Európai Parlament
2019-2024

ELFOGADOTT SZÖVEGEK

P9_TA(2023)0459

Az online szolgáltatások addiktív kialakítása és a fogyasztóvédelem az EU egységes piacán

Az Európai Parlament 2023. december 12-i állásfoglalása az online szolgáltatások addiktív kialakításáról és a fogyasztóvédelemről az EU egységes piacán (2023/2043(INI))

Az Európai Parlament.

– tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 169. cikkére,

– tekintettel a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK irányelv értelmezéséhez és alkalmazásához készült iránymutatásról szóló bizottsági közleményre (2021/C 526/01),

– tekintettel a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv értelmezésére és alkalmazására vonatkozó iránymutatásról szóló bizottsági közleményre (2021/C 525/01),

– tekintettel a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK tanácsi irányelv értelmezésére és alkalmazására vonatkozó iránymutatásról szóló bizottsági közleményre (2019/C 323/04),

– tekintettel a „Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalisation: final report” [Viselkedéstudományi tanulmány a digitális környezetben tapasztalható tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról: sötét megoldások és manipulatív személyre szabási gyakorlatok: zárójelentés] című, 2022. évi bizottsági tanulmányra (Jogérvényesülési és Fogyasztópolitikai Főigazgatóság),

– tekintettel az Európai Fogyasztók Szervezetének (BEUC) „EU Consumer protection 2.0. Protecting fairness and consumer choice in a digital economy” [Uniós fogyasztóvédelem 2.0. A méltányosság és a fogyasztók választási lehetőségeinek védelme a digitális gazdaságban] című, 2022. évi jelentésére,

– tekintettel a Bizottság által „Digital fairness – fitness check on EU consumer law and its summary report” [Digitális méltányosság – az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok célravezetőségi vizsgálata és annak összefoglaló jelentése] címmel folytatott konzultációra,

– tekintettel az Európai Parlament Kutatószolgálatának „Harmful internet use. Part I: Internet addiction and problematic use” [Káros internethasználat. I. rész: Internetfüggőség és problémás internethasználat] című, 2019. évi tanulmányára,

– tekintettel az „Our Common Agenda – Report of the Secretary-General” [Közös menetrendünk – A főtitkár jelentése] című, 2021. évi ENSZ-jelentésre,

– tekintettel a fogyasztóknak – különösen a kiskorúaknak – a videójátékok használata tekintetében történő védelméről szóló, 2009. március 12-i állásfoglalására[1],

– tekintettel a digitális szolgáltatások egységes piacáról szóló (EU) 2022/2065 rendeletre (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet)[2],

– tekintettel a mesterséges intelligenciára vonatkozó harmonizált szabályok (a mesterséges intelligenciáról szóló jogszabály) megállapításáról szóló rendeletre irányuló javaslatra (COM(2021)0206),

– tekintettel a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendeletre (általános adatvédelmi rendelet)[3],

– tekintettel az Európai Unió Alapjogi Chartájának 24. cikkére,

– tekintettel a gyermek jogairól szóló ENSZ-egyezményre és az egyezményhez fűzött, a digitális környezettel kapcsolatos 25. számú általános megjegyzésre (2021),

– tekintettel a gyermekbarát internetre vonatkozó bizottsági stratégiára,

– tekintettel eljárási szabályzata 54. cikkére,

– tekintettel a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság jelentésére (A9-0340/2023),

A. mivel napjaink figyelemalapú gazdaságában egyes technológiai vállalatok tervezési és rendszerfunkciókat használnak arra, hogy

---

1 HL C 87. E, 2010.4.1., 122. o.
2 HL L 277., 2022.10.27., 1. o.
3 HL L 119., 2016.5.4., 1. o.

kihasználják a felhasználók és a fogyasztók gyenge pontjait annak érdekében, hogy megragadják figyelmüket és növeljék a digitális platformokra fordított idejüket; mivel számos digitális szolgáltatás – például az online játékok, a közösségi média, a filmes, sorozatos vagy zenei streaming szolgáltatások, az online piacterek vagy a webáruházak – olyan kialakításúak lehetnek, hogy a felhasználókat a lehető leghosszabb ideig a platformon tartsák, maximalizálják az ott összegyűjtött adatokat, az ott töltött időt és elköltött pénzt, valamint maximalizálják ottani tevékenységüket, elkötelezettségüket, a tartalomgyártást, a közösségihálózat-fejlesztést és az adatmegosztást; mivel ez különösen az adatmonetizációs szolgáltatásokra vonatkozik; mivel következésképpen számos online szolgáltatást úgy alakítottak ki, hogy egyszerre több célt szolgáljanak, nevezetesen a felhasználói élmény optimalizálását és a felhasználók figyelmének megtartását, és emiatt a lehető legnagyobb függőséget alakítsák ki; mivel nem minden digitális szolgáltatás ugyanazon üzleti modellen alapul, így míg egyes digitális szolgáltatások az adatmonetizációra és az alkalmazással töltött időre koncentrálnak az adatok gyűjtése és azok hirdetési célú felhasználása érdekében, addig más digitális szolgáltatások részben vagy egészben előfizetésen alapuló modellekkel működnek, addiktív kialakítási jellemzőkkel, vagy addiktív kialakítási jellemzők nélkül; mivel egyes szolgáltatásoknak sikerül kerülniük az olyan kialakítást, amely meghosszabbítja a platformra fordított időt; mivel a kereskedelmi siker és az etikus alkalmazások fejlesztése nem zárja ki egymást; mivel az online szolgáltatások „manipulatív tervezése” „addiktív kialakítása” vagy „viselkedésbefolyásoló kialakítása” kifejezések olyan jellemzőket takarnak, amelyek viselkedéssel kapcsolatos kockázatokhoz és ártalmakhoz, többek között a digitális függőség olyan formáihoz vezetnek, mint a túlzott vagy káros internethasználat, az okostelefon-függőség, a technológiai vagy internetfüggőség és a közösségimédia-függőség; mivel a tudományos szakemberek között egyre nagyobb az egyetértés abban, hogy léteznek olyan jelenségek, mint a közösségimédia-függőség; mivel meg kell vizsgálnunk azokat a jellemzőket, amelyek fenntartják a figyelmet, vagy függőséget idéznek elő, és ösztönzik az ilyen viselkedést, nem pedig magát a médiát vagy az elektronikus eszközöket kell vizsgálni; mivel további kutatásokra van szükség a mögöttes kérdések és az online szolgáltatások hatásának jobb megértéséhez, valamint a lehetséges megoldások felismeréséhez;

B. mivel a digitális szolgáltatások, köztük a közösségi média gyökeresen megváltoztatják a társadalmat, és olyan pozitív hatásokkal járnak, mint a fokozott hatékonyság, összekapcsoltság és hozzáférhetőség és a több szabadidő, valamint lehetővé teszik a gyermekek és a fiatalok számára, hogy kapcsolatba lépjenek egymással, megismerjék és értékeljék a különböző nézőpontokat és világnézeteket, valamint ismereteket szerezzenek és elmélyítsék érdeklődési körüket; mivel az alkalmazások segíthetnek abban, hogy termelékenyebbé váljunk, többet mozogjunk, vagy konkrét problémákat oldjunk meg, amint azt

a közlekedési, banki vagy fordítási alkalmazások is mutatják; mivel a digitalizáció és a közösségi média új kihívásokat is jelent a társadalom számára, és szakpolitikai figyelmet igényel az online szolgáltatások használatához kapcsolódó fizikai és mentális egészségügyi kockázatok miatt; mivel a technológia által az egyének életében elért fejlődés következtében a függőséget okozó, a viselkedésen, a megtévesztésen vagy a meggyőzésen alapuló kialakítás kifinomult használata káros következményekkel járhat a fogyasztók online magatartására nézve, biztosítani kell a szabályozók és a kutatók számára azokat az eszközöket, amelyekre szükségük van az e platformok használatából eredő hatások elemzéséhez;

C. mivel a 16-24 évesek átlagosan napi több mint hét órát töltenek az interneten[1]; mivel minden negyedik gyermek és fiatal esetében „problémás” vagy „diszfunkcionális” okostelefon-használat figyelhető meg, ami függőséget tükröző viselkedésmintákat takar[2]; mivel a kutatások azt mutatják, hogy a problémás okostelefon-használat mértéke továbbra is nő, és hogy sok gyermek ritkán szakad el a közösségi médiától, és egész nap folyamatosan használja azt, valamint a mobiltelefonja nélkül nem érzi magát biztonságban; mivel a kutatásokból az is kiderül, hogy a serdülők mentális egészségügyi problémáinak növekedése a közösségi média túlzott használatával függhet össze, és hogy a közösségi média által gyakorolt nyomás az egyike annak az öt vezető oknak, amely a gyermekek mentális egészségügyi nehézségeit okozza; mivel a fiatalabb népesség jobban ki van téve a pszichopatológiai elváltozásoknak, és a gyermekkorban kialakult káros magatartásformák és mentális egészségügyi problémák kihatással lehetnek a későbbi életszakaszra; mivel az Egészségügyi Világszervezet mentális zavarként tartja nyilván a játékfüggőséget;

D. mivel az internethasználathoz kapcsolódó függőség esetében a szerfüggőségekhez hasonló mellékhatások figyelhetők meg, ideértve

---

1 Az online felhasználók által világszerte az internet használatával töltött átlagos napi idő 2022 negyedik negyedévétől, életkor és nem szerint, Statista, 2023. május 22., https://www.statista.com/statistics/1378510/daily-time-spent-online-worldwide-by-age-and-gender/.

2 O. Lopez-Fernandez, D. Kuss: *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use* [Káros internethasználat. I. rész: Internetfüggőség és problémás internethasználat], EPRS, STOA, 51. o., https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

a megszokás jeleit és a visszaesést is[1]; mivel más, függőséget okozó termékek esetében szigorú szabályozást vezettek be a függőség megelőzése és a fogyasztók ártalmakkal szembeni védelme érdekében; mivel a problémás okostelefon- vagy internethasználat összefüggésbe hozható az élettel való elégedettség alacsonyabb szintjével és olyan mentális egészségügyi tünetekkel, mint a depresszió, az alacsony önértékelés, a testképzavarok, az étkezési zavarok, a szorongás, az észlelt stressz magas szintje, a család és a barátok elhanyagolása, az önkontroll elvesztése, az alváshiány, valamint a rögeszmés és kényszeres tünetek, például a fiatal

[1] O. Lopez-Fernandez, D. Kuss: *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use* [Káros internethasználat. I. rész: Internetfüggőség és problémás internethasználat], EPRS, STOA, 51. o., https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

felnőttek körében tapasztalható kényszeres vásárlás[1]; mivel a digitális médiát intenzíven használók kétszer nagyobb valószínűséggel küzdenek mentális egészségügyi problémákkal, beleértve az öngyilkosság és az önkárosítás kockázati tényezőit is; mivel a gyermekek és a fiatalok jobban ki vannak téve e tüneteknek; mivel a gyermekkorban kialakult mentális egészségügyi állapotok befolyásolhatják az egyén későbbi életútját; mivel a túlzott internethasználat összefügg a napi kötelezettségekkel kapcsolatos problémákkal, a jegyek romlásával, a gyenge iskolai és tanulmányi

---

[1] Lásd többek között: S. Sohn, P. Rees, B. Wildridge, N. J. Kalk, B. R. Carter (2019): *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* [A problémás okostelefon-használat előfordulási gyakorisága és a kapcsolódó mentális egészségügyi állapotra vonatkozó eredmények a gyermekek és fiatalok körében: a bizonyítékok szisztematikus felülvizsgálata, metaanalízise és GRADE-megközelítésű osztályozása]. BMC Psychiatry. 19, 2019. J. Peterka-Bonetta, C. Sindermann, J.D. Elhai, C. Montag: *Personality associations with smartphone and internet use disorder: a comparison study including links to impulsivity and social anxiety* [A személyiség és az okostelefon-használati és internethasználati zavarok kapcsolata: összehasonlító tanulmány, kitérve az impulzivitással és a társas szorongással való összefüggésekre] Front Public Health 7:127, 2019; A. Samra, W. A.Warburton és A. M. Collins: *Social comparisons: A potential mechanism linking problematic social media use with depression*. [Társadalmi összehasonlítások: A problémás közösségimédia-használat és a depresszió együttjárásához vezető lehetséges mechanizmus] Journal of Behavioral Addictions, 2022;S. Laconi et al. *Cross-cultural study of Problematic Internet Use in nine European countries,* [Kilenc európai országot vizsgáló interkulturális tanulmány a problémás internethasználatról] In: Computers in Human Behavior, 84, 430-440 o., 2018; O. Lopez-Fernandez, D. Kuss: Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use [Káros internethasználat. I. rész: Internetfüggőség és problémás internethasználat], EPRS, STOA, 51. o.; M. Cesarina Mason, G. Zamparo, A. Marini és N. Ameen: *Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying* [Nem tudod lerakni a telefonod? A Z generációs okostelefon-függőség és az online kényszervásárlás] In: Computers in Human Behaviour, 136. sz., 2022. november; Learning to deal with Problematic Usage of the Internet [Tanuljuk meg kezelni a problémás internethasználatot!] javított kiadás, / COST Action 2023; M. Boer: *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing* [#OnlineTinik. A közösségi média használata és a serdülők jólléte], 2022; E. Neophytou, L.A. Manwell és R. Eikelboom: *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* [A túlzott képernyőidő hatása az idegfejlődésre, a tanulásra, a memóriára, a mentális egészségre és a neurodegeneratív elváltozások kialakulására: Áttekintő tanulmány], Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, 724-744. o.

teljesítménnyel, illetve a gyenge munkahelyi teljesítménnyel; mivel a digitális függőségek elterjedtsége és az a tény, hogy azok kapcsolatba hozhatók a közismert mentális zavarok tüneteivel, egyre nagyobb közegészségügyi problémát jelent, és mint ilyen, a politikai döntéshozók számára aggályosnak kell lennie; mivel több kutatásra van szükség a legmegfelelőbb diagnosztikai kritériumok kidolgozásához és a különböző digitális függőségek kockázati tényezőinek meghatározásához; mivel egyes olyan szolgáltatások, termékek vagy jellemzők, amelyek valószínűleg nem veszélyeztetik a felnőtteket, rendkívül kockázatosak, függőséget okozók vagy más módon károsak lehetnek a gyermekekre nézve, többek között a több jellemző kombinációjának vagy a hosszan tartó hatásoknak az együttes hatása miatt;

E. mivel minden olyan online szolgáltatást és terméket, amelyhez a gyermekek valószínűleg hozzáférnek, elsődleges szempontként a gyermek mindenek felett álló érdekét kell szem előtt tartva kell kialakítani; mivel egyes online szolgáltatások és termékek rendkívül kockázatosak, függőséget okozók vagy más módon károsak lehetnek a gyermekekre nézve, például több jellemző együttes hatása vagy idővel halmozódó hatása miatt;

F. mivel bizonyos kutatások szerint a túlzott képernyőidő vagy a problémás használat hatással lehet az agy fejlődésére; mivel a közösségi média használatával kapcsolatos problémák súlyosbodása összefügg a figyelemhiánnyal, a rövidebb koncentrálóképességgel, az impulzivitással és a figyelemhiányos hiperaktivitás zavar (ADHD) tüneteivel[1]; mivel az intenzív közösségimédia-használat összefüggésbe hozható az agy bizonyos területeinek alacsonyabb szintű szürkeállományával, csakúgy, mint más függőséget okozó anyagok esetében; mivel a túlzott képernyőhasználatról kimutatták, hogy hatással lehet az idegrendszer fejlődésére, a tanulásra és a memóriára, és az elektronikus médiával töltött időhöz kapcsolódó

---

1 M. Boer: *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing* [#OnlineTinik. A közösségi média használata és a serdülők jólléte], 2022; M. Boer, G. Stevens, C. Finkenauer, R. van den Eijnden: *Attention Deficit Hyperactivity Disorder-Symptoms, Social Media Use Intensity, and Social Media Use Problems,* [A figyelemhiányos hiperaktivitási zavar tünetei. A közösségi médiahasználat intenzitása és a közösségi médiahasználat problémái] In: Adolescents: Investigating Directionality, Child Development, 91, 4, 2020.

mozgásszegény életmód a korai neurodegeneratív elváltozások fokozott kockázatával járhat[1];

G. mivel az addiktív kialakítás nemcsak a problémás használati mintákat mutató egyénekre, hanem mindenki másra is károsan hathat; mivel az addiktív kialakítás, megnehezíti a feladatra való összpontosítást, lévén az üzenetekhez és értesítésekhez hasonló figyelemelterelő tényezők folyamatosan zavarják az embereket a koncentrációban; mivel az online szolgáltatások addiktív kialakítása fokozott teljesítménykényszerhez és a folyamatos online jelenléttel és kapcsolódással kapcsolatos társadalmi nyomáshoz vezet, ami növeli a stressz és a kiégés kockázatát; mivel az online fogyasztók egyre inkább túlzott információáradatnak és rengeteg érzékszervi ingernek vannak kitéve egész nap, ami korlátozhatja kognitív képességeiket, továbbá a felhasználói felületek csak korlátozott ellenőrzést biztosítanak adataik felett; mivel az emberek a képernyő előtt töltött időt nem fizikailag aktívan, mozgással, a szabadban vagy kikapcsolódással és pihenéssel töltik, amelyek mindegyike összefügg a fizikai és mentális jólléttel és elengedhetetlen a gyermekek egészséges fejlődése szempontjából; mivel általában azok a serdülők a legboldogabbak, akik kevés időt töltenek elektronikus kommunikációval; mivel azok, akik egy hétre felhagynak a közösségi média használatával, jelentős javulást tapasztalnak a jóllétükben;

H. mivel a serdülő lányok átlagosan több időt töltenek az online térben, hosszabb időn keresztül használják az okostelefonokat és a közösségi médiát, valamint többet sms-eznek, mint a fiúk; mivel a fiúk több időt töltenek játékokkal és általában elektronikus eszközökkel; mivel a lányok esetében szorosabb összefüggés figyelhető meg a képernyő előtt töltött idő és a rossz mentális egészség között, mint a fiúk esetében, és esetükben a fiúkhoz képest több mint kétszer nagyobb valószínűséggel fordulnak elő klinikai szempontból releváns mértékű depressziós tünetek; mivel a függőséget okozó online szolgáltatások gyakran kiskorúakat céloznak meg, vagy életkortól függetlenül elérhetők; mivel minden olyan szolgáltatásnak és terméknek, amelyhez a gyermekek valószínűleg hozzáférnek, biztonságosnak kell lennie számukra, és figyelembe kell vennie a gyermek mindenek felett álló érdekét;

I. mivel egyes digitális szolgáltatások felhasználói felületei a szerencsejáték-függőségben érintettekéhez hasonló pszichológiai sebezhetőségeket használnak ki; mivel az addiktív kialakítási jellemzők szándékosan kihasználják a fogyasztók sebezhetőségét, és

---

1 E. Neophytou, L.A. Manwell és R. Eikelboom: *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* [A túlzott képernyőidő hatása az idegfejlődésre, a tanulásra, a memóriára, a mentális egészségre és a neurodegeneratív elváltozások kialakulására: Áttekintő tanulmány], Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, 724-744. o.

arra késztetik őket, hogy sokkal több időt töltsenek az alkalmazásokkal, és a tervezettnél többet fogyasszanak; mivel a platformok játékosítási technikákat alkalmaznak, ami a játékmechanika használatán alapuló, olyan viselkedésbefolyásoló kialakítást jelent, amely jutalmazza a feladatok teljesítését, és a felhasználóknak a választási lehetőség és az irányítás illúzióját nyújtja, miközben egy szándékosan erőteljesen moderált időrend vonatkozik rájuk;

J. mivel az addiktív kialakítási jellemzők gyakran pszichoszociális mintákhoz kapcsolódnak, amelyek a fogyasztók olyan pszichológiai szükségleteit, sebezhetőségeit és vágyait veszik célba, mint a társadalmi hovatartozás, a társas szorongás, a kimaradástól való (a csak ideiglenesen rendelkezésre álló információk, például a „történetek” vagy az „épp ír…” funkció által felerősített) félelem, a kapcsolati hálózati hatások, az a késztetés, hogy a feladatokat folyamatában fejezzük be, még akkor is, ha megszakadnak, például az intuitív mozzanatoknak a feladat elvégzése céljából történő felszámolásával – amelyet „leállító utasításoknak” („stopping cues”) is nevezünk – (vég nélküli görgetés, magas relevanciájú tartalom rövid megjelenése, majd eltűnése, amint a hírfolyam újratöltődik) automatikus lejátszással és a felhasználóknak szóló célok („streaks”) kitűzésével, valamint az addiktív kialakítási jellemzők kihasználják az önkontroll hiányát; mivel a kialakítási jellemzők különböző okokból okozhatnak függőséget, ideértve a nyerőgépek dinamikájához hasonlóan a dopaminszint megemelkedéséhez vezető, időszakosan változó jutalmat, például a push értesítéseket, vagy a kémiai agyi reakciókat kiváltó közösségi kölcsönösséget, amelynek során – például a kedvelések révén – az emberek egyrészt szociális örömforráshoz jutnak, másrészt pedig társadalmi nyomást éreznek, hogy – például olvasási visszaigazolásokkal – válaszoljanak az embereknek; mivel a fent leírt jellemzők a felhasználók egyéni szintű befolyásolása érdekében részletes személyre szabással párosulnak, ezáltal erősítve az azonosított viselkedési mintázatokat és kockázatokat; mivel a gyermekek jobban ki vannak téve ezeknek a jellemzőknek, különösen a fejlődés korai szakaszaiban;

K. mivel a modern adatközpontú szolgáltatások a fogyasztót gyengébb helyzetbe hozzák, ami hatalmi egyensúlyhiányt és digitális aszimmetriát eredményez, ami a fogyasztó által nem befolyásolható belső és külső tényezőkből eredő digitális sebezhetőség általános állapotát eredményezi; mivel a fogyasztók folyamatosan szembesülnek a mesterséges intelligenciával, amely könnyen felismerheti és ki tudja aknázni sebezhetőségeiket, és olyan szolgáltatásokkal találkoznak, amelyek az átváltási arányok és az interakció maximalizálása érdekében rendszeresen változtatják döntési architektúrájukat; mivel ez azt mutatja, hogy a kiszolgáltatottság fogalma nem korlátozódhat a „hagyományosan védett” csoportokra, hanem valamennyi fogyasztóra ki kell terjednie;

L. mivel empirikusan tanulmányozták az addiktív gyakorlatokat, és ezek közé tartoznak az olyan kialakítási jellemzők is, mint a „folytonos görgetés”, az oldal újratöltése „húzd le a frissítéshez” mozdulattal, a „vég nélküli automatikus lejátszás” videófunkciói, a személyre szabott ajánlások, a „visszacsalogató értesítések”, azaz a felhasználók figyelmének azt követő visszanyerésére szolgáló értesítések, hogy elhagyták a szolgáltatást vagy az alkalmazást, a nap bizonyos időpontjaiban történő „előre egyeztetett lejátszás”, az „időködhöz” vezető, azaz az idő homályos érzékelését okozó kialakítás, vagy a „hamis közösségi értesítések”, amelyek a felhasználó online közösségi körén belüli frissítések illúzióját keltik; mivel ezek a jellemzők gyakran személyre szabott elemekkel együtt találhatók meg; mivel a fogyasztókat arra akarják rávenni, hogy több időt töltsenek ezeken a platformokon; mivel az egyéb meggyőző kialakítási jellemzők közé tartoznak az olyan elemek, mint a „tetszik-gomb”, az „olvasás-visszaigazolási funkciók”, az „épp ír” megjelenítése, vagy akár a platformon összegyűjtött követők száma, a platformok által használt színek, a push értesítések és a tartalom időbeli korlátozása, például az ideiglenesen elérhető történetek; mivel a közösségi média rendkívül gyors fejlődése folyamatos kutatást igényel, különösen a mentális egészség és a kiskorúak tekintetében;

M. mivel a személyre szabáson és az interakciókon, például a kattintásokon és kedveléseken alapuló egyes ajánlórendszerek fontos meggyőző, addiktív vagy viselkedést befolyásoló kialakítási jellemzőkkel bírhatnak; mivel ezzel egyidejűleg az ajánlórendszerek hozzájárulhatnak a platformok társadalmi interakciót erősítő szerepéhez, de gyakran arra is irányulnak, hogy a felhasználókat a platformon tartsák; mivel a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály számos átláthatósági kötelezettséget vezetett be az ajánlórendszerekre vonatkozóan;

N. mivel számos technológiai vállalat kísérleti irányítópultokat használ tervezési döntéseik alapjául; mivel az ilyen valós idejű kísérleteket közvetlenül a fogyasztókon végzik, a fogyasztók tudomása vagy beleegyezése nélkül; mivel a megvalósítás átláthatóságának hiánya miatt nem egyértelmű, hogy az ilyen kísérletekre milyen mértékben vonatkoznak biztonsági intézkedések;

O. mivel a fentiekben vázolt addiktív kialakítási jellemzők nem oldhatók fel egyszerűen az online szolgáltatások időbeli korlátozásával, mivel ez a megközelítés az egyénre hárítja a felelősséget ahelyett, hogy a profitorientált online szolgáltatások addiktív, kialakításának alapvető problémáját kezelné; mivel a platformok által alkalmazott „megoldások” egyike sem vezetett komoly változáshoz vagy az online szolgáltatások használatának csökkenéséhez; mivel a tizenévesek nem szívesen fogadják el, hogy a szülők szabályozzák a közösségimédia-használatukat, és többnyire nem okoz nekik nehézséget, hogy megkerüljék a technikai korlátozásokat; mivel az

olyan intézkedések, mint a szülői felügyelet és a digitális jártasság, kiegészítik a szolgáltatók azon felelősségét, hogy megvédjék és elősegítsék a gyermekek jogait a digitális környezetben, különösen beépített biztonsági intézkedések révén annak biztosítása érdekében, hogy termékeik és szolgáltatásaik kialakítása ne okozzon kárt a gyermekeknek; mivel a kutatások kimutatták, hogy az egyértelmű szabályok és a gyermekekkel folytatott konstruktív kommunikáció segíthet megelőzni a közösségi médiától való függőséget; mivel a digitális szolgáltatásoknak olyan platformot kell biztosítaniuk, amelyben a szülők és a pedagógusok tájékozódhatnak a túlzott internethasználat veszélyeiről, valamint arról, hogy hogyan beszéljenek a kérdésről a gyermekekkel és a fiatalokkal; mivel a megbeszélések olyan folyamatban lévő nem jogalkotási kezdeményezésekkel összefüggésben zajlanak, mint az életkornak megfelelő kialakítás koncepciójára vonatkozó magatartási kódex (a gyermekbarát internetre irányuló 2022. évi európai stratégia részeként), a mentális egészséggel kapcsolatos bizottsági megközelítés, valamint a 2021–2027-es időszakra szóló digitális oktatási cselekvési terv;

P. mivel a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály 25., 27., 28. és 38. cikke előírja a megtévesztő vagy manipulatív jellemzők tilalmát, az ajánlórendszerekre és a profilalkotásra vonatkozó átláthatósági és döntési kötelezettségeket, valamint a kiskorúak védelmét szolgáló intézkedéseket; mivel a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály már bevezeti a „sötét minták” használatára vonatkozó tiltó rendelkezéseket, de ezek a döntési lehetőségek architektúrájára és befolyásolására korlátozódnak, és nem foglalkoznak az önmagában addiktív magatartásformákkal, továbbá korlátozott hatályúak, mivel nem vonatkoznak minden online szolgáltatásra, hanem csak az online platformokra, kizárva ezáltal az alapvetően problémás szolgáltatásokat, például az online játékokat; mivel a hamarosan elfogadandó, mesterséges intelligenciáról szóló horizontális jogszabály[1] be kívánja tiltani a tudat alatt befolyásoló funkciókat alkalmazó MI-rendszereket, de ez csak azokra a rendszerekre korlátozódik, amelyek „szándékosan manipulatívak vagy megtévesztő technikákat alkalmaznak”;

Az online szolgáltatások addiktív kialakítása

1. üdvözli a Bizottságnak a fogyasztóvédelmi jog „digitális méltányosságára” vonatkozó célravezetőségi vizsgálatát, amely megnyitja az utat a fogyasztóvédelmi jogszabályok olyan új generációja előtt, amely megfordítja azokat a negatív tendenciákat,

---

[1] I.M. Koning et al.: *Bidirectional effects of internet-specific parenting practices and compulsive social media and internet game rules* [Az internetspecifikus szülői gyakorlatok és a közösségi médiára és az internetes játékszabályokra vonatkozó kényszerszabályok kétirányú hatásai] Journal of Behavioral Addictions 2018, 624–632.

amelyek gyengítik a fogyasztók pozícióját és csökkentik a fogyasztói jogokat a digitális technológiák által dominált világban; e célból felhívja a Bizottságot, hogy célravezetőségi vizsgálata során vizsgálja felül a fogyasztóvédelmi jogban szereplő fogalmakat és fogalommeghatározásokat, például a „fogyasztó”, a „kiszolgáltatott fogyasztó” és a „kereskedő” fogalommeghatározásait annak érdekében, hogy megvédje a fogyasztókat a károktól, és reagáljon az adatvezérelt korunk által okozott kihívásokra;

2. úgy véli, hogy a digitális függőség és a meggyőzésen alapuló technológiák olyan problémákat jelentenek, amelyek támogató szakpolitikai kezdeményezések formájában átfogó uniós szabályozási választ igényelnek az EU-tól annak érdekében, hogy érdemben kezeljék a digitális függőséget, és lehetővé tegyék a polgárok számára, hogy meg tudják határozni, hogyan használják a digitális szolgáltatásokat és termékeket saját céljaik előmozdítása érdekében, és védelmet élvezzenek a függőség új formáival és az internet problémás használatával szemben;

3. aggasztónak tartja, hogy egyes platformok és más technológiai vállalatok kihasználják a pszichológiai sebezhetőségeket, hogy kereskedelmi érdekből olyan digitális felületeket alakítsanak ki, amelyek az online szolgáltatások használatának meghosszabbítása és a platformhoz való kötődés létrehozása érdekében maximalizálják a felhasználói látogatások gyakoriságát és időtartamát; hangsúlyozza, hogy az addiktív kialakítás a fizikai és pszichológiai egészségben tehet károkat, valamint anyagi károkat okozhat a fogyasztóknak; kéri a Bizottságot, hogy sürgősen értékelje ki és adott esetben számolja fel a fogyasztók sebezhetőségével, a sötét megoldásokkal és a digitális szolgáltatások addiktív jellemzőivel kapcsolatos meglévő szabályozási hiányosságokat;

4. hangsúlyozza, hogy a digitális területre vonatkozó, erőteljesen fejlődő uniós jogi keret – köztük a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály vagy a mesterséges intelligenciáról szóló jogszabály – ellenére a meglévő uniós jogszabályok nem szabályozzák kellőképpen az addiktív kialakítás kérdését, és ha nem foglalkoznak ezzel a kérdéssel, az a közegészségügy terén a helyzet további romlásához vezethet, különösen a kiskorúakat érintően; úgy véli, hogy ha a téma továbbra sem kap kellő figyelmet, a Parlamentnek vezető szerepet kell vállalnia, és élnie kell jogalkotási kezdeményezési jogával; felhívja a Bizottságot, hogy a lehető legnagyobb fokú átláthatóság mellett biztosítsa a témával kapcsolatos valamennyi hatályos jogszabály szigorú és stabil végrehajtását; felhívja a Bizottságot, hogy e célból fogadja el a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály 25. és 35. cikke szerint szükséges iránymutatásokat;

5. felhívja a Bizottságot, hogy vizsgálja meg, milyen szakpolitikai kezdeményezésekre van szükség, és szükség esetén tegyen javaslatot az addiktív kialakítás ellen ható jogszabályokra; üdvözli a Bizottság

arra irányuló kezdeményezését, hogy egyenlő szintű méltányosságot biztosítson online és offline egyaránt; sürgeti a Bizottságot, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv[1], a fogyasztói jogokról szóló irányelv[2] és a szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló irányelv[3] felülvizsgálata – az úgynevezett digitális célravezetőségi vizsgálat – során biztosítsa a digitális környezetben a magas szintű védelmet, figyelmet fordítva az online szolgáltatások függőséget okozó, viselkedési és manipulatív tervezésével kapcsolatos növekvő problémák kezelésére, és e felülvizsgálat keretében értékelje a „fogyasztó”, a „kiszolgáltatott fogyasztó” és a „kereskedő” digitális korban használatos fogalmát; hangsúlyozza, hogy elengedhetetlen a fogyasztóvédelmi jog hatékony és koherens végrehajtásának biztosítása, különös figyelmet fordítva a kiszolgáltatott csoportokra, például a gyermekekre;

6. emlékeztet arra, hogy a digitális környezetben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló, a viselkedést vizsgáló bizottsági tanulmány megállapította, hogy a sötét megoldások és a manipulatív személyre szabási gyakorlatok ellen ható átláthatósági rendelkezések sem az átlagos, sem a veszélyeztetett fogyasztók esetében nem elegendőek ahhoz, hogy kiküszöböljék a káros következményeket; felhívja a Bizottságot, hogy sürgősen mérje fel a legkárosabb gyakorlatok betiltásának szükségességét, amelyek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv I. mellékletében vagy más uniós jogszabályokban még nem szerepelnek megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokként; emlékeztet arra, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv I. mellékletében szereplő megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok listájával már számos sötét mintázatot és manipulatív gyakorlatot be lehetne tiltani; megjegyzi továbbá, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek a szakmai gondosságról, a megtévesztő mulasztásokról és tevékenységekről, valamint az agresszív gyakorlatokról szóló 5–9. cikke alapul szolgál a vállalkozások és a fogyasztók közötti legtöbb gyakorlat tisztességességének értékeléséhez;

7. emlékeztet arra, hogy a sötét megoldások taxonómiájáról szóló bizottsági értékelés megjegyzi, hogy a jelenlegi jogszabályok valószínűleg nem vesznek figyelembe bizonyos addiktív kialakítási jellemzőket, köztük a folytonos görgetést és az alapértelmezett automatikus lejátszási funkciót; hangsúlyozza, hogy más addiktív

---

1 Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól (HL L 149., 2005.6.11., 22. o.).

2 Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól (HL L 304., 2011.11.22., 64. o.).

3 A Tanács 93/13/EGK irányelve (1993. április 5.) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről (HL L 95., 1993.4.21., 29. o.).

kialakítási jellemzők, például az állandó push értesítések vagy az olvasás-visszaigazolási értesítések sem tartoznak a jelenlegi jogszabályok hatálya alá; emlékeztet arra, hogy továbbra is jogbizonytalanság áll fenn a függőséget okozó interfészek kialakítására vonatkozó szabályokat illetően; felhívja a figyelmet a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv iránymutatására; az új technológiai fejlesztésekkel összefüggésben hangsúlyozza az iránymutatás frissítésének és a jogbiztonság biztosításának jelentőségét; felhívja a Bizottságot, hogy értékelje és tiltsa meg a hatályos jogszabályok hatálya alá nem tartozó, káros függőséget okozó technikákat;

8. úgy véli, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv felülvizsgálata során figyelembe kell venni a fogyasztóknak a kereskedő és a fogyasztó közötti – a fogyasztó által nem befolyásolható belső és külső tényezőkből eredő – egyenlőtlen erőviszonyok kihasználásával szembeni kiszolgáltatottságát; hangsúlyozza, hogy a kereskedők kereskedelmi gyakorlatai – különösen a felhasználói felület kialakítása és működtetése – nem áshatják alá a fogyasztók autonómiáját; e célból úgy véli, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek integrálnia kell a digitális aszimmetria koncepcióját; megjegyzi, hogy az ismeretek és a rálátás hiánya miatt mind a fogyasztók, mind a jogalkalmazók gyakran nem tudják, hogy mi történik az online szolgáltatások felhasználói felületei mögött; felhívja a Bizottságot, hogy fontolja meg a bizonyítási teher megfordítását azon gyakorlatok esetében, amelyekről a Bizottság vagy a nemzeti hatóságok megállapították vagy vélelmezték, hogy függőséget okoznak; úgy véli, hogy a vállalkozásokat kötelezni kell arra, hogy olyan etikus és méltányos digitális termékeket és szolgáltatásokat fejlesszenek ki, amelyek mentesek a sötét mintáktól és a félrevezető vagy addiktív kialakítástól; úgy véli, hogy ez hozzátartozik a megfelelő szakmai gondossághoz; megjegyzi, hogy adott esetben az online szolgáltatók kísérleti irányítópultjai eredményeinek és a platformjaik felhasználóira gyakorolt hatásoknak a hatóságokkal és a fogyasztókkal való megosztása alapvető fontosságú a kialakítási jellemzők hatásainak bizonyításához, beleértve azt is, hogy a kialakítási jellemző nem okoz függőséget; felhívja a Bizottságot, hogy e tekintetben vizsgálja meg és vizsgálja felül a fogyasztókkal folytatott kísérleteket; megállapítja, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben szereplő „ügyleti döntés” fogalommeghatározása magában foglalja a szolgáltatás további használatát (például görgetés a hírfolyamban), a reklámtartalom megtekintését vagy egy linkre való kattintást, amint azt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvre vonatkozó bizottsági iránymutatás ismerteti; megismétli, hogy a horizontális fogyasztóvédelmi jognak reagálnia kell arra a tényre, hogy a digitális aszimmetria a jogalkalmazókat is érinti, és e célból

felhívja a Bizottságot, hogy vizsgálja felül és adott esetben erősítse meg a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendeletet[1];

9. kéri, hogy a Bizottság értékelje az interakción alapuló ajánlórendszerek, különösen a fokozottan személyre szabott rendszerek függőséget okozó és mentális egészségre gyakorolt hatásait, amelyek a felhasználókat a lehető leghosszabb ideig tartják a platformon ahelyett, hogy semlegesebb módon szolgálnának információkkal, valamint fordítsanak különös figyelmet a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály szerinti kötelezettségek hatálya alá nem tartozó szolgáltatásokra; felhívja a Bizottságot, hogy a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály 34. és 35. cikkének végrehajtása során tisztázza tovább az online óriásplatformok kockázatértékelését és -mérséklését az ajánlórendszerek addiktív kialakítása által okozott lehetséges egészségkárosodásokkal kapcsolatban; felszólít továbbá annak megvizsgálására, hogy kívánatos-e, és ha igen, milyen mértékben az interakción alapuló ajánlási rendszerek használatának alapértelmezés szerinti mellőzésére vonatkozó kötelezettség, valamint hogy a fogyasztóvédelmi jognak biztosítania kell-e a fogyasztók számára a hatékony ellenőrzést lehetővé tevő érdemi személyre szabást; hangsúlyozza, hogy a visszaélést bejelentő személyek tanúvallomásaiból kitűnik, hogy lehetségesek a biztonságosabb alternatív ajánlórendszerek, például az időrendi sorrenden alapuló, a megjelenő tartalom felett valósabb felhasználói ellenőrzést biztosító vagy a biztonságosabb beállításokon alapuló rendszerek, és ragaszkodik a fogyasztók ilyen biztonságosabb alternatívák révén történő védelméhez, még akkor is, ha ezek az alternatívák kevésbé jövedelmezőek a közösségimédia-platformok számára; felhívja a Bizottságot, hogy vizsgálja meg a közösségi hálózati infrastruktúra megnyitásának lehetőségeit annak érdekében, hogy a felhasználók hozzáférjenek harmadik felektől származó alkalmazásokhoz, vagy az eredeti interfészeket külső funkciókkal egészíthessék ki, és ezáltal eltérhessenek a közösségi média eredeti és függőséget okozó elemeitől;

Az online szolgáltatások etikus kialakítása

10. kéri, hogy a függőséget okozó kialakításra vonatkozó hatályos uniós jogszabályok felülvizsgálata során a Bizottság terjesszen elő egy digitális „zavartalansághoz való jogot”, hogy képessé tegye a fogyasztókat arra, hogy minden beépített figyelemfelhívó funkciót kikapcsoljanak, és lehetővé tegye a felhasználók számára, hogy egyszerű és könnyen hozzáférhető eszközökkel aktiválják ezeket a funkciókat, lehetőség szerint ehhez csatolva egy kötelező

---

[1] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 345., 2017.12.27., 1. o.).

figyelmeztetést az ilyen részvételi funkciók aktiválásának lehetséges veszélyeiről, valódi választási lehetőséget és autonómiát kínálva a fogyasztóknak anélkül, hogy túl sok információ árasztaná el őket;

11. sürgeti a Bizottságot, hogy mozdítsa elő az online szolgáltatások alapértelmezett etikus kialakítását; határozottan úgy véli, hogy a szolgáltatóknak el kell mozdulniuk a platform olyan funkcióitól, amelyek arra ösztönöznek, hogy a felhasználók figyelmét monopolizálják; kéri a Bizottságot, hogy készítsen egy listát a nem addiktív vagy manipulatív kialakítási jellemzőkkel kapcsolatos bevált gyakorlatokról, és biztosítsa, hogy a felhasználóknak teljes mértékű kontrolljuk legyen, valamint tudatos és tájékozott online lépéseket tehessenek anélkül, hogy információkkal árasztanák el őket, vagy tudatalatti hatásoknak legyenek kitéve; hangsúlyozza, hogy az e területre vonatkozó szakpolitikai intézkedések nem róhatnak terhet a fogyasztókra, különösen a kiszolgáltatott felhasználókra vagy törvényes gyámjaikra, hanem kezelniük kell az addiktív kialakítás által okozott károkat; felhívja a figyelmet a bevált gyakorlatokra, a „gondolkozz mielőtt megosztod” elvre, az összes értesítés alapértelmezett kikapcsolására, a semlegesebb online ajánlásokra, például az időrendi sorrenden vagy a fokozott felhasználói ellenőrzésen alapuló ajánlásokra, a színes és a szürkeárnyalatos alkalmazások közötti előzetes választásra, vagy azokra a figyelmeztetésekre, amelyek akkor jelennek meg, amikor a felhasználók több mint 15 vagy 30 percet fordítottak egy adott szolgáltatásra, illetve bizonyos szolgáltatások automatikus lezárására, különösen kiskorúak esetében, továbbá a felhasználók azon lehetőségére, hogy bizonyos időszakokban korlátozzák a hozzáférést bizonyos alkalmazásokhoz, különösen a kiskorúak esetében, vagy a heti képernyőidő összesítésére, online szolgáltatásokra lebontva, illetve a problémás online magatartásból eredő potenciális kockázatokra figyelmeztető, alkalmazáson belüli figyelemfelhívó kampányokra; úgy véli továbbá, hogy az oktatási iránymutatások és megelőzési tervek széles körű alkalmazásának, valamint a figyelemfelkeltő kampányoknak elő kell segíteniük az önellenőrzési stratégiák alkalmazását annak érdekében, hogy az egyének biztonságosabb online magatartásformákat és új egészséges szokásokat alakítsanak ki;

12. úgy véli, hogy minden uniós szintű választ arra kell irányulnia, hogy érdemi konzultációt, együttműködést és összefogást teremtsen az érdekelt felekkel és azok között, valamint be kell vonni különösen a jogalkotókat, a közegészségügyi szerveket, az egészségügyi szakembereket, az ipart, különösen a kkv-kat, valamint a médiaszabályozó hatóságokat, a fogyasztói szervezeteket és a nem kormányzati szervezeteket; hangsúlyozza, hogy az érdekelt feleket arra ösztönzik, hogy működjenek együtt a problémás online magatartásformákhoz kapcsolódó károk megelőzésére és minimalizálására irányuló szabályozási intézkedések kidolgozása, értékelése és megvalósítása érdekében; felhívja a Bizottságot, hogy

segítse elő az összes érdekelt fél közötti érdemi párbeszédet; hangsúlyozza, hogy megfelelő fórumokat kell biztosítani e párbeszédhez;

13. kiemeli, hogy az addiktív kialakítás jelentős hatást gyakorol minden egyénre, de különösen a gyermekekre és a serdülőkre; hangsúlyozza, hogy további kutatásokra van szükség az addiktív kialakítással, annak formáival és hatásaival kapcsolatban; felhívja a Bizottságot, hogy koordinálja, könnyítse meg és finanszírozza a célzott kutatást, és felkéri a Bizottságot, hogy tegyen további nemzetközi erőfeszítéseket az online addiktív kialakítás szabályozásának előmozdítása érdekében e tekintetben, valamint hangsúlyozza, hogy elő kell segíteni és végre kell hajtani a gyermekeknek szánt digitális szolgáltatások és termékek beépített biztonságára vonatkozó szakpolitikai kezdeményezéseket és ipari szabványok alkalmazását, ami hozzájárulhat a gyermekek jogainak tiszteletben tartásához;

°

° °

14. utasítja elnökét, hogy továbbítsa ezt az állásfoglalást a Tanácsnak és a Bizottságnak.