

SPRAWOZDANIE PRZEJRZYSTOŚCI

DLA PLATFORMY WWW.POMOCEDOMOWE.PL

Zgodnie z art. 15 oraz art. 24 Rozporządzenia 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 („DSA”), raz w roku dostawcy usług pośrednich podają do wiadomości publicznej jasne i łatwo zrozumiałe sprawozdania dotyczące wszelkiego moderowania treści, które dokonali w danym okresie.

Poniższy raport przygotowany dla platformy www.pomocedomowe.pl zawiera informacje o środkach podjętych przez dostawcę usługi – Burda Media Polska sp. z o.o., w zakresie moderacji treści, w okresie od wejścia w życie DSA do dnia 17.02.2025 r.

- 1. art. 15 ust. 1 lit. a, w zw. z art. 9, w zw. z art. 10 DSA** - nakazy od organów państw członkowskich lub od dowolnego innego organu określonego w nakazie, podjęcia działań przeciwko nielegalnym treściom lub udzielenia informacji na temat co najmniej jednego określonego indywidualnego odbiorcy usługi:

w raportowanym okresie nakazów nie otrzymano.

- 2. art. 15 ust. 1 lit. b, w zw. z art. 16 DSA** - liczba zgłoszeń dokonanych przez udostępnione przez dostawcę usługi mechanizmy zgłaszania, pogrupowane według rodzaju odpowiednich potencjalnych nielegalnych treści, liczbę zgłoszeń dokonanych przez zaufane podmioty sygnalizujące, wszelkie działania podjęte zgodnie ze zgłoszeniami w podziale ze względu na to, czy działanie podjęto na podstawie przepisów prawa czy warunków korzystania z usług dostawcy, liczbę zgłoszeń rozpatrywanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych środków oraz medianę czasu potrzebnego na podjęcie działania:

Całkowita liczba otrzymanych zgłoszeń – **19**.

- liczba zgłoszeń dotycząca nielegalnych treści – **1, w tym:**
 - naruszających prawa do wizerunku -**1**.
- działania podjęte w związku ze zgłoszeniami dotyczącymi nielegalnych treści – **1; w tym:**
 - zablokowanie konta użytkownika na określony czas – **1**.
- liczba zgłoszeń dotycząca treści naruszających postanowienia regulaminu - **18**;
- działania podjęte w związku ze zgłoszeniami dotyczącymi naruszenia regulaminu – **18, w tym:**
 - niepodjęcie żadnych działań – **9**;
 - usunięcie zgłoszonej treści lub jej części – **3**;
 - zablokowanie konta użytkownika na określony czas – **6**.
- liczba zgłoszeń rozpatrywanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych środków – **0**.

W raportowanym okresie nie otrzymano zgłoszeń od zaufanych podmiotów sygnalizujących.

W ramach platformy dostawca usługi udostępnił mechanizm pozwalający każdej osobie zgłoszenie treści, które uznaje za naruszające regulamin usługi lub za treści naruszające obowiązujące przepisy prawa (nielegalne).

Zgłoszenia weryfikowane są przez moderatorów dostawcy usługi. W przypadku ustalenia, że zgłoszona treść jest treścią naruszającą regulamin usługi lub jest treścią nielegalną, moderatorzy mogą podjąć działania w celu ograniczenia widoczności lub usunięcia zgłoszonej treści (lub jej części), zablokowaniu konta użytkownika, który opublikował taką treść na określony czas lub na stałe.

- 3. art. 15 ust. 1 lit. c** – istotne i zrozumiałe informacje na temat moderowania treści dokonanego z własnej inicjatywy dostawców, w tym na temat korzystania ze zautomatyzowanych narzędzi, środków przyjętych w celu zapewnienia szkoleń i pomocy osobom odpowiedzialnym za moderowanie treści, liczby i rodzaju przyjętych środków, które wpływają na dostępność, widoczność i osiągalność informacji przekazanych przez odbiorców usługi oraz na zdolność odbiorców do przekazywania informacji za pośrednictwem usługi, a także innych powiązanych ograniczeń usługi; zawarte w sprawozdaniu informacje grupuje się według rodzaju nielegalnych treści lub naruszenia warunków korzystania z usług dostawcy usług, według metody wykrywania i rodzaju zastosowanego ograniczenia:

Całkowita liczba działań podjętych z własnej inicjatywy – **1782**.

- w stosunku do treści naruszających przepisy prawa – **0**;
- środki przyjęte w stosunku do treści naruszających przepisy prawa – **nie dotyczy**;
- w stosunku do treści naruszających postanowienia regulaminu – **1782**.
- środki przyjęte w stosunku do treści naruszających postanowienia regulaminu - **1782, w tym:**
 - ograniczenie widoczności/usunięcie określonej treści użytkownika lub jej części – **1214**;
 - zablokowanie konta użytkownika na określony czas – **549**;
 - zablokowanie konta użytkownika na stałe - **19**.

Dostawca usługi wykorzystuje pracę moderatorów, którzy mogą weryfikować publikowane w ramach platformy treści pod kątem ich zgodności z obowiązującymi przepisami prawa oraz regulaminem świadczenia usługi.

Moderacja obejmuje pracę moderatorów ludzkich oraz zautomatyzowanych narzędzi. Opis zautomatyzowanych narzędzi oraz wszystkie przypadki ich zastosowania zostały opisane w pkt. 5 poniżej.

W przypadku wykrycia treści naruszających obowiązujące przepisy prawa lub regulamin świadczenia usługi, moderatorzy mogą podjąć działania w celu ograniczenia widoczności lub usunięcia zgłoszonej treści (lub jej części), zablokowania konta użytkownika, który opublikował taką treść na określony czas lub na stałe.

Osoby odpowiedzialne za moderację zostały przeszkolone w zakresie postępowania ze zgłoszeniami oraz skargami, jak również w zakresie sposobów weryfikacji publikowanych treści pod kątem zgodności z przepisami prawa oraz postanowieniami regulaminu usługi.

Dział prawny i compliance pozostaje do dyspozycji moderatów w zakresie wszelkich spraw związanych ze stosowaniem DSA.

- 4. art. 15 ust. 1 lit. d DSA** – liczba skarg otrzymanych za pośrednictwem wewnętrznych systemów rozpatrywania skarg zgodnie z warunkami korzystania z usług dostawcy oraz podstawę tych skarg,

podjęte w odniesieniu do nich decyzje oraz medianę czasu potrzebnego na podjęcie takich decyzji, a także liczbę przypadków, w których decyzje uchylono:

- Całkowita liczba otrzymanych skarg – **19**.
- Podstawy skarg:
 - treść została usunięta niesłusznie – **2**;
 - konto zostało zablokowane niesłusznie – **17**.
- Liczba przypadków uchYLENIA decyzji – **15**.

5. art. 15 ust. 1 lit. e DSA - przypadki wykorzystania zautomatyzowanych środków do celów moderowania treści, w tym opis jakościowy, wyszczególnienie konkretnych celów, wskaźniki dokładności i ewentualny poziom błędu zautomatyzowanych środków wykorzystanych w osiągnięciu tych celów oraz zastosowane zabezpieczenia:

Całkowita liczba przypadków wykorzystania zautomatyzowanych środków do celów moderowania treści – **11**.

Platforma wykorzystuje zautomatyzowane systemy do monitorowania aktywności użytkowników i tymczasowego blokowania kont w przypadku wykrycia działań mogących wskazywać na nadużycia. Mechanizm ten opiera się na analizie liczby odkryć numerów telefonów oraz liczby wysłanych wiadomości w określonych przedziałach czasowych.

Kryteria automatycznej blokady konta

System wprowadza blokadę konta w momencie, gdy użytkownik przekroczy określone limity w danym przedziale czasowym:

Odkrycia numerów telefonów:

- 50 odkryć w ciągu 1 dnia → blokada
- 100 odkryć w ciągu 3 dni → blokada
- 150 odkryć w ciągu 7 dni → blokada
- 160 odkryć w ciągu 14 dni → blokada
- 170 odkryć w ciągu 30 dni → blokada

Wysyłanie wiadomości:

- ponad 100 wiadomości w ciągu 24 godzin → blokada

Proces blokady i powiadomienia użytkownika

W momencie nałożenia blokady użytkownik otrzymuje wiadomość e-mail z informacją o powodzie blokady oraz instrukcją, jak może się odwołać.

Blokada obowiązuje do czasu, aż użytkownik skontaktuje się z zespołem moderatorów i wyjaśni sytuację.

Skuteczność systemu

System działa w sposób w pełni deterministyczny – spełnienie określonych warunków zawsze skutkuje automatyczną blokadą konta. Błąd automatycznego mechanizmu wynosi 0%*. Zapewnia to konsekwentne egzekwowanie zasad platformy.

Jednocześnie, jeśli użytkownik odwoła się od decyzji i dostarczy wyjaśnienia wskazujące, że jego działania nie stanowiły nadużycia, blokada może zostać cofnięta po ręcznej weryfikacji.

Środki odwoławcze

Zablokowani użytkownicy mogą skontaktować się z moderatorami w celu odwołania się od decyzji. Każdy przypadek jest analizowany indywidualnie, co pozwala na ewentualne cofnięcie blokady w uzasadnionych sytuacjach.

** wskaźnik dotyczy reguły blokady, nie bezbłędności zastosowania*

- 6. art. 24 ust. 1 lit. a DSA** - liczba sporów przekazanych do organów pozasądowego rozstrzygania sporów, wyniki rozstrzygania tych sporów oraz medianę czasu potrzebnego na przeprowadzenie postępowania w sprawie rozstrzygania sporów, a także udział sporów, w których dostawca platformy internetowej wdrożył decyzje tego organu:

w raportowanym okresie nie przekazano sporów do organów pozasądowego rozstrzygania sporów.

- 7. art. 24 ust. 1 lit. b, w zw. z art. 23 DSA** - liczba przypadków zawieszenia świadczenia usług z podziałem na zawieszenia dokonane w związku z przekazywaniem oczywiście nielegalnych treści, dokonywaniem oczywiście bezzasadnych zgłoszeń oraz wnoszeniem oczywiście bezzasadnych skarg:

w raportowanym okresie nie dokonano zawieszenia świadczenia usług z wyżej wymienionych powodów.