Europos Parlamentas
2019-2024

PRIIMTI TEKSTAI

P9_TA(2023)0459

Priklausomybę sukeliantis internetinių paslaugų dizainas ir vartotojų apsauga ES bendrojoje rinkoje

2023 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento rezoliucija dėl priklausomybę sukeliančio internetinių paslaugų dizaino ir vartotojų apsaugos ES bendrojoje rinkoje (2023/2043(INI))

Europos Parlamentas,

– atsižvelgdamas į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 169 straipsnį,

– atsižvelgdamas į Komisijos pranešimą „Direktyvos 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje aiškinimo ir taikymo gairės“ (2021/C 526/01),

– atsižvelgdamas į Komisijos pranešimą „Direktyvos 2011/83/ES dėl vartotojų teisių aiškinimo ir taikymo gairės“ (2021/C 525/01),

– atsižvelgdamas į Komisijos pranešimą „Tarybos direktyvos 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais aiškinimo ir taikymo gairės“ (2019/C 323/04),

– atsižvelgdamas į Komisijos tyrimą „Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalisation: final report“ (Elgsenos tyrimas dėl nesąžiningos komercinės praktikos skaitmeninėje aplinkoje: tamsieji modeliai ir manipuliatyvus personalizavimas. Galutinė ataskaita), Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinis direktoratas, 2022 m.,

– atsižvelgdamas į 2022 m. vartotojų organizacijas vienijančios skėtinės asociacijos BEUC pranešimą „EU Consumer protection 2.0. Protecting fairness and consumer choice in a digital economy“ („ES vartotojų apsauga 2.0. Sąžiningumo ir vartotojų pasirinkimo apsauga skaitmeninėje ekonomikoje“),

– atsižvelgdamas į Komisijos konsultaciją tema „Skaitmeninis teisingumas. ES vartotojų teisės tinkamumo patikrinimas“ ir jos apibendrinamąją ataskaitą,

– atsižvelgdamas į 2019 m. Europos Parlamento tyrimų tarnybos tyrimą „Harmful internet use. Part I: Internet addiction and problematic use“ („Žalingas interneto naudojimas. I dalis: priklausomybė nuo interneto ir probleminis jo naudojimas“),

– atsižvelgdamas į 2021 m. Jungtinių Tautų generalinio sekretoriaus pranešimą „Mūsų bendra darbotvarkė“,

– atsižvelgdamas į savo 2009 m. kovo 12 d. rezoliuciją dėl vaizdo žaidimų naudotojų, ypač nepilnamečių, apsaugos[1],

– atsižvelgdamas į Reglamentą (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos (Skaitmeninių paslaugų aktas)[2],

– atsižvelgdamas į pasiūlymą dėl reglamento, kuriuo nustatomos suderintos dirbtinio intelekto taisyklės (Dirbtinio intelekto aktas) (COM(2021)0206),

– atsižvelgdamas į Reglamentą (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas)[3],

– atsižvelgdamas į ES pagrindinių teisių chartijos 24 straipsnį,

– atsižvelgdamas į Jungtinių Tautų vaiko teisių konvenciją ir į jos bendrąją pastabą Nr. 25 (2021) dėl vaikų teisių, susijusių su skaitmenine aplinka,

– atsižvelgdamas į Komisijos strategiją dėl vaikams geresnio interneto,

– atsižvelgdamas į Darbo tvarkos taisyklių 54 straipsnį,

– atsižvelgdamas į Vidaus rinkos ir vartotojų apsaugos komiteto pranešimą (A9-0340/2023),

A. kadangi šiandieninėje dėmesiu grindžiamoje ekonomikoje tam tikros technologijų įmonės naudoja dizainą ir sistemų funkcijas, kad pasinaudotų naudotojų ir vartotojų pažeidžiamumu, siekdamos pritraukti jų dėmesį ir prailginti skaitmeninėse platformose leidžiamą laiką; kadangi daugelis skaitmeninių paslaugų, pvz., internetiniai žaidimai, socialiniai tinklai, filmų, serialų ar muzikos srautinio transliavimo paslaugos, internetinės prekyvietės arba internetinės parduotuvės, gali būti sukurtos taip, kad naudotojai kuo ilgiau liktų platformoje, kad būtų surinkta kuo daugiau duomenų, o naudotojai praleistų daugiau laiko ir išleistų daugiau pinigų, taip pat kad būtų kuo didesnis aktyvumas, įsitraukimas, būtų kuriama kuo daugiau turinio, plėtojamas tinklas ir dalijamasi duomenimis; kadangi tai visų pirma taikytina duomenų monetizavimo paslaugoms; kadangi dėl to

---

1 OL C 87 E, 2010 4 1, p. 122.
2 OL L 277, 2022 10 27, p. 1.
3 OL L 119, 2016 5 4, p. 1.

daugelis internetinių paslaugų yra sukurtos taip, kad vienu metu būtų siekiama kelių tikslų, t. y. optimizuoti naudotojų patirtį ir išlaikyti naudotojų dėmesį, kad jos sukeltų kuo didesnę priklausomybę; kadangi ne visos skaitmeninės paslaugos grindžiamos tuo pačiu verslo modeliu: kai kurių skaitmeninių paslaugų veikla yra paremta duomenų monetizavimu ir laiku, praleidžiamu naudojant taikomąją programą, siekiant surinkti duomenų ir juos panaudoti reklamos tikslais, tuo tarpu kitos skaitmeninės paslaugos iš dalies arba visiškai veikia pasitelkdamos prenumerata grindžiamus modelius, kurie gali turėti priklausomybę sukeliančių dizaino ypatybių arba ne; kadangi kai kurios paslaugos sėkmingai nesiremia dizainu, dėl kurio pailgėja platformoje praleidžiamas laikas; kadangi komercinė sėkmė ir etiškas programėlių kūrimas nėra tarpusavyje nesuderinami; kadangi sąvokomis „manipuliatyvus dizainas“, „priklausomybę sukeliantis dizainas“ arba „elgsena grindžiamas dizainas“ apibūdinamos internetinių paslaugų ypatybės, kurios sukelia su elgsena susijusią riziką ir žalą, įskaitant skaitmeninės priklausomybės formas, pvz., perteklinį arba kenksmingą interneto naudojimą, priklausomybę nuo išmaniųjų telefonų, priklausomybę nuo technologijų ar interneto; kadangi vis daugiau akademinės bendruomenės atstovų sutaria, kad priklausomybės nuo socialinių tinklų reiškinys iš tiesų egzistuoja; kadangi turime gilintis į dėmesį prikaustančias ar priklausomybę sukeliančias ypatybes, kuriomis skatinamas toks elgesys, o ne į pačią mediją ar įrenginius; kadangi siekiant geriau suprasti pagrindines problemas, internetinių paslaugų poveikį ir susijusius galimus sprendimus, reikalingi išsamesni moksliniai tyrimai;

B. kadangi skaitmeninės paslaugos, įskaitant socialines medijas, iš esmės keičia visuomenę ir daro teigiamą poveikį, pvz., didina veiksmingumą, susietumą, prieinamumą ir laisvalaikį, taip pat sudaro sąlygas vaikams ir jaunimui užmegzti ryšius, pažinti ir vertinti įvairias perspektyvas ir pasaulėžiūrą, taip pat kaupti žinias ir tyrinėti dominančias sritis; kadangi programėlės gali padėti mums tapti produktyvesniems, daugiau sportuoti arba spręsti konkrečias problemas, kaip matyti iš eismo, bankininkystės ar vertimo programėlių; kadangi skaitmeninimas ir socialinės medijos taip pat kelia naujų iššūkių visuomenei ir reikalauja politinio dėmesio tiek fizinei, tiek psichinei sveikatai kylančiai rizikai, susijusiai su internetinių paslaugų naudojimu; kadangi, atsižvelgiant į visus patobulinimus, kuriuos technologijos atnešė į žmonių gyvenimą, sudėtingas priklausomybę sukeliančio, elgsena grindžiamo, klaidinančio ar įtikinėjimo dizaino naudojimas gali turėti žalingų pasekmių vartotojų elgsenai internete, todėl būtina suteikti reguliavimo institucijoms ir tyrėjams priemonių, reikalingų šių platformų naudojimo poveikiui analizuoti;

C. kadangi 16–24 metų jaunuoliai internete vidutiniškai praleidžia daugiau nei septynias valandas per dieną[1]; kadangi kas ketvirtas vaikas ir jaunuolis turi su išmaniojo telefono naudojimu susijusių problemų ar sutrikimų, kurie atspindi elgesio, kuriam būdinga priklausomybė, modelius[2]; kadangi moksliniai tyrimai rodo, jog probleminis išmaniųjų telefonų naudojimas ir toliau didėja ir kad daugelis vaikų retai atsiriboja nuo socialinių tinklų, juos nuolat naudoja visą dieną ir jaučiasi nesaugūs be savo mobiliojo telefono; kadangi moksliniai tyrimai taip pat rodo, kad didėjantis paauglių psichikos sveikatos problemų skaičius gali būti susijęs su pernelyg dažnu socialinių tinklų naudojimu ir kad socialinių tinklų daromas spaudimas buvo įvardytas kaip viena iš penkių pagrindinių vaikų psichikos sveikatos problemų priežasčių; kadangi jaunesni žmonės yra labiau pažeidžiami psichopatologinių reiškinių, o žalingas elgesys ir psichinės sveikatos sutrikimai, susiformavę vaikystėje, gali lemti tolesnę gyvenimo eigą; kadangi Pasaulio sveikatos organizacija pripažįsta priklausomybę nuo žaidimų psichikos sveikatos sutrikimu;

D. kadangi priklausomybė nuo interneto naudojimo gali sukelti panašų šalutinį poveikį kaip ir priklausomybė nuo tam tikrų medžiagų, įskaitant įrodytus toleravimo ir atkryčio požymius[3]; kadangi priklausomybę sukeliantys produktai ir paslaugos yra griežtai reglamentuojami siekiant užkirsti kelią priklausomybei ir apsaugoti vartotojus nuo žalos; kadangi probleminis išmaniųjų telefonų ar interneto naudojimas siejamas su mažesniu pasitenkinimu gyvenimu ir psichikos sveikatos simptomais, pvz., depresija, žema saviverte, kūno suvokimo sutrikimais, valgymo sutrikimais, nerimu, aukštu jaučiamo streso lygiu, šeimos ir draugų apleidimu, savikontrolės praradimu, miego trūkumu ir obsesiniais kompulsiniais simptomais,

---

1 Average daily time spent using the internet by online users worldwide as of 4th quarter 2022, by age and gender, Statista, 2023 m. gegužės 22 d. Prieiga per internetą: 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, p. 51. Prieiga per internetą: 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, p. 51. Prieiga per internetą: https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

tokiais kaip impulsyvūs jaunuolių pirkiniai[1]; kadangi intensyviai skaitmenines medijas naudojantiems asmenims kyla dvigubai didesnė psichikos sveikatos sutrikimų rizika, įskaitant savižudybės ir savęs žalojimo rizikos veiksnius; kadangi šiuos simptomus dažniau jaučia vaikai ir jaunimas; kadangi vaikystėje susiformavę psichikos sveikatos sutrikimai gali nulemti tolesnį žmogaus gyvenimą; kadangi perteklinis interneto naudojimas yra susijęs su problemomis vykdant kasdienius įsipareigojimus, prastėjančiais pažymiais ir rezultatais mokykloje ir universitete arba prastais darbo rezultatais; kadangi priklausomybės nuo technologijų paplitimas ir jos ryšys su įprastų psichikos sutrikimų simptomais yra didėjanti visuomenės sveikatos problema, todėl turėtų kelti susirūpinimą politikos formuotojams; kadangi reikia daugiau mokslinių tyrimų, kad būtų galima parengti informacija pagrįstus tinkamiausius diagnostinius kriterijus ir nustatyti įvairių priklausomybių nuo technologijų rizikos veiksnius; kadangi tam tikros paslaugos, produktai ar ypatybės, kurie gali neturėti poveikio suaugusiesiems, gali būti labai rizikingi, sukelti priklausomybę ar kitaip pakenkti vaikams, be kita ko, dėl kelių ypatybių derinio bendro poveikio arba ilgalaikio poveikio bėgant laikui;

E. kadangi visos internetinės paslaugos ir produktai, kuriais gali naudotis vaikai, visų pirma turėtų būti kuriami atsižvelgiant į vaiko interesus; kadangi tam tikros internetinės paslaugos ir produktai gali būti labai rizikingi, sukelti priklausomybę ar kitaip pakenkti vaikams,

---

[1] Žr., be kita ko, Sohn, S., Rees, P., Wildridge, B., Kalk, N. J., and Carter, B. R. (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*, *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., and 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*, Computers in Human Behavior*, 84, p. 430–440, 2018; Lopez-Fernandez, O., Kuss, D. *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, EPRS, STOA, p. 51; Cesarina Mason, M., Zamparo, G., Marini, A., and Ameen, N., Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying, *Computers in Human Behaviour*, Vol. 136, 2022 m. lapkričio mėn.; 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. and Eikelboom, R., Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review, *International Journal of Mental Health and Addiction*, 19, 2019, p. 724–744.

pvz., dėl kelių ypatybių bendro poveikio arba jų bendro poveikio laikui bėgant;

F. kadangi, remiantis kai kuriais moksliniais tyrimais, per ilgas prie ekrano praleidžiamas laikas arba probleminis naudojimas gali daryti poveikį smegenų vystymuisi; kadangi didėjančios socialinių medijų naudojimo problemos yra susijusios su dėmesio trūkumu, suprastėjusia dėmesio koncentracija, impulsyvumu bei aktyvumo ir dėmesio sutrikimo (ADHD) simptomais[1]; kadangi intensyvus socialinių medijų naudojimas siejamas su mažesniu pilkosios masės kiekiu tam tikrose smegenų srityse, kaip ir kitų priklausomybę sukeliančių medžiagų atveju; kadangi įrodyta, kad per ilgas prie ekrano praleidžiamas laikas gali turėti įtakos nervų sistemos vystymuisi, mokymuisi ir atminčiai, o nejudri gyvensena, susijusi su laiku, praleidžiamu prie elektroninių medijų, gali padidinti ankstyvos neurodegradacijos riziką[2];

G. kadangi galima laikyti, kad priklausomybę sukeliantis dizainas daro neigiamą poveikį visiems, o ne tik tiems, kurių naudojimo įpročiai yra problemiški; kadangi priklausomybę sukeliantis dizainas trukdo susikaupti ties atliekama užduotimi, nes dėmesį nuolat blaško tokie trukdžiai kaip žinutės ir pranešimai; kadangi dėl priklausomybę sukeliančio internetinių paslaugų dizaino daromas didesnis spaudimas pasiekti gerų rezultatų, taip pat socialinis spaudimas būti nuolat prisijungusiam ir palaikyti ryšį, todėl didėja streso ir perdegimo rizika; kadangi vartotojai internete vis dažniau susiduria su informacijos pertekliumi ir didžiuliu kiekiu juslinių stimulų per visą dieną, todėl jų pažintiniai gebėjimai gali būti riboti, o naudotojo sąsajos suteikia tik ribotą galimybę kontroliuoti savo duomenis; kadangi žiūrėdami į ekranus žmonės praranda laiką, kuris galėtų būti skiriamas fiziniam aktyvumui, judėjimui, buvimui lauke ar prietaisų išjungimui ir atsipalaidavimui, o visa tai yra susiję su fizine ir psichine gerove, taip pat yra labai svarbūs veiksniai vaikų vystymuisi; kadangi paaugliai, kurie elektroniniams ryšiams skiria nedaug laiko, paprastai yra laimingiausi; kadangi žmonių, kurie savaitei nustoja naudotis socialinėmis medijomis, savijauta reikšmingai pagerėja;

H. kadangi paauglės mergaitės vidutiniškai praleidžia daugiau laiko internete, prie išmaniųjų telefonų, socialinėse medijose ir susirašinėdamos nei berniukai; kadangi berniukai apskritai daugiau

---

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 in Adolescents: Investigating Directionality, *Child Development*, 91, 4, 2020.

2 Neophytou, E., Manwell, L.A. and Eikelboom, R., Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review, *International Journal of Mental Health and Addiction*, 19, 2019, p. 724–744.

laiko praleidžia prie kompiuterinių žaidimų ir elektroninių prietaisų; kadangi mergaitėms būdinga stipresnė sąsaja tarp laiko, praleidžiamo prie ekrano, ir prastos psichikos sveikatos nei berniukams, be to, tikimybė, kad joms pasireikš klinikiniu požiūriu reikšmingi depresijos simptomai, yra daugiau nei dvigubai didesnė, palyginti su berniukais; kadangi priklausomybę sukeliančios internetinės paslaugos dažnai yra skirtos nepilnamečiams arba prieinamos visų amžiaus grupių vaikams; kadangi visos paslaugos ir produktai, kuriais gali naudotis vaikai, turi būti jiems saugūs ir jais turi būti atsižvelgiama į vaiko interesus;

I. kadangi kai kurių skaitmeninių paslaugų sąsajose pasinaudojama panašiais psichologiniais pažeidžiamumais kaip ir patologinio lošimo atveju; kadangi priklausomybę sukeliančio dizaino ypatybės yra sąmoningai orientuotos į vartotojų pažeidžiamumą, todėl vartotojai daug daugiau laiko praleidžia naudodami taikomąsias programas ir vartoja daugiau nei planavo; kadangi platformose naudojami žaidybinimo metodai, t. y. elgsena grindžiamas dizainas, kuriame pasitelkiama žaidimo mechanika, siekiant atlyginti už atliktas užduotis ir sukurti naudotojams pasirinkimo ir kontrolės iliuziją, nors jie yra priklausomi nuo sąmoningai griežtai valdomos laiko juostos;

J. kadangi priklausomybę sukeliančio dizaino ypatybės dažnai yra susijusios su psichologiniais ir socialiniais modeliais, kurie daro poveikį vartotojų psichologiniams poreikiams, pažeidžiamumui ir troškimams, tokiems kaip socialinis bendrumas, socialinis nerimas, baimė praleisti kažką svarbaus (kurią skatina tai, kad informacija prieinama tik ribotą laiką, pvz., istorijos, informavimo, kad žmogus pradėjo rašyti žinutę, funkcija ir pan.), tinklo poveikis, noras užbaigti užduotis sraute net ir su pertrūkiais, pavyzdžiui, pašalinant visus intuityvius momentus baigti ar užbaigti užduotį, dar vadinamus sustojimo ženklais (angl. *stopping cues*) (nesibaigiantis slinkimas, akimirkai atsirandančios labai svarbaus turinio žinutės, kurios tuoj pat paslepiamos, kai perkraunamas naujienų srautas) ir skatina savikontrolės praradimą; kadangi dizaino ypatybės priklausomybę gali sukelti dėl įvairių priežasčių, pvz., dėl su pertrūkiais teikiamo kintamo atlygio, sukeliančio dopamino antplūdį (panašiai veikia lošimų automatai), pvz., aktyviųjų pranešimų, arba socialinio abipusiškumo, kuris sukelia chemines reakcijas smegenyse, kai žmonės, viena vertus, gauna socialinį pasitenkinimą, pvz., patiktukų, ir, kita vertus, jaučia socialinį spaudimą atsakyti kitiems žmonėms, pvz., pranešimų apie žinutės perskaitymą atveju; kadangi pirmiau aprašytos ypatybės derinamos su smulkiu personalizavimu, siekiant daryti įtaką naudotojams individualiu lygmeniu, taip stiprinant elgsena grindžiamus modelius ir didinant nustatytą riziką; kadangi vaikai yra labiau pažeidžiami šių ypatybių, ypač ankstesniuose raidos etapuose;

K. kadangi dėl šiuolaikinių duomenimis grindžiamų paslaugų vartotojas atsiduria silpnesnėje padėtyje ir atsiranda galios disbalansas bei skaitmeninė asimetrija, kurie lemia visuotinį skaitmeninį

pažeidžiamumą dėl vidaus ir išorės veiksnių, kurių vartotojas negali kontroliuoti; kadangi vartotojai nuolat susiduria su dirbtiniu intelektu, kuris gali lengvai nustatyti jų pažeidžiamumą ir juo pasinaudoti, o paslaugų pasirinkimo architektūra nuolat keičiama, kad būtų kuo labiau padidintas konversijų rodiklis ir įsitraukimo lygis; kadangi tai rodo, kad pažeidžiamumo sąvoka turi apimti ne tik tradiciškai saugomas grupes, bet visus vartotojus;

L. kadangi priklausomybę sukelianti praktika buvo empiriškai ištirta ir apima tokias dizaino ypatybes kaip begalinis slinkimas, spustelėjimas puslapiui įkelti iš naujo, automatinis vaizdo įrašų leidimas be pabaigos, personalizuotos rekomendacijos, dėmesio sugrąžinimo pranešimai, t. y. pranešimai, skirti sugrąžinti naudotojų dėmesį nustojus naudotis paslauga ar programėle, žaidimas žaidimo kūrėjo numatytu laiku tam tikrais dienos momentais, taip prisidedant prie laiko nuovokos praradimo, arba netikri socialiniai pranešimai, kuriais sukuriama atnaujintos informacijos, susijusios su naudotojo socialine aplinka internete, iliuzija, kai tokios ypatybės dažnai naudojamos kartu su personalizuotais elementais; kadangi vartotojai yra viliojami praleisti daugiau laiko šiose platformose; kadangi kitos įtaigios dizaino ypatybės yra, pvz., patiktukų mygtukai, pranešimų apie žinutės perskaitymą funkcijos, pranešimų, kad pradėta rašyti žinutė, rodymas, taip pat platformoje surinktų sekėjų skaičius, platformose naudojamos spalvos, aktyvieji pranešimai ir laiko apribojimai turiniui, pvz., laikinai rodomos istorijos; kadangi itin sparčiai vystantis socialinėms medijoms reikia nuolat atlikti mokslinius tyrimus, ypač psichikos sveikatos srities ir nepilnamečių atžvilgiu;

M. kadangi tam tikros rekomendavimo sistemos, pagrįstos ir personalizavimu, ir sąveika, pvz., paspaudimais ir patiktukais, galimai atspindi svarbią patrauklaus, priklausomybę sukeliančio ar elgsena grindžiamo dizaino ypatybę; kadangi tuo pat metu rekomendavimo sistemos gali prisidėti prie platformų funkcionalumo stiprinant socialinę sąveiką, tačiau dažnai jomis taip pat siekiama išlaikyti naudotojus platformoje; kadangi Skaitmeninių paslaugų aktu (SPA) rekomendavimo sistemoms nustatyta keletas įpareigojimų dėl skaidrumo užtikrinimo;

N. kadangi daugelis technologijų įmonių, priimdamos sprendimus dėl dizaino, naudoja eksperimentų suvestines; kadangi tokie eksperimentai atliekami realiame gyvenime tiesiogiai su vartotojais be jų žinios ar sutikimo; kadangi neaišku, kokiu mastu tokiems eksperimentams taikomos saugos priemonės, nes jų taikymas nepakankamai skaidrus;

O. kadangi pirmiau išvardytų priklausomybę sukeliančių dizaino ypatybių problemos negalima išspręsti internetinėms paslaugoms paprasčiausiai nustatant laiko apribojimus, nes pagal šį požiūrį atsakomybė perkeliama asmeniui, užuot sprendus pagrindinį klausimą, susijusį su priklausomybę sukeliančiu pelno siekiančių internetinių paslaugų dizainu; kadangi nė vienas iš platformų

įgyvendintų sprendimų nepadėjo iš esmės pakeisti ar sumažinti internetinių paslaugų naudojimo; kadangi paaugliai nėra linkę laikytis tėvų nustatytų socialinių medijų naudojimo taisyklių ir dažnai lengvai apeina bet kokius jiems nustatytus techninius apribojimus; kadangi tokios priemonės kaip tėvų kontrolė ir skaitmeninis raštingumas papildo paslaugų teikėjų atsakomybę saugoti ir skatinti vaikų teises skaitmeninėje aplinkoje, visų pirma taikant pritaikytosios saugos priemones, kuriomis siekiama užtikrinti, kad jų gaminių ir paslaugų dizainas nedarytų žalos vaikams; kadangi tyrimai parodė, kad aiškių taisyklių nustatymas ir konstruktyvus bendravimas su vaikais gali padėti užkirsti kelią priklausomybei nuo socialinių medijų; kadangi skaitmeninės paslaugos turėtų suteikti galimybę tėvams ir pedagogams susipažinti su informacija apie pernelyg didelio interneto naudojimo pavojus ir apie tai, kaip kalbėti šiuo klausimu su vaikais ir jaunimu; kadangi diskusijos vyksta atsižvelgiant į vykdomas ne teisėkūros iniciatyvas, pvz., ES elgesio kodeksą dėl pagal amžių tinkamo dizaino (pagal 2022 m. Europos strategiją dėl vaikams geresnio interneto (VGI+ strategija)), Europos Komisijos požiūrį į psichikos sveikatą, 2021–2027 m. Skaitmeninio švietimo veiksmų planą;

P. kadangi SPA 25, 27, 28 ir 38 straipsniuose numatytas klaidinančių ar manipuliacinių ypatybių draudimas, su rekomendavimo sistemų ir profiliavimo skaidrumu ir pasirinkimu susijusios pareigos, taip pat nepilnamečių apsaugos priemonės; kadangi SPA jau esama nuostatų, kuriomis draudžiama naudoti manipuliatyvius dizaino sprendimus, tačiau šios nuostatos yra susijusios tik su sprendimo architektūra ir įtakos pasirinkimu, bet jomis nereguliuojamas elgsena grindžiamas dizainas, kuris pats savaime sukelia priklausomybę, be to, šių nuostatų taikymo sritis yra ribota, nes jos taikomos ne visoms internetinėms paslaugoms, o tik interneto platformoms, taigi jos netaikomos esminėms probleminėms paslaugoms, pavyzdžiui, internetiniams žaidimams; kadangi DI akto horizontaliaisiais teisės aktais[1], kurie greitai bus priimti, siekiama uždrausti DI sistemas, kuriose naudojamos pasąmonę veikiančios ypatybės, tačiau šis draudimas taikomas tik toms sistemoms, kurios yra sąmoningai manipuliatyvios arba jose naudojami apgaulės metodai;

Priklausomybę sukeliantis internetinių paslaugų dizainas

1. palankiai vertina Komisijos vartotojų teisės tinkamumo patikrinimą skaitmeninio teisingumo klausimu kaip unikalią galimybę sudaryti sąlygas priimti naujos kartos vartotojų apsaugos teisės aktus, kuriais būtų pakeistos neigiamos tendencijos, silpninančios vartotojų padėtį ir mažinančios vartotojų teises pasaulyje, kuriame dominuoja skaitmeninės technologijos; šiuo tikslu ragina Komisiją atlikti tinkamumo patikrinimą ir peržiūrėti vartotojų teisės sąvokas ir

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

apibrėžtis, pvz., sąvokų „vartotojas“, „pažeidžiamas vartotojas“ ir „prekiautojas“ apibrėžtis, siekiant apsaugoti vartotojus nuo žalos ir reaguoti į su duomenų amžiumi susijusias problemas;

2. mano, kad skaitmeninė priklausomybė ir įtikinėjimo technologijos yra problemos, dėl kurių ES turi imtis visapusiškų reguliavimo priemonių ir įvairių rėmimo politikos iniciatyvų, kad būtų galima prasmingai spręsti skaitmeninės priklausomybės problemą ir suteikti piliečiams galimybę nuspręsti, kaip naudotis skaitmeninėmis paslaugomis ir produktais siekiant savo tikslų, ir jie būtų apsaugoti nuo naujų priklausomybės formų ir probleminio interneto naudojimo;

3. yra susirūpinęs dėl to, kad tam tikros platformos ir kitos technologijų bendrovės išnaudoja psichologinį pažeidžiamumą, kad suprojektuotų komercinius interesus atitinkančias sąsajas, kurios padeda pasiekti didžiausią naudotojų apsilankymų dažnumą ir trukmę siekiant prailginti internetinių paslaugų naudojimą ir įtraukti naudotoją į platformą; pabrėžia, kad priklausomybę sukeliantis dizainas gali pakenkti fizinei ir psichologinei sveikatai, taip pat padaryti materialinės žalos vartotojams; ragina Komisiją skubiai įvertinti ir prireikus pašalinti esamas reguliavimo spragas, susijusias su vartotojų pažeidžiamumu, manipuliatyvių dizaino sprendimų naudojimu ir ypatybėmis, sukeliančiomis priklausomybę nuo skaitmeninių paslaugų;

4. pažymi, kad, nepaisant stipriai besivystančios ES teisinės sistemos skaitmeninėje srityje, įskaitant SPA arba DI aktą, priklausomybę sukeliančio dizaino klausimas galiojančiuose ES teisės aktuose reglamentuojamas nepakankamai, o jo nesprendžiant gali dar labiau pablogėti padėtis visuomenės sveikatos srityje, ypač nepilnamečių atžvilgiu; mano, kad jei šis klausimas ir toliau nebus sprendžiamas, Parlamentas turėtų imtis iniciatyvos ir pasinaudoti savo teisėkūros iniciatyvos teise; ragina Komisiją užtikrinti, kad visi galiojantys šios srities teisės aktai būtų griežtai ir patikimai vykdomi užtikrinant kuo didesnį skaidrumą; ragina Komisiją šiuo tikslu priimti reikiamas gaires pagal SPA 25 ir 35 straipsnius;

5. ragina Komisiją išnagrinėti, kokių politikos iniciatyvų reikia, ir, kai tinkama ir būtina, pasiūlyti teisės aktus, kuriais būtų kovojama su priklausomybę sukeliančiu dizainu; palankiai vertina Komisijos iniciatyvą užtikrinti vienodą sąžiningumo lygį internete ir ne internete; primygtinai ragina Komisiją persvarstant Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą[1], Vartotojų teisių direktyvą[2] ir Nesąžiningų sutarčių sąlygų direktyvą[3] – vadinamąjį skaitmeninio

---

1 2005 m. gegužės 11 d. Direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).

2 2011 m. spalio 25 d. Direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių (OL L 304, 2011 11 22, p. 64).

3 1993 m. balandžio 5 d. Tarybos direktyva 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais (OL L 95, 1993 4 21, p. 29).

tinkamumo patikrinimą – užtikrinti aukšto lygio apsaugą skaitmeninėje aplinkoje, atkreipiant dėmesį į didėjančių problemų, susijusių su priklausomybę sukeliančiu, elgsena grindžiamu ir manipuliaciniu internetinių paslaugų dizainu, sprendimą ir atliekant šią peržiūrą taip pat įvertinti „vartotojo“, „pažeidžiamo vartotojo“ ir „prekiautojo“ skaitmeniniame amžiuje apibrėžtis; pabrėžia, kad svarbu užtikrinti veiksmingą ir nuoseklų vartotojų teisės aktų vykdymą, ypatingą dėmesį skiriant pažeidžiamoms grupėms, pvz., vaikams;

6. primena, kad Komisijos elgsenos tyrime dėl nesąžiningos komercinės veiklos skaitmeninėje aplinkoje nustatyta, jog skaidrumo nuostatos, kuriomis siekiama kovoti su manipuliatyvių dizaino sprendimų naudojimu ir manipuliatyvia personalizavimo praktika, taikoma ir vidutiniams, ir pažeidžiamiems vartotojams, nėra pakankamos kovojant su neigiamomis pasekmėmis; ragina Komisiją skubiai įvertinti, ar reikia uždrausti žalingiausią praktiką, kuri dar nėra įtraukta į klaidinančios komercinės veiklos sąrašą Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos I priede ar kituose ES teisės aktuose; primena, kad kai kurie manipuliatyvūs dizaino sprendimai ir manipuliacinė praktika jau galėtų būti uždrausti pagal Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos I priede pateiktą klaidinančios komercinės veiklos sąrašą; be to, pažymi, kad principais pagrįsti Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos 5–9 straipsniai dėl profesinio atidumo, klaidinančio informacijos neatskleidimo ir veiksmų bei agresyvios veiklos sudaro pagrindą įvertinti daugumos praktikų, susijusių su įmonių santykiais su vartotojais, sąžiningumą;

7. primena, kad Komisijos vertinime dėl manipuliatyvių dizaino sprendimų taksonomijos pažymima, kad į tam tikras priklausomybę sukeliančias dizaino ypatybes, įskaitant begalinį slinkimą ir numatytąją automatinio paleidimo funkciją, dabartiniuose teisės aktuose gali būti neatsižvelgta; pažymi, kad galiojantys teisės aktai netaikomi ir kitoms priklausomybę sukeliančioms ypatybėms, pvz., nuolatiniaims aktyviesiems pranešimams arba pranešimams apie perskaitytą žinutę; primena, kad išlieka teisinis netikrumas dėl taisyklių, taikomų priklausomybę sukeliančių sąsajų dizainui; atkreipia dėmesį į Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje nurodytas gaires; pabrėžia, kad svarbu nuolat atnaujinti gaires ir užtikrinti teisinį tikrumą atsižvelgiant į naujus technologinius pokyčius; ragina Komisiją įvertinti ir uždrausti žalingus priklausomybę sukeliančius metodus, kurių nereglamentuoja galiojantys teisės aktai;

8. reikalauja, kad atliekant Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos peržiūrą būtų atsižvelgiama į vartotojų pažeidžiamumą dėl nevienodos galios prekiautojo ir vartotojo santykiuose, kurią lemia nuo vartotojo nepriklausantys vidaus ir išorės veiksniai; pažymi, kad prekiautojų komercinė veikla, visų pirma sąsajos dizainas ir veikimas, neturėtų kenkti vartotojų autonomijai; todėl mano, kad į Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvą turėtų būti įtraukta

skaitmeninės asimetrijos sąvoka; pažymi, kad ir vartotojai, ir vykdymo užtikrinimo institucijos dažnai nežino, kas vyksta internetinių paslaugų sąsajų užkulisiuose, nes jiems trūksta žinių ir įžvalgų; ragina Komisiją apsvarstyti galimybę perkelti įrodinėjimo pareigą, taikomą praktikai, kurią Komisija ar nacionalinės valdžios institucijos pripažino sukeliančia priklausomybę arba daro prielaidą, kad ji sukelia priklausomybę; mano, kad įmonės turėtų būti įpareigotos kurti etiškus ir sąžiningus skaitmeninius produktus ir paslaugas, kuriuose nebūtų manipuliatyvių dizaino sprendimų ir klaidinančio ar priklausomybę sukeliančio dizaino ypatybių; mano, kad tai laikytina pagrįstu profesiniu atidumu; pažymi, kad dalijimasis internetinių paslaugų teikėjų eksperimentų suvestinių rezultatais, kai taikytina, ir su tuo susijusiu poveikiu naudotojams jų platformose su valdžios institucijomis ir vartotojais padeda siekiant įrodyti dizaino ypatybių poveikį, įskaitant tai, kad dizaino ypatybė nesukelia priklausomybės; ragina Komisiją išnagrinėti ir peržiūrėti eksperimentus su vartotojais šiuo atžvilgiu; mano, kad Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvoje pateikta sąvokos „sprendimas dėl sandorio“ apibrėžtis apima tolesnį naudojimąsi paslauga (pvz., slinkimą per naujienų srautą), reklamos turinio peržiūrą arba nuorodos spustelėjimą, kaip aprašyta Komisijos gairėse dėl Nesąžiningos komercinės veiklos direktyvos; pakartoja, kad horizontaliojoje vartotojų teisėje turi būti atsižvelgta į tai, kad skaitmeninė asimetrija taip pat daro poveikį vykdymo užtikrinimo institucijoms, ir šiuo tikslu ragina Komisiją peržiūrėti ir prireikus sugriežtinti Reglamentą dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje[1];

9. ragina Komisiją įvertinti sąveika grindžiamų rekomendavimo sistemų, visų pirma itin personalizuotų sistemų, kuriomis siekiama kuo ilgiau išlaikyti naudotojus platformoje, užuot teikus jiems informaciją neutralesniu būdu, priklausomybę keliantį poveikį ir poveikį psichikos sveikatai, ir ypatingą dėmesį skirti paslaugoms, kurioms netaikomi įpareigojimai pagal Skaitmeninių paslaugų aktą; ragina Komisiją išsamiau patikslinti labai didelių interneto platformų rizikos vertinimą ir jos mažinimą, kiek tai susiję su galima žala sveikatai, kurią gali sukelti priklausomybę sukeliantis rekomendavimo sistemų dizainas, užtikrinant Skaitmeninių paslaugų akto 34 ir 35 straipsnių vykdymą; taip pat ragina išnagrinėti, ar ir kokiu mastu pageidautinas įpareigojimas nenaudoti sąveika grindžiamų rekomendavimo sistemų standartiškai ir ar pagal vartotojų teisę vartotojams turėtų būti suteikiama teisė į prasmingą personalizavimą, kuris suteiktų jiems veiksmingą kontrolę; pabrėžia, kad iš pranešėjų liudijimų aiškiai matyti, kad galima taikyti saugesnes alternatyvias rekomendavimo sistemas, pvz., sistemas,

---

[1] 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 345, 2017 12 27, p. 1).

kurios yra grindžiamas chronologine tvarka, kurių rodomą turinį naudotojai gali realiau kontroliuoti arba kurios yra grindžiamos saugesniais nustatymais, ir primygtinai reikalauja apsaugoti vartotojus taikant tokias saugesnes alternatyvas, net jei socialinių medijų platformoms jos yra mažiau pelningos; ragina Komisiją išnagrinėti galimybes skatinti socialinių tinklų infrastruktūros atvėrimą, kad naudotojai galėtų naudotis trečiųjų šalių taikomosiomis programomis arba prie pirminių sąsajų pridėti išorės funkcijų ir taip nukrypti nuo pirminių priklausomybę sukeliančių socialinių medijų aspektų;

Etiškas internetinių paslaugų dizainas

10. reikalauja, kad Komisija, peržiūrėdama galiojančius ES teisės aktus dėl priklausomybę sukeliančio dizaino, pasiūlytų skaitmeninę teisę būti netrukdomam, kad naudotojams būtų suteikta daugiau galių, t. y. kad visos dėmesio pritraukiančios ypatybės būtų standartiškai deaktyvuotos, o naudotojai galėtų pasirinkti jas aktyvuoti paprastomis ir lengvai prieinamomis priemonėmis, galbūt pridedant privalomą įspėjimą apie galimus pavojus, kurie gali kilti sutikus aktyvuoti šias funkcijas, taip suteikiant vartotojams realų pasirinkimą ir savarankiškumą, neapsunkinant jų informacijos pertekliumi;

11. primygtinai ragina Komisiją skatinti standartiškai etišką internetinių paslaugų kūrimą; yra tvirtai įsitikinęs, kad paslaugų teikėjai turėtų atsisakyti tų platformų ypatybių, kuriomis skatinama sutelkti dėmesį į naudotojų dėmesio monopolizavimą; ragina Komisiją sudaryti gerosios praktikos, susijusios su dizaino ypatybėmis, kurios nesukelia priklausomybės arba nėra manipuliacinio pobūdžio, sąrašą ir užtikrinti, kad naudotojai turėtų visišką kontrolę ir galėtų sąmoningai ir informuotai veikti internete, nesusidurdami su informacijos pertekliumi ar pasąmoniniu poveikiu; pabrėžia, kad politikos veiksmais šioje srityje neturėtų būti sukeliama našta vartotojams, ypač pažeidžiamiems vartotojams ar jų teisėtiems globėjams, bet veikiau šalinama priklausomybę sukeliančio dizaino padaryta žala; atkreipia dėmesį į geriausią praktiką, grindžiamą principu „pagalvok prieš dalindamasis“, visų pranešimų išjungimu pagal numatytąsias parinktis, neutralesnėmis internetinėmis rekomendacijomis, pvz., grindžiamomis chronologine tvarka arba didesne naudotojo kontrole, išankstiniu pasirinkimu tarp spalvotų ir nespalvotų programėlių, perspėjimais, kai naudotojai naudodamiesi konkrečia paslauga praleidžia daugiau nei 15 ar 30 minučių arba automatiniu tam tikrų paslaugų užrakinimu praėjus nustatytam naudojimosi laikui, visų pirma nepilnamečių atveju, galimybe naudotojams apriboti prieigą prie tam tikrų programėlių tam tikru laiku, ypač nepilnamečių atveju, arba savaitinėmis viso prie ekrano praleisto laiko suvestinėmis, kurios toliau suskirstytos pagal internetines paslaugas, arba informavimo kampanijomis apie galimą riziką, kylančią dėl su interneto naudojimu susijusio probleminio elgesio; be to, mano, kad plačiai taikant švietimo gaires ir prevencijos planus, taip pat informuotumo didinimo kampanijas, turėtų būti skatinamos

savikontrolės strategijos, padedančios asmenims išsiugdyti saugesnę elgseną internete ir naujus sveikus įpročius;

12. mano, kad bet kokiu atsaku ES lygmeniu turėtų būti siekiama paskatinti prasmingas konsultacijas, bendradarbiavimą su suinteresuotaisiais subjektais ir jų tarpusavio bendradarbiavimą, visų pirma įtraukiant teisės aktų leidėjus, visuomenės sveikatos įstaigas, sveikatos priežiūros specialistus, pramonę, ypač MVĮ, taip pat žiniasklaidos reguliavimo institucijas, vartotojų organizacijas ir NVO; pabrėžia, kad suinteresuotieji subjektai raginami bendradarbiauti siekiant parengti reguliavimo veiksmus, juos įvertinti ir jų imtis, kad būtų užkirstas kelias su probleminiu elgesiu internete susijusiai žalai ir ji būtų kuo labiau sumažinta; ragina Komisiją sudaryti palankesnes sąlygas prasmingam visų susijusių suinteresuotųjų subjektų dialogui; pabrėžia, kad reikia sukurti tinkamus forumus šiam dialogui;

13. pabrėžia didelį priklausomybę sukeliančio dizaino poveikį visiems asmenims, ypač vaikams ir paaugliams; pabrėžia, kad reikia atlikti išsamesnius mokslinius tyrimus priklausomybę sukeliančio dizaino, jo formų ir poveikio srityje; ragina Komisiją koordinuoti, sudaryti palankesnes sąlygas ir finansuoti tikslinius mokslinius tyrimus, taip pat ragina Komisiją dėti papildomas tarptautines pastangas siekiant skatinti priklausomybę sukeliančio dizaino internete reguliavimą šiuo atžvilgiu ir atsižvelgti į poreikį skatinti ir įgyvendinti politikos iniciatyvas ir pramonės standartus, susijusius su pritaikytąja sauga vaikams skirtose skaitmeninėse paslaugose ir produktuose, kurie gali skatinti vaiko teisių laikymąsi;

°

° °

14. paveda Pirmininkei perduoti šią rezoliuciją Tarybai ir Komisijai.