

A Digital Services Act és a Facebook Oversight Board szerepe a jogorvoslat biztosításában a közösségi média vonatkozásában

GYETVÁN DORINA*

A közösségi média térnyerésével és a felhasználói tartalmakat érintő döntések számának ugrásszerű növekedésével a 2020-as években (ismét) előtérbe került a biztonságos, kiszámítható és megbízható online környezet kialakításának szükségessége. Ennek biztosítására egyrészt 2020 októberében megalakult a Facebook Oversight Board, amely a legösszetettebb tartalommoderálási kérdések vizsgálatára hivatott, többek között az online véleménynyilvánítás szabadságával kapcsolatban, elsősorban a Facebook saját értékrendjéhez mérten, azonban egyre hangsúlyosabban jelennek meg a nemzetközi emberi jogi normák is a mérlegelés során. Másrészt a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet (DSA) a 17. cikk szerinti indoklási kötelezettségen alapuló, belső panaszkezelési mechanizmusok és peren kívüli vitarendezési mechanizmusok biztosítását írja elő a felhasználók által megosztott tartalmakkal kapcsolatos platformdöntések felülbírálatára. A DSA szerinti alternatív vitarendezési fórumok várhatóan számos tulajdonságuk révén hasonlóságot fognak mutatni az Oversight Boarddal, amelyre emiatt egyfajta mintaként és kísérletként tekinthetünk a DSA nézőpontjából. A bizottság eddigi működése során tapasztaltak útmutatással szolgálhatnak a jövőre annak érdekében, hogy a fórumok minél hatékonyabban működjenek és ezáltal legteljesebb körben biztosítsák a felhasználók védelmét.

Kulcsszavak: Oversight Board, Facebook, DSA, jogorvoslat, közösségi média

The Role of the DSA and the Facebook Oversight Board in the Provision of Effective Remedy on Social Media

With the rise of social media and the rapid increase in the number of decisions made by platforms regarding user content, the creation of a safe and foreseeable online environment became the center of attention (again) in the 2020s. In order to improve user safety, on the one hand, the Facebook Oversight Board was set up in October 2020, which is designed to answer some of the most difficult questions around freedom of expression online (among other human rights), primarily in accordance with Facebook's stated values and policies, however, international human rights standards appear more and more prominently in recent Oversight Board decisions. On the other hand, the Digital Services Act requires service providers to issue statement of reasons with most of their decisions and the provision of internal complaint handling mechanisms and out-of-court dispute resolution mechanisms to review platform decisions will become a requirement. Alternative dispute resolution forums under the Digital Services Act are expected to have many characteristics in common with the Oversight Board, which can

* PhD-hallgató, Eötvös Loránd Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar.
A Kulturális és Innovációs Minisztérium ÚNKP-22-3 kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával készült.

therefore be analyzed as a kind of experiment from the Act's point of view. The experiences regarding and shortcomings of the Oversight Board so far can provide significant guidance for future reference in order to ensure that the forums will operate as efficiently as possible and therefore, ensure the fullest possible protection of users.

Keywords: Oversight Board, Facebook, DSA, remedy, social media

1. Bevezetés és problémafelvetés

Az elektronikus kereskedelemről szóló, több mint húsz éve hatályba lépett irányelv¹ szerint kialakított *safe harbour* modell mentességet biztosít a közvetítő szolgáltatóknak,² feltéve, hogy nem rendelkeznek tudomással a jogsértő tartalomról vagy haladéktalanul eltávolítják azt az értesítés kézhezvétele után.³ Ha azonban a közvetítő szolgáltató nem felel meg az előírt feltételeknek, felelősségét kiemelt védelem nélkül kell vizsgálni.⁴ A szolgáltatók részére előírható kötelezettségek körének jelentős korlátozását jelenti az irányelv 15. cikke, amely explicit módon tiltja, hogy a közvetítő szolgáltatók általános nyomon követésre kötelezhetőek legyenek a felületükön elhelyezett tartalmak vonatkozásában az illegális tartalmak felfedezésére vagy megelőzésére. Az irányelv azonban nem határozza meg egyértelműen e tilalom tartalmát, ezáltal nemkívánatos bizonytalanságot okoz, a közvetítő szolgáltatók pedig hajlamosak a felhasználó tartalmak tömeges korlátozására. A közösségimédia-platformok – ahogyan a Facebook is – az uniós szabályozás szerint tárhelyszolgáltatónak minősülnek, mivel e szolgáltatások a felhasználók által létrehozott tartalmakat tárolják, rendszerezik és teszik hozzáférhetővé.⁵

A Facebook jelenleg 2,9 milliárd felhasználója⁶ naponta négy petabyte-nak megfelelő mennyiségű tartalmat tölt fel a platformóriás felületére,⁷ az pedig az elmúlt negyedévben több mint 15 millió tartalmat távolított el (vagy feltölteni sem engedett) gyűlöletbeszédre hivatkozással. Általánosságban elmondható, hogy a közösségimédia-szolgáltatók részben gazdasági alapon,⁸ részben a felelősség alóli mentesülés érdekében sokszor megfelelő jogalap nélkül, a mes-

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve (2000. június 8.) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól.

² GOSZTONYI Gergely: *Cenzúra Arisztotelésztől a Facebookig. A közösségi média tartalomszabályozási gyakorlatának komplexitása*. Budapest, Gondolat, 2022, 110.

³ Rebecca MACKINNON et al.: *Fostering Freedom Online: The Role Of Internet Intermediaries*. Paris, UNESCO, 2014, 30–31.

⁴ Kevin BANKSTON – David SOHN – Andrew MCDIARMID: *Shielding the Messengers: Protecting Platforms for Expression and Innovation*. CDT, 2012. december, <https://bit.ly/3SYFSAk>.

⁵ KOLTAY András: *A social media platformok jogi státusa a szólásszabadság nézőpontjából*. In *Medias Res*, 2019/1., <https://bit.ly/47VnzQS>, 15.

⁶ Meta Reports Fourth Quarter and Full Year 2022 Results. Facebook, 2023. február 1., <https://bit.ly/49XAELx>.

⁷ Maddy OSMAN: *Wild and Interesting Facebook Statistics and Facts (2023)*. *Kinsta*, 2022. december 6., <https://bit.ly/3N1dycQ>; Janet WIENER – Nathan BRONSON: *Facebook's Top Open Data Problems*. 2014. október 21., <https://bit.ly/47wTZ4z>.

⁸ Alexandre de STREEL – Miriam BUITEN – Martin PEITZ: *Liability of Online Hosting Platforms: Should Exceptionalism End? Report*. CERRE, Brussels, 2018. szeptember, <https://bit.ly/49VJWaU>.

terséges intelligencia által meghozott döntések alapján, bármiféle transzparencia, garanciákkal övezett eljárás és a fellebbezés lehetősége nélkül⁹ korlátozzák a felhasználók alapvető jogait.

Miután a Facebook felhasználóinak száma meghaladta a kétmilliárdot, egyre nyilvánvalóbbá vált, hogy a szólásszabadságot befolyásoló döntések során a platform hosszú távon nem maradhat felügyelet nélkül.¹⁰ A 2020 októberében felállított Facebook Oversight Board a legösszetettebb tartalommoderálási kérdések vizsgálatára hivatott az online véleménynyilvánítás szabadságával kapcsolatban: mit kell eltávolítani, mit lehet fent hagyni és milyen indokok alapján. Az Oversight Board célja a véleménynyilvánítás szabadsága érvényesülésének szorgalmazása a Facebook és az Instagram szabályzataival összhangban, független és nyilvános döntések meghozatalával és ajánlások elfogadásával. A jelen tanulmány szempontjából csak a felhasználói kérelemre meginduló és az Oversight Board kötelező erejű döntést eredményező eljárásai bírnak jelentőséggel.

Ugyancsak egy olyan biztonságos, kiszámítható és megbízható online környezet biztosítása az egyik fő célkitűzése a digitális szolgáltatásokról szóló már hatályos, azonban általánosságban csak 2024-től alkalmazandó rendeletnek (DSA),¹¹ amelyben az alapvető jogok hatékony védelemben részesülnek.¹² A szolgáltatását az Európai Unióban havonta átlagosan 255 millió aktívan igénybe vevővel rendelkező Facebook a DSA 33. cikke és az Európai Bizottság 2023. április 25-én közzétett határozata alapján óriásplatformnak minősül.¹³

A jelen tanulmány célja a DSA által az indokolási kötelezettség, a belső panaszkezelési mechanizmus és a peren kívüli vitarendezés körében felállított követelmények számbavétele, és ezekhez képest az Oversight Board működésének bemutatása, összehasonlítása, továbbá a bizottság eddigi működése során nyilvánvalóvá vált visszasságok azonosítása, amelyek várhatóan a DSA alapján előírt belső panaszkezelési mechanizmus és a peren kívüli vitarendezés kötelezettségeinek teljesítése során is felmerülhetnek, ezért elkerülendők. A jelen tanulmány céljai és az Oversight Board működésének megítélése szempontjából az alapvető jogok, főként a hatékony jogorvoslat érvényesülésének vizsgálata során a DSA 17., 20. és 21. cikke bír kiemelt jelentőséggel, így ezekről lesz szó részletesebben, a DSA egyéb cikkeiről legfeljebb ezekkel összefüggésben. Az Oversight Board működésének teljes körű bemutatása meghaladná a dolgozat kereteit, így a következőkben kizárólag azokkal az aspektusokkal kívánok foglalkozni, amelyek a DSA fenti cikkeivel összefüggésbe hozhatók, így különösen a testület tagjainak függetlenségére, a tes-

⁹ Thiago DIAS OLIVA: Content Moderation Technologies: Applying Human Rights Standards to Protect Freedom of Expression. 20(4) *Human Rights Law Review* (2020), <https://doi.org/10.1093/hrlr/ngaa032>, 612.

¹⁰ BALOGH Csaba: Papíron jól mutat, de nagy kérdés, mire lesz elég a Facebook most megalakult „legfelsőbb bírósága”. *HVG.hu*, 2020. május 7., <https://bit.ly/49V7so9>.

¹¹ 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) (Digital Services Act, DSA) (3) preambulumbekkezdés.

¹² DSA (9) preambulumbekkezdés.

¹³ European Commission: Digital Services Act: Commission designates first set of Very Large Online Platforms and Search Engines, 2023. április 25., <https://bit.ly/40XRcPf>; Digital Services Act – Information on Average Monthly Active Recipients in the European Union, 2023. február 14., <https://bit.ly/3sShF4c>. Megjegyzendő, hogy e besorolásnak köszönhetően a DSA 5. cikkében meghatározott óriásplatform-specifikus kötelezettségek már az értesítést követő négy hónapon belül alkalmazandóvá válnak a Facebookkal szemben.

tület hatékonyságára, a fellebbezések befogadására és vizsgálatára, a döntések kötelező jellegére és végrehajtására, továbbá az eljárás költségeinek viselésére és az átlagfelhasználók eljáráshoz való hozzáférési esélyeire vonatkoznak.

2. A digitális szolgáltatásokról szóló rendelet

A DSA nem helyezi teljeskörűen hatályon kívül az elektronikus kereskedelemről szóló irányelvet, fő célja a megőrzés és az egyértelműsítés,¹⁴ például a közvetítő szolgáltatókra továbbra sem vonatkoznak olyan általános kötelezettségek, amelyek előírnák a tartalom általános nyomon követését vagy aktív részvételt várnának el a jogellenes tartalmak feltárásában. Azonban az irányelv bizonyos szakaszait értelemszerűen új rendelkezések váltják fel.¹⁵ A rendelet a közvetítők egyik típusára bevezeti az „online platform” kifejezést: „olyan tárhelyszolgáltatás, amely a szolgáltatás igénybe vevőjének kérésére információkat tárol és nyilvánosan terjeszt.”¹⁶ Ebbe a kategóriába kell sorolni a közösségimédia-szolgáltatókat, így a Facebookot is.¹⁷ Az online platform tárhelyszolgáltatói minősége alapján eddig is köteles volt tudomásszerzés alapján a jogellenes tartalom haladéktalan eltávolítására, azonban a szolgáltatók további kategorizálásával újabb kötelezettségek fogják terhelni a tárhelyszolgáltatói alkategóriát. A jelen tanulmány szempontjából az online platformot üzemeltető szolgáltatókra alkalmazandó további kötelezettségeket meghatározó, de a mikro- és a kisvállalkozásokra nem vonatkozó 20–21. cikk bír kiemelt jelentőséggel,¹⁸ amelyek alapját a tulajdonképpen háttérszabályként funkcionáló – de valamennyi tárhelyszolgáltatóra kiterjedő kötelezettséget tartalmazó – 17. cikkben meghatározott indokolási kötelezettség adja.

Az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés többek között magában foglalja a hatékony jogorvoslathoz való jogot:¹⁹ jogsérelem esetén olyan reparációs lehetőséget kell biztosítani a sértett félnek, amely alkalmas a jogsérelem orvoslására.²⁰ Nem követelmény, hogy egy konkrét jogorvoslati mechanizmus önmagában feleljen meg a hatékonyság követelményének, elég, ha a jogsérelmet szenvedő személy által elérhető jogorvoslati lehetőségek összességükben hatékony jogorvoslati lehetősége(ke)t biztosítanak.²¹ Az Emberi Jogok Európai Bíróságának joggyakorlata alapján megállapítható, hogy a jogorvoslat nem jelent szükségszerűen kedvező kimenetelt, hanem egyszerűen csak a panaszt érdemben elbírálni illetékes hatóság előtti elérhető jogorvoslatot.²²

¹⁴ DSA 2. cikk (3) bekezdés, (16) preambulumbekkezdés.

¹⁵ DSA 89. cikk.

¹⁶ DSA 3. cikk.

¹⁷ Digital Services Act (11. lj.).

¹⁸ Commission Recommendation of 6 May 2003 concerning the definition of micro, small and medium-sized enterprises (Text with EEA relevance) (notified under document number C(2003) 1422) 2. cikk.

¹⁹ *Kézikönyv az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférésre vonatkozó európai jogról*. Luxembourg, Az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége – Európa Tanács, 2016, 15–16.

²⁰ *Yarashonen v. Turkey*, no. 72710/11, 2014. június 24-i ítélet, 63–66. pont.

²¹ *Silver and Others v. the United Kingdom*, no. 5947/72, 6205/73, 7052/75, 7061/75, 7107/75, 7113/75, 7136/75, 1983. március 25-i ítélet, 42. és 113. pont.

²² ZOMBORY Katarzyna: A hatékony jogorvoslathoz való jog. *Jogtudományi Közöny*, 2022/12., <https://bit.ly/3NaW9hW>, 478–488.

A hatékony jogorvoslat biztosítása ugyan állami kötelezettség,²³ de a DSA a hatálya alá tartozó szolgáltatókat is olyan mechanizmusok biztosítására kötelezi, amelyek a felhasználók nézőpontjából a tágran értelmezett jogorvoslati lehetőségek körébe esnek. E megközelítésből eredően – és mivel a Facebookot is gyakran hasonlítják államhoz,²⁴ sőt maga Mark Zuckerberg is úgy fogalmazott,²⁵ hogy a Facebook sok szempontból jobban hasonlít egy kormányra, mint egy hagyományos vállalatra – a DSA által felállítandó mechanizmusok és az Oversight Board megítélése során is a tagállamok által biztosítandó hatékony jogorvoslat követelményeire fogok támaszkodni mint általános mércére. A DSA által előírt belső és külső jogorvoslati lehetőségek azonban mind szubszidiáriusak,²⁶ vagyis nem érintik a bíróság előtti jogorvoslati lehetőséget.²⁷

2.1. A platformok indokolási kötelezettsége (DSA 17. cikk)

A DSA megalkotásának egyik fő célkitűzése a hatékony jogorvoslati mechanizmusok hozzáférhetőségének javítása volt:²⁸ azért, hogy a felhasználók hatékonyan tudjanak élni jogorvoslati jogukkal, valamennyi tárhelyszolgáltató köteles a döntését megfelelően megindokolni, ha moderálást végez, ugyanis az indokolásnak instrumentális jelentősége van a jogorvoslati jog gyakorlása során.²⁹ A közösségimédia-szolgáltatók indokolási kötelezettsége mindazokra a korlátozásokra fennáll, amelyeket a felhasználó által megosztott tartalom (információ) jogellenessége vagy a szerződési feltételekkel való összeegyeztethetlensége miatt alkalmaznak, így

- a felhasználó által megosztott tartalom láthatóságának csökkentése vagy megszüntetése,
- a demonetizáció,
- az előzetes figyelmeztetést követően alkalmazott szolgáltatásnyújtás teljes vagy részleges felfüggesztése vagy megszüntetése³⁰ és
- a felhasználókat legmélyebben érintő döntések,³¹ a fiókfelfüggesztés vagy a hozzáférés megszüntetése esetén.

Az indokolási kötelezettség azonban korántsem teljes körű, mivel a kötelezettség két esetkörnél továbbra sem terheli a szolgáltatót:

- bizonyos tartalomtípusoknál, ha a korlátozás olyan információra irányul, amely megtévesztő, nagy mennyiségű vagy kereskedelmi tartalomnak minősül,³²
- a szolgáltató bejelentés esetén megnyilvánuló passzivitásakor.³³

²³ Lásd például Emberi Jogok Európai Egyezménye 1. cikk.

²⁴ Anupam CHANDER: Facebookistan. 90(5) *North Carolina Law Review* (2012) 1814.; PÁSZTOR Emese: Állam-e a Facebook? *Átlátszó*, 2021. október 1., <https://bit.ly/3QZwBFA>.

²⁵ Franklin FOER: Facebook's War on Free Will. *The Guardian*, 2017. szeptember 19., <https://bit.ly/3RhmHzB>.

²⁶ TÓTH András: Az online platformok európai szabályozása. In *Medias Res*, 2022/2., <https://bit.ly/3R6Rcbl>, 99.

²⁷ DSA (55) preambulumbekkezdés.

²⁸ DSA (9) preambulumbekkezdés.

²⁹ BENCZE Mátyás – KOVÁCS Ágnes: „Nem foghat helyt.” Az Alkotmánybíróság az indokolási kötelezettség teljesítéséről. *MTA Law Working Papers*, 2018. október, <https://bit.ly/47n3cfD>, 3.

³⁰ DSA (64) preambulumbekkezdés.

³¹ ZÓDI Zsolt: Platformjog és felhasználóvédelem. *Gazdaság és Jog*, 2022/3–4., 15–18., <https://bit.ly/417TQSB>.

³² DSA 17. cikk (2) bekezdés.

³³ DSA 16. cikk (5) bekezdés.

A fentiek közül a természetes személy felhasználók jogorvoslati jogának érvényesülését jelentősen hátráltatja a második kitétel, mivel ha a szolgáltató a bejelentést követően nem jár el az abban foglaltak szerint, a szolgáltató kizárólag a jogorvoslati lehetőségekről köteles tájékoztatást nyújtani.³⁴ Ez azzal a következménnyel jár, hogy az érintett felhasználó nem ugyanolyan esélyekkel tud jogorvoslattal élni a szolgáltató passzivitása (tartózkodása, nem tevése) esetén, mint az a felhasználó, akinek tartalmát a szolgáltató indokolt döntéssel távolította el.

A DSA nem enged teljesen szabad teret a szolgáltatóknak az indokolás tartalmának meghatározásában, hanem annak minimumfeltételeit rendeleti szinten határozza meg – amelyen túl a szolgáltató a személyes adatok és információk tiszteletben tartása mellett egyéb információt is feltüntethet –, hiszen az indokolásnak képessé kell tennie a feleket arra, hogy hatékonyan éljenek a rendelkezésükre álló jogorvoslati lehetőséggel:³⁵

- az alkalmazott korlátozás pontos megjelölése,
- a döntés területi hatálya és időtartama,
- a megalapozó tények, körülmények és az értesülés forrása,
- alkalmazott automatizált eszközök megjelölése (ha releváns),
- a feltételezett jogellenesség esetén a döntés jogalapja és jogi indokolás vagy a szerződési feltételekkel fennálló feltételezett összeegyeztethetlenség esetén a szerződéses ok pontos megjelölése és jogi magyarázata,³⁶
- az elérhető jogorvoslati lehetőségek.³⁷

Mindezeket a tárhelyszolgáltatók úgy kötelesek megfogalmazni, hogy az az átlagfelhasználó számára is egyértelmű és könnyen érthető legyen, és észszerűen elősegítse a felhasználó számára elérhető jogorvoslatok igénybevételét.³⁸

Összességében elmondható, hogy mivel az indokolási kötelezettség hátrасorolás³⁹ és demonetizáció⁴⁰ esetén is fennáll, a 17. cikk jelentős előrelépést jelenthet az árnyékoltatás (*shadowban*) eseteiben.⁴¹ A *shadowban* korlátozás lényege, hogy a szolgáltató valamely automatizált vagy mechanikus tartalommoderálási eszköz alkalmazásával a felhasználó által megosztott tartalomhoz való hozzáférést megszünteti vagy korlátozza, azonban e döntéséről a felhasználót nem értesíti, függetlenül attól, hogy egyébként a korlátozás vagy hozzáférhetetlenné tétel egyértelmű-e a felhasználó számára a körülmények alapján.⁴² A DSA alkalmazásával e döntése-

³⁴ Uo.

³⁵ Hirvisaari v. Finland, no. 49684/99, 2001. szeptember 27-i ítélet, 30. pont.

³⁶ Lásd DSA 3. cikk h) pont: „»Jogellenes tartalom«: bármely olyan információ, amely önmagában vagy egy tevékenységgel kapcsolatban, beleértve a termékek értékesítését vagy a szolgáltatások nyújtását, nem felel meg az uniós jognak vagy bármely tagállam – az uniós joggal összhangban álló – jogának, függetlenül az adott jog pontos tárgyától vagy jellegétől.”

³⁷ Itt jegyzendő meg, hogy csak a mikro- és a kisvállalkozásokat meghaladó méretű onlineplatform-szolgáltatók kötelezettsége a döntéssel szemben belső panaszkezelési mechanizmus, illetve peren kívüli vitarendezés biztosítása a DSA alapján, vagyis nem minden tárhelyszolgáltatónál elérhetők ezek a jogorvoslatok.

³⁸ DSA 17. cikk (4) bekezdés.

³⁹ DSA 17. cikk (1) bekezdés a) pont.

⁴⁰ DSA 17. cikk (1) bekezdés b) pont.

⁴¹ Pietro ORTOLANI: If You Build it, They Will Come. The DSA „Procedure Before Substance” Approach. In Joris van HOBOKEN et al. (szerk.): *Putting the DSA into Practice*. Berlin, Verfassungsbücher, 2023, 157.

⁴² Gabriel NICHOLAS: *Shedding Light on Shadowbanning*. Brussels, CDT Research, 2022, <https://bit.ly/3GiUbs7>.

ket az onlineplatform-szolgáltatók már kötelesek lesznek indokolni, így az érintett szolgáltatást igénybe vevő nagyobb eséllyel tud sikeresen élni akár a DSA szerinti egyéb, akár a bíróságok előtti jogorvoslati jogaival.

2.2. A belső panaszkezelési mechanizmus (DSA 20. cikk)

A rendelet 20. cikke a döntések szélesebb körére vonatkozik, mint a 17. cikkben felsorolt indokolási kötelezettség, mivel abban az esetben is lehetőséget nyújt a panasz benyújtására, ha a 16. cikk szerinti bejelentés alapján a platform nem tesz semmilyen intézkedést.⁴³ A fenti döntések kapcsán a szolgáltatók a döntések közlését követő legalább hat hónapig kötelesek hozzáférést biztosítani egy olyan hatékony belső panaszkezelési rendszerhez, amely elektronikus úton és ingyenesen biztosít lehetőséget a panasz benyújtására.⁴⁴

A panaszkezelési mechanizmus működésére vonatkozóan a szolgáltatóknak szinte teljes szabadságot biztosít a DSA, az egyetlen feltétel, hogy a mechanizmus könnyen hozzáférhető és felhasználóbarát legyen, valamint lehetővé tegye és elősegítse a kellően pontos és megfelelően indokolt panaszok benyújtását.⁴⁵ A panasz benyújtását követően a szolgáltató indokolatlan késedelem nélkül köteles tájékoztatni a panasz benyújtóját indokolt döntéséről és a peren kívüli vitarendezés lehetőségeiről vagy más hozzáférhető jogorvoslati lehetőségről, és e döntés nem születhet meg kizárólag automatizált döntéshozatal eredményeképpen.⁴⁶ Nem köteles a döntés visszavonására a szolgáltató, ha a panasz nyilvánvalóan megalapozatlan, vagyis ha a laikusok számára – bárminemű érdemi elemzés nélkül – egyértelmű, hogy a tartalom jogellenes vagy a panasz megalapozatlan.⁴⁷ Ha azonban a panasz kellő bizonyossággal valószínűsíti, hogy az online platformot üzemeltető szolgáltató döntése megalapozatlan volt, akkor visszavonja döntését.⁴⁸ A panaszkezelési mechanizmussal tételes határidőt sem írtak elő a szolgáltatóknak a peren kívüli vitarendezésre, a szolgáltató csupán „indokolatlan késedelem nélkül” köteles eljárni. Az indokolatlan késedelem azonban legalább annyira tágran megfogalmazott követelmény, mint az irányelvben foglalt haladéktalan eltávolítási kötelezettség, és konkretizálás hiányában az várhatóan számos bizonytalanság és fragmentáció forrása lesz, az eltávolítási kötelezettség haladéktalanságának megítéléséhez hasonlóan.⁴⁹

⁴³ DSA 20. cikk (1)–(2) bekezdés.

⁴⁴ DSA 20. cikk (1) bekezdés.

⁴⁵ DSA 20. cikk (3) bekezdés.

⁴⁶ DSA 20. cikk (6) bekezdés.

⁴⁷ DSA (63) preambulumbekzdés.

⁴⁸ DSA 20. cikk (4) bekezdés.

⁴⁹ Lásd Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesülete and Index.hu Zrt. v. Hungary, no. 22947/13, 2016. február 2-i ítélet; Delfi AS v. Estonia, no. 64569/09, 2015. június 16-i ítélet; Pihl v Sweden, no. 74742/14, 2017. február 17-i ítélet; Gesetz zur Verbesserung der Rechtsdurchsetzung in sozialen Netzwerken (NetzDG); European Commission: Code of conduct on countering illegal hate speech online. Részletesen lásd GOSZTONYI Gergely: A közösségi média felelősségi kérdéseinek korai szabályozása az Amerikai Egyesült Államokban és az Európai Unióban. In MEZEY Barna (szerk.): *Kölcsönhatások. Európa és Magyarország a jogtörténelem sodrásában*. Budapest, Gondolat, 2021, 111–119.

A fentiek alapján jogosan merül fel a kérdés, hogy mennyiben tud érdemben panaszt tenni az olyan bejelentést tevő, akinek a bejelentése alapján a szolgáltató nem tesz intézkedést, azonban a 17. cikk alapján indokolási kötelezettsége sem volt a döntés kapcsán. Itt jut szerephez a jogorvoslati lehetőségek összességében való megfigyelése, hiszen így láthatjuk, hogy míg a panasz elutasítása esetén a platformnak valóban nem kötelező a körülményekre és a tényállásra kiterjedő indokolást nyújtania, addig a belső panaszkezelési mechanizmus keretében eldöntött panasz kapcsán igen, ami viszont lehetővé teszi a panaszos számára, hogy a 21. cikk szerinti peren kívüli vitarendezési fórum előtt egy indokolt döntést tudjon vitatni, ha a belső panaszkezelési mechanizmus keretében sem született számára kedvező döntés.

2.3. A peren kívüli vitarendezés (DSA 21. cikk)

A rendelet által felvázolt peren kívüli vitarendezés mechanizmusa leginkább a német *Netzwerkdurchsetzungsgesetz* (a közösségi hálózatokban történő jogérvényesítés javításáról szóló törvény) által előírt alternatív fórumokhoz hasonlítható,⁵⁰ azzal a különbséggel, hogy míg az csak a kétmilliónál több német felhasználóval rendelkező közösségimédia-platformokra vonatkozik,⁵¹ addig a DSA ilyen eljárás biztosítását minden nem mikro- és kisvállalkozásnak minősülő online platformot üzemeltető szolgáltató számára előírja, ha a szolgáltatást olyan felhasználó részére biztosítja, aki/amely az EU-ban található vagy ott van a letelepedési helye, függetlenül az említett közvetítő szolgáltatást biztosító szolgáltatók letelepedési helyétől.⁵² A fórum igénybevételének előfeltétele a 20. cikk szerinti panaszmechanizmus kimerítése,⁵³ így az a felhasználók eljárásokban történő részvétele alapján

– a szolgáltató saját értesülése alapján hozott döntéssel szemben, a 17. cikk szerinti panasz elutasítását követően,

– a 16. cikk szerinti bejelentés elutasítását követően igénybe vett 17. cikk szerinti panaszmechanizmus során született elutasítást követően vehető igénybe.

A DSA 21. cikkében foglalt testület előtti eljárás eredménye egyfajta kötelező erővel nem rendelkező, külső szakértői ajánlás, amely a felek bírósági eljáráshoz való hozzáférését nem érinti, és az eljárás csak a felek jóhiszemű együttműködését követeli meg.⁵⁴ A szolgáltató azonban az együttműködést is megtagadhatja, ha ugyanarra az információra és a tartalom feltételezett jogellenességének vagy összeegyeztethetlenségének ugyanazon okaira vonatkozó vita már rendezésre került. Vagyis a DSA annak ellenére biztosít a szolgáltató számára egyfajta *res iudicata*-hoz hasonló kifogást, hogy a testület döntése nem bír kötelező erővel. Sőt a szolgáltató a testület korábbi elmarasztaló döntésével azonos vitában akkor is megtagadhatja az együttműködést, ha korábban a testület döntésének nem tett eleget, és a *res iudicata* hármas azonossági követelményével ellentétben a felek azonossága sem feltétele az együttműködés megtagadásának.⁵⁵

⁵⁰ BAYER Judit: A Facebook Ellenőrző Bizottság mint alternatív vitarendező szerv. *Fundamentum*, 2022/3., 5–16.

⁵¹ NetzDG 1. § 2. bekezdés.

⁵² DSA 21. cikk.

⁵³ BAYER i. m. (50. l.) 11.

⁵⁴ DSA 21. cikk (2) bekezdés.

⁵⁵ PÁKOZDI Zita: *A jogerő tárgyi terjedelme a polgári perben*. Szeged, SZTE, 2015, 145.

A testület digitális szolgáltatásokkal foglalkozó, a peren kívüli vitarendezési testület letelepedési helye szerinti tagállamban működő koordinátor tanúsítása esetén működhet, amely az alábbi követelmények igazolt teljesülése esetén – kérelemre – egy legfeljebb öt éves, megújítható időszakra tanúsítja a testületet:

- pártatlan és pénzügyileg független a szolgáltatótól és a felhasználóktól;
- képes hatékonyan hozzájárulni a vitarendezéshez, mivel rendelkezik a szükséges szakértelemmel a jogellenes tartalom egy vagy több adott területén, vagy az online platformok egy vagy több típusa szerződési feltételeinek alkalmazása és érvényesítése vonatkozásában felmerülő kérdésekben;
- tagjainak díjazása nem függ az eljárás kimenetelétől;
- a testület előtti eljárás elektronikusan, könnyen hozzáférhető ügy, hogy mind az eljárás kezdeményezése, mind a bizonyítékok online benyújthatók;
- az eljárás legalább az EU egy hivatalos nyelvén elérhető;
- az eljárás gyors (legfeljebb 90 nap, ami az ügy összetettsége esetén egyszer 90 nappal meghosszabbítható), eredményes és költséghatékony;
- az eljárási szabályzat egyértelmű, tisztességes, könnyen és nyilvánosan hozzáférhető.

A fenti követelmények tartalmára a rendelet részleteiben nem világít rá, csak néhányra találhatunk iránymutatást a preambulumbekkezdésekben, azonban a hatékony jogorvoslat biztosítása mögöttes célkitűzésének a nemzetközi gyakorlatban kialakult szempontjai alapján következtethetünk ezek tartalmára is. Így a függetlenség-pártatlanság követelménye kapcsán a DSA kimondja, hogy azt a vitarendezésért felelős természetes személyek szintjén is biztosítani kell, többek között összeférhetlenségi szabályok révén.⁵⁶ Azonban elmondható, hogy a pártatlanság körében jelentősége van a tagok kiválasztása módjának, a megbízásuk időtartamának, az elmozdításuk esetén érvényesülő garanciáknak⁵⁷ és a külső nyomás elleni garanciák meglétének is.⁵⁸ A pénzügyi függetlenséget nagyban befolyásolja, hogy a juttatás (kompenzáció) meghatározása általános, nyilvános követelményeken alapul-e, és nem függ-e egyéni teljesítménytől, mellőzi-e a diszkrecionalitást.⁵⁹

A hatékonyság és a hozzáférhetőség kapcsán kiemelendő a mérlegeléstől független jogorvoslatához való hozzáférés,⁶⁰ ám az magában foglalja a tényállás teljes és érdemi felülvizsgálatát,⁶¹ a testület megfelelő jogkörét a jogsérelem tényleges orvoslására,⁶² valamint az észszerű esélyt a

⁵⁶ DSA (59) preambulumbekkezdés.

⁵⁷ Campbell and Fell v. the United Kingdom, no. 7819/77 és 7878/77, 1984. június 28-i ítélet, 80. pont; Henryk Urban and Ryszard Urban v. Poland, no. 23614/08, 2010. november 31-i ítélet, 49–53. pont.

⁵⁸ Campbell and Fell v. the United Kingdom, no. 7819/77 és 7878/77, 78. pont; Maktouf and Damjanović v. Bosnia and Herzegovina, no. 2312/08 és 34179/08, 2013. július 18-i ítélet; Beaumartin v. France, no. 15287/89, 1994. november 24-i ítélet, 38. pont.

⁵⁹ Report on the Independence of the Judicial System. Venice Commission, 2010, 10.

⁶⁰ Silver and Others v. the United Kingdom, no. 5947/72, 6205/73, 7052/75, 7061/75, 7107/75, 7113/75 és 7136/75, 1983. március 25-i ítélet, 116. pont; GOMBOS Katalin: *Az európai jog hatásai a jogorvoslatához való jogra*. Budapest, NKE, 2020, 19.

⁶¹ Rotaru v. Romania, no. 28341/95, 2000. május 4-i ítélet, 71–72. pont.

⁶² Klass and Others v. Germany, no. 5029/71, 1978. szeptember 6-i ítélet, 64. pont.

jogorvoslat igénybevétele is.⁶³ A jogorvoslati fórum akkor is hatékony jogorvoslatnak tekinthető, ha az nem bíróság,⁶⁴ azonban az eljáró fórum hatásköre és a garanciák a bírósági eljáráshoz hasonlóak,⁶⁵ vagy ha az alkalmazott garanciák nem is megfelelőek, a döntés fellebbezhető egy olyan fórum előtt, amely e garanciákat biztosítja.⁶⁶

A hozzáférhetőség kapcsán először is a tág alanyi kör emelendő ki, amely a lehető legszélesebb körnek kívánja elérhetővé tenni a testületek előtti eljárások igénybevétele: valamennyi felhasználó (természetes és jogi személy), a bejelentéssel élő magánszemélyek és szervezetek, akik/amelyek a 20. cikk (1) bekezdésében említett döntések címzettjei.⁶⁷ A hozzáférhetőségre a vita-indítás előírt formai követelményei, a vitaindításra biztosított határidő és az ügyteher is jelentős kihatással van. A formai követelmények közül az elektronikus eljárás, az ingyenesség⁶⁸ vagy a jelképes összegért való elérhetőség⁶⁹ nyilvánvalóan kedvezően befolyásolja az igénybevételei kedvet a felhasználók körében. A költségviselés szabályai szerint egyetlen felhasználó sem kötelezhető – anyagi lehetőségeitől függetlenül – a szolgáltatónak az eljárás során felmerült költségei viselésére, még akkor sem, ha a vita a szolgáltató javára dől el. A hétköznapi felhasználók körében a költségviselés alóli mentesség egyértelműen a hatékony jogorvoslat hozzáférhetőségét hivatott előmozdítani, azonban e mentesülési szabály kiterjesztése a közéleti szereplőkre és a nagyvállalatokra várhatóan azzal a következménnyel fog járni, hogy „nincs mit veszíteni” alapon a jogi személyek és a közéleti szereplők is nagyszámú kezdeményezéssel fognak élni, vagyis összességében az átlagfelhasználók jogorvoslati lehetőségei csökkenéséhez fog vezetni.

A fentiek alapján megállapítható, hogy a célkitűzésekkel ellentétben a testületek várható túlterheltsége miatt elképzelhető, hogy mégsem lesznek képesek könnyű hozzáférést biztosítani a gyakorlatban. Ez a dilemma már a Bizottság hatásvizsgálatában is felvetődött: az alternatív vitarendezési lehetőségek kapcsán „mindig fennáll azon bizonytalanság, hogy a bejelentések száma mekkora adminisztratív terhet fog jelenteni a testület számára, [...] azt semmilyen megbízható adat, illetve precedens alapján sem lehet előre megbecsülni”.⁷⁰

⁶³ Horvát and Kiss v. Hungary, no. 11146/11, 2013. január 29-i ítélet, 44. pont; Sürmeli v. Germany, no. 75529/01, 2006. június 8-i ítélet, 100. pont.

⁶⁴ Campbell and Fell v. the United Kingdom, no. 7819/77 és 7878/77, 76. pont.

⁶⁵ Klass and Others v. Germany, no. 5029/71, 1978. szeptember 6-i ítélet, 67. pont; Malone v. the United Kingdom, no. 8691/79, 1984. augusztus 2-i ítélet, 67. pont.

⁶⁶ Albert and Le Compte v. Belgium, no. 7299/75 és 7496/76, 1983. február 10-i ítélet.

⁶⁷ DSA 21. cikk (1) bekezdés.

⁶⁸ DSA 21. cikk (3) bekezdés d) pont.

⁶⁹ DSA 21. cikk (5) bekezdés.

⁷⁰ Commission Staff Working Document: Impact Assessment. Accompanying the document: Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on a Single Market for Digital Services (Digital Services Act) and amending Directive 2000/31/EC, 193. bekezdés.

3. A Facebook Oversight Board

A testületre a köznyelvben néha a Facebook „legfelső bíróságaként” hivatkoznak,⁷¹ helyenként közösségimédia-alkotmánybírósgként emlegetik,⁷² de számtalan olyan kritika is született, amely kizárólag a Facebook egyik PR-fogásaként értelmezi azt,⁷³ és semmilyen gyakorlati jelentőséget nem tulajdonít neki. Mindazonáltal az Oversight Board működése számtalan alapjogi kérdést is felvet, és az is felmerülhet, hogy megfeleltethető-e a DSA által megkövetelt valamelyik mechanizmusnak, és mennyiben segíti elő a DSA egyik legjelentősebb célkitűzéseként megfogalmazott hatékony jogorvoslathoz való jog érvényesülését. Az Oversight Board a DSA alapján felállítandó mechanizmusok előfutáraként és iránymutatójaként is szolgál, ugyanakkor a DSA által előírt mechanizmusok számos ponton eltérnek az elfogadott rendeletről. Azzal viszont, hogy a DSA alapján működésbe helyezendő mechanizmusok és testületek indulásáig várhatóan már több mint három év munkáját fogja maga mögött tudni az Oversight Board, lehetővé teszi a hasonló testületek szempontjából jelentős tanulságok levonását.

Az Oversight Board hivatalos alapokmánya (*Oversight Board Charter*) az emberi jogokról rendelkező nemzetközi nyilatkozatok mintájára hét szakaszban fekteti le a bizottság felépítését,⁷⁴ felelősségi köreit, küldetését, vázolja fel a Metával fennálló kapcsolatát, tagságát, irányítását és döntéshozatali illetékességét. Az Oversight Board az Amerikai Egyesült Államok Delaware államában telepedett le, LLC formában működik,⁷⁵ egyetlen tagja a közérdekű alapon működő Oversight Board Trust, amelyen keresztül a Facebook 130 millió dolláros kezdeti alappal biztosítja a testület működését. Az eredeti tervek szerint a negyvenfős bizottság a világ különböző részeiről származó szakértőkből fog állni, akiknek a megbízatása háromszor megújítható hároméves időszakra szól.⁷⁶ A gyakorlatban megnyilvánuló hatékonyság kapcsán bővebben ejtek róla szót, de itt is fontosnak tartom felhívni a figyelmet arra, hogy a testület több mint kétéves működést követően is még csak 24 tagból áll.

Az Oversight Board működését meghatározó dokumentumok áttekintését követően arra a következtetésre juthatunk, hogy az valójában a DSA 21. cikke által meghatározott peren kívüli vitarendezési testületekkel mutat hasonlóságot. Míg a testület összetételével és a tagok szakértelmével kapcsolatosan aligha fogalmazhatunk meg kritikát,⁷⁷ a testület a DSA által előírt függetlenségi-pártatlansági, hatékonysági és hozzáférhetőségi kívánalmaktól messze elmarad.

⁷¹ PONGÓ Tamás: Új korszak az online véleménynyilvánítás korlátozásában? Gondolatok a Facebook Oversight Board működéséről. *Iustum Aequum Salutare*, 2020/4., 147–162.

⁷² Giovanni PAOLINI: *A Constitutional Court?* Institute for Internet and the Just Society, 2020. december 14., <https://bit.ly/3uzB2zy>.

⁷³ Hannah MURPHY: Facebook's Oversight Board: An Imperfect Solution to a Complex Problem, *The Washington Post*, 2021. szeptember 24., <https://bit.ly/3usqIJs>.

⁷⁴ LENDVAI Gergely: Zwart Piet a Facebook Oversight Board kontextusában – a Zwart Piet és a kulturális különbségek értelmezése. *Ars Boni*, 2022/3–4., 23.

⁷⁵ Kate KLONICK: The Facebook Oversight Board: Creating an Independent Institution to Adjudicate Online Free Expression. 129(8) *The Yale Law Journal* (2020) 2467.

⁷⁶ Oversight Board Bylaws 1. cikk 1.4.2. bekezdés.

⁷⁷ GOSZTONYI Gergely: Az internetes tartalomszabályozással kapcsolatos új gondolkodási irányok az Amerikai Egyesült Államokban. *Miskolci Jogi Szemle*, 2021/4., <https://doi.org/10.32980/MJSz.2021.4.1257>, 44.

A fenti kritériumok tartalmára vonatkozóan csak visszautalok a 2.3. pontban írtakra – a továbbiakban azokhoz viszonyítottan mutatom be az Oversight Board működésének különböző aspektusait.

3.1. Az Oversight Board függetlensége és pártatlansága

A függetlenségi-pártatlansági elvárások kapcsán merülnek fel a legsúlyosabb kételyek, hiszen a testület még látszólag sem független: a Facebooktól (a Metától) számos ponton elválaszthatatlan,⁷⁸ mert az első társelnököket a Facebook kérte fel, akik a Facebookkal együtt választották ki az Oversight Board kezdeti tagjait.⁷⁹ Továbbá még ha közvetetten is, de a Facebook bocsátotta rendelkezésre a nagyjából hat évre elegendő finanszírozási alapot,⁸⁰ és az elbírált ügyekben rendelkezésre álló információk többsége is a Facebooktól származik.⁸¹

A teljes kép megismeréséhez elengedhetetlen megjegyezni, hogy noha az első ciklus tagjainak kiválasztásában valóban közvetlen szerep jutott a Facebooknak, a kiválasztási folyamat további fázisaiból kivonul: maga az Oversight Board felelős az összes jövőbeni bizottsági tag kiválasztásáért,⁸² sőt az időközben lemondott tagok pótlását is már önállóan intézte.⁸³ A meghozott döntések kimenetele miatt a tagok nem elmozdíthatók, a megbízatás kizárólag a magatartási szabályok megsértése⁸⁴ vagy a tag lemondása esetén ér véget.

A Facebook az „ajándékát”,⁸⁵ amely a tagok juttatását és a testület zavartalan működését is biztosítani hivatott legalább hat éven (vagyis két cikluson) keresztül, visszavonhatatlanul ruházta át,⁸⁶ így annak visszakövetelésére nincs lehetőség.⁸⁷ A tagok szintjén az anyagi függetlenség negyedéves gyakorisággal fizetett juttatás formájában biztosított, amelyre a bizottsági tagok a titkárság negyedéves teljesítésigazolása alapján válnak jogosulttá, ha a szerződéses kötelezettségeiket megfelelően teljesítették, azonban a kompenzáció mértéke nem függ az adott tag részvételével meghozott döntések kimenetelétől, és kizárólag a munkateher és az infláció függvényében módosítható.⁸⁸

A bizottsági tagok személyes függetlenségét a *Code of Conduct* által meghatározott összeférhetlenségi szabályok igyekeznek garantálni. Az összeférhetlenségi szabályok kizárólag a (személyes vagy közeli hozzátartozó révén) fennálló munkaviszony vonatkozásában zárják ki a testületi tagságot, azonban közismert, hogy például a tartalommoderálást végzők nagy része

⁷⁸ Oversight Board Bylaws 1. cikk 1.1.2. és 1.3.1. bekezdés.

⁷⁹ Oversight Board Charter 1. cikk 8. bekezdés.

⁸⁰ Oversight Board Charter 5. cikk 2. bekezdés.

⁸¹ Oversight Board Bylaws 1. cikk 3.1.5. bekezdés.

⁸² Oversight Board Charter 1. cikk 8. bekezdés.

⁸³ Oversight Board: Hírek az Ellenőrző Bizottság tagjairól, 2023. április 5., <https://bit.ly/40Y7hV1>.

⁸⁴ Oversight Board Charter 5. cikk 2. bekezdés.

⁸⁵ KLONICK i. m. (75. lj.) 2486–2487.

⁸⁶ Oversight Board Bylaws 1. cikk 1.3.1. bekezdés.

⁸⁷ Oversight Board Trust Agreement 250. bekezdés 1.4. és 1.6. pont.

⁸⁸ Oversight Board Bylaws 1. cikk 1.4.3. bekezdés; Oversight Board Charter 1. cikk 5. bekezdés.

megbízási szerződés alapján dolgozik,⁸⁹ ám e kapcsolat nem esik az összeférhetetlenségi szabályok hatálya alá, holott kétségtelenül megkérdőjelezhető, hogy egy jelenleg is vagy a közelmúltban tartalommoderálási döntést hozó megbízott pártatlan döntést képes hozni testületi tagként. Mindazonáltal ezt az esetkört valószínűleg lefedi az egyéb okból az összeférhetetlenség látszatát keltő vagy pártatlan döntésre alkalmatlanná tevő körülmények kitétele.⁹⁰ A külső szemlélők vagy a vitaindító személy mégsem tud meggyőződni a függetlenségről, ugyanis – és ez az egyik legfontosabb garanciális aggály – az eljáró tanács tagjainak neve nem kerül feltüntetésre a döntéseken, így a döntéshozó személye csak a tanácstagok előtt ismert.⁹¹

Az alapokmány szerint éppen a függetlenség megőrzése érdekében van szükség a tagok anonimitására,⁹² azonban ez az érv több szempontból sem helytálló. Valamennyi emberi jogi fórumnál megismerhető, hogy ki vett részt a döntéshozatalban, és a Human Rights Committee is megállapította, hogy a függetlenség megítéléséhez és a függetlenség látszatának megőrzéséhez elengedhetetlen a döntést hozó személyének megismerhetősége.⁹³ A számonkérhetőség és a döntéshozó személyének ismerete azért is kiemelt jelentőséggel bír, mert az Oversight Board mögül hiányzik a törvény által létrehozott ítélkezési funkciót ellátó szervezetnek az államtól származó hagyományos legitimitációja, hiszen az kizárólag a Facebook által „kitalált hagyomány”⁹⁴ által legitimált.⁹⁵

3.2. Hozzáférhetőség

3.2.1. Az ügyek kiválasztása

A rendelkezésre álló jogorvoslat hatékonysága szempontjából meghatározó jelentősége van a jogorvoslati lehetőséghez való hozzáférésnek, és ennek alapján az Oversight Board az átlagfelhasználók nézőpontjából kifejezetten hátrányos módon különbözik a DSA alapján felállítandó testületektől: míg a DSA szerinti vitarendező testületeknek eljárási kötelezettségük lesz a felhasználói kérelmek esetén,⁹⁶ addig az Oversight Boardnak teljes döntési szabadsága van arra nézve, hogy mely ügyekben kíván eljárni. Már felállítását megelőzően sem szerepelt célként, hogy a felhasználók által előterjesztett minden kérelmet elbíráljon – az elérhető legnagyobb döntési volumen helyett elsődleges célkitűzése, hogy „precedenst teremtsen, és iránymutatást adjon a Facebook tartalmi szabályzataihoz.”⁹⁷

⁸⁹ Alex HERN: Facebook Moderators Tell of Strict Scrutiny and PTSD Symptoms. *The Guardian*, 2019. február 26., <https://bit.ly/3MWSp3K>.

⁹⁰ Oversight Board Code of Conduct 1. cikk.

⁹¹ Oversight Board Bylaws 3. cikk 3.1.3. bekezdés.

⁹² Oversight Board Bylaws 3. cikk 3.1.3. bekezdés.

⁹³ Rosa Espinoza de Polay v. Peru, no. 577/1994, 1997. november 6-i ítélet, 8.8. pont.

⁹⁴ BAYER i. m. (50. lj.) 8.

⁹⁵ Uo., 11.

⁹⁶ DSA 21. cikk (1) bekezdés.

⁹⁷ BALOGH i. m. (10. lj.).

E küldetésének megfelelően az évente felülvizsgált stratégiai prioritások által nagyban befolyásolt ún. *Overarching Criteria* diszkrecionális döntési jogkör biztosít az Oversight Boardnak az ügyek befogadására.⁹⁸ Eszerint a kiválasztásnál a bizottság figyelembe veszi,⁹⁹ hogy az adott ügy potenciálisan sok felhasználót érint-e, alapvető fontosságú-e a közéleti vita folytatásához vagy a Facebook irányelveivel kapcsolatos kérdéseket vet-e fel – azonban a kiválasztást befolyásoló egyéb körülmények rejtve maradnak a felhasználók előtt.¹⁰⁰

3.2.2. A hozzáférhetőség érvényesülése a gyakorlatban

A hozzáférhetőségi lehetőségekre vonatkozóan az eddig benyújtott kérelmek, kiválasztott ügyek és meghozott döntések összevetésével is fontos következtetéseket vonhatunk le például azzal kapcsolatban, hogy egy felhasználó számára egyáltalán reális esély van-e ennek a jogorvoslati útnak az igénybevételére. Az eddigi kilenc negyedév átláthatósági jelentése alapján 2022. december 31-ig összesen közel 2,5 millió kezdeményezés érkezett az Oversight Boardhoz, és azok 99,9%-a a felhasználóktól származott.¹⁰¹ A szolgáltató által kezdeményezett ügyek közel 44%-a került kiválasztásra, míg ugyanez az arány a felhasználók által kezdeményezett ügyeknél 0,001%,¹⁰² azaz statisztikailag elhanyagolható esély van arra, hogy egy felhasználó kérelmét elbírálják.

E számokból nyilvánvaló, hogy az Európai Bizottság DSA-hatásvizsgálatában megfogalmazott aggály megalapozott az Oversight Board esetében is,¹⁰³ és arra következtethetünk, hogy a befogadás esetén döntési jogkörrel rendelkező testületek ügyterhe, még ha több testület is kerül majd felállításra és tanúsításra az EU területén, komoly problémát jelenthet a hozzáférhetőséget illetően. Ugyanakkor a DSA által felállítandó testületek felépítéséről egyelőre nem ismertek további részletek, így még korai lenne messzemenő következtetéseket levonni. Továbbá az Oversight Board túlterheltségében közrejátszhatnak olyan tényezők is, amelyek nem feltétlenül lesznek azonosak a DSA szerinti testületekéivel, így például az, hogy ez utóbbiakban a tagok átlagos munkaideje mindösszesen heti 15 óra,¹⁰⁴ külső szakértők bevonására is lehetőség van,¹⁰⁵ a véglegesítést megelőzően a teljes bizottsági tagság felülvizsgálja a panelek döntését,¹⁰⁶ és a panelekben részt vevő tagok száma vélhetően öt.¹⁰⁷

E jelentős teljesítménykorlátozó tényezők nyilvánvalósága ellenére az Oversight Board tagsága továbbra sem haladja meg a 24 főt, és a testület 2023 áprilisi közleményében úgy nyilatkozott, hogy észszerűsíti működési folyamatait, azonban „gyakorlati szempontból 26 fő az az

⁹⁸ Oversight Board Charter 1. cikk.

⁹⁹ Oversight Board Bylaws 3.1. bekezdés; KLONICK i. m. (75. lj.) 2471.

¹⁰⁰ Oversight Board Overarching Criteria for Case Selection.

¹⁰¹ Lawfare: Facebook Oversight Board General Documents, <https://bit.ly/46yAQO8>.

¹⁰² Uo.

¹⁰³ Commission Staff Working Document (70. lj.) 193. bekezdés.

¹⁰⁴ Alex KANTROWITZ: Should We Trust the Facebook Oversight Board? *Big Technology*, 2021. április 16., <https://bit.ly/3QYml0h>.

¹⁰⁵ Oversight Board Bylaws 1. cikk 3.1.5. bekezdés.

¹⁰⁶ Oversight Board Bylaws 1. cikk 3.1.8. bekezdés.

¹⁰⁷ KLONICK i. m. (75. lj.) 2459.

optimális létszám, amely lehetővé teszi a gyors, rendszeres és hatékony tanácskozást és döntéshozatalt. [...] 26 taggal elegendő panelt és bizottságot” tud biztosítani,¹⁰⁸ vagyis az ügyek hatalmas száma ellenére a testület egyelőre nem kívánja növelni kapacitásait létszámnöveléssel.

3.2.3. Hatáskör és kikényszeríthetőség

A DSA 21. cikke szerinti testületekkel szemben az Oversight Board eredeti alapokmánya szerint csupán az eltávolított tartalmak kérdésében dönthetett,¹⁰⁹ majd 2021 áprilisától kibővült a hatásköre: a panasz ellenére el nem távolított tartalmak ügyében is döntést hozhat.¹¹⁰ A DSA szerinti testületekkel ellentétben¹¹¹ az Oversight Board különféle hatásköri korlátokat állított fel, mint az explicit tartalom (például spam) szerinti, a döntéstípus (például szellemi tulajdon érintő döntések) szerinti és a bizonyos szolgáltatásokkal (például Messenger) kapcsolatos megkötések,¹¹² amelyek igencsak leszűkítik a felhasználók lehetőségeit, ezzel számos esetben kizárva a felülvizsgálat lehetőségét.

Az Oversight Board az elé kerülő ügyeket elsősorban a Facebook közösségi alapelvei alapján bírálja el,¹¹³ azonban a „döntések felülvizsgálata során a bizottság különös figyelmet fordít a tartalom eltávolításának hatásaira a szólásszabadságot védő emberi jogi normák fényében”.¹¹⁴ Ugyanakkor az Oversight Board eddigi gyakorlata alapján megállapítható, hogy bár az alapokmány szerint csupán mögöttes szerephez jutnak az emberi jogi szempontok a *lex Facebook* mellett,¹¹⁵ a gyakorlatban ennél sokkal hangsúlyosan jelennek meg a nemzetközi emberi jogi normák a mérlegelés során.¹¹⁶ Ez egybecseng azzal, hogy 2021-ben maga a Facebook is alávetette magát az üzleti vállalkozások emberi jogi felelősségére vonatkozó ENSZ-irányelveknek.¹¹⁷

A DSA szerinti testületekkel ellentétben az Oversight Board kötelező érvényű döntéseiben utasíthatja a Facebookot egy adott tartalom eltávolítására vagy érintetlenül hagyására, valamint arra, hogy változatlanul hagyja vagy megváltoztassa egy határozatát, amelynek végrehajtására a platform hét napon belül köteles (a fenti kivétellel), sőt az alapokmány 4. szakasza szerint a Facebook a szükséges technikai és szervezeti erőforrások rendelkezésre állása esetén a döntéssel érintett tartalommal azonos tartalom felkutatására és a döntésben foglaltakkal azonos eljárás

¹⁰⁸ Hírek az Ellenőrző Bizottság tagjairól (83. lj.).

¹⁰⁹ Oversight Board Charter (2019. szeptember).

¹¹⁰ Oversight Board: Az Ellenőrző Bizottság fogadja a tartalmak Facebookról és Instagramról való eltávolítására irányuló felhasználói ellenvetéseket, 2021. április, <https://bit.ly/3uuLPuN>.

¹¹¹ DSA 21. cikk (1) bekezdés.

¹¹² Oversight Board Bylaws 1. cikk 1.2.1. bekezdés.

¹¹³ Facebook Community Standards, <https://bit.ly/3Rgpfil>; Oversight Board: Submission to the Office of the High Commissioner for Human Rights, United Nations on the practical application of the UNGPs to the activities of technology companies, 2022. február, <https://bit.ly/46wRYUw>.

¹¹⁴ Oversight Board Charter 2. cikk 2. bekezdés.

¹¹⁵ Lorenzo GRADONI: Constitutional Review via Facebook's Oversight Board. *Verfassungsblog on Matters Constitutional*, 2021. február 10., <https://bit.ly/3QY6dfn>.

¹¹⁶ Submission to the Office of the High Commissioner for Human Rights (113. lj.).

¹¹⁷ Meta: Our Commitment to Human Rights, 2021. március 16., <https://bit.ly/3Rhom8j>; United Nations: UN Guiding Principles on Business and Human Rights, 2011, <https://bit.ly/3QZW6qB>.

alkalmazására is köteles a kontextus azonossága esetén.¹¹⁸ Ez ahhoz az általános nyomon követési kötelezettség tilalma körében kialakulófélben lévő tendenciához hasonlítható,¹¹⁹ amely szerint a platformoktól elvárható, hogy ne csak a döntésben foglalt tartalom megtámadott előfordulása esetén tegyenek meg bizonyos lépéseket, hanem kutassák fel a konkrét sérelmes tartalom valamennyi azonos kontextusban való előfordulását, és azokkal szemben is eljárjanak. Ahogyan a DSA szerinti testületekről, úgy az Oversight Boardról is elmondható, hogy csak bináris döntési lehetőségekkel rendelkezik, és nem írhat elő alternatív megoldásokat a Facebook számára, ami nem szolgálja a tartalommoderálási technikák fejlesztését, és gyakran nem képes megfelelően orvosolni a jogsértést.¹²⁰

3.2.4. Az érdemi felülvizsgálat lehetősége, a felek egyenjogúsága

A hatékonyság magában foglalja, hogy lehetőség van a tényállás teljes és érdemi felülvizsgálatára.¹²¹ Ez egyrészt függ attól, hogy a felhasználó milyen úton indíthatja meg az eljárást, másrészt pedig attól, hogy az esetleges hiánypótlás milyen forrásból, mely felektől szerezhető meg, azaz mennyiben érvényesül a fegyverek egyenlőségének elve az információk rendelkezésre bocsátása vonatkozásában.

Az Oversight Board esetében a kérelem benyújtása egy előzetesen meghatározott kérdés-sort tartalmazó űrlap kitöltésével történik, amelynek valamennyi része nagyjából 1000-2000 karakterben határozza meg a terjedelmet (a panasz alapjának összefoglalására azonban csupán 75 karaktert biztosít),¹²² és ahhoz melléklet nem csatolható. Vagyis a felhasználó által rendelkezésre bocsátható információk köre és mennyisége rendkívül korlátozott. Az aktához szükséges minden további információ kizárólag a Facebooktól vagy szükség esetén külső konzultáció keretében szerezhető be, a felhasználónak nincs további ráhatása az ügyre, ahogyan a Facebook által benyújtott információkra sem reflektálhat az eljárás során.¹²³ Látható, hogy az eljárás nem biztosít egyenjogúságot a feleknek, a Facebook majdhogynem monopolhelyzetben van a tényállás kialakítása során.¹²⁴

¹¹⁸ Oversight Board Bylaws 1. cikk 2.3.1. bekezdés.

¹¹⁹ Martin SENFTLEBEN – Christina ANGELOPOULOS: *The Odyssey of the Prohibition on General Monitoring Obligations on the Way to the Digital Services Act: Between Article 15 of the E-Commerce Directive and Article 17 of the Directive on Copyright in the Digital Single Market*. Amsterdam–Cambridge, 2020. október, <https://bit.ly/3Gk9HUK>.

¹²⁰ David WONG – Luciano FLORIDI: Meta's Oversight Board: A Review and Critical Assessment. 33 *Minds and Machines* (2022) 261.; Eric GOLDMAN: Content Moderation Remedies. 28(1) *Michigan Technology Law* (2021), <https://doi.org/10.36645/mlr.28.1.content>, 5.

¹²¹ Rotaru v. Romania, no. 28341/95, 2000. május 4-i ítélet, 71–72. pont.

¹²² Martin PÁNEK: Appealing to Facebook's Oversight Board. *Mmister*, 2021. szeptember 9., <https://bit.ly/3sH9Dv6>.

¹²³ Oversight Board Bylaws 1. cikk 3.1.4. bekezdés.

¹²⁴ Oversight Board Bylaws 1. cikk 3.1.5. bekezdés.

4. Tanulságok a jövőre nézve és összegzés

A Facebook által működtetett Oversight Board minden kétséget kizáróan mind hatását, mind döntéseit tekintve ellentétes érzelmeket és véleményeket váltott ki az elmúlt évek során. Egyértelmű, hogy az Oversight Board megkülönböztetendő a DSA 17. cikkében megfogalmazott belső panaszkezelési mechanizmustól, hiszen szervezetenként – még a függetlenség és a pártatlanság hiánya ellenére is – különül a Facebooktól, a döntéseket nem moderátorok, hanem a szakmai kiválóságai hozzák meg, és egy belső panaszkezelési mechanizmusnál jóval kevesebb, azonban precedensformáló ügyben hoz döntést.

Ugyanakkor az Oversight Board érdekes összehasonlítási alapként szolgálhat a 21. cikk szerinti fórumokhoz. Az Oversight Board potenciáljáról elmondható, hogy alig több mint két-éves működése során számos előnyt demonstrált, ami kedvező lépést jelent az online szólásszabadság érvényesülése szempontjából, és a DSA alapján felállítandó testületek működésének kialakítása már az Oversight Board esetében azonosított visszásságok figyelembevételével történhet. Úgy tűnik, hogy míg az Oversight Board jelentősége túlmutat az egyéni ügyek elbírálásán, és inkább emberi jogi szemléletű, gyors és rugalmas eljárás alapú precedensrendszer kialakításában áll,¹²⁵ addig a DSA-ban foglalt kötelezettség alapján felállítandó testületek célja inkább a széles körű hozzáférhetőség lesz.

Az Oversight Board működése alapján azonosíthatók azok a visszásságok, amelyek mindenképpen kerülendők egy jövőbeli hasonló testület működése során, így például

- a szolgáltató egyértelmű erőfőlnye a tényállás kialakítása során, ezzel párhuzamosan a felhasználók üg্যালakítási lehetőségeinek túlzott leszűkítése;
- a döntéshozók anonimitása és túl alacsony száma;
- az összeférhetetlenség hiánya és a függetlenség ellenőrizhetetlensége a kívülállók számára.

Összességében megállapítható, hogy a DSA 17., 20. és 21. cikkében megfogalmazott kötelezettségek alapján a jövőben működésbe helyezendő mechanizmusok törekvései és a Facebook által mintegy kísérletként felállított Oversight Board együttesen alkalmasak lehetnek arra, hogy előmozdítsák a jogorvoslathoz való hozzáférés lehetőségeit a közösségi média területén.

Irodalomjegyzék

- BALOGH Csaba: Papíron jól mutat, de nagy kérdés, mire lesz elég a Facebook most megalakult „legfelsőbb bírósága”. *HVG.hu*, 2020. május 7., <https://bit.ly/49V7so9>.
- BANKSTON, Kevin – SOHN, David – MCDIARMID, Andrew: Shielding the Messengers: Protecting Platforms for Expression and Innovation. *CDT*, 2012. december, <https://bit.ly/3SYFSAk>.

¹²⁵ Joan BARATA: *The Decisions of the Oversight Board from the Perspective of International Human Rights Law*. Global Freedom of Expression, Columbia University, 2021, <https://bit.ly/47syIZC>; Oversight Board Bylaws 1. cikk 3.1. bekezdés.

- BARATA, Joan: *The Decisions of the Oversight Board from the Perspective of International Human Rights Law*. Global Freedom of Expression, Columbia University, 2021, <https://bit.ly/47syIZC>.
- BAYER Judit: A Facebook Ellenőrző Bizottság mint alternatív vitarendező szerv. *Fundamentum*, 2022/3., 5–16.
- BENCZE Mátyás – KOVÁCS Ágnes: „Nem foghat helyt.” Az Alkotmánybíróság az indokolási kötelezettség teljesítéséről. *MTA Law Working Papers*, 2018. október, <https://bit.ly/47n3cfD>, 3.
- CHANDER, Anupam: Facebookistan. 90(5) *North Carolina Law Review* (2012) 1807–1842.
- DIAS OLIVA, Thiago: Content Moderation Technologies: Applying Human Rights Standards to Protect Freedom of Expression. 20(4) *Human Rights Law Review* (2020) 607–640. <https://doi.org/10.1093/hrlr/ngaa032>
- FOER, Franklin: Facebook’s War on Free Will. *The Guardian*, 2017. szeptember 19., <https://bit.ly/3RhmHzB>.
- GOLDMAN, Eric: Content Moderation Remedies. 28(1) *Michigan Technology Law* (2021) 1–59. <https://doi.org/10.36645/mlr.28.1.content>
- GOMBOS Katalin: *Az európai jog hatásai a jogorvoslathoz való jogra*. Budapest, NKE, 2020.
- GOSZTONYI Gergely: A közösségi média felelősségi kérdéseinek korai szabályozása az Amerikai Egyesült Államokban és az Európai Unióban. In MEZEY Barna (szerk.): *Kölcsönhatások. Európa és Magyarország a jogtörténelem sodrásában*. Budapest, Gondolat, 2021, 111–119.
- GOSZTONYI Gergely: Az internetes tartalomszabályozással kapcsolatos új gondolkodási irányok az Amerikai Egyesült Államokban. *Miskolci Jogi Szemle*, 2021/4., 40–54. <https://doi.org/10.32980/MJSz.2021.4.1257>
- GOSZTONYI Gergely: *Cenzúra Arisztotelésztől a Facebookig. A közösségi média tartalomszabályozási gyakorlatának komplexitása*. Budapest, Gondolat, 2022.
- GRADONI, Lorenzo: Constitutional Review via Facebook’s Oversight Board. *Verfassungsblog on Matters Constitutional*, 2021. február 10., <https://bit.ly/3QY6dfn>.
- HERN, Alex: Facebook Moderators Tell of Strict Scrutiny and PTSD Symptoms. *The Guardian*, 2019. február 26., <https://bit.ly/3MWSp3K>.
- KANTROWITZ, Alex: Should We Trust the Facebook Oversight Board? *Big Technology*, 2021. április 16., <https://bit.ly/3QYml0h>.
- KLONICK, Kate: The Facebook Oversight Board: Creating an Independent Institution to Adjudicate Online Free Expression. 129(8) *The Yale Law Journal* (2020) 2418–2499.
- KOLTAY András: A *social media* platformok jogi státusa a szólásszabadság nézőpontjából. In *Medias Res*, 2019/1., 1–56., <https://bit.ly/47VnzQS>.
- LENDVAI Gergely: Zwarte Piet a Facebook Oversight Board kontextusában – a Zwarte Piet és a kulturális különbségek értelmezése. *Ars Boni*, 2022/3–4., 22–31.
- MACKINNON, Rebecca et al.: *Fostering Freedom Online: The Role Of Internet Intermediaries*. Paris, UNESCO, 2014.
- MURPHY, Hannah: Facebook’s Oversight Board: An Imperfect Solution to a Complex Problem, *The Washington Post*, 2021. szeptember 24., <https://bit.ly/3usqIJs>.

- NICHOLAS, Gabriel: *Shedding Light on Shadowbanning*. Brussels, CDT Research, 2022, <https://bit.ly/3GiUbs7>.
- ORTOLANI, Pietro: If You Build it, They Will Come. The DSA „Procedure Before Substance” Approach. In HOBOKEN, Joris van et al. (szerk.): *Putting the DSA into Practice*. Berlin, Verfassungsbooks, 2023.
- OSMAN, Maddy: Wild and Interesting Facebook Statistics and Facts (2023). *Kinsta*, 2022. december 6., <https://bit.ly/3N1dycQ>.
- PÁKOZDI Zita: *A jogerő tárgyi terjedelme a polgári perben*. Szeged, SZTE, 2015.
- PÁNEK, Martin: Appealing to Facebook’s Oversight Board. *Mmister*, 2021. szeptember 9., <https://bit.ly/3sH9Dv6>.
- PAOLINI, Giovanni: *A Constitutional Court?* Institute for Internet and the Just Society, 2020. december 14., <https://bit.ly/3uzB2zy>.
- PÁSZTOR Emese: Állam-e a Facebook? *Átlátszó*, 2021. október 1., <https://bit.ly/3QZwBFA>.
- PONGÓ Tamás: Új korszak az online véleménynyilvánítás korlátozásában? Gondolatok a Facebook Oversight Board működéséről. *Iustum Aequum Salutare*, 2020/4., 147–162.
- SENFLEBEN, Martin – ANGELOPOULOS, Christina: *The Odyssey of the Prohibition on General Monitoring Obligations on the Way to the Digital Services Act: Between Article 15 of the E-Commerce Directive and Article 17 of the Directive on Copyright in the Digital Single Market*. Amsterdam–Cambridge, 2020. október, <https://bit.ly/3Gk9HUK>.
- STREEL, Alexandre de – BUITEN, Miriam – PEITZ, Martin: *Liability of Online Hosting Platforms: Should Exceptionalism End? Report*. CERRE, Brussels, 2018. szeptember, <https://bit.ly/49VJWaU>.
- TÓTH András: Az online platformok európai szabályozása. *In Medias Res*, 2022/2., 78–102., <https://bit.ly/3R6Rcbl>.
- WIENER, Janet – BRONSON, Nathan: *Facebook’s Top Open Data Problems*. 2014. október 21., <https://bit.ly/47wTZ4z>.
- WONG, David – FLORIDI, Luciano: Meta’s Oversight Board: A Review and Critical Assessment. 33 *Minds and Machines* (2022) 262–284.
- ZOMBORY Katarzyna: A hatékony jogorvoslathoz való jog. *Jogtudományi Közlöny*, 2022/12., 478–488., <https://bit.ly/3NaW9hW>.
- ZÖDI Zsolt: Platformjog és felhasználóvédelem. *Gazdaság és Jog*, 2022/3–4., 15–18., <https://bit.ly/417TQSB>.