Eiropas Parlaments
2019-2024

PIEŅEMTIE TEKSTI

P9_TA(2023)0459

Atkarību izraisošs tiešsaistes pakalpojumu dizains un patērētāju aizsardzība ES vienotajā tirgū

Eiropas Parlamenta 2023. gada 12. decembra rezolūcija par atkarību izraisošu tiešsaistes pakalpojumu dizainu un patērētāju aizsardzību ES vienotajā tirgū (2023/2043(INI))

Eiropas Parlaments,

– ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 169. pantu,

– ņemot vērā Komisijas paziņojumu "Pamatnostādnes par to, kā interpretēt un piemērot Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem" (2021/C 526/01),

– ņemot vērā Komisijas paziņojumu "Pamatnostādnes par Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2011/83/ES par patērētāju tiesībām interpretāciju un piemērošanu" (2021/C 525/01),

– ņemot vērā Komisijas paziņojumu "Pamatnostādnes par Padomes Direktīvas 93/13/EEK par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos interpretēšanu un piemērošanu" 2019/C 323/04),

– ņemot vērā Komisijas pētījumu *"Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalisation: final report"*, Tiesiskuma un patērētāju ĢD, 2022. gads,

– ņemot vērā Eiropas Patērētāju organizācijas pārstāvju grupas 2022. gada ziņojumu *"EU Consumer protection 2.0. Protecting fairness and consumer choice in a digital economy"*,

– ņemot vērā Komisijas rīkoto apspriešanos "Digitālais taisnīgums — ES patērētāju tiesību aktu atbilstības pārbaude",

– ņemot vērā Eiropas Parlamentārās izpētes pakalpojumu 2019. gada pētījumu *“Harmful Internet use. Part I: Internet addiction and problematic use”*,

– ņemot vērā ANO 2021. gada ziņojumu “Mūsu kopīgā programma — ģenerālsekretāra ziņojums”,

– ņemot vērā 2009. gada 12. marta rezolūciju par patērētāju, jo īpaši nepilngadīgo, aizsardzību saistībā ar videospēļu lietošanu[1],

– ņemot vērā Regulu (ES) 2022/2065 par digitālo pakalpojumu vienoto tirgu (Digitālo pakalpojumu akts)[2],

– ņemot vērā priekšlikumu Eiropas Parlamenta un Padomes regulai, kas nosaka saskaņotas normas mākslīgā intelekta jomā (Mākslīgā intelekta akts) (COM(2021)0206),

– ņemot vērā Regulu (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula)[3],

– ņemot vērā ES Pamattiesību hartas 24. pantu,

– ņemot vērā Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvenciju par bērna tiesībām un Konvencijas par bērna tiesībām vispārējo piezīmi Nr. 25 (2021. gads) saistībā ar digitālo vidi,

– ņemot vērā Komisijas stratēģiju “Bērniem labāks internets”,

– ņemot vērā Reglamenta 54. pantu,

– ņemot vērā Iekšējā tirgus un patērētāju aizsardzības komitejas ziņojumu (A9-0340/2023),

A. tā kā mūsdienu ekonomikā, kas balstās uz uzmanību, atsevšķi tehnoloģiju uzņēmumi lieto dizainu un sistēmas funkcionalitātes, lai izmantotu lietotāju un patērētāju neaizsargātību nolūkā piesaistīt viņu uzmanību un palielināt laiku, ko viņi pavada digitālajās platformās; tā kā daudzi digitālie pakalpojumi, piemēram, tiešsaistes spēles, sociālie mediji, filmu, seriālu vai mūzikas straumēšanas pakalpojumi, tiešsaistes tirdzniecības vietas vai interneta veikali, var būt veidoti tā, lai pēc iespējas ilgāk noturētu lietotājus platformā, tādējādi maksimāli palielinot savāktos datus un viņu tur pavadīto laiku un iztērēto naudu, kā arī lai maksimizētu aktivitāti, iesaisti, satura radīšanu, tīkla attīstību un datu kopīgošanu; tā kā tas it sevišķi attiecas uz datu monetizēšanas pakalpojumiem; tā kā tādēļ daudzi tiešsaistes pakalpojumi ir izstrādāti tā, lai tie kalpotu

---

1 OV C 87 E, 1.4.2010., 122. lpp.
2 OV L 277, 27.10.2022., 1. lpp.
3 OV L 119, 4.5.2016., 1. lpp.

vairākiem mērķiem, proti, optimizēt lietotāju pieredzi un noturēt lietotāju uzmanību, un tādējādi tie rada pēc iespējas lielāku atkarību; tā kā ne visi digitālie pakalpojumi ir balstīti uz vienu un to pašu uzņēmējdarbības modeli, proti, lai gan daži digitālie pakalpojumi strādā pie datu monetizācijas un lietotnei veltītā laika, lai vāktu datus un tos izmantotu reklāmas nolūkos, citi digitālie pakalpojumi daļēji vai pilnībā darbojas pēc modeļiem, kas balstīti uz abonēšanu un kas var ietvert vai neietvert atkarību izraisošas dizaina funkcijas; tā kā daži pakalpojumi sekmīgi iztiek bez paļaušanās uz tādu dizainu, kas paildzina platformā pavadīto laiku; tā kā komerciālas sekmes un ētiska lietotņu izstrāde nav savstarpēji izslēdzošas; tā kā termini "manipulatīvs dizains", "atkarību izraisošs dizains" vai "uzvedības dizains" apraksta tiešsaistes pakalpojumu iezīmes, kas izraisa ar uzvedību saistītus riskus un kaitējumu, tostarp ar to saistītas digitālās atkarības formas, piemēram, "pārmērīga vai kaitīga interneta lietošana", "atkarība no viedtālruņiem", "tehnoloģiskā vai interneta atkarība", "atkarība no sociālajiem medijiem"; tā kā akadēmisko aprindu pārstāvji arvien biežāk atzīst, ka pastāv tāda parādība kā "atkarība no sociālajiem medijiem"; tā kā mums ir jāaplūko uzmanību noturošas vai atkarību izraisošas iezīmes, kas mudina uz šādu uzvedību, nevis mediji vai ierīces kā tādi; tā kā ir vajadzīgi turpmāki pētījumi, lai labāk izprastu pamatā esošos problēmjautājumus, tiešsaistes pakalpojumu ietekmi un iespējamos risinājumus;

B. tā kā digitālie pakalpojumi, tostarp sociālie mediji, radikāli maina sabiedrību un rada pozitīvu ietekmi, piemēram, lielāku efektivitāti, savienotību, pieejamību un brīvā laika pavadīšanu, kā arī ļauj bērniem un jauniešiem sazināties, mācīties un novērtēt dažādas perspektīvas un pasaules skatījumus, kā arī iegūt zināšanas un izpētīt interešu jomas; tā kā lietotnes var palīdzēt mums kļūt produktīvākiem vai vairāk vingrot, vai atrisināt konkrētas problēmas, piemēram, izmantojot satiksmes, banku vai tulkošanas lietotnes; tā kā digitalizācija un sociālie mediji arī rada jaunus izaicinājumus sabiedrībai un prasa politikas uzmanību gan saistībā ar fiziskajiem, gan garīgajiem riskiem, kas izriet no tiešsaistes pakalpojumu izmantošanas; tā kā, neraugoties uz visiem tehnoloģijas izraisītajiem uzlabojumiem cilvēku dzīvē, atkarību izraisoša, uzvedības, maldinoša vai pārliecinoša dizaina lietpratīga izmantošana var negatīvi ietekmēt patērētāju uzvedību tiešsaistē, tāpēc ir nepieciešams regulatoriem un pētniekiem sniegt instrumentus, kas tiem vajadzīgi, lai analizētu šo platformu izmantošanas ietekmi;

C. tā kā 16–24 gadus veci jaunieši vidēji vairāk nekā septiņas stundas dienā pavada internetā[1]; tā kā vienam no četriem bērniem un jauniešiem raksturīga "problemātiska" vai "disfunkcionāla" viedtālruņa lietošana, kas nozīmē, ka uzvedības modeļi atspoguļo atkarību[2]; tā kā pētījumi liecina, ka joprojām pieaug problemātiska viedtālruņu lietošana un ka daudzi bērni reti atvienojas no sociālajiem medijiem, bet tos pastāvīgi izmanto visas dienas gaitā un jūtas nedroši bez sava mobilā tālruņa; tā kā pētījumi arī liecina, ka garīgās veselības problēmu pieaugums pusaudžu vidū varētu būt saistīts ar pārmērīgu sociālo mediju lietošanu un ka sociālo mediju spiediens ir identificēts kā viens no pieciem galvenajiem garīgās veselības problēmu cēloņiem bērnu vidū; tā kā gados jaunāki iedzīvotāji ir neaizsargātāki pret psihopataloģisku attīstību un tā kā bērnībā attīstījusies kaitīga uzvedība un garīgās veselības problēmas var noteikt turpmāko dzīves gaitu; tā kā Pasaules Veselības organizācija ir atkarību no videospēlēm atzinusi par garīgās veselības problēmu;

D. tā kā ar interneta lietošanu saistītai atkarībai var būt līdzīgas blakusparādības kā atkarībai no vielām, tostarp ir pierādījumi par toleranci un recidīvu[3]; tā kā attiecībā uz citiem atkarību izraisošiem produktiem un pakalpojumiem ir spēkā stingrs regulējums, lai nepieļautu atkarību un aizsargātu patērētājus no kaitējuma; tā kā problemātiska viedtālruņu vai interneta lietošana ir saistīta ar mazāku apmierinātību ar dzīvi un garīgās veselības simptomiem, piemēram, depresiju, zemu pašvērtējumu, ķermeņa tēla traucējumiem, ēšanas traucējumiem, trauksmi, augstu stresa izjūtas līmeni, nevērību pret ģimeni un draugiem, paškontroles zaudēšanu, miega trūkumu un uzmācīgi kompulsīviem simptomiem, piemēram,

---

1 Ikdienas vidējais laiks, ko tiešsaistes lietotāji visā pasaulē velta interneta izmantošanai 2022. gada 4. ceturksnī pēc vecuma un dzimuma, *Statista*, 2023. gada 22. maijs, https://www.statista.com/statistics/1378510/daily-time-spent-online-worldwide-by-age-and-gender/.

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

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

kompulsīvu iepirkšanos jauniešu vidū[1]; tā kā intensīvi digitālo mediju lietotāji divreiz biežāk saskaras ar garīgās veselības problēmām, tai skaitā pašnāvības un paškaitējuma riska faktoriem; tā kā bērni un jaunieši ir neaizsargātāki pret šiem simptomiem; tā kā bērnībā izveidojušies garīgās veselības traucējumi var ietekmēt cilvēka turpmāko dzīves gaitu; tā kā pārmērīga interneta lietošana ir saistīta ar problēmām, kas saistītas ar ikdienas pienākumiem, sekmju pasliktināšanos, sliktiem panākumiem skolā un mācībās vai sliktiem darba rezultātiem; tā kā digitālo atkarību izplatība un to saistība ar bieži sastopamu garīgo traucējumu simptomiem ir pieaugoša sabiedrības veselības problēma, tādēļ politikas veidotājiem ir tai jāpievēršas; tā kā ir nepieciešams vairāk pētījumu, lai gūtu vairāk informācijas vispiemērotāko diagnostikas kritēriju izstrādei un dažādu digitālo atkarību riska faktoru noteikšanai; tā kā konkrēti pakalpojumi, produkti vai iezīmes, kas var neietekmēt pieaugušos, var būt ļoti riskanti, atkarību izraisoši vai citādi kaitīgi bērniem, arī vairāku iezīmju apvienojuma kopīgās ietekmes vai ilgstošas ietekmes laika gaitā dēļ;

E. tā kā visi tiešsaistes pakalpojumi un produkti, kuriem, visticamāk, piekļūs bērni, būtu jāprojektē, kā pirmās ņemot vērā bērna intereses; tā kā konkrēti tiešsaistes pakalpojumi un produkti var būt ļoti riskanti, atkarību izraisoši vai citādi kaitīgi bērniem, piemēram, vairāku iezīmju apvienojuma vai kopīgas ietekmes laika gaitā dēļ;

---

[1] Cita starpā sk. arī: *Sohn, S., Rees, P., Wildridge, B., Kalk, N. J.,* un *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. gads; *Samra, A., Warburton, W. A.,* un *Collins, A. M., "Social comparisons: A potential mechanism linking problematic social media use with depression." "Journal of Behavioral Addictions"*, 2022. gads; *Laconi, S. et al. "Cross-cultural study of Problematic Internet Use in nine European countries", "Computers in Human Behavior"*, 84, 430.–440. lpp., 2018. gads; *Lopez-Fernandez, O.* un *Kuss, D. Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use*, *EPRS*, *STOA*, 51. lpp.; *Cesarina Mason, M., Zamparo, G., Marini, A.,* un *Ameen, N. "Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying", "Computers in Human Behaviour"*, , 136. sējums, 2022. gada novembris; *"Learning to deal with Problematic Usage of the Internet"*, pārskatīts izdevums, *"COST Action 2023"*; Boer, M. *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing*, 2022. gads; *Neophytou, E. Manwell, L. A.* un *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. gads, 724.–744. lpp.

F. tā kā saskaņā ar dažiem pētījumiem pārmērīgs ekrāna laiks vai problemātiska lietošana var ietekmēt smadzeņu attīstību; tā kā sociālo mediju lietošanas problēmu pieaugums ir saistīts ar uzmanības deficītu, īsāku uzmanības noturību, impulsivitāti un uzmanības deficīta hiperaktivitātes traucējumu (UDHS) simptomiem[1]; tā kā intensīva sociālo mediju lietošana ir saistīta ar zemāku pelēkās vielas līmeni noteiktās smadzeņu zonās, līdzīgi kā tas ir citu atkarību izraisošo vielu gadījumā; tā kā ir pierādīts, ka pārmērīgs ekrāna laiks potenciāli var ietekmēt neiroloģisko attīstību, mācīšanos un atmiņu, un tā kā mazkustīgs dzīvesveids, kas saistīts ar laiku, ko pavada pie elektroniskajiem medijiem, potenciāli palielina agrīnas neirodeģenerācijas risku[2];

G. tā kā var uzskatīt, ka atkarību izraisošais dizains negatīvi ietekmē ikvienu, ne tikai indivīdus, kuriem ir problemātiski lietošanas modeļi; tā kā atkarību izraisošais dizains apgrūtina koncentrēšanos uz konkrēto uzdevumu, jo uzmanību novērš ziņojumi un paziņojumi, kas pastāvīgi traucē cilvēkiem koncentrēties; tā kā tiešsaistes pakalpojumu atkarību izraisošais dizains rada lielāku spiedienu uz sniegumu un sociālo spiedienu būt pastāvīgi tiešsaistē un savienotiem, tādējādi palielinot stresa un izdegšanas risku; tā kā patērētāji tiešsaistē visas dienas garumā saskaras ar informācijas pārslodzi un milzīgiem sensoriskiem stimuliem, kas var ierobežot kognitīvās spējas, un tā kā lietotāju saskarnes piedāvā tikai ierobežotu kontroli pār saviem datiem; tā kā laiks, ko cilvēki pavada, skatoties uz ekrāniem, ir laiks, kas netiek pavadīts, fiziski aktīvi darbojoties, kustoties, atrodoties ārā vai atslēdzoties un atpūšoties, kas visi ir saistīti ar fizisko un garīgo labsajūtu, kā arī ir sevišķi svarīgi bērnu attīstībai; tā kā pusaudži, kuri velta maz laika elektroniskajai saziņai, parasti ir vislaimīgākie; tā kā cilvēki, kuri uz nedēļu pārtrauc izmantot sociālos medijus, ievērojami uzlabo savu labsajūtu;

H. tā kā pusaudžu meitenes tiešsaistē, viedtālruņos, sociālajos saziņas līdzekļos un rakstot īsziņas pavada vidēji vairāk laika nekā zēni; tā kā zēni kopumā vairāk laika pavada spēlējot spēles un izmantojot elektroniskās ierīces; tā kā meitenēm ir ciešāka saikne starp ekrāna laiku un sliktu garīgo veselību nekā zēniem un viņām ir vairāk nekā divas reizes lielāka iespēja saskarties ar klīniski nozīmīgu depresijas simptomu līmeni nekā zēniem; tā kā atkarību izraisoši tiešsaistes

---

1 *Boer, M. #ConnectedTeens "Social media use and adolescent wellbeing"*, 2022. gads; *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. gads.

2 *Neophytou, E., Manwell, L. A.* un *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. gads, 724.–744. lpp.

pakalpojumi bieži ir vērsti uz nepilngadīgajiem vai ir piekļūstami visu vecumu bērniem; tā kā visiem pakalpojumiem un produktiem, kuriem, visticamāk, piekļūs bērni, ir jābūt viņiem drošiem un jāņem vērā bērna intereses;

I. tā kā dažu digitālo pakalpojumu saskarnes izmanto līdzīgas psiholoģiskās ievainojamības, kādas raksturīgas atkarībai no azartspēlēm; tā kā atkarību izraisošas dizaina iezīmes tīši izmanto patērētāju ievainojamību, liekot viņiem veltīt daudz vairāk laika lietotnēm un patērēt vairāk, nekā paredzēts; tā kā platformas izmanto spēliskošanas paņēmienus, proti, uzvedības dizainu, izmantojot spēļu mehāniku, lai atalgotu par uzdevumu izpildi un sniegtu lietotājiem ilūziju par izvēli un kontroli, vienlaikus pakļaujot tos apzināti stingri noteiktam laika grafikam;

J. tā kā atkarību izraisošas dizaina iezīmes bieži vien ir saistītas ar psihosociāliem modeļiem, kas ietekmē patērētāju psiholoģiskās vajadzības, ievainojamību un vēlmes, piemēram, sociālo piederību, sociālo trauksmi, bailes palaist garām (ko veicina tikai īslaicīgi pieejamā informācija, piemēram, “stāsti”, “pašlaik raksta…”), tīkla efekti, pamudinājums pabeigt uzdevumus plūsmā, pat ja tie tiek pārtraukti, piemēram, izņemot visus intuitīvos brīžus uzdevuma izbeigšanai vai pabeigšanai, ko dēvē arī par “apstāšanās mājieniem” (bezgalīga ritināšana, augstas nozīmes satura pazibēšana un uzreiz paslēpšana pēc ziņu plūsmas pārlādes), automātiska atskaņošana, nosakot mērķus lietotājiem, piemēram, “virknes”, un paškontroles zuduma veicināšana; tā kā dizaina iezīmes var izraisīt atkarību dažādu iemeslu dēļ, piemēram, periodiska mainīga atlīdzība, kas izraisa dopamīna pieplūdumu, līdzīgi kā spēļu automātu dinamika, piemēram, “stumtie” paziņojumi, vai sociālais savstarpīgums, kas izraisa ķīmiskas reakcijas smadzenēs, kad, no vienas puses, cilvēki saņem sociālo gandarījumu, piemēram, novērtējumu “patīk”, un, no otras puses, cilvēki izjūt sociālo spiedienu reaģēt uz citiem cilvēkiem, piemēram, ar lasīšanas apliecinājumiem; tā kā iepriekš aprakstītās iezīmes tiek apvienotas ar granulētu personalizēšanu, lai patērētājus ietekmētu indivīda līmenī, tādējādi paplašinot uzvedības modeļus un apzinātos riskus; tā kā bērni ir pret šim iezīmēm neaizsargātāki, it sevišķi agrīnos attīstības posmos;

K. tā kā moderno laiku datu virzītie pakalpojumi noved patērētājus neaizsargātākā stāvoklī, radot varas nelīdzsvarotības un digitālo asimetriju, kā rezultātā iestājas vispārējas digitālās neaizsargātības stāvoklis, kurš izriet no iekšējiem un ārējiem faktoriem, ko patērētājs nespēj kontrolēt; tā kā patērētāji pastāvīgi saskaras ar MI, kas spēj viegli atklāt un izmantot viņu neaizsargātības, un ar pakalpojumiem, kuri regulāri maina savu izvēles arhitektūru, lai maksimāli palielinātu pārvēršanas likmes un piesaisti; tā kā tas parāda, ka neaizsargātības koncepciju nedrīkst attiecināt tikai uz “tradicionāli aizsargātām” grupām un ka tai ir jāietver visi patērētāji;

L. tā kā atkarību izraisošas prakses ir empīriski pētītas un ietver tādas dizaina iezīmes kā “bezgalīga ritināšana”, “pavelkot atjaunināt” lapas pārlāde, “nebeidzamas automātiskās atskaņošanas” video funkcijas, personalizēti ieteikumi, “atgūšanas paziņojumi”, t. i., paziņojumi, kas ļauj atgūt lietotāju uzmanību pēc pakalpojuma vai lietotnes atstāšanas, “atskaņošana pēc grafika” noteiktos dienas brīžos, dizains, kas rada “laika miglu”, kura rezultātā tiek vājināta laika uztvere, vai “viltus sociālie paziņojumi”, kas rada ilūziju par jaunumiem lietotāja tiešsaistes sociālajā lokā, un tā kā šādas funkcijas bieži vien ir sastopamas kopā ar personalizētiem elementiem; tā kā patērētāji tiek mudināti vairāk laika pavadīt šajās platformās; tā kā citas pārliecinošas dizaina iezīmes ir tādi elementi kā, piemēram, pogas “patīk”, “lasīšanas-saņemšanas funkcijas”, “pašlaik raksta” parādīšana, kā arī platformā savākto sekotāju skaits, platformu izmantotās krāsas, “stumtie” paziņojumi un satura, piemēram, īslaicīgi pieejamu stāstu, laika ierobežojumi; tā kā saistībā ar sociālo mediju ārkārtīgi straujo attīstību ir nepieciešama pastāvīga pētniecība, jo īpaši attiecībā uz garīgo veselību un nepilngadīgajiem;

M. tā kā dažas rekomendāciju sistēmas, kuru pamatā ir gan personalizācija, gan mijiedarbība, piemēram, klikšķi un atzīmes “patīk”, potenciāli ir svarīga pārliecināšanas, atkarību vai uzvedību veicinoša dizaina iezīme; tā kā vienlaikus rekomendāciju sistēmas var veicināt platformu funkcionalitāti, lai uzlabotu sociālo mijiedarbību, bet tās bieži vien ir vērstas arī uz to, lai lietotājus noturētu platformā; tā kā ar Digitālo pakalpojumu aktu (DPA) ir ieviesti vairāki pārredzamības pienākumi attiecībā uz rekomendāciju sistēmām;

N. tā kā daudzi tehnoloģiju uzņēmumi izmanto eksperimentālus infopaneļus, uz kuriem balsta savu projektēšanas lēmumus; tā kā šādi reālās dzīves eksperimenti tiek veikti tieši ar patērētājiem, viņiem to nezinot, kā arī bez viņu piekrišanas; tā kā nav skaidrs, kādā mērā šādiem eksperimentiem tiek piemēroti drošuma pasākumi, jo trūkst pārredzamības attiecībā uz to izmantošanu;

O. tā kā problēmu ar iepriekš minētajām atkarību izraisošām iezīmēm nevar atrisināt, vienkārši nosakot tiešsaistes pakalpojumiem laika ierobežojumus, jo šāda pieeja novirza atbildību uz indivīdu tā vietā, lai risinātu pamatproblēmu par uz peļņu orientētu tiešsaistes pakalpojumu atkarību izraisošu izstrādi; tā kā neviens no platformās īstenotajiem “risinājumiem” nav izraisījis nopietnas izmaiņas vai samazinājis tiešsaistes pakalpojumu izmantošanu; tā kā pusaudži nelabprāt pieņem vecāku regulējumu attiecībā uz sociālo mediju lietošanu un bieži vien viņiem ir viegli apiet jebkādus viņiem noteiktos tehniskos ierobežojumus; tā kā pasākumi, piemēram, vecāku kontroles rīki un digitālā pratība, papildina pakalpojumu sniedzēju pienākumu aizsargāt un veicināt bērna tiesības digitālajā vidē, it sevišķi ar integrētā drošuma pasākumiem, lai garantētu, ka viņu produktu un pakalpojumu dizains nerada kaitējumu bērniem; tā kā pētījumi ir parādījuši, ka skaidri noteikumi un konstruktīva saziņa

ar bērniem var palīdzēt nepieļaut atkarību no sociālajiem medijiem; tā kā digitālajiem pakalpojumiem būtu jānodrošina platforma, kurā vecāki un pedagogi var iepazīties ar informāciju par interneta pārmērīgas izmantošanas bīstamību un par to, kā runāt par šo jautājumu ar bērniem un jauniešiem; tā kā norisinās diskusijas pašreizējo neleģislatīvo iniciatīvu, piemēram, ES Rīcības kodeksa attiecībā uz vecumam atbilstošu dizainu (saistībā ar 2022. gada Eiropas stratēģiju "Bērniem labāks internets" (*BIK+*)), Eiropas Komisijas pieejas garīgajai veselībai un Digitālās izglītības rīcības plāna (DEAP) 2021.–2027. gadam, ietvaros;

P. tā kā DPA 25., 27., 28. un 38. pantā ir paredzēts maldinošu vai manipulatīvu iezīmju aizliegums, pārredzamība un izvēles pienākumi attiecībā uz rekomendāciju sistēmām un profilēšanu, kā arī pasākumi nepilngadīgo aizsardzībai; tā kā ar DPA tiek ieviesti noteikumi pret maldinošas saskarnes izmantošanu, taču tie attiecas tikai uz izvēles arhitektūru un ietekmē izvēli, bet neattiecas uz uzvedības modeli, kas pats par sevi rada atkarību, turklāt to darbības joma ir ierobežota, jo tie attiecas tikai uz tiešsaistes platformām, nevis uz visiem tiešsaistes pakalpojumiem, tādējādi izslēdzot ļoti būtiskus problemātiskos pakalpojumus, piemēram, tiešsaistes spēles; tā kā drīzumā pieņemamā MI akta horizontālo tiesību aktu[1] mērķis ir aizliegt MI sistēmas, kas izmanto subliminālas iezīmes, taču tas attiecas tikai uz sistēmām, kuras "ir mērķtiecīgi manipulatīvas vai izmanto maldinošas metodes";

Atkarību izraisošs tiešsaistes pakalpojumu dizains

1. atzinīgi vērtē Komisijas veikto patērētāju tiesību "digitālā taisnīguma" atbilstības pārbaudi, jo tā ir unikāla iespēja bruģēt ceļu jaunai patērētāju tiesību aizsardzības aktu paaudzei, kura apvērsīs negatīvās tendences, kas ir novājinājušas patērētāju pozīciju un samazinājušas patērētāju tiesības pasaulē, kurā dominē digitālās tehnoloģijas; šajā nolūkā aicina Komisiju tās atbilstības pārbaudē izskatīt patērētāju tiesību jēdzienus un definīcijas, piemēram, definīciju terminiem "patērētājs", "neaizsargāts patērētājs" un "tirgotājs", lai aizsargātu patērētājus pret kaitējumiem un lai reaģētu uz datu laikmeta mestajiem izaicinājumiem;

2. uzskata, ka digitālas atkarību izraisošas un pārliecināšanas tehnoloģijas ir problēmas, uz kurām ES ir jāreaģē ar vispusīgu regulējumu, ietverot virkni atbalstošu politikas iniciatīvu, lai jēgpilni risinātu digitālo atkarību un dotu iedzīvotājiem iespējas noteikt, kā viņi izmanto digitālu pakalpojumu un produktus, lai veicinātu savus

---

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. gads, 624.–632. lpp.

mērķus un būtu aizsargāti pret jauniem atkarības veidiem un problemātiskiem interneta lietojumiem;

3. pauž satraukumu par to, ka konkrētas platformas un citi tehnoloģiju uzņēmumi izmanto psiholoģisko ievainojamību, lai komerciālos nolūkos izstrādātu digitālās saskarnes, kas maksimāli palielina lietotāju apmeklējumu biežumu un ilgumu, tādējādi pagarinot tiešsaistes pakalpojumu izmantošanu un veicinot iesaistīšanos platformā; uzsver, ka atkarību izraisošs dizains var radīt kaitējumu fiziskajai un psiholoģiskajai veselībai, kā arī materiālu kaitējumu patērētājiem; aicina Komisiju steidzami novērtēt un attiecīgā gadījumā novērst pašreizējās regulējuma nepilnības attiecībā uz patērētāju ievainojamību, maldinošām saskarnēm un atkarību izraisošām digitālo pakalpojumu iezīmēm;

4. uzsver, ka, neraugoties uz strauji mainīgo ES tiesisko regulējumu digitālajā jomā, tostarp DPA vai MI aktu, jautājums par atkarību izraisošu dizainu nav pietiekami aplūkots spēkā esošajos ES tiesību aktos un, ja tas netiks risināts, tas varētu vēl vairāk pasliktināt situāciju sabiedrības veselības jomā, jo īpaši attiecībā uz nepilngadīgajiem; uzskata, ka, ja šis jautājums netiks risināts, Parlamentam būtu jāuzņemas vadība un jāizmanto savas likumdošanas iniciatīvas tiesības; aicina Komisiju nodrošināt visu šajā jomā spēkā esošo tiesību aktu stingru un stabilu piemērošanu ar augstāko iespējamo pārredzamības līmeni; aicina Komisiju šajā nolūkā pieņemt nepieciešamās vadlīnijas saskaņā ar DPA 25. un 35. pantu;

5. aicina Komisiju izpētīt, kādas politikas iniciatīvas ir vajadzīgas, un attiecīgā gadījumā ierosināt nepieciešamos tiesību aktus, kas vērsti pret atkarību izraisošu dizainu; atzinīgi vērtē Komisijas iniciatīvu nolūkā nodrošināt vienādu taisnīguma līmeni tiešsaistē un bezsaistē; mudina Komisiju, pārskatot Negodīgas komercprakses direktīvu (NKD)[1], Patērētāju tiesību direktīvu[2] un Negodīgu līguma noteikumu direktīvu[3] — tā dēvēto digitālo atbilstības pārbaudi —, nodrošināt augstu aizsardzības līmeni digitālajā vidē, pievēršot uzmanību pieaugošajām problēmām saistībā ar tiešsaistes pakalpojumu atkarību izraisošu, uzvedību izmantojošu un manipulatīvu dizainu, un šajā pārskatīšanā izvērtēt arī jēdzienu “patērētājs”, “neaizsargāts patērētājs” un “tirgotājs” definīciju digitālajā laikmetā; uzsver, ka ir svarīgi nodrošināt patērētāju tiesību efektīvu un saskaņotu izpildi,

---

1 Direktīva 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū (OV L 149, 11.6.2005., 22. lpp.).

2 Direktīva 2011/83/ES (2011. gada 25. oktobris) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp.).

3 Padomes Direktīva 93/13/EEK (1993. gada 5. aprīlis) par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos (OV L 95, 21.4.1993., 29. lpp.).

īpašu uzmanību pievēršot neaizsargātām grupām, piemēram, bērniem;

6. atgādina, ka Komisijas uzvedības pētījumā par negodīgu komercpraksi digitālajā vidē ir konstatēts, ka pārredzamības noteikumi pret maldinošām saskarnēm un manipulatīvu personalizācijas praksi gan attiecībā uz vidusmēra, gan neaizsargātiem patērētājiem nav pietiekami, lai novērstu to negatīvās sekas; aicina Komisiju steidzami izvērtēt nepieciešamību aizliegt viskaitīgākās prakses, kas vēl nav iekļautas NKD I pielikumā vai citos ES tiesību aktos kā maldinoša komercprakse; atgādina, ka vairākas maldinošas saskarnes un manipulatīvas prakses jau pašlaik varētu būt aizliegtas saskaņā ar maldinošas komercprakses sarakstu NKD I pielikumā; turklāt norāda, ka uz principiem balstītais NKD 5.–9. pants par profesionālo rūpību, maldinošiem noklusējumiem un darbībām un agresīvu praksi ir pamats, lai novērtētu vairuma uzņēmumu prakses attiecībā pret patērētājiem taisnīgumu;

7. atgādina, ka Komisijas novērtējumā par maldinošas saskarnes taksonomiju ir norādīts, ka spēkā esošajos tiesību aktos var nebūt ņemtas vērā dažas atkarību izraisošas dizaina iezīmes, tostarp bezgalīga ritināšana un automātiskās atskaņošanas funkcija pēc noklusējuma; uzsver, ka spēkā esošie tiesību akti neattiecas arī uz citām atkarību izraisošām dizaina iezīmēm, piemēram, pastāvīgiem “push” paziņojumiem vai lasīšanas apliecinājumiem; atgādina, ka joprojām pastāv juridiska nenoteiktība attiecībā uz noteikumiem, kas piemērojami atkarību izraisošas saskarnes dizainam; uzsver NKD norādījumus; uzsver, ka ir svarīgi atjaunināt norādījumus un nodrošināt juridisko noteiktību jaunu tehnoloģiju attīstības kontekstā; aicina Komisiju novērtēt un aizliegt kaitīgas atkarību izraisošas metodes, uz kurām neattiecas spēkā esošie tiesību akti;

8. uzskata, ka jebkurā NKD pārskatīšanā būtu jāņem vērā patērētāju neaizsargātība, ko izraisa nevienlīdzīgā spēka pozīcija tirgotāja un patērētāja attiecībās, ko rada iekšēji un ārēji faktori, kurus patērētājs nevar ietekmēt; uzsver, ka tirgotāju komercprakse, konkrētāk, saskarnes dizains un darbība, nedrīkst mazināt patērētāju autonomiju; šajā nolūkā uzskata, ka NKD būtu jāintegrē digitālās asimetrijas koncepcija; norāda, ka gan patērētāji, gan tiesībaizsardzības iestādes bieži vien neko nezina par to, kas notiek aiz tiešsaistes pakalpojumu saskarnēm, jo trūkst zināšanu un izpratnes; aicina Komisiju apsvērt iespēju atcelt pierādīšanas pienākumu attiecībā uz praksi, ko Komisija vai valstu iestādes ir konstatējušas vai pieņem, ka tās rada atkarību; uzskata, ka uzņēmumiem vajadzētu būt pienākumam izstrādāt ētiskus un taisnīgus digitālos produktus un pakalpojumus bez maldinošām saskarnēm un maldinoša vai atkarību izraisoša dizaina; uzskata, ka tā ir saprātīga profesionālā rūpība; norāda, ka attiecīgā gadījumā, lai pierādītu dizaina iezīmju ietekmi, arī to, ka dizaina iezīme neizraisa atkarību, ir svarīgi tiešsaistes pakalpojumu sniedzēju eksperimentālo

infopaneļu rezultātus un izrietošās sekas uz lietotājiem to platformās kopīgot ar iestādēm un patērētājiem; aicina Komisiju šajā sakarā novērtēt un pārskatīt eksperimentēšanu ar patērētājiem; uzskata, ka "lēmuma veikt darījumu" definīcija NKD ietver pakalpojuma turpmāku izmantošanu (piemēram, ritināšanu caur plūsmu) reklāmas satura skatīšanai vai klikšķināšanai uz saites, kā aprakstīts Komisijas vadlīnijās par NKD; atkārtoti norāda, ka horizontālajiem patērētāju tiesību aktiem ir jāreaģē uz to, ka digitālā asimetrija ietekmē arī tiesībaizsardzības iestādes, un šajā nolūkā aicina Komisiju pārskatīt un attiecīgā gadījumā stiprināt Regulu par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā[1];

9. aicina Komisiju izvērtēt uz mijiedarbību balstītu rekomendāciju sistēmu, jo īpaši hiperpersonalizētu sistēmu, kas platformā notur lietotājus pēc iespējas ilgāk, nevis sniedz viņiem informāciju neitrālākā veidā, atkarību izraisošu ietekmi un ietekmi uz garīgo veselību, un īpašu uzmanību pievērst pakalpojumiem, uz kuriem neattiecas DPA noteiktie pienākumi; aicina Komisiju, īstenojot DPA 34. un 35. pantu, sīkāk precizēt ļoti lielu tiešsaistes platformu (*VLOP*) riska novērtējumu un mazināšanu saistībā ar iespējamo kaitējumu veselībai, ko varētu radīt tāda rekomendāciju sistēmu izstrāde, kas rada atkarību; turklāt aicina izpētīt, vai un cik lielā mērā ir vēlams pienākums neizmantot mijiedarbībā balstītas ieteikumu sistēmas "pēc noklusējuma" un vai patērētāju tiesību aktos patērētājiem būtu jānodrošina jēgpilna personalizācija, kas sniegtu viņiem efektīvas kontroles iespēju; uzsver, ka saskaņā ar trauksmes cēlēju liecībām ir iespējams izmantot drošākas alternatīvas rekomendāciju sistēmas, piemēram, tādas, kuru pamatā ir hronoloģiska secība, sistēmas ar reālāku lietotāja kontroli pār rādīto saturu vai sistēmas, kuru pamatā ir drošāki iestatījumi; prasa aizsargāt patērētājus ar šādām drošākām alternatīvām, pat ja šīs alternatīvas sociālo mediju platformām ir mazāk ienesīgas; aicina Komisiju izskatīt iespējas veicināt sociālā tīkla infrastruktūras atvēršanu, lai piedāvātu lietotājiem iespēju piekļūt trešās personas lietotnēm vai lai sākotnējām saskarnēm pievienotu papildu funkcijas un tādējādi attālinātos no sociālo mediju sākotnējiem un atkarību izraisošajiem aspektiem;

Tiešsaistes pakalpojumu ētiska izstrāde

10. prasa, lai Komisija, pārskatot spēkā esošos ES tiesību aktus par atkarību izraisošu dizainu, ierosina digitālas "tiesības netikt traucētam", lai patērētājiem dotu iespēju integrēt visus uzmanību meklējošos elementus un ļaujot lietotājiem izvēlēties aktivizēt šīs funkcijas ar vienkāršiem un viegli pieejamiem līdzekļiem, iespējams, pievienojot obligātu brīdinājumu par iespējamām briesmām, ko

---

[1] Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) 2017/2394 (2017. gada 12. decembris) par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbild par tiesību aktu izpildi patērētāju tiesību aizsardzības jomā, un ar ko atceļ Regulu (EK) Nr. 2006/2004, OV L 345, 27.12.2017., 1. lpp.

varētu radīt šo izvēles iespēju aktivizēšana, piedāvājot patērētājiem reālu izvēli un autonomiju, neapgrūtinot viņus ar informācijas pārslodzi;

11. mudina Komisiju veicināt tiešsaistes pakalpojumu ētisku izstrādi pēc noklusējuma; pauž stingru pārliecību, ka pakalpojumu sniedzējiem būtu jāatsakās no platformas funkcijām, kas mudina koncentrēties uz lietotāju uzmanības monopolizēšanu; aicina Komisiju izveidot labas prakses sarakstu, kurā būtu uzskaitītas tādas dizaina iezīmes, kas nerada atkarību vai nav manipulatīvas un nodrošina, ka lietotāji pilnībā kontrolē un var veikt apzinātas un informētas darbības tiešsaistē, nesaskaroties ar informācijas pārslodzi vai zemapziņas ietekmēšanu; uzsver, ka politikas pasākumiem šajā jomā nevajadzētu apgrūtināt patērētājus, it sevišķi neaizsargātus lietotājus vai viņu likumīgos aizbildņus, bet gan novērst atkarību izraisoša dizaina radīto kaitējumu; norāda uz paraugpraksi "padomā, pirms dalies", visu paziņojumu izslēgšanu pēc noklusējuma, neitrālākiem tiešsaistes ieteikumiem, piemēram, balstītiem uz hronoloģisko secību vai lielāku lietotāja kontroli, iepriekšēju izvēli starp krāsu un pelēkās skalas lietotnēm vai brīdinājumiem, ja lietotājs ir pavadījis vairāk nekā 15 vai 30 minūtes, izmantojot konkrētu pakalpojumu, vai automātisku aizslēgšanu noteiktiem pakalpojumiem, jo īpaši nepilngadīgajiem, iespēju lietotājiem ierobežot piekļuvi konkrētām lietotnēm starp noteiktiem laikiem, jo īpaši nepilngadīgajiem, vai iknedēļas kopsavilkumiem par kopējo pie ekrāna pavadīto laiku, kas sīkāk sadalīts pēc tiešsaistes pakalpojuma, vai lietotnē rīkotām izpratnes kampaņām par iespējamiem riskiem, ko rada problemātiska rīcība tiešsaistē; turklāt uzskata, ka izglītības vadlīniju un preventīvu plānu, kā arī informētības vairošanas kampaņu plašajai izmantošanai būtu jāveicina paškontroles stratēģijas, lai palīdzētu indivīdiem attīstīt drošāku uzvedību tiešsaistē un jaunus veselīgus ieradumus;

12. uzskata, ka jebkādai rīcībai ES līmenī vajadzētu būt vērstai uz to, lai radītu jēgpilnas konsultācijas, sadarbību un sastrādāšanos ar ieinteresētajām personām un starp tām, un jo īpaši iesaistot likumdevējus, sabiedrības veselības struktūras, veselības aprūpes speciālistus, nozari, jo īpaši MVU, kā arī plašsaziņas līdzekļu regulatorus, patērētāju organizācijas un NVO; uzsver, ka ieinteresētās personas tiek mudinātas sadarboties, lai izstrādātu, novērtētu un veiktu reglamentējošus pasākumus ar mērķi nepieļaut un minimizēt kaitējumu, kas saistīts ar problemātisku rīcību tiešsaistē; aicina Komisiju sekmēt jēgpilnu dialogu starp visām attiecīgajām ieinteresētajām personām; uzsver nepieciešamību šim dialogam nodrošināt piemērotus forumus;

13. uzsver atkarību izraisoša dizaina būtisko ietekmi uz visām personām, bet jo īpaši uz bērniem un pusaudžiem; uzsver, ka ir jāturpina pētījumi par atkarību izraisošu dizainu, tā veidiem un ietekmi; aicina Komisiju koordinēt, atvieglot un finansēt mērķtiecīgu pētniecību un aicina Komisiju veikt papildu starptautiskus centienus, lai šajā sakarā

veicinātu atkarību izraisoša dizaina regulējumu tiešsaistē un nepieciešamību veicināt un īstenot politikas iniciatīvas un nozares standartus attiecībā uz integrētu drošumu digitālajos pakalpojumos un produktos bērniem, kas var veicināt bērnu tiesību ievērošanu;

°

° °

14. uzdod priekšsēdētājai šo rezolūciju nosūtīt Padomei un Komisijai.