

Ochrona konsumentów: WhatsApp zgadza się w pełni przestrzegać przepisów UE, lepiej informować użytkowników i szanować ich decyzje dotyczące aktualizacji umów

W wyniku dialogu z unijnymi organami ochrony konsumentów i Komisją Europejską (sieć współpracy w zakresie ochrony konsumenta, CPC) WhatsApp zobowiązał się do większej przejrzystości w zakresie zmian warunków świadczenia usług. Ponadto firma ułatwi użytkownikom odrzucanie aktualizacji, jeżeli nie zgadzają się z nimi, i wyraźnie wyjaśni, kiedy odrzucenie spowoduje, że użytkownik nie będzie już mógł korzystać z usług WhatsApp. Ponadto WhatsApp potwierdził, że dane osobowe użytkowników nie są udostępniane osobom trzecim ani innym przedsiębiorstwom Meta – w tym Facebookowi – do celów reklamowych. Koordynatorem dialogu były szwedzka Agencja ds. Konsumentów oraz irlandzka Komisja ds. Konkurencji i Ochrony Konsumentów, wspierane przez Komisję.

Komisarz do spraw wymiaru sprawiedliwości Didier **Reynders** powiedział: *Cieszę się, że WhatsApp zobowiązał się do zmiany swoich praktyk i przestrzegania przepisów UE. Zobowiązanie polega na informowaniu użytkowników o wszelkich zmianach w umowie i szanowaniu ich decyzji, czyli niezadawaniu tego samego pytania przy każdym otwarciu aplikacji. Konsumentom mają prawo rozumieć, na co się zgadzają i co konkretnie oznacza ich wybór. W ten sposób mogą sami zdecydować, czy nadal chcą korzystać z danej platformy.*

Sieć CPC wysłała pierwsze pismo do WhatsApp w [styczniu 2022 r.](#) po [zawiadomieniu](#) otrzymanym od Europejskiej Organizacji Konsumentów (BEUC) i ośmiu jej stowarzyszeń członkowskich o domniemanych nieuczciwych praktykach przy aktualizacji przez WhatsApp warunków świadczenia usług i polityki prywatności. W [czerwcu 2022 r.](#) sieć CPC wysłała do WhatsApp drugie pismo, w którym powtórzyła swoją prośbę o jasne informowanie konsumentów o modelu biznesowym WhatsApp, a w szczególności co do tego, czy WhatsApp uzyskuje przychody z polityki handlowej w zakresie danych osobowych użytkowników. Po rozmowach między siecią CPC, Komisją i WhatsAppem przedsiębiorstwo potwierdziło, że nie udostępnia danych osobowych użytkowników do celów reklamowych.

Zobowiązania

W przypadku aktualizacji polityki w przyszłości WhatsApp:

- wyjaśni, jakie zmiany zamierza wprowadzić do umów zawieranych z użytkownikami i w jaki sposób mogą one wpłynąć na ich prawa,
- uwzględni możliwość odrzucenia zaktualizowanych warunków świadczenia usług, która będzie tak samo wyeksponowana jak możliwość przyjęcia warunków,
- zapewni możliwość odrzucenia powiadomień o aktualizacjach lub opóźnienia przejrzania przez użytkownika wprowadzonych zmian, a także będzie respektować decyzje użytkowników i nie będzie wysyłać wielokrotnych powiadomień.

Kolejne kroki

[Sieć współpracy w zakresie ochrony konsumentów](#) (CPC) będzie aktywnie monitorować realizację zobowiązań przez WhatsApp przy okazji wszelkich przyszłych aktualizacji polityki i, w razie potrzeby, będzie egzekwować przestrzeganie przyjętych zobowiązań, również przez nakładanie grzywien.

Z niedawnego [badania](#) przeprowadzonego przez Komisję i niedawnej [akcji kontrolnej](#) CPC wynika, że wiele przedsiębiorstw korzysta ze „zwodniczych interfejsów”, w których przykładowo rezygnacja z usługi jest znacznie trudniejsza, niż jej zamówienie. Sieć CPC, przy wsparciu Komisji, będzie nadal angażować się w rozwiązywanie problemu nielegalnych praktyk.

Kontekst

Nowy [akt o usługach cyfrowych](#) przewiduje m.in. obowiązek udostępnienia przez usługodawców jasnych warunków oraz

wyjaśnienia użytkownikowi w zrozumiałym języku sytuacji, w której ich treści lub konta mogą zostać objęte pewnymi ograniczeniami. Nałożono również obowiązek stosowania takich ograniczeń z zachowaniem należytej staranności, w sposób obiektywny i proporcjonalny. Akt o usługach cyfrowych uzupełni przepisy, takie jak [dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych](#) czy [ogólne rozporządzenie o ochronie danych](#), i tym samym zagwarantuje usunięcie wszelkich luk prawnych, które pozwoliłyby platformom na manipulowanie użytkownikami.

[Sieć współpracy w zakresie ochrony konsumentów](#) zrzesza organy odpowiedzialne za egzekwowanie unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów. Działania organów koordynowane są na poziomie unijnym, aby rozwiązywać problemy o charakterze transgranicznym.

Organy krajowe odpowiadają za egzekwowanie unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumentów. Dzięki rozporządzeniu w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów dysponują one zestawem solidnych narzędzi, które umożliwiają im wykrywanie nieprawidłowości i podejmowanie szybkich i skoordynowanych działań przeciwko przedsiębiorcom nieprzestrzegającym reguł.

Ponadto [nowa dyrektywa w sprawie lepszego egzekwowania i unowocześnienia unijnych przepisów dotyczących ochrony konsumenta](#) zmieniła unijne instrumenty prawa konsumenckiego, jeszcze bardziej poprawiając ich przejrzystość dla konsumentów dokonujących zakupów na internetowych platformach handlowych.

Współpraca obejmuje przepisy dotyczące konsumentów w różnych obszarach, takich jak nieuczciwe praktyki handlowe, handel elektroniczny, blokowanie geograficzne, wakacje zorganizowane, sprzedaż przez internet i prawa pasażerów.

Dodatkowe informacje

[Pierwsze pismo do WhatsApp](#) – styczeń 2022 r.

[Drugie pismo do WhatsApp](#) – czerwiec 2022 r.

[Więcej informacji na temat działań w zakresie egzekwowania praw konsumenckich](#)

Pdf do druku

Ochrona konsumentów: WhatsApp zgadza się w pełni przestrzegać przepisów UE

polski (48.313 kB - PDF)

[Pobierz \(48.313 kB - PDF\)](#)

Komunikat prasowy

6 marca 2023

Bruksela