Parlamentul European
2019-2024

TEXTE ADOPTATE

P9_TA(2023)0459

Conceperea serviciilor online pentru a crea dependență și protecția consumatorilor pe piața unică a UE

Rezoluția Parlamentului European din 12 decembrie 2023 referitoare la conceperea serviciilor online pentru a crea dependență și protecția consumatorilor pe piața unică a UE (2023/2043(INI))

Parlamentul European,

– având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 169,

– având în vedere Comunicarea Comisiei intitulată „Orientări privind interpretarea și aplicarea Directivei 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori” (2021/C 526/01),

– având în vedere Comunicarea Comisiei intitulată „Orientări privind interpretarea și aplicarea Directivei 2011/83/UE privind drepturile consumatorilor” (2021/C 525/01),

– având în vedere Comunicarea Comisiei intitulată „Orientări privind interpretarea și aplicarea Directivei 93/13/CEE a Consiliului privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii” (2019/C 323/04),

– având în vedere studiul Comisiei intitulat „Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment: dark patterns and manipulative personalisation: final report” (Studiu comportamental privind practicile comerciale neloiale în mediul digital: modele insidioase și personalizarea manipulativă: raport final), Direcția Generală Justiție și Consumatori, 2022,

– având în vedere raportul Biroului european al uniunilor consumatorilor BEUC din 2022 intitulat „EU Consumer protection 2.0. Protecting fairness and consumer choice in a digital economy”

(Protecția consumatorilor din UE 2.0- Protejarea echității și a posibilității de alegere a consumatorilor în economia digitală),

– având în vedere consultarea Comisiei intitulată „Digital fairness – fitness check on EU consumer law and its summary report” (Echitatea digitală – verificarea adecvării legislației UE în materie de protecție a consumatorilor și raportul său de sinteză),

– având în vedere studiul Serviciului de Cercetare al Parlamentului European din 2019 intitulat „Harmful internet use. Part I: Internet addiction and problematic use” (Utilizarea dăunătoare a internetului. Partea I: Dependența de internet și utilizarea problematică),

– având în vedere raportul Organizației Națiunilor Unite din 2021 intitulat „Agenda noastră comună – Raportul Secretarului General”,

– având în vedere rezoluția sa din 12 martie 2009 referitoare la protecția consumatorilor, în special a minorilor, în ceea ce privește utilizarea jocurilor video[1],

– având în vedere Regulamentul (UE) 2022/2065 privind o piață unică pentru serviciile digitale (Regulamentul privind serviciile digitale)[2],

– având în vedere propunerea de regulament de stabilire a unor norme armonizate privind inteligența artificială (Actul privind inteligența artificială) (COM(2021)0206),

– având în vedere Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)[3],

– având în vedere articolul 24 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene,

– având în vedere Convenția Organizației Națiunilor Unite cu privire la drepturile copilului și Observația generală nr. 25 (2021) la Convenția privind drepturile copiilor în legătură cu mediul digital,

– având în vedere strategia Comisiei intitulată „Un internet mai bun pentru copii”,

– având în vedere articolul 54 din Regulamentul său de procedură,

– având în vedere raportul Comisiei pentru piața internă și protecția consumatorilor (A9-0340/2023),

---

1 JO C 87 E, 1.4.2010, p. 122.
2 JO L 277, 27.10.2022, p. 1.
3 JO L 119, 4.5.2016, p. 1.

A. întrucât, în economia de astăzi care se bazează pe atenție, anumite companii tehnologice utilizează funcționalități de proiectare și de sistem prin care să profite de vulnerabilitățile utilizatorilor și ale consumatorilor pentru a le capta atenția și a crește timpul pe care aceștia îl petrec pe platformele digitale; întrucât multe servicii digitale, cum ar fi jocurile online, platformele de comunicare socială, serviciile de streaming pentru filme, seriale sau muzică, piețele online sau magazinele online pot fi concepute pentru a ține utilizatorii conectați pe platformă cât mai mult timp posibil, astfel încât să se maximizeze datele colectate, timpul pe care îl petrec și banii pe care utilizatorii îi cheltuiesc acolo, precum și pentru a spori la maximum activitatea, implicarea, producția de conținut, dezvoltarea rețelelor și schimbul de date; întrucât acest lucru se aplică în mod deosebit serviciilor de monetizare a datelor; întrucât, prin urmare, multe servicii online sunt concepute pentru a servi simultan mai multor scopuri, și anume pentru a optimiza experiența utilizatorilor și a le ține trează atenția și, prin urmare, pentru a crea un grad cât mai ridicat de dependență; întrucât nu toate serviciile digitale se bazează pe același model comercial; în timp ce unele servicii digitale lucrează pentru monetizarea datelor și a timpului petrecut pe aplicație pentru a colecta date și a le utiliza în scopuri publicitare, alte servicii digitale funcționează parțial sau integral pe modele bazate pe abonament, care pot conține sau nu caracteristici de proiectare menite să creeze dependență; întrucât unele servicii nu se bazează pe un design care prelungește timpul petrecut pe platformă și au totuși succes; întrucât succesul comercial și dezvoltarea în mod etic a aplicațiilor nu se exclud reciproc; întrucât termenii de „concepere manipulatoare”, „concepere pentru a crea dependență” (addictive design) sau „concepere comportamentală” (behavioural design) descriu caracteristici care conduc la riscuri și efecte negative în materie de comportament, inclusiv forme de dependență digitală cum ar fi „utilizarea excesivă sau dăunătoare a internetului”, „dependența de telefonul inteligent”, „dependența de tehnologie sau de internet” și „dependența de platformele sociale”; întrucât experții sunt de acord că există fenomene precum „dependența de rețelele sociale”; întrucât trebuie să analizăm caracteristicile care vizează menținerea atenției sau crearea de dependență și care incită la acest comportament, nu mass-media sau dispozitivele în ele însele; întrucât sunt necesare cercetări suplimentare pentru a înțelege mai bine aspectele subiacente, impactul serviciilor online și posibilele soluții;

B. întrucât serviciile digitale, inclusiv platformele sociale, schimbă radical societatea și generează efecte pozitive, cum ar fi creșterea eficienței, a gradului de conectare și a accesibilității, precum și a posibilităților de petrecere a timpului liber, dau posibilitatea copiilor și tinerilor să se conecteze, să învețe despre diferite perspective și viziuni asupra lumii și să le aprecieze, precum și să capete cunoștințe și să exploreze domenii de interes; întrucât aplicațiile ne pot ajuta să devenim mai productivi, să facem mai mult exercițiu fizic

sau să rezolvăm probleme specifice, după cum o demonstrează aplicațiile de trafic, bancare sau de traducere; întrucât digitalizarea și platformele sociale reprezintă, de asemenea, noi provocări pentru societate și necesită atenția sferei politice în ceea ce privește riscurile atât pentru sănătatea fizică, cât și pentru sănătatea mintală asociate cu utilizarea serviciilor online; întrucât, în ciuda tuturor îmbunătățirilor aduse de tehnologie în viața oamenilor, utilizarea sofisticată a unor tipuri de design menite să dea dependență, să influențeze comportamentul sau care sunt înșelătoare sau persuazive poate avea consecințe negative asupra comportamentului online al consumatorilor și din acest motiv este necesar să se ofere autorităților de reglementare și cercetătorilor instrumentele de care au nevoie pentru a analiza efectele utilizării acestor platforme;

C. întrucât persoanele cu vârsta cuprinsă între 16 și 24 de ani petrec în medie peste șapte ore pe zi pe internet[1]; întrucât unul din patru copii și tineri se confruntă cu o utilizare „problematică” sau „disfuncțională” a telefoanelor inteligente, ceea ce înseamnă modele comportamentale care seamănă cu dependența[2]; întrucât cercetările sugerează că utilizarea problematică a telefonului inteligent continuă să crească și că mulți copii se deconectează rareori de pe rețelele sociale și le utilizează în mod constant pe tot parcursul zilei, simțindu-se nesiguri fără telefonul mobil; întrucât cercetările sugerează, de asemenea, că creșterea problemelor de sănătate mintală la adolescenți ar putea fi legată de utilizarea excesivă a rețelelor sociale și că presiunea exercitată de rețelele sociale a fost identificată ca fiind una dintre primele cinci cauze ale problemelor de sănătate mintală la copii; întrucât categoriile de populație mai tinere sunt mai vulnerabile la evoluții psihopatologice, iar comportamentele dăunătoare și afecțiunile de sănătate mintală apărute în copilărie pot modela evoluția ulterioară în viață; întrucât dependența de jocurile video este recunoscută de Organizația Mondială a Sănătății drept o tulburare de sănătate mintală;

D. întrucât dependența legată de utilizarea internetului poate prezenta efecte secundare similare cu cele ale dependenței de substanțe,

---

1 „Average daily time spent using the internet by online users worldwide as of 4th quarter 2022, by age and gender” (Media zilnică a timpului petrecut de utilizatorii online la nivel mondial în al 4-lea trimestru al anului 2022, în funcție de vârstă și gen), Statista, 22 mai 2023, https://www.statista.com/statistics/1378510/daily-time-spent-online-worldwide-by-age-and-gender/

2 Lopez-Fernandez, O. și Kuss, D., „Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use” (Utilizarea nocivă a internetului Partea I: Dependența de internet și utilizarea problematică a internetului), EPRS, STOA, p. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf

inclusiv semne de toleranță și recidivă[1]; întrucât există reglementări stricte privind alte produse și servicii care generează dependență, menite să prevină dependența și să protejeze consumatorii împotriva efectelor nocive; întrucât utilizarea problematică a telefonului inteligent sau a internetului este asociată cu un nivel mai scăzut de satisfacție în viață și cu simptome ale unor probleme de sănătate mintală, cum ar fi depresia, stima de sine scăzută, tulburări legate de imaginea asupra propriului corp, tulburări de alimentație, anxietate, niveluri ridicate ale stresului perceput, neglijarea familiei și a prietenilor, pierderea autocontrolului, lipsa somnului și simptome obsesiv-compulsive, cum ar fi cumpăratul compulsiv în rândul adulților tineri[2]; întrucât persoanele care utilizează foarte mult mass-media digitală sunt de două ori mai susceptibile de a avea probleme de sănătate mintală și au inclusiv factori de risc pentru sinucidere și autovătămare; întrucât copiii și tinerii sunt mai vulnerabili la aceste simptome; întrucât condițiile de sănătate mintală stabilite în copilărie pot modela evoluția ulterioară a vieții unei persoane; întrucât utilizarea excesivă a internetului este asociată cu probleme legate de îndeplinirea obligațiilor zilnice, note mai mici la școală, performanțe școlare și academice slabe sau performanțe profesionale scăzute; întrucât prevalența dependențelor digitale și asocierea lor cu simptome ale unor tulburări mintale comune

---

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

2 A se vedea, printre altele: Sohn, S., Rees, P., Wildridge, B., Kalk, N. J., și 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,* In: Computers in Human Behavior, 84, pp.430-440, 2018; Lopez-Fernandez, O. and 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* In: Computers in Human Behaviour, Vol.136, noiembrie 2022; Learning to deal with Problematic Usage of the Internet, Revised Edition / COST Action 2023; Boer, M. *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing*, 2022; Neophytou, E. Manwell, L.A. and 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, pp. 724-744.

reprezintă o problemă de sănătate publică din ce în ce mai mare și, ca atare, ar trebui să reprezinte o preocupare pentru decidenții din domeniul politic; întrucât sunt necesare mai multe cercetări pentru a contribui mai eficient la elaborarea celor mai adecvate criterii de diagnosticare și pentru a determina factorii de risc pentru diferite dependențe digitale; întrucât anumite servicii, produse sau caracteristici care pot să nu afecteze adulții pot fi, în schimb, foarte riscante, pot crea dependență sau pot dăuna în alt mod copiilor, inclusiv din cauza impactului cumulativ al unei combinații de mai multe caracteristici sau al impactului prelungit în timp;

E. întrucât toate serviciile și produsele online care sunt susceptibile de a fi accesate de copii ar trebui concepute ținând seama în primul rând de interesul superior al copilului; întrucât anumite servicii și produse online pot fi extrem de riscante, pot da dependență sau pot fi dăunătoare în alt mod pentru copii, de exemplu din cauza impactului combinat al mai multor caracteristici sau a impactului lor cumulativ în timp;

F. întrucât, potrivit unor cercetări, timpul excesiv petrecut în fața ecranului sau utilizarea problematică poate afecta dezvoltarea creierului; întrucât printre problemele tot mai numeroase legate de utilizarea platformelor sociale se numără deficitul de atenție, o durată mai scurtă de concentrare a atenției, impulsivitate și simptome de hiperactivitate cu deficit de atenție (ADHD)[1]; întrucât utilizarea intensivă a platformelor sociale este asociată cu niveluri mai scăzute de materie cenușie în anumite zone ale creierului, la fel ca în cazul substanțelor care generează dependență; întrucât s-a dovedit că timpul excesiv petrecut în fața ecranului poate avea efecte asupra dezvoltării neurologice, a învățării și a memoriei, iar stilul de viață sedentar strâns legat de timpul petrecut pe dispozitivele electronice prezintă un risc potențial crescut de neurodegenerare timpurie[2];

G. întrucât se poate observa că modalitățile de concepere menite să creeze dependență au impact negativ asupra tuturor, nu doar asupra persoanelor care prezintă semne de utilizare problematică; întrucât, din cauza conceperii care dă dependență, oamenilor le este greu să se concentreze asupra lucrurilor pe care le au de făcut, din cauză că atenția le este distrasă de mesaje și notificări care le perturbă în mod

---

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* Int J Ment Health Addiction, 19, 2019, pp. 724-744.

constant concentrarea, chiar și la școală sau în timp ce se află la volan; întrucât, din cauză că serviciile online sunt făcute în așa fel încât să creeze dependență, este tot mai mare presiunea de a avea rezultate și presiunea socială de a fi permanent online și conectat, ceea ce crește riscul de stres și de epuizare; întrucât consumatorii online se confruntă tot mai mult cu o supraîncărcare cu informații și cu o cantitate enormă de stimuli senzoriali pe tot parcursul zilei, ceea ce poate cauza limitarea capacității cognitive, iar prin interfețele pentru utilizatori au doar un control limitat asupra datelor lor; întrucât timpul petrecut în fața ecranelor este timp în care oamenii nu sunt activi fizic, nu fac mișcare, nu sunt afară sau nu se deconectează și se relaxează, iar toate acestea au impact asupra stării fizice și mintale și sunt totodată cruciale pentru dezvoltarea copiilor; întrucât cei mai fericiți adolescenți sunt în general cei care petrec o perioadă scurtă de timp pentru comunicarea electronică; întrucât persoanele care încetează să utilizeze platformele de comunicare socială timp de o săptămână constată îmbunătățiri semnificative ale stării de spirit;

H. întrucât, în medie, fetele adolescente petrec mai mult timp online, pe telefoane și pe platformele sociale și de mesagerie decât băieții; întrucât în general băieții petrec mai mult timp cu jocuri video și pe dispozitive electronice; întrucât în cazul fetelor se remarcă o legătură mai puternică între timpul petrecut pe ecran și o sănătate mintală precară decât în cazul băieților, iar fetele sunt de peste două ori mai expuse decât băieții la niveluri relevante clinic de simptome depresive; întrucât serviciile online care creează dependență vizează adesea minorii sau sunt accesibile copiilor de toate vârstele; întrucât toate serviciile și produsele care pot fi accesate de copii trebuie să fie sigure pentru aceștia și să țină seama de interesul superior al copilului;

I. întrucât interfețele unor servicii digitale exploatează vulnerabilități psihologice similare cu cele implicate în dependența de jocurile de noroc; întrucât caracteristicile de proiectare care urmăresc să creeze dependență se folosesc în mod intenționat de vulnerabilitățile consumatorilor, făcându-i să petreacă pe aplicații mult mai mult timp și să consume mai mult decât au intenționat; întrucât platformele utilizează tehnici de „gamificare”, adică modalități de concepere comportamentală care utilizează mecanica jocului pentru a recompensa finalizarea sarcinilor și care le dau utilizatorilor iluzia de alegere și de control, când de fapt ei sunt supuși unui calendar foarte bine studiat în mod deliberat;

J. întrucât caracteristicile gândite să creeze dependență sunt adesea conectate cu modele psihosociale care exploatează nevoile psihologice, vulnerabilitățile și dorințele consumatorilor, cum ar fi apartenența socială, anxietatea socială, teama de a rata ceva important (amplificată de faptul că informațiile sunt disponibile doar temporar, cum ar fi „story-urile” sau „poveștile”, indicarea faptului

că cineva este în curs de a „scrie...” un mesaj), efectul de rețea, nevoia a termina sarcinile dintr-un flux, chiar dacă este întrerupt, de exemplu prin eliminarea tuturor momentelor care permit intuitiv să încetezi sau să termini o sarcină - așa-numitele „stopping cues”, și anume semnale că trebuie să te oprești și să treci la altceva (prin „scrolling” la nesfârșit, instantanee cu conținut cu mare grad de relevanță care sunt imediat ascunse odată cu reîmprospătarea fluxului de știri), redarea automată a materialelor (autoplay), stabilirea de obiective pentru utilizatori cum ar fi „focurile” și exploatarea tendinței de pierdere a autocontrolului; întrucât caracteristicile de concepere pot crea dependență din diferite motive, cum ar fi recompensarea variabilă intermitentă, care duce la o creștere bruscă a dopaminei, la fel ca în dinamica aparatelor de la jocurile de noroc, cum ar fi notificările push, sau reciprocitatea socială care generează reacții chimice în creier, în situații în care, pe de o parte oamenii primesc gratificare socială, cum ar fi like-uri sau aprecieri, și, pe de altă parte, simt presiune socială de a răspunde la mesaje, de exemplu din cauza confirmărilor de citire; întrucât caracteristicile descrise mai sus sunt combinate cu personalizarea granulară pentru a influența utilizatorii la nivel individual, sporind astfel modelele comportamentale și riscurile identificate; întrucât copiii sunt mai vulnerabili la aceste caracteristici, în special în stadiile de dezvoltare de la vârste mai mici;

K. întrucât serviciile moderne bazate pe date plasează consumatorul într-o poziție mai slabă, creând dezechilibre de putere și asimetrie digitală, ceea ce duce la o stare universală de vulnerabilitate digitală care rezultă din factori interni și externi care nu pot fi controlați de consumator; întrucât consumatorii au de a face în mod constant cu inteligența artificială care le poate detecta și exploata cu ușurință vulnerabilitățile și cu serviciile care își schimbă periodic alegerile în materie de arhitectură pentru a maximiza ratele de conversie și interacțiunile; întrucât acest lucru demonstrează că conceptul de vulnerabilitate nu trebuie să se limiteze la grupurile „protejate în mod tradițional”, ci trebuie să includă toți consumatorii;

L. întrucât practicile care creează dependență au fost studiate empiric și includ caracteristici de proiectare cum ar fi posibilitatea de a derula materiale la nesfârșit, reîncărcarea unor noi pagini prin gestul de a trage pentru a reîmprospăta, funcția de auto-play sau redare continuă a clipurilor video, recomandări personalizate, notificări trimise pentru a recâștiga atenția utilizatorilor după ce au părăsit un serviciu sau o aplicație, accesarea jocului în momente stabilite de aplicație (playing by appointment), caracteristici care îl fac pe utilizator să piardă noțiunea timpului sau notificări sociale false care creează iluzia că în cercul social online al utilizatorului au loc actualizări, în timp ce de fapt astfel de caracteristici sunt adesea asociate cu elemente personalizate; întrucât consumatorii sunt îmboldiți să petreacă mai mult timp pe aceste platforme; întrucât alte caracteristici cu care sunt concepute aceste servicii pentru a fi

convingătoare sunt elemente precum butonul „Îmi place” (like), funcțiile de confirmare a citirii mesajelor, informația că interlocutorul este în curs de a tasta un mesaj („scrie...”), dar și numărul de urmăritori strânși pe o platformă, culorile utilizate de platforme, notificările push și conținuturile disponibile doar într-un interval limitat, cum ar fi „story-urile” sau „poveștile” disponibile temporar; întrucât dezvoltarea extrem de rapidă a platformelor de comunicare socială necesită o cercetare continuă, în special pe aspecte legate de sănătate mintală și privind minorii;

M. întrucât anumite sisteme de recomandare, care se bazează atât pe personalizare, cât și pe interacțiune, cum ar fi clicuri și aprecieri sunt o potențială caracteristică importantă cu care sunt concepute platformele, menită să convingă, să creeze dependență sau să influențeze comportamentul; întrucât, în același timp, sistemele de recomandare pot contribui la funcționalitatea platformelor pentru a crește interacțiunea socială, dar vizează adesea și menținerea utilizatorilor pe platformă; întrucât Actul legislativ privind serviciile digitale (DSA) a introdus o serie de obligații în materie de transparență pentru sistemele de recomandare;

N. întrucât multe companii din domeniul tehnologiei își bazează deciziile de proiectare pe tablouri de bord experimentale; întrucât astfel de experimente în viața reală sunt realizate direct pe consumatori, fără cunoștința sau consimțământul acestora; întrucât nu este clar în ce măsură astfel de experimente fac obiectul unor măsuri de siguranță, din cauză că nu există transparență în desfășurarea lor;

O. întrucât problema reprezentată de caracteristicile cu care sunt concepute platformele pentru a crea dependență, prezentate mai sus, nu poate fi soluționată pur și simplu prin impunerea de limite de timp serviciilor online, deoarece această abordare transferă responsabilitatea asupra individului, în loc să abordeze problema centrală, aceea că serviciile online orientate către profit sunt concepute pentru a da dependență; întrucât niciuna dintre „soluțiile” puse în aplicare de platforme nu a condus la o schimbare serioasă sau la o scădere semnificativă a utilizării serviciilor online; întrucât adolescenții nu acceptă cu ușurință ca părinții să le controleze utilizarea platformelor sociale și adesea reușesc repede să evite toate constrângerile tehnice care le sunt impuse; întrucât măsuri precum controlul parental și educația în domeniul digital sunt complementare responsabilității furnizorilor de a proteja și promova drepturile copiilor în mediul digital, în special prin măsuri de siguranță introduse încă din faza de proiectare, pentru a garanta că proiectarea produselor și serviciilor lor nu dăunează copiilor; întrucât cercetările au arătat că stabilirea unor reguli clare și comunicarea constructivă cu copiii pot contribui la prevenirea dependenței de platformele de comunicare socială; întrucât serviciile digitale ar trebui să ofere o platformă pe care părinții și educatorii să

o poată consulta pentru a se informa despre pericolele utilizării excesive a internetului și despre cum să discute acest subiect cu copiii și cu tinerii; întrucât au loc discuții în contextul inițiativelor nelegislative în curs, cum ar fi Codul de conduită al UE privind proiectarea adecvată vârstei [ca parte a Strategiei europene din 2022 intitulată „Un internet mai bun pentru copii” (BIK+)], abordarea Comisiei Europene cu privire la sănătatea mintală, Planul de acțiune pentru educația digitală (DEAP) 2021-2027;

P. întrucât articolele 25, 27, 28 și 38 din Actul legislativ privind serviciile digitale prevăd interzicerea caracteristicilor înșelătoare sau manipulatoare, transparența și obligațiile de alegere pentru sistemele de recomandare și crearea de profiluri, precum și măsuri de protecție a minorilor; întrucât Actul legislativ privind serviciile digitale a introdus deja dispoziții împotriva utilizării așa-numitelor „dark patterns” sau elemente de design manipulator, dar acestea se limitează la arhitectura care influențează opțiunile și alegerile și nu abordează designul comportamental care creează dependență în sine și, în plus, au un domeniu de aplicare limitat, deoarece nu se aplică tuturor serviciilor online, ci numai platformelor online, excluzând astfel serviciile problematice esențiale, cum ar fi jocurile online; întrucât legislația orizontală care se va adopta curând privind inteligența artificială[1] urmărește să interzică sistemele de inteligență artificială care utilizează caracteristici subliminale, dar se limitează la sistemele care „manipulează în mod intenționat sau utilizează tehnici înșelătoare”,

Conceperea serviciilor online astfel încât să creeze dependență

1. salută verificarea de către Comisie a adecvării legislației în materie de protecție a consumatorilor din punctul de vedere al echității digitale ca o ocazie unică de a pregăti terenul pentru o nouă generație de acte legislative privind protecția consumatorilor ce va inversa tendințele negative care au slăbit poziția consumatorilor și au redus drepturile consumatorilor într-o lume dominată de tehnologiile digitale; invită Comisia, în acest scop ca, în cadrul verificării adecvării, să revizuiască conceptele și definițiile din legislația privind protecția consumatorilor, cum ar fi definiția termenului „consumator”, „consumator vulnerabil” și „comerciant”, pentru a proteja consumatorii împotriva prejudiciilor și pentru a răspunde provocărilor generate epoca datelor;

2. consideră că dependența digitală și tehnologiile persuazive sunt probleme care necesită un răspuns cuprinzător în materie de reglementare din partea UE, cu o serie de inițiative de politică de sprijin, pentru a aborda în mod semnificativ dependența digitală și a

---

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.

le oferi cetățenilor capacitatea de a decide cum utilizează serviciile și produsele digitale pentru a-și urmări propriile obiective și pentru a fi protejați împotriva noilor forme de dependență și a utilizărilor problematice ale internetului;

3. este alarmat de faptul că anumite platforme și alte companii din domeniul tehnologiei exploatează vulnerabilități psihologice pentru a proiecta interfețe digitale în interes comercial care maximizează frecvența și durata vizitelor utilizatorilor, astfel încât să prelungească utilizarea serviciilor online și să crească interacțiunea cu platforma; subliniază că, din cauză că sunt concepute pentru a crea dependență, serviciile online pot dăuna sănătății fizice și psihice și pot aduce prejudicii materiale consumatorilor; invită Comisia să evalueze urgent dacă există lacune în materie de reglementare în ceea ce privește vulnerabilitățile consumatorilor, interfețele înșelătoare și caracteristicile serviciilor digitale care dau dependență și, dacă este cazul, să elimine respectivele lacune;

4. subliniază că, în pofida unui cadru legislativ al UE în puternică evoluție în domeniul digital, care include acte legislative ca cel privind serviciile digitale sau actul privind inteligența artificială, problema reprezentată de faptul că serviciile online sunt concepute să genereze dependență nu este suficient acoperită în legislația existentă a UE și, dacă problema nu este rezolvată, s-ar putea ajunge la o și mai mare deteriorare a sănătății publice, afectând în special minorii; consideră că, dacă subiectul este în continuare ignorat, Parlamentul ar trebui să iasă în față și să își exercite dreptul de inițiativă legislativă; invită Comisia să asigure o aplicare riguroasă și robustă a întregii legislații existente în acest domeniu, cu cel mai înalt grad de transparență posibil; invită Comisia să adopte, în acest scop, orientările necesare în temeiul articolelor 25 și 35 din Actul legislativ privind serviciile digitale;

5. invită Comisia să examineze ce inițiative politice sunt necesare și să propună acte legislative împotriva metodelor de concepere care cauzează dependență, dacă este cazul și dacă este necesar; salută inițiativa Comisiei de a asigura un nivel egal de echitate online și offline; îndeamnă Comisia ca, atunci când va revizui Directiva privind practicile comerciale neloiale[1] (DPCN), Directiva privind drepturile consumatorilor[2] și Directiva privind clauzele contractuale abuzive[3] (așa-numita verificare a adecvării), să asigure un nivel ridicat de protecție în mediul digital, acordând atenție problemelor din ce în ce

---

1 Directiva 2005/29/CE din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori (JO L 149, 11.6.2005, p. 22).

2 Directiva 2011/83/UE din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor (JO L 304, 22.11.2011, p. 64).

3 Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29).

mai mari reprezentate de faptul că serviciile online sunt create pentru a da dependență, a influența comportamentul consumatorilor și a-i manipula și, în cadrul acestei revizuiri, să evalueze totodată definițiile termenilor „consumator”, „consumator vulnerabil” și „comerciant” în era digitală; subliniază că este important să se asigure aplicarea eficientă și coerentă a legislației privind protecția consumatorilor, acordând o atenție deosebită grupurilor vulnerabile, cum ar fi copiii;

6. reamintește că studiul comportamental al Comisiei privind practicile comerciale neloiale din mediul digital a constatat că dispozițiile privind transparența legată de interfețele înșelătoare și practicile manipulatoare de personalizare, atât pentru consumatorii medii, cât și pentru cei vulnerabili, sunt insuficiente pentru a contracara consecințele negative ale acestor practici; invită Comisia să evalueze de urgență dacă este necesar să se interzică cele mai dăunătoare practici, care nu sunt încă incluse pe lista neagră ca practici comerciale înșelătoare în anexa I la DPCN sau în alte acte legislative ale UE; reamintește că anumite practici în materie de interfețe înșelătoare și practici manipulatoare ar putea fi deja interzise și trecute pe lista practicilor comerciale înșelătoare din anexa I la DPCN; constată, în plus, că articolele 5-9 din DPCN, bazate pe principii, privind diligența profesională, omisiunile și acțiunile înșelătoare și practicile agresive oferă o bază pentru evaluarea corectitudinii majorității practicilor întreprinderilor față de consumatori;

7. reamintește că evaluarea Comisiei privind taxonomia elementelor de design manipulator constată că este posibil ca anumite caracteristici de proiectare care creează dependență să nu fie vizate în legislația actuală, printre care se numără posibilitatea de a derula pagini sau de a face scrolling la infinit și funcția implicită de redare automată; subliniază că nici alte caracteristici de proiectare care creează dependență, cum ar fi notificările push constante sau notificările de citire a mesajelor nu sunt acoperite de legislația existentă; reamintește că există în continuare insecuritate juridică în legătură normele aplicabile proiectării interfețelor care creează dependență; subliniază orientările din DPCN; subliniază că este important ca orientările să fie actualizate, iar securitatea juridică să fie asigurată în contextul noilor evoluții tehnologice; invită Comisia să evalueze și să interzică tehnicile dăunătoare care creează de dependență și care nu sunt reglementate de legislația existentă;

8. consideră că orice revizuire a DPCN ar trebui să țină seama de vulnerabilitatea consumatorilor din cauza relației inegale de putere dintre comerciant și consumator care rezultă din factori interni și externi aflați în afara controlului consumatorului; subliniază că autonomia consumatorilor nu ar trebui subminată de practicile comerciale ale comercianților, în special de felul în care este proiectată și în care funcționează interfața; consideră, în acest scop,

că DPCN ar trebui să integreze conceptul de asimetrie digitală; constată că adesea nici consumatorii, nici autoritățile de aplicare a legii nu cunosc ceea ce se întâmplă în spatele interfețelor serviciilor online, din cauza lipsei de cunoștințe și informații; invită Comisia să ia în considerare inversarea sarcinii probei în ceea ce privește practicile despre care Comisia sau autoritățile naționale consideră sau le suspectează că creează dependență; consideră că întreprinderile ar trebui să aibă obligația de a dezvolta produse și servicii digitale etice și echitabile, lipsite de elemente de design manipulator și de modele înșelătoare sau care creează dependență; consideră că aceasta constituie diligență profesională rezonabilă; observă că partajarea cu autoritățile și consumatorii a rezultatelor tablourilor de bord cu experimentele făcute de furnizorii de servicii online, dacă este cazul, și a efectelor ulterioare asupra utilizatorilor de pe platformele lor este esențială pentru a dovedi efectele caracteristicilor de proiectare, inclusiv faptul că o caracteristică de proiectare nu creează dependență; invită Comisia să examineze și să revizuiască acțiunile de experimentare cu consumatori în acest domeniu; consideră că definiția „deciziei comerciale” din DPCN include continuarea utilizării serviciului (de exemplu, scrolling într-un flux de informații), vizualizarea de conținut publicitar sau clicarea pe un link, astfel cum se descrie în orientările Comisiei privind DPCN; reiterează că legislația orizontală privind protecția consumatorilor trebuie să aibă în vedere faptul că asimetria digitală afectează și autoritățile de aplicare a legii și, în acest scop, invită Comisia să revizuiască și, după caz, să consolideze Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorilor[1];

9. solicită Comisiei să evalueze efectele în materie de dependență și asupra sănătății mentale ale sistemelor de recomandare bazate pe interacțiune, în special ale sistemelor hiperpersonalizate, care țin utilizatorii conectați pe platforme cât mai mult timp posibil în loc să le furnizeze informații într-un mod mai neutru, precum și să acorde o atenție deosebită serviciilor care nu fac obiectul obligațiilor prevăzute de Actul legislativ privind serviciile digitale; invită Comisia să clarifice într-o mai mare măsură evaluarea riscurilor și atenuarea riscurilor platformelor online foarte mari în ceea ce privește potențialele prejudicii pentru sănătate cauzate de proiectarea sistemelor de recomandare care creează dependență, în aplicarea articolelor 34 și 35 din Actul legislativ privind serviciile digitale; solicită, de asemenea, să se analizeze dacă și în ce măsură este de dorit să existe obligația de a nu utiliza „implicit” sisteme de recomandări bazate pe interacțiune și dacă legislația privind protecția consumatorilor ar trebui să le ofere consumatorilor

---

1 Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1).

posibilitatea de personalizare semnificativă, care să le permită un control eficace; subliniază că din mărturiile unor avertizori reiese clar că se pot folosi sisteme alternative de recomandare mai sigure, cum ar fi cele bazate pe ordinea cronologică, cele în care utilizatorul are un grad mai mare de control real asupra conținutului afișat sau cele bazate pe setări mai sigure; insistă pe protecția consumatorilor prin astfel de alternative mai sigure, chiar dacă aceste opțiuni sunt mai puțin profitabile pentru platformele de comunicare socială; invită Comisia să analizeze posibilitățile de a promova deschiderea infrastructurii rețelelor sociale pentru ca utilizatorii să aibă capacitatea de acces la aplicații ale terților sau de a adăuga funcționalități externe interfețelor originale și de a se îndepărta astfel de aspectele originale și care creează dependență ale mijloacelor de comunicare socială;

Conceperea etică a serviciilor online

10. solicită ca, în cadrul revizuirii legislației UE în vigoare privind proiectarea care creează dependență, Comisia să propună „dreptul digital de a nu fi deranjat” pentru a capacita consumatorii, prin opțiuni integrate prin care să poată dezactiva toate caracteristicile care au scopul de a atrage atenția și permițând utilizatorilor să poată activa aceste caracteristici prin mijloace simple și ușor accesibile, eventual cu un avertisment obligatoriu atașat cu privire la pericolele potențiale ale activării acestor funcții, oferindu-le consumatorilor posibilități reale de alegere și autonomie, fără a-i supraîncărca cu informații;

11. îndeamnă Comisia să promoveze conceperea etică implicită a serviciilor online; consideră cu tărie că furnizorii ar trebui să renunțe la caracteristicile platformelor care încurajează concentrarea pe monopolizarea atenției utilizatorilor; invită Comisia să creeze o listă de bune practici privind caracteristicile de proiectare care nu creează dependență și nu manipulează și să se asigure că utilizatorii dețin controlul deplin și că pot acționa în mediul online în mod conștient și fiind bine informați, fără a fi supraîncărcați cu informații sau a fi obiectul unor influențe subconștiente; subliniază că măsurile de politică din acest domeniu nu ar trebui să reprezinte o povară pentru consumatori, în special pentru utilizatorii vulnerabili sau pentru tutorii legali ai acestora, ci să abordeze prejudiciile cauzate de conceperea serviciilor online pentru a crea dependență; ia act de o serie de bune practici precum recomandarea „gândește-te înainte să distribui”, oprirea tuturor notificărilor ca opțiune implicită, recomandări online mai neutre, cum ar fi cele bazate pe ordinea cronologică sau cu un mai mare grad de control din partea utilizatorului, posibilitatea de a alege în prealabil dacă aplicațiile să fie în culori sau în tonuri de gri sau avertismente atunci când utilizatorii petrec mai mult de 15 sau 30 de minute pe un anumit serviciu, blocarea automată a anumitor servicii după o perioadă de utilizare prestabilită, în special pentru minori, opțiunea utilizatorilor

de a restricționa accesul la anumite aplicații în anumite intervale, în special pentru minori, rezumate săptămânale cu timpul total petrecut pe ecran, defalcat pe servicii online, sau campanii de sensibilizare realizate în interiorul aplicațiilor cu privire la riscurile potențiale care rezultă din comportamentele online problematice; consideră, în plus, că utilizarea pe scară largă a orientărilor educaționale și a planurilor de prevenire, precum și a campaniilor de sensibilizare ar trebui să promoveze strategii de autocontrol pentru a-i ajuta pe oameni să adopte comportamente online mai sigure și noi obiceiuri sănătoase;

12. consideră că orice acțiune la nivelul UE ar trebui să aibă în vedere consultări, cooperări și colaborări semnificative cu și între părțile interesate și să implice în special legiuitorii, organismele din domeniul sănătății publice, profesioniștii din sănătate, industria, în special IMM-urile, precum și autoritățile de reglementare din domeniul mass-mediei, organizațiile de consumatori și ONG-urile; subliniază că părțile interesate sunt încurajate să colaboreze pentru a dezvolta, a evalua și a lua măsuri de reglementare pentru a preveni și a reduce la minimum daunele asociate comportamentelor online problematice; invită Comisia să faciliteze un dialog semnificativ între toate părțile interesate relevante; subliniază necesitatea de a oferi forumuri adecvate pentru acest dialog;

13. subliniază impactul semnificativ al conceperii menite să dea dependență asupra tuturor persoanelor, în special asupra copiilor și adolescenților; subliniază necesitatea unor cercetări suplimentare în ceea ce privește conceperea menită să creeze dependență, formele și efectele sale; invită Comisia să coordoneze, să faciliteze și să finanțeze cercetarea specifică și să depună eforturi suplimentare pe plan internațional pentru a promova reglementarea proiectării serviciilor online care creează dependență și subliniază nevoia de a promova și de a implementa inițiative de politică și standarde industriale privind siguranța încă din faza de proiectare în serviciile și produsele digitale pentru copii, care pot promova respectarea drepturilor copiilor;

°

° °

14. încredințează Președintei sarcina de a transmite prezenta rezoluție Consiliului și Comisiei.