

Nem piactér online platformok tapasztalatai a DSA bevezetés kapcsán

Impetus Research

2025. szeptember - november

Tartalomjegyzék

1. Vezetői összefoglaló.....	3
2. A projekt bemutatása.....	7
2.1. A projekt háttere.....	7
2.2. A projekt módszertana.....	7
2.3. A kutatás témakörei	9
2.4. A felmérésben részt vevő vállalkozások érintettsége	9
2.5. A DSA-val kapcsolatos felelősségi körök	11
3. A DSA jogszabályi környezete és megítélése	12
3.1. Egyéb jogszabályok	12
3.2. Más jogszabályokkal való harmonizáció	12
3.3. Arányosság	13
3.4. Egyértelműség	14
3.5. Hasznosság a felhasználók számára	15
4. A bevezetés folyamata, nehézségei	17
4.1. Információszerzés.....	17
4.2. A felkészülés és bevezetés folyamata	17
4.3. Költségek, erőforrásigény	17
4.4. Mi változott.....	18
4.4.1 Tartalommoderáció	19
4.4.2. Jogellenes tartalmak elbírálása.....	21
4.4.3. Transparency database	22
4.4.4. Éves statisztikák, átláthatósági jelentés.....	23
4.4.5. Bejelentési mechanizmus	24
4.4.6. ÁSZF-be ütköző tartalom miatti bejelentés.....	25
4.4.7. Általános Szerződési Feltételek közzététele	25
4.5. Nyitott kérdések	26
5. Az NMHH, mint digitális szolgáltatási koordinátor megítélése.....	28
6. Egyéb vizsgált témák	30
6.1. Kiskorúak védelme.....	30
6.2. Csalás elleni küzdelem.....	33
7. Jövőbeli kutatási lehetőségek	35
8. A beszélgetésvázlat.....	36

1. Vezetői összefoglaló

Az Impetus Research a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) megbízásából egy szakértői interjúkra épülő piackutatási projektet készített. A kutatás célja annak feltárása volt, hogyan érintette a magyarországi nem piactér jellegű online platformokat a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet (DSA) bevezetése, milyen nehézségekkel szembesültek az implementációs folyamat során, mennyire sikerült végrehajtani a jogszabályi megfelelés érdekében tervezett folyamatokat és van-e esetlegesen még nyitott kérdés a jogszabály értelmezése kapcsán.

Az érintett magyarországi cégek száma meglehetősen alacsony. A piaci szereplők áttekintése során összesen 9 vállalkozás került a célcsoportba, amelyek közül hattal sikerült interjút készíteni. Ezek olyan közép- és nagyvállalkozások, amelyek különböző online szolgáltatásokat üzemeltetnek (hirdetési portálok, médiatartalom-megosztók, receptoldal, állásportál, jegyértékesítő felület).

A projekt módszertana félig strukturált, 1 órás online interjúkon alapult, az érintett vállalkozások jogi vezetőivel vagy külsős jogi képviselőikkel. A kutatás a teljes megfelelési folyamatot vizsgálta, beleértve a következő területeket: információszerzés, szabályértelmezés, bevezetés, működtetés, erőforrás-szükséglet, kockázatok, valamint a felhasználói hatások.

A DSA általános megítélése

A szolgáltatók többsége szükségesnek tartja a digitális tér szabályozását, azonban több kritika is megfogalmazódott. Sok cég szerint a DSA olyan kötelezettségeket is előír, amelyeket a magyar jogszabályok korábban is tartalmaztak, így az új rendelet több ponton redundánsnak tekinthető. További kritikaként került megfogalmazásra, hogy a szabályozás nem elég arányos: a kisebb platformok hasonló mértékű kötelezettségeket kapnak, mint az óriásplatformok (ha nem is teljes mértékben, hiszen utóbbiakra azért vonatkoznak speciális szabályok is), miközben kockázati szintjük lényegesen alacsonyabb, erőforrásaik szűkösebbek. Nem csak a platformok mérete (leginkább felhasználói száma) kapcsán fogalmaztak meg arányossági aggályokat a válaszadók. Közülük többen a szolgáltatás profilját illetően is túlzónak ítélik az adminisztratív terheket, mivel a nyújtott szolgáltatások és ezáltal a tartalmak tényleges kockázatához képest ez nem igazán tűnik indokoltnak. Az érintett vállalkozások szerint az általuk működtetett online platformok kis kockázatúnak tekinthetők.

A szabályok értelmezése némileg megosztó, ami azt jelenti, hogy egyesek szerint a rendelet jól értelmezhető, mások szerint az értelmezés nehéz és egyes definíciók bizonytalanok, több terület „szürkezónás”.

Több szolgáltató is felvetette kérdésként, hogy vonatkozik-e rájuk a DSA 3. cikk i) pontjában foglalt kivételszabály, mely – egyszerűen fogalmazva – azt mondja ki, hogy nem tekinthető online

platformnak az a szolgáltatás, amely a fő tevékenység kiegészítő eleme, ami nem használható a fő szolgáltatás nélkül.

A bevezetés folyamata és terhei

A megfelelés a vizsgált vállalkozások többségénél jelentős belső projektmunkát igényelt, amelyben a jogi terület mellett az IT, a menedzsment és az ügyfélszolgálat is érintett volt. Azonban volt olyan online platform is, amely arról számolt be, hogy nem követelt meg komolyabb ráfordítást a megfelelés kialakítása. A különbség leginkább abból adódott, hogy milyen mértékű, mennyiségű és típusú felhasználói tartalom jelenik meg az adott online platformon.

Pontos költségbecslést kevesen tudtak adni, de általános vélemény szerint a munkaidő- és erőforrásigény „magas” volt. A legtöbb többletfeladatot a tartalommoderációs folyamatok átalakítása okozta, különösen ott, ahol nagy mennyiségű felhasználói tartalom jelenik meg.

A tartalommoderációs feladatok együtt járnak a jogellenes tartalmak azonosításának feladatával. Ez azonban sok esetben nem egyszerű. A jogellenes tartalmak elbírálása a gyakorlatban komoly nehézséget okoz, főleg a határesetekben, mivel az érintett online platformok nem hatóságok, így bizonyos esetekben nem tudnak megalapozottan állást foglalni a felhasználói bejelentések kapcsán.

A DSA előírja azt is, hogy a moderálási eljárások eredményeit fel kell tölteni egy ún. átláthatósági adatbázisba. Ez egyes szolgáltatónak technikai nehézséget okozott, mások szerint viszont könnyen teljesíthető. Ugyanakkor a bejelentések számától függően ennek folyamatos menedzselése nagyon komoly feladat is lehet. A bejelentések száma az évi néhánytól az évi több tízezres nagyságrendig terjedhet.

Sok esetben a bejelentések nem jogszabálysértés, hanem az ÁSZF megsértése miatt születnek, ám a DSA ezek kezelését is kötelező riportálás alá vonja. Ezt több szolgáltató is aránytalannak és indokolatlannak tartja.

Ezek a cégek gyakran hoztak létre előzetes moderációs rendszereket (azaz az ellenőrzések még a tartalom publikálása előtt megtörténnek), hogy csökkentsék a kötelező bejelentések számát és így a leterheltségüket.

További kritika az adatbázissal kapcsolatban, hogy nem felhasználóbarát és nehezen használható. Kevés statisztikai visszacsatolást ad, és a szolgáltatóknak így párhuzamos rendszereket kell működtetniük, hogy a szükséges éves átláthatósági jelentések tartalmát előállítsák, miközben azok könnyen kinyerhetőek lennének az adatbázisból.

Felhasználói hatások

A szolgáltatók többsége szerint a DSA tényleges hatása a felhasználókra nézve minimális, különösen olyan platformok esetében, ahol már korábban is szigorú moderáció működött. Egy átlagos felhasználó vélhetően nem sok mindent vett észre a bevezetett változásokból. A leginkább az új

bejelentő „gombok” és így egyszerűbb panaszmechanizmusok bevezetése volt észrevehető a számukra, ami egyben növelte is a bejelentések számát, további terheket téve az azok elbírálásáért felelős szervezeti egységekre.

NMHH munkájának megítélése a DSA kapcsán

A szolgáltatók egységesen kiemelkedően pozitívnak értékelték az NMHH működését. Jelentős elismerést kapott a Hatóság a DSA bevezetése kapcsán nyújtott támogató magatartása kapcsán. Segítőkésznek, együttműködőnek, proaktívnak, gyorsnak, és nem büntetésorientáltnak látták a munkáját az online platformokat üzemeltető vállalkozások. Többen javasolták, hogy a jövőben is maradjon fent ez a támogató magatartás és az újdonságok, illetve a jól működő gyakorlati megoldások kapcsán várnak a jövőben is tájékoztatást.

Kiskorúak védelme

A kiskorúak online védelme az Európai Unió számára kiemelten fontos terület, amelyet a DSA is hangsúlyoz (28. cikk (1)). A szabályozás előírja, hogy minden olyan online platform, amely kiskorúak számára hozzáférhető, *„megfelelő és arányos intézkedésekkel”* köteles biztosítani a gyermekek magas szintű magánéleti és biztonsági védelmét. A Bizottság 2025 júliusában részletes iránymutatást is kiadott ehhez, amely ugyan nem kötelező jogi norma, de fontos benchmarknak tekinthető a szolgáltatók számára.

A vizsgált magyar platformok többsége azonban úgy értékelte, hogy szolgáltatásaik nagyon alacsony kockázatúak a kiskorúak szempontjából, mivel tartalmaik jellemzően semmilyen veszélyt nem jelentenek rájuk. Emiatt a gyakorlatban nem vezettek be külön, speciális új szabályokat vagy rendszereket, hanem inkább az ÁSZF-ben tiltott tartalmak betartatására és az egyébként is működő tartalommoderációra támaszkodnak. Ahol mégis releváns a kérdés – például videómegosztó oldalakon –, ott gyerekzár funkció, valamint önbevalláson alapuló korhatár-ellenőrzés működik.

A válaszadók egyetértettek abban, hogy nincsenek még elérhető, általánosan alkalmazható, technikailag reális megoldások a hatékony életkor-ellenőrzésre. Többen remélik, hogy a jövőben állami vagy központi digitális azonosítási rendszerek (pl. DÁP) segítenek a probléma megoldásában, esetleg piacra lép olyan szolgáltató, amely képes hatékony szolgáltatást nyújtani a kérdéses témában.

Online csalások

A vizsgált platformok többsége nagyon korlátozottan érzi érintettnek magát az online csalások területén. Azok a szolgáltatók, ahol a tartalom nem felhasználók által kerül feltöltésre, hanem szerkesztett, ellenőrzött módon (például médiatartalom), úgy vélik, hogy felületük nem jelent terepet csalási kísérleteknek. A többi szolgáltató szerint a teljes kiszűrés nem lehetséges, de a rendszerük jellemzően jól működik. A visszaélések korábban gyakoribbak voltak; mára a fejlesztett moderációs

és ellenőrzési folyamatok miatt csökkenő tendenciát mutatnak. Összességében a nem piactér jellegű platformok úgy érzik, hogy bár a csalások elleni küzdelem fontos, nem tartoznak a leginkább veszélyeztetett platformok közé és rendszerint hatékony belső szűrőmechanizmusuk kielégítő megoldást nyújt.

2. A projekt bemutatása

2.1. A projekt háttere

A DSA, a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet,¹ az Európai Digitális Stratégia részeként jelent meg. A rendelet célja, hogy biztonságosabb online környezetet teremtsen a fogyasztók és a vállalkozások számára és egységes szabályokat állítson fel a közvetítő szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók számára.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH), amely a DSA kapcsán kijelölt magyarországi digitális koordinátor, már több különböző kutatás keretében vizsgálta a kötelezett piaci szereplők DSA-nak való megfeleléssel kapcsolatos tapasztalatait, meglátásait, illetve a felhasználók, DSA-val kapcsolatos ismereteit, percepcióit.

A piackutatás mostani fázisa a nem piactér online platformokat vizsgálta.

2.2. A projekt módszertana

A DSA kiterjed az Unió összes online közvetítő szolgáltatójára, ugyanakkor a rendelet számos pontja, így például a kifejezetten online platformokra vonatkozó addicionális szabályok alól a mikro- és kisvállalkozások mentesülnek.

Ezért ebben a projektben kizárólag azokat, a nem piactér jellegű online platformokat vizsgáltuk, amelyek üzemeltető szolgáltatói legalább középvállalkozásnak minősülhetnek.

Az érintett szolgáltatói kör kiválasztásakor - az NMHH-val együttműködve – 9 vállalkozás különböző szolgáltatásait sikerült meghatározni, amelyeket az alábbiakban sorolunk fel.

Central Médiacsoport Zrt.

- *hirstart.hu*
- *startlap.hu*
- *akcios-ujsg.hu*
- *nosalty.hu*
- *kremmania.hu*

Duna House Franchise Kft.

- *dh.hu*

Hasznáلتautó.hu Kft.

- *hasznaltauto.hu*
- *szalonauto.hu*
- *autoalkatresz.hu*

¹ Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendelete (2022. október 19.) a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet)

ingatlan.com Zrt.

- ingatlan.com
- iroda.hu
- raktar.hu

INTERTICKET Kft.

- jegy.hu

Mediaworks Hungary Zrt.

- videa.hu
- videakid.hu
- ingatlanbazar.hu
- mindmegette.hu

OTP Otthonmegoldások Kft.

- zenga.hu
- koltozzbe.hu
- ujothon.hu

PORT.hu Kft.

- blog.hu
- indavideo.hu
- forum.index.hu

Profession.hu Kft.

- profession.hu

A projekt során az érintett piaci szereplők illetékeseit kértük fel egy nagyjából 1 órás beszélgetésen való részvételre. A megcélzott válaszadói körből 6 vállalkozás képviselőit sikerült elérnünk, akik vállalkoztak is a beszélgetésre. A fenti felsorolásban dőlt betűvel szedett vállalkozások nem reagáltak a megkeresésünkre. (A megkeresések egyes esetekben csak az adott online felületeken elérhető kapcsolattartási pontokon tudtak megtörténni, így nem tudhatjuk, valójában kihez jutott el a megkeresésünk. Ahol erre volt lehetőségünk, a megkereséseket kiegészítettük más, sokszor informális kapcsolattartási pontokkal is, leginkább direkt (konkrét névre szóló) e-mailes megkeresésekkel is.)

Az interjúkat minden esetben az adott vállalkozás jogi feladataiért felelős vezetőjével, vagy pedig külsős jogi megbízottal készítettük el. Az interjúk online módon zajlottak, videokonferencia-eszköz igénybevételével. Az érintett vállalkozások részéről az interjúkon 1-2 fő vett részt. A kérdésekre a válaszadók jellemzően tudtak válaszolni. Kis mértékben utólagos információküldésre is volt lehetőségük.

2.3. A kutatás témakörei

A beszélgetések során a jogi szakemberek elmondhatták véleményüket általában a DSA-ról, illetve arról, szerintük betölti-e azt a szerepet, amit az uniós jogalkotók szántak neki.

Végig vettük a jogszabály feldolgozásának menetét az informálódástól a bevezetésre kerülő intézkedések megtervezésén át a szükséges erőforrások biztosításáig és a szükséges fejlesztések elvégzéséig.

Vizsgáltuk mennyire érzik a saját szolgáltatásaik kapcsán, hogy fogyasztóik számára nagyobb transzparenciát és védelmet nyújt a rendelet, és mennyire érzik azt, hogy saját felhasználóik számára érezhető hatást ért el a bevezetés.

Tágabb kontextusban vizsgáltuk az érintett vállalkozások jogi folyamatait, a felelősségi köröket és végrehajtási eljárásokat, illetve a DSA-n túl érintettük a digitális szolgáltatásokat érintő egyéb jogszabályok körét is.

A DSA-n túlmenően kérdeztük azt is, hogy a kiskorúak védelmét érintő szabályozást hogyan alkalmazzák, mennyire játszik ez központi szerepet náluk, figyelembe véve az EU erős törekvését ennek a területnek az eddigieknél körültekintőbb szabályozása iránt.

A kutatásban kitértünk arra is, hogy általában mennyire érzik magukat, az online platformjaikat érintettnek az online csalások kapcsán.

A projekt piackutatói formában (tehát nem hatósági vizsgálatként) került lebonyolításra, aminek legfontosabb jellemzője, hogy a válaszadás alapvetően anonim. A válaszok jelentős részénél egyébként nem bír nagy jelentőséggel, hogy ki fogalmazta meg az adott véleményt. Néhány esetben – ahol a válaszadó kiléte jelentőséggel bír – a válaszadók engedélyével megjelöltük a riportban az adott választ adó cég nevét.

2.4. A felmérésben részt vevő vállalkozások érintettsége

A felmérésben érintett vállalkozások tevékenysége sokrétű és profilját illetően jelentősen eltér egymástól, ezáltal más-más okból tartoznak a DSA hatálya alá. A következőkben röviden ismertetjük a szolgáltatásaik lényegét.

A Duna House Franchise Kft. ingatlankereskedelemmel és hozzá kapcsolódó szolgáltatások közvetítésével foglalkozó vállalkozás. Weboldalukon – a dh.hu oldalon – a szerződött franchise partnereik által feltöltött hirdetések szerepelnek. Ugyanakkor az oldal egyedi jellemzője, hogy oda nem bármilyen felhasználó, hanem csak a szerződött partnerek tölthetnek fel tartalmakat. Ez a karakterisztika önmagában jelentős kontrollt gyakorol az oldalon megjelenő tartalmakra nézve.

A Hasznáلتautó.hu Kft. és az ingatlan.com Zrt. a felmérés idején már egy cégcsoport részét képezik. Mindkét cégnek a fő zászlóshajó hirdetési oldalukon túlmenően még több további, de jelentőségében (pl. árbevétel, felhasználók száma) lényegesen kisebb weboldal áll a tulajdonában.

Ezek az oldalak mind hirdetési profilúak, amelyre a felhasználók hirdetéseket tölthetnek fel, és azokat az online felületeiken a nyilvánossághoz közvetítik, ezáltal online platformoknak minősülnek.

Az INTERTICKET Kft. egy széles szolgáltatási spektrummal rendelkező informatikai cég, amely az általa működtetett jegy.hu szolgáltatás kapcsán tartozik a DSA hatálya alá. A jegy.hu üzleti modelljét tekintve egy érdekes hibrid szolgáltatás. Az oldalon elérhető jegyek jelentős részét a szolgáltató más programszervezők megbízásából, de saját számlás módon értékesíti. A szolgáltató ugyanakkor közvetítő szolgáltatóként is eljár: ebben az esetben a jegy.hu oldalon maga a rendezvényszervező értékesíti a jegyeket, mint kereskedő, és a platform csak összekapcsolja a feleket, lebonyolítja az adásvételt az online felületén. A weboldalára a felhasználók nem tudnak tartalmat feltölteni, azt a cég alkalmazottjai végzik a programszervezőktől kapott információk alapján (strukturált módon). Ez a folyamat biztosítja, hogy az oldal tartalma kontrollált.

A Mediaworks Hungary Zrt. egy nagy médiavállalat, amely az online térben is számos szolgáltatással van jelen. Jelen kutatás szempontjából a videómegosztó szolgáltatásaikkal, egy ingatlanhirdetési oldallal és egy receptmegosztó oldallal váltak érintetté. Mindegyik lehetővé teszi a felhasználók számára tartalmak feltöltését, megosztását, amivel online platformnak minősülnek.

A Profession.hu Kft. a hasonló nevű álláshirdetési oldallal tartozik a DSA hatálya alá. Az oldalra hirdető partnereik álláshirdetéseket tölthetnek fel, a magánszemély felhasználók pedig felhasználói értékeléseket tudnak az egyes munkahelyekről az oldalra írni.

A DSA által érintett szolgáltatások jellemzően nem az egyetlen bevételi forrásai a felmérésben részt vevő vállalkozásoknak. A vizsgált szolgáltatásoknak a teljes árbevételhez való hozzájárulása nagyon széles skálán mozog. Volt olyan a válaszadók közül, amelyiknél az online platform klasszikus értelemben nem is termel árbevételt (csak támogatja a többi szolgáltatást) és olyan is, ahol viszont ez a bevételek fő forrása.

Pontosan emiatt az üzleti modellre vonatkozó hivatkozással az egyik vállalkozás jelezte azt is, hogy ők az online platform kategóriáját nem tartják magukra vonatkozóknak a DSA 3. cikk i) pontjában foglalt kivétel szabály alapján. E hivatkozott pont kimondja, hogy nem minősül online platformnak az a szolgáltatás, ahol a harmadik féltől származó tartalom tárolása és nyilvános terjesztése egy másik szolgáltatás kisebb vagy kizárólag kiegészítő eleme, vagy a fő szolgáltatás kisebb funkcionálitása, amely objektív technikai okokból nem használható a fő szolgáltatás nélkül, és integrációja nem a rendelet megkerülését szolgálja. A DSA egyéb, nem online platformokra vonatkozó szabályait követik.

Azoknál a vállalkozásoknál, ahol termel árbevételt a platform, a következő bevételi típusok fordultak elő:

- Hirdetési bevételek
- Hirdetésekhöz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások (kiemelés, kezdőoldali megjelenés) bevételei
- Online marketing szolgáltatások
- Szolgáltatási díjak a felhasználók felé
- Adatbázisok értékesítéséből származó bevételek

2.5. A DSA-val kapcsolatos felelősségi körök

A vállalkozásoknál a DSA-nak való megfelelés egyértelműen a jogi szakterület kompetenciája és a bevezetés az ő iránymutatásukkal valósult meg. A cégek részben saját, házon belüli jogi területtel rendelkeznek (ez a jellemzőbb), de van, ahol külsős megbízott jogi képviselő végzi ezeket a feladatokat.

A bevezetés során azonban jelentős mértékben be kellett vonni a cégek más szakterületeit is, jellemzően a következőket:

- *Menedzsment*: A menedzsment több esetben értetlenkedve állt a feladat előtt és előfordult, hogy komolyabb meggyőzésre volt szükség, hogy ez a rendelet vonatkozik az adott szolgáltatóra és az abban foglaltakat végre kell hajtani. A végrehajtáshoz, a jelentősebb döntések meghozatalához és a szükséges erőforrások biztosítása érdekében mindenképpen bevonásra kellett, hogy kerüljenek a legmagasabb szintű döntéshozók.
- *Informatika*: Mivel a megfelelés minden esetben járt valamilyen informatikai fejlesztéssel, ezért e terület is részt vett a folyamatban.
- *Ügyfélszolgálat*: A rendszer működtetése kapcsán felmerülő feladatok jelentős része (tartalommoderáció, bejelentések kezelése) náluk jelentkezik, így már a folyamatok kialakítása során be kellett vonni őket a bevezetési eljárásba.
- *Üzleti területek, kontrolling*: A jelentésekhez, riportokhoz (például átláthatósági jelentés vagy felhasználószám közzététele) a szükséges információk biztosítása egy kontrolling feladat (az esetek többségében), így szükséges a részvételük a folyamatok kidolgozásában.

A DSA megfelelés tehát a szervezetek jelentős részét áthatja és felelősséggel ruházza fel. Ráadásul nem csak a jelenlegi működési mód kapcsán, hanem folyamatosan és előrelátóan szem előtt kell tartaniuk, ha bármilyen intézkedésnek, működésbeli változásnak van DSA vonatkozása. Ahogyan az egyik válaszadó megjegyezte:

„Nem biztos, hogy mindig eszébe jut az üzleti vagy az üzletfejlesztési területnek, hogy ha bevezet például egy új kiemelési technikát a hirdetésekénél, vagy akármit, akkor azt az ÁSZF-be is átvezesse.”

3. A DSA jogszabályi környezete és megítélése

3.1. Egyéb jogszabályok

A válaszadóink számos jogszabályt említettek a beszélgetések során, amelyeket a digitális szolgáltatások nyújtása során figyelembe vesznek. A legtöbbször említett jogszabályok – a teljesség igénye nélkül – a következők voltak:

- 2001. évi CVIII. törvény – azaz az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény
- 2023. évi CIV. törvény – azaz az internetes közvetítő szolgáltatásokról szóló törvény
- 2023. évi CIII. törvény – azaz a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló törvény
- (EU) 2016/679 – az általános adatvédelmi rendelet
- (EU) 2022/1925 rendelet – vagyis a digitális piacokról szóló jogszabály
- A Tanács (EU) 2021/514 irányelve – azaz az adminisztratív együttműködésről szóló uniós jogszabály
- (EU) 2022/2555 irányelv – azaz a hálózati és információs rendszerek biztonságáról szóló uniós irányelv
- 2010. évi CIV. törvény – a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól
- 2010/13/EU irányelv – AVMS irányelv
- Fogasztóvédelmi jogszabályok, rendeletek

A felmérésben részt vevő vállalkozások egyöntetűen egyetértettek abban, hogy mindenképpen szükséges a digitális világ szabályozása és ilyen szempontból fontosnak tartják a DSA megalkotását és bevezetését.

Ugyanakkor azért jellemzően a kritikusabb vélemények vannak többségben, amelyek számos vonatkozásban jelentek meg az interjúk során. A fejezet további részeiben ezeket ismertetjük.

3.2. Más jogszabályokkal való harmonizáció

Nem azonos a rendelet megítélése ebben a tekintetben, de volt olyan válaszadó, aki elmondta, problémát lát abban, hogy bizonyos területeket szabályoznak EU-s és nemzeti szinten is és ezek a jogszabályok nem feltétlenül harmonizálnak egymással, illetve más-más kötelezettségeket írnak elő az érintettek számára.

„A nemzeti és európai szabályozás nem ér össze, olyan, mint hogyha bizottságok egymásról nem tudva készítenének jogszabályokat, például DSA esetében is megfogalmaztuk ezt, hogy mintha a DMA rendelet készítői egyáltalán nem találkoztak volna a DSA rendelettel”

Felmerült az is – és ebben a többség egyetértett –, hogy a DSA-ban szabályozott területek jelentős része a magyar jogszabályokban már korábban szabályozásra került. Ily módon a DSA elvárásainak a felmérésbe bevont vállalkozások már korábban jórészt eleget tettek.

„Az ajánlórendszerek működése korábban is le volt írva a fogyasztóvédelmi elvárások miatt.”

„A szöveges véleményeket lehetett korábban is jelenteni.”

„A mi esetünkben olyan rettenetes változásokat nem hozott. Már eddig is így működtünk.”

„Ezek a szabályok bőségesen befértek volna már meglévő szabályok módosításába, amit egyébként már alkalmazunk.”

Egyes vélemények szerint a DSA kicsit salátatörvény is, hiszen számos más témájú jogszabály által lefedett területet is érint, ami még inkább felerősíti, hogy nem feltétlenül ilyen formában és tartalommal kellett volna megalkotni.

„Nagyon sokféle szabály került bele a DSA-ba, amik egyébként más szabályozások körébe kerülhetek volna, tehát vannak benne fogyasztóvédelmi jellegű dolgok, vannak benne olyanok, amik talán inkább egy kicsit versenyjog témakörébe tartoznak.”

3.3 Arányosság

Valószínűleg a felmérésben részt vevők legrelevánsabb kritikája a DSA kapcsán, hogy nem kellően arányos a teher, sem az általuk jelentett kockázatokkal, sem az érintett vállalkozások méretével és teherviselő képességével. Bár a DSA tartalmaz könnyítéseket az EU nomenklatúra alapján mikro- és kisvállalkozásoknak számító cégek javára, a középvállalkozási szinttől felfelé a jogszabály jelentős része már hatályos. (Ugyanakkor vannak olyan rendelkezések is a DSA-ban, melyek csak a piactérnek minősülő, valamint olyanok is, amelyek csak az online óriásplatformokra [VLOP] és nagyon népszerű keresőprogramokra [VLOSE] vonatkoznak).

Ahogy az egyik válaszadó megfogalmazta a javaslatai között:

„Jelen pillanatban az óriásplatformok és az egyéb online platformok között van csak egy sáv húzás... Üdvösnek tartanánk, ha akár ez több sávra lenne bontva.”

A megkérdezettek egyöntetűen és egyértelműen túlzónak találják a meghozott rendelkezéseket és nem igazán értik, hogy az ő méretkategóriájukban miért kellett ilyen mértékben és szigorúsággal szabályozni a folyamatokat.

„Very large platformokra lett kitalálva, ezért túlzóak a szabályok ránk nézve.”

„A középvállalatokat nehéz helyzetbe hozza. Ezek olyan szabályok, amik elsősorban nagyobb vállalatokra vannak kitalálva, ahol jelentős emberi munkaerő és jelentős pénz áll rendelkezésre. A középvállalatoknak ezeknek a megugrása meglehetősen nehéz.”

„Ez nem gond egy nagyvállalatnak, ő ezt megoldja. Egy középvállalat, ahol van egy darab jogász – talán az sincs alkalmazásba csak külsős –, értelemszerűen nem tudja ugyanezt végig csinálni, nincs meg a szakértelme, a szaktudása, a pénze.”

„Valószínűleg ezek az óriás platformok tették szükségessé ezt az egész szabályozást, mert ott valósulnak meg olyan szintű csalások, amire tényleg releváns lehet ez a rendelet. Sokszor felmerült bennünk, meg nyilván a kollégák, mikor kérdezték, hogy jaj, most ez tényleg kell? Nem túlzás ez az egész? Akkor valóban elgondolkodtunk egyébként, hogy a mi kis platformjainkon nincsenek olyan szintű jogsértések, nem erre használják felhasználók az oldalt.”

A felmérésben részt vevő vállalkozások többsége rendkívül kis kockázatúnak ítélte meg a saját tevékenységét. A 6 bevont vállalkozás közül 2 esetében az érintett online platformokra csak arra jogosult személyek (saját munkavállalók, franchise partnerek) tölthetnek fel tartalmat. A többi vállalkozásnál is nagyban osztották azt a véleményt, hogy az ő szolgáltatásaik nem tipikus felületei a DSA-ban (és egyébként más jogszabályokban) definiált különböző jogellenes cselekményeknek. Emiatt (elismerve a rendelet fontosságát), túlzónak tartják az előírt követelményeket.

„Nem mi vagyunk szerintem azok az online platformok, amik a potenciális veszélyt hordozzák.”

„Kicsit azt érzem, hogy ez az európai jogalkotásra jellemző megközelítés volt, hogy egy óriási adminisztratív terhet akasztunk a szolgáltatók nyakába.”

„Nem miattunk alakult ki a szabályozás és ehhez képest nekünk ez egy plusz teher, holott arra, amit mi csinálunk, bőven elég volt a korábbi elektronikus kereskedelmi szabályozás. A plusz adminisztrációs teher, ... az nekünk mindenképp túlzó, a mi működésünkhöz képest.”

3.4 Egyértelműség

Erősen megoszlottak viszont a vélemények a tekintetben, hogy mennyire egyértelműek a DSA rendelkezései, beleértve, hogy mely cikkek mely szolgáltatásokra vonatkoznak, és hogy a rendelkezéseket pontosan hogyan kell végrehajtani.

A kedvezőbb vélemény megfogalmazók szerint a DSA egy aránylag egyszerűen értelmezhető rendelet:

„Nem kimondottan és túlzottan bonyolult jogszabály, aminek az implementálása mindenki számára megoldható.”

Voltak viszont, aki ettől 180 fokban eltérő véleményt fogalmaztak meg.

„Hát egyáltalán nem éreztük könnyen értelmezhető jogszabálynak. Számos kérdés merült fel definíciókkal kapcsolatban, meg egyáltalán azzal kapcsolatban, hogy mely szolgáltatások kerülnek a hatálya alá.”

(már korábban idéztük, de ide is kapcsolódik) „... az online platform kategóriáját azt nem tartjuk magunkra vonatkozóknak. Ez a jelenlegi céges álláspont...”

„Az NMHH szerint a mi portálunk az egy hirdetési portál ugye. ...ilyen tekintetben szerintem egy ilyen állatorvosi ló vagyunk.”

3.5 Hasznosság a felhasználók számára

Az előző pont alatt már érintettük, hogy a felmérésben részt vevők – különösen a szolgáltatásaik által hordozott kockázatokhoz képest – túlzónak érzik a szabályozások okozta terheket. Mivel – megítélésük szerint – a felhasználók irányában jelentkező kockázatok nem érdemlegesek (a legtöbb vizsgált szolgáltatás kapcsán), ezért álláspontjuk szerint a DSA rendeletnek a felhasználók számára nyújtott hasznossága is minimális.

„Amekkora erőforrást igényel ezeknek a betartása, annál jóval kevesebb előnye van a felhasználók oldaláról.”

„...ezzel a fogyasztók nincsenek előrébb.”

„Nagyon csekély mértékben vannak olyan témakörök, amik nálunk igazán relevánsak voltak, amik mondjuk a mi fogyasztóinknak változást hoztak.”

„Szerintem ez csak csepp a tengerben, azt gondolom”

Fontos ezen a ponton leszögezni, hogy a kritikus észrevételek nem befolyásolták a vállalkozásokat abban, hogy a DSA rendelet előírásainak legjobb tudásuk szerint megfeleljenek. A beszélgetések alapján mindenki szeretne „compliant” lenni és ehhez a megfelelő intézkedéseket a vizsgált cégek megtették. Ez részben saját belső motiváció és a fogyasztók, felhasználók irányába érzett elkötelezettség és felelősségvállalás miatt van így, ugyanakkor van egy másik, üzleti/anyagi ok is. Elég komoly kockázatot vállal az, aki nem felel meg a rendelet előírásainak. Ahogy az egyik válaszadó kifejtette.

„Nem akarjuk azt a kockázatot, hogy majd jól megbüntetnek. 100 millió forint nem fér bele a kockázatkezelésünkbe.”

A fogyasztók számára nyújtott hasznosság elemzése során voltak olyanok, akik kiemelték, hogy a világ médiagazdasága olyan méretű és dinamikájú átalakuláson megy keresztül, amit a jogszabályok nehezen tudnak követni és ez igaz a DSA-ra is. A DSA szabályoz bizonyos területeket, de ezeken

túlmenően számos olyan kérdés van, amelyeket ebben a kontextusban kellene szabályozni, de ez a jogszabály nem kezeli ezeket.

„A médiában akkora változások voltak, vannak, hogy egyszerűen azt látjuk, hogy a szabályozási rendszerek a szabályozási fogalmak nem követik le. A médiában jelenleg jelen levő változásokat, a social-médiát, a videómegosztó platformokat, ezeknek a súlyát, szerepét azt, hogy ezek mennyire átveszik a hagyományos médiától a véleményformálás szerepét, azt nem követik le még fogalmi definíciós szinten sem.”

„Azt gondolom, hogy főleg majd, hogyha ez az egész mesterséges intelligencia még jobban bejön majd a képbe, akkor gyakorlatilag itt a fogyasztók megtévesztésének szerintem számtalan új esetével fog mindenki találkozni minden irányból, és akkor a kiskorúak védelméről talán nem is beszélnék.”

4. A bevezetés folyamata, nehézségei

A felmérésben részt vevő, online platformot üzemeltető vállalkozások mindegyike ismeri és alkalmazza is a DSA rendelkezéseit. Ebben a fejezetben a folyamat egyes állomásait tekintjük át a feldolgozástól, a bevezetésen és a működtetésen át a nyitott kérdésekig. Fókuszálunk a bevezetés nehézségeire és erőforrásigényére is, így téve teljessé a képet, ami a rendelet alkalmazásának kérdését illeti.

4.1. Információszerzés

Az érintett vállalkozások a jogi feladatokat részben házon belüli jogi szakértőkkel, részben külsős jogi képviselőkkel, tanácsadókkal oldják meg.

A jogszabályokról számos különböző forrásból értesülnek a cégek.

Természetesen a jogi területek maguk is aktívan követik a jogszabályi változásokat jogi adatbázis előfizetések, a Magyar Közlöny és – részben – különböző EU-s jogi források figyelésével. Jogi területen gyakoriak a szakmai rendezvények, különböző tematikus események (például üzleti reggelik), ahol szintén értesülhetnek a változásokról. A nagyobb nemzetközi ügyvédi irodák, valamint tanácsadócégek szintén gyakran tájékoztatják a potenciális partnereiket a változásokról különböző formában.

Így – figyelembe véve a jelentősebb média figyelmet is – a DSA rendeletről az érintett vállalkozások időben értesültek és el tudták kezdeni a felkészülést.

4.2. A felkészülés és bevezetés folyamata

Figyelembe véve, hogy a rendelet az üzleti, működési folyamatok jelentős részét érinti, a bevezetés folyamatára többnyire nagyobb projekt csapatokat kellett létrehozni. Ezekben együttműködött a jogi terület, az ügyfélkapcsolati (tartalommoderálásért és az ügyfelekkel való kapcsolattartásért felelős) terület és az informatika.

4.3. Költségek, erőforrásigény

A felmérésbe bevont vállalkozások nem tudtak pontos számot mondani arra vonatkozóan, hogy milyen erőforrást igényelt a DSA-nak történő megfelelés és ez összességében milyen költséggel járt. A cégek nem rendelkeznek olyan információval, hogy saját munkatársaik részéről hány munkaórát vett igénybe a folyamatok kialakításban és a szükséges fejlesztésekben való részvétel.

Egy válaszadó cég jelölte meg pontosan a fejlesztés külső munkaóra és költség igényét, hiszen erről számlát kaptak az informatikai alvállalkozótól.

„Az ÁSZF jogi és termékoldali humán erőforrás. Az informatikai fejlesztéseket külső fejlesztő készítette. 200 munkaóra 4-5 millió forintos ráfordítás. Ez a cég méretéhez képest nem túl nagy költség, de az adott szolgáltatás jövedelemtermelő képességéhez képest sok. Érzésre rendkívül sok erőforrást emésztett fel. Nem tudom, hány hónapig foglalkoztunk ezzel.”

A többi vállalkozás esetében csak becslésekre tudunk hagyatkozni a felkészülés (és a későbbiekben az üzemeltetés) költségeire vonatkozóan, de ezek sem összegszerűek, inkább a válaszadók szubjektív értékítéletét tükrözik.

A költségeket általában széles skálán becsülték a beszélgetőpartnerek. Függően az elhatározott fejlesztések mértékétől az alacsony költségektől a jelentős költségekig többféle válasz előfordult. A jellemző válaszokat is ebben a logikai sorrendben mutatjuk be:

„Hát annyi költség volt, amikor a hatóság megérkezett hozzánk, akkor természetesen ügyvéd segítségét kértük abban, hogy legszakszerűbb válaszok szülessenek, és hogy átvizsgáljuk mi is, de azon kívül nem volt költségünk.”

„Alapvetően a DSA-hoz kapcsolódó fejlesztések azok nem voltak óriásiak. De a jogszabályoknak megfelelés, tehát a compliance, nagyon jelentős mértékben az elmúlt években és jelenleg is leköti a kapacitásainkat, a fejlesztéseket. Nem kifejezetten a DSA-ra gondolok, tehát jelenleg is folyamatban van a NIS2. Ehhez képest a DSA az gyerekjáték volt, hogy úgy mondjam.”

„Ezt így az összes többi fejlesztéshez képest nehéz be kategorizálni. Nyilván ez egy nem várt költség volt.”

„A működtetés is extra terhekkel jár. Mondjuk volt előtte is tartalommoderálás korábban is. Ahogy most is automatikus és manuális moderálás, előzetes és utólagos moderálás, de a folyamatokon is kellett fejleszteni.”

Először nyilván emberi erőforrást igényelt. Hosszú folyamat volt. Hogyha az alacsony – közepes – magasból kéne jelzőt választani, akkor nagyon magas erőforrás igénye volt. Nem egy GDPR volt, de sok.”

4.4. Mi változott

Talán a legfontosabb kérdés, hogy milyen változásokat hozott a vizsgált online platformok működésében a DSA rendeletnek történő megfelelés.

Mielőtt a részleteket külön is vizsgáljuk érdemes általánosságban képet alkotni. Egy válaszadó találóan megjegyezte, volt munka a megfelelés érdekében kialakítandó folyamatokkal és informatikai fejlesztésekkel, de igazából szinte minden előírásnak volt már előzménye a magyar jogrendből kifolyólag is.

„Nyilvánvalóan ki kellett alakítani azt, hogy a kereskedő adatai pontosan abban a struktúrában szerepelhessenek, ahogy szükségesek. Ki kellett alakítani a bejelentésre vonatkozó formákat, de hát ez néhány napnyi feladat volt, tehát ez nem volt probléma. Igazából nyilván az ÁSZF-et kellett módosítani, ami az én területem volt. A hirdetéseket meg kell jelölni, és egy meghatározott adat struktúrát kell oda írni, de a hirdetéseket mindig is meg kellett jelölni. Tehát ez nem egy új szabály, legalább egy évtizede, de lehet, hogy két évtizede a magyar jogban szereplő szabályról beszélünk”

„ÁSZF-eket kellett módosítani. Voltak belső szabályok, amiket módosítani kellett. meg kellett határozni felelősöket, meg a folyamatokhoz folyamatokat kellett rendelni, és azokhoz felelősöket, határidőt beilleszteni a meglévő folyamatokba.”

4.4.1 Tartalommoderáció

A bevezetés munkaterhe és az állandó működtetés szempontjából a legnagyobb feladat egyértelműen a tartalommoderáció.

Ennek szempontjából viszont két csoportra lehet osztani a felmérésben részt vevő platformokat. Az első csoportba azok tartoznak, ahol a felhasználók nem tudnak saját tartalmat megosztani és véleményeket írni sem. Ezeknél a platformoknál a tartalommoderáció gyakorlatilag minimális (ha egyáltalán) feladatot jelent. Természetesen nem lehet teljesen kizárni, hogy ilyen esetben is érkezzen bejelentés a tartalom tekintetében, de ezek rendkívül elenyésző számúak, előfordulhat, hogy éves szinten még a tízes nagyságrendet sem érik el.

Ezzel szemben azok a platformok (például hirdetési oldalak), amelyek lehetővé teszik a felhasználók számára, hogy tartalmat jelenítsenek meg, illetve a tartalmakat kommenteljék, jelentős moderációs feladattal szembesülnek, ami komoly erőforrásigénnyel jár. Fontos ugyanakkor, hogy számukra a DSA rendelkezésnek való megfelelés nem a nulláról indult, hiszen a tartalommoderációval eddig is foglalkozniuk kellett.

„Hát voltak folyamatok, amik már eddig is biztosítottak voltak, csak át kellett szabni. Tehát mondjuk szöveges véleményeket lehetett korábban is jelenteni, hogy így mondjam, de ott át kellett alakítani a folyamatainkat”

„Eddig is alkalmaztunk önkéntes moderációt. A mi működésünkben nem hozott újat.”

„Régóta nagy hangsúlyt fektetünk a moderációra, nálunk nem hiszem, hogy a fogyasztók jobban be vannak biztosítva. Egy részletesebb indokolást kapnak a levélben, van egy jogorvoslati fórum, de igazából eddig is mehetek volna bárhová, a fogyasztóvédelemhez is...”

A tartalommoderáció kialakítása (vagy ahol ez már korábban létezett – a DSA kompatibilitássá tétele) mindenképpen jelentős feladat volt az online platformok azon részének, ahol jelentősebb

felhasználói tartalom jelenik meg. Az egyik szolgáltató részletesen kifejtette a működési mechanizmust.

Nagyon régóta 5-6 fős moderációs csapat dolgozik és az adatbázis tisztasága, akár az ÁSZF-nek való megfelelés, akár a tényleg jogsértő jogellenes tartalmak moderálása, az rendkívül fontos volt a DSA-tól függetlenül is már korábban. A moderációs csapat kollégái már tizen-x éve itt dolgozó munkatársak. Ismerik már ennek az egész hirdetési piacnak az összes trükkjét, tehát nagyon rááll az ő szemük ezekre. A bejelentésekre nagyon gyorsan reagálnak, kivizsgálják. Ez egy nagyon fontos szempont, hogy az adatbázis tiszta legyen, mentes legyen a csalásoktól a csali hirdetésektől".

„Kombináljuk az automatikus és a manuális ellenőrzést. Például új felhasználók tartalmának figyelése az első 3 feltöltés esetén manuális megfigyelés alatt van. Talán az is az oka, hogy megoszlik az automatizált és az emberi erőforrást igénylő döntés, hogy nem csak azon a form-on keresztül, tehát nem csak azon a bejelentő lapon keresztül érkeznek bejelentések, amit külön erre ugye ki kellett dolgozni, hanem más módon is."

„10 fős helpdesk és 10 fő feletti ügyfélszolgálatunk van"

„Augusztus óta 12 ezer bejelentés érkezett."

A tartalommoderáció kapcsán új szempont is megjelent a folyamatok kialakítása és optimalizálása során.

Voltak olyan szolgáltatók, akik korábban a tartalommoderálást alapvetően a tartalmak megjelenése után végezték el. Ez viszont azt a veszélyt hordozza magában a DSA szempontjából, hogy ha már megjelent tartalmat kell moderálni, azzal kapcsolatban a szolgáltatónak bejelentési kötelezettsége képződik a Bizottság irányába. Ezt a feladatot lehetőség szerint a jobban (több tartalom által) érintett platformok próbálják elkerülni és ezért a tartalommoderálási feladatok, eljárások jelentősebb részét a megjelenés előtti fázisba hozták előre.

„Volt olyan folyamatunk, ahol a szöveges véleményeket kiraktuk előzetesen és utólagosan volt rajta moderáció, de ugye ott sokkal többször előfordult volna, hogy akár mi saját magunk, önkéntes moderáció alapján leszedtünk volna tartalmakat, amiket utána ugye jelenteni kell. Statisztikába kell rakni. Ehhez képest mondjuk a működés átalakult úgy, hogy van egy előzetes moderáció és már csak azt tesszük ki, amiről azt gondoljuk, hogy jó eséllyel nem fogja senki bejelenteni."

„Inkább leegyeztetjük a hirdetővel előre, ha látnak a kollégák valamit egy hirdetésben. Mondjuk bizonyos típusú hirdetést nem engedünk feladni bizonyos hirdetői körnek."

4.4.2. Jogellenes tartalmak elbírálása

A tartalommoderáció alapvetően az Általános Szerződési Feltételekbe ütköző, valamint a jogellenes tartalmak platformokról való eltávolítását jelenti. Ugyanakkor annak megállapítása, hogy egy tartalom (akár bejelentett, akár a saját kontroll mechanizmusok által kiszűrt) valóban jogellenes-e, gyakorlatilag a legnehezebb feladatot jelenti a platformok számára.

Persze ebben is van különbség. Ahogyan korábban tárgyaltuk, vannak olyan platformok, amelyeknél gyakorlatilag a tartalom jellegéből fakadóan nem fordulhat elő jogellenes tartalom. Ez a bejelentések számában is látszik.

„Nem jött az elmúlt 20 évben ...vásárló, hogy a hozzánk feltöltött tartalom jogellenes”

„A riportokban majdnem mindig 0 szerepel. Nem igazán vagyunk érintettek. 2024-ben összesen 6 darab panasz érkezett hirdetési szöveg kapcsán. ... Ha már hozzánk érkezik valami, akkor általában abban egy jó nagy adag rosszindulat is van, vagy valami nem tudom, de nincsen ezeknek nagy száma.”

Ezzel szemben azok a platformok, amelyek havi szinten ezres nagyságrendű bejelentéssel találkozhatnak gyakran kerülnek abba a helyzetbe, hogy nem igazán rendelkeznek azokkal az eszközökkel, melyek segítségével el tudnák dönteni, hogy egy bejelentett tartalom valóban jogellenes-e. Bár a bejelentések nagy része aránylag könnyen elbírálható, ugyanakkor sokszor egy-egy ügy egészen a jogi osztályig is eljut és még ott is nehezen tudnak döntést hozni az ügyben. Ezek a folyamatok általában jelentős erőforrás leterhelést okoznak.

„Vannak automatizált eszközök, de van, hogy a bejelentés a jogi osztályra is eljut.”

„Szóval nekünk ezek például nagyon nehéz szituációk, mert hogy most akkor valaki azt állítja, hogy nem valós tartalom van a hirdetésben?”

„Amikor jönnek panaszok, akkor azokkal ugye foglalkozni kell, válaszolni kell. Ez az én oldalamon is jogi oldalon is azért nagyon sokszor nehéz. Nagyon sok határeset van, tehát most mi az, hogy jogellenes tartalom. Van olyan, amin így hárman vakarjuk a fejünket, hogy ez most akkor jogellenes vagy nem jogellenes. Például egy kommentben egy cég jó hírnévére sérelmes a vélemény? Hát minden negatív vélemény sérelmes egy cég jó hírnévére. Ennyi erővel nem lehet kitenni negatív véleményt.”

A munka ráadásul nem ér véget amikor meghatározásra kerül, hogy egy-egy bejelentés által érintett tartalom milyen jogszabállyal, vagy az ÁSZF mely pontjával áll konfliktusban. Minden esetleges kimoderált tartalom esetén annak pontos jogalapját is meg kell jelölnie a szolgáltatónak.

„A DSA előírja, hogy pontosan jelöljük meg, az ÁSZF milyen és hányadik pontja alapján töröltük vagy jelöljük meg a jogalapot, konkrét jogszabályi hivatkozást, és mivel többszázezer hirdetés van az oldalon, azért a moderációs kollégák sem unatkoznak. Ez

nagyon nagy munkaterhet jelent. Sablon levelekkel dolgoznak, de teljesen nem lehet automatizálni a folyamatot."

Fontos megjegyezni, hogy ezek a dilemmák akár a platformok működésére is hatással lehetnek. A beszélgetések alapján egyes platformokat erősen elgondolkodtatnak azon, hogy bizonyos lehetőségeket megszüntessenek a felhasználók számára. Ez leginkább a szöveges vélemények közzététele lehetősége megszüntetését jelentené.

„Egyre kevesebb helyen próbáljuk kinyitni a területet a kommentelés lehetőségére”.

A kommentelési lehetőség szűkítésén túl más, az üzleti tevékenységbe tartozó szolgáltatás megszüntetésének lehetőségét is említették opcióként a válaszadók, amennyiben ezen a módon mentesülnének a DSA bizonyos előírásai alól.

4.4.3. Transparency database

A DSA előírja, hogy az online platformoknak tartalommoderálási döntéseiket fel kell tölteniük egy központi adatbázisba, az ún. DSA Transparency Database-be, azaz magyarul az átláthatósági adatbázisba. Az adatbázis célja, hogy a moderálási döntések átláthatóbbak legyenek, kutatók, szabályozó hatóságok, civil szervezetek számára hozzáférést biztosítva a platformok működésével, moderálási gyakorlataival kapcsolatos adatokhoz. Az adatbázis az Európai Bizottság honlapján érhető el.²

Az adatbázis használata – azaz az érintett esetek feltöltése egyes felhasználók számára könnyen teljesíthető feladat volt.

„Én regisztráltam be - a hatóság részéről minden tájékoztatást megkaptunk -, úgyhogy el is végeztük. Kicsit féltünk, hogy ez egy bonyolult folyamat, de gyakorlatilag nem volt az."

Mások számára viszont nem ment a folyamat zökkenőmentesen. Volt, aki a megfelelő végrehajtási rendelet hiányában nem tudta kialakítani a folyamatait és volt, akinek technikai problémát okozott a regisztráció.

„Ezt az átláthatósági jelentéstételi kötelezettséget is ugye bevezették. Volt egy nagyon hosszú időszak, amíg nem jelent meg az a végrehajtási rendelet, hogy hogyan kell kinéznie ennek az átláthatósági jelentésnek. Ott volt egy ilyen diszkrepancia, hogy milyen kategóriákat kell nekünk rögzíteni. Hogy mi miatt lett moderálva a hirdetés. Azokat nekem be kell kategorizálnom ahhoz, hogy az átláthatósági jelentésben tudjak majd

² <https://transparency.dsa.ec.europa.eu/>

darabszámokat adni. Nem volt tiszta. Kaptunk egyfajta, volt fönt az EU-n egy másik. Tavaly decemberben jelent meg a végrehajtási rendelet és januártól élt. A Transparency Database-be is regisztrálni kellett. Ott volt először egy tesztkörnyezet, akkor nem tudom háromféle e-mail címet létrehozni, így meg úgy, ott voltak problémák, de azok is, aztán így végül megoldódtak."

„Az adatbázisba történő feltöltés, az nálunk valahogy nehezen indult el a bizonyos API-n keresztül. Magának a jogellenes tartalom bejelentésére szolgáló űrlap kidolgozása is azért eltartott egy ideig talán a legnehezebb az volt, hogy ezt hogyan tudjuk utána az adatbázisba feltölteni. Tehát megérkezik a bejelentés. Akkor nekünk ugye kell levelet küldeni indoklással ellátva a jogorvoslati tájékoztatással együtt magának a bejelentőnek a felhasználónak, és akkor ezt kell az adatbázisba feltölteni, és ez nehézséget okozott."

Ugyanakkor nem is annyira az alkalmazás nehézségeivel, hanem inkább a transparency database hasznosságával kapcsolatban merültek fel kritikai észrevételek. A kötelezetteknek rengeteg adatot kell feltölteniük a rendszerbe, de az adatbázis kevés lehetőséget kínál különböző statisztikák, kimutatások, összehasonlítások készítésére. Ez igaz a teljes adatbázis tartalom, de az érintett felhasználó által feltöltött adatok tekintetében is.

„A transparency database értelme mi? Küldjük százasaival a bejegyzéseket. Ez a fogyasztók jogait miben segíti elő?"

Volt, aki az adatbázis használatának fogyasztói élményét kritizálta erőteljesebben:

„Létezik ez a bizonyos bejelentési platform, ahova ügyeket kell bejelenteni. Nagy hiányosság számomra, hogy ott, ha bement egy ügy, akkor én azt körülbelül úgy tudom kinyerni, hogy én miket jelentettem be, hogy mint bárki más rákeresek, hogy a ... <platform> kapcsán milyen bejelentések vannak, és akkor azt a kis táblázatot láthatom. De hogy egy olyan fajta statisztika, amiben mi, mint felhasználó belépünk és látjuk, hogy milyen ügyeket jelentettünk be, azt hogyan jelentettük be, akár a végén ebből kinyerjük az éves statisztikát egy gombnyomásra, azért az nagy segítség lenne, és ezzel szerintem nagyon adós a Bizottság."

4.4.4. Éves statisztikák, átláthatósági jelentés

Az online platformoknak (és keresőprogramoknak) legalább 6 havi rendszerességgel közzé kell tenniük az uniós felhasználók átlagos (6 hónapra vonatkozó) felhasználói számát. Ennek oka, hogy minden érintettől egyszerűen eldönthető legyen, eléri-e a szolgáltató az ún. „online óriásplatform” (VLOP) vagy „nagyon népszerű online keresőprogram” kategóriáját (45 millió havi aktív felhasználó az EU-ban) – mert ha igen, akkor szigorúbb kötelezettségek vonatkoznak rá rendszerességgel. Bár

magyar nyelvű platformok esetén ennek a határnak az elérése nem igazán reális scenárió, az igénybe vevők számának közzétételét minden platform biztosítja.

„Nekünk annyi változott az életünkben jelenleg, hogy ezt a riportot el kell készíteni.”

A felhasználók számának közzétételén túl az online platformoknak átláthatósági jelentést is kell készíteniük a Bizottság felé.³ Az átláthatósági jelentés elvárt tartalma méretkategóriánként eltérhet, de a legfontosabb elvárások a következők:

- Tagállami végzések száma
- Felhasználói bejelentések, panaszok száma
- A bejelentések kezelésére vonatkozó statisztikák (pl. tartalom eltávolítása, hozzáférés korlátozása stb.)

A jelentések elkészítése a sok bejelentést kapó platformok esetében nem egyszerű. A pontos számadatok előállításához a szervezet sok területének összehangolt munkájára van szükség.

„Meg ami még fontos, az átláthatósági jelentéshez egy egészen összetett Excel táblázatban, amit nekünk ugye ki kell tölteni és közzétenni, és hogy minden adat rendelkezésre álljon, azt ugye az üzleti területnek folyamatosan az év során követnie kell. Tehát azt gondolom, hogy erre ki kellett dolgozzanak folyamatokat, hogy mi év végén hogyan tudunk választ adni arra, hogy egészen pontosan darabszámra hány ilyen bejelentés jött, milyen területen jött, mi volt a jogalap. Tehát ennek a táblázatnak a valós idejű és megfelelő minőségű év közbeni gyűjtése az, ami plusz folyamatokat és erőforrást igényel és adminisztratív terhet jelent.”

4.4.5. Bejelentési mechanizmus

A jogellenes tartalmak bejelentésének lehetőségét az online platformoknak hozzáférhetően és felhasználóbarát módon kell biztosítaniuk. A felmérésben részt vevők többsége úgy ítélte meg, hogy ez nem jelentett túl sok változást a napi működés tekintetében, hiszen már korábban is biztosították a lehetőséget.

„Ez nem jelentett olyan sok újdonságot, ugye már akkor is volt ilyen bejelentő form, ahol lehetett jelenteni, hogyha valaki valami olyasmivel találkozott egy hirdetés kapcsán, ami jogsértésre utalt vagy ÁSZF-sértésre. A DSA előírta, hogy ezen a formon biztosítani kell, hogy e-mail cím, név megjelenjen, ez nekünk már akkor is ugye megvolt.”

³ https://eur-lex.europa.eu/eli/reg_impl/2024/2835/oj/hun

A fő változást igazából leginkább az okozta, hogy a bejelentések módja egyrészt leegyszerűsödött, másrészt pedig magának a „bejelentési lehetőségnek” a megjelenése a tartalom mellett, a korábbinál lényegesen nagyobb számú felhasználó számára jelentett motivációt, hogy a bejelentéseket (akár vélt, akár valós) jogsértések esetén megtegye.

„A hirdetéseknel korábban is gyakorlatilag bárki panaszkodhatott, annyi, hogy ki kellett tenni a gombot, és nyilván, ha kint van egy gomb, hogy jelentem ezt a hirdetést, akkor azért több embernek az ingerküszöbét éri el, hogy akkor el is mondja a magáét. De nagyon sokszor nem is oda tartozó dolgokról panaszkodnak. Tehát mondjuk egy álláshirdetésnél arról panaszkodnak, hogy amikor elmentek az állásinterjúra, akkor hogyan viselkedtek velük? Ugye ez nem a tartalommal kapcsolatos. Szóval nekünk ezek például nagyon nehéz szituációk, mert hogy most akkor valaki azt állítja, hogy nem valós tartalom van a hirdetésben?”

4.4.6. ÁSZF-be ütköző tartalom miatti bejelentés

Talán a legtöbb kritika annak kapcsán került megfogalmazásra, hogy az olyan felhasználói bejelentéseket is regisztrálni, illetve később riportálni kell, amelyek nem ütköznek semmilyen jogszabályba (azaz nem jogellenesek), csak a szolgáltató saját általános szerződési feltételeinek – vélelmezett – megsértése miatt kerültek bejelentésre. Szinte minden válaszadó kiemelte, hogy véleményük szerint ezeknek a bejelentéseknek a kezelését nem kellene a DSA-nak szabályoznia és kezelésüket a szolgáltató (online platform) saját kompetenciában kellene hagyni.

A bejelentett tartalmak nagyobb része ráadásul ilyen! Azaz a szolgáltatókra, online platformokra háruló teher nagyobb része nem az általános jogszabályokba, hanem a szolgáltatók saját ÁSZF-ébe ütköző bejelentésekből adódik. Az ÁSZF egy saját, sokszor üzletpolitikai célokat támogató szabályzat, így kifogásolható, ha jogszabályokkal azonos elbírálás alá esik.

„Nemcsak az jogellenes, ami jogszabályba ütközik, hanem az is jogellenes, ami a saját szabályzatunkba ütközik, és azt ugyanúgy egyenértékűen kell kezelnünk, mint a jogszabályba ütközőket. Tehát nekünk, ha valami könnyebbséget okozna a DSA kapcsán, az az lenne, hogyha ezeket a típusú bejelentéseket nem jogellenesként kellene kezelnünk, hanem ezt lehetne másképp. Ez hozza a legtöbb adminisztrációt, mert olyan kifejezett jogellenes tartalmú bejelentés, azért az viszonylag ritkán van.”

„Ne tekintsék jogellenesnek, ami ÁSZF-be ütközik. Ha az ilyen ügyeket nem kellene úgy kezelni, mint amik totál jogellenes tartalmak, az nekünk mindenképp egy nagy könnyebbség lenne.”

4.4.7. Általános Szerződési Feltételek közzététele

A DSA 14. cikk (1) bekezdés alapján kötelező a szerződési feltételeket könnyen hozzáférhető, géppel olvasható formában közzétenni. Az Általános Szerződési Feltételeket (vagy Általános Felhasználási Feltételeket) a vizsgált platformok jellemzően közzéteszik. Egy olyan vizsgált szolgáltatás került a

felmérésbe, amelynek oldalán nem találtunk Általános Szerződési Feltételek menüpontot. Ők arról nyilatkoztak, hogy mivel ők csak az oldalt használó partnereikkel állnak szerződéses kapcsolatban, ezért a használat feltételeit nem az oldalon, hanem más dokumentumokban, szerződésekben határozzák meg.

A hirdetések közzétételére vonatkozó szabályokat megtaláltuk azon oldalak Általános Szerződési Feltételei között, melyek lehetővé teszik hirdetések közzétételét a felhasználók számára.

Bár az interjúk során a válaszadók olyan értelemben nyilatkoztak, hogy az általuk közzétett szerződéses feltételek tartalmazznak minden olyan szükséges tartalmat, melyet a jogszabályok és ezen belül a DSA előír a számukra. Amiben az egyes oldalak érintett dokumentumainak áttanulmányozása során hiányosságokat véltünk felfedezni, az az ajánlórendszerek bemutatása. A DSA előírja az ajánlórendszereket használó online platformok számára, hogy „az ajánlórendszerükben használt fő paramétereket, valamint a szolgáltatás igénybe vevői számára az e fő paraméterek módosítására vagy befolyásolására rendelkezésre álló lehetőségeket” ismertessék szerződési feltételeikben. Ezeket az információkat vagy egyáltalán nem, vagy pedig csak erősen részlegesen (például, hogy különböző díjak megfizetésével a hirdető milyen előnyöket tud elérni) tették közzé a szolgáltatók.

4.5. Nyitott kérdések

A beszélgetések alapján az érintett vállalkozások próbáltak legjobb tudásuk alapján megfelelni a DSA előírásainak.

A 4.4.7. pontban írt hiányosság mellett két olyan területet érzékeltünk, ahol esetlegesen lehetnek jogértelmezés szempontjából nyitott kérdések.

Az egyik ilyen, hogy online platformnak minősül-e automatikusan minden olyan online szolgáltatás, amely a felhasználó kérésére tárol információt és azt nyilvánosságra hozza. A korábban már idézett DSA 3. cikk i) pontjában foglaltak szerint, amennyiben ez a lehetőség csak kiegészítő funkciója egy másik fő szolgáltatásnak, akkor a kommentelés lehetősége nem minősíti online platformmá az adott szolgáltatást. Ugyanakkor nem egyértelmű a cikkből idézett „kisebb vagy kizárólag kiegészítő elem”, illetve „kisebb funkcionalitás” definíciója.

„Hát vannak folyamatos kérdéseink a tárhely szolgáltatással kapcsolatban is, például azért, mert a tárhely szolgáltatás definíciója is annyira gumi szabály annyira általános, hogy abba tényleg minden beleférhet. Még a kommentelés engedélyezése is tulajdonképpen bele eshet a tárhelyszolgáltatás kategóriájába.”

A másik kérdéskör a közvetítő szolgáltatások talán nem teljesen egyértelmű definíciója (3. cikk g)). Több válaszadó is jelezte dilemmáját ezzel kapcsolatban. A „közvetítő” szó arra utal, hogy a szolgáltató másik fél számára nyújt tartalmat közvetítő szolgáltatásokat. Ilyen értelemben például,

ha egy digitális felületre csak az azt működtető cég munkatársai helyezhetnek el tartalmat, akkor ez a szolgáltatás vajon közvetített szolgáltatásnak minősül? És mi a helyzet, hogy ha egy másik fél érdekében járnak el? Valamint mi a helyzet, ha az üzemeltetővel szerződéses viszonyban (de nem munkaviszonyban) lévő tartalmi számára biztosít platformot a működtető vállalkozás?

5. Az NMHH, mint digitális szolgáltatási koordinátor megítélése

A beszélgetések során érintettük azt is, hogy a DSA rendelet kapcsán kijelölt magyarországi digitális szolgáltatási koordinátor, azaz a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) milyen szerepet játszott a vizsgált online platformok jogszabály megfeleltetési tevékenysége során.

A válaszok alapján egészen kiemelkedően pozitív kép rajzolódik ki az NMHH támogató tevékenysége kapcsán. Az érintett vállalkozások minden érdemi segítséget megkaptak a hatóságtól, amely nem csak a kérdések megválaszolása esetében, de proaktív módon is maximálisan támogató volt.

Érdemes a legfontosabb konklúziókat levonni a folyamatból (akár más hatóságok számára is), hiszen valószínűleg az eset „legjobb-gyakorlatként” szolgálhat más, EU-s jogszabályok magyarországi implementálása esetében. Ennek okán részletesen bemutatjuk a megkérdezettek véleményét az NMHH támogató tevékenysége kapcsán.

Több válaszadó is kiemelte, a kapott támogatás fontosságát:

„Bár minden hatóság így járna el, mint az NMHH és ezt azért mondom, mert én ilyen segíteni vágyó, korrekt, a téma emberi oldalát is megvizsgáló hatósággal az elmúlt időszakban nem találkoztam. Egy hatóságnak igazándiból ez lenne a dolga, amit ők képviselnek, nem pedig az állandó büntetés jobbról, balról.”

„Az egyik legjobb hatóság volt ilyen szempontból, akit tényleg kérdezhettünk, olyan szinten kérdezhettünk, amit így még soha nem tapasztaltunk. Az NMHH nagyon segítőkészen reagált. Pedig nekik is új volt az egész.”

„Tényleg nagyon pozitív véleményünk van. Akkor is így meglepődve tapasztaltuk, hogy annyira segítőkészek voltak, hogy ezt nem is gondoltuk, hogy most egy hatósággal beszélünk, tehát csak pozitívat tudok mondani.”

„Egyébként nagyon sokat segített az akkori osztályvezető, egyrészt azzal, hogy tartott egy külön ilyen tájékoztatót, ahol lehetett kérdezni, másrészt e-mailen is lehetett kérdezni, és abszolút korrektek voltak itt tájékoztatás szinten is.”

„Mi észre vesszük és nagyon értékeljük az NMHH-nak a támogató szerepét. Most januárban is lesz ezzel a DSA-val kapcsolatban egyébként egy ilyen fórum, egy panelbeszélgetés.”

Meglepő volt, hogy az egyik válaszadó a korábbi, hasonló módszerrel készült kutatás eredményeinek publikálását említette pozitívként. Ilyen szempontból is hasznos volt tehát a korai gyakorlat feltérképezése.

„Sokat számított, az, hogy az NMHH közzétett különböző kutatási eredményeket, így például az Önök kutatását 2024 márciusában, amiből én rengeteget tanultam, és nem csak hogy tanultam belőle, hanem a főnökeimnek is meg tudtam mutatni, hogy nézzétek

csak, így kellene megoldani. ... nagyon sokat segített az Önök tanulmánya. Igazából ez segített a legtöbbet. Ha az a tanulmány egy évvel korábban van az én kezembe, akkor a felkészülésünk teljesen más ütemben is, és talán sokkal olcsóbban zajlott volna le."

Pozitívként került kiemelésre, hogy a hatóság nem a büntetést helyezi a fókuszba és maximálisan figyelembe veszi a kommunikáció kapcsán, hogy az adott platform milyen kockázatot jelent az online felhasználókra nézve.

„Én azt egyébként üdvözlöm, hogy nem mi vagyunk a célkeresztben. Hogy úgy mondjam, hanem tényleg más típusú, úgymond társadalomra nézve veszélyesebb szolgáltatások."

Minimális mértékben fogalmaztak meg a felmérésbe bevonat képviselők olyan javaslatokat is, amelyeket esetleg érdemes a későbbiekre nézve megfontolni.

„Az onlineplatformok.hu-n lehetne több jogi tartalom. Például uniós ajánlások hamarabbi megjelenése."

„Mi azért látunk fejlődési lehetőséget arra, hogy egy kicsit még közvetlenebb, még rendszeresebb legyen ezekben az ingoványos rezsimekben való információk megosztása."

Bár a bevezetési fázison már minden érintett szereplő túl van és itt várták a legtöbb támogatást a Hatóságtól, azért ettől függetlenül örömmel látnák, és hasznosnak tartanák, ha az NMHH rendszeresen tartana tájékoztatókat és informálná az érintetteket a DSA-val kapcsolatos újdonságokról, fejleményekről, jogértelmezési gyakorlatról.

„Hát én azt díjaznám, hogyha azért éves szinten tartanának egy ilyen szakmai előadást azoknak, akik hát ugye a nyilvántartásukban szerepelnek, tehát ők tudják, hogy kiknek kell ezt nyújtani."

„Még jobban segítene, hogyha most már a gyakorlatban felmerülő és másoknál már esetleg megoldódott problémákról is kaphatnánk ilyen tájékoztatást."

„El tudnánk képzelni azt, hogy van valamiféle hírlevél, vagy valamiféle közvetlen rendszeres fórum arra, hogy egyébként a jogalkotó vagy a jogalkalmazók tájékoztatnak például arról, hogy az EU-s, rendkívül átláthatatlan jogalkotási folyamatban egyébként milyen jogszabályi módosítások vannak folyamatban."

„A közvetlen kérdezési lehetőség, ha így fennmarad, az nyilvánvalóan hasznos"

„A bevezetés lezárása óta nem intenzív a kapcsolat. Most nincs további elvárásunk, de nyilván figyeljük a joggyakorlatot, az EU-s iránymutatásokat."

6. Egyéb vizsgált témák

6.1. Kiskorúak védelme

Az Európai Unió számára kiemelten fontos, hogy a kiskorúak biztonságosan használhassák az online szolgáltatásokat. A legfontosabb eszköz ezen a területen a kutatásunk fő tárgya, a DSA. A jogszabály a platformok felelősségét jelentősen erősíti, és külön kiemeli a kiskorúak védelmét, mint alapvető elvárást.

Az Európai Bizottság ezen túlmenően 2025. július 14-én közzétett iránymutatásokat a kiskorúak online védelme kapcsán.

Az iránymutatások alapvetően a DSA rendelet 28. cikk (1) kapcsán kerültek meghatározásra. A 28. cikk (1) kimondja, hogy „A kiskorúak számára hozzáférhető online platformot üzemeltető szolgáltatók megfelelő és arányos intézkedéseket hoznak annak érdekében, hogy szolgáltatásukkal összefüggésben biztosított legyen a kiskorúak magas szintű magánéleti védelme és biztonsága.”

Az iránymutatások nem kötelező jogszabálynak, hanem „jelentős és tapasztalati benchmarknak” minősülnek, tehát az érintett szolgáltatóknak ajánlott követniük azokat.

Kiterjednek olyan konkrét területekre, mint például.:

- alapértelmezett beállítások a gyermekfiókknál (pl. publikusság korlátozása)
- ajánlórendszerek átalakítása a kiskorúak védelme érdekében (kevesebb profilozás, kevesebb kockázatos „rabbit-hole” {magyarul nyúlüreg-hatású} tartalom, mely folyamatosan újabb kattintásra motiválja a felhasználót)
- olyan felhasználói funkciók korlátozása vagy letiltása, amelyek növelhetik a gyermekek online kitétséget (pl. letöltés/screenshot gyermekek által feltöltött tartalmakról)
- korszerű életkorazonosítási módszerek kidolgozása – például egy prototípus életkorellenőrző app is bemutatásra került.

Mivel a fő cél, hogy a kiskorúak ne jussanak számukra káros tartalomhoz, ezért az életkorazonosítás egy kulcstényező a javaslatcsomagban. Jelentős elvárás, hogy ne csak egy egyszerű klikkeléssel átléphető szűrőt alkalmazzanak a platformok (és más digitális szolgáltatások).

A „hatékony” korvédelem ennél megbízhatóbb technológiákra kell épüljön, mint például:

- életkorbecslő technológiák (pl. biometrikus életkorbecslés, arcelemzésen alapuló, de adatvédelmi garanciákkal),
- megbízható harmadik fél által végzett életkor-hitelesítés, amely nem adja át a teljes személyes adatot a platformnak,
- digitális személyazonosság vagy eIDAS-alapú azonosítás,
- bankkártyás ellenőrzés.

Az iránymutatások emellett még sok más területet érintenek, úgymint:

- szülői felügyeleti eszközök,
- káros tartalmak automatikus, robotizált (AI alapú) szűrése,
- könnyen kezelhető bejelentési funkciók,
- oktatás és megelőző tájékoztatás.

A megkérdezéseink során külön érintettük a kiskorúak védelmének témakörét.

Általánosságban ez egy olyan téma, melyet nem igazán lehet nem fontosnak tekinteni. Akár magánemberként, akár egy online platform szolgáltatás vezetőjeként a válaszadóink is fontosnak jelölték meg ezt a témakört.

Azt, hogy az egyes (a felmérésben részt vevő) szolgáltatások hogyan kezelik a kiskorúak védelmét erősen összefügg azzal – a DSA rendeletben is megfogalmazott elvárással –, hogy „megfelelő és arányos intézkedéseket” hoztak a cél megvalósításának érdekében.

A kulcs minden esetben a kockázat mértéke volt és a folyamatok kialakítása ehhez igazodott.

Bizonyos esetekben a „folyamatok” szó talán túlzásnak minősíthető, hiszen a felmérésben részt vevő szolgáltatók – egy kivételtől eltekintve – a vizsgált szolgáltatásaikat nagyon kis kockázatúnak minősítették.

Figyelembe véve a profilokat (pl. ingatlan-, gépjármű-, álláshirdetés, jegyértékesítés, receptmegosztás) elfogadhatjuk, hogy ezek (a videómegosztóplatform-szolgáltatások kivételével) kevésbé tartoznak a kockázatos területek közé.

A szolgáltatók ezért jellemzően azt a gyakorlatot követik, hogy csak az Általános Szerződési Feltételeikben írják elő, hogy milyen jellegű tartalom nem helyezhető el az oldalakon és a nem odaillő tartalmakat pedig a korábbi fejezetekben ismertetett tartalommoderációs eljárások során távolítják el az oldalról, így azokat is, melyek kiskorúak számára káros tartalomnak minősülhetnek.

„Itt azért nincs olyan típusú tartalom, ami káros lehetne effektíve a gyermekekre. Nincs olyan tapasztalatuk, ami alapján nekünk a gyakorlatunkon változtatni kellene”

„Végrehajtottuk a kockázatértékelést és ez alapján nem gondoljuk indokoltnak. Az ÁSZF-ünk alapján olyan tartalom nem tölthető fel, ami a kiskorúak fejlődésére káros lenne.”

„Azt gondolom, ami a kiskorúakat bármilyen úton módon veszélyeztetné vagy sérthetné, gyakorlatilag itt az elmúlt 20 évben ilyen irányú megkeresés nem történt, úgyhogy gyakorlatilag nyugodtan bogarászhatnak az oldalon. Én nagyon díjazom az EU-nak ezt a fajta törekvését.”

„Nincs korlátozás az oldalon. Moderálásnál figyelünk rá. Például a YouTube-ra feltöltött videókat az adott gépjárműről. Itt nem jelenítünk meg olyat, ami a YouTube-on 18-as karikás bejelentésköteles”

„Az ÁSZF-ünk szerint olyan tartalom nem tölthető fel, ami a kiskorúakat veszélyeztetné. Gondolkodunk olyan fejlesztésén, ami alapján a DÁP-on keresztül tudnának lekérdezést végrehajtani a használó életkorát tekintve, de még nincs ebben igazán előrelépés.”

Mivel tehát a vizsgált platformok többsége alacsony kockázatúnak tekinthető, ezért nagyon sok érdemi változást nem eszközöltek az oldalak működtetői.

Ez némileg annak is betudható, hogy nem igazán ismernek olyan megoldásokat, amelyek a napi működésbe áthelyezhetőek lennének.

Többen a beszélgetést készítő moderátortól érdeklődtek, hogy vajon azok a javaslatok, amelyek az EU iránymutatásokban szerepelnek, már tényleg működő, esetleg a vizsgált platformok működésébe integrálható megoldások-e?

A felmérésben részt vevő videómegosztó szolgáltatások lehetnek leginkább olyanok, amelyeken megtalálhatóak felnőtt felhasználóknak szóló tartalmak is. Az oldalakon gyerekzár funkció működik, amely segítségével a szülő tilthatja a nem megfelelő tartalmakat a gyermek böngészőjében. Ezen túlmenően (vagy ha ez nem történne meg) a felnőtt tartalmak eléréséhez regisztráció szükséges, mely során önbevallás alapján kéri be a születési dátumot. Természetesen ez a módszer aránylag könnyen kijátszható, de mint korábban már utaltunk rá, ennél jobb és ami talán még fontosabb, általánosan alkalmazható megoldást jelenleg egyik válaszadó platform sem tudott említeni.

„18 év feletti felhasználónak igazolnia kell, de nyilván ez is kijátszható, mert az is önbevallás alapú. A nagykorúság igazolásához ugye nem várjuk el másik nagykorúnak az igazolását. Gyakorlatilag semmilyen eszközünk nincsen.”

Személyi igazolványt nem kérhetünk, nem kezelhetünk ilyen adatot. Jelenleg nem érhetőek el azok az utópisztikus dolgok, amik az iránymutatásban szerepeltek, hogy lenne olyan szolgáltató, akinél egyébként lehetne szerezni egy ilyen badge-et, egy ilyen plecsnit, ami ugye arról szól, hogy 18 pluszos vagy mínuszos vagyok. Ilyen szolgáltató nincs, de nincsen meg hozzá a jogszabályi környezet sem kialakítva. Egyébként úgy tudnám elképzelni, hogy ezt a magyar állam a DÁP-on keresztül a digitális állampolgárság programon keresztül biztosítja.”

A 2025. július 14-én közzétett irányelvekről mindenki hallott, de a fenti okok miatt érdemben nem tettek lépéseket a felmérésben részt vevők.

„Hallottunk róla, de nincs megoldásuk, nem ismerünk valós védelmi mechanizmust. Nem is tartunk attól, hogy lenne nálunk olyan tartalom, ami káros lenne, hiszen minden tartalom szerkesztett”

„Ismerem, nemrég olvastam. Technikailag nincs akadálya, de az EU ajánlás kockázatelemzést és arányos intézkedést vár el. Nálunk nincsen igazán kockázat.”

„A nagykorúság igazolásának kérdésével kapcsolatban például megjelent októberben egy iránymutatás, amiről saját jogszabály figyelés, vagy egyébként a véletlen műve során tudtunk csak tudomást szerezni. Ez egyébként további kérdéseket vet fel, mert ez is egy 40 oldalas dokumentum, ami tele van bizonytalanságokkal. Tök jó lenne ezt is a hatósággal együtt értékelni, beszélgetni róla, hogy ők mit gondolnak róla, mert ott is többféle személyazonosság igazolásról van, például szól mindenféle technikai megoldásokról, amiről nem derül ki, hogy ez most egyébként létezik már, vagy jó lenne, ha létezne, vagy szeretné a bizottság, vagy gondolkodnak rajta, és hogy ahhoz például kell-e tartanunk magunkat.”

6.2. Csalás elleni küzdelem

A beszélgetések részét képezte – némileg a DSA rendelkezésein túlmutatva – az online csalások elleni küzdelem és az ilyen cselekményekben való érintettség szubjektív mértéke.

Talán nem meglepő módon ebben a témakörben is eléggé limitált mértékben tartották magukat érintettnek a megkérdezett online platformok.

A korábbiakban leírtak alapján azok a platformok, melyek gyakorlatilag vagy maguk vagy szerződött partnerek révén helyeznek el tartalmakat a platformon, nagy mértékben biztonságosnak ítélik meg a náluk található tartalmakat és úgy vélik, hogy nem adnak teret a csalásoknak.

„Mi még nem találkoztunk csalási kísérlettel a felületünkön.”

A többi olyan hirdetési oldal, amely viszont kinyitja a lehetőségeket a felhasználók számára tartalom feltöltésére, bízik a saját tartalommoderációs eljárásaiban, melyek véleményük szerint ki tudják szűrni a csalás gyanújára okot adó megjelenéseket.

„Lehet csaló hirdető, de, amit mondtam, létezik nálunk ez a validációs folyamat, amiben gyakorlatilag ellenőrizzük, hogy létező cégről létező email címről van-e szó, ahonnan feladták a hirdetést, úgyhogy ezzel próbáljuk meggátolni. Nyilván százszázalékosan ezt azért nehéz, hogy így mondjam, de alapvetően azért ez szokott működni.”

„Megtévesztő reklámok, MI segítségével módosított képek. Feltölteni olyan képet, ami nem a valós képet mutatja Ha bejelentés jön, elindítjuk a moderációs eljárást. A moderátor kollégák nagyon profik. Ők szűrőpróbaszerűen is nézik a hirdetéseket. Például alacsony vételár gyanúra ad okot.”

„Régebben több volt. ... például szándékosan rosszul megadott adatok ...”

„Itt a mi portfóliónkban kevesebb lehetőség van a csalásra. A...-n most éppen van kint egy figyelmeztetés, hogy nem kérünk banki adatokat sem a regisztráció létrehozatalakor,

sem az oldalon található tartalom megtekintésekor, illetve ezen funkciók igénybevétele nem igényel díjfizetést. De kevés a fizető szolgáltatás a portfólióban, ezért kevés lehetőség van a csalásra."

7. Jövőbeli kutatási lehetőségek

A kutatás elemzésében bemutattuk, hogy a magyarországi nem piactér jellegű online platformok miként élték meg a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet (DSA) bevezetését, milyen lépéseket tettek és tesznek a megfelelés érdekében.

Az eredmények alapján megállapítható, hogy bár a vizsgált szolgáltatók alapvetően elfogadják a digitális tér szabályozásának szükségességét, a DSA gyakorlati alkalmazását számos esetben aránytalannak, erőforrás-igényesnek és a tényleges kockázatokhoz képest túlzottan adminisztratívnak ítélik. A megfelelés különösen a tartalommoderáció, a jogellenes tartalmak elbírálása, valamint az átláthatósági adatbázishoz és jelentéstételhez kapcsolódó kötelezettségek terén rótt jelentős terhet a szervezetekre.

A kutatás ugyanakkor azt is megmutatta, hogy a vizsgált platformok többsége fontosnak tartja a felhasználói jogok védelmét és a legjobb tudásuk szerint próbál megfelelni az előírásoknak. Különösen nagyra becsülték a válaszadók az NMHH részéről megjelenő támogató, konzultatív megközelítést.

Ugyanakkor még így is találtunk olyan területeket – amelyeket a riportban részletesen leírtunk – amik kapcsán dilemmával állnak szemben a jogi kérdésekért felelős döntéshozók és szakemberek.

Fontos lehet, hogy e területeken az NMHH további állásfoglalásokkal segítse a helyes gyakorlat kialakítását, esetleg konzultációs lehetőséget biztosítson a szolgáltatóknak.

A szolgáltatók nem tudtak pontos választ adni arra vonatkozóan, hogy mekkora erőforrást kell biztosítaniuk a DSA megfelelés elérése érdekében. Fontos lehet a jövőben azt megismerni – akár egy újabb kutatás segítségével -, hogy mekkora pontosan az az erőforrásigény, mely kielégítően biztosítja a megfelelő folyamatok működtetését. Akár makrogazdasági szempontból is releváns lehet, hogy hogyan módosítják szolgáltatáskínálatukat az érintett szolgáltatók, azaz van-e üzleti hatása a DSA megfelelésnek. Érdekes kutatási téma lehet, hogy mennyire tudja segíteni a szolgáltatók működését a mesterséges intelligencia – akár tartalommoderálási, akár más területeken és mennyire vált ez ki humán erőforrást, milyen mértékben járul hozzá a költségek csökkentéséhez.

8. A beszélgetésvázlat

A beszélgetéseket az alábbi beszélgetésvázlat mentén bonyolítottuk le. A kérdések listája nem jelent teljes kötöttséget, a beszélgetés vezető moderátor a válaszadók válaszai alapján eltérhetett a vázlat követésétől és az esetlegesen felmerülő érdekes témákat is a beszélgetés témái közé emelhetette.

Bemutakozás

5 perc

MODERÁTOR: bemutatkozik, ismerteti a beszélgetés témáját, menetét, tájékoztatást ad az elhangzottak feldolgozásáról, adatvédelemről, a hangfelvétel készítéséről.

MODERÁTOR: Kérd a válaszadótól a beleegyezését, hogy a válaszait a cég megnevezésével együtt adhassuk át a Megbízó részére!

- Kérem, röviden mutassa be a cégét, valamint a {vizsgált szolgáltatás}, melyről a beszélgetésünk szól!
- A céget önálló vállalkozásnak, vagy egy cégcsoport részének tekinti?
- Mennyi volt a 2024. évi árbevétele a cégnek?
- Hogyan definiálja vállalkozását (mikró/kis/közép/nagyvállalat skálán)?
- Miből származik a {vizsgált szolgáltatáshoz} kapcsolódó árbevétel? Milyen üzleti modellben működik a {vizsgált szolgáltatás}? (reklámbevétel, jutalék, előfizetés stb.)

Jogszabályok alkalmazása általában

10 perc

MODERÁTOR: Kérd a válaszadótól, hogy ha a következő blokkban felmerült olyan téma vagy kérdés, amely esetén nem szeretné, hogy a Megbízó a céget beazonosítsa, akkor azt jelezze számodra!

- Ismeretei szerint milyen speciális jogszabályok vonatkoznak a digitális szolgáltatásokra (amelyek más szolgáltatásokra nem)?
- Ismeri az (uniós) digitális szolgáltatásokról szóló rendelet (DSA) rendelkezéseit?
- Mennyire egyértelműek ezek a jogszabályok? Mennyire egyszerű az alkalmazásuk?
- Kik a felelősek a vállalatnál a jogszabály megfelelő alkalmazásáért?
- Az (uniós) digitális szolgáltatásokról szóló rendelet (DSA) milyen mértékben befolyásolta a {vizsgált szolgáltatás} működését? Milyen változtatásokra volt szükség?
- Milyen extra költséggel jár(t) az, hogy a {vizsgált szolgáltatás} a megfelelő módon alakítsák ki/át?
- Összességében hogyan értékeli a DSA bevezetés hatását? Milyen pozitívumokat/negatívumokat emelne ki?
- A DSA definiálja a digitális szolgáltatási koordinátor intézményét, amely minden tagállamban az adott országban letelepedett közvetítő szolgáltatók tekintetében felelős a DSA végrehajtásáért. Tudja Ön, hogy mely szervezet Magyarországon a digitális szolgáltatási koordinátor?

- Mennyire intenzív a kapcsolatuk az NMHH-val, mint hazai DSC-vel? Milyenek értékelik az együttműködés minőségét?
- Számítanak több információra, iránymutatásra, jogértelmezésre a DSC-től? Van-e olyan terület, ahol a DSA-nak való megfelelés érdekében további támogatásra, információra lenne szükség a DSC-től?
- (Ha nem említette az interjú elején) Ismeri Ön az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól szóló 2023. évi CIV törvényt és a hozzá kapcsolódó NMHH-rendeletek rendelkezéseit?

A továbbiakban szeretnék a DSA néhány rendelkezése kapcsán kérdéseket feltenni. Célunk, hogy megismerjük, mennyire ismertek ezek a jogszabályok, illetve a szolgáltatók mit tettek a jogszabályoknak való megfelelés érdekében, mit terveznek a jövőben tenni, illetve milyen kérdések, esetleges nehézségek merülnek/merültek fel a jogszabályok végrehajtása kapcsán.

A DSA rendelkezéseinek alkalmazása	40 perc
------------------------------------	---------

MODERÁTOR: Kérd a válaszadótól, hogy ha a következő blokkban felmerült olyan téma vagy kérdés, amely esetén nem szeretné, hogy a Megbízó a céget beazonosítsa, akkor azt jelezze számodra!

- A DSA rendelkezései alapvetően az ún. közvetítő szolgáltatókra vonatkoznak. (Ezek lehetnek pl. tárhelyszolgáltatások, online platformok vagy keresőprogramok) Az Ön értelmezésében a{vizsgált szolgáltatás} beletartozik ebbe a körbe?

MODERÁTOR: Az alábbi kérdéseket általánosságban tedd fel, de ha a válaszadó nem ad részletekbe menő választ, akkor kérdezd külön-külön is a főbb jogszabály tartalmakra vonatkozóan, úgymint: kapcsolattartási pontok kijelölése, szerződési feltételek közzététele, tartalommoderálás, bejelentések megtételének biztosítása, online interfész kialakításának módja, hirdetések közzétételének módja, ajánlórendszer működtetése, kiskorúak védelme

- A következőkben arról szeretnénk beszélgetni, hogy milyen mértékben kellett a{vizsgált szolgáltatás} üzleti működését átalakítani a DSA szabályozásnak való megfelelés érdekében. Össze tudná foglalni, hogy melyek a DSA-nak azok a rendelkezései, melyekre reagálniuk kellett a megfelelés érdekében?
- Volt ezek között olyan, mely komolyabb problémát okozott, beleértve a jogértelmezési kérdéseket is, illetve akár a megvalósítás erőforrásigényét?
- Milyen folyamataik, esetleg rendszereik/rendszer elemek változtak a DSA-nak való megfelelés érdekében?
- Van olyan részterület ezek közül, melyek esetében akár értelmezési, akár más okokból úgy érzi, hogy még nem teljesen kidolgozott az alkalmazott megoldás, vagy nem teljesen biztosak benne, hogy megfelelnek a szabályozásnak?
- A kidolgozott megoldások, eljárások már bizonyítottak a gyakorlatban is, azaz a bevezetésük a várt eredményekkel járt?

Kiskorúak védelme	10 perc
-------------------	---------

- Mennyire jellemző, hogy kiskorúak használják az online platformot?
- Milyen intézkedéseik vannak a kiskorúak védelme érdekében? vezettek be átalakításokat, módosításokat?
- Van olyan tartalom a {vizsgált szolgáltatás} felületén, mely kiskorúak számára korlátozás alá esik?
- Hallottak arról, hogy az Európai Bizottság közzétette ajánlásait a kiskorúak azonosításával kapcsolatban (2025. július 14.). (Ha igen) Tud említeni olyan témákat, melyeket ez az ajánlás tartalmaz *(addiktív kialakítás, kiberzaklatás elleni védelem (egyszerű elnémítással), kiskorúak által közzétett tartalom letöltésének, képernyőkép készítésnek megakadályozása, káros tartalom, kapcsolatfelvétel idegenek részéről)*
- Hogyan azonosítják a kiskorú felhasználókat? Van olyan mechanizmusuk, mely nem pusztán önbevallás alapján sorolja be a felhasználókat? Hallottak olyan megoldásról, mely ebben segítséget nyújthat? Hallottak róla, hogy a Bizottság már több országban tesztel ilyen megoldásokat?
- Figyelembe veszik-e, hogy nem jeleníthetnek meg profilalkotáson alapuló hirdetéseket, ha kellő bizonyossággal tudják, hogy a felhasználó kiskorú?
- Tervezik, hogy további módosításokat, intézkedéseket bevezetnek?

A jogszabályok értékelése és az annak való megfelelés nehézségei, költsége

5 perc

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Hogyan látja Ön, a DSA rendelkezéseinek betartása előmozdította-e a felhasználók online védelmét, a platform működésének nagyobb átláthatóságát? • (A DSA-n túlmutató jelleggel:) mekkora problémát jelentenek az Önök számára a platformjukat érintő online csalások, megtévesztő reklámok, illetve hogyan küzdenek ezek ellen? • A jogszabályoknak való megfelelés milyen költséget jelent az Önök számára? • Milyen módon követik, hogy az online platformjukra vonatkozóan milyen jogszabálmódosítások történnek? |
|--|

Lezárás

5 perc

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Összességében, véleménye szerint az (uniós) digitális szolgáltatásokról szóló rendelet (DSA) milyen hatással volt az Önök működésére, üzleti modelljeire? • Végezetül, milyen egyéb megjegyzése, véleménye van erről a jogszabályról? |
|--|