

# Od zgłoszenia do reakcji

Raport z badania szkodliwych treści  
w serwisach internetowych



# Wydawca

## NASK Państwowy Instytut Badawczy

ul. Kolska 12  
01-045 Warszawa

e-mail: [info@nask.pl](mailto:info@nask.pl), [info@dyzurnet.pl](mailto:info@dyzurnet.pl)

ISSN 2300-0074

Seria | [internet-edukacja-bezpieczeństwo](#)

NASK-PIB 2023

Autorzy | [Aleksandra Szczęsna](#), [Emilia Zalewska](#), [Paweł Zegarow](#),  
[Piotr Sowiński](#), [Arkadiusz Michałowski](#), [Michał Dąbrowski](#)

Kontakt do Autorów | [info@dyzurnet.pl](mailto:info@dyzurnet.pl), [cyberpolicjacy@nask.pl](mailto:cyberpolicjacy@nask.pl)

Zapytania mediów na temat publikacji | [media@nask.pl](mailto:media@nask.pl)

Opracowanie graficzne | [Agnieszka Makowska](#)

Informacja o prawach autorskich | [Wszelkie prawa zastrzeżone NASK-PIB 2023](#) ®

**NASK**

dyżurnet  pl  
**NASK**

  
**APAKT**

**NCBR**   
Narodowe Centrum Badań i Rozwoju

Stan prawny na dzień 31.05.2023

Publikacja opracowana w ramach projektu pt. „System reagujący na zagrożenia bezpieczeństwa dzieci w cyberprzestrzeni ze szczególnym uwzględnieniem pornografii dziecięcej” akronim: APAKT realizowanego przez NASK-PIB, Politechnikę Warszawską oraz firmę Enamor International Sp. z o.o., finansowanego przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju w ramach programu badawczo-rozwojowego CyberSecident, ukierunkowanego na podniesienie bezpieczeństwa cyberprzestrzeni RP.

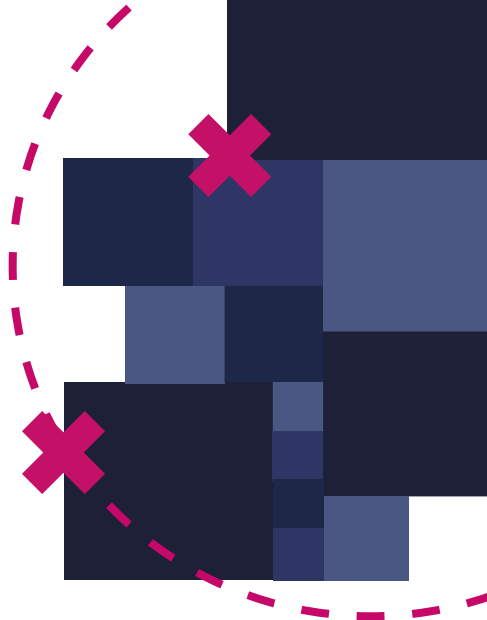
# Spis treści

<b>I Wprowadzenie</b>	<b>7</b>
1.1 Cel i zakres raportu	7
1.2 Grupa docelowa	7
1.3 Metody zbierania danych	7
1.4 Próba badawcza	8
1.5 Przebieg badania	11
<b>II Analiza wyników</b>	<b>13</b>
<b>Etap I Badanie regulaminów serwisów</b>	<b>13</b>
2.1 Udostępnienie na stronie serwisu regulaminu świadczenia usług	14
2.2 Udostępnienie na stronie serwisu polityki prywatności	15
2.3 Możliwość publikacji treści przez anonimowych (niezarejestrowanych) użytkowników	16
2.4 Informacje o odpowiedzialności użytkownika w regulaminie	17
2.5 Przyjęty w regulaminie czas reakcji na usunięcie zgłoszonej niedozwolonej treści	18
2.6 Informacja w regulaminie o sposobie zgłoszenia niedozwolonej treści	19
2.7 Możliwość zgłoszenia przez osoby niezalogowane niedozwolonej treści (w praktyce)	20
2.8 Informacja o zasadach usunięcia lub moderowania treści w regulaminie	21
2.9 Zasady usunięcia lub zawieszenia konta użytkownika przez serwis w regulaminie	21

2.10 Rodzaje treści lub zachowań zabronionych przez regulamin	22
2.11 Spełnianie wymogów art. 8 ust. 3 uśude	24
2.12 Dane właściciela serwisu w regulaminie	25
2.13 Dopuszczalna w regulaminie liczba kont na jednego użytkownika	26
2.14 Dopuszczalność założenia konta w serwisie przez osobę poniżej 18. roku życia	26
2.15 Ograniczenia dostępu do treści przeznaczonych dla pełnoletnich	27
<b>Etap II Badanie reakcji administratorów na zgłoszenia naruszeń</b>	<b>29</b>
2.16 Rodzaj zgłaszanych treści	29
2.17 Wstępna moderacja serwisów	31
2.18 Reakcje administracji	32
2.19 Przesyłanie informacji zwrotnej do zgłaszających użytkowników	33
<b>III Wnioski</b>	<b>34</b>
<b>IV Rekomendacje</b>	<b>36</b>

# O Zespole Dyżurnet.pl

dyżurnet .pl  
NASK



Zespół Dyżurnet.pl jest jedynym w Polsce zespołem reagującym na nielegalne i szkodliwe treści w internecie. W ramach swojej działalności, na podstawie Ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa, przyjmuje również zgłoszenia dotyczące materiałów przedstawiających seksualne wykorzystywanie dzieci.

Zespół Dyżurnet.pl należy do Stowarzyszenia INHOPE <https://inhope.org/> – globalnej sieci zrzeszającej zespoły reagujące z różnych krajów, prowadzącego współpracę z międzynarodowymi organami ścigania, m.in. z Interpolem oraz firmami branży internetowej.

Od 2005 roku Zespół Dyżurnet.pl realizuje strategię Komisji Europejskiej *Better Internet for Children*, współtworząc Polskie Centrum Programu Safer Internet (PCPSI) <https://www.saferinternet.pl/>. Tworzą je: NASK Państwowy Instytut Badawczy (koordynator PCPSI) oraz Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę. Strategia wdrożona w większości krajów europejskich ([www.betterinternetforkids.eu](http://www.betterinternetforkids.eu)) ma na celu promowanie bezpiecznego korzystania z internetu i nowych technologii oraz wsparcie reagowania w przypadku zagrożeń online dotyczących najmłodszych.



Dyżurnet.pl wraz z Zespołami Naukowymi NASK realizują Projekt APAKT „System reagujący na zagrożenia bezpieczeństwa dzieci w cyberprzestrzeni ze szczególnym uwzględnieniem pornografii dziecięcej” prowadzony jest w ramach konsorcjum, w skład którego oprócz NASK wchodzi Politechnika Warszawska oraz firma Enamor International Sp. z o.o. Projekt finansowany jest przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju.

## **O Dziale Strategii i Rozwoju Bezpieczeństwa Cyberprzestrzeni**

Dział Strategii i Rozwoju Bezpieczeństwa Cyberprzestrzeni monitoruje zmiany zachodzące w krajowych i międzynarodowych regulacjach dotyczących cyberbezpieczeństwa i nowych technologii. Prowadzi działania zmierzające do rozpoznawania trendów mających bezpośredni wpływ na ekosystem cyberbezpieczeństwa oraz identyfikuje strategiczne kierunki rozwoju tej dziedziny.

Misją Działu Strategii i Rozwoju Bezpieczeństwa Cyberprzestrzeni jest także doradztwo na poziomie strategicznym oraz wspieranie podmiotów krajowego systemu cyberbezpieczeństwa w budowaniu potencjału i zdolności w obszarze cyberbezpieczeństwa. Dział Strategii i Rozwoju Bezpieczeństwa Cyberprzestrzeni rozwija serwis informacyjny [cyberpolicy.nask.pl](http://cyberpolicy.nask.pl) będący kompendium wiedzy i dobrych praktyk na temat strategicznych, regulacyjnych i organizacyjnych aspektów cyberbezpieczeństwa.

Dział Strategii i Rozwoju Bezpieczeństwa Cyberprzestrzeni prowadzi również współpracę z ośrodkami akademickimi, sektorem publicznym i organizacjami międzynarodowymi.

# Wprowadzenie

## 1.1 Cel i zakres raportu

Głównym celem raportu jest sprawdzenie zapotrzebowania na automatyczne systemy moderacji serwisów internetowych poprzez omówienie reakcji administratorów wybranych stron internetowych na zgłoszenia użytkowników dotyczące naruszenia określonych w regulaminie zasad lub ogólnie przyjętych norm społecznych.

Raport zawiera także analizę regulaminów wybranych serwisów internetowych, a także zestaw rekomendacji.

## 1.2 Grupa docelowa

Raport jest skierowany do administratorów stron internetowych, organizacji i instytucji odpowiedzialnych za budowanie świadomości w cyberbezpieczeństwie, decydentów i prawników. Ponadto raport może okazać się przydatny dla użytkowników końcowych stron internetowych.

## 1.3 Metody zbierania danych

Na potrzeby raportu zastosowano kombinację metod badawczych:



desk research,



analiza dokumentów,



eksperyment.

## 1.4 Próba badawcza

W raporcie zastosowano nielosowy dobór próby badawczej. Autorzy, wykorzystując własną wiedzę i metodę desk research, użyli schematu celowego doboru próby. Poniżej znajduje się lista serwisów internetowych, skierowanych do polskich użytkowników i umożliwiających dodawanie treści w formie plików graficznych, tekstu lub plików wideo, które zostały wytypowane przez autorów do próby badawczej. Autorzy raportu nie kontaktowali się z administratorami wymienionych serwisów na żadnym etapie badania.

1. **6obcy.pl** – serwis, za pośrednictwem którego prowadzi się anonimowe czaty z losowymi osobami („czat ruletka”). Umożliwia dodawanie publicznych postów dotyczących rozmów.
2. **Anonimowe.pl** – serwis oferujący możliwość dodania anonimowego wyznania.
3. **Anonserek.pl** – serwis z poradami i opowiadaniem erotycznymi.
4. **Bebzol.com** – serwis, na którym użytkownicy umieszczają humorystyczne treści w kilku kategoriach, między innymi „newsy”, „obrazy” czy „teksty”.
5. **Besty.pl** – serwis pozwalający na udostępnianie treści takich jak grafiki (memy) czy krótkie filmy o różnorodnej tematyce.
6. **CDA.pl** – serwis umożliwiający dostęp do kanałów telewizyjnych online oraz treści video, dodawanych zarówno przez administrację (CDA Premium), jak i użytkowników.
7. **Chamsko.pl** – serwis, na którym użytkownicy umieszczają grafiki, animacje i treści video – najczęściej w formie wulgarnych memów.
8. **Chomikuj.pl** – dysk internetowy umożliwiający użytkownikom przechowywanie plików, dzielenie się nimi i przeglądanie zasobów innych użytkowników.
9. **Czateria.interia.pl** – serwis przeznaczony dla osób powyżej 18. roku życia. Możliwość prowadzenia czatu w pokoju należącego do czterech podstawowych kategorii: towarzyski, regionalny, erotyczny i międzynarodowy.



10. **Demotywatory.pl** – serwis, w którym użytkownicy mogą dodawać grafiki nazywane „plakataami”, które mają bazować głównie na silnym przekazie emocjonalnym, ironii i sarkazmie.
11. **E-opowiadania.pl** – serwis pozwalający na dodawanie własnych opowiadań o różnorodnej tematyce.
12. **Fotosik.pl** – hosting zdjęć, umożliwiający użytkownikom przechowywanie zdjęć w wirtualnych albumach oraz komentowanie i ocenianie zdjęć innych użytkowników.
13. **Gadu-gadu.pl** – blog poświęcony komunikatorowi GG, o różnorodnej tematyce. Pozwala na zamieszczanie komentarzy pod wpisami.
14. **Jbzd.com.pl** – serwis umożliwiający użytkownikom dodawanie grafik, najczęściej kontrowersyjnych lub prezentujących tak zwany czarny humor (pozycjonuje się hasłem „najgorsze obrazki w internecie”).
15. **JoeMonster.org** – serwis, na którym znajdują się głównie prześmiewcze treści – artykuły, galerie zdjęć i materiały video. Skupia się na budowaniu społeczności wśród swoich użytkowników, którzy są nazywani „bojownikami”.
16. **Kafeteria.pl** – forum dedykowane kobietom, poświęcone tematom dotyczącym stylu życia, takim jak rodzina i dom, moda, uroda, dieta i fitness, seks i związki itd. Użytkownicy mogą zakładać własne wątki i komentować już istniejące.
17. **Kwejk.pl** – serwis umożliwiający użytkownikom dodawanie memów i zabawnych grafik oraz ocenianie treści innych użytkowników.
18. **Lol24.com** – serwis umożliwiający dodawanie użytkownikom grafik, opowiadań, dowcipów oraz linków do artykułów w internecie, a także komentowanie treści.
19. **Meczyki.pl** – serwis o tematyce sportowej, transmitujący treści video na żywo, wyniki rozgrywek sportowych w czasie rzeczywistym oraz publikujący newsy sportowe z możliwością komentowania przez użytkowników.

20. **Memy.pl** – serwis umożliwiający dodawanie memów. Użytkownicy mogą umieszczać tam wcześniej przygotowane memy lub skorzystać z dostępnego na stronie generatora.
21. **Milanos.pl** – serwis będący zbiorem grafik, filmów i gier online, które nie są jednak hostowane na serwerze portalu. Użytkownik dodaje już istniejące w internecie treści, umieszczając link do nich.
22. **Mistrzowie.org** – serwis nastawiony na treści pochodzące od użytkowników – głównie w formie zrzutów ekranu z innych stron – które mają prezentować celne, zabawne komentarze, riposty czy puenty.
23. **Ogłaszamy24.pl** – serwis ogłoszeniowy.
24. **Pokatne.pl** – serwis z opowiadaniem erotycznymi, poezją o takim samym charakterze i anonimowymi wyznaniem dodawanymi przez użytkowników.
25. **Polfan.pl** – serwis umożliwiający użytkownikom dołączanie do pokoi czatu, podzielonych na sześć kategorii: „główne”, „towarzyskie”, „radiowe”, „regionalne”, „międzynarodowe”, „erotyczne”. W ramach każdej z kategorii funkcjonuje kilka – kilkanaście pokoi. Wejście do pokoju nie wymaga rejestracji.
26. **Pornzone.com** – serwis z treściami video i tekstowymi o charakterze pornograficznym i erotycznym.
27. **Poyebani.pl** – serwis, w którym użytkownicy dodają grafiki i materiały video, oznaczając je tagami. Są to zarówno memy, jak i wulgarne/drastyczne treści.
28. **Sadistic.pl** – serwis ograniczający swoją widoczność dla pełnoletnich użytkowników, pozwalający użytkownikom dodawać drastyczne, wulgarne materiały (przede wszystkim video), najczęściej opatrzone kontrowersyjnym komentarzem.
29. **Showup.pl** – serwis o charakterze erotycznym i pornograficznym, umożliwiający pełnoletnim użytkownikom zarejestrowanym jako „wykonawcy” prowadzenie publicznych i prywatnych transmisji online, rozmów i innych form interakcji z pozostałymi użytkownikami, odpłatnie lub nie. Inni niż wykonawcy użytkownicy serwisu mają możliwość odbierania tych treści,

wchodzenia w interakcje z wykonawcami (czat, wiadomości prywatne) oraz korzystania z forum.

30. **Szmer.info** – forum, w ramach którego użytkownicy mogą dzielić się odnośnikami do wiadomości z Polski i świata wraz z własnymi uwagami oraz komentować i oceniać treści zamieszczone przez innych.
31. **Ujarani.com** – serwis, który pozwala użytkownikom dodawać grafiki i linki do wideo w kilku kategoriach, z których część określona jest zbiorczo jako „SFW” (safe-for -work), a część zawiera dopisek „+18” i przeznaczona jest do zamieszczania materiałów o charakterze erotycznym i pornograficznym, związanych z narkotykami oraz drastycznych.
32. **Wiocha.pl** – serwis pozwala użytkownikom na dodawanie w kilku kategoriach materiałów video i grafik opatrzonych zabawnymi komentarzami. Materiały te nazywane są przez serwis „absurdami”.
33. **Wykop.pl** – serwis gromadzący najciekawsze według jego użytkowników informacje znalezione w sieci – głównie newsy, artykuły i linki. Społeczność portalu decyduje o pozycjonowaniu dodanych przez innych treści („zakopując” lub „wykopując” treść). Przy treściach prowadzone są żywe dyskusje.
34. **Zapytaj.onet.pl** – serwis o charakterze społecznościowym, umożliwiający zadawanie użytkownikom pytań w różnych kategoriach i udzielanie odpowiedzi na pytania zadane przez innych użytkowników.

## 1.5 Przebieg badania

Badanie zostało przeprowadzone od stycznia do maja 2023 roku. Badanie składało się z dwóch etapów:

1. **Analizy regulaminów wybranych serwisów** – ta część badania miała na celu sprawdzenie, w jaki sposób regulaminy te opisują kwestie związane z niedozwolonymi treściami, w tym mechanizmy reakcji na nie oraz możliwości zgłoszenia przez użytkowników serwisu.
2. **Analizy funkcjonowania mechanizmów moderowania treści wybranych serwisów internetowych** – ta część badania miała na celu sprawdzenie, czy

i w jaki sposób administratorzy badanych serwisów reagują na zgłoszenia użytkowników dotyczące naruszenia określonych w regulaminie zasad lub ogólnie przyjętych norm społecznych.

Poszczególne etapy badania zostały przeprowadzone równoległe przez dwa niezależne zespoły badaczy.

Analiza regulaminów została przeprowadzona przez badaczki z Działu Strategii i Rozwoju Bezpieczeństwa Cyberprzestrzeni.

Treści naruszające regulamin były zgłaszane przez badaczy z Zespołu Dyżurnet.pl, którzy na potrzeby analizy utworzyli nowe konta w badanych stronach internetowych. Ze względu na stan prawny (art. 202 kodeksu karnego), materiały przedstawiające wykorzystywanie seksualne dzieci nie zostały uwzględnione w tej części badania. Część treści, które posłużyły do przeprowadzenia niniejszego badania, została dodana w celach badawczych (treści szkodliwe). Pozostałe treści, w tym materiały nielegalne, były już udostępnione na serwisach przez ich użytkowników przed rozpoczęciem badania i jedynie zgłoszone w trakcie badania. Z powodów etycznych pominięto także badanie moderacji w serwisach bazujących na prywatnych kanałach komunikacji użytkowników (czaty/streaming), gdyż wymagałoby to narażenia na treści lub zachowania szkodliwe nieznanym użytkownikom przez badaczy.



# II Analiza wyników

## Etap I Badanie regulaminów serwisów

Art. 8 ust. 1 ustawy z dnia z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344; dalej - uśude) nakłada na dostawców usług świadczonych drogą elektroniczną obowiązek określenia i udostępnienia użytkownikowi regulaminu świadczenia tych usług. Regulamin ten powinien w szczególności spełniać wymogi określone w tej ustawie (art. 8 ust. 3 uśude). Musi on także zostać udostępniony użytkownikowi przed rozpoczęciem korzystania przez niego z usługi.

Przedmiotem badania było zarówno posiadanie przez serwis regulaminu, jak i jego zakres. Szczególną uwagę zwrócono na rodzaje treści wskazanych w regulaminie jako niedozwolone w danym serwisie, a także na poinformowanie użytkownika o sytuacjach, w których poniesie on odpowiedzialność za udostępniane treści. Poza analizą regulaminów, podczas badania sprawdzono także możliwości praktycznego zgłoszenia niedozwolonej treści na platformie przez niezalogowanego użytkownika.

W niektórych przypadkach informację o właścicielu serwisu można było uzyskać nie z regulaminu, a z polityki prywatności. Chociaż zatem prawo nie nakłada na usługodawców obowiązku udostępnienia takiego dokumentu, sprawdzono, ile w praktyce serwisów taką politykę udostępnia. Polityka prywatności służy

przede wszystkim wypełnieniu obowiązków informacyjnych nałożonych na administratorów na mocy przepisów RODO<sup>1</sup>.

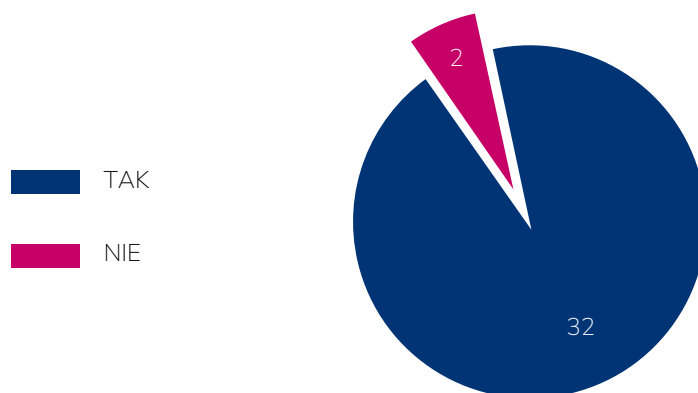
Badaniu poddano 34 serwisy, z czego dwa, które nie posiadały regulaminu, nie zostały poddane częściom badania dotyczącym ich treści.

## 2.1 Udostępnienie na stronie serwisu regulaminu świadczenia usług

W ramach badania sprawdzono 34 serwisy pod kątem posiadania przez nie regulaminów świadczenia usług. Jako regulamin i jego elementy zakwalifikowane zostały takie dokumenty udostępniane w ramach serwisu, które zostały umieszczone w nim w celu poinformowania użytkowników o przynajmniej podstawowych warunkach korzystania z niego, nawet jeżeli nie zostały zatytułowane „Regulamin” lub umieszczone w dedykowanej zakładce, lub nie spełniały w pełni wymagań art. 8 ust. 3 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (szerzej wyjaśnione w punkcie 2.11).

31 z 34 objętych badaniem serwisów posiadało ustrukturyzowany i ujednolicony dokument określający podstawowe warunki korzystania z serwisu. Jeden serwis zawierał w dedykowanej zakładce listę pytań i odpowiedzi, która spełniała przyjęte na potrzeby badania kryteria regulaminu. Dwa serwisy nie posiadały regulaminów.

### Udostępnienie na stronie serwisu regulaminu świadczenia usług (n=34)



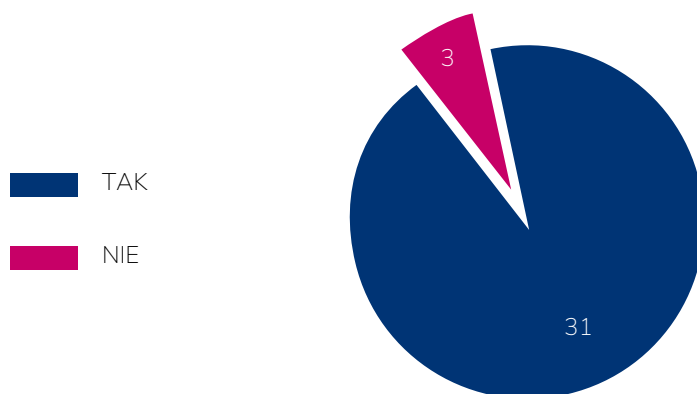
1. Rozporządzenie 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

## 2.2 Udostępnienie na stronie serwisu polityki prywatności

W ramach badania sprawdzono 34 serwisy pod kątem posiadania przez nie polityki prywatności. Jako polityka prywatności i jej elementy zakwalifikowane zostały dokumenty w ramach serwisu, które spełniały przynajmniej podstawowy obowiązek informacyjny wobec użytkowników na temat zbieranych, przetwarzanych i przechowywanych przez serwis danych osobowych, nawet jeżeli nie zostały one zatytułowane „Polityka prywatności” lub zostały umieszczone w dedykowanej zakładce.

31 z 34 serwisów objętych badaniem posiadało politykę prywatności. Trzy z nich jej nie posiadało, z czego dwa stanowiły te same serwisy, w których nie zamieszczono regulaminu.

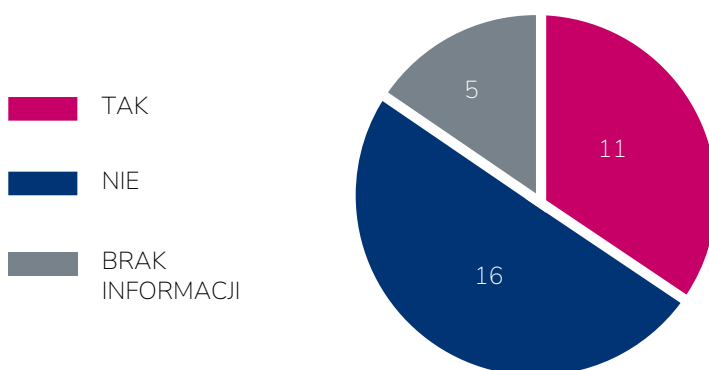
Udostępnienie na stronie serwisu polityki prywatności (n=34)



## 2.3 Możliwość publikacji treści przez anonimowych (niezarejestrowanych) użytkowników

Celem tej części analizy było ustalenie, czy dany serwis umożliwia publikację treści bez konieczności założenia w nim konta. W połowie (16/32) przebadanych regulaminów serwisów wskazano, że jedynie zarejestrowani użytkownicy - a więc ci, którzy założyli konto w danym serwisie - mają możliwość publikacji treści. Prawie co trzeci serwis (11/32) w regulaminie dopuszczał zamieszczanie treści przez osoby niezarejestrowane (anonimowe), z czego trzy serwisy w ogóle nie dostarczały możliwości założenia w nich konta, co oznaczało, że każdy korzystający z nich użytkownik zamieszczał w nich treści jako anonimowy. 5 z 32 serwisów nie zawierało w regulaminie informacji na ten temat.

Możliwość publikacji treści przez anonimowych (niezarejestrowanych) użytkowników (n=32)

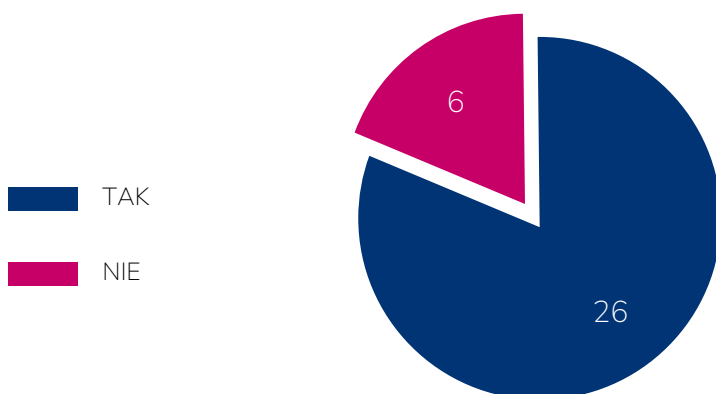




## 2.4 Informacje o odpowiedzialności użytkownika w regulaminie

Chociaż użytkownik ponosi odpowiedzialność za swoje działania w ramach serwisu internetowego z mocy prawa, celem tej części badania było sprawdzenie, czy serwis informuje użytkownika w regulaminie o tej okoliczności, tak, by przed skorzystaniem z usługi, miał on świadomość odnośnie konsekwencji podejmowanego za pośrednictwem serwisu działania. Ponad cztery piąte serwisów (26/32) umieściło w swoich regulaminach informację na ten temat. Prawie co piąty serwis (6/32) nie poinformował w regulaminie użytkownika o odpowiedzialności za takie działania.

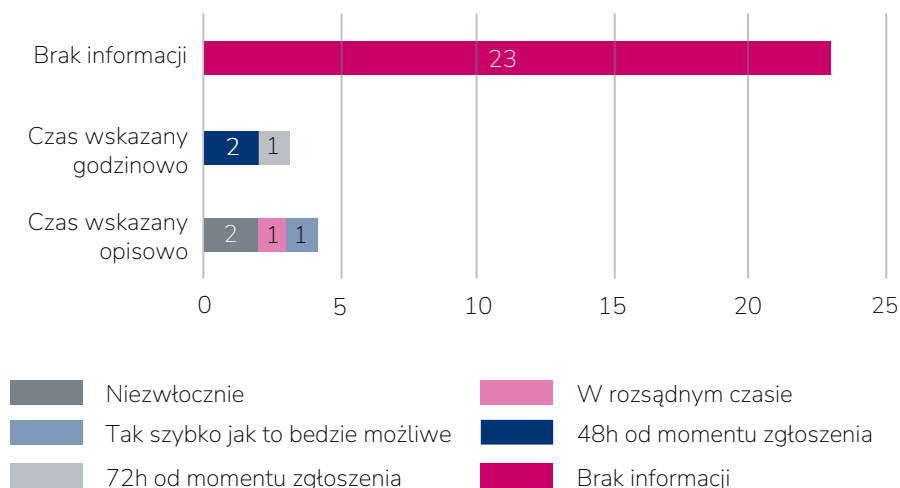
Informacja o odpowiedzialności użytkownika w regulaminie (n=32)



## 2.5 Przyjęty w regulaminie czas reakcji na usunięcie zgłoszonej niedozwolonej treści

W tej części badania sprawdzono, czy serwis informuje użytkownika o czasie, w jakim rozpatruje otrzymane zgłoszenia niedozwolonej treści. 23 z 32 przebadanych regulaminów serwisów nie zawierało takiej informacji. Jedna ósma serwisów (4/32) wskazały czas na rozpatrzenie zgłoszenia w sposób opisowy – jedna ósma (4/32) jako „niezwłocznie”, jeden jako „w rozsądnym czasie” i jeden jako „tak szybko jak to będzie możliwe”. Mniej niż jedna dziesiąta serwisów (3/32) serwisów podała w regulaminach informację o czasie na rozpatrzenie zgłoszenia w godzinach, przy czym dwa z nich wskazały, że wynosi on 48 godzin, a jeden – 72 godziny.

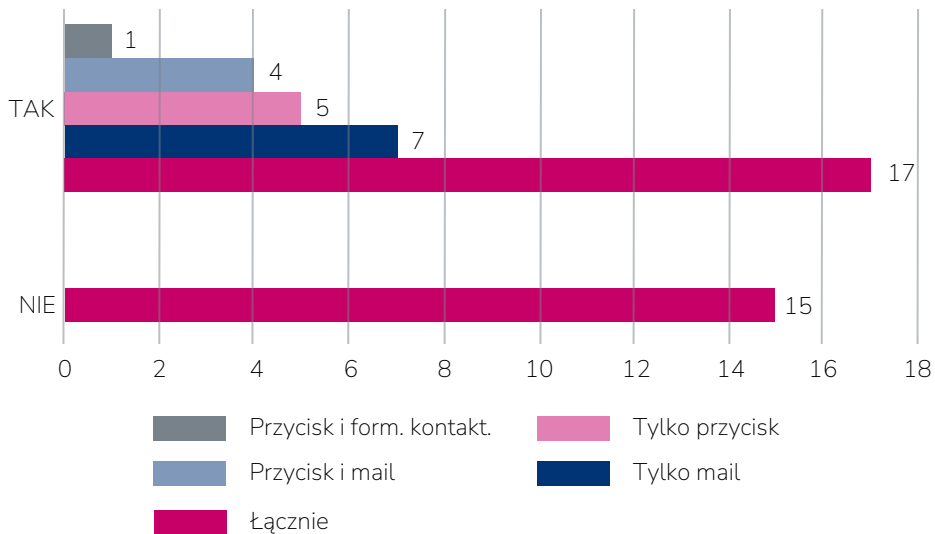
Przyjęty w regulaminie czas reakcji na zgłoszenie niedozwolonej treści (n=32)



## 2.6 Informacja w regulaminie o sposobie zgłoszenia niedozwolonej treści

W tej części analizy sprawdzono, czy w regulaminach badanych serwisów użytkownicy mogą znaleźć informację, w jaki sposób dokonać zgłoszenia treści, którą uważają za niezgodną z regulaminem lub prawem (np. treści prezentujące seksualne wykorzystywanie dzieci), a która została umieszczona w serwisie. Regulaminy ponad połowy z badanych serwisów (17/32) zawierały taką informację. Pozostałe nie informowały użytkownika o tym, w jaki sposób zgłosić niedozwoloną treść, chociaż w jednym z nich znalazła się informacja, że przez formularz można dokonywać zgłoszeń naruszenia praw autorskich i ochrony danych osobowych (bez informacji o formie zgłaszania naruszeń innego rodzaju).

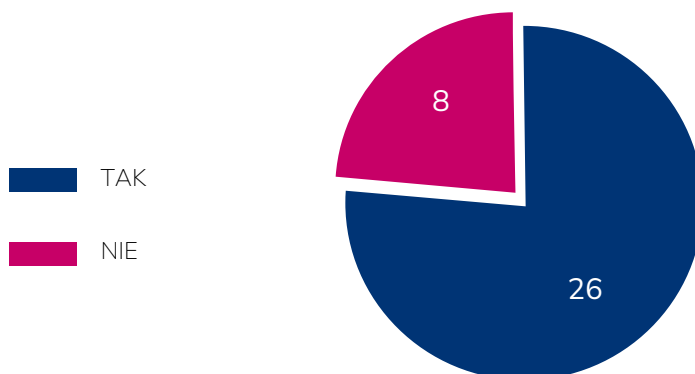
Informacja w regulaminie  
o sposobie zgłoszenia niedozwolonej treści (n=32)



## 2.7 Możliwość zgłoszenia przez osoby niezalogowane niedozwolonej treści (w praktyce)

Tę część analizy przeprowadzono poprzez sprawdzenie, czy dany serwis w praktyce umożliwia niezarejestrowanym użytkownikom zgłaszanie treści niedozwolonych przez regulamin lub niezgodnych z prawem. Trzy czwarte (24/32) serwisów posiadało taką funkcjonalność, a jedna czwarta (8/32) jej nie posiadała.

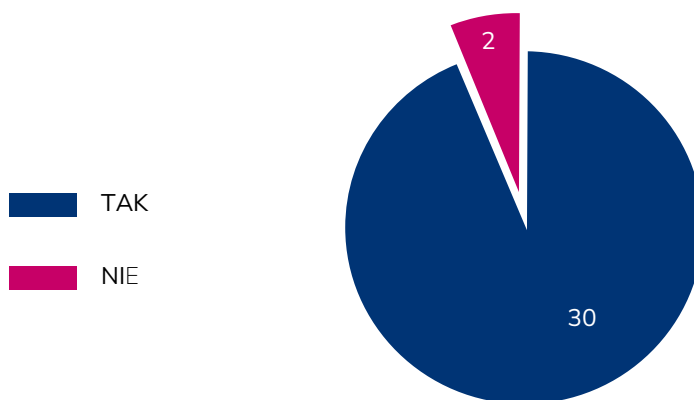
Możliwość zgłoszenia przez osoby niezalogowane niedozwolonej treści (w praktyce) (n=34)



## 2.8 Informacja o zasadach usunięcia lub moderowania treści w regulaminie

W tej części analizy sprawdzono, czy regulaminy serwisów objętych badaniem zawierają zapisy dotyczące możliwości usunięcia lub moderowania przez serwis treści zamieszczanych przez użytkowników. Niemal wszystkie regulaminy (30/32) zawierały taki zapis, a tylko dwa nie informowały o tym.

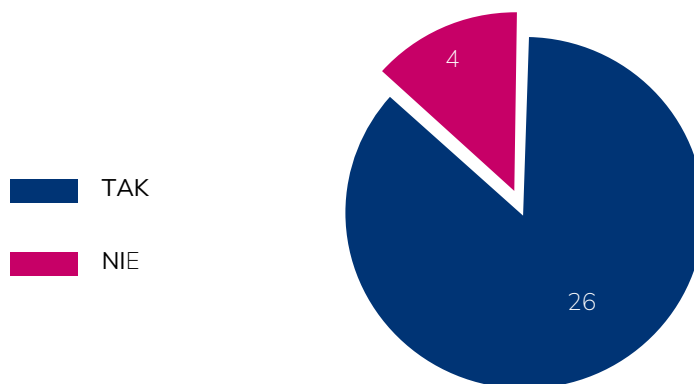
Informacja o zasadach usunięcia lub moderowania treści w regulaminie (n=32)



## 2.9 Zasady usunięcia lub zawieszenia konta użytkownika przez serwis w regulaminie

W tej części analizy sprawdzono, czy regulaminy serwisów objętych badaniem zawierają zapisy dotyczące możliwości usunięcia lub zawieszenia konta użytkownika. Ponad cztery piąte (26/32) regulaminów zawierało taki zapis, a jedna ósma (4/32) – nie posiadała. Ponieważ dwa serwisy w ogóle nie zapewniały możliwości założenia w nich konta – każdy użytkownik może korzystać z nich bez rejestracji – zostały wyłączone z tej części badania. Jeden serwis, mimo że nie przewidywał możliwości założenia konta, w regulaminie zawarł zapis o możliwości zablokowania konkretnego użytkownika, dlatego został uwzględniony w tej części badania.

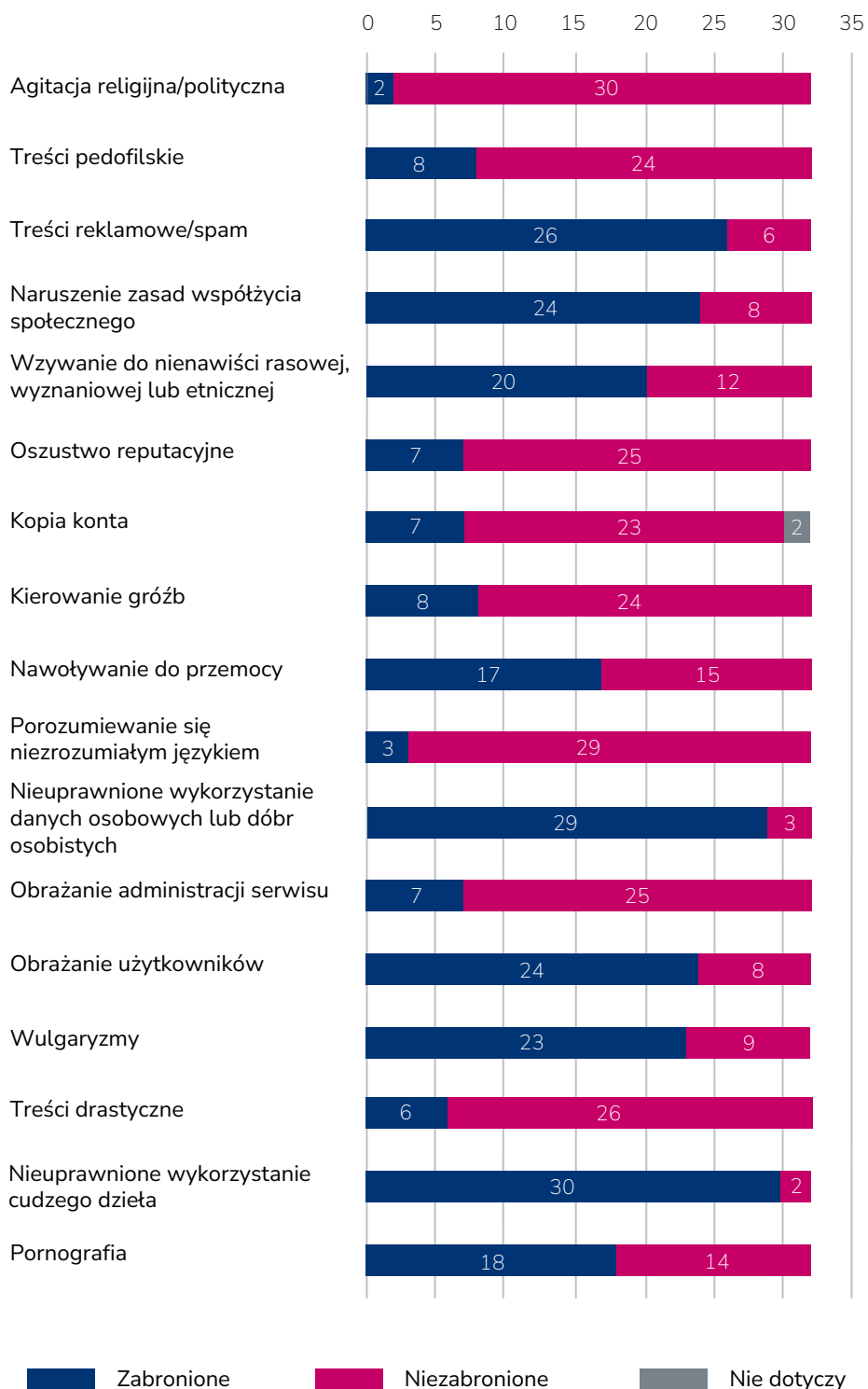
## Zasady usunięcia lub zawieszenia konta przez serwis w regulaminie (n=30)



## 2.10 Rodzaje treści lub zachowań zabronionych przez regulamin

W tej części analizie poddano treści uznawane za niedozwolone w danym serwisie. Wyniki wskazują, że regulaminy często informują użytkownika o tym, że niedozwolone jest udostępnianie treści, które już i tak zakazane są prawnie – np. nieuprawnione wykorzystanie cudzego dzieła (30/32), danych osobowych lub dóbr osobistych (29/32). Ponadto, duża część regulaminów serwisów zawierała ogólny zakaz zachowania lub udostępniania treści niezgodnych z prawem (patrz: punkt 2.11) a tym samym nie było konieczne informowanie o wszystkich zakazanych mocą samego prawa zachowaniach lub treściach. Ponieważ jednak większość z tych serwisów rozszerzyła katalog niedozwolonych zachowań lub treści, zostały one ujęte we wskazanych w powyższej tabeli kategoriach w celu sprawdzenia, jakiego rodzaju zachowania lub treści są najczęściej wyszczególniane w regulaminach serwisów jako zabronione.

## Rodzaje treści lub zachowań zabronionych przez regulamin (n=32)



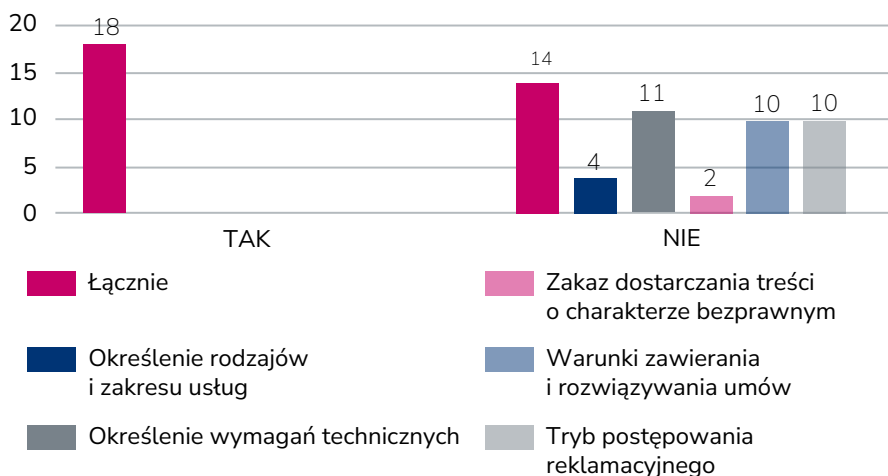
## 2.11 Spełnianie wymogów

### art. 8 ust. 3 uśude

W tej części analizy przeanalizowano regulaminy serwisów pod kątem zgodności z wymogami stawianymi przez art. 8 ust. 3 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Zgodnie z art. 8 ust. 4 tej ustawy, usługi oferowane przez dostawców mają być świadczone zgodnie z regulaminem.

Niemal połowa (18/32) badanych serwisów posiadało regulamin skonstruowany zgodnie z warunkami ustawowymi (art. 8 ust. 3 uśude). Co ósmy (4/32) regulamin nie zawierał określenia rodzajów i zakresu oferowanych przez dostawcę usług (art. 8 ust. 3 pkt 1 uśude). Najczęstszym brakiem (11 z 37 wykrytych braków) okazało się nieokreślanie w regulaminie wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, jakim postępuje się dostawca (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. a uśude). Niemal tyle samo uchybień (10/37) dotyczyło braku wskazania warunków zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną (art. 8 ust. 3 pkt 3 uśude) oraz trybu postępowania reklamacyjnego (art. 8 ust. 3 pkt 4 uśude). Tylko co szesnasty regulamin (2/32) nie zawierał zakazu umieszczania treści bezprawnych (art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b uśude).

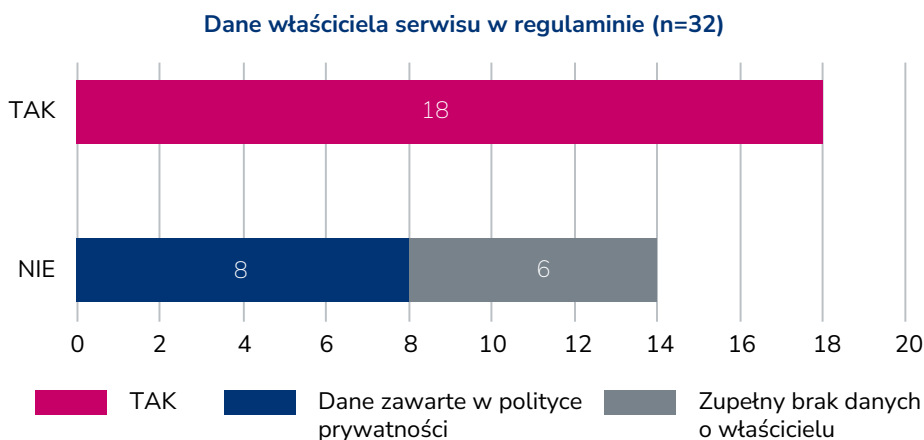
Spełnianie wymogów art. 8 ust. 3 uśude (n=32)





## 2.12 Dane właściciela serwisu w regulaminie

W tej części analizy sprawdzono, czy użytkownicy serwisu zostali poinformowani w regulaminie lub polityce prywatności o danych właściciela danej platformy. Ponad połowa (18/32) regulaminów zawierała informacje na ten temat, jednak w prawie drugie tyle regulaminów (14/32) takich zapisów nie było. W tej grupie jednak ponad połowa (8/14) poinformowała o tych danych w polityce prywatności. W dwóch przypadkach (w polityce prywatności) dane właścicieli zostały podane nieprecyzyjnie i nie były wystarczające do ustalenia faktycznego właściciela platformy (np. wskazanie nazwy podmiotu bez określenia jego formy prawnej i niemożliwego do wyszukania w rejestrach przedsiębiorców). Oznacza to, że informacji na temat danych właściciela nie podał w ogóle prawie co piąty serwis (6/32).

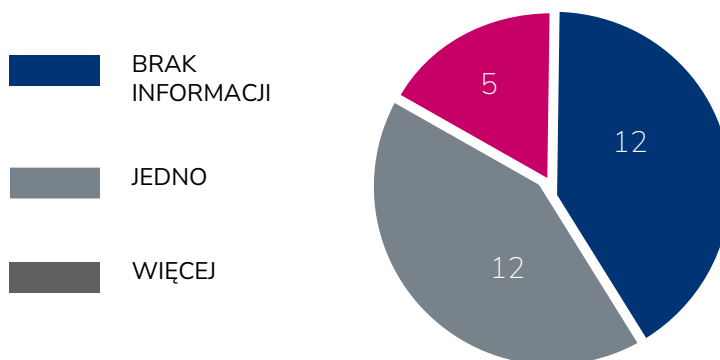


## 2.13 Dopuszczalna w regulaminie liczba kont na jednego użytkownika

Celem tej części analizy było uzyskanie wiedzy na temat tego, czy regulaminy ograniczają liczbę kont możliwych do założenia w serwisie przez jednego użytkownika. Jest to istotne wobec uprawnień dostawców do usunięcia lub zawieszenia konta po zamieszczeniu treści naruszającej regulamin lub prawa. W tej części badania przebadano 29 serwisów ze względu na brak możliwości założenia

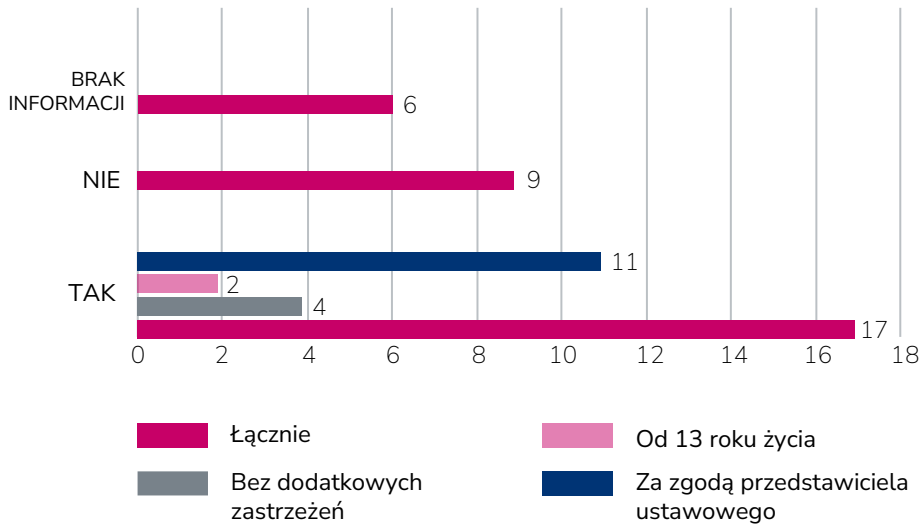
konta na trzech serwisach. W ponad jednej trzeciej (12/29) regulaminów liczba kont na użytkownika nie została określona. W takiej samej liczbie regulaminów (12/29) zastrzeżono możliwość założenia przez daną osobę tylko jednego konta. Więcej niż co szósty regulamin (5/29) wskazywał, że możliwe jest założenie większej ilości kont niż jedno (z czego w jednym przypadku przewidziano trzy konta w ciągu roku).

#### Dopuszczalna w regulaminie liczba kont na jednego użytkownika (n=29)



## 2.14 Dopuszczalność założenia konta w serwisie przez osobę poniżej 18. roku życia

Celem tej części analizy było ustalenie, ile spośród serwisów ujęto w regulaminach możliwość korzystania z nich przez osoby poniżej 18. roku życia. W ponad jednej trzeciej badanych regulaminów (11/32) zastrzeżono, że takie osoby mogą korzystać z usług serwisu za zgodą przedstawiciela ustawowego. Około jednej czwarta badanych serwisów (9/32) w regulaminach zakazała korzystania z nich przez osoby poniżej 18. roku życia. Blisko co ósmy regulamin (4/32) dla korzystania z serwisu przez takie osoby nie wymaga zgody przedstawiciela ustawowego (w tym w jednym z nich zastrzeżono, że nie mogą oni korzystać z pokoiów oznaczonych jako „Dla pełnoletnich”). Co szesnasty (2/32) portal umożliwi korzystanie przez osoby powyżej 13 roku życia z oferowanych przez siebie usług bez dodatkowej zgody przedstawiciela ustawowego. Informacji na ten temat nie podaje prawie 20% regulaminów (6/32).

**Dopuszczalność założenia konta przez osobę poniżej 18. roku życia (n=32)**

## 2.15 Ograniczenia dostępu do treści przeznaczonych dla pełnoletnich

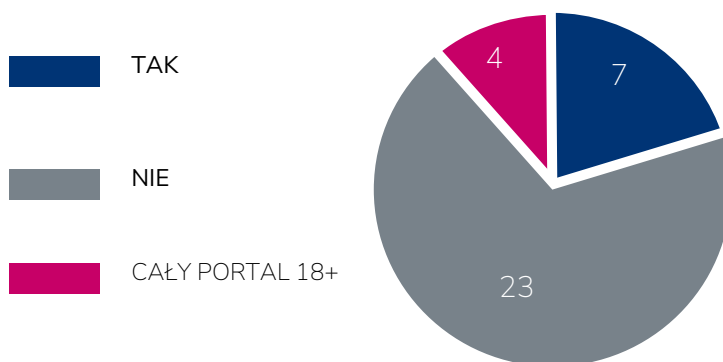
W tej części analizy sprawdzono, czy badane serwisy wprowadzają ograniczenia dla niezalogowanych użytkowników w dostępie do treści przeznaczonych dla osób, które ukończyły 18. rok życia.

W pierwszej kolejności zbadano, czy serwisy posiadają wyodrębnioną sekcję, przeznaczoną na zamieszczanie tego rodzaju treści i oznaczoną w czytelny dla użytkownika sposób, że to właśnie takie treści się tam znajdują (np. podając frazę „18+” w tytule). Około jedna piąta serwisów (7/34) posiadała taką sekcję. Zdecydowana większość serwisów (23/34) nie posiadała wyodrębnionej takiej sekcji, która byłaby widoczna z poziomu niezalogowanego użytkownika. Cztery serwisy (4/34) w całości zostały oznaczone jako przeznaczone dla użytkowników pełnoletnich.

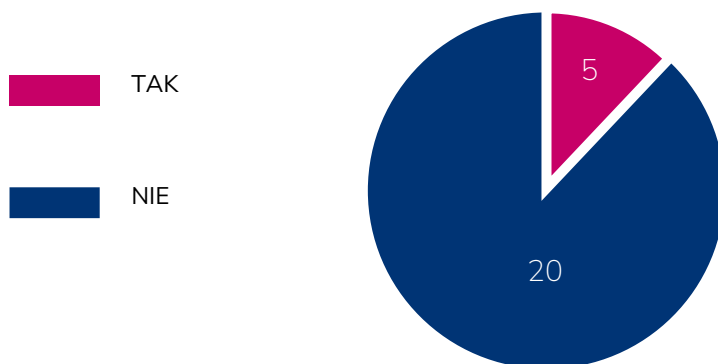
Następnie sprawdzono, czy badane serwisy posiadają system oznaczania materiałów przeznaczonych dla pełnoletnich użytkowników. Z tej części analizy wykluczone zostały czaty, ze względu na specyfikę umieszczanych na nich treści (wiadomości pomiędzy użytkownikami) oraz serwisy, które w całości zostały oznaczone jako przeznaczone dla użytkowników pełnoletnich.

Nieco mniej niż jedna piąta (5/26) serwisów stosowało system oznaczania treści dla użytkowników pełnoletnich. W przypadku ponad trzech czwartych (20/26) serwisów badacze nie znaleźli treści oznaczonych jako przeznaczone dla osób pełnoletnich, które byłyby widoczne z poziomu niezalogowanego użytkownika. Należy jednak podkreślić, że być może część z tych serwisów posiada system oznaczania treści skierowanych do osób powyżej 18. roku życia, ale badaczom nie udało się znaleźć w ramach tych serwisów takich treści, ponieważ nie pojawiają się one w tym serwisie lub pojawiają się bardzo rzadko.

#### Osobna sekcja 18+ (n=34)



#### Oznaczenie treści 18+ (n=26)



# Etap II

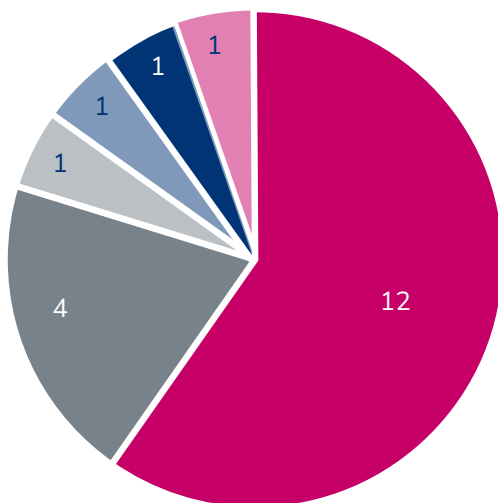
## Badanie reakcji administratorów na zgłoszenia naruszeń

Ta część badania miała na celu sprawdzenie, czy i w jaki sposób administracja badanych serwisów reaguje na zgłoszenia naruszenia określonych przez siebie zasad lub ogólnie przyjętych norm społecznych przez ich użytkowników. Badaniu w tym zakresie poddano 20 serwisów, które w czasie przeprowadzania badania w praktyce umożliwiały dodawanie przez użytkowników treści (grafiki, materiały video lub teksty) oraz zgłaszanie naruszeń.

### 2.16 Rodzaj zgłaszanych treści

Treści były zgłaszane administracji serwisów za pomocą udostępnianych przez nie narzędzi, opisywanych w części 2.6. Wybrane zostały różnego rodzaju treści, w zależności od charakterystyki danego serwisu. W większości przypadków (12 z 20) była to grafika w charakterze mema, który naruszał zapisy regulaminu serwisu lub ogólnie przyjęte normy społeczne. Czterokrotnie zostało zgłoszone opowiadanie erotyczne sugerujące udział osób poniżej 18. roku życia w czynnościach seksualnych. W pozostałych przypadkach był to film pornograficzny dostępny dla nieletnich (bez wymaganej weryfikacji wieku użytkownika), wulgarny komentarz obrażający użytkownika serwisu, ogłoszenie sprzedaży środków odurzających oraz tekst propagujący używanie narkotyków. Były to więc treści szkodliwe bądź wprost nielegalne według polskiego systemu prawnego.

## Rodzaj zgłaszanych do administracji treści (n=20)

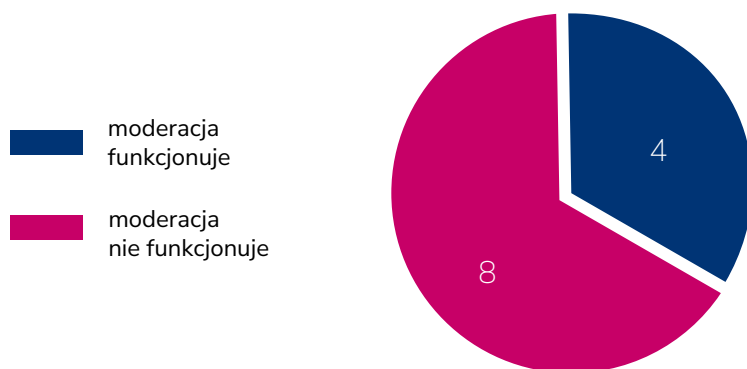


- wulgarny mem
- tekst propagujący używanie narkotyków
- ogłoszenie sprzedaży środków odurzających
- wulgarny komentarz obrażający użytkownika serwisu
- film pornograficzny dostępny dla nieletnich
- opowiadanie erotyczne sugerujące udział osób małoletnich w czynnościach seksualnych

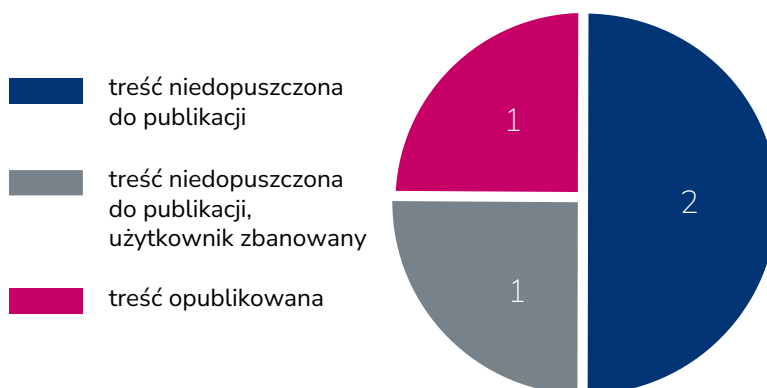
## 2.17 Wstępna moderacja serwisów

W 4 z 12 serwisów, na których została umieszczona grafika w charakterze wulgarnego mema, funkcjonuje wstępna moderacja treści przez administrację przed ich udostępnieniem pozostałym odwiedzającym serwis. W 3 przypadkach treść została usunięta na etapie moderacji i nie dopuszczono do jej publikacji w serwisie, ponadto w 1 z serwisów użytkownik próbujący dodać wulgarną treść został zbanowany przez administrację. W tych 3 przypadkach wyłączono dane serwisy z dalszej części badania, jako że nie było konieczności zgłaszania przez użytkownika danej treści, gdyż faktycznie nie została ona opublikowana. W 1 przypadku treść została zaakceptowana przez moderację, jednakże usunięta w późniejszym etapie – w reakcji na zgłoszenie przez użytkownika (dalsza część badania).

**Funkcjonowanie wstępnej moderacji w serwisach umożliwiających publikowanie treści graficznych (n=12)**



**Działania podjęte w wyniku wstępnej moderacji (n=4)**



## 2.18 Reakcje administracji

Celem tej części badania było sprawdzenie, czy – i w jaki sposób – administracja serwisu reaguje na zgłoszenia naruszeń pochodzące od użytkowników. Takiemu sprawdzeniu poddano 17 z badanych serwisów, które nie posiadały wstępnej moderacji lub dopuściły do opublikowania treści po moderacji. Zgłoszenia zostały przesłane różnymi kanałami, zgodnie z możliwościami udostępnianymi przez poszczególne serwisy (więcej informacji w pierwszej części badania). Przeważającą reakcją było usunięcie treści w wyniku zgłoszenia (12 serwisów). 4 serwisy nie wykazały żadnej reakcji na zgłoszenie użytkownika, a treść pozostała dostępna on-line. Co istotne, 2 z tych przypadków dotyczyły zgłaszanych opowiadań erotycznych sugerujących udział osób poniżej 18. roku życia w czynnościach seksualnych. W jednym przypadku użytkownik zgłaszający daną treść (mem) otrzymał odpowiedź od administracji z prośbą o doprecyzowanie, który punkt regulaminu serwisu łamie zgłaszana grafika według zgłaszającego. Po wskazaniu punktu regulaminu administracja zapewniła o przekazaniu zgłoszenia do analizy, jednak ostatecznie treść nie została usunięta do czasu zakończenia badania.

Reakcje administracji na zgłoszenie (n=17)

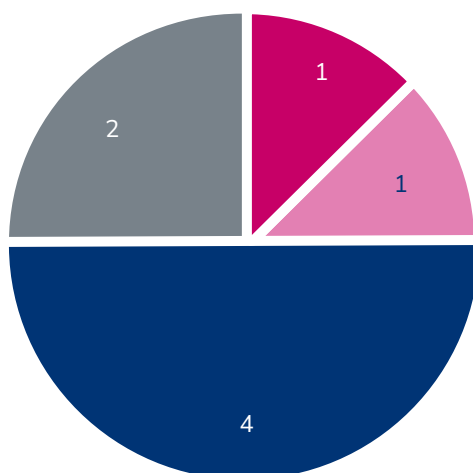




## 2.19 Przesyłanie informacji zwrotnej do zgłaszających użytkowników

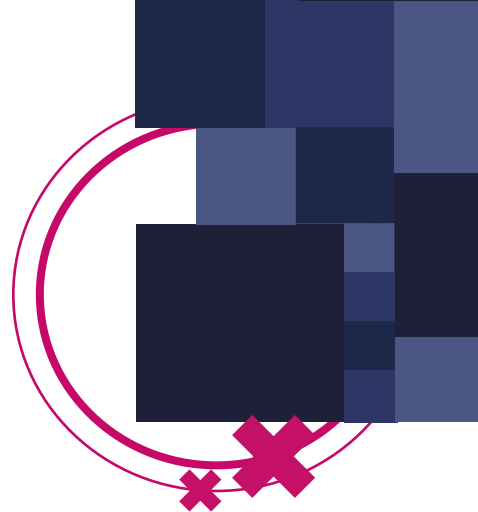
W 8 przypadkach dokonano zgłoszenia do administracji za pomocą wiadomości e-mail bądź przez formularz, który wymagał podania kontaktowego adresu e-mail przez użytkownika. W tej sytuacji można się więc spodziewać otrzymania informacji zwrotnej od administracji dotyczącej kroków podjętych przez administrację bądź ogólnego stanowiska administracji. W tej części badania sprawdzono, ile serwisów posiadających kontakt e-mailowy do użytkownika udzieliło informacji zwrotnej po otrzymaniu zgłoszenia. Taką odpowiedź przestały 2 serwisy. Jeden z nich poinformował o usunięciu zgłoszonej treści, natomiast drugi poprosił o doprecyzowanie zgłoszenia, jednak ostatecznie nie usunął treści. W przypadku 6 serwisów nie wysłano żadnej informacji – jednocześnie 4 z tych serwisów usunęły zgłoszaną treść, a 2 – nie podjęły żadnej reakcji.

Przesyłanie informacji zwrotnej do zgłaszających użytkowników (n=8)



- przesłanie informacji zwrotnej, usunięcie treści
- przesłanie informacji zwrotnej, pozostawienie treści
- brak informacji zwrotnej, usunięcie treści
- brak informacji zwrotnej, pozostawienie treści

# III Wnioski



Jak wynika z badania, większość administratorów serwisów internetowych (70%) reaguje na zgłoszenia użytkowników i usuwa treść niezgodną z regulaminem. Większy problem może jednak stanowić udostępniana przez usługodawców forma zgłaszania. Niejednokrotnie może ona sprawić trudności mniej zaawansowanym użytkownikom, którzy chcą zgłosić naruszenie, jednak nie mają świadomości, w jaki sposób tego dokonać. Przykładowo, w przypadku serwisów, które przyjmują zgłoszenia naruszeń za pośrednictwem ogólnego formularza kontaktowego lub poczty elektronicznej, informacja o tym jest umieszczona jedynie w regulaminie lub wręcz całkowicie brakuje takiego wskazania.

Jednocześnie, 40% serwisów, które nie miały w regulaminie informacji na temat sposobu zgłaszania treści, mimo to w praktyce posiadały funkcjonalność dokonywania zgłoszeń przez formularz kontaktowy lub przycisk przy publikowanej treści. Z kolei 3% serwisów posiadało zapis o funkcjonowaniu takiego przycisku, podczas gdy w praktyce nie było możliwe odnalezienie go na stronie.

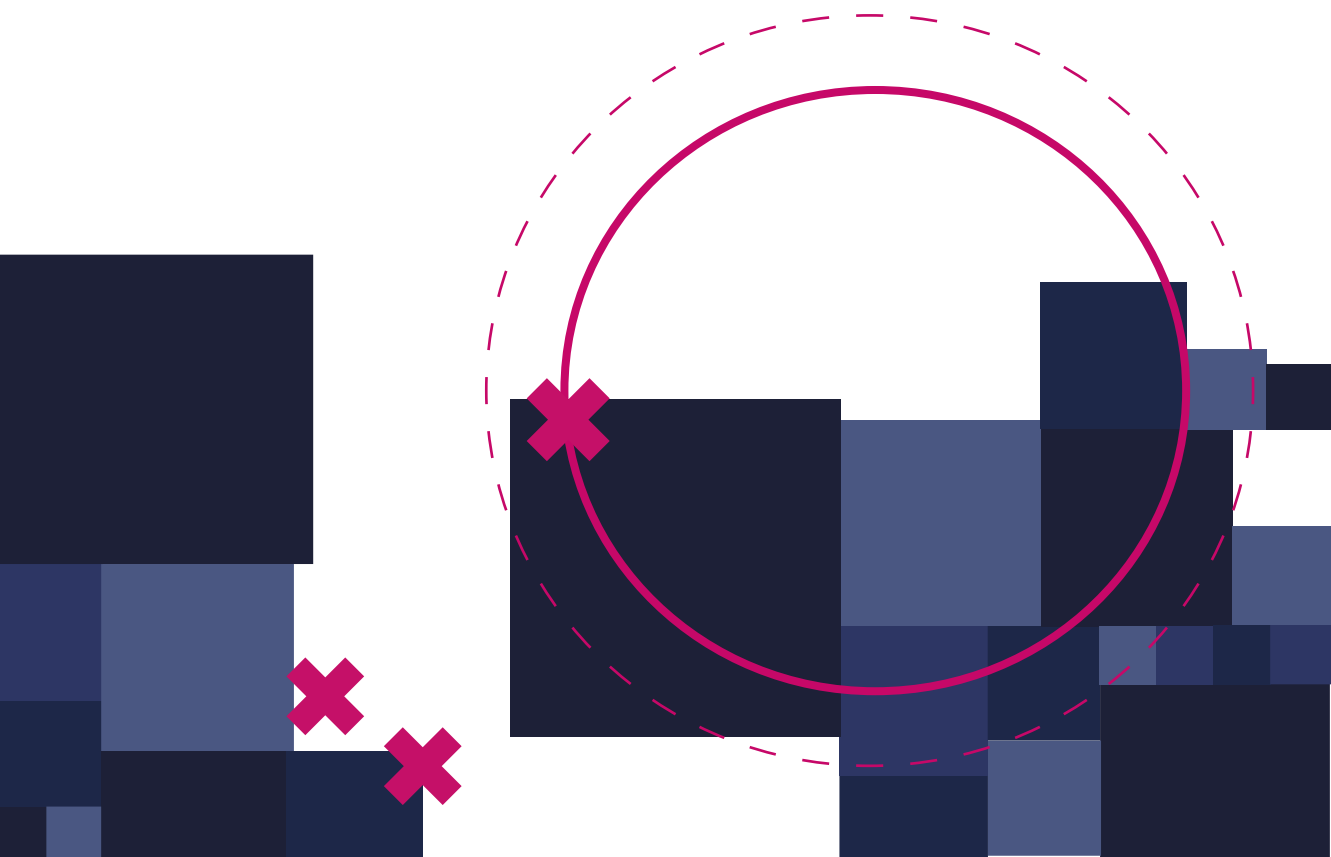
Problematyczny może być także nieustandaryzowany sposób reakcji w kontekście czasu wymaganego do podjęcia działania przez administratora czy udzielania odpowiedzi zgłaszającym o sposobie rozwiązania sprawy. Jedynie 9% przebadanych serwisów określiło w regulaminie maksymalny czas reakcji na zgłoszenie, a 19% zastosowało w praktyce niewiele mówiące zwroty "niezwłocznie", "w rozsądnym czasie", "tak szybko, jak to będzie możliwe".

Istotną restrykcją, która wydaje się nie mieć uzasadnienia w kontekście działań zmierzających do usuwania nielegalnych treści, jest również brak możliwości zgłaszania naruszeń przez niezalogowanego użytkownika. Takie ograniczenie, przy jednoczesnym umożliwieniu oglądania treści wszystkim odwiedzającym, wystąpiło w 29% badanych serwisów.

Spośród serwisów, które nie usunęły zgłoszonych treści, zwracają uwagę te, w których została zgłoszona treść niezgodna z prawem. 33% serwisów, w których zgłoszono takie treści, nie podjęło żadnej reakcji. Jednocześnie warto odnotować, że jeden z serwisów, który zareagował na zgłoszoną treść nielegalną, był jednocześnie jednym z dwóch objętych badaniem, które w ogóle nie posiadały regulaminu.

W trakcie badania odnotowano także występowanie innych niezgodności między regulaminami serwisów a stanem faktycznym. 28% przebadanych serwisów, które posiadały regulamin, zakazywało rejestracji przez niepełnoletnich użytkowników. Tymczasem 33% spośród tychże serwisów nie posiadało żadnego mechanizmu weryfikacji wieku, tym samym czyniąc niemożliwym sprawdzenie spełnienia tego warunku przez użytkownika dokonującego rejestracji.

Ponadto, 3% przebadanych serwisów posiadających regulaminy zakazywało dodawania treści niezalogowanym użytkownikom, chociaż w praktyce udostępniało taką możliwość.



# IV Rekomendacje

Analiza wyników przeprowadzonych badań pozwala na sformułowanie rekomendacji dla administratorów serwisów, które mogą posłużyć do usprawnienia procesu zgłaszania nielegalnych i niezgodnych z regulaminem treści, a także przyczynić się do pełnej zgodności z systemem prawnym, w ramach którego funkcjonują usługodawcy:

1. Serwisy – w szczególności te, z których korzysta wiele użytkowników i na których publikowana jest duża ilość treści – powinny przeanalizować zastosowanie narzędzi automatyzujących moderację. Takie rozwiązania, między innymi dzięki możliwości wykorzystania sztucznej inteligencji, usprawniają pracę administratorów i pozwalają efektywniej obsłużyć zgłoszenia użytkowników. Ponadto, dzięki zastosowaniu bazy hashy, raz usunięte treści mogłyby zostać oznaczone tak zwanym cyfrowym odciskiem pliku, w wyniku czego zostałyby zablokowana możliwość dodania takiego samego pliku przez tego samego lub innego użytkownika w przyszłości.
2. Kluczowe jest umożliwienie zróżnicowanych form zgłaszania treści, dzięki którym użytkownik może dokładniej opisać powód, dla którego zgłasza daną treść (np. dzięki możliwości wskazania konkretnego przepisu prawa lub punktu regulaminu).
3. Optymalnym rozwiązaniem wydaje się być formularz służący do zgłaszania naruszeń, dostępny z poziomu przycisku przy danej treści, z kafeterią wyboru rodzaju nadużycia i/lub zawierający pole opisowe dotyczące zgłaszanego problemu – ewentualnie z jednocześnie funkcjonującym adresem e-mail służącym wyłącznie do korespondencji w sprawie naruszeń. Przyjmowanie zgłoszeń naruszeń za pomocą ogólnego, kontaktowego adresu e-mail przy jednoczesnym braku wskazania takiej formy w regulaminie

sprawia, że użytkownik nie ma pewności co do funkcjonowania jakiegokolwiek formy zgłaszania w danym serwisie.

4. Odnośnik do formularza lub dedykowany adres e-mail powinien znajdować się w dobrze widocznym miejscu i być zaprojektowany zgodnie z wymaganiami osób o szczególnych potrzebach.
5. Możliwość zgłoszenia treści nielegalnych i niezgodnych z regulaminem serwisu powinna być dostępna zarówno dla zarejestrowanych, jak i anonimowych użytkowników serwisu, jeśli treści są ogólnodostępne.
6. Treści nieodpowiednie dla użytkowników poniżej 18. roku życia powinny być wyraźnie oznaczone, na przykład poprzez umieszczenie ich w sekcji z materiałami dla użytkowników pełnoletnich lub domyślne ukrywanie materiałów z możliwością ich zobaczenia po weryfikacji wieku przez użytkownika.
7. Rekomendowane jest wprowadzenie przez serwisy dodatkowego kanału zgłoszeń dla zaufanych podmiotów sygnalizujących (trusted flaggers). Takie podmioty dysponują konkretną wiedzą ekspercką i kompetencjami do celów wykrywania, identyfikowania i zgłaszania nielegalnych treści. Zgłoszenia otrzymywane przez administratorów tym kanałem powinny mieć priorytetowy status.
8. W każdym przypadku, kiedy zgłoszone naruszenie dotyczy złamania prawa, administratorzy powinni przekazywać o tym informację organom ścigania, zgodnie z art. 304 § 1 Kodeksu postępowania karnego. Społeczny obowiązek zawiadomienia o przestępstwie, o którym mowa w tym przepisie, nie oznacza oczywiście obowiązku bieżącego monitorowania treści (zgodnie z art. 15 u.sude). Należy także pamiętać o tym, że serwisy jako usługodawcy zwolnieni są z odpowiedzialności za treści przekazywane lub przechowywane w warunkach art. 12-14 u.sude.
9. Regulamin serwisu powinien określać maksymalny czas reakcji na zgłoszenie użytkownika oraz dokładną procedurę zgłaszania naruszeń.
10. Dobrą praktyką powinno być udzielanie odpowiedzi zgłaszającym użytkownikom (w przypadku kiedy zgłoszenie pochodzi z adresu e-mail), w których będą informowani w kwestii działań podjętych w danej sprawie.

- 11.** Regulaminy serwisów internetowych powinny być całkowicie zgodne z Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 12.** Serwisy powinny dostarczać informacje na temat danych właściciela serwisu w sposób precyzyjny, pozwalający na ustalenie danych podmiotu - także w kontekście przetwarzania danych osobowych użytkowników serwisów.

# NASK

Państwowy Instytut Badawczy

ul. Kolska 12  
01-045 Warszawa

Recepcja

+48 22 380 82 00

+48 22 380 82 01

Sekretariat

+48 22 380 82 04

+48 22 380 82 01

