éře; zdůrazňuje, že je důležité zajistit účinné a soudržné vymáhání spotřebitelského práva, přičemž zvláštní pozornost je třeba věnovat zranitelným skupinám, jako jsou děti;

6. připomíná, že behaviorální studie Komise o nekalých obchodních praktikách v digitálním prostředí zjistila, že ustanovení o transparentnosti namířená proti temným vzorcům a praktikám manipulativní personalizace týkající se jak běžných, tak zranitelných spotřebitelů nepostačují k tomu, aby potlačila jejich negativní důsledky; vyzývá Komisi, aby urgentně zhodnotila nutnost zakázat nejškodlivější praktiky, které dosud nejsou uvedeny na černé listině jakožto klamavé obchodní praktiky v příloze I směrnice o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům ani v jiných právních předpisech EU; připomíná, že některé temné vzorce a manipulativní praktiky by mohly být zakázány již na základě seznamu klamavých obchodních praktik v příloze I směrnice o nekalých obchodních praktikách; kromě toho poznamenává, že články 5 až 9 směrnice o nekalých obchodních praktikách založené na zásadách, které se týkají náležité profesionální péče, klamavých opomenutí a kroků a agresivních praktik, jsou základem pro posuzování spravedlnosti většiny obchodních praktik uplatňovaných vůči spotřebitelům;

7. připomíná, že v hodnocení Komise týkajícím se taxonomie temných vzorců se konstatuje, že současné právní předpisy možná neberou v úvahu určité návykové prvky designu, včetně nekonečného rolování a funkce výchozího nastavení, která umožňuje automatické přehrávání; zdůrazňuje, že stávající právní předpisy se rovněž nevztahují na další návykové prvky designu, jako jsou oznámení aplikací do uživatelského rozhraní nebo potvrzení o přečtení; připomíná, že stále panuje právní nejistota, pokud jde o pravidla vztahující se na návykový design rozhraní; zdůrazňuje pokyny uvedené ve směrnici o nekalých obchodních praktikách; zdůrazňuje, že je důležité průběžně pokyny aktualizovat a zajistit právní jistotu v souvislosti s novým technologickým vývojem; vyzývá Komisi, aby

---

1 Směrnice 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22).

2 Směrnice 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64).

3 Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29).

posoudila a zakázala škodlivé návykové techniky, na něž se nevztahují stávající právní předpisy;

8. domnívá se, že každá revize směrnice o nekalých obchodních praktikách by měla zohlednit zranitelnost spotřebitelů vůči nerovnému rozložení sil ve vztahu obchodníka a spotřebitele, jež vyplývá z vnitřních a vnějších faktorů, které spotřebitel nemůže ovlivnit; zdůrazňuje, že obchodní praktiky obchodníků, zejména design a fungování rozhraní, by neměly oslabovat autonomii spotřebitelů; je proto toho názoru, že do směrnice o nekalých obchodních praktikách by měla být začleněna koncepce digitální asymetrie; konstatuje, že spotřebitelé i donucovací orgány často vůbec nevědí, co se děje za rozhraními on-line služeb, a to z důvodu nedostatečných znalostí; vyzývá Komisi, aby zvážila obrácení důkazního břemene u postupů, u nichž Komise nebo vnitrostátní orgány zjistily nebo u nichž se domnívají, že jsou návykové; domnívá se, že podniky by měly mít povinnost vyvíjet etické a spravedlivé digitální produkty a služby bez temných vzorců a bez zavádějícího nebo návykového designu; domnívá se, že se jedná o přiměřenou profesionální péči; konstatuje, že sdílení výsledků pokusných řídicích panelů poskytovatelů online služeb a případně následných dopadů na uživatele na jejich platformách s orgány a spotřebiteli má zásadní význam pro prokázání účinků designových prvků, včetně prokázání skutečnosti, že designové prvky nejsou návykové; vyzývá Komisi, aby posoudila a přezkoumala experimentování se spotřebiteli v tomto ohledu; domnívá se, že definice „rozhodnutí o transakci“ ve směrnici o nekalých obchodních praktikách zahrnuje pokračování ve využívání služby (např. rolování zobrazeným příspěvkem (feed)) s cílem prohlédnout si reklamní obsah nebo kliknout na odkaz, jak je popsáno v pokynech Komise k výše uvedené směrnici; opakuje, že horizontální spotřebitelské právo musí reagovat na skutečnost, že digitální asymetrie ovlivňuje i donucovací orgány, a za tímto účelem vyzývá Komisi, aby přezkoumala a v potřebných případech posílila nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele[1];

9. vyzývá Komisi, aby posoudila návykové účinky a dopady na duševní zdraví doporučovacích systémů založených na interakci, zejména hyperpersonalizovaných systémů, které uživatele na platformě udržují co nejdéle místo toho, aby jim poskytovaly informace neutrálnějším způsobem, a aby věnovala zvláštní pozornost službám, na něž se nevztahují povinnosti vyplývající z aktu o digitálních službách; vyzývá Komisi, aby při prosazování článků 34 a 35 aktu o digitálních službách dále objasnila posuzování a zmírňování rizik velmi velkých online platforem v souvislosti s újmami na zdraví, které

---

[1] Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1).

může případně způsobit návykový design doporučovacích systémů; dále vyzývá k posouzení toho, zda a do jaké míry je žádoucí povinnost „standardně“ nepoužívat doporučovací systémy založené na interakci a zda by spotřebitelské právo mělo spotřebitelům poskytovat smysluplnou personalizaci, která by jim umožnila účinnou kontrolu; vyzdvihuje fakt, že z výpovědí oznamovatelů je zřejmé, že lze zavést bezpečnější alternativní doporučovací systémy, jako například systémy založené na chronologickém pořadí a systémy s větší skutečnou kontrolou uživatelů nad zobrazovaným obsahem nebo systémy založené na bezpečnějším nastavení; trvá na ochraně spotřebitelů prostřednictvím takových bezpečnějších alternativ, přestože tyto alternativy přinášejí platformám sociálních médií menší zisky; vyzývá Komisi, aby prozkoumala možnost podpořit otevření infrastruktury sociálních sítí tak, aby uživatelé mohli mít přístup k aplikacím třetích stran nebo přidávat k původním rozhraním externí funkce, a odchýlit se tak od původních a návykových aspektů sociálních médií;

Etický design online služeb

10. požaduje, aby Komise v rámci svého přezkumu stávajících právních předpisů EU týkajících se návykového designu navrhla digitální „právo nebýt rušen“ s cílem posílit postavení spotřebitelů tím, že se v návrhu deaktivují všechny funkce upoutávající pozornost a uživatelé se budou moci rozhodnout tyto funkce aktivovat jednoduchými a snadno přístupnými prostředky, případně bude připojeno povinné upozornění na potenciální nebezpečí aktivace těchto prvků, které spotřebitelům nabídne skutečnou volbu a autonomii, aniž by je zatěžovalo informační zátěží;

11. naléhavě vyzývá Komisi, aby podporovala design online služeb, který by byl již ve výchozí podobě etický; je pevně přesvědčen, že poskytovatelé by se měli odklonit od funkcí platforem, které podněcují k monopolizaci pozornosti uživatelů; vyzývá Komisi, aby vytvořila seznam osvědčených postupů v oblasti prvků designu, které nejsou návykové ani manipulativní, a zajistila, že uživatelé budou mít situaci plně pod kontrolou a budou moci provádět vědomé a informované kroky na internetu, aniž by byli vystaveni informačnímu přetížení nebo podvědomému ovlivňování; zdůrazňuje, že politická opatření v této oblasti by neměla představovat přítěž pro spotřebitele, zejména zranitelné uživatele nebo jejich zákonné zástupce, ale měla by řešit škody způsobené návykovým designem; uznává osvědčené postupy, jako je „přemýšlet před sdílením“, vypnutí všech oznámení ve výchozím nastavení, neutrálnější doporučení na internetu, jako jsou doporučení založená na chronologickém pořadí nebo doporučení s větší kontrolou uživatelů, možnost volby mezi aplikací v barvě nebo ve stupních šedi nebo varování, když uživatelé stráví na konkrétní službě více než 15 nebo 30 minut, automatické uzamčení některých online služeb po nastavené době použití, zejména pro mladistvé, možnost uživatelů

omezit v některém časovém rozmezí přístup k určitým aplikacím, zejména pro mladistvé, týdenní souhrny celkové doby strávené u obrazovky podrobně rozepsané podle online služeb nebo osvětové kampaně týkající se případných rizik, které s sebou nese problematické chování online; dále se domnívá, že v rámci široce využívaných vzdělávacích pokynů a plánů prevence, jakož i osvětových kampaní by měly být prosazovány strategie sebekontroly, které jednotlivcům pomohou rozvíjet bezpečnější chování na internetu a nové zdravé návyky;

12. domnívá se, že cílem každé reakce na úrovni EU by měly být smysluplné konzultace a smysluplná spolupráce se zúčastněnými stranami, jichž by se měli účastnit zejména zákonodárci, veřejné zdravotnické orgány, pracovníci ze zdravotnictví, dotčený sektor, zejména MSP, orgány regulující média, spotřebitelské organizace a nevládní organizace, jakož i jejich vzájemné konzultace a spolupráce; zdůrazňuje, že zúčastněné strany se vybízejí ke spolupráci na vývoji, posuzování a přijímání regulačních opatření s cílem předcházet škodám spojeným s problematickým chováním na internetu a minimalizovat je; vyzývá Komisi, aby usnadnila smysluplný dialog mezi všemi příslušnými zúčastněnými stranami; zdůrazňuje, že pro tento dialog je třeba poskytnout vhodná fóra;

13. zdůrazňuje významný dopad návykového designu na všechny jednotlivce, zejména však na děti a dospívající; zdůrazňuje, že návykový design, jeho formy a účinky je nutné dále zkoumat; vyzývá Komisi, aby koordinovala, umožňovala a financovala cílený výzkum a aby v této souvislosti více usilovala na mezinárodním poli o podporu regulace návykového designu online služeb a nutnosti prosazovat a zavést politické iniciativy a odvětvové normy pro bezpečnost digitálních služeb a produktů pro děti, které mohou podpořit dodržování práv dětí;

°

° °

14. pověřuje svou předsedkyni, aby předala toto usnesení Radě a Komisi.