
Opinia Fundacji Forum Konsumentów

do założeń projektu ustawy o zmianie ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz niektórych innych ustaw wdrażającej Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych), zwanego dalej „Rozporządzeniem”

Forum Konsumentów popiera wszelkie inicjatywy mające na celu ochronę konsumentów, w tym zwiększenie transparentności komunikacji skierowanej do konsumentów, w tym walka z nieuczciwymi praktykami dark patterns, wewnętrzny system rozpatrywania skarg, większe bezpieczeństwo i więcej informacji dotyczących faktycznych sprzedawców produktów kupowanych przez konsumentów, nowe środki ochrony małoletnich, w tym zakaz targetowania reklam dla małoletnich na platformach internetowych oraz zakaz reklam wykorzystujących wrażliwe dane osobowe. Jednak w odniesieniu do przedmiotowych założeń projektu wskazujemy na istotne z perspektywy konsumentów potrzeby i oczekiwania, które Ministerstwo Cyfryzacji powinno uwzględnić w ramach wdrożenia DSA (aktu o usługach cyfrowych) w Polsce.

1. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jako organ właściwy (competent authority) do wykonywania części obowiązków związanych ze stosowaniem DSA

Ministerstwo Cyfryzacji wskazało Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako koordynatora do spraw usług cyfrowych, który będzie funkcjonować jako pojedynczy punkt kontaktowy dla wszystkich spraw, organów państwa i koordynatorów z innych państw UE. Natomiast ze względu na zakres właściwości, przewidziano, że część obowiązków związanych ze stosowaniem DSA będzie wykonywana przez tzw. organy właściwe (competent authority), którym wyznaczono Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w zakresie wynikającym z DSA. W świetle tych rozwiązań wydaje się, że zaproponowane wyznaczenie organu w postaci Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest, uwzględniając jego pozycję w polskim systemie prawnym, racjonalne i w pełni zasadne.

Z perspektywy Forum Konsumentów istotnym jest, aby Koordynator ds. Usług Cyfrowych (DSC) był podmiotem kompetentnym, skutecznym, posiadającym niezbędne zasoby w postaci wykwalifikowanego zespołu i odpowiednich środków finansowych umożliwiających niezależne politycznie i biznesowo funkcjonowanie. Ponadto działalność Koordynatora ds. Usług Cyfrowych (DSC) powinna podlegać pełnej kontroli społecznej w postaci np. organu doradczego składającego się z przedstawicieli organizacji społecznych, które na co dzień zajmują się ochroną praw konsumentów.

Rekomendujemy również wdrożenie regulacji umożliwiających Koordynatorowi do spraw usług cyfrowych angażowanie się w kontrolę nad największymi platformami i wyszukiwarkami w ramach ograniczonych kompetencji przyznanych mu przez DSA (akt o usługach cyfrowych), w szczególności poprzez współpracę z Komisją Europejską, innymi Koordynatorami czy w ramach Rady ds. Usług Cyfrowych.

W tym aspekcie istotnym również będzie opracowanie procedur krajowych, w tym certyfikacji, przyznawanie statusu zaufanego podmiotu sygnalizującego i zweryfikowanego badacza oraz przepisów dotyczących przeprowadzania kontroli czy opracowania katalogu kar pieniężnych.

2. Kampanie edukacyjne informujące konsumentów na temat ich praw i procedur składania skarg

Jako Forum Konsumentów wskazujemy, że konsumenci i konsumentki z Polski powinni mieć zapewnioną możliwość skutecznego i nieskomplikowanego składania skargi na naruszenia DSA (aktu o usługach cyfrowych) przez usługodawców internetowych, w tym w szczególności na usługodawców zarejestrowanych poza granicami Polski (tj. podmioty będące największymi platformami zakupowymi lub wyszukiwarkami internetowymi).

W tym celu niezbędnym jest przygotowanie przez Ministerstwo Cyfryzacji czytelnych w przekazie kampanii edukacyjnych informujących konsumentów na temat ich praw i procedur składania skarg. Priorytetem powinno być stworzenie łatwo dostępnych platform online, które umożliwiałyby konsumentom składanie skarg w prosty i zrozumiały sposób, jak również zapewnienie dostępu do bezpłatnego wsparcia prawnego dla konsumentów składających skargi związane z naruszeniem DSA. Ministerstwo Cyfryzacji powinno również utworzyć system monitorowania działań usługodawców w kontekście DSA i raportowanie naruszeń.

3. Współpraca z organizacjami konsumentkimi, które mogą reprezentować interesy konsumentów i działać na rzecz ochrony ich praw w Internecie

Ponadto zauważamy, że istotnym z perspektywy konsumentów jest umożliwienie zaskarżania decyzji moderacyjnych platform internetowych do polskiego sądu. Decyzje moderacyjne, takie jak usuwanie treści czy zawieszanie kont, są kluczowym elementem funkcjonowania platform

internetowych, ale mogą również budzić kontrowersje. Obecnie procedura ta jest możliwa, ale niezwykle skomplikowana. Przykładem może być sytuacja, w której Sąd w ramach długiej procedury analizuje czy jest właściwy dla rozstrzygnięcia takiego sporu oraz w jakim języku powinien być złożony pozew. Tym samym zobowiązanie konsumentów do np. składania skargi w języku angielskim może stanowić próg utrudniający, a przede wszystkim zniechęcający konsumentów do podjęcia działania w tym zakresie.

Zdaniem Forum Konsumentów ważne jest zdefiniowanie klarownych zasad dotyczących moderacji treści oraz praw konsumentów, w tym dokonanie zmian w prawie krajowym, które jasno określą takie procedury. Priorytetem dla Ministerstwa powinno być zatem ustalanie wymogów dla platform internetowych dotyczących przejrzystości i zrozumiałości zasad moderacji treści, aby użytkownicy byli świadomi kryteriów, na podstawie których podejmowane są decyzje. Ponadto rozważenie możliwości wprowadzenia uproszczonych procedur, które ułatwią konsumentom składanie skarg do polskiego sądu w przypadku kontrowersyjnych decyzji moderacyjnych. Dobrym kierunkiem działania byłoby wzmocnienie przez Ministerstwo Cyfryzacji współpracy z organizacjami konsumenckimi, które mogą reprezentować interesy konsumentów i działać na rzecz ochrony ich praw w Internecie.

Na marginesie należy wskazać, że z perspektywy konsumenckiej interesującym rozwiązaniem będzie regulacja, zgodnie z którą konsumentom i organizacjom pozarządowym będzie przysługiwać prawo do wniesienia skargi na dostawców usług pośrednich do koordynatora do spraw usług cyfrowych państwa członkowskiego (w przypadku Polski do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej) za pośrednictwem systemu informatycznego Prezesa UKE. Ten będzie zobowiązany ocenić skargę i przekazać ją do odpowiedniego organu, a także umożliwi obu stronom złożenie wyjaśnień (w ciągu 14 dni od dnia przekazania informacji).

Forum Konsumentów rekomenduje również podjęcie działań umożliwiających organizacjom pozarządowym z Polski skuteczne korzystanie z praw, które przyznaje im DSA, m.in. do reprezentacji konsumentów w postępowaniach przed DSC lub sądami w sprawach dotyczących naruszeń DSA, a tym samym posiadania dostępu do danych największych platform i wyszukiwarek. Podejmowanie takich działań może być istotne dla ochrony interesów konsumentów i zapewnienia zgodności z przepisami dotyczącymi usług cyfrowych. To również umożliwi organizacjom pozarządowym skuteczne monitorowanie i reprezentowanie interesów konsumentów w kontekście działań dużych platform internetowych.

DODATKOWYCH INFORMACJI UDZIELA

Agnieszka Plencler – Prezeska Forum Konsumentów, tel. kom 501 650 187, e-mail: agnieszkap@forumkonsumentow.org

FORUM KONSUMENTÓW

Jesteśmy niezależną organizacją, mocnym, aktywnym i obiektywnym głosem konsumentów w debacie publicznej. Chcemy prowadzić konstruktywny dialog z decydentami, korporacjami i przedsiębiorcami dbając o dobro konsumentów. Nie zajmujemy się indywidualnymi przypadkami łamania praw konsumenckich. Działamy na rzecz grup konsumentów. Naszym celem jest wyzwalenie siły i mocy sprawczej konsumentów – głosowanie portfelem, dbając o ich interesy, wolność i prawa. Budujemy społeczność ludzi, którym wybory konsumenckie nie są obojętne. Walczymy także o najwyższe standardy w walce o konsumenta na rynku.

Ponadto jako Forum Konsumentów:

- promujemy właściwe postawy wobec konsumentów,
- inicjujemy i sygnalizujemy w debacie publicznej istotne tematy, proponujemy właściwe rozwiązania legislacyjne,
- uświadamiamy i szerzymy wiedzy na temat praw i możliwości konsumentów,
- monitorujemy wybrane kategorie produktowe oraz poziom świadomości konsumenckiej.