

DECYZJA

na podstawie art. 21 aktu o usługach cyfrowych

Numer sprawy: [REDACTED]/2026

Meta Case ID (RFI): [REDACTED]

Data wydania decyzji: [REDACTED]

Jurysdykcja: Polska

Data złożenia skargi: [REDACTED]

STRONY SPORU

Użytkownik: M [REDACTED]
Imię i nazwisko: M [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Adres: [REDACTED] PL

Platforma: Facebook

Nazwa firmy: Meta Platforms Ireland Limited

Adres siedziby: Merrion Road, Dublin 4, D04 X2K5, Irlandia

I. STAN FAKTYCZNY

1. W dniu [REDACTED] 2026 [REDACTED] („Użytkownik”) złożył skargę przeciwko Meta Platforms Ireland Limited („Meta”) za pośrednictwem systemu zarządzania sprawami ADR Center (<https://ods.adrcenter.it/>). Użytkownik zgłasza zastrzeżenia dotyczące trwałej dezaktywacji jego konta na Facebooku przez Meta. Pomimo złożenia wniosku o weryfikację, platforma podtrzymała swoją decyzję, stwierdzając, że jego konto naruszyło Standardy społeczności, i poinformowała go, że ponowna ocena nie jest już możliwa. Działanie to skutkowało również utratą dostępu do powiązanych biznesowych zasobów reklamowych.
2. Skarżący twierdzi, że jego konto na Facebooku zostało niesłusznie zdezaktywowane przez Meta z powodu **rzekomego naruszenia Standardów społeczności** dotyczących wykorzystywania seksualnego dzieci, czemu kategorycznie zaprzecza. Konto było wykorzystywane głównie do celów biznesowych, w tym do zarządzania działaniami reklamowymi firmy. Po przejrzaniu archiwum „Pobierz swoje informacje”, Skarżący odkrył dowody na **możliwy nieautoryzowany dostęp** lub przejęcie konta tuż przed dezaktywacją, w tym **nietypowe logowanie z Hanoi w Wietnamie, późniejszą zmianę hasła**, punkty kontrolne bezpieczeństwa i zamknięcie sesji – wszystko to miało miejsce [REDACTED] 2026 r. Taka sekwencja zdarzeń sugeruje, że decyzja Meta mogła opierać się na działaniach osoby trzeciej. Dezaktywacja poważnie wpłynęła na działalność biznesową Skarżącego ze względu na utratę dostępu do powiązanych zasobów reklamowych. **Skarżący skorzystał z wewnętrznego procesu odwoławczego Facebooka, ale Meta podtrzymała swoją decyzję, stwierdzając, że dalsza weryfikacja nie jest możliwa.** Skarżący zwraca się o przeprowadzenie niezależnego dochodzenia przez ADR Center na podstawie art. 21 DSA, dążąc do ustalenia, że decyzja Meta była błędna lub niewystarczająco zweryfikowana, oraz o zalecenie przywrócenia konta lub ponownej oceny, biorąc pod uwagę oznaki nieautoryzowanego dostępu.
3. Zgodnie z art. 21 DSA Użytkownik wnosi do ADR Center o uchylenie decyzji o moderacji treści. W związku z tym Użytkownik zwraca się do ADR Center o przeprowadzenie procesu zgodnie z jego Regulaminem pozasądowego rozstrzygania sporów dla dostawców platform internetowych i odbiorców usług, o którym mowa w art. 21 aktu o usługach cyfrowych – rozporządzenia (UE) 2022/2065, obowiązującym w dniu złożenia skargi. Po otrzymaniu skargi ADR Center zweryfikowało jej dopuszczalność i przekazało ją Meta w celu uzyskania uzasadnionej odpowiedzi. Meta zarejestrowała skargę pod numerem sprawy [REDACTED] i przedłożyła odpowiedź, twierdząc, że roszczenie dotyczy naruszenia jej zasad CEI,

podczas gdy w toku wewnętrznego mechanizmu rozpatrywania skarg twierdzono, że naruszono Zasady dotyczące wykorzystywania seksualnego dzieci, znęcania się nad nimi i nagości dziecięcej (*Child Sexual Exploitation, Abuse and Nudity Policy*). W związku z powyższym Platforma podtrzymała stanowisko, że decyzja o moderacji treści powinna zostać utrzymana w mocy.

4. W następstwie powyższego, ponieważ nie przedstawiono żadnych dalszych argumentów, ADR Center przystąpiło do wydania decyzji w oparciu o informacje dostępne w danym czasie.

II. ANALIZA PRAWNA

1. Jurysdykcja i zakres stosowania aktu o usługach cyfrowych (DSA):

1. ADR Center jest certyfikowanym organem pozasądowego rozstrzygania sporów (ODS) na mocy decyzji 501/CONS/24 wydanej 18 grudnia 2024 r. przez AGCOM (włoski organ ds. komunikacji) i na mocy decyzji 107/25/CONS z dnia 30 kwietnia 2025 r. może działać łącznie w 16 językach urzędowych UE, tj.: angielskim, włoskim, bułgarskim, chorwackim, niderlandzkim, francuskim, niemieckim, greckim, węgierskim, łotewskim, litewskim, **polskim**, portugalskim, rumuńskim, słowackim i hiszpańskim.
2. Zgodnie z art. 21 DSA, ODS może rozpatrywać **wyłącznie spory między użytkownikami a „platformami internetowymi”** dotyczące:
 - Nielegalnych treści lub niezgodności z regulaminem dostawcy;
 - Usuwania informacji lub uniemożliwiania dostępu do nich;
 - Zawieszenia lub zakończenia świadczenia usługi na rzecz odbiorców lub zamknięcia kont użytkowników;
 - Zawieszenia, zakończenia lub ograniczenia możliwości monetyzacji informacji; oraz
 - Wszelkich innych działań podejmowanych przez dostawców platform internetowych, które wpływają na treści lub konta użytkowników.
3. Na mocy art. 21 DSA użytkownicy, których treści zostały zablokowane lub usunięte, lub których konto zostało zawieszone, dezaktywowane lub pozbawione możliwości monetyzacji przez platformę, są uprawnieni do wyboru certyfikowanego organu pozasądowego rozstrzygania sporów w celu rozstrzygnięcia sporów z dostawcą usług. Celem tego przepisu jest promowanie sprawiedliwości i przejrzystości dla użytkowników usług pośrednictwa internetowego poprzez zapewnienie łatwo dostępnego, przejrzystego i skutecznego sposobu pozasądowego dochodzenia roszczeń w sferze usług pośrednictwa internetowego. Dzięki zapewnieniu takiego mechanizmu pozasądowego rozstrzygania sporów, osoby zamieszczające treści mogą wybrać odpowiedni organ pozasądowego rozstrzygania sporów, aby skierować tam swój spór, gdy ich treści zostaną zablokowane lub usunięte przez operatora platformy, lub gdy ich konto bądź świadczenie usługi zostanie zawieszone lub zakończone.
4. Stosowanie DSA zależy zatem przede wszystkim od tego, czy dostawca usług, przeciwko któremu wniesiono skargę, kwalifikuje się jako platforma internetowa oraz czy dany spór mieści się w zakresie art. 20 ust. 1 DSA, który przyznaje Użytkownikom prawo do odwołania od:
decyzji podjętych przez dostawcę platformy internetowej z tego powodu, że przekazane przez odbiorców informacje stanowią nielegalne treści lub są niezgodne z jego regulaminem:
 - (a) decyzji o tym, czy usunąć informacje, uniemożliwić dostęp do nich lub ograniczyć ich widoczność;
 - (b) decyzji o tym, czy zawiesić lub zakończyć świadczenie usługi na rzecz odbiorców, w całości lub w części;
 - (c) decyzji o tym, czy zawiesić lub zamknąć konto odbiorców;
 - (d) decyzji o tym, czy zawiesić, zakończyć lub w inny sposób ograniczyć możliwość monetyzacji informacji przekazywanych przez odbiorców.
5. Usługa Facebook należąca do Meta wyraźnie kwalifikuje się jako platforma internetowa, ponieważ przechowuje ogromne ilości treści generowanych przez użytkowników, w tym posty tekstowe, obrazy i filmy, które są następnie rozpowszechniane publicznie lub wśród określonych odbiorców, w zależności od ustawień prywatności użytkownika. Jest to zgodne z definicją platformy internetowej zawartą w DSA, ponieważ podstawową funkcją Facebooka jest ułatwianie wymiany i publikacji informacji na żądanie jego użytkowników. Ponieważ działania te stanowią centralny element modelu biznesowego Facebooka, a nie są jedynie usługą pomocniczą względem innej usługi, decyzja o moderacji treści stanowi spór w rozumieniu art. 21 w związku z art. 20 DSA.

6. Uznanie skargi za niedopuszczalną podważyłoby cały cel DSA, którym jest uregulowanie i zapewnienie bezpiecznego, przewidywalnego i godnego zaufania środowiska online. DSA zapewnia obywatelom UE możliwość korzystania z ich praw podstawowych, gwarantowanych przez Kartę Praw Podstawowych UE oraz Europejską Konwencję Praw Człowieka. Prawa te obejmują wolność wypowiedzi i informacji, wolność prowadzenia działalności gospodarczej, prawo do niedyskryminacji oraz ochronę konsumentów.
7. W związku z tym należy przeprowadzić ocenę merytoryczną decyzji o moderacji treści Użytkownika, aby ustalić, czy działania Meta w niniejszej sprawie są zgodne z DSA.
2. **Działania Meta w niniejszej sprawie stanowią naruszenie przepisów DSA:**
 1. Konto Użytkownika na Facebooku podlegało Warunkom korzystania z usług Meta, które zawierały klauzulę „aktualizacji”: dalsze korzystanie po zmianie regulaminu stanowi ich akceptację. Wersją obowiązującą w czasie, gdy doszło do zdarzenia opisanego w niniejszej Skardze, są Warunki korzystania z usług Meta z dnia 1 stycznia 2025 r. Te ostatnie przewidują, że użytkownicy muszą przestrzegać Standardów społeczności oraz że Meta **może stosować środki moderacji treści, w tym zawieszać lub dezaktywować konta, w przypadku stwierdzenia naruszenia jej Warunków korzystania z usług, jej zasad (w tym Standardów społeczności) lub na podstawie wymogów prawa.**
 2. Twierdzi się, że obecna kwestia dotyczy **Zasad dotyczących wykorzystywania seksualnego dzieci, znęcania się nad nimi i nagości dziecięcej** (*Child Sexual Exploitation, Abuse and Nudity Policy*) Meta, które stanowią podstawę działań egzekucyjnych wobec Użytkownika. Zasady te mają na celu zapobieganie treściom i działaniom, które wykorzystują seksualnie dzieci, zagrażają im lub w inny sposób wyrządzają im krzywdę, dopuszczając jednocześnie ograniczone wyjątki, gdy materiał nie jest udostępniany w kontekście seksualizującym lub wyzyskującym (w celach zdrowotnych, edukacyjnych, informacyjnych, w przypadku nieseksualnej sztuki w świecie rzeczywistym, choć nawet zdjęcia nagich dzieci udostępniane w dobrej wierze mogą być generalnie usuwane ze względu na ryzyko nadużyć). Zasady zabraniają: (i) **wykorzystywania seksualnego dzieci** (rzeczywiste lub podobne do ludzkich nierealne przedstawienia, chwalenie/wspieranie, instruowanie, przyznawanie się, deklarowanie zamiaru, grożenie lub linkowanie do wykorzystywania seksualnego dzieci, takie jak wyraźne lub dorozumiane akty seksualne, stymulacja seksualna lub „elementy” seksualne (krępowanie, zabawki erotyczne itp.) w obecności dziecka, w tym identyfikowanie lub wyśmiewanie domniemyanych ofiar wykorzystywania seksualnego dzieci z imienia i nazwiska lub wizerunku); (ii) **nakłaniania do udostępniania treści seksualnych z udziałem dzieci** (w tym CSAM, nagości dziecięcej lub seksualizowanych wizerunków dzieci); (iii) **niewłaściwych interakcji z dziećmi** (czachowań ułatwiających kontakt seksualny z małoletnimi, w tym seksualizowanych rozmów w stylu groomingu, planowania spotkań, celowego obnażania się lub żądania/pozyskiwania materiałów seksualnych za pośrednictwem prywatnych wiadomości); (iv) **wykorzystywania intymnych wizerunków i szantażu seksualnego (sextortion)** (zmuszanie dziecka do przekazania pieniędzy, przysług lub intymnych wizerunków przy użyciu gróźb ujawnienia intymnych wizerunków, prywatnych rozmów seksualnych lub powiązanych informacji); (v) **seksualizacji dzieci** (treści lub dedykowane konta/grupy, które seksualizują dzieci, w tym seksualizowane kadrowanie na zdjęciach, w sztuce, wideo lub tekście); (vi) **nagości dziecięcej** (przedstawienia rzeczywistej lub podobnej do ludzkiej nierealnej nagości dziecięcej, w tym widoczne lub odkryte części ciała, zbliżenia na nagość itp.) oraz (vii) **znęcania się nad dziećmi bez podtekstu seksualnego**: (przedstawienia znęcania się nad dziećmi bez podtekstu seksualnego oraz treści, które je promują, chwalą, zachęcają do niego lub instruują, jak to robić, z ograniczonymi wyjątkami dla niektórych przedstawień w sztuce, kreskówkach, filmach lub grach). Użytkownicy muszą przestrzegać wymienionych ograniczeń i są zachęceni do zgłaszania podejrzeń o wykorzystywanie lub znęcanie się za pośrednictwem kanałów zgłoszeniowych platformy. Zasady stanowią również, że Meta może zawiesić lub zamknąć (dezaktywować) konta, ograniczyć dostęp lub ograniczyć korzystanie z niektórych produktów, funkcji lub usług, bądź zastosować inne działania moderacyjne wobec treści, takie jak ich usunięcie, oflagowanie (z ekranami ostrzegawczymi/dotyczącymi wrażliwości), etykietowanie i ograniczanie wiekowe, w zależności od powagi domniemanego naruszenia w każdym poszczególnym przypadku.
 3. Jednak **w niniejszej sprawie pozostaje niejasne, w jaki sposób Użytkownik naruszył wyżej cytowane zasady.** W tym celu **nie przedstawiono żadnych dowodów** potwierdzających, które w wiarygodny

sposób wykazałyby, że treści widoczne na powiązanym koncie na Facebooku wiązały się z jakimikolwiek działaniami o charakterze nadużycia.

4. Prowadzi to do ostatecznego wniosku, że **stosując decyzję o moderacji treści wobec Użytkownika na niejasnych i nieuzasadnionych podstawach, Meta naruszyła warunki własnych zasad, co wymaga uwzględnienia skargi i uchylenia decyzji.**
3. **Proporcjonalność i prawa podstawowe:**
 1. DSA wymaga, aby wszelkie ograniczenia były „konieczne i proporcjonalne w świetle charakteru i wagi naruszenia”. W tym przypadku **nie potwierdzono żadnego wykroczenia ze strony Użytkownika**, które można by zakwalifikować jako naruszenie Standardów społeczności Meta, a konkretnie zasad przewidzianych w **Zasadach dotyczących wykorzystywania seksualnego dzieci, znęcania się nad nimi i nagości dziecięcej**. W niniejszej sprawie **podejście „jedno naruszenie (i kara)”, niepoparte konkretnymi dowodami, jest w sposób oczywisty nieproporcjonalne** i nie daje się pogodzić ani z treścią, ani z intencją wspomnianych **zasad Meta**, nie wspominając o wyższych gwarancjach proceduralnych zapisanych w DSA.
 2. Osobno należy wziąć pod uwagę, że profile w mediach społecznościowych są dzisiejszym odpowiednikiem placu publicznego i prywatnego albumu ze wspomnieniami w jednym. Stosując decyzję o moderacji treści, Meta ograniczyła zdolność Użytkownika do wypowiadania się, otrzymywania informacji i utrzymywania relacji. Europejski Trybunał Praw Człowieka wielokrotnie orzekał, że każda ingerencja w te prawa musi zachowywać „**sprawiedliwą równowagę**” (np. *Delfi przeciwko Estonii*, *Charitonow przeciwko Rosji*). W niniejszej sprawie nie dokonano żadnego wyważenia interesów, w związku z czym skarga powinna zostać uwzględniona, a Meta powinna zostać zobowiązana do uchylenia swojej decyzji o moderacji treści.

III. ROZSTRZYGNIĘCIE CO DO ISTOTY SPRAWY

Na podstawie powyższej analizy stwierdza się, że skarga M [REDAKTOWANO] przeciwko Meta Platforms Ireland Limited w odniesieniu do serwisu Facebook powinna zostać uwzględniona zgodnie z zasadami ODS ADR Center.

W związku z powyższym niniejszym rozstrzyga się, że Meta Platforms Ireland Limited powinna przywrócić konto Użytkownika na Facebooku, powiązane z nazwą użytkownika: M [REDAKTOWANO] oraz adresem e-mail konta: [REDAKTOWANO].**.

IV. ORZECZENIE O KOSZTACH

Zgodnie z art. 21 ust. 5 DSA oraz art. 3.3 Tabeli Opłat ODS ADR Center (koszty rozstrzygania spraw, mające zastosowanie do skarg złożonych po 1 września 2025 r.), **wszelkie koszty związane z niniejszym postępowaniem w wysokości 500 € (pięćset euro) zostaną pokryte przez Meta.**

Niniejsza decyzja nie jest wiążąca i nie podlega wykonaniu przez strony zgodnie z art. 21 ust. 2 aktu o usługach cyfrowych, w związku z czym nie podlega zaskarżeniu, egzekucji i pozostaje bez uszczerbku dla prawa stron do skierowania sporu do właściwego sądu zgodnie z obowiązującym prawem. Nieprzestrzeganie niniejszej decyzji może jednak zostać zgłoszone odpowiednim organom, w szczególności Coimisiún na Meán, koordynatorowi ds. usług cyfrowych w Irlandii, któremu podlega Meta Platforms Ireland Limited, lub krajowemu koordynatorowi ds. usług cyfrowych w kraju, w którym Użytkownik ma siedzibę.

Niniejsza decyzja jest udostępniona w systemie zarządzania sprawami ADR Center pod adresem <https://ods.adrcenter.it/>, który jest dostępny dla obu stron i o czym te ostatnie zostały powiadomione drogą mailową.