

## Éves jelentés – 2025

[Az Európai Parlament és a Tanács \(EU\) 2022/2065 számú, a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról szóló rendelete](#) (DSA-rendelet; a továbbiakban: Rendelet) 21. cikk (4) bekezdése és az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól szóló [2023. évi CIV. törvény](#) (továbbiakban: Iszt.) 17. § (5) bekezdése, továbbá a peren kívüli vitarendezési testületekre vonatkozó részletes szabályokról szóló [4/2024. \(III. 21.\) NMHH-rendelet 20. § \(1\) bekezdése](#) alapján az Online Platform Vitarendező Tanács (a továbbiakban: Tanács) tanúsított vitarendezési testületként köteles minden évre vonatkozóan, a tárgyév március 31. napjáig elektronikus úton benyújtani az éves jelentését a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elektronikus ügyintézési felületén.

A 2025. évre vonatkozóan a Tanács az alábbi adatokat közli:

### 1. A tárgyévben beérkezett kérelmek száma és ügytípus szerinti megoszlása

2025-ben 86 kérelem érkezett az OPVT-hoz az alábbi ügytípusokban:

ÜGYSZÁM	ÜGYTÍPUS	Érintett platform
OPVT/19	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/20	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/21	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/22	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/23	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/24	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/25	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/26	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/27	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/28	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/29	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/30	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/31	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/32	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta

ÜGYSZÁM	ÜGYTÍPUS	Érintett platform
OPVT/33	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/34	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/35	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/36	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/37	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/38	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/39	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/40	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/41	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/42	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/43	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Roblox
OPVT/44	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/45	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/46	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/47	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/48	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/49	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/50	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/51	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/52	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/53	adóügyi probléma - nincs hatáskör	Temu
OPVT/54	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/55	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Google
OPVT/56	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Google

ÜGYSZÁM	ÜGYTÍPUS	Érintett platform
OPVT/57	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Snapchat
OPVT/58	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/59	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/60	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/61	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/62	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/63	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/64	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/65	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/66	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/67	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	eBay
OPVT/68	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/69	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/70	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/71	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/72	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/73	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/74	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/75	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/76	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/77	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/78	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/79	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/80	fiókfelfüggesztés/fióktörlés	Meta

ÜGYSZÁM	ÜGYTÍPUS	Érintett platform
OPVT/81	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/82	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Google
OPVT/83	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/84	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/85	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/86	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/87	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/88	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/89	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/90	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/91	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/92	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/93	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/94	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/95	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/96	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/97	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/98	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/99	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/100	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/101	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/102	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Vinted
OPVT/103	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta
OPVT/104	fiókelfüggesztés/fióktörlés	Meta

## **2. A kérelmezők és szolgáltatók közötti vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlások arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatók meg**

A vitarendező tanácshoz benyújtott kérelmek a 2025. évben is döntő többségben a META fiókfelfüggesztési/letiltási eljárásaira vonatkoztak. A felfüggesztés indoka számos esetben az volt, hogy a fiók, illetve a fiók üzemeltetőjének tevékenysége nem felel meg a szolgáltató közösségi irányelveinek. Részletes indokolást a felhasználók nem kaptak, egyes esetekben a közösségi irányelvek meghatározott elemeire történt utalás (pl. "gyermekek szexuális kizsákmányolása", vagy "monetizációs szabályok megsértése"), de alátámasztás vagy ennél bővebb magyarázat nem társult hozzá. Bizonyos esetekben a szolgáltató a kérelmező adott platformon tanúsított magatartása miatt vezetett be korlátozást (az "actor networks" irányelvek megsértésére általánosságban hivatkozva), a kérelmező viszont vagy vitatta ezt a magatartást, vagy aránytalannak tartotta az intézkedést.

Vállalkozásokhoz köthető fiókok, oldalak esetében a kérelmezők minden esetben üzleti vállalkozásuk ellehetetlenülésére, komoly anyagi hátrányra is hivatkoztak kérelmükben.

Miután az OPVT eljárásának előfeltétele, hogy a kérelmezők kimerítsék a belső panaszkezelés nyújtotta lehetőségeket, a kérelmezők erre külön tájékoztatást kaptak - különösen olyan esetekben, amikor a fiók felfüggesztése/elvesztése egy korábbi fiókfeltörés, és így a kérelmezőn kívüli magatartások eredményének volt betudható. A fiókfeltörés során követendő lépésekről email-ben is megkapott instrukciók alapján azonban a legtöbbször eredménytelenül próbálkoztak a fiókjuk visszaszerzésével, a szolgáltató által felkínált eljárási lehetőségek vagy nem vezettek eredményre, vagy meghatározott időn belül nem kaptak érdemi választ a panaszukra.

Számos esetben merült fel probléma abból, hogy a szolgáltató nem tudta konkrétan beazonosítani a kérelmező által megjelölt (a szolgáltató által eltávolított) tartalmat vagy fiókon belüli részszolgáltatást (pl. a monetizációs korlátozás csak a Marketplace-re nézve állt fenn), vagy mert nem állt rendelkezésre azonosítószám éppen abból adódóan, mert a kérelmező a fiókon kívül "rekedt", vagy mert az adott tartalomhoz a kérelmező utólag már nem tudott URL-t vagy más azonosítót szolgáltatni.

## **3. A viták kimenetelére vonatkozó információk**

A 2025. évben a META-val is sikerült kialakítani a kérelmek továbbítására szolgáló dedikált felületet. Ennek üzemeltetése során több probléma is felmerült, a kezdetben leginkább az, hogy csak egy bizonyos azonosítószám alapján volt lehetőség a kérelmeket feltölteni, ez azonban a legtöbb kérelmezőnek nem állt rendelkezésre. Az URL alapján történő feltöltés sem mindig volt lehetséges, a rendszer hosszabb ideig nem tette lehetővé a kérelmek ilyen módon való beküldését. Több szolgáltatóval ettől eltérően gördülékenyen lehetett közölni a kérelmeket. A válaszok az év első felében hosszabb idő után érkeztek meg egy-egy kérelemre, de emellett egész évben állandó, és komoly problémát jelentett a válaszok tartalma, mélysége. A szolgáltatók által megküldött információk alapján a kérelemben megjelölt probléma felderítéséhez, a korlátozás/letiltás pontos okának és indokainak megismeréséhez jellemzően nem bizonyultak elegendőnek.

Miután a szolgáltatók egyetlen esetben sem éltek alávetéssel, az eljáró tanácsok 46 ügyet ajánlással zártak az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól 2023. évi CIV. törvény (a továbbiakban: Iszt.) 19. § (2) bekezdés b) pontja alapján, legtöbbször a fiók/tartalom visszaállítására, a korlátozás megszüntetésére, illetve arányosság tételére, és/vagy az indokolási kötelezettség teljesítésére. Ezen ajánlásokat az OPVT anonimizált formában elérhetővé teszi az oldalán.

1 esetben a kérelem – érdemi vizsgálatot követően – elutasításra került az Iszt. 19. § (2) bekezdés c) pontja alapján, mert a kérelem nem volt megalapozott, és további 20 ügyben került megszüntetésre az eljárás a 4. pontban részletezett okok alapján.

Érdemi vizsgálat nélkül összesen 17 ügy került elutasításra, az 5. pontban részletezett okok miatt.

**4. Az adott évben meghozott döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított aránya, a kérelmezők igényeinek megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, ha ismertek**

ÜGYSZÁM	DÖNTÉS	JOGALAP
OPVT/19	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/20	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/21	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § a) pont
OPVT/22	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/23	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/24	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § g) pont
OPVT/25	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/26	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § g) pont
OPVT/27	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § a) pont
OPVT/28	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/29	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/30	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/31	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § e) pont
OPVT/32	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont

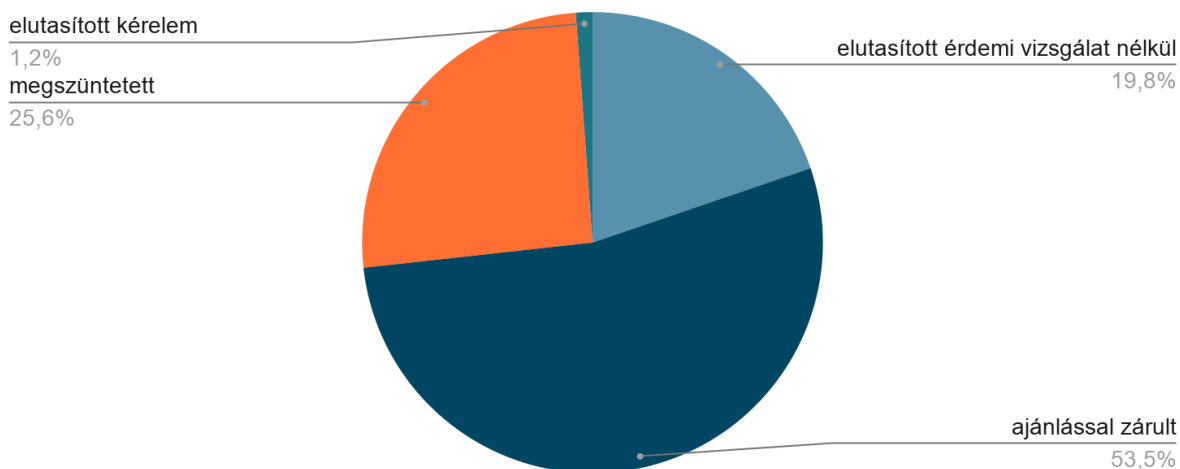
ÜGYSZÁM	DÖNTÉS	JOGALAP
OPVT/33	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § c) pont
OPVT/34	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/35	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/36	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/37	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/38	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/39	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/40	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § c) pont
OPVT/41	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/42	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/43	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § e) pont
OPVT/44	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/45	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § a) pont
OPVT/46	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § g) pont
OPVT/47	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/48	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/49	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/50	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/51	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § b) pont
OPVT/52	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § e) pont
OPVT/53	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § a) és c) pont
OPVT/54	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/55	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § g) pont

ÜGYSZÁM	DÖNTÉS	JOGALAP
OPVT/56	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/57	kérelem elutasítva	Iszt. 19. § (2) bekezdés c) pont
OPVT/58	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/59	megszüntetve, visszavont kérelem	NMHH rendelet 8. § d) pont
OPVT/60	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/61	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/62	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/63	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/64	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/65	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/66	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § g) pont
OPVT/67	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § c) pont
OPVT/68	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § g) pont
OPVT/69	feltörés tájékoztató, elutasítva	NMHH rendelet 7. § a) pont második fordulata
OPVT/70	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/71	megszüntetve, visszavont kérelem	NMHH rendelet 8. § d) pont
OPVT/72	feltörés tájékoztató, elutasítva	NMHH rendelet 7. § a) pont második fordulata
OPVT/73	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/74	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/75	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § c) pont
OPVT/76	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont

ÜGYSZÁM	DÖNTÉS	JOGALAP
OPVT/77	feltörés tájékoztató, elutasítva	NMHH rendelet 7. § a) pont második fordulata
OPVT/78	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/79	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/80	érdemi vizsgálat nélkül elutasítva	NMHH rendelet 7. § g) pont
OPVT/81	feltörés tájékoztató, elutasítva	NMHH rendelet 7. § a) pont második fordulata
OPVT/82	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/83	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/84	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/85	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/86	feltörés tájékoztató, elutasítva	NMHH rendelet 7. § a) pont második fordulata
OPVT/87	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/88	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/89	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/90	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/91	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/92	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § a) pont
OPVT/93	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/94	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/95	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/96	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont

ÜGYSZÁM	DÖNTÉS	JOGALAP
OPVT/97	megszüntetve	NMHH rendelet 8. § b) pont
OPVT/98	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/99	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/100	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/101	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/102	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/103	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont
OPVT/104	ajánlás	Iszt. 19. § (2) bekezdés b) pont

### Összes ügy százalékában



22 ügyben került megszüntetésre az eljárás, ebből 4 ügyben a 4/2024. (III. 21.) NMHH rendelet 8. § a) pontja alapján, mert a kérelem érdemi vizsgálat nélküli elutasításának lett volna helye, de annak oka az eljárás megindítását követően jutott az eljáró tanács tudomására. 12 ügyben a 4/2024. (III. 21.) NMHH rendelet 8. § b) bekezdésének alkalmazásával került megszüntetésre az eljárás, ezekben az ügyekben a kérelmező az eljáró tanács felhívására nem nyilatkozott, és ennek hiányában a kérelem nem volt elbírálható. További 4 ügyben a 4/2024. (III. 21.) NMHH rendelet 8. § c) bekezdésének alkalmazásával, mert ezekben a felek közötti egyezséget az eljáró tanács jóváhagyta, vagy az eljárás más ok miatt okafogyottá vált. 2 ügyben a kérelmező visszavonta kérelmét, így az ügy a 4/2024. (III. 21.) NMHH rendelet 8. § d) bekezdése alapján került megszüntetésre.

## 5. Azon vitarendezési eljárások száma, amelyekben a kérelem elutasításra került, az elutasítás háttérében álló indokok és ezek százalékos aránya

Ahogy a fenti pontokban jeleztük, 17 esetben került sor a kérelem érdemi vizsgálat nélküli elutasítására, az alábbi bontásban.

Az elutasítás indoka 8 esetben a 4/2024. (III.21.) NMHH rendelet 7. § g) pontja alapján az volt, hogy a kérelmező a hiánypótlást a teljesítésre rendelkezésére álló határidőben nem, vagy nem megfelelően teljesítette.

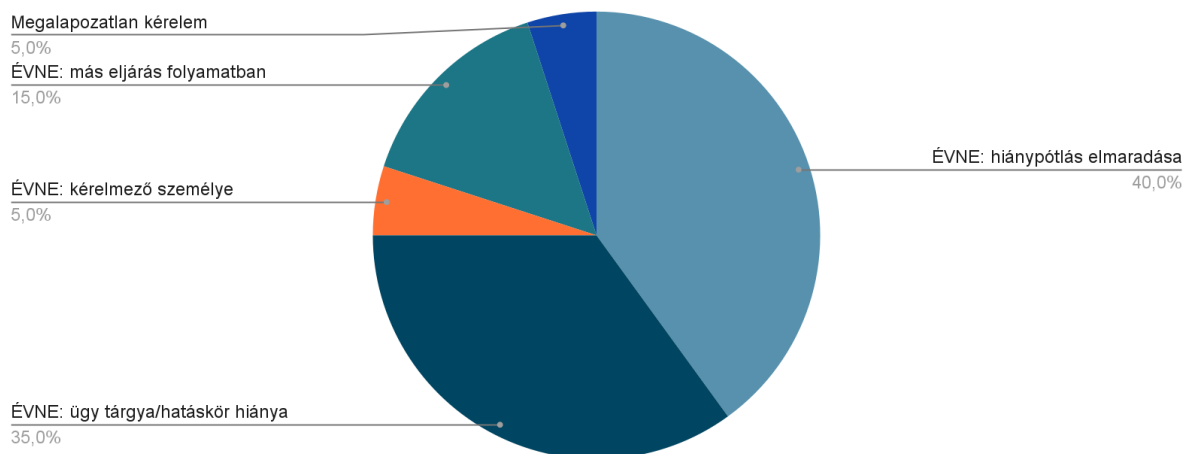
7 esetben az ügy tárgya, illetve a hatáskör hiánya jelentette a problémát: 1 esetben a 4/2024. (III.21.) NMHH rendelet 7. § a) és c) pontjai alapján történt meg az elutasítás (a vitarendezési ügy tárgya nem tartozik a vitarendezési testület tanúsítványa szerinti szakterület körébe, és a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül a Rendelet 21. cikke szerinti jogvitának, vagy a kérelmezett nem minősül szolgáltatónak), emellett további 1 esetben csak a 4/2024. (III.21.) NMHH rendelet 7. § a) pontja alapján. 5 esetben a 4/2024. (III.21.) NMHH rendelet 7. § a) pontjának második fordulata (a vitarendezési ügy tárgya nem tartozik a vitarendezési testület tanúsítványa szerinti szakterület körébe) alapján került elutasításra a kérelem: ezekben az ügyekben a fiók feltörésének problémájával fordultak az OPVT-hez, viszont szolgáltatói döntést nem jelölt meg a kérelmező, így tájékoztatást kapott a fiók feltörése esetén megtehető lépésekről, és arról, hogy mely feltételek teljesítése esetén fordulhat a testülethez.

1 esetben a 4/2024. (III.21.) NMHH rendelet 7. § b) pontja képezte az elutasítás jogalapját (nem az arra jogosult személy nyújtotta be a kérelmet, vagy a kérelmező nem minősül cselekvőképesnek, és képviselőről nem gondoskodott), további 3 esetben pedig a 7. § e) pontja (a felek között ugyanazon ténybeli és jogi alapon más vitarendezési testület előtti eljárás, közvetítői eljárás vagy bírósági eljárás van folyamatban, vagy annak tárgyában más testület, hatóság vagy bíróság döntést hozott).

Ahogy a 3. pontban is jeleztük, 1 esetben került a kérelem – érdemi vizsgálatot követően – elutasításra az Iszt. 19. § (2) bekezdés c) pontja alapján, mert a kérelem nem volt megalapozott.

Az alábbi ábrán a megalapozatlan és az érdemi vizsgálat nélkül elutasított (ÉVNE) kérelmek százalékos bontásban:

### Elutasított kérelmek



## **6. Ha ismert, a vitarendezési testület ajánlásainak, egyezséget jóváhagyó határozatainak szolgáltatók általi teljesítésére vonatkozó adatok**

Az OPVT által 2025. évben kiadott valamennyi ajánlására mindösszesen két esetben reagált pozitívan a szolgáltató. A kérelmezőket ilyenkor is minden esetben nyilatkoztatja az eljáró tanács arra nézve, hogy valóban megszűnt-e a kérelmükben jelzett probléma, amelyet viszont nem minden kérelmező tudott megerősíteni. Azokban a hamis pozitív esetekben, ahol a szolgáltató azt a választ adta az ajánlásra, hogy az abban foglaltaknak megfelelően fog eljárni, ennek ellenére mégsem tett eleget az ajánlásban foglaltaknak, illetve ahol a szolgáltató eleve elzárkózott az ajánlásban foglaltak teljesítésétől, az OPVT arról kellett hogy tájékoztassa a kérelmezőt, miszerint a vitarendező testületre vonatkozó jogszabályok az OPVT számára nem biztosítanak további, közvetlenül a szolgáltató felé irányuló intézkedési lehetőséget, felhívva ugyanakkor a kérelmező figyelmét, hogy nincs elzárva a vita rendezésének egyéb módjától, továbbá hogy a szolgáltató kontraproduktív magatartása miatt fennálló problémáról az OPVT az éves jelentésében beszámol.

Megjegyezzük, hogy számos, 2025-ben indult ügy esetében még nem érkezett válasz a szolgáltatótól a – több esetben 2026 első negyedévében – kiadott ajánlás kapcsán, így a teljesítésre vonatkozó adatok jelenleg még nem teljeskörűek.

## **7. Ha ismert, azon eljárások aránya, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el**

A jelenleg rendelkezésünkre álló adatok szerint egy eljárás zárult egyezséggel (ez az összes befogadott, ajánlással záruló ügy 2,2 %-a). Hivatkozással a 6. pont utolsó bekezdésében írottakra, a pontos adatokon alapuló arányszám meghatározását nehezíti, hogy jelenleg az egyes eljárások eredményét illető visszajelzések még nem teljes körűek, így az itt megadott adat kalkulációja hiányos adatokon alapul.

## **8. A vitarendezési eljárások lezárásához szükséges átlagos időtartam**

Az átlagos időtartamot a jelentés tárgyát képező 2025-ös évben jelentősen meghosszabbították az egyes szolgáltatókkal a kérelmek benyújtására vonatkozó eljárásrend, a kommunikációs felületek kialakítása kapcsán folytatott egyeztetések, valamint a működés során felmerült, az érdemi folyamatot akadályozó technikai problémák (pl. a frissen létrehozott felületek működtetéséhez szükséges, de korábban nem kért adatok beszerzése, továbbá az egyes adatok, főként az URL-ek alapján akadozó feltöltés) elhárítására fordított idő. A dedikált felületek kialakítását követően a korábban email-en, illetve postai úton elindított ügyekben a szolgáltatók megkövetelték, hogy a már megküldött kérelmeket a dedikálta online felületen is jutassuk el részükre, ami ugyancsak újabb idővesztést jelentett. Az egyes kérelmek lezárására fordított időtartamot 2025. második félévében jelentősen csökkenteni lehetett: az egész éves medián 171 nap (első féléves medián 235 nap, második féléves medián 132 nap).

## 9. A vitarendezések során felmerült hiányosságok és/vagy nehézségek

- A Meta dedikált felületét zökkenőmentesen – a kérelmek és döntések feltöltése tekintetében – 2026. február 18. óta tudjuk használni. A hosszú időn át fennálló technikai probléma számottevően befolyásolta az eljárás lefolytatására rendelkezésre álló határidő alakulását.
- A szolgáltatók az esetek túlnyomó többségében nem teljesítik a DSA 17. cikk alapján fennálló indokolási kötelezettségüket. Egyrészt nem adnak használható információt arról, hogy a kérelmező mely magatartása alapozta meg a szolgáltató döntését. Másrészt nem jelölik meg megfelelően a belső szabályzatuknak azt a konkrét rendelkezését, amelynek megsértésére hivatkozva kérelmezőre vonatkozó döntésüket meghozták. A legtöbb esetben kizárólag egy, az általános szabályzatra/felhasználási feltételekre mutató linket helyeznek el az indokolásukban, de azt már nem jelölik meg, hogy a linken található számos szabálysértő magatartás közül melyik fennállását látja megalapozottnak a kérelmező kapcsán.
- Ugyanez áll fenn az OPVT megkeresése után is, a szolgáltatók döntő többsége mindössze megismétli ugyanazt az általános indoklást, amit már a kérelmező felé is kommunikáltak, duplán megsértve a DSA 17. cikke szerinti indoklási kötelezettségüket.
- A szolgáltatók gyakran adatvédelmi megfontolásokra hivatkozva tagadják meg az információk kiadását.
- Azokban az esetekben, amikor a szolgáltató pozitívan jelzett vissza, nem minden esetben történik meg ténylegesen az ajánlások alapján a kérelmező kérelmének teljesítése, vagy csak részben történik meg (pl. a kérdéses fiók ugyan elérhetővé válik, de a kérelmező egyes tartalmai nem).
- Az ajánlások alapján kevés az érdemi reakció a szolgáltatók részéről, néhány esetben a szolgáltató arra hivatkozik, hogy a döntése a kérelmező "magatartásában" felmerült ok alapján született meg, amely a szolgáltató – nem megalapozott – álláspontja szerint nem tekinthető olyan jogvitának, amely a DSA 21. cikkének hatálya alá tartozna. Ezzel az érveléssel az utóbbi időben egyre gyakrabban élnek egyes szolgáltatók.
- Az OPVT nem járhat el, ha a belső panaszkezelést a kérelmező nem merítette ki, illetve ha más vitarendezés van vagy volt folyamatban. Ennek eldöntésére csak a kérelmező nyilatkozata áll rendelkezésünkre, ezen kívül más ellenőrzési lehetőségünk nincs.
- A szolgáltatók által a kommunikációra – így a kérelmek továbbítására – dedikált felületek csak bizonyos adatok szolgáltatása esetén használhatók (pl. a belső vitarendezés során kapott azonosítószám megadásával), illet azonban a kérelmező nem minden esetben tud megadni, azaz kérelme szükségszerűen hiányos lesz, amely hiány pótlásának nehézsége végső soron a kérelmező terhére esik, és az OPVT-nek nincs eszköze ennek feloldására.
- A vitarendezéssel összefüggő adminisztratív részfolyamatok jelenleg több lényeges ponton még rendezetlenek (így többek között a szolgáltató által fizetendő díj érvényesítésének tisztázatlansága, az egyedi ügyek vizsgálatával kapcsolatos lényeges tények és körülmények transzparens megosztása az eljáráson belül).

## 10. A digitális szolgáltatási koordinátor kérésére további információk szolgáltatása azokról az ügyekről, amelyekben az érintett online platformot üzemeltető szolgáltató nem teljesítette a kötelezésben, illetve ajánlásban foglaltakat

–

## **11. A vitarendezési testület értékelése az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól**

Az európai vitarendező hálózata (ODS Network), amelynek az OPVT is tagja, az elmúlt évben részletes problémafeltárást végzett a vitarendezést akadályozó tényezőkről, és ezeket a problémákat a platformokkal és a Bizottsággal is megosztották. Ezeknek a problémáknak a nagy része az OPVT ügymenetét is érinti. Tudomásunk szerint jelenleg is folynak az egyeztetések a Bizottság és a platformok között.

## **12. Az Online Platform Vitarendező Tanács javaslata a digitális szolgáltatási koordinátor felé**

Kérjük, hogy a fenti problémákat és nehézségeket jelezze a Bizottság felé, kiemelve, hogy szükségesnek látszik a DSA 21. cikk (2) bekezdésének módosítása és így a kötelező erejű peren kívüli vitarendezői döntések jogszabályba foglalása.