

BEUC podáva sťažnosť na TikTok za viacnásobné porušenie spotrebiteľských práv

Európska spotrebiteľská organizácia BEUC podala sťažnosť Európskej komisii a sieti autorít na ochranu spotrebiteľa v jednotlivých členských krajinách EÚ na spoločnosť TikTok, online platformu na zdieľanie videí, ktorá je mimoriadne obľúbená najmä u detí a tínedžerov. Na Slovensku na problém Úrad pre ochranu osobných údajov, Ministerstvo hospodárstva SR a Radu pre vysielanie a retransmisii upozornila Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad, čím ich zároveň vyzvala, aby správanie tohto doslova giganta v oblasti sociálnych médií riadne prešetrili.

Na základe výsledkov nedávneho prieskumu má BEUC za to, že TikTok viacnásobne porušuje práva spotrebiteľov v EÚ a nechráni deti pred skrytou reklamou a nevhodným obsahom. Konkrétne:

Niekoľko zmluvných ustanovení „Podmienok používania“ TikTok-u možno považovať za neprijateľné: sú formulované nejasne, nejednoznačne a spôsobujú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán - uprednostňujú TikTok na úkor jeho používateľov. Neférove je nastavená aj ochrana autorského práva, spoločnosť TikTok má neodvolateľné právo úplne bezplatne používať, distribuovať a reprodukovať videá zverejnené používateľmi.

Jednou z populárnych funkcií TikTok-u je, že používatelia môžu nakupovať mince, ktoré používajú ako virtuálne darčeky, ohodnotenie celebrité TikTok-u, ktoré sa im páčia. **Pravidlá pre virtuálnu menu (Virtual Item Policy)** spoločnosti TikTok, ktoré upravujú používanie tejto funkcie, však podľa spotrebiteľských organizácií obsahujú neférové **podmienky a zavádzajúce praktiky**. TikTok si napríklad vyhradzuje absolútne právo meniť výmenný kurz medzi mincami a darmi, čo môže potenciálne skresliť finančnú transakciu v jeho prospech.

TikTok nechráni deti a tínedžerov pred skrytou reklamou a potenciálne škodlivým obsahom. Marketingové ponuky TikTok pre spoločnosti, ktoré chcú na platforme inzerovať, podporujú šírenie skrytého marketingu. Používateľov napríklad nabádajú zapájať sa do výziev pod značkovými hashtagmi a vytvárať obsah o konkrétnych produktoch. Keďže iniciátormi takýchto výziev sú zväčša populárni influenceri, komerčný zámer ostáva pred používateľmi zvyčajne zamaskovaný. TikTok tiež potenciálne zlyháva pri ochrane detí pred nevhodným obsahom, nežiadúce videá sú im dostupné len pár skrolovaní.

Postupy spoločnosti TikTok pri spracovaní osobných údajov používateľov sú zavádzajúce. TikTok jasne neinformuje svojich používateľov, spôsobom zrozumiteľným najmä deťom a tínedžerom, aké osobné údaje o nich zhromažďuje, na aký účel a na základe akého právneho nároku. Tieto informácie sú však pre spotrebiteľov, pri využívaní služieb spoločnosti TikTok, veľmi dôležité. Domnievame sa, že niektoré z uvedených i ďalších postupov potenciálne porušujú všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov, na čo sme upozornili aj úrady na ochranu osobných údajov.

BEUC a jej členovia žiadajú, aby zodpovedné orgány na národnej i európskej úrovni komplexne preverili podmienky a postupy spoločnosti TikTok a tým zabezpečili, aby rešpektovala práva spotrebiteľov v EÚ. Spoločnosť by mala spotrebiteľov správne informovať o svojom obchodnom modeli a spôsobe spracovania osobných údajov, a prestať používať neprijateľné zmluvné podmienky a nekalé praktiky. TikTok by mal súčasne prestať zavádzať svojich používateľov, pravdivo informovať o finančných dôsledkoch nákupu virtuálnych darčkov pre ich obľúbené idoly a zlepšovať férovosť tejto služby. Predovšetkým deti a tínedžeri, ktorí sú dôležitou súčasťou publika spoločnosti TikTok, musia byť primerane chránení pred dosahom skrytej reklamy, nevhodného obsahu či marketingu.

Monique Goyens, generálna riaditeľka Európskej spotrebiteľskej organizácie (BEUC), uviedla:

„V krátkom čase sa TikTok stal jednou z najpopulárnejších aplikácií s miliónmi používateľov v celej Európe. No sklamal ich masívnym porušovaním ich práv. Objavili sme celú sériu takýchto porušení a podali oficiálnu sťažnosť Európskym i národným inštitúciám.

Deti TikTok milujú, no spoločnosť ich nechráni dostatočne. Nechceme, aby najmenší boli vystavení všadeprítomnej skrytej reklame a nevedomky sa zmenili na reklamné pútače, keď sa len snažia pobaviť.

Spolu s našimi členmi - spotrebiteľskými združeniami z celej Európy - preto vyzývame zodpovedné orgány, aby prijali efektívne opatrenia. Musia konať rýchlo, aby zabezpečili, že TikTok bude miestom, kde sa používatelia, najmä deti, môžu zabávať bez toho, aby boli zbavení svojich práv.“