

Nem piactér online platformok tapasztalatai a DSA bevezetés kapcsán

Impetus Research

2025. szeptember - november

- Szakmai ismeretterjesztő összefoglaló -

Az NMHH megbízásából az Impetus Research készített el egy szakértői interjúkra épülő piackutatási projektet. 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 vállalkozások száma meglehetősen alacsony. A piaci szereplők áttekintése során összesen 9 vállalkozás került a célcsoportba, amelyek közül 6-nál 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. Ahogy a válaszadók fogalmaztak:

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

További kritikaként került megfogalmazásra, hogy a szabályozás nem elég arányos: a szolgáltatók álláspontja szerint 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.

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

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. Valóban – szubjektív szemmel nézve – a magyarországi, közép- és nagyvállalatokhoz kapcsolódó online platformok ténylegesen kis kockázatúnak tekinthetők.

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

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

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 esetében is felmerült kérdésként, hogy vonatkozhat-e rájuk például 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 projekt munkát igényelt, amelyben a jogi terület mellett az IT, a menedzsment és az ügyfélszolgálat is érintett volt. Azonban volt olyan online platform is, mely 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.

„Elsősorban 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”

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.

„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.”

A DSA előírja azt is, hogy a moderálási eljárások eredményeit fel kell tölteni egy ún. átláthatósági adatbázisba. Ez egyes szolgáltatóknak 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.

„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.”

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.

„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, ... 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.”

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 büntetésorientáltak 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.

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

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 betartására 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, mely 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.