Parlament Europejski
2019-2024

TEKSTY PRZYJĘTE

P9_TA(2023)0459

Uzależniająca koncepcja usług online a ochrona konsumentów na jednolitym rynku UE

Rezolucja Parlamentu Europejskiego z dnia 12 grudnia 2023 r. w sprawie uzależniającej koncepcji usług online i ochrony konsumentów na jednolitym rynku UE (2023/2043(INI))

Parlament Europejski,

– uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 169,

– uwzględniając zawiadomienie Komisji pt. „Wytyczne dotyczące wykładni i stosowania dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym” (2021/C 526/01),

– uwzględniając zawiadomienie Komisji pt. „Wytyczne dotyczące wykładni i stosowania dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów” (2021/C 525/01),

– uwzględniając zawiadomienie Komisji pt. „Wytyczne dotyczące wykładni i stosowania dyrektywy Rady 93/13/EWG w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich” (2019/C 323/04),

– uwzględniając badanie Komisji pt. „Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalisation: final report” [Badanie behawioralne dotyczące nieuczciwych praktyk handlowych w środowisku cyfrowym: zwodnicze interfejsy i manipulacyjna personalizacja: sprawozdanie końcowe], Dyrekcja Generalna ds. Sprawiedliwości i Konsumentów, 2022 r.,

– uwzględniając sprawozdanie grupy BEUC zrzeszającej organizacje konsumenckie z 2022 r. pt. „EU Consumer protection 2.0. Protecting fairness and consumer choice in a digital economy” [Ochrona

konsumentów w UE 2.0 – Ochrona uczciwości i możliwości dokonywania wyboru przez konsumentów w gospodarce cyfrowej],

– uwzględniając przeprowadzone przez Komisję konsultacje pt. „Sprawiedliwość cyfrowa – ocena adekwatności unijnego prawa ochrony konsumentów” oraz sprawozdanie podsumowujące z tych konsultacji,

– uwzględniając badanie Biura Analiz Parlamentu Europejskiego z 2019 r. pt. „Harmful internet use. Part I: Internet addiction and problematic use” [Szkodliwe korzystanie z internetu. Część I: uzależnienie od i problematyczne korzystanie z internetu],

– uwzględniając sprawozdanie Organizacji Narodów Zjednoczonych z 2021 r. pt. „Our Common Agenda – Report of the Secretary-General” [Nasz wspólny program – sprawozdanie Sekretarza Generalnego],

– uwzględniając swoją rezolucję z dnia 12 marca 2009 r. w sprawie ochrony konsumentów, w szczególności niepełnoletnich, w zakresie korzystania z gier wideo[1],

– uwzględniając rozporządzenie (UE) 2022/2065 w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych (akt o usługach cyfrowych)[2],

– uwzględniając wniosek dotyczący rozporządzenia ustanawiającego zharmonizowane przepisy dotyczące sztucznej inteligencji (akt w sprawie sztucznej inteligencji) (COM(2021)0206),

– uwzględniając rozporządzenie (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)[3],

– uwzględniając art. 24 Karty Praw Podstawowych Unii Europejskiej,

– uwzględniając Konwencję Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach dziecka i komentarz ogólny nr 25 (2021) do tej Konwencji w sprawie praw dziecka w otoczeniu cyfrowym,

– uwzględniając strategię Komisji na rzecz lepszego internetu dla dzieci,

– uwzględniając art. 54 Regulaminu,

– uwzględniając sprawozdanie Komisji Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów (A9-0340/2023),

---

1 Dz.U. C 87 E z 1.4.2010, s. 122.
2 Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1.
3 Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1.

A. mając na uwadze, że w dzisiejszej gospodarce opartej na uwadze niektóre firmy technologiczne wykorzystują funkcje projektowe i systemowe, aby wykorzystać słabe punkty użytkowników i konsumentów w celu przyciągnięcia ich uwagi i zwiększenia ilości czasu spędzanego na platformach cyfrowych; mając na uwadze, że wiele usług cyfrowych, takich jak gry online, media społecznościowe, usługi transmisji strumieniowej filmów, seriali lub muzyki, internetowe platformy handlowe lub sklepy internetowe, może być opracowywanych z myślą o utrzymaniu użytkowników na danej platformie przez jak najdłuższy okres, aby maksymalnie zwiększyć ilość zgromadzonych danych, czas spędzany na tej platformie oraz ilość wydawanych na niej pieniędzy, a także aby zmaksymalizować aktywność, zaangażowanie, produkcję treści, rozwój sieci i udostępnianie danych; mając na uwadze, że dotyczy to w szczególności usług monetyzacji danych; mając na uwadze, że w związku z tym wiele usług online ma służyć kilku celom jednocześnie, a mianowicie optymalizacji doświadczenia użytkownika i zatrzymaniu jego uwagi, a tym samym jak największemu uzależnieniu; mając na uwadze, że nie wszystkie usługi cyfrowe opierają się na tym samym modelu biznesowym, w związku z czym gdy niektóre usługi cyfrowe działają w oparciu o monetyzację danych i czas spędzony w aplikacji w celu gromadzenia danych i wykorzystywania ich do celów reklamowych, inne usługi cyfrowe działają częściowo lub w całości w oparciu o modele wykorzystujące subskrypcję, które mogą (ale nie muszą) zawierać cechy uzależniającej koncepcji; mając na uwadze, że niektóre usługi działają z powodzeniem, choć nie opierają się na projekcie, które wydłuża czas spędzony na platformie; mając na uwadze, że sukces komercyjny i tworzenie aplikacji zgodnie z zasadami etyki nie wykluczają się wzajemnie; mając na uwadze, że terminy „manipulacyjna koncepcja”, „uzależniająca koncepcja” lub „projektowanie behawioralne” stosowane w kontekście usług online opisują funkcje prowadzące do wykształcenia behawioralnych zagrożeń i szkód, w tym form uzależnienia cyfrowego takich jak „nadmierne lub szkodliwe korzystanie z internetu”, „uzależnienie od smartfona”, „uzależnienie od technologii lub internetu”, „uzależnienie od mediów społecznościowych”; mając na uwadze, że wśród przedstawicieli środowisk akademickich panuje coraz powszechniejsze przekonanie, że zjawisko określane mianem „uzależnienia od mediów społecznościowych” faktycznie istnieje; mając na uwadze, że musimy przyjrzeć się cechom przyciągającym uwagę lub uzależniającym, które wywołują takie zachowanie, a nie mediom lub urządzeniom jako takim; mając na uwadze, że potrzebne są dalsze badania, aby lepiej zrozumieć podstawowe kwestie, wpływ usług online i potencjalne rozwiązania;

B. mając na uwadze, że usługi cyfrowe, w tym media społecznościowe, radykalnie zmieniają społeczeństwo i przynoszą pozytywne skutki, takie jak zwiększona wydajność, łączność, dostępność i rozrywka, a także umożliwiają dzieciom i młodzieży nawiązywanie kontaktów, poznawanie i docenianie różnych perspektyw i światopoglądów, a

także budowanie wiedzy i odkrywanie obszarów zainteresowań; mając na uwadze, że aplikacje mogą pomóc nam być bardziej produktywnymi, poruszać się więcej lub rozwiązywać konkretne problemy, jak pokazują aplikacje drogowe, bankowe lub tłumaczeniowe; mając na uwadze, że cyfryzacja i media społecznościowe również stanowią nowe wyzwania dla społeczeństwa i wymagają zwrócenia uwagi politycznej na zagrożenia dla zdrowia fizycznego i psychicznego związane z korzystaniem z usług online; mając na uwadze, że przy wszystkich ulepszeniach, jakie technologia wniosła do życia ludzi, wyrafinowane wykorzystywanie koncepcji mających uzależniający, behawioralny, zwodniczy lub perswazyjny charakter może mieć szkodliwe konsekwencje dla zachowań konsumentów w internecie, a zatem konieczne jest zapewnienie organom regulacyjnym i badaczom narzędzi do analizy skutków korzystania z tych platform;

C. mając na uwadze, że osoby w wieku od 16 do 24 lat spędzają średnio ponad siedem godzin dziennie w internecie[1]; mając na uwadze, że co czwarte dziecko lub osoba młoda wykazuje objawy „problematycznego” lub „dysfunkcyjnego” korzystania ze smartfona, przejawiające się wzorcami zachowań charakterystycznymi dla uzależnienia[2]; mając na uwadze, że wyniki badań wskazują, że zjawisko problematycznego korzystania ze smartfonów nasila się, a wiele dzieci rzadko wyłącza dostęp do mediów społecznościowych, natomiast korzysta z nich stale przez cały dzień i czuje się niepewnie bez telefonu komórkowego; mając na uwadze, że badania sugerują również, że obserwowany wzrost liczby osób młodych doświadczających problemów ze zdrowiem psychicznym może być powiązany z nadmiernym korzystaniem z mediów społecznościowych i że presję wywieraną przez media społecznościowe zidentyfikowano jako jedną z pięciu głównych przyczyn problemów ze zdrowiem psychicznym u dzieci; mając na uwadze, że populacje osób młodszych są bardziej podatne na rozwój zaburzeń psychicznych, a szkodliwe zachowania i zaburzenia psychiczne powstałe w dzieciństwie mogą kształtować dalszy przebieg życia; mając na uwadze, że uzależnienie

---

1 *Average daily time spent using the internet by online users worldwide as of 4th quarter 2022, by age and gender* [Średni dzienny czas spędzony na korzystaniu z internetu przez użytkowników online na całym świecie od IV kwartału 2022 r., według wieku i płci], Statista, 22 maja 2023 r., https://www.statista.com/statistics/1378510/daily-time-spent-online-worldwide-by-age-and-gender/.

2 Lopez-Fernandez, O. i Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use* [Szkodliwe korzystanie z internetu, część I: Uzależnienie od internetu i korzystanie problemowe], EPRS, STOA, s. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

od gier jest uznawane przez Światową Organizację Zdrowia za zaburzenie zdrowia psychicznego;

D. mając na uwadze, że uzależnieniu związanemu z korzystaniem z internetu mogą towarzyszyć efekty uboczne zbliżone do tych obserwowanych w przypadku uzależnień związanych z nadużywaniem substancji, włącznie z symptomami świadczącymi o tolerancji i nawrotach[1]; mając na uwadze, że istnieją rygorystyczne przepisy dotyczące innych uzależniających produktów i usług, aby zapobiegać uzależnieniom i chronić konsumentów przed wiążącymi się z nimi zagrożeniami; mając na uwadze, że potwierdzono istnienie związku między problematycznym korzystaniem ze smartfona lub internetu a niższym poziomem zadowolenia z życia i zaburzeniami zdrowia psychicznego takimi jak depresja, niska samoocena, zaburzenia związane z postrzeganiem własnego ciała, zaburzenia odżywiania, niepokój, wysoki poziom odczuwanego stresu, zaniedbywanie kontaktów z rodziną i przyjaciółmi, utrata panowania nad sobą i bezsenność, a także z zaburzeniami obsesyjno-

[1] Lopez-Fernandez, O. i Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use* [Szkodliwe korzystanie z internetu, część I: Uzależnienie od internetu i korzystanie problemowe], EPRS, STOA, s. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf.

kompulsywnymi takimi jak zakupoholizm u młodych dorosłych[1]; mając na uwadze, że prawdopodobieństwo wystąpienia problemów ze zdrowiem psychicznym, w tym czynników ryzyka sprzyjających samobójstwom i aktom samookaleczenia, jest dwukrotnie wyższe u osób intensywnie korzystających z mediów cyfrowych; mając na uwadze, że dzieci i osoby młode są w większym stopniu narażone na wystąpienie tych symptomów; mając na uwadze, że zaburzenia psychiczne wykształcone w dzieciństwie mogą wywierać wpływ na całe późniejsze życie; mając na uwadze, że nadmierne korzystanie z internetu przekłada się na problemy w wywiązywaniu się z

---

[1] Zob. m.in.: Sohn, S., Rees, P., Wildridge, B., Kalk, N. J. i 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* [Rozpowszechnienie problematycznego korzystania ze smartfonów i związane z tym wyniki w zakresie zdrowia psychicznego wśród dzieci i młodzieży: systematyczny przegląd, metaanaliza i ocena GRADE dowodów]. BMC Psychiatry, 19, 2019 r. 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* [Powiązania osobowościowe z zaburzeniami korzystania ze smartfonów i internetu: badanie porównawcze obejmujące powiązania z impulsywnością i lękiem społecznym]. Front Public Health 7:127, 2019 r.; Samra, A., Warburton, W. A. i Collins, A. M., *Social comparisons: A potential mechanism linking problematic social media use with depression* [Potencjalny mechanizm łączący problematyczne korzystanie z mediów społecznościowych z depresją]. Journal of Behavioral Addictions, 2022 r.; Laconi, S. i in. *Cross-cultural study of Problematic Internet Use in nine European countries* [Międzykulturowe badanie problematycznego korzystania z internetu w dziewięciu krajach europejskich] w: Computers in Human Behavior, 84, s. 430–440, 2018 r.; Lopez-Fernandez, O. i Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use* [Szkodliwe korzystanie z internetu, część I: Uzależnienie od internetu i korzystanie problemowe], EPRS, STOA, s. 51; Cesarina Mason, M., Zamparo, G., Marini, A. i Ameen, N., *Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying* [Uzależnienie pokolenia Z od smartfonów i kompulsywne zakupy online] w: Computers in Human Behaviour, tom 136, listopad 2022 r.; *Learning to deal with Problematic Usage of the Internet* [Nauka radzenia sobie z problematycznym korzystaniem z internetu], wydanie poprawione / działanie COST 2023; Boer, M., *#ConnectedTeens: Social media use and adolescent wellbeing* [#NastolatkiWSieci: Korzystanie z mediów społecznościowych i dobrostan nastolatków], 2022 r.; Neophytou, E., Manwell, L.A. i Eikelboom, R., *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* [Wpływ nadmiernego czasu spędzanego przed ekranem na neurorozwój, uczenie się, pamięć, zdrowie psychiczne i neurodegenerację: przegląd zakresu], Int J Ment Health Addiction, 19, 2019 r., s. 724–744.

codziennych obowiązków, słabsze oceny, niezadowalające wyniki w nauce na poziomie szkolnym i uniwersyteckim lub niski poziom wydajności w pracy; mając na uwadze, że występowanie uzależnień cyfrowych i ich związek z objawami typowych zaburzeń psychicznych stanowi rosnący problem w obszarze zdrowia publicznego i jako taki powinien być przedmiotem troski decydentów; mając na uwadze, że potrzebne są dalsze badania w celu lepszego opracowania najbardziej odpowiednich kryteriów diagnostycznych i określenia czynników ryzyka dla różnych uzależnień cyfrowych; mając na uwadze, że niektóre usługi, produkty lub funkcje, które mogą nie mieć wpływu na dorosłych, mogą być wysoce ryzykowne, uzależniające lub w inny sposób szkodliwe dla dzieci, w tym ze względu na skumulowany wpływ połączenia kilku funkcji lub przedłużony wpływ na przestrzeni czasu;

E. mając na uwadze, że wszystkie usługi i produkty online, do których mogą mieć dostęp dzieci, należy projektować z uwzględnieniem przede wszystkim najlepszego interesu dziecka; mając na uwadze, że niektóre usługi i produkty online mogą być wysoce ryzykowne, uzależniające lub w inny sposób szkodliwe dla dzieci, np. ze względu na łączny wpływ kilku funkcji lub ich skumulowany wpływ na przestrzeni czasu;

F. mając na uwadze, że według niektórych badań spędzanie zbyt dużej ilości czasu przed ekranem lub problematyczne korzystanie z technologii może wpływać na rozwój mózgu; mając na uwadze, że nasileniu się problemów związanych z korzystaniem z mediów społecznościowych towarzyszy występowanie symptomów związanych z deficytem uwagi, skróceniem okresu wytężonej uwagi, impulsywnością oraz zespołem nadpobudliwości psychoruchowej z brakiem koncentracji uwagi (ADHD)[1]; mając na uwadze, że wykazano istnienie związku między intensywnym korzystaniem z mediów społecznościowych a obniżonym poziomem substancji szarej w niektórych obszarach mózgu, podobnie jak ma to miejsce w przypadku innych substancji uzależniających; mając na uwadze, że wykazano, iż spędzanie zbyt dużej ilości czasu przed ekranem ma potencjalny wpływ na rozwój układu nerwowego, zdolność uczenia się i pamięć, natomiast siedzący tryb życia powiązany ze spędzaniem czasu na korzystaniu z mediów elektronicznych może wiązać się z

---

1 Boer, M., *#ConnectedTeens: Social media use and adolescent wellbeing* [#NastolatkiWSieci: Korzystanie z mediów społecznościowych i dobrostan nastolatków], 2022 r.; Boer, M., Stevens, G. Finkenauer, C., van den Eijnden, R., *Attention Deficit Hyperactivity Disorder-Symptoms, Social Media Use Intensity, and Social Media Use Problems* [Zespół nadpobudliwości psychoruchowej z deficytem uwagi – objawy, intensywność korzystania z mediów społecznościowych i problemy z nim związane], w: Adolescents: Investigating Directionality, Child Development, 91, 4, 2020 r.

podwyższonym ryzykiem wczesnego wystąpienia zaburzeń neurodegeneracyjnych[1];

G. mając na uwadze, że uzależniająca koncepcja może być postrzegana jako wywierająca negatywny wpływ na wszystkich użytkowników, a nie tylko na osoby przejawiające problematyczne wzorce korzystania z internetu; mając na uwadze, że uzależniająca koncepcja utrudnia skoncentrowanie się na wykonywanym zadaniu ze względu na czynniki takie jak wiadomości i powiadomienia, które nieustannie rozpraszają uwagę; mając na uwadze, że uzależniająca koncepcja usług online nasila presję na osiąganie wyników oraz presję społeczną na bycie nieustannie online i w kontakcie z innymi, co zwiększa ryzyko wystąpienia stresu i wypalenia; mając na uwadze, że konsumenci w internecie coraz częściej borykają się z nadmiarem informacji i doświadczają ogromu bodźców sensorycznych przez cały dzień, co może prowadzić do ograniczenia zdolności poznawczej, natomiast interfejsy użytkownika oferują konsumentom jedynie ograniczoną kontrolę nad danymi na ich temat; mając na uwadze, że czas, jaki dana osoba spędza, patrząc w ekran ekranem, to czas, który mogłaby spędzać na innego rodzaju aktywności fizycznej, na ruchu, przebywaniu poza domem lub odpoczynku i relaksie – wszystkie te rodzaje aktywności sprzyjają utrzymaniu dobrostanu fizycznego i psychicznego, a także są kluczowe dla rozwoju dzieci; mając na uwadze, że nastolatki, którzy spędzają niewielką ilość czasu na komunikowaniu się za pośrednictwem środków elektronicznych, są zasadniczo najszczęśliwsi; mając na uwadze, że u osób, które przez tydzień nie korzystały z mediów społecznościowych, zaobserwowano znaczną poprawę samopoczucia;

H. mając na uwadze, że – średnio rzecz biorąc – nastoletnie dziewczęta spędzają więcej czasu w internecie, na korzystaniu ze smartfonów, w mediach społecznościowych i na wysyłaniu wiadomości tekstowych niż chłopcy; mając na uwadze, że chłopcy spędzają więcej czasu na graniu w gry wideo i na korzystaniu z ogólnie rozumianych urządzeń elektronicznych; mając na uwadze, że w przypadku dziewcząt można zaobserwować silniejszy związek między ilością czasu spędzaną przed ekranem i złym stanem zdrowia psychicznego niż w przypadku chłopców i że prawdopodobieństwo wystąpienia istotnego z klinicznego punktu widzenia natężenia symptomów depresyjnych jest ponad dwukrotnie wyższe u dziewcząt niż u chłopców; mając na uwadze, że uzależniające usługi online są niejednokrotnie adresowane do małoletnich lub są dostępne dla wszystkich dzieci, niezależnie od wieku; mając na uwadze, że wszystkie usługi i

---

[1] Neophytou, E., Manwell, L.A. i Eikelboom, R., *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* [Wpływ nadmiernego czasu spędzanego przed ekranem na neurorozwój, uczenie się, pamięć, zdrowie psychiczne i neurodegenerację: przegląd zakresu], Int J Ment Health Addiction, 19, 2019 r., s. 724–744.

produkty, do których mogą mieć dostęp dzieci, muszą być dla nich bezpieczne i uwzględniać najlepszy interes dziecka;

I. mając na uwadze, że interfejsy niektórych usług cyfrowych wykorzystują podatności psychologiczne zbliżone do tych występujących w kontekście uzależnienia od hazardu; mając na uwadze, że funkcje powiązane z uzależniającą koncepcją celowo wykorzystują słabości konsumentów, sprawiając, że spędzają oni znacznie więcej czasu w aplikacjach i konsumują więcej treści, niż zamierzali; mając na uwadze, że platformy wykorzystują techniki gamifikacji, tj. techniki projektowania behawioralnego bazujące na mechanizmach gier, które nagradzają wykonywanie zadań i dają użytkownikom złudne wrażenie wyboru i kontroli, podczas gdy w rzeczywistości przyczyniają się do znacznego wydłużenia czasu spędzanego przez nich na platformie;

J. mając na uwadze, że funkcje charakterystyczne dla uzależniającej koncepcji są często powiązane ze schematami psychospołecznymi wykorzystującymi potrzeby psychologiczne konsumentów, ich słabości i pragnienia, takie jak pragnienie przynależności społecznej, lęk społeczny, lęk przed tym, że coś nas omija (potęgowany przez publikowanie informacji dostępnych tylko przez określony czas, np. „stories”, „właśnie pisze…”), efekty sieciowe, potrzeba płynnego dokańczania zadań nawet w przypadku ich przerwania, np. przez usunięcie wszystkich intuicyjnych momentów zakończenia lub ukończenia zadania, znanych też jako „sygnały zatrzymania” (niekończące się przewijanie, istotne treści widoczne przez chwilę i natychmiast ukrywane po ponownym załadowaniu aktualności), automatyczne odtwarzanie, ustawienie celów dla użytkowników (ang. streaks) i granie do utraty samokontroli; mając na uwadze, że funkcje uzależniających koncepcji mogą być również uzależniające z innych względów, np. z uwagi na stosowanie okresowo zmiennych nagród skutkujących przypływem dopaminy zbliżonych do dynamiki wykorzystywanej w automatach do gier – m.in. powiadomienia push – lub z uwagi na mechanizmy wzajemności społecznej generujące reakcje chemiczne w mózgu, w ramach których, z jednej strony, użytkownicy uzyskują gratyfikację społeczną, np. w postaci lajków, natomiast, z drugiej strony, odczuwają presję społeczną, aby odpowiedzieć na treści zamieszczane przez innych ludzi, np. potwierdzenia przeczytania wiadomości; mając na uwadze, że opisane powyżej funkcje są połączone ze szczegółową personalizacją, aby wpływać na użytkowników na poziomie indywidualnym i zwiększać w ten sposób wzorce zachowań i zidentyfikowane zagrożenia; mając na uwadze, że dzieci są bardziej podatne na te cechy, zwłaszcza na wcześniejszych etapach rozwoju;

K. mając na uwadze, że współczesne usługi oparte na danych stawiają konsumenta w niekorzystnej sytuacji, gdyż tworzą brak równowagi sił i cyfrową asymetrię, co skutkuje powszechnym stanem cyfrowej bezbronności wynikającym z czynników wewnętrznych i

zewnętrznych pozostających poza kontrolą konsumenta; mając na uwadze, że konsumenci nieustannie mają do czynienia ze sztuczną inteligencją, która może łatwo wykryć i wykorzystać ich słabe punkty, a usługi regularnie zmieniają architekturę wyboru, aby zmaksymalizować współczynniki konwersji i zaangażowanie; mając na uwadze, że pokazuje to, iż koncepcja podatności na zagrożenia nie można ograniczać do „tradycyjnie chronionych” grup, ale musi uwzględniać wszystkich konsumentów;

L. mając na uwadze, że uzależniające praktyki zostały poddane badaniom empirycznym i obejmują funkcje takie jak „niekończące się przewijanie”, przeładowywanie strony poprzez stosowanie mechanizmu „przesuń, by odświeżyć”, „niekończące się automatyczne odtwarzanie” materiałów wideo, spersonalizowane rekomendacje, „powiadomienia przywołujące”, tj. powiadomienia służące odzyskaniu uwagi użytkowników, którzy przestali korzystać z usługi lub aplikacji, „planowe uruchamianie” w określonych momentach w ciągu dnia, rozwiązania prowadzące do powstawania „mgły czasu” skutkującej zaburzeniem zdolności postrzegania upływu czasu lub „fałszywe powiadomienia społecznościowe” tworzące iluzję zmian w internetowym kręgu społecznym użytkownika, a także mając na uwadze, że tego rodzaju funkcje są często stosowane w połączeniu ze spersonalizowanymi elementami; mając na uwadze, że konsumentów nakłania się do spędzania większej ilości czasu na tych platformach; mając na uwadze, że inne rozwiązania wykorzystywane w ramach projektowania perswazyjnego to elementy takie jak „przycisk polubienia”, „funkcje potwierdzenia przeczytania”, mechanizm „właśnie pisze...”, ale również liczba obserwujących na platformie, barwy wykorzystywane przez platformy, powiadomienia push i ograniczona czasowo dostępność treści, np. w postaci tymczasowo dostępnych „stories”; mając na uwadze, że niezwykle szybki rozwój mediów społecznościowych wymaga ciągłych badań, zwłaszcza w odniesieniu do zdrowia psychicznego i do małoletnich;

M. mając na uwadze, że niektóre systemy rekomendacji, które bazują na personalizacji i interakcji, np. w formie kliknięć i lajków, potencjalnie stanowią istotny element uzależniającej koncepcji oraz projektowania perswazyjnego lub behawioralnego; mając na uwadze, że jednocześnie systemy rekomendacji mogą przyczyniać się do funkcjonalności platform w celu zwiększania interakcji społecznych, ale często mają również na celu utrzymanie użytkowników na platformie; mając na uwadze, że w akcie o usługach cyfrowych wprowadzono szereg obowiązków w zakresie przejrzystości systemów rekomendacji;

N. mając na uwadze, że wiele firm technologicznych wykorzystuje eksperymentalne pulpity nawigacyjne jako podstawę do podejmowania decyzji dotyczących koncepcji; mając na uwadze, że takie eksperymenty są prowadzone w czasie rzeczywistym

bezpośrednio na konsumentach bez ich wiedzy lub zgody; mając na uwadze, że nie jest jasne, w jakim stopniu takie eksperymenty objęte są środkami bezpieczeństwa ze względu na brak przejrzystości w ich wdrażaniu;

O. mając na uwadze, że problemów wywoływanych przez opisane powyżej funkcje charakterystyczne dla uzależniających koncepcji nie można wyeliminować wyłącznie poprzez nałożenie ograniczeń czasowych na korzystanie z usług online, ponieważ takie podejście przenosi odpowiedzialność za poradzenie sobie z tą sytuacją na poszczególne osoby i nie przyczynia się do wyeliminowania źródła problemu, jakim jest projektowanie usług online nastawionych na zysk w taki sposób, by były w jak największym stopniu uzależniające; mając na uwadze, że żadne z „rozwiązań” wdrożonych przez platformy nie doprowadziło do istotnej zmiany sposobu korzystania z usług online ani do istotnego ograniczenia skali korzystania z tych usług; mając na uwadze, że nastolatki podchodzą z niechęcią do podejmowanych przez rodziców prób regulowania sposobu korzystania przez nich z mediów społecznościowych i często z łatwością obchodzą wszelkie nałożone na nich ograniczenia techniczne; mając na uwadze, że takie środki jak kontrola rodzicielska i umiejętności cyfrowe uzupełniają odpowiedzialność dostawców za ochronę i wspieranie praw dzieci w otoczeniu cyfrowym, w szczególności przez środki bezpieczeństwa już na etapie projektowania, mające na celu zapewnienie, aby koncepcja ich produktów i usług nie powodowała szkody dla dzieci; mając na uwadze, że jak wykazały badania, ustalenie jasnych zasad i konstruktywna komunikacja z dziećmi może pomóc w zapobieganiu uzależnieniu od mediów społecznościowych; mając na uwadze, że usługi cyfrowe powinny stanowić platformę, z której rodzice i wychowawcy mogą korzystać w celu uzyskania informacji o zagrożeniach związanych z nadmiernym korzystaniem z internetu oraz o tym, jak rozmawiać na ten temat z dziećmi i młodzieżą; mając na uwadze, że dyskusje toczą się w kontekście bieżących inicjatyw o charakterze nieustawodawczym, takich jak unijny kodeks postępowania dotyczący projektowania dostosowanego do wieku (w ramach europejskiej strategii na rzecz lepszego internetu dla dzieci (BIK+) z 2022 r.), podejście Komisji do zdrowia psychicznego i plan działania w dziedzinie edukacji cyfrowej na lata 2021–2027;

P. mając na uwadze, że w art. 25, 27, 28 i 38 aktu o usługach cyfrowych przewidziano zakaz stosowania funkcji wprowadzających w błąd lub manipulacyjnych, obowiązki w zakresie przejrzystości i wyboru w odniesieniu do systemów rekomendacji i profilowania, a także środki ochrony małoletnich; mając na uwadze, że w akcie o usługach cyfrowych wprowadzono już przepisy przeciwko stosowaniu „zwodniczych interfejsów”, ale ograniczają się one do architektury umożliwiającej dokonywanie wyboru i wpływają na wybór, nie dotyczą natomiast projektowania behawioralnego, które samo w sobie jest uzależniające; co więcej, przepisy te mają ograniczony

zakres, ponieważ nie mają zastosowania do wszystkich usług online, ale jedynie do platform internetowych, wykluczając tym samym kluczowe problematyczne usługi, takie jak gry online; mając na uwadze, że w przepisach horyzontalnych aktu w sprawie AI[1], które mają być wkrótce przyjęte, dąży się do wprowadzenia zakazu stosowania systemów sztucznej inteligencji wykorzystujących techniki podprogowe, ale przepisy tego aktu ograniczają się wyłącznie do systemów, w ramach których „dochodzi do celowej manipulacji lub celowego stosowania oszukańczych technik";

Uzależniająca koncepcja usług online

1. z zadowoleniem przyjmuje przeprowadzoną przez Komisję ocenę adekwatności prawa ochrony konsumentów w zakresie „sprawiedliwości cyfrowej" jako wyjątkową okazję do utorowania drogi dla nowej generacji aktów prawnych dotyczących ochrony konsumentów, które pozwolą odwrócić negatywne tendencje osłabiające pozycję konsumentów i ograniczające ich prawa w świecie zdominowanym przez technologie cyfrowe; w tym celu wzywa Komisję do przeprowadzenia przeglądu pojęć i definicji w prawie konsumenckim, takich jak definicje „konsumenta", „konsumenta podatnego na zagrożenia" i „przedsiębiorcy", aby chronić konsumentów przed szkodami i reagować na wyzwania stwarzane przez erę danych;

2. uważa, że uzależnienie cyfrowe i technologie perswazyjne są problemami, które wymagają kompleksowej reakcji regulacyjnej ze strony UE, obejmującej szereg wspierających inicjatyw politycznych, aby w znaczący sposób rozwiązać problem uzależnienia cyfrowego i umożliwić obywatelom decydowanie o tym, w jaki sposób korzystają z usług i produktów cyfrowych, aby realizować własne cele i być chronionym przed nowymi formami uzależnienia i problematycznymi sposobami korzystania z internetu;

3. wyraża zaniepokojenie faktem, że niektóre opisane platformy i inne przedsiębiorstwa z sektora technologii wykorzystują podatności psychologiczne w celu opracowywania interfejsów cyfrowych służących realizacji ich interesów handlowych, które maksymalizują częstotliwość i czas trwania wizyt użytkowników w taki sposób, aby wydłużyć okres korzystania przez nich z usług online i doprowadzić do utworzenia więzi między nimi a platformą; podkreśla, że uzależniająca koncepcja może wyrządzać szkody na zdrowiu fizycznym i psychicznym, a także szkody materialne dla

---

[1] Koning, I.M. i in., *Bidirectional effects of internet-specific parenting practices and compulsive social media and internet game rules* [Dwukierunkowy wpływ praktyk rodzicielskich związanych z internetem oraz kompulsywnych mediów społecznościowych i zasad gier internetowych], Journal of Behavioral Addictions 2018 r., 624–632.

konsumentów; wzywa Komisję do pilnej oceny, a w stosownych przypadkach do usunięcia luk regulacyjnych związanych ze słabościami konsumentów, zwodniczymi interfejsami i uzależniającymi funkcjami usług cyfrowych;

4. podkreśla, że mimo silnie ewoluujących ram prawnych UE w dziedzinie cyfrowej, w tym aktu o usługach cyfrowych lub aktu w sprawie AI, kwestia uzależniającej koncepcji nie została należycie uwzględniona w obowiązujących przepisach UE, a jej nierozwiązanie może skutkować dalszym pogarszaniem się sytuacji w obszarze zdrowia publicznego, w szczególności jeżeli chodzi o osoby małoletnie; uważa, że w razie niezajęcia się tą problematyką Parlament powinien przejąć inicjatywę i skorzystać z przysługującej mu inicjatywy ustawodawczej; wzywa Komisję do zapewnienia silnego i solidnego egzekwowania wszystkich istniejących przepisów w tej dziedzinie, przy zachowaniu jak najwyższego stopnia przejrzystości; wzywa Komisję do przyjęcia w tym celu niezbędnych wytycznych na mocy art. 25 i 35 aktu o usługach cyfrowych;

5. wzywa Komisję do zbadania, jakie inicjatywy polityczne są potrzebne, oraz do zaproponowania – w stosownych i koniecznych przypadkach – przepisów przeciwko uzależniającej koncepcji; z zadowoleniem przyjmuje inicjatywę Komisji mającą na celu zapewnienie równego poziomu sprawiedliwości w internecie i poza nim; wzywa Komisję, aby w ramach przeglądu dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych[1], dyrektywy w sprawie praw konsumentów[2] i dyrektywy w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich[3] – tzw. cyfrowej oceny adekwatności – zapewniła wysoki poziom ochrony w środowisku cyfrowym, zwracając uwagę na rosnące problemy związane z uzależniającym, behawioralnym i manipulacyjnym kształtem usług online, a w ramach tego przeglądu oceniła również definicję „konsumenta”, „konsumenta podatnego na zagrożenia” i „przedsiębiorcy” w erze cyfrowej; podkreśla znaczenie zapewnienia skutecznego i spójnego egzekwowania prawa konsumenckiego, ze szczególnym uwzględnieniem słabszych grup, takich jak dzieci;

6. przypomina, że badanie behawioralne Komisji dotyczące nieuczciwych praktyk handlowych w środowisku cyfrowym wykazało, że przepisy dotyczące przejrzystości służące przeciwdziałaniu stosowaniu zwodniczych interfejsów i praktyk bazujących na

---

1 Dyrektywa 2005/29/WE z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22).

2 Dyrektywa 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64).

3 Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U. L 95 z 21.4.1993, s. 29).

manipulacyjnej personalizacji zarówno w odniesieniu do zwykłych konsumentów, jak i w odniesieniu do konsumentów podatnych na zagrożenia są niewystarczające do wyeliminowania negatywnych konsekwencji tych zjawisk; wzywa Komisję, by pilnie oceniła potrzebę zakazania najbardziej szkodliwych praktyk, które nie figurują jeszcze na czarnej liście wprowadzających w błąd praktyk handlowych, zamieszczonej w załączniku I do dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych lub w innych przepisach UE; przypomina, że szereg zwodniczych interfejsów i praktyk manipulacyjnych może być już zakazanych w ramach listy wprowadzających w błąd praktyk handlowych, zawartej w załączniku I do dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych; ponadto zwraca uwagę, że oparte na zasadach art. 5–9 dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych dotyczące staranności zawodowej, zaniechań i działań wprowadzających w błąd oraz agresywnych praktyk stanowią podstawę do oceny uczciwości większości praktyk stosowanych przez przedsiębiorców wobec konsumentów;

7. przypomina, że w przeprowadzonej przez Komisję ocenie taksonomii zwodniczych interfejsów stwierdzono, że niektóre funkcje charakterystyczne dla uzależniających koncepcji nie są brane pod uwagę w aktualnie obowiązujących przepisach – dotyczy to m.in. mechanizmu niekończącego się przewijania i domyślnie włączonej funkcji automatycznego odtwarzania; podkreśla, że inne funkcje charakterystyczne dla uzależniających koncepcji takie jak nieustannie generowane powiadomienia push lub powiadomienia potwierdzające fakt przeczytania wiadomości również nie są uwzględnione w istniejących przepisach; przypomina, że nadal utrzymuje się niepewność prawa co do przepisów mających zastosowanie do uzależniającej koncepcji interfejsów; podkreśla wytyczne dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych; podkreśla znaczenie aktualizowania wytycznych i zapewnienia pewności prawa w kontekście nowych osiągnięć technologicznych; wzywa Komisję do oceny i zakazania szkodliwych technik uzależniających, które nie są objęte istniejącym prawodawstwem;

8. uważa, że w przeglądzie dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych należy uwzględnić podatność konsumentów na nierówną pozycję siły w relacji przedsiębiorca-konsument wynikającą z czynników wewnętrznych i zewnętrznych, na które konsument nie ma wpływu; podkreśla, że praktyki handlowe przedsiębiorców nie powinny ograniczać autonomii konsumentów, w szczególności jeżeli takie ograniczenia wynikają z koncepcji i sposobu działania interfejsu; uważa, że w tym celu dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych powinna uwzględniać koncepcję asymetrii cyfrowej; zauważa, że zarówno konsumenci, jak i organy ścigania często nie wiedzą, co dzieje się za interfejsami usług online, z powodu braku wiedzy i wglądu; wzywa Komisję, aby rozważyła odwrócenie ciężaru dowodu w przypadku praktyk, które Komisja lub

organy krajowe uznały za uzależniające lub co do których istnieje domniemanie, że są uzależniające; uważa, że przedsiębiorstwa powinny być zobowiązane do opracowywania etycznych i uczciwych produktów i usług cyfrowych, które są wolne od zwodniczych interfejsów i wprowadzającej w błąd lub uzależniającej koncepcji; uważa, że stanowi to należytą staranność zawodową; zauważa, że udostępnianie władzom i konsumentom wyników eksperymentów dostawców usług online, stosownie do przypadku, i wynikających z nich skutków dla użytkowników ich platform ma zasadnicze znaczenie dla udowodnienia skutków cech projektowych, a także tego, że dana cecha projektowa nie uzależnia; wzywa Komisję do zbadania i przeprowadzenia przeglądu eksperymentów z konsumentami w tym zakresie; uważa, że definicja „decyzji dotyczącej transakcji” w dyrektywie o nieuczciwych praktykach handlowych obejmuje dalsze korzystanie z usługi (np. przewijanie kanału), oglądanie treści reklamowych lub kliknięcie linku, jak opisano w wytycznych Komisji dotyczących dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych; ponownie podkreśla, że w horyzontalnych prawie konsumenckim należy uwzględnić fakt, że asymetria cyfrowa wpływa również na organy egzekwujące prawo, i w tym celu wzywa Komisję do dokonania przeglądu i w stosownych przypadkach wzmocnienia rozporządzenia w sprawie współpracy w zakresie ochrony konsumenta[1];

9. wzywa do przeprowadzenia przez Komisję oceny uzależniających i wpływających na zdrowie psychiczne skutków systemów rekomendacji opartych na interakcji, w szczególności systemów hiperspersonalizowanych, które zatrzymują użytkowników na platformie tak długo, jak to możliwe, zamiast dostarczać im informacji w bardziej neutralny sposób, oraz do zwrócenia szczególnej uwagi na usługi nieobjęte obowiązkami wynikającymi z aktu o usługach cyfrowych; wzywa Komisję do dalszego wyjaśnienia kwestii oceny i ograniczania ryzyka związanego z bardzo dużymi platformami internetowymi w odniesieniu do potencjalnych szkód dla zdrowia spowodowanych uzależniającą koncepcją systemów rekomendacji w ramach egzekwowania art. 34 i 35 aktu o usługach cyfrowych; wzywa ponadto do zbadania, czy i w jakim stopniu pożądane jest zobowiązanie do niestosowania domyślnych systemów rekomendacji opartych na interakcji oraz czy prawo konsumenckie powinno umożliwiać konsumentom znaczącą personalizację, która zapewniłaby im skuteczną kontrolę; podkreśla, że z informacji przekazywanych przez sygnalistów jednoznacznie wynika, że możliwe jest stosowanie bezpieczniejszych alternatywnych systemów rekomendacji, takich jak systemy bazujące na porządku

---

[1] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 345 z 27.12.2017, s. 1).

chronologicznym, systemy oferujące użytkownikowi większą kontrolę nad wyświetlanymi treściami lub systemy funkcjonujące w oparciu o bezpieczniejsze ustawienia; nalega na ochronę konsumentów poprzez takie bezpieczniejsze rozwiązania alternatywne, nawet jeśli tego rodzaju rozwiązania alternatywne są mniej zyskowne dla platform mediów społecznościowych; wzywa Komisję do zbadania, czy istnieją możliwości promowania otwarcia infrastruktury sieci społecznościowych, tak aby użytkownicy mogli uzyskać dostęp do aplikacji stron trzecich lub dodawać zewnętrzne funkcje do oryginalnych interfejsów, a tym samym odejść od pierwotnych i uzależniających aspektów mediów społecznościowych;

Etyczne koncepcje usług online

10. domaga się, aby w ramach przeglądu istniejącego prawodawstwa UE dotyczącego uzależniającej koncepcji Komisja zaproponowała cyfrowe „prawo do niebycia nękanym”, aby wzmocnić pozycję konsumentów poprzez wyłączenie wszystkich funkcji przyciągających uwagę i umożliwienie użytkownikom wyboru aktywacji tych funkcji za pomocą prostych i łatwo dostępnych środków, ewentualnie z dołączonym obowiązkowym ostrzeżeniem o potencjalnych zagrożeniach związanych z aktywacją tych funkcji opt-in, oferując konsumentom prawdziwy wybór i autonomię bez obciążania ich nadmiarem informacji;

11. apeluje do Komisji o promowanie domyślnych etycznych koncepcji usług online; jest głęboko przekonany, że dostawcy powinni odejść od funkcji platform, które zachęcają do koncentrowania się na monopolizowaniu uwagi użytkowników; wzywa Komisję do opracowania wykazu dobrych praktyk i funkcji projektowych, które nie mają uzależniającego ani manipulacyjnego charakteru i które zapewniają użytkownikom pełnię kontroli i możliwość podejmowania świadomych i opartych na wiedzy działań online bez narażania się na nadmiar informacji lub podlegania podświadomym wpływom; podkreśla, że środki z zakresu polityki w tej dziedzinie nie powinny nakładać dodatkowych obciążeń na konsumentów, zwłaszcza podatnych na zagrożenia użytkowników lub ich opiekunów prawnych, ale powinny raczej służyć wyeliminowaniu szkód wyrządzanych przez uzależniającą koncepcję; zwraca uwagę na najlepsze praktyki takie jak „pomyśl, zanim udostępnisz”, domyślne wyłączanie wszystkich powiadomień, bardziej neutralne rekomendacje online, np. rekomendacje bazujące na porządku chronologicznym lub zwiększenie poziomu kontroli użytkownika nad rekomendacjami, możliwość dokonania wyboru z góry między wyświetlaniem aplikacji w kolorze lub w odcieniach szarości bądź ostrzeżenia informujące, że użytkownicy spędzili ponad 15 lub 30 minut, korzystając z danej usługi, lub automatyczne blokady niektórych usług po ustalonym czasie użytkowania, w szczególności dla małoletnich, możliwość ograniczenia przez użytkowników dostępu do niektórych aplikacji w określonych godzinach, w

szczególności dla małoletnich, lub cotygodniowe podsumowania całkowitego czasu spędzonego przed ekranem, z dalszym podziałem na usługi online, lub kampanie uświadamiające w aplikacjach dotyczące potencjalnych zagrożeń wynikających z problematycznych zachowań online; ponadto uważa, że przez szeroko stosowane wytyczne edukacyjne i plany prewencyjne, a także kampanie uświadamiające, należy promować strategie samokontroli, aby pomóc osobom w rozwijaniu bezpieczniejszych zachowań online i nowych zdrowych nawyków;

12. uważa, że każda reakcja na poziomie UE powinna mieć na celu przeprowadzenie rzeczowych konsultacji oraz współpracę i współdziałanie z zainteresowanymi stronami i między nimi, a w szczególności angażować prawodawców, organy ds. zdrowia publicznego, pracowników służby zdrowia, przemysł, w szczególności MŚP, a także organy regulacyjne ds. mediów, organizacje konsumenckie i organizacje pozarządowe; podkreśla, że zainteresowane strony zachęca się do współpracy w celu opracowania, oceny i podjęcia działań regulacyjnych służących zapobieganiu i minimalizowaniu szkód związanych z problematycznymi zachowaniami online; wzywa Komisję, aby ułatwiała konstruktywny dialog między wszystkimi zainteresowanymi stronami; podkreśla potrzebę zapewnienia odpowiednich forów na ten dialog;

13. podkreśla znaczący wpływ uzależniającej koncepcji na wszystkie osoby, a zwłaszcza na dzieci i młodzież; podkreśla potrzebę dalszych badań nad uzależniającą koncepcją, jej formami i skutkami; wzywa Komisję do koordynowania, ułatwiania i finansowania ukierunkowanych badań oraz wzywa Komisję do podjęcia dodatkowych międzynarodowych wysiłków w celu promowania regulacji uzależniających koncepcji online w tym zakresie oraz potrzeby promowania i wdrażania inicjatyw politycznych i standardów branżowych w zakresie uwzględniania bezpieczeństwa w projektowaniu usług i produktów cyfrowych dla dzieci, które mogą sprzyjać przestrzeganiu praw dziecka;

°

° °

14. zobowiązuje swoją przewodniczącą do przekazania niniejszej rezolucji Radzie i Komisji.