

PRZEWODNIK POMOCNICZY DLA UŻYTKOWNIKÓW USTAWY O USŁUGACH CYFROWYCH

Co oznacza dla mnie ustawa o usługach cyfrowych?

Decyzje podejmowane przez platformy mediów społecznościowych mają realny wpływ na życie ludzi. Każdego dnia zgłaszają się do nas ludzie, których profile zostały zablokowane, odcięci od swoich kontaktów, zdjęć i cennych wspomnień. Zgłaszają się do nas ludzie, których konta biznesowe zostały zawieszone, co pozbawia ich dochodów. Zgłaszają się też członkowie społeczności, które są celem nienawiści i nadużyć w mediach społecznościowych.

Te osoby i społeczności chciały mieć większą kontrolę nad swoim życiem online i większą odpowiedzialność za decyzje podejmowane na platformie. Część odpowiedzi UE stanowiła ustawa o usługach cyfrowych (Digital Services Act, DSA), przełomowy akt prawny zaprojektowany, aby pomóc ludziom przeciwstawić się platformom internetowym.

DSA ma [ponad 60 000 słów](#) i nie jest lekką lekturą. Za prawniczym żargonem kryją się jednak ważne nowe prawa pozwalające obywatelom UE na kwestionowanie decyzji podejmowanych przez platformy internetowe.

Obejmują one prawo do odwoływania się od decyzji dotyczących treści do samych platform, prawo do kwestionowania decyzji u niezależnych organów rozstrzygania sporów oraz prawo do składania skarg do krajowych organów regulacyjnych.

Należy pamiętać, że zgodność z DSA nie jest opcjonalna. Platformy mediów społecznościowych muszą przestrzegać jej przepisów pod groźbą wysokich kar.

Niniejszy **Przewodnik pomocniczy dla korzystających z DSA** określa trzy sposoby korzystania z praw przysługujących na mocy DSA. W przypadku każdego z nich wyjaśniamy, dlaczego ma to znaczenie i jak – w praktyce – można skorzystać z tego prawa. Wiemy, że poruszanie się po tych opcjach może być zniechęcające, dlatego zamieściliśmy linki do zasobów, które mogą Ci pomóc.

Trzy rzeczy, które ludzie mogą zrobić na mocy DSA, gdy nie zgadzają się z decyzją podjętą przez platformę mediów społecznościowych:



Odwołanie się od decyzji do platformy (DSA, art. 20)



Zaskarżenie decyzji do niezależnego organu rozstrzygającego spory, takiego jak Appeals Centre Europe (DSA, art. 21)



Złożenie skargi do krajowego organu regulacyjnego (DSA, art. 53)

Opcja 1: Odwołanie się od decyzji do platformy mediów społecznościowych (art. 20)

Dlaczego ma to znaczenie?

Każdego dnia platformy internetowe popełniają błędy w egzekwowaniu własnych zasad. Dlatego ważne jest, aby ludzie mogli poprosić platformy o weryfikację ich decyzji, jeśli uważają, że platforma popełniła błąd.

Zgodnie z art. 20 DSA użytkownicy muszą mieć możliwość bezpłatnego składania skarg na decyzje podjęte przez platformy internetowe (w tym media społecznościowe) w ciągu ostatnich sześciu miesięcy. Platforma musi rozpatrzyć odwołanie użytkownika i poinformować go o wyniku w odpowiednim czasie. Chociaż opcja ta istniała przed DSA, włączenie jej do wiążącego prawodawstwa daje ludziom w UE nowe prawa.

Pamiętaj: Możesz również zwrócić się do organu rozstrzygającego spory (opcja 2), jeśli nie zadowala Cię decyzja platformy po złożeniu odwołania.

Jak mogę skorzystać z tej opcji?

Proces odwoławczy w dużej mierze zależy od tego, z jaką platformą masz do czynienia i co ona zrobiła (zawiesiła Twoje konto, usunęła treść itp.).

Aby odwołać się od zawieszenia konta:

- **Zaloguj się** na swoje zawieszone konto w mediach społecznościowych.
- Na większości platform będzie widoczny komunikat informujący, że Twoje konto zostało zawieszone, z opcją odwołania.
- Możesz również otrzymać wiadomość e-mail ze szczegółowymi informacjami na temat składania odwołań.

Przydatne linki

- [„Odzyskaj konto”](#) (Centrum pomocy Facebook)
- [„Odzyskiwanie konta i logowanie”](#) (Centrum pomocy Instagram)
- [„Bezpieczeństwo konta: Jak skontaktować się z platformą TikTok w sprawie zbanowanych kont”](#) (Wsparcie TikTok)
- [„Zamknięcie kanału lub konta”](#) (Pomoc YouTube)

Aby odwołać się od usunięcia treści:

- Na platformie **Facebook** lub **Instagram**, można znaleźć wiadomość wysłaną po usunięciu treści. Można ją znaleźć w powiadomieniach, [Statusie profilu](#) lub [Statusie konta](#). Następnie możesz złożyć odwołanie.
- Jeśli chodzi o platformę **TikTok**, kliknij „Skrzynka odbiorcza” u dołu ekranu, aby znaleźć wiadomość o usunięciu treści. Kliknij powiadomienie o usunięciu posta. Następnie możesz złożyć odwołanie.
- Na platformie **YouTube** zaloguj się do [YouTube Studio](#), wybierz „Treści” w menu po lewej stronie i przejdź do filmu, w sprawie którego chcesz się odwołać. W kolumnie ograniczeń najedź kursorem na typ ograniczenia i kliknij „Odwołanie”.

Opcja 1: Odwołanie się od decyzji do platformy mediów społecznościowych (art. 20)

Przydatne linki

- „[Nie uważam, że Facebook powinien być usunąć mój post](#)” (Centrum pomocy Facebook)
- „[Co zrobić, jeśli uważasz, że Instagram nie powinien być usunąć Twojego posta?](#)” (Centrum pomocy Instagram)
- „[Bezpieczeństwo konta: Jak skontaktować się z platformą TikTok w sprawie usuniętych postów](#)” (Wsparcie TikTok)
- „[Odwołanie od naruszenia wytycznych społeczności lub usunięcia filmu](#)” (Pomoc YouTube)

Zgłaszanie w mediach społecznościowych treści naruszających zasady:

- Na platformie **Facebook** lub **Instagram** kliknij trzy kropki obok treści. Kliknij „Zgłoś post / zdjęcie / wideo” i wybierz powód.
- Na platformie **TikTok** kliknij przycisk „Udostępnij” obok treści (lub naciśnij i przytrzymaj treść), wybierz opcję „Zgłoś” i wybierz powód.
- Na platformie **YouTube** kliknij trzy kropki pod filmem, kliknij „Zgłoś” i wybierz powód.

Przydatne linki

- „[Zgłaszanie treści na platformie Facebook](#)” (Centrum pomocy Facebooka)
- „[Zgłoś coś na platformie Instagram](#)” (Centrum pomocy Instagram)
- „[Zgłoś post](#)” (Wsparcie TikTok)
- „[Zgłaszanie odpowiednich filmów, kanałów i innych treści na platformie YouTube](#)” (Pomoc YouTube)

Co mogę zrobić, jeśli platforma nie rozpatrzyła mojego wewnętrznego odwołania lub jeśli nie zgadzam się z jej decyzją?

Jeśli platforma nie rozpatrzyła Twojego wewnętrznego odwołania lub po prostu nie zgadzasz się z jej decyzją, możesz postąpić w następujący sposób:

- Wszczęć spór na podstawie art. 21 (opcja 2)
- Złożyć skargę do krajowego organu regulacyjnego zgodnie z art. 53 DSA (opcja 3).

Opcja 2: Zaskarżenie decyzji do organu rozstrzygającego spory (art. 21)

Dlaczego ma to znaczenie?

Do niedawna ludzie mieli jedynie możliwość zwrócenia się do platformy mediów społecznościowych o zmianę decyzji lub skierowania sprawy do sądu. DSA stworzyło jednak nową opcję dla osób w całej UE.

Zgodnie z art. 21 DSA użytkownicy mają prawo kwestionować decyzje platform internetowych przed certyfikowanym organem rozstrzygania sporów, takim jak Appeals Centre. Organy te są niezależne od platform, bezpłatne (lub tanie) dla użytkownika i gwarantują weryfikację przez człowieka.

Chociaż decyzje organów rozstrzygających spory nie są wiążące, platformy internetowe są zobowiązane przez DSA do współpracy z nimi w dobrej wierze. [Dane publikowane przez te organy](#) mogą również pomóc w ujawnieniu podstawowych kwestii związanych ze sposobem moderowania treści przez platformy.

Pamiętaj: Chociaż nie musisz odwoływać się do platformy przed zgłoszeniem się do Appeals Centre, zalecamy, abyś to zrobił/zrobiła, ponieważ może to doprowadzić do zmiany pierwotnej decyzji platformy.

Jak mogę skorzystać z tej opcji?

Zgłoszenie sporu do Appeals Centre Europe

- Jeśli znajdujesz się w UE, a Twoje treści lub konto zostały usunięte, lub jeśli widziałeś/widziałaś szkodliwe, naruszające zasady treści, które zostały pozostawione, możesz [zgłosić spór do Appeals Centre Europe](#).
- Obecnie obsługujemy następujące platformy: Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, Pinterest i Threads. Chociaż treść sporu może być napisana w większości języków używanych w UE, nasze formularze należy wypełnić w języku angielskim, niderlandzkim, francuskim, niemieckim, włoskim, polskim lub hiszpańskim.

Aby zgłosić spór:

- [Utwórz konto](#) w naszej witrynie internetowej.
- Rozpocznij spór i prześlij wymagane informacje.
- Nasz zespół ekspertów dokładnie przeanalizuje Twoją sprawę.
- Naszym celem jest podjęcie decyzji w ciągu maksymalnie 90 dni.
- Prześlemy naszą decyzję Tobie i platformie. Następnie platforma zdecyduje, czy zmienić swoje pierwotne orzeczenie.

Opcja 2: Zaskarżenie decyzji do organu rozstrzygającego spory (art. 21)



Appeals Centre twierdzi, że nie może pomóc – co mogę zrobić dalej?

Co mogę zrobić, jeśli Appeals Centre stwierdzi, że mój spór nie mieści się w jego obecnym zakresie?

Stale poszerzamy nasz zakres działań o nowe platformy i obszary zasad. Aktualną listę obsługiwanych przez nas obszarów można sprawdzić [tutaj](#). Jeśli nie obejmujemy platformy lub obszarów polityki związanych z Twoim sporem, możesz sprawdzić [Listę Komisji Europejskiej zawierającą organy rozstrzygające spory](#), aby sprawdzić, czy inny organ może pomóc.

Co mogę zrobić, jeśli platforma nie zaangażowała się odpowiednio w proces sporu?

Jeśli uważasz, że platforma internetowa nie zaangażowała się w dobrej wierze w rozwiązanie Twojego sporu, **możesz złożyć skargę do krajowego organu regulacyjnego zgodnie z art. 53 DSA.**

Opcja 3: Złożenie skargi do krajowego organu regulacyjnego (art. 53)

Dlaczego ma to znaczenie?

Krajowe organy regulacyjne, zwane Koordynatorami ds. usług cyfrowych (DSC), są odpowiedzialne za wdrażanie DSA w każdym kraju UE. W ramach tego muszą się orientować, czy platformy internetowe wypełniają swoje obowiązki. [Komisja Europejska stwierdziła](#), że skargi składane przez osoby fizyczne będą istotnym wkładem w skuteczne egzekwowanie DSA.

Jeśli jesteś w UE i uważasz, że firma z branży mediów społecznościowych nie przestrzega DSA, możesz złożyć skargę do krajowego organu regulacyjnego (patrz lista poniżej). W trakcie tego procesu zarówno Ty, jak i platforma macie prawo do otrzymania informacji o Twojej skardze.

Jak mogę skorzystać z tej opcji?

- Określ, której [części DSA](#) Twoim zdaniem platforma internetowa nie przestrzega.
- Znajdź swój krajowy organ regulacyjny (Koordynatora ds. usług cyfrowych) na [tej liście](#).
- Znajdź jego formularz skargi lub dane kontaktowe i wyślij do niego wiadomość.

Konkluzja

Aby skorzystać ze swoich praw, należy je znać. Mamy nadzieję, że niniejszy **Podręcznik pomocniczy dla korzystających z ustawy o usługach cyfrowych** pomógł Ci zrozumieć te nowe prawa i sposób, w jaki możesz z nich korzystać.

Korzystając ze swoich praw wynikających z ustawy o usługach cyfrowych, pomagasz budować bardziej przejrzyste przestrzenie internetowe i kształtujesz sposób, w jaki to przełomowe prawo UE działa w praktyce.

Co mogę zrobić dalej?

01

Prześlij spór do Appeals Centre Europe i uzyskaj bezpłatną, niezależną ocenę.

02

Udostępnij ten przewodnik w mediach społecznościowych, aby uświadomić innym osobom w UE przysługujące im prawa.

03

Napisz do krajowego organu regulacyjnego, jeśli uważasz, że platformy nie przestrzegają ustawy o usługach cyfrowych.

Uwaga: Niniejszy przewodnik ma charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowi porady prawnej. Szczegółowe i aktualne informacje na temat odwoływania się od decyzji platformy można znaleźć na jej stronie pomocy platformy.