

Forbrukertilsynet  
Att. Bente Øverli  
Porselensvegen 32, 3920 Porsgrunn  
3920 Porsgrunn

## Europeiske forbrukerorganisasjoner klager TikTok inn for brudd på forbrukerrettighetene

Forbrukerrådet deltar i en klagesak mot sosiale medie-plattformen TikTok sammen med andre europeiske forbrukerorganisasjoner. Aksjonen består i å sende et eksternt varsel til CPC-nettverket og koordineres av vår europeiske paraplyorganisasjon BEUC.

Forbrukerrådet vil med dette brevet gjøre Forbrukertilsynet oppmerksom på denne saken og oppfordre tilsynet til å undersøke TikTok sin praksis, som særlig treffer sårbare forbrukere som barn og unge.

I tråd med artikkel 27 i Forbrukersamarbeidsforordningen har BEUC sendt et eksternt varsel til CPC-nettverket for å rapportere om urimelige kontraktsvilkår og villedende praksis fra plattformen. Etter vårt syn utgjør plattformens praksis klare brudd på europeisk og norsk lov. Disse bruddene har også konsekvenser for et stort antall norske forbrukere, i hovedsak barn og tenåringer.

TikTok er en av de største plattformene innen sosiale medier, med mange millioner brukere på tvers av Europa, der svært mange også er barn og tenåringer. I Medietilsynets rapport «Barn og medier 2020» kommer det frem at 70 prosent av alle mellom 13 og 16 år bruker appen, mens 43 prosent av alle 9 og 10-åringer sier det samme. Forbrukerrådet og andre medlemsorganisasjoner i BEUC er derfor svært bekymret for det vi mener er TikToks mange brudd på forbrukerrettighetene, og for at de ikke ivaretar hensynet til brukerne godt nok, og her er vi særlig bekymret for de yngste brukerne.

Oppsummert ønsker Forbrukerrådet å gjøre dere oppmerksomme på følgende forhold:

- **Urimelige avtalevilkår i “Terms of Service”.** Flere av vilkårene er tvetydige og skaper et svært ubalansert forhold mellom plattformen og brukerne, i TikToks favør;
- **Urimelige avtalevilkår og misvisende praksis i “Virtual Item Policy”.** TikTok har manglende og lite tydelig informasjon i forkant av at det inngås avtale med plattformen. Avtalen har i tillegg urimelige avtalevilkår og det mangler en god verifiseringsprosess for å forhindre misbruk knyttet til ‘in-app’-kjøp og betalingen for “virtuelle mynter”;



- **Villedende praksis i behandlingen av brukeres personopplysninger.** TikTok informerer ikke sine brukere på en tydelig måte om hvilke personopplysninger som samles inn, hvilke formål opplysningene brukes til, og hva det juridiske grunnlaget for behandlingen er. Dette er særlig problematisk når det gjelder barns personopplysninger. Praksisen er problematisk *inter alia*, da det ikke lar forbrukere gjøre et informert valg om hvorvidt de vil registrere seg i appen, og/eller hvordan de kan utøve sine rettigheter under personopplysningsloven; og
- **TikTok unnlater å beskytte barn og tenåringer mot skjult markedsføring og potensielt skadelig innhold.** Vi vurderer TikTok's praksis dithen at de ikke i tilstrekkelig grad tar forholdsregler mot skjult markedsføring på plattformen, og at TikTok dermed ikke i tilstrekkelig grad beskytter barn og unge mot eksponering for skjult markedsføring.

Praksisen beskrevet over, samt resultatet av BEUC sine undersøkelser, er beskrevet i rapportene "*TikTok without Filters*" og "*Confusing by Design: A Data Protection Law Analysis of TikTok's Privacy Policy*", som begge er vedlegg til dette brevet.

Praksisen som TikTok står for er i utgangspunktet problematisk også for voksne brukere, og det er derfor spesielt bekymringsverdig i denne saken siden plattformen har et betydelig antall barn og unge som brukere. Barn og unge er særlig sårbare og må gis et langt bedre vern enn det som her er avdekket.

På denne bakgrunn, oppfordrer vi Forbrukertilsynet til å undersøke TikTok sin praksis i lys av at det er tale om spesielt sårbare forbrukere. Vi ber om at dere holder oss orientert om den videre prosessen og imøteser tilsynets videre arbeid med saken.

Til orientering kan vi avslutningsvis informere om at 17 forbrukerorganisasjoner i Europa også kontaktet sine nasjonale forbrukermyndigheter med oppfordring om å undersøke TikTok sin praksis.

Siden TikToks praksis berører Medietilsynets kompetanse, har vi også sendt brev til dem om saken.

Ta gjerne kontakt med oss dersom dere har spørsmål i sakens anledning.



Vennlig hilsen  
Forbrukerrådet

Inger Lise Blyverket  
Direktør

Vedlegg:

Vedlegg 1: BEUC Report (2021), *TikTok without Filters*.

Vedlegg 2: J. Ausloos & V. Verdoodt, (2021). *Confusing by Design – A Data Protection Law Analysis of TikTok's Privacy Policy*.