

# Az óriásplatformok tartalomtörlési, fiókfelfüggesztési, fióktörlési és shadow banning gyakorlata a magyar felhasználókkal szemben

## Szakmai – ismeretterjesztő összefoglaló

Az 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, a továbbiakban: DSA](#)) „online óriásplatformnak” nevezi azokat a nagy – főként USA-beli és kínai – internetes platformokat, amelyek több, mint 45 millió ún. havi aktív felhasználóval rendelkeznek az Európai Unióban. Ezeknek a platformoknak a hatása a mindennapi életünkre és a nyilvánosságra szinte felmérhetetlenül nagy.

Az írás ennek hatásnak egy aspektusát igyekszik vizsgálni, a tartalom- és fiókkorlátozások gyakorlatát. Mivel a platformok ilyen fontosak az életünkben, az is kiemelt fontosságúvá vált, hogy hogyan korlátoznak és szankcionálnak bennünket. Az írás arra keresi tehát a választ, hogy milyen szabályok alapján, milyen magyarázatokkal, okokkal, milyen eljárásrendben, és milyen garanciák mellett korlátozzák a platformok a felhasználók aktivitását, elsősorban a szabad szóláshoz való jogukat és „digitális identitásukat”, azaz a fiókjuk használatát, és ez hogyan érinti a felhasználókat, és ezen belül hangsúlyosan a magyar felhasználókat. Ezen belül is két esetkörre koncentrálok: amikor a felhasználó tartalmait és fiókját explicit figyelmeztetéssel korlátozzák vagy törlik („banning”) illetve amikor a felhasználó értesítése nélkül korlátozzák a közzétett tartalmait („shadow banning”).

A tanulmány a téma parttalanul nagy volta miatt két óriásplatformra koncentrálok a vizsgálatot, a Facebook és a Youtube gyakorlatára. Az első részben ennek a két óriásplatformnak a szabályzatait igyekszik áttekinteni, és az alábbi következtetéseket teszi:

1. Az óriásplatformok moderálási gyakorlatát szabályozó előírások egy hétköznapi átlagfelhasználó számára teljességgel átláthatatlanok. Már azt is nehéz kideríteni, hogy a tucatnyi szabályzat hogyan kapcsolódik egymáshoz, de ezt tovább nehezíti a szabályzatok megjelenítési módja, amely jellemzően egy-egy téma köré egymásba linkelt weboldalak tucatjait jelenti. Ez lényegében azt eredményezi, hogy egy átlagfelhasználó szinte képtelen átlátni, hogy milyen játékszabályok szerint tiltja le a platform, vagy korlátozza az általa közzétett tartalmak láthatóságát.

2. A szabályzatok folyamatosan változnak, de ezekről a változtatásokról a felhasználókat nem értesítik, legtöbbször csak az őket érő szankciók nyomán szereznek róluk tudomást. Ez azokat a felhasználókat, akik rendszeresen posztolnak (mert pl. médiavállalkozások), folyamatos nyomás alatt tartja, és folyamatos kísérletezésre, óvatosságra kényszeríti.

3. A szabályzatokat az esetek elsősorban többségében mesterséges intelligenciák tartatják be, sőt még a panaszkezelést is ezek végzik első körben. Ezek a mesterséges intelligenciák képtelenek valódi, érdemi magyarázatot nyújtani a moderálás (tartalomeltávolítás) és a fiókkorlátozás és törlés eseteiben.

Legtöbbször csak egyszerűen közlik, hogy a korlátozás melyik nagy kategória alá esik. Működésükről lényegében semmit nem lehet tudni.

4. A panaszkezelési mechanizmusok nyomán a tartalom- és fiókviassaállítások, a „sikerese fellebbezések” ma már inkább kivételnek számítanak, mint főszabálynak. A panaszkezelést ugyanúgy mesterséges intelligenciák végzik, mint a moderációt, így nehezen várható el, hogy felülbírálják a másik MI döntését. Annak szempontjai, hogy mi kerül emberi ügyintéző elé, lényegében szintén teljesen átláthatatlanok.

A tanulmány mégis kísérletet tesz ezeknek a szabályoknak az összegyűjtésére. Mindkét vizsgált óriásplatform kiinduló normája az Általános Szerződési Feltételek (a Facebook esetében Felhasználási feltételek), amely lényegében egy magánjogi jellegű szerződés. Ennek a szerződésnek képezi általában integráns részét a közösségi alapelveknek vagy irányelveknek nevezett szabályzat, amely egyfelől a szabálytalannak minősülő cselekedeteket és tartalomtípusokat rögzíti, másfelől azt az eljárást, amelyben az óriásplatform eljár a normaszegővel szemben. Ami az „anyagí” szabályokat illeti, a szabályzatokat illető zűrzavar ezt a területet is jellemzi. A szabálysértések sokszor illogikusan vannak csoportosítva, valamint a szabályzatokban nehezen különíthetők el azok a szabálysértések, amelyek egyben jogsértések is, azoktól, amelyek csak a platform saját szabályait sértik. Általában is jellemző az enyhe és a súlyos szabályszegések teljes összemosása. Az egyes szabályszegések leírása sokszor csak több oldalról olvasható össze, és a magyarázó példák esetén szinte mindig hozzáteszi a platform, hogy csak példáról van szó, bármilyen más gyakorlat is tiltás tárgya lehet. A szankciórendszer mindkét platform esetén egy elvileg fokozatos figyelmeztetés, részleges korlátozás, felfüggesztés, teljes kitiltáskálán mozog, de ez sem maradéktalanul igaz. Mindkét platformnál azonnali kitiltáshoz vezet például a gyermekpornográfia feltöltése.

Az óriásplatformok a DSA hatálybalépése nyomán a moderációs döntéseikről is számot kell, hogy adjanak, elsősorban az átláthatósági jelentéseikben, de más módszerekkel is. A tanulmány harmadik része több ilyen adatsort is áttekint. Ezekből, és a Függelékben található, Facebook-moderációs gyakorlatot feldolgozó táblázatokból látható, hogy napi szinten is százezres, havi szinten pedig sok milliós nagyságrendű moderációs döntés hoznak, a legnagyobb részüket mesterséges intelligencia segítségével. A döntések nagy része a „spam” és a „hamis fiókok” kategóriába esik, de százezres nagyságrendű a két olyan tartalomkategóriának a törlési és korlátozási aránya, amely mélyen érinti a szólásszabadságot. Ezek a gyűlöletbeszéd, amelyet mindkét platform tilt, és a dezinformáció, amelyet mindkét platform korlátoz.

A tanulmány behatóan foglalkozik a magyar felhasználókkal kapcsolatos banning és shadow banning gyakorlattal. Ennek a résznek az első pontja egy empirikus, reprezentatív kérdőíves kutatás adatait ismerteti, amelyben a magyar Facebook felhasználókat kérdezték meg ezirányú tapasztalataikról 2020-ban, 2021-ben és 2024-ben. Ebből válik világossá, hogy a moderálás problémája tömegeket érint Magyarországon, hiszen a felhasználók 10-12%-a említette (ez nagyjából 500 000 embert jelent), hogy már érte törlés vagy tiltás a Facebookon. Ennek a részhalmozatnak ráadásul a felét többször is elérte ilyen intézkedés, és nagyjából a negyedüknek a fiókját is felfüggesztették, amely még mindig százezres nagyságrend. Az érintett felhasználók nagy része, 35-44%-a úgy érzi, nem kapott megfelelő magyarázatot a moderációs döntésre, illetve a fióktörlésre, és 20-30%-uk, ha kapott is, elégedetlen volt a magyarázattal. Harmaduk kérte az intézkedés feloldását, de – a 2021-es és a 2024-es adatfelvételnél – csak a tizedüknek oldották fel a korlátozást. Ez az arány még jóval nagyobb (nagyjából a felfüggesztettek ötöde) volt 2020-ban. Ez a változás, akár csak sok más, sokszor megmagyarázhatatlan „ugrálás” az adatokban gyakran annak köszönhető, hogy ezeket a döntéseket egyre inkább nem emberek, hanem mesterséges intelligenciák hozzák.

Végül a tanulmány utolsó részében három médiavállalkozás képviselőjének benyomásait olvashatjuk a banning és shadow banning gyakorlatáról. Azt egyik médiavállalkozás sem mondta, hogy a területet problémamentesnek tartaná, de az egyes médiumok közt óriási véleményeltérés van azzal kapcsolatban, hogy mekkorának érzik a bajt. Bizonyos médiumok havi szinten egy-két alkalommal futnak bele korlátozásba, és komoly szankció még nem érte el őket, az egyik megkérdezett médiumot azonban a platformkorlátozások és kitiltások nagyon komolyan érintették. Nagyjából egy éve már minden formában ki van tiltva a Youtube-ról, és a Facebook profilját is többször felfüggesztették. Amiben minden médium egyetértett, hogy a platformok szabályai nehezen kiismerhetők, a szabályok aprópénzre váltása, azaz az algoritmusok működése pedig még inkább. Mindenki próbál alkalmazkodni, de ez nagyon sokszor nem sikerül. A döntések magyarázatával és a panaszkezeléssel pedig minden orgánumban, eltérő mértékben, ugyan, de elégedetlen volt.

Bár a tanulmánynak nem volt közvetlen célja ajánlások megfogalmazása, mégis érdemes egy csokorba összeszedni, hogy milyen területeken lenne érdemes a platformok moderációs döntéseivel, a platformok „büntetőjogával” kapcsolatos szabályokat és gyakorlatokat továbbfejleszteni.

1. Az írott szabályzatoknak egységes, áttekinthető és a teljes szöveget tartalmazó verzióit publikálni és széles körben megismerhetővé kellene tenni.
2. A szabályok változtatását folyamatosan vezetni kellene, ezeknek nyomonkövethetőeknek kellene lenniük.
3. Egységes terminológiát és tilalom csoportokat („bűncselekmény-katalógust”) kellene kidolgozni, egységes definíciókkal.
4. A transzparenciajelentéseknek egységesebb szerkezetet kellene adni, és az egyes időszakokat is egységesen kellene riportálni. Ezt a problémát a Bizottság is felismerte és jelen sorok írásakor tette közzé a jelentések egységes [mintasablonjait](#).<sup>1</sup> Ezen felül az adatoknak könnyen exportálhatónak kellene lenniük, hogy azok kutatási célokra könnyebben legyenek használhatók.
5. A döntésekhez érdemi magyarázatokat kellene adni minden esetben, és nemcsak egy általános kategóriára történő utalással kellene az indokolási kötelezettséget letudni.
6. Jóval több esetben kellene az emberi ügyintézőhöz fordulás jogát biztosítani. Ehhez a platformoknak nagyságrendekkel nagyobb számú munkatársat kellene foglalkoztatniuk.
7. A szólásszabadságot érintő kategóriáknál különösen gondosan kellene eljárni az indokolás és a felfüggesztés terén is. Az örökre történő kitiltás lehetőségét meg kellene szüntetni.

---

<sup>1</sup> [A BIZOTTSÁG \(EU\) 2024/2835 VÉGREHAJTÁSI RENDELETE \(2024. november 4.\) a közvetítő szolgáltatók és az online platformot üzemeltető szolgáltatók \(EU\) 2022/2065 európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti átláthatósági jelentési kötelezettségeire vonatkozó mintadokumentumok meghatározásáról](#) (Hatálybalépés: 2024. november 25.)