



Дружествата в областта на социалните медии трябва да положат повече усилия, за да спазят изцяло правилата на ЕС за защита на потребителите

Брюксел, 15 февруари 2018 г.

Дружествата в областта на социалните медии трябва да положат повече усилия, за да изпълнят исканията, отправени през март миналата година от Европейската комисия и органите за защита на потребителите на държавите членки, за спазване на правилата на ЕС за защита на потребителите.

Промените, които са направили Facebook, Twitter и Google +, за да приведат своите условия за ползване в съответствие с правилата на ЕС за защита на потребителите, бяха публикувани днес.

От тези промени ще се възползват вече повече от четвърт милиард потребители в ЕС, които използват социални медии. Потребителите в ЕС няма повече да бъдат принуждавани да се отказват от задължителни права на потребителите в ЕС, като например правото да се откажат от покупка, направена онлайн; те ще могат да подават жалбите си в Европа, а не в Калифорния; и платформите, подобно на доставчиците на офлайн услуги, ще поемат своя справедлив дял от отговорност към потребителите в ЕС. Промените обаче само частично отговарят на изискванията съгласно правото на ЕС за защита на потребителите.

Вера **Йоурова**, комисар на ЕС по въпросите на правосъдието, потребителите и равнопоставеността между половете, заяви: *Тъй като социалните мрежи се използват като рекламни и търговски платформи, те трябва да спазват изцяло правилата за защита на потребителите. Радвам се, че мерките на националните органи за прилагане на правилата на ЕС за защита на потребителите дават резултати, за което свидетелства фактът, че някои дружества понастоящем предприемат действия да направят своите платформи по-безопасни за потребителите. Неприемливо е обаче, че тези действия все още не са изцяло завършени и отнемат толкова много време. Това потвърждава факта, че се нуждаем от „нов търговски механизъм за потребителите“: Правилата на ЕС за защита на потребителите следва да бъдат зачитани и ако дружествата не се съобразят с тях, те следва да бъдат санкционирани.*

Докато последните предложения на Google изглеждат в съответствие с исканията, отправени от органите за защита на потребителите, Facebook и в по-голяма степен Twitter само частично са разрешили важни въпроси във връзка с отговорността им и начина на уведомяване на потребителите относно евентуално премахване на съдържание или прекратяване на договор.

Що се отнася до процедурата за „уведомяване и действие“, която органите за защита на потребителите използват, за да съобщят за наличието на незаконно съдържание и да поискат премахването му, промените, въведени от някои дружества, са недостатъчни. Докато Google + е създал протокол, включващ крайни срокове за разглеждане на исканията, Facebook и Twitter са се съгласили единствено да осигурят специален адрес на електронна поща, който националните органи могат да използват, за да уведомяват за нарушения, но не са се ангажирали да разглеждат тези искания в рамките на конкретни срокове.

След получаването на голям брой оплаквания от потребители, станали жертва на мошеничества или измами при използване на тези уебсайтове, както и от такива, по отношение на които са били приложени определени условия за ползване, нарушаващи правото на ЕС за защита на потребителите, през ноември 2016 г. бяха предприети действия по правоприлагане .

Оттогава насам операторите на социални медии изрично се съгласиха да изменят:

- условията за ползване, които ограничават или изцяло изключват отговорността на социалните медийни мрежи по отношение на изпълнението на услугата;
- условията, които изискват от потребителите да се откажат от задължителни права на потребителите в ЕС, като например правото да се откажат от покупка, направена онлайн;
- условията, които лишават потребителите от правото им да сезират съда в своята държава членка на пребиваване и предвиждат прилагането на калифорнийското право;
- условието, с което платформата се освобождава от задължение да идентифицира търговски съобщения и спонсорирано съдържание.

Дружествата се ангажираха да извършат промените във всички езикови версии на условията си през първото тримесечие на 2018 г.

Следващи стъпки

Както вече заяви в своето [съобщение относно борбата с незаконното съдържание онлайн](#), публикувано през септември 2017 г., Комисията очаква онлайн платформите бързо и проактивно да откриват и отстраняват незаконно съдържание онлайн, както и да предотвратяват повторната му поява. Понастоящем Комисията работи по последващите действия във връзка с това съобщение.

Националните органи за защита на потребителите и Комисията ще наблюдават извършването на обещаните промени и активно ще използват процедурата за уведомяване и действие, предвидена от дружествата. Те ще насочат вниманието си върху незаконното търговско съдържание, водещо до сключване на нежелани абонаменти, и върху други измами. Освен това органите могат да предприемат действия, включително правоприлагащи мерки, когато е необходимо.

Комисията ще представи през април „нов търговски механизъм за потребителите“. Тази реформа е насочена към модернизиране на действащото право за защита на потребителите и към гарантиране на неговото правилно прилагане.

Контекст

На 16 март 2017 г. представители на органите за защита на потребителите в ЕС и на Европейската комисия се срещнаха с представители на дружествата, за да изслушат и обсъдят техните предложения за решения. След тази среща дружествата направиха някои промени в своите търговски условия. Комисията и органите за защита на потребителите обаче считат, че спешно трябва да бъдат извършени допълнителни промени (вж. [съобщение за медиите](#)).

Органите за сътрудничество в областта на защитата на потребителите, под ръководството на френската Генерална дирекция за конкуренция, потребление и санкциониране на измамите (DGCCRF), изпратиха [обща позиция](#) до Facebook, Twitter и Google + през ноември 2016 г. с искане последните да подобрят редица договорни условия и да създадат система за предприемане на мерки по отношение на незаконно търговско съдържание, за което са били уведомени [\[1\]](#).

С [Регламента](#) за сътрудничество в областта на защитата на потребителите (СЗОП) в ЕС националните органи за защита на потребителите се свързват в общоевропейска мрежа за правоприлагане. Благодарение на тази уредба национален орган в дадена държава членка на ЕС може да поиска от орган в друга държава членка да се намеси в случай на трансгранично нарушение на правилата на ЕС за защита на потребителите. Сътрудничеството е общ елемент на редица законодателни актове за защита на потребителите като [Директивата относно нелоялните търговски практики](#), [Директивата за електронната търговия](#), [Директивата за правата на потребителите](#) и [Директивата относно неравноправните клаузи в договорите](#).

В рамката за сътрудничество в областта на защитата на потребителите органите редовно правят преглед на въпроси от общ интерес за защита на потребителите в рамките на единния пазар и координират своите действия по надзор на пазара, както и евентуалните си действия по правоприлагане. Комисията улеснява обмена на информация между компетентните органи и координацията помежду им.

Онлайн платформите трябва да поемат по-голяма отговорност за управление на съдържанието. В съобщението се предвиждат общи инструменти за бързо и проактивно откриване и отстраняване на незаконно съдържание онлайн, както и за предотвратяване на повторната му поява.

За повече информация

[Таблица с промените на търговските условия](#)

[\[1\]](#) Моля, имайте предвид, че извършената във връзка с това действие преценка не засяга бъдещата преценка относно законосъобразността на договорните условия от органите за сътрудничество в областта на защитата на потребителите или в хода на съдебно производство.

IP/18/761

Лица за контакти с медиите:

[Nathalie VANDYSTADT](#) (+32 2 296 70 83)

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Въпроси на граждани: [Europe Direct](#) на телефон [00 800 67 89 10 11](#) или на електронния адрес [на информационната служба](#)