Evropski parlament
2019-2024

SPREJETA BESEDILA

P9_TA(2023)0459

Zasvajajoča zasnova spletnih storitev in varstvo potrošnikov na enotnem trgu EU

Resolucija Evropskega parlamenta z dne 12. decembra 2023 o zasvajajoči zasnovi spletnih storitev in varstvu potrošnikov na enotnem trgu EU (2023/2043(INI))

Evropski parlament,

– ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 169 Pogodbe,

– ob upoštevanju obvestila Komisije z naslovom Smernice za razlago in uporabo Direktive 2005/29/ES o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov (2021/C 526/01),

– ob upoštevanju obvestila Komisije z naslovom Smernice o razlagi in uporabi Direktive 2011/83/EU o pravicah potrošnikov (2021/C 525/01),

– ob upoštevanju obvestila Komisije z naslovom Smernice glede razlage in uporabe Direktive Sveta 93/13/EGS o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah (2019/C 323/04),

– ob upoštevanju študije Komisije z naslovom *Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment*: *dark patterns and manipulative personalisation*: *final report* (Vedenjska študija o nepoštenih poslovnih praksah v digitalnem okolju: temni vzorci in manipulativna personalizacija: končno poročilo), generalni direktorat za pravosodje in potrošnike, 2022,

– ob upoštevanju poročila krovne skupine potrošniških organizacij BEUC iz leta 2022 z naslovom *EU Consumer protection 2.0. Protecting fairness and consumer choice in a digital economy* (Varstvo potrošnikov v EU 2.0. Zaščita poštenosti in izbire potrošnikov v digitalnem gospodarstvu),

– ob upoštevanju posvetovanja Komisije na temo Digitalna pravičnost – preverjanje primernosti potrošniškega prava EU in njegovega zbirnega poročila,

– ob upoštevanju študije službe Evropskega parlamenta za raziskave iz leta 2019 z naslovom *Harmful internet use. Part I: Internet addiction and problematic use* (Odvisnost od interneta in problematična uporaba),

– ob upoštevanju poročila Združenih narodov iz leta 2021 z naslovom *Our Common Agenda – Report of the Secretary-General* (Naša skupna agenda – poročilo generalnega sekretarja),

– ob upoštevanju svoje resolucije z dne 12. marca 2009 o varstvu potrošnikov, zlasti mladoletnih, pri uporabi video iger[1],

– ob upoštevanju Uredbe (EU) 2022/2065 o enotnem trgu digitalnih storitev (Akt o digitalnih storitvah)[2],

– ob upoštevanju predloga uredbe o določitvi harmoniziranih pravil o umetni inteligenci (akt o umetni inteligenci) (COM(2021)0206),

– ob upoštevanju Uredbe (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov)[3],

– ob upoštevanju člena 24 Listine Evropske unije o temeljnih pravicah,

– ob upoštevanju Konvencije OZN o otrokovih pravicah in splošne pripombe št. 25 (2021) k tej konvenciji v zvezi z digitalnim okoljem,

– ob upoštevanju strategije Komisije za boljši internet za otroke,

– ob upoštevanju člena 54 Poslovnika,

– ob upoštevanju poročila Odbora za notranji trg in varstvo potrošnikov (A9-0340/2023),

A. ker v današnjem gospodarstvu, ki temelji na pritegovanju pozornosti, tehnološka podjetja z oblikovanjem in funkcionalnostmi sistemov izkoriščajo ranljivost uporabnikov in potrošnikov, da pritegne njihovo pozornost in poveča obseg časa, ki ga preživijo na digitalnih platformah; ker so številne digitalne storitve, kot so spletne igre, družbeni mediji, storitve pretakanja filmov, serij ali glasbe, spletne tržnice ali spletne trgovine in aplikacije za zmenke, zasnovane tako, da uporabnike čim dlje zadržijo na platformi, da zberejo kar največ

---

1 UL C 87 E, 1.4.2010, str. 122.
2 UL L 277, 27.10.2022, str. 1.
3 UL L 119, 4.5.2016, str. 1.

podatkov o njih ter da uporabniki tam prebijejo čim več časa in porabijo čim več denarja; ker to zlasti velja za storitve, pri katerih se monetizirajo podatki; ker so zato mnoge spletne storitve zasnovane tako, da služijo več ciljem naenkrat, in sicer optimizirati uporabniško izkušnjo in ohraniti pozornost uporabnikov, zato da čim bolj zasvajajo; ker vse digitalne storitve ne temeljijo na istem poslovnem modelu, in sicer nekatere temeljijo na monetizaciji podatkov in času, porabljenem za aplikacijo, da zbirajo podatke in jih uporabijo v oglaševalske namene, druge digitalne storitve pa delno ali v celoti delujejo po modelu naročnin, katerih zasnova lahko vsebuje zasvojevalne značilnosti ali ne; ker se nekatere storitve uspešno ne zanašajo na zasnovo, ki podaljšuje čas, preživet na platformi; ker se komercialni uspeh in etični razvoj aplikacij med seboj ne izključujeta; ker se z izrazom „manipulativna zasnova“, „zasvajajoča zasnova“ ali „vedenjska zasnova“ spletnih storitev opisujejo funkcije, ki vodijo do tveganj in škode, vključno z oblikami digitalne zasvojenosti, povezanih z vedenjem, kot so prekomerna ali škodljiva uporaba interneta, zasvojenost s pametnim telefonom, tehnološka ali internetna zasvojenost, zasvojenost z družbenimi mediji; ker se znanstveniki vse bolj strinjajo, da obstajajo pojavi, kot je zasvojenost z družbenimi mediji; ker je treba preučiti funkcije, ki vzdržujejo pozornost ali povzročajo zasvojenost, ne pa medijev ali naprav samih po sebi; ker so potrebne nadaljnje raziskave, da bi bolje razumeli vzroke za težave, vpliv spletnih storitev in možne rešitve;

B. ker digitalne storitve, vključno z družbenimi mediji, korenito spreminjajo družbo in prinašajo tudi pozitivne učinke, kot so večja učinkovitost, povezanost, dostopnost in prosti čas, otrokom in mladim pa omogočajo, da se povežejo, spoznajo in cenijo različne poglede in nazore, pa tudi poglabljajo znanje in raziskujejo svoja interesna področja; ker nam lahko aplikacije pomagajo k večji produktivnosti ali dejavnosti, pri reševanju konkretnih težav, kot kažejo aplikacije za promet, bančništvo ali prevajanje; ker digitalizacija in družbeni mediji prinašajo tudi nove izzive za družbo, zato je treba pri politikah usmeriti pozornost v tveganja za telesno in duševno zdravje, povezana z uporabo spletnih storitev; ker ima lahko izpopolnjena uporaba zasvojenega, vedenjskega ali zavajajočega ali prepričljivega oblikovanja vsemi izboljšavami, ki jih tehnologija prinaša v posameznikovo življenje, škodljive posledice za vedenje potrošnikov na spletu, zato je treba regulatorjem in raziskovalcem dati orodja, ki jih potrebujejo za to, da bodo lahko analizirali učinke uporabe teh platform;

C. ker osebe med 16. in 24. letom starosti na internetu v povprečju preživijo več kot sedem ur na dan[1]; ker vsak četrti otrok in

---

[1] Povprečni dnevni čas, ki so ga uporabniki spleta po vsem svetu porabili od 4. četrtletja 2022, po starosti in spolu, Statista, 22. maj 2023, https://www.statista.com/statistics/1378510/daily-time-spent-online-worldwide-by-age-and-gender/

mladostnik „problematično“ ali „disfunkcionalno“ uporablja pametni telefon, kar pomeni vedenjske vzorce, ki kažejo na zasvojenost[1]; ker raziskave kažejo, da se problematična uporaba pametnih telefonov vztrajno povečuje in da se veliko otrok le redko odklopi od družbenih medijev ter jih uporablja ves dan, brez mobilnega telefona pa se počutijo negotove; ker raziskave tudi kažejo, da je porast težav z duševnim zdravjem pri mladostnikih morda povezan s pretirano uporabo družbenih medijev, pritisk družbenih medijev pa je bil opredeljen kot eden od petih glavnih vzrokov za težave z duševnim zdravjem pri otrocih; ker je mlajša populacija bolj ranljiva za razvoj psihopatoloških teženj ter ker lahko škodljivo vedenje ter težave z duševnim zdravjem v otroštvu odločilno vplivajo na njihovo nadaljnje življenje; ker Svetovna zdravstvena organizacija priznava zasvojenost z računalniškimi igrami kot motnjo duševnega zdravja;

D. ker so stranski učinki zasvojenosti, povezane z uporabo interneta, podobni kot pri zasvojenostih od snovi ter med drugim zajemajo tudi znake tolerance in recidivo[2]; ker za druge izdelke in storitve, ki povzročajo zasvojenost, veljajo strogi predpisi za preprečevanje zasvojenosti in zaščito potrošnikov pred škodo; ker je problematična uporaba pametnih telefonov ali interneta povezana z manjšim zadovoljstvom z življenjem in nekaterimi duševnimi simptomi, kot so depresija, nizko samospoštovanje, motnje telesne podobe, motnje hranjenja, tesnoba, visoka raven zaznanega stresa, zanemarjanje družine in prijateljev, slabše samoobvladovanje, nespečnost in obsesivno-kompulzivni simptomi, kot je kompulzivno nakupovanje

---

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

2 Lopez-Fernandez, O. in Kuss, D., *Harmful Internet Use Part I: Internet addiction and problematic use* (Odvisnost od interneta in problematična uporaba), EPRS, STOA, str. 51, https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/624249/EPRS_STU(2019)624249_EN.pdf

med mladimi odraslimi[1]; ker je pri intenzivnih uporabnikih digitalnih medijev dvakrat večja verjetnost, da bodo imeli težave z duševnim zdravjem, kar zajema tudi dejavnike tveganja za samomor in samopoškodovanje; ker so ti simptomi pogostejši pri otrocih in mladostnikih; ker lahko težave z duševnim zdravjem, ki se razvijejo v otroštvu, vplivajo na posameznikovo nadaljnjo življenjsko pot; ker je prekomerna uporaba interneta povezana s težavami pri vsakodnevnih obveznostih, slabšimi ocenami, slabšim šolskim in akademskim uspehom ali slabo delovno uspešnostjo; ker je razširjenost digitalnih odvisnosti in njihova povezanost s simptomi pogostih duševnih motenj vse večji javnozdravstveni problem, zato bi

---

1 Gl. med drugim: Sohn, S., Rees, P., Wildridge, B., Kalk, N. J. in 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* (Razširjenost problematične uporabe pametnih telefonov in s tem povezanih izidov na področju duševnega zdravja med otroki in mladimi: sistematični pregled, metaanaliza in analiza GRADE o dokazih). 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* (Povezave med osebnostjo in motnjami zaradi uporabe mobilnega telefona in interneta: primerjalna študija in povezave z impulzivnostjo in socialno anksioznostjo). Front Public Health 7:127, 2019; Samra, A., Warburton, W. A. in Collins, A. M., *Social comparisons: A potential mechanism linking problematic social media use with depression* (Socialno primerjanje: potencialni mehanizem, ki povezuje uporabo družbenih medijev z depresijo). Journal of Behavioral Addictions, 2022; Laconi, S. in drugi *Cross-cultural study of Problematic Internet Use in nine European countries* (Medkulturna študija o problematični uporabi interneta v devetih evropskih državah), V: Computers in Human Behavior, 84, str. 430–440, 2018; Lopez-Fernandez, O. in Kuss, D. *Harmful Internet Use Part I:Internet addiction and problematic use* (Škodljiva uporaba interneta, prvi del: Zasvojenost z internetom in problematična uporaba), EPRS, STOA, str. 51; Cesarina Mason, M., Zamparo, G., Marini, A. in Ameen, N. *Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying* (Zasvojenost generacije Z s pametnimi telefoni in kompulzivnim spletnim nakupovanjem), V: Computers in Human Behaviour, 136. zv., november 2022; *Learning to deal with Problematic Usage of the Internet* (Kako se spopasti s problematično rabo interneta), dopolnjena izdaja / COST Action 2023; Boer, M. *#ConnectedTeens Social media use and adolescent wellbeing* (#Povezaninajstniki, uporaba družbenih medijev in dobrobit mladostnikov), 2022; Neophytou, E. Manwell, L. A., in Eikelboom, R. *Effects of excessive screen time on neurodevelopment, learning, memory, mental health, and neurodegeneration: a scoping review* (Učinki pretiranega časa za zaslonom na nevrološki razvoj, učenje, spomin, duševno zdravje in propadanje živčevja), International Journal of Mental Health and Addiction, 19, 2019, str. 724–744.

se morali s tem ukvarjati tudi oblikovalci politik; ker so potrebne nadaljnje raziskave, da bi pridobili več vpogleda za razvoj najprimernejših diagnostičnih meril in lažje določili dejavnike tveganja za različne oblike digitalne zasvojenosti; ker so lahko nekatere storitve, izdelki ali funkcije, ki na odrasle morda ne vplivajo, za otroke zelo tvegane, povzročajo zasvojenost ali so zanje kako drugače škodljive, tudi zaradi kumulativnega učinka kombinacije več funkcij ali učinka na daljši čas;

E. ker bi bilo treba vse spletne storitve in izdelke, do katerih bodo verjetno dostopali otroci, zasnovati tako, da bodo upoštevane predvsem koristi otroka; ker so lahko nekatere spletne storitve in izdelki, ki povzročajo zasvojenost, zelo tvegani, povzročajo zasvojenost ali so kako drugače škodljivi za otroke, tudi zaradi kombiniranega učinka več funkcij ali kumulativnega učinka na daljši čas;

F. ker po nekaterih raziskavah prekomerna ali problematična uporaba zaslona lahko vpliva na razvoj možganov; ker je povečana uporaba družbenih medijev povezana s pomanjkanjem pozornosti, slabšo zmožnostjo koncentracije, impulzivnostjo ter simptomi primanjkljaja pozornosti in motnje hiperaktivnosti (ADHD)[1]; ker je intenzivna uporaba družbenih medijev povezana z nižjo ravnjo sivih celic v nekaterih predelih možganov, podobno kot pri drugih snoveh, ki povzročajo zasvojenost; ker lahko preživljanje preveč časa pred zaslonom vpliva na razvoj živčevja, učenje in spomin, sedeči življenjski slog, povezan s časom, ki ga porabimo za elektronske medije, pa lahko poveča tveganje za zgodnje propadanje živčevja[2];

G. ker lahko zasvajajoča zasnova negativno vpliva na vsakogar, ne samo na posameznike s problematičnimi vzorci uporabe; ker se je zaradi tega težko osredotočiti na trenutno nalogo, saj moteči dejavniki, kot so sporočila in obvestila, človeku nenehno prekinjajo koncentracijo; ker zasvajajoča zasnova spletnih storitev vodi k večjemu pritisku, da je treba biti uspešen, in družbenemu pritisku, da je treba biti nenehno na spletu in povezan, kar povečuje tveganje za stres in izgorelost; ker so potrošniki na spletu čez dan vse pogosteje prenasičeni z informacijami in ogromno čutnimi dražljaji, kar zavira

---

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* (Simptomi motnje pozornosti in hiperaktivnosti, intenzivnost uporabe družbenih medijev in problematika uporabe družbenih medijev), V: Adolescents: Investigating Directionality, Child Development, 91, 4, 2020.

2 Neophytou, E., Manwell, L. A. in 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, str. 724–744.

njihove kognitivne sposobnosti, uporabniški vmesniki pa jim omogočajo le omejen nadzor nad njihovimi podatki; ker ljudje čas namesto za aktivnosti, gibanje, bivanje na prostem ali izklop in sprostitev, ki so povezani s telesnim in duševnim dobrim počutjem ter odločilno pomembni za razvoj otrok, porabijo za buljenje v zaslon; ker so na splošno najsrečnejši mladostniki, ki porabijo le malo časa za elektronske komunikacije; ker se ljudem, ki za en teden prenehajo uporabljati družbene medije, občutno izboljša počutje;

H. ker mladostnice v povprečju v primerjavi s fanti preživijo več časa na spletu, s pametnimi telefoni, družbenimi mediji in pisanjem sporočil; ker fantje na splošno več časa porabijo za igre in elektronske naprave; ker je povezava med časom, preživetim pred zaslonom, in poslabšanim duševnim zdravjem pri deklicah močnejša kot pri dečkih, pri čemer je pri deklicah verjetnost za klinično pomembne ravni simptomov depresije več kot dvakrat večja kot pri dečkih; ker so zasvajajoče spletne storitve pogosto usmerjene k mladoletnikom oziroma so dostopne otrokom vseh starosti; ker morajo biti vse storitve in izdelki, do katerih bodo verjetno dostopali otroci, zanje varni ter je treba pri njih upoštevati največjo korist otroka;

I. ker vmesniki nekaterih digitalnih storitev izkoriščajo podobno psihološko ranljivost kot pri zasvojenosti z igrami na srečo; ker se s funkcijami zasvajajoče zasnove namerno izkorišča ranljivost potrošnikov, zaradi česar za aplikacije porabijo veliko več časa in potrošijo več, kot so nameravali; ker platforme uporabljajo tehnike igrifikacije, kar pomeni vedenjsko zasnovo z uporabo igralne mehanike, ki nagrajuje opravljene naloge in daje uporabnikom iluzijo izbire in nadzora, čeprav so podvrženi namerno močno kuriranemu časovnemu okviru;

J. ker so funkcije zasvajajoče zasnove pogosto povezane s psihosocialnimi vzorci, ki izkoriščajo psihološke potrebe, ranljivost in želje potrošnikov, kot so družbena pripadnost, družbena tesnoba, strah, da bodo kaj zamudili (kar spodbujajo informacije in zgodbe, ki so na voljo samo začasno, opisi „odpisuje …“), mrežni učinki, potreba po dokončanju zaporednih opravil kljub prekinitvi, na primer s popolnim neupoštevanjem intuitivnih notranjih vzgibov za prenehanje ali končanje (neskončno podrsavanje, hipni prikazi relevantnih vsebin, ki se takoj skrijejo, ko se novice osvežijo), samodejno določanje zaporednih ciljev za uporabnike in napeljevanje v izgubo samokontrole; ker so lahko funkcije zasnove zasvajajoče iz različnih razlogov, na primer zaradi občasne spremenljive nagrade, zaradi katere se podobno kot pri dinamiki igralnih avtomatov zviša dopamin, kot so potisna obvestila ali družbena vzajemnost, ki vodi h kemičnim reakcijam v možganih, ko ljudje na eni strani prejmejo družbeno potrditev, kot so všečki, na drugi strani pa čutijo družbeni pritisk, da se morajo odzvati, na primer s potrdili o prebranem sporočilu; ker se te funkcije kombinirajo z zelo podrobno personalizacijo, s čimer se na uporabnike vpliva na individualni

ravni, tako da se ugotovljeni vedenjski vzorci in tveganja še krepijo; ker so otroci bolj dovzetni za te funkcije, zlasti v zgodnejših razvojnih obdobjih;

K. ker sodobne storitve na podlagi podatkov potrošnika postavljajo v šibkejši položaj, kar povzroča neravnovesje moči in digitalno asimetrijo, zaradi česar je potrošnik splošno digitalno ranljiv, kar je posledica notranjih in zunanjih dejavnikov, na katere ne more vplivati; ker se potrošniki nenehno srečujejo z umetno inteligenco, ki zlahka odkrije in izkoristi njihove ranljivosti, ter storitvami, pri katerih se arhitektura izbire redno spreminja, da se čim bolj poveča stopnja konverzije in vključenosti; ker vse našteto dokazuje, da ranljivost ne sme biti omejena samo na tradicionalno varovane skupine, temveč mora zajemati vse potrošnike;

L. ker so zasvajajoče prakse že empirično raziskane ter vključujejo funkcije zasnove, kot so neskončno podrsavanje, ponovno nalaganje strani (ang. *pull-to-refresh*), videoposnetki z neskončnim samodejnim predvajanjem, personalizirana priporočila, obvestila za ponovno pritegnitev, torej obvestila, s katerimi se ponovno pridobi pozornost uporabnikov, ko storitev ali aplikacijo zapustijo, igranje iger ob točno določenih trenutkih dneva, zasnova, ki časovno zamegljuje, zaradi česar se poslabša zaznavanje časa, ali lažna družbena obvestila, ki ustvarjajo iluzijo posodobitev v uporabnikovem družbenem krogu na spletu, čeprav so te funkcije pogosto povezane s personaliziranimi elementi; ker se potrošnike napeljuje k temu, da na teh platformah preživijo čim več časa; ker so druge funkcije prepričevalne zasnove elementi, kot so gumb za všečke, funkcije potrdil o prejetem ali prebranem sporočilu, opisi „odpisuje …“, pa tudi število sledilcev, zbranih na platformi, barve, ki jih uporabljajo platforme, potisna obvestila in časovne omejitve vsebin, kot so zgolj začasno dostopne zgodbe; ker so zaradi izjemno hitrega razvoja družbenih medijev potrebne stalne raziskave, zlasti v zvezi z duševnim zdravjem in mladoletniki;

M. ker so lahko nekateri priporočilni sistemi, ki temeljijo na personalizaciji in interakciji, kot so kliki in všečki, pomembna funkcija prepričevalne, zasvajajoče ali vedenjske zasnove; ker lahko priporočilni sistemi sicer lahko prispevajo k funkcionalnosti platform in jim pomagajo izboljšati družbeno interakcijo, a so pogosto namenjeni tudi zadrževanju uporabnikov na platformi; ker je bilo z aktom o digitalnih storitvah uvedenih več obveznosti glede preglednosti priporočilnih sistemov;

N. ker mnoga tehnološka podjetja kot podlago za svoje odločitve glede zasnove uporabljajo eksperimentalne nadzorne plošče; ker se na potrošnikih tovrstni neposredni poskusi izvajajo v resničnem življenju izvajajo in brez njihove vednosti ali privolitve; ker ni jasno, v kolikšnem obsegu se pri teh poskusih izvajajo varnostni ukrepi, saj njihova uporaba ni dovolj pregledna;

O. ker problema zgoraj opisanih funkcij zasvajajoče zasnove ni mogoče rešiti zgolj z uvedbo časovnih omejitev za spletne storitve, saj se s tem pristopom odgovornost prenese na posameznika, namesto da bi se poseglo v jedrno vprašanje, da so spletne storitve zasvajajoče zasnovane za povečevanje dobička; ker nobena od „rešitev“, ki so jih izvajale platforme, ni prinesla resne spremembe ali zmanjšanja uporabe spletnih storitev; ker najstniki ne sprejemajo dobro starševskega nadzora nad uporabo družbenih medijev in pogosto brez težav zaobidejo vse tehnične ovire, s katerimi se jih skuša omejevati; ker se z ukrepi, kot so starševski nadzor in digitalna pismenost, dopolnjuje odgovornost ponudnikov za varovanje in spodbujanje otrokovih pravic v digitalnem okolju, zlasti z ukrepi vgrajene varnosti, s katerimi se poskrbi, da zasnova teh izdelkov in storitev ni škodljiva za otroke; ker raziskave kažejo, da lahko postavljanje jasnih pravil in konstruktivno komuniciranje z otroki pomagata preprečiti zasvojenost z družbenimi mediji; ker bi morale digitalne storitve staršem in pedagoškim delavcem ponuditi platformo, na kateri bi se lahko poučili o nevarnostih čezmerne uporabe interneta in o tem, kako o tem komunicirati z otroki in mladimi; ker razprave potekajo v okviru potekajočih nezakonodajnih pobud, kot so kodeks ravnanja EU o starosti primerni zasnovi (kot del evropske strategije za boljši internet za otroke (BIK+) iz leta 2022), pristop Evropske komisije k duševnemu zdravju in akcijski načrt za digitalno izobraževanje za obdobje 2021–2027;

P. ker členi 25, 27, 28 in 38 akta o digitalnih storitvah prepovedujejo zavajajoče ali manipulativne funkcije, za priporočilne sisteme in profiliranje nalagajo obveznosti glede preglednosti in možnosti izbire, določajo pa tudi ukrepe za zaščito mladoletnikov; ker akt o digitalnih storitvah že vsebuje določbe proti uporabi temnih vzorcev, a so omejene zgolj na arhitekturo izbire in vplive na izbiro, ne obravnavajo pa vedenjske zasnove, ki že sama po sebi povzroča zasvojenost, poleg tega je njihovo področje uporabe omejeno, saj veljajo le za spletne platforme, in ne za vse spletne storitve, tako da niso zajete najbolj problematične storitve, kot so spletne igre; ker bo namen v kratkem sprejete horizontalne zakonodaje in akta o umetni inteligenci[1] prepovedati umetnointeligenčne sisteme, ki uporabljajo subliminalne komponente, žal pa je to omejeno na „sisteme, ki namerno manipulirajo ali uporabljajo zavajajoče tehnike“;

Zasvajajoča zasnova spletnih storitev

1. pozdravlja preverjanje primernosti potrošniškega prava z vidika digitalne pravičnosti, ki ga izvaja Komisija, kar je edinstvena

---

[1] Koning, I. M. idr., *Bidirectional effects of internet-specific parenting practices and compulsive social media and internet game rules* (Dvosmerni učinki namenskih starševskih praks v zvezi z internetom ter kompulzivna pravila družbenih medijev in internetnih iger), Journal of Behavioral Addictions 2018, 624–632.

priložnost za pripravo nove generacije zakonodaje o varstvu potrošnikov, s katero se bodo obrnili negativni trendi, ki slabijo položaj potrošnikov in zmanjšujejo njihove pravice v svetu, v katerem vladajo digitalne tehnologije; zato poziva Komisijo, naj v okviru tega pregleda koncepte in opredelitve v potrošniškem pravu, kot so opredelitev pojma „potrošnik“, „ranljivi potrošnik“ in „trgovec“, da bi potrošnike zaščitili pred škodo in se odzvali na izzive, ki jih prinaša doba podatkov;

2. meni, da so digitalna zasvojenost in prepričevalne tehnologije problem, ki zahteva celovit regulativni odziv EU z različnimi podpornimi političnimi pobudami, s katerimi bi smiselno obravnavali problem digitalne zasvojenosti in državljanom omogočili, da sami določijo, kako bodo uporabljali digitalne storitve in izdelke za doseganje svojih ciljev, ter jih zaščitili pred novimi oblikami zasvojenosti in problematično uporabo interneta;

3. je zaskrbljen, ker nekatere platforme in druga tehnološka podjetja izkoriščajo psihološko ranljivost za zasnovo digitalnih vmesnikov v komercialne namene, ki povečujejo pogostost in trajanje obiskov uporabnikov, da bi podaljšali uporabo spletnih storitev in dosegli čim večjo interakcijo s platformo; poudarja, da je lahko zasvajajoča zasnova škodljiva za fizično in psihološko zdravje ter potrošnikom povzroča celo materialno škodo; poziva Komisijo, naj nujno preuči, ali obstajajo regulativne vrzeli glede ranljivosti potrošnikov, temnih vzorcev in zasvajajočih funkcij digitalnih storitev, in jih po možnosti odpravi;

4. poudarja, da kljub močno razvijajočemu se zakonodajnemu okviru na digitalnem področju, kot sta akt o digitalnih storitvah in akt o umetni inteligenci, vprašanje zasvajajoče zasnove v dosedanji zakonodaji EU ni ustrezno zajeto, in če se ne bo ustrezno reševalo, lahko pride do nadaljnjih poslabšanj na področju javnega zdravja, zlasti pri mladoletnikih; meni, da bi moral Parlament, če se ta problematika ne bo začela reševati, prevzeti vajeti in uporabiti svojo pravico do zakonodajne pobude; poziva Komisijo, naj poskrbi za strogo, dosledno in čim bolj pregledno izvrševanje vse veljavne zakonodaje s tega področja; poziva jo, naj v ta namen sprejme potrebne smernice v skladu s členoma 25 in 35 akta o digitalnih storitvah;

5. poziva Komisijo, naj preuči, katere politične pobude so potrebne in naj po potrebi predlaga primerno zakonodajo zoper zasvajajočo zasnovo spletnih storitev; pozdravlja pobudo Komisije za zagotovitev enake ravni pravičnosti na spletu in zunaj njega; poziva jo, naj pri pregledu direktive o nepoštenih poslovnih praksah[1], direktive o

---

[1] Direktiva 2005/29/ES z dne 11. maja 2005 o nepoštenih poslovnih praksah podjetij v razmerju do potrošnikov na notranjem trgu (UL L 149, 11.6.2005, str. 22).

pravicah potrošnikov[1] in direktive o nedovoljenih pogojih v pogodbah[2] (t. i. preverjanje digitalne primernosti) zagotovi visoko raven varstva v digitalnem okolju, pri čemer naj pozornost nameni reševanju vse bolj pereče problematike zasvajajoče, vedenjske in manipulativne zasnove spletnih storitev, ter naj ob pregledu oceni tudi opredelitev pojmov „potrošnik“, „ranljivi potrošnik“ in „trgovec“ v digitalni dobi; poudarja, da je pomembno zagotoviti učinkovito in skladno izvrševanje potrošniškega prava, pri čemer je treba posebno pozornost nameniti ranljivim skupinam, kot so otroci;

6. želi opozoriti, da je Komisija v vedenjski študiji o nepoštenih poslovnih praksah v digitalnem okolju ugotovila, da določbe o preglednosti proti temnim vzorcem in manipulativnim praksam personalizacije ne zadoščajo, da bi preprečili negativne posledice za povprečne in ranljive potrošnike; poziva Komisijo, naj nujno oceni, ali je treba prepovedati najbolj škodljive prakse, ki še niso uvrščene na črni seznam zavajajočih poslovnih praks v Prilogi I k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah ali drugi zakonodaji EU; želi opomniti, da bi lahko več temnih vzorcev in manipulativnih praks prepovedali že zdaj in jih dodali na seznam zavajajočih poslovnih praks iz Priloge I k direktivi o nepoštenih poslovnih praksah; poleg tega poudarja, da členi od 5 do 9 direktive o nepoštenih poslovnih praksah, ki temeljijo na načelih in se nanašajo na poklicno skrbnost, zavajajoče opustitve in dejanja ter agresivne prakse, zagotavljajo podlago za ocenjevanje poštenosti večine poslovnih praks podjetij v razmerju do potrošnikov;

7. želi spomniti, da je v oceni Komisije o taksonomijah temnih vzorcev pojasnjeno, da veljavna zakonodaja morda ne upošteva nekaterih funkcij zasvajajoče zasnove, na primer neskončnega podrsavanja in privzete funkcije samodejnega predvajanja; poudarja, da aktualna zakonodaja ne zajema niti drugih funkcij zasvajajoče zasnove, kot so nenehna potisna obvestila ali obvestila o prejetem ali prebranem sporočilu; želi spomniti, da še vedno obstaja pravna negotovost glede pravil, ki naj se uporabijo glede zasvajajoče zasnove vmesnikov; opozarja na smernice iz direktive o nepoštenih poslovnih praksah; poudarja, da je treba ob novem tehnološkem razvoju smernice posodobiti in zagotoviti pravno varnost; poziva Komisijo, naj oceni in prepove škodljive zasvajajoče tehnike, ki v veljavni zakonodaji še niso zajete;

8. meni, da je treba pri vseh revizijah direktive o nepoštenih poslovnih praksah upoštevati ranljivost potrošnikov zaradi neenake moči v njihovem odnosu do trgovca, kar je posledica notranjih in zunanjih dejavnikov, na katere potrošnik nima vpliva; poudarja, da poslovne prakse trgovcev, zlasti zasnova in delovanje vmesnika, ne smejo

---

1 Direktiva 2011/83/EU z dne 25. oktobra 2011 o pravicah potrošnikov (UL L 304, 22.11.2011, str. 64).

2 Direktiva Sveta 93/13/EGS z dne 5. aprila 1993 o nedovoljenih pogojih v potrošniških pogodbah (UL L 95, 21.4.1993, str. 29).

ogrožati avtonomije potrošnikov; zato meni, da bi bilo treba v direktivo o nepoštenih poslovnih praksah vključiti koncept digitalne asimetrije; ugotavlja, da potrošnikom in izvršilnim organom zaradi preslabega poznavanja in vpogleda pogosto ni jasno, kaj se dogaja za vmesniki spletnih storitev; poziva Komisijo, naj razmisli o obrnjenem dokaznem bremenu za prakse, za katere Komisija ali nacionalni organi ugotovijo ali domnevajo, da povzročajo zasvojenost; meni, da bi morala podjetja obvezno razvijati etične in pravične digitalne proizvode in storitve brez temnih vzorcev ter zavajajoče ali zasvajajoče zasnove; meni, da je to vprašanje razumne poslovne skrbnosti; ugotavlja, da je eventualna izmenjava rezultatov eksperimentalnih nadzornih plošč med ponudniki spletnih storitev in posledičnih učinkov na uporabnike na njihovih platformah z oblastmi in potrošniki poglavitnega pomena pri dokazovanju učinkov, ki jih imajo funkcije zasnove, vključno z dokazovanjem, da funkcija zasnove ni zasvajajoča; poziva Komisijo, naj v zvezi s tem preuči in pregleda eksperimentiranje s potrošniki; meni, da opredelitev „poslovne odločitve“ v direktivi o nepoštenih poslovnih praksah zajema neprekinjeno nadaljnjo uporabo storitve (npr. premikanje skozi vir), ogled vsebine oglasa ali klik na povezavo, kot je opisano v smernicah Komisije o direktivi o nepoštenih poslovnih praksah; ponovno poudarja, da se je treba s horizontalnim potrošniškim pravom odzvati na dejstvo, da digitalna asimetrija vpliva tudi na izvršilne organe, zato poziva Komisijo, naj pregleda in po potrebi okrepi uredbo o sodelovanju na področju varstva potrošnikov[1];

9. poziva Komisijo, naj oceni učinke zasvojenosti in duševnega zdravja, ki jih povzročijo priporočilni sistemi na podlagi interakcije, zlasti učinke hiperpersonaliziranih sistemov, ki uporabnike čim dlje zadržijo na platformi, namesto da bi jim informacije služile na bolj nevtralen način, ter posebno pozornost namenijo storitvam, ki niso zajete v obveznostih iz akta o digitalnih storitvah; poziva Komisijo, naj pri izvrševanju členov 34 in 35 akta o digitalnih storitvah dodatno pojasni oceno in zmanjševanje tveganja zelo velikih spletnih platform v zvezi z morebitno škodo za zdravje zaradi zasnove priporočilnih sistemov, ki povzročajo zasvojenost; nadalje poziva, naj se preuči, ali in v kolikšni meri bi bila zaželena obveznost, da se priporočilni sistemi, ki temeljijo na interakciji, ne bi smeli uporabljati privzeto, in ali bi moralo potrošniško pravo potrošnikom zagotoviti smiselno personalizacijo, ki bi jim omogočila dejanski nadzor; poudarja, da je iz pričevanj žvižgačev razvidno, da je mogoče uporabiti varnejše alternativne priporočilne sisteme, na primer take, ki temeljijo na kronološkem vrstnem redu, sisteme z več dejanskega nadzora uporabnika nad prikazano vsebino ali sisteme, ki temeljijo na varnejših nastavitvah, ter vztraja, da je treba potrošnike zaščititi s

---

[1] Uredba (EU) 2017/2394 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 12. decembra 2017 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov, in razveljavitvi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 345, 27.12.2017, str. 1).

takimi varnejšimi alternativami, četudi so za platforme družbenih medijev nekoliko manj donosne; poziva Komisijo, naj preuči možnosti za spodbujanje odpiranja infrastrukture družbenih omrežij, da bi uporabnikom omogočili dostop do aplikacij tretjih oseb ali dodajanje zunanjih funkcionalnosti prvotnim vmesnikom in s tem odstopanje od prvotnih in zasvajajočih vidikov družbenih medijev;

Etična zasnova spletnih storitev

10. zahteva, da Komisija pri pregledu veljavne zakonodaje EU o zasvajajoči zasnovi predlaga digitalno „pravico do nemotenja“, s katero bi potrošnike opolnomočila, da bi lahko izključili vse funkcije, ki pritegujejo pozornost, in uporabnikom omogočila preprosto in zlahka dostopno aktiviranje teh funkcij, po možnosti z obveznim opozorilom o možnih nevarnostih aktiviranja teh izbirnih funkcij, kar bi potrošnikom omogočilo resnično izbiro in avtonomijo, ne da bi jih preobremenili z informacijami;

11. poziva Komisijo, naj spodbuja privzeto etično zasnovo spletnih storitev; je prepričan, da bi se morali ponudniki oddaljiti od funkcij platform, ki se osredotočajo na monopoliziranje pozornosti uporabnikov; Komisijo tudi poziva, naj pripravi seznam dobre prakse v zvezi s funkcijami zasnove, ki ne povzročajo zasvojenosti in ne manipulirajo ter ki uporabnikom zagotavljajo popoln nadzor ter zavestno in premišljeno uporabo, ne da bi bili prenasičeni z informacijami ali izpostavljeni podzavestnemu vplivanju; poudarja, da ukrepi politike na tem področju ne bi smeli bremeniti potrošnikov, zlasti ranljivih uporabnikov ali njihovih zakonitih skrbnikov, temveč bi morali odpravljati škodo, ki jo povzroča zasvajajoča zasnova; želi spomniti na dobre prakse: „pomisli, preden deliš“, privzeti izklop vseh obvestil, nevtralnejša spletna priporočila, ki na primer temeljijo na kronološkem vrstnem redu ali večjem nadzoru uporabnikov, vnaprejšnja izbira med barvnimi in sivimi aplikacijami ali opozorila, če uporabnik za določeno storitev porabi več kot 15 ali 30 minut, samodejno zaklepanje nekaterih spletnih storitev po določenem času uporabe, zlasti če jih uporabljajo mladoletniki, ali tedenski povzetki skupnega časa, ki ga mladoletniki preživijo pred zaslonom, razdelani po spletnih storitvah, ali znotrajaplikacijske kampanje ozaveščanja o potencialnih tveganjih problematičnega spletnega vedenja; poleg tega meni, da bi bilo treba s široko uporabo izobraževalnih smernic in preventivnih načrtov ter kampanj za ozaveščanje spodbujati strategije samoobvladovanja, s čimer bi posameznikom pomagali razviti varnejše spletno vedenje in nove zdrave navade;

12. meni, da bi moral biti namen vsakega odziva na ravni EU vzpostaviti smiselno posvetovanje, sodelovanje in povezovanje z deležniki in med njimi, k temu pa je treba pritegniti zlasti zakonodajalce, javne organe na področju javnega zdravja, zdravstvene delavce, ves zadevni sektor, zlasti mala in srednja podjetja, pa tudi medijske regulatorje ter potrošniške in nevladne organizacije; poudarja, da se deležnike

spodbuja, naj sodelujejo pri razvoju, ocenjevanju in sprejemanju regulativnih ukrepov za preprečevanje in zmanjševanje škode, povezane s problematičnim spletnim vedenjem; poziva Komisijo, naj omogoči smiseln dialog med vsemi deležniki; poudarja, da je treba za ta dialog zagotoviti ustrezne forume;

13. poudarja, da zasnova, ki povzroča zasvojenost, močno vpliva na vse posameznike, zlasti pa na otroke in mladostnike; poudarja, da so potrebne nadaljnje raziskave o zasnovi, ki povzroča zasvojenost, njenih oblikah in učinkih; poziva Komisijo, naj usklajuje, omogoča in financira namenske raziskave ter naj si na mednarodni ravni še bolj prizadeva za ureditev zasvajajoče zasnove na spletu, pa tudi, da je treba uveljaviti in izvajati politične pobude in panožne standarde za varno zasnovo digitalnih storitev in izdelkov za otroke, da se uveljavi spoštovanje otrokovih pravic;

°

° °

14. naroči svoji predsednici, naj to resolucijo posreduje Svetu in Komisiji.