

[Platformtörvény törvényszövegének javaslata]

2022. évi ... törvény

a digitális platformok és jelentős online szolgáltatások felhasználóinak tisztességes tájékoztatásáról, kiszolgáltatásáról és jogainak védelméről

Magyarország digitális versenyképességének és annak érdekében, hogy Magyarországon a digitális platformok működésének, magatartásának és kötelezettségeinek további, kiterjedt nemzeti és európai uniós szabályozásáig is megvalósuljon a magyarországi online felhasználók tisztességes tájékoztatása, a digitális platformok működésének felhasználók általi átláthatósága, a szolgáltatók felhasználók számára elérhető volta és a felhasználók jogainak teljesebb védelme, a szolgáltatók felhasználók általi közvetlen elszámoltathatósága, az Országgyűlés az alábbi törvényt alkotja:

A törvény hatálya

1. § (1) E törvény rendelkezéseit kell alkalmazni:

- a) a Magyarország területéről nyújtott vagy részben vagy egészen Magyarország területére irányuló digitális platformszolgáltatásra és a Magyarország területéről nyújtott vagy részben vagy egészen Magyarország területére irányuló jelentős online szolgáltatásra;
- b) az a) pontban meghatározott szolgáltatások tekintetében felhasználónak vagy szolgáltatónak minősülő természetes és jogi személyre, illetve jogi személyiség nélküli szervezetre;
- c) az a) pontban meghatározott szolgáltatások tekintetében szolgáltatónak minősülő jogi személy anyavállalatára, testvérvállalatára és arra a vállalatcsoportra, amelybe a szolgáltató, testvérvállalata és az anyavállalata tartoznak.

Értelmező rendelkezések

2. § E törvény alkalmazásában:

- a) Digitális platformszolgáltatás: A megelőző teljes naptári évben legalább százmillió, magyarországi IP címről kezdeményezett egyedi oldal-letöltéssel vagy a megelőző naptári év utolsó napján legalább ötszázezer a szolgáltatást túlnyomórészt magyarországi IP címről igénybe vevő regisztrált felhasználóval rendelkező ellenszolgáltatás fejében vagy díjfizetés nélkül nyújtott szolgáltatás, amely távollevők számára biztosítja digitális felület elérését, megtekintését vagy más olyan észlelését, amelynek tárgya információ közlése, közzététele, mások számára megismerhetővé tétele, ideértve a szöveges tartalmat, képi tartalmat, videó tartalmat vagy egyéb észlelhető tartalmat, amennyiben a szolgáltatás domináns jellegét képezi a felhasználók által közzétett tartalom megjelenítése, ide nem értve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Mttv.) 203. § 40. pontja szerinti mediaszolgáltatást és az Mttv. 203. § 60. pontja szerinti sajtóterméket.
- b) Szolgáltató: Önállóan vagy testvérvállalatával közösen digitális platformszolgáltatást nyújtó természetes vagy jogi személy.

c) Jelentős online szolgáltatás: Az e törvény szerint szolgáltatónak minősülők vagy testvérvállalatuk által a digitális platformszolgáltatás kiegészítéseképpen vagy attól függetlenül nyújtott, a megelőző teljes naptári évben legalább tízmillió, magyarországi IP címről kezdeményezett egyedi oldal-töltéssel vagy a megelőző naptári év utolsó napján legalább ötvenezer a szolgáltatást túlnyomórészt magyarországi IP címről igénybe vevő regisztrált felhasználóval rendelkező, ellenszolgáltatás fejében vagy díjfizetés nélkül nyújtott szolgáltatás.

d) Felhasználó: Az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, aki vagy amely használja vagy használni kívánja a digitális platformszolgáltatást vagy jelentős online szolgáltatást, függetlenül attól, hogy eseti vagy állandó jelleggel teszi-e és regisztrált-e a használat érdekében.

e) Magyarország területéről nyújtott digitális platformszolgáltatás: az adott digitális platformszolgáltatással kapcsolatos tényleges szolgáltatói tevékenységet túlnyomórészt Magyarország területén lévő székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén végző szolgáltató által nyújtott digitális platformszolgáltatás.

f) Magyarország területéről nyújtott jelentős online szolgáltatás: az adott jelentős online szolgáltatással kapcsolatos tényleges szolgáltatói tevékenységet túlnyomórészt Magyarország területén lévő székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén végző szolgáltató által nyújtott jelentős online szolgáltatás.

g) Magyarország területére irányuló digitális platformszolgáltatás: Magyarország területén elérhető digitális platformszolgáltatás, függetlenül attól, hogy a szolgáltató Magyarországon letelepedett, vagy bármilyen formában engedélyezett-e, vagy attól, hogy használata során akár a szolgáltató, akár a felhasználó egyértelműen azonosítható-e.

h) Magyarország területére irányuló jelentős online szolgáltatás: Magyarország területén elérhető jelentős online szolgáltatás, függetlenül attól, hogy a szolgáltató Magyarországon letelepedett, vagy bármilyen formában engedélyezett-e, vagy attól, hogy használata során akár a szolgáltató, akár a felhasználó egyértelműen azonosítható-e.

i) Anyavállalat: Olyan vállalat, amely egy vagy több leányvállalat felett kontrollt gyakorol.

j) Leányvállalat: Olyan vállalat, amely felett egy anyavállalat - a legfelső szintű anyavállalat leányvállalatait is ideértve - kontrollt gyakorol.

k) Testvérvállalat: A vállalattal az egy vállalatcsoportba tartozó vállalat.

l) Vállalatcsoport: Egy anyavállalat, annak minden leányvállalata, valamint minden további olyan vállalat, amely ezekkel jogi szervezeti kapcsolatban áll.

m) Vállalat: Jogi személy.

n) Moderálás: Ember vagy szoftver által meghozott szolgáltatói döntés alapján, a közzétett tartalom digitális platformszolgáltatásról történő eltávolítása, feltöltésének vagy újrafeltöltésének megakadályozása, hátrасorolása, szűrése vagy más felhasználók számára egyéb módon nehezebben észlelhetővé tétele, a megtekintési valószínűségének csökkentése vagy torzítása, aktív demonetizálása, ide nem értve különösen a passzív demonetizálást és az olyan moderálást, amelynek oka nem szándékoltsági hiba vagy rendellenesség, a digitális platformszolgáltatás működésébe való illetéktelen beavatkozás vagy a szolgáltató nem szándékos mulasztása.

o) Megtekintési valószínűség csökkentése vagy torzítása: Olyan szándékos szolgáltatói intézkedés, amely meghatározott felhasználót vagy meghatározott felhasználókat és az általuk közzétett tartalmakat érinti és eredményeképpen a közzétett tartalmat más jellegében hasonló közzétett tartalomhoz képest potenciálisan kevesebb felhasználó tekinti vagy tekintheti meg vagy az kedvezőtlenebbül jelenik meg a megtekintő felhasználók számára, így különösen, de nem kizárólagosan a közzétett tartalom megjelenítését előzetes figyelmeztetés megtekintéséhez kötni, a tartalmat nem életkori alapon szűrő szoftverek számára szűrendőként megjelölni, célzottan csökkenteni a tartalom megjelenésének gyakoriságát vagy másként annak a valószínűségét, hogy a tartalmat a platform felhasználói megtekintik, célzottan csökkenteni annak valószínűségét vagy gyakoriságát, hogy a tartalmat a platform a felhasználók számára ajánlott tartalmak között megjelenítse, célzottan csökkenteni a tartalom észlelhetőségét és az ahhoz kapcsolódó felhasználói élményt, ide nem értve a moderálást és a passzív demonetizálást.

p) Szándékos szolgáltatói intézkedés: A digitális platformszolgáltatás szolgáltatója vagy testvérvállalata szándékos intézkedése, intézkedéseinek sorozata, tudatos mulasztása, a szolgáltató vagy testvérvállalata által használt mesterséges intelligencia algoritmus olyan szándékos megváltoztatása, amelyről a szolgáltató előre látta, hogy a közzétett tartalomra ténylegesen hatást gyakorol.

q) Passzív demonetizálás: Annak megtiltása vagy korlátozása, hogy a közzétett tartalomhoz kapcsolódóan a digitális platformszolgáltatás egyéb tartalmat hirdetésként megjeleníthessen.

r) Aktív demonetizálás: Annak megtiltása vagy korlátozása, hogy a közzétett tartalom a digitális platformszolgáltatáson hirdetésként megjelenhessen.

s) **Közjogi tisztviselő:** Hivatalban lévő vagy volt köztársasági elnök és miniszterelnök, továbbá hivatali ideje alatt és azt követő négy évig az országgyűlési képviselő, nemzetiségi szószóló, Magyarországon megválasztott európai parlamenti képviselő, miniszter, államtitkár, közigazgatási államtitkár, helyettes államtitkár, kormánybiztos, kormány megbízott, az alapvető jogok biztosa és helyettese, polgármester, a helyi önkormányzati és a nemzetiségi önkormányzati képviselő-testület tagja, párt tisztviselője, ha a digitális platformszolgáltatást e minőségével kapcsolatban használja.

t) Fogyasztó: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerinti fogyasztó.

A felhasználók tisztességes tájékoztatása

3. § (1) A szolgáltató köteles az általa nyújtott digitális platformszolgáltatás és jelentős online szolgáltatás szerződési és felhasználási feltételeit a felhasználók számára könnyen elérhető, közérthető módon, magyar nyelven hozzáférhetővé tenni, minden alkalmazandó szabályt, jogosultságot és kötelezettséget magába foglalóan, a szolgáltató teljes cégnevével, elérhetőségeivel és a szolgáltatóval szembeni közvetlen felhasználói jogorvoslati szervek megnevezésével és elérhetőségeivel együtt, továbbá azoknak a magyarországi hatóságoknak a megnevezésével és elérhetőségeivel, amelyek hatásköre és illetékessége a digitális platformszolgáltatás és jelentős online szolgáltatás felügyelete kapcsán fennáll.

(2) A szolgáltató köteles az általa nyújtott digitális platformszolgáltatás és jelentős online szolgáltatás szerződési és felhasználási feltételeinek közzétételekor közérthető tájékoztatást nyújtani arról, hogy melyik rendelkezések vonatkoznak fogyasztókra és melyik rendelkezések minden felhasználóra. A fogyasztókra vonatkozó rendelkezésekről a szolgáltató köteles szóközzökkel együtt legfeljebb 6500 karakter terjedelmű közérthető szöveges összefoglalót készíteni és közzétenni az alábbi, nagy

nyomtatott betűkkel szedett, fehér háttéren, fekete karakterekkel megjelenített figyelmeztetést követően és a digitális platformszolgáltatás és jelentős online szolgáltatás magyar nyelven közzétett szerződési és felhasználási feltételeinek ismertetését megelőzően: „AZ ALÁBBIKBAN RÖVID ÖSSZEFOGLALÓT NYÚJTUNK A SZOLGÁLTATÁST FOGYASZTÓKÉNT HASZNÁLÓKRA VONATKOZÓ LEGFONTOSABB FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEKRŐL. ÖSSZEFOGLALÓNK A TERJEDELMI KORLÁTOK MIATT NEM TELJES KÖRŰ, KÉRJÜK OLVASSA EL A RÉSZLETES FELTÉTELEKET VAGY KÉRDEZZE MEG ÜGYFÉLSZOLGÁLTATUNKAT.”

(3) A szolgáltató köteles továbbá az általa nyújtott digitális platformszolgáltatás olyan feltételeit a felhasználók számára könnyen elérhető, közérthető módon, magyar nyelven, példákkal ellátott részletes felhasználói tájékoztatóval együtt elérhetővé tenni, amelyek moderálásra vagy a megtekintési valószínűség csökkentésére vagy torzítására irányuló szándékos szolgáltatói intézkedésekkel kapcsolatosak vagy céljuk a szolgáltató moderálásra vagy a megtekintési valószínűség csökkentésére vagy torzítására irányuló szándékos szolgáltatói intézkedésekre való feljogosítása, külön összefoglalva minden olyan feltételt, amely a szolgáltató számára jogszabály vagy az Európai Unió közvetlen hatályú jogi aktusa alapján nem kötelező moderálást is lehetővé tesz, a nem jogszabályilag kötelező moderálással érintett tartalmi kategóriák pontos leírásával.

(4) A (3) bekezdés szerinti közzétételnek ki kell terjednie az alábbiakra is:

a) a szolgáltató vagy testvérvállalata milyen intézkedéseket tett a szolgáltatói intézkedések, felhasználási és moderálási feltételek politikai és ideológiai elfogulatlansága, a véleményszabadság, politikai és vallási meggyőződés kinyilvánításának szabadsága digitális platformszolgáltatáson való érvényesülése érdekében, ezen intézkedések milyen eredményre vezettek, ezekkel kapcsolatban a szolgáltató vagy testvérvállalata készítetett-e belső vagy független felmérést, kutatást és ha igen az milyen eredményre vezetett;

b) a szolgáltatói intézkedések, felhasználási és moderálási feltételek politikai és ideológiai elfogulatlansága, a véleményszabadság, politikai és vallási meggyőződés kinyilvánításának szabadsága digitális platformszolgáltatáson való érvényesülését érintő szolgáltatói kockázatelemzés megállapításait;

c) a szolgáltató legjobb tudomása szerint érintett-e a (3) bekezdésben említett típusú szándékos szolgáltatói intézkedés közjogi tisztviselőnek minősülő felhasználót vagy irányult-e az általa feltöltött vagy közzétett magyar nyelvű tartalom ellen, és amennyiben igen az erre vonatkozó statisztikákra, lényegi információra, továbbá a közjogi tisztviselőnek minősülő felhasználó által a szolgáltatóhoz intézett erre irányuló kifejezett kérés esetén a közjogi tisztviselőnek minősülő felhasználó megnevezésére, az érintett tartalom körülírására és a kapcsolódó szándékos szolgáltatói intézkedés és annak időtartama közérthető, kellően részletes megindolására;

d) vannak-e olyan egyesületek, alapítványok, más társadalmi vagy nonprofit szervezetek, ideértve a nem magyarországi szervezeteket is, amelyek által magyarországi felhasználók által feltöltött vagy közzétett magyar nyelvű tartalommal kapcsolatban tett bejelentések, kifogások nagyobb valószínűséggel szolgálnak a (3) bekezdésben említett típusú szándékos szolgáltatói intézkedés alapjául, mint egy átlagos felhasználó által tett bejelentések, kifogások, ha igen a konkrét egyesület, alapítvány, más társadalmi szervezet megnevezésével és a közte és a szolgáltató között kötött megállapodás és együttműködés lényeges tartalmának, céljának, eredményeinek, következményeinek leírásával;

e) a digitális platformszolgáltatáson közzétett hírek és információk megbízhatóságának vagy valóságtartalmának ellenőrzésébe esetlegesen a szolgáltató által bevont egyesületek, alapítványok,

más társadalmi vagy nonprofit szervezetek, ideértve a nem magyarországi szervezeteket is, felsorolása és a köztük és a szolgáltató között kötött megállapodás és együttműködés lényeges tartalmának, céljának, eredményeinek, következményeinek leírása;

f) általános tájékoztatás arról, hogy azok a felhasználók, akiknek a szolgáltató megtiltotta a digitális platformszolgáltatás használatát, milyen módon férhetnek hozzá az ezt megelőzően általuk a digitális platformszolgáltatáson közzétett vagy arra feltöltött adatokhoz, tartalmakhoz és hogyan tudják azt lementeni vagy más módon hogyan vihetik át másik szolgáltatóhoz.

(5) A (3) bekezdés szerinti közzétételt a szolgáltató köteles évente kétszer, minden év március 30. napjáig, illetve szeptember 30. napjáig frissíteni annak érdekében, hogy az a megelőző naptári évre vonatkozó információkat tükrözze, a frissítésnek rövid szöveges összefoglalót kell tartalmaznia a legfontosabb változásokról és amennyiben az előző közzététel hibás vagy téves volt, a frissítésnek e hibára vagy tévedésre fel kell hívnia a figyelmet, a hiba vagy tévedés egyidejű helyesbítése mellett.

(6) A közjogi tisztségviselőnek minősülő felhasználó által a szolgáltatóhoz intézett, a (4) bekezdés b) pontja szerinti kifejezett kérés esetén a szolgáltató köteles a (3) bekezdés szerinti közzététel érintett részét 30 napon belül frissíteni kiegészítés formájában.

4. § Amennyiben a digitális platformszolgáltatás vagy jelentős online szolgáltatás lényeges tulajdonsága, hogy mesterséges intelligencia vagy egyéb szoftveres algoritmusok döntenek a felhasználó részére ajánlott vagy megjelenített tartalomról, reklámról, keresőtálatokról vagy a felhasználó által megjeleníteni kívánt tartalom megjelenítéséről, a szolgáltató köteles a felhasználók számára könnyen elérhető, közérthető módon, magyar nyelven, például ellátott felhasználói tájékoztatót közzétenni a mesterséges intelligencia vagy egyéb szoftveres algoritmus működési elvéről, fő döntési szempontjairól olyan mértékben, hogy az a felhasználók számára tisztességes és kellően részletes tájékoztatást nyújtson, de ne foglaljon magában a szolgáltató vagy más üzleti titkának minősülő információt vagy olyan információt, amely a szolgáltatás biztonságát vagy ésszerű működését veszélyeztetheti.

5. § Amennyiben a digitális platformszolgáltatás vagy jelentős online szolgáltatás tizennyolc éven aluli természetes személy felhasználók számára is elérhető, a szolgáltató köteles a tizennyolc éven aluliak szülei, gondviselői vagy törvényes képviselői számára általános tájékoztatást közzétenni arról, milyen intézkedéseket tesz annak érdekében, hogy a tizennyolc éven aluli felhasználók kizárólag életkoruknak megfelelő tartalommal és reklámokkal találkozzanak és a szülő vagy törvényes képviselő számára milyen lehetőséget biztosít a szolgáltató a tizennyolc éven aluli felhasználó számára elérhető tartalom, reklámok vagy a szolgáltatás egyéb jellemzőinek ellenőrzésére.

6. § (1) A szolgáltató évente kétszer, minden év március 30. napjáig, illetve szeptember 30. napjáig köteles az általa nyújtott digitális platformszolgáltatás és jelentős online szolgáltatás e törvénynek és Magyarország jogszabályainak való megfeleléséről és annak érdekében tett célzott erőfeszítéseiről, intézkedéseiről, változtatásairól szóló átláthatósági jelentést közzétenni, továbbá beszámolni a szolgáltató jogsértését megállapító magyarországi végleges hatályú hatósági határozatokról és végleges hatályú bírósági ítéletekről (az azokban található személyes adatok anonimizálása mellett), amennyiben az azok által megállapított jogsértés a felhasználók számára ténylegesen vagy potenciálisan hátrányt vagy kellemetlenséget okozott és ezért a szolgáltató legjobb tudomása szerint fennáll annak a lehetősége, hogy ahhoz kapcsolódóan a felhasználók digitális felhasználói sérelemdíjat követelhetnek.

(2) A szolgáltató évente kétszer, minden év március 30. napjáig, illetve szeptember 30. napjáig köteles az általa nyújtott digitális platformszolgáltatás és jelentős online szolgáltatás felhasználói

számára elérhetővé tett reklámokra vonatkozó átláthatósági jelentést közzétenni, amelynek részeként pontosan meg kell jelölnie milyen kategóriába vagy típusba tartozó reklámok elérhetővé tételét korlátozza, tiltja vagy tagadja meg, melyik kategóriába vagy típusba tartozó reklám közzétételét milyen okból és milyen felhasználói körnek korlátozza, tiltja vagy tagadja meg, ha ez az ok részben vagy egészben jogszabályon alapul, a vonatkozó jogszabályi rendelkezés megjelölésével együtt. Az átláthatósági jelentésnek arról is tájékoztatnia kell a felhasználókat, hogy ha jogszabály alapján tiltott vagy korlátozott reklámot észlelnek, azt milyen módon jelenthetik be a szolgáltatónak és a szolgáltató milyen eljárásrend szerint intézkedik.

(3) Az (1)-(2) bekezdések szerinti közzétételeket a szolgáltató közérthető módon, magyar nyelven az általa nyújtott digitális platformszolgáltatás és jelentős online szolgáltatás elérésére szolgáló digitális felületen vagy arról hivatkozás útján megnyitható külön aloldalon teszi közzé, emellett az (1) bekezdés szerinti közzétételt legalább két országos napilapban is közzéteszi.

(4) A felhasználók tisztességes tájékoztatása érdekében a szolgáltató köteles a digitális platformszolgáltatás és jelentős online szolgáltatás elérésére szolgáló digitális felületen vagy arról hivatkozás útján megnyitható külön aloldalon a felhasználókat röviden és érthetően tájékoztatni arról, hogy a digitális platformszolgáltatás és jelentős online szolgáltatás e törvény hatálya alá tartozik és a szolgáltató e törvény szerint biztosítja a felhasználók tisztességes tájékoztatását.

(5) A (4) bekezdés szerinti tájékoztatást a felhasználók számára az alábbi, nagy nyomtatott betűkkel szedett, fehér háttér előtt, fekete karakterekkel megjelenített figyelmeztetés formájában, elrendezésben a digitális platformszolgáltatás és jelentős online szolgáltatás magyar nyelven közzétett szerződési és felhasználási feltételeinek ismertetését követően kell nyújtani: „A SZOLGÁLTATÁS HASZNÁLATAKOR AZ ÖN JOGAIT VÉDIK MAGYARORSZÁG JOGSZABÁLYAI, ÍGY ÖN FELHASZNÁLÓKÉNT JOGOSULT A PLATFORMTÖRVÉNY SZERINT ÖNNEK JÁRÓ TISZTESSÉGES TÁJÉKOZTATÁSRA, KISZOLGÁLÁSRA ÉS BIZONYOS JOGSÉRTÉSEK ESETÉN A SZOLGÁLTATÓTÓL ONLINE FELHASZNÁLÓI SÉRELEMDÍJAT KÖVETELHETI!”

7. § Az e törvény szerinti, közzététel útján teljesítendő tájékoztatásokat a szolgáltató több általa nyújtott digitális platformszolgáltatásra és jelentős online szolgáltatásra vonatkozóan részben vagy egészben összevontan is teljesítheti, amennyiben az nem nehezíti ésszerűtlen mértékben a felhasználók tájékoztatását.

8. § (1) A digitális platformszolgáltatás használatával a felhasználó által közzétett vagy feltöltött tartalom moderálása esetén a szolgáltató köteles a moderálás elvégzésekor haladéktalanul tájékoztatni a felhasználót a digitális platformszolgáltatás felületén a moderálás tényéről, időbeli tartalmáról, rövid indokáról valamint a szolgáltató elérhetőségeiről, ahol a felhasználó a moderálással kapcsolatos szolgáltatói ügyintézkedést kezdeményezhet.

(2) Az (1) bekezdés nem alkalmazandó a nem magyar nyelvű vagy nem magyarországi IP címről feltöltött vagy közzétett tartalom moderálása esetén, illetve ha a tájékoztatási kötelezettség szolgáltató általi teljesítése a digitális platformszolgáltatás vagy felhasználói biztonságát ténylegesen vagy potenciálisan veszélyezteti, így különösen ha a moderálás célja tömegesen vagy más módon visszaélészerűen feltöltött vagy közzétett tartalom eltávolítása.

(3) Ha a moderálás nem emberi döntésen alapuló szándékos szolgáltatói intézkedés eredménye, az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást a szolgáltató csak a felhasználó kifejezett kérésére, a kéréstől számított 30 napon belül köteles teljesíteni.

(4) Az (1) bekezdés megfelelően alkalmazandó, ha a szolgáltató a felhasználó számára a továbbiakban megtiltja a digitális platformszolgáltatás használatát.

(5) A szolgáltató az általa meghatározott rendben köteles tájékoztatást nyújtani azon felhasználók részére, akiknek a megtiltotta a digitális platformszolgáltatás használatát, hogy milyen módon férhetnek hozzá az ezt megelőzően általuk a digitális platformszolgáltatáson közzétett vagy arra feltöltött adatokhoz, tartalmakhoz és hogyan tudják azt lementeni vagy más módon hogyan vihetik át másik szolgáltatóhoz.

A szolgáltató ügyfélszolgálati kötelezettségei

9.§ (1) A digitális platformszolgáltatásra és jelentős online szolgáltatásra a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti fogyasztókapcsolati és ügyfélkapcsolati előírások annyiban alkalmazandók, amennyiben azt e törvény, jogszabály vagy az Európai Unió közvetlen hatályú jogi aktusa előírja.

(2) A szolgáltató az Fgytv. 17/B. § (1) bekezdése szerint külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozásnak minősül és a fogyasztói panaszok és felhasználói panaszok, megkeresések, tiltakozások, értesítések fogadására, bármely felhasználói probléma teljeskörű ügyintézésére, a fogyasztók és az e törvény szerinti felhasználók tájékoztatására és további tájékoztatásának, a felhasználási és egyéb feltételek megértésének támogatására köteles Magyarország területén magyar nyelvű ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra. E körben a szolgáltató köteles a fogyasztók és a fogyasztónak nem minősülő felhasználók számára is azonos ügyfélszolgálati kötelezettséget teljesíteni.

(3) A szolgáltató köteles a fenti (2) bekezdés szerint az ügyfelek részére nyitva álló helyiséget úgy kialakítani, hogy az a felhasználók számára könnyen felismerhetően a szolgáltatásra vagy szolgáltatásokra utaljon. Az ügyfelek részére nyitva álló helyiségbe belépő személyek számára könnyen felismerhetően, megfelelő méretű felületen az alábbi, nagy nyomtatott betűkkel szedett, fehér háttér előtt, fekete karakterekkel megjelenített figyelmeztetés formájában az alábbi tájékoztatást kell nyújtani: „A SZOLGÁLTATÁS HASZNÁLATAKOR AZ ÖN JOGAIT VÉDIK MAGYARORSZÁG JOGSZABÁLYAI, ÍGY ÖN FELHASZNÁLÓKÉNT JOGOSULT A PLATFORMTÖRVÉNY SZERINT ÖNNEK JÁRÓ TISZTESSÉGES TÁJÉKOZTATÁSRA, KISZOLGÁLÁSRA ÉS BIZONYOS JOGSÉRTÉSEK ESETÉN A SZOLGÁLTATÓTÓL ONLINE FELHASZNÁLÓI SÉRELEMDÍJAT KÖVETELHETI!”

(4) Amennyiben a szolgáltató és testvérvállalatai több digitális platformszolgáltatást, jelentős online szolgáltatást vagy egyéb szolgáltatást is nyújtanak, bármely szolgáltatásukra vonatkozóan az ügyfelek részére nyitva álló helyiség több szolgáltatásra vonatkozó ügyfélszolgálatként biztosításával is teljesíthetik a fenti (2) bekezdés szerinti kötelezettségeiket, ez esetben az ügyfelek részére nyitva álló helyiség kialakítására vonatkozó fenti (2) bekezdés szerinti könnyen felismerhetőségi kötelezettségnek az összes szolgáltatás vonatkozásában teljesülnie kell.

(5) A szolgáltató csak olyan helyiségben teljesítheti ügyfélszolgálati kötelezettségeit, amelyik más vállalatcsoportba tartozó szolgáltató hasonló ügyfélszolgálatától legalább 100 m távolságra van.

10. § A szolgáltató Magyarország területén legalább négy az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kialakított ügyfélszolgálatot köteles működtetni, amelyek közül legalább egynek Budapesten kell működnie, legalább kettőnek pedig Budapesttől eltérő településen.

11. § (1) A szolgáltató nem köteles előzetes időpontfoglalást biztosítani.

(2) A szolgáltató nem köteles telefonos, telefaxos vagy elektronikus levelezési cím eléréssel működtetett ügyfélszolgálat működtetésére.

(3) A szolgáltató a felhasználókapcsolati és fogyasztókapcsolati kötelezettségeit egyidejűleg digitális platformszolgáltatás, illetve jelentős online szolgáltatás igénybevételére szolgáló digitális felület útján, az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működő ügyfélszolgálat útján és az utóbbi ügyfélszolgálat címére vagy postafiók címre kézbesíthető postai elérés útján teljesítheti azzal, hogy működési vagy szolgáltatásbiztonsági okból a szolgáltató jogosult kijelölni azokat az ügköröket, amelyek intézésére kizárólag az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, személyes megjelenés esetén biztosít lehetőséget.

12. § A szolgáltató az általa nyújtott digitális platformszolgáltatás kapcsán köteles az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működő ügyfélszolgálatán keresztül részletes tájékoztatást nyújtani a felhasználó kérésére a szolgáltatás működésében meghatározó szerepet játszó mesterséges intelligencia és más szoftveres algoritmusok működésének alapjairól és legfontosabb jellemzőiről, illetve a felhasználót érintő moderálási és egyéb szándékos szolgáltatói intézkedések ténybeli és jogi indokairól, valamint lehetőséget biztosítani a moderálás és egyéb szándékos szolgáltatói intézkedések elleni felhasználói panasz vagy fellebbezés személyes benyújtására, ideértve a szóbeli panaszt vagy fellebbezést is.

A felhasználók joggyakorlása és szolgáltatói elszámoltathatóság

13. § A digitális platformszolgáltatással vagy jelentős online szolgáltatással kapcsolatban hivatalból indult hatósági eljárásban az eljárás megindulását megelőzően, de e törvény hatálybalépését követően tett kapcsolódó közérdekű bejelentést tevő felhasználót az ügyfél jogai illetik meg, kivéve ha a felhasználó ügyféli jogáról a közérdekű bejelentésben vagy azt követően lemond.

14. § Amennyiben a felhasználó fogyasztóként jár el semmis az olyan szerződéses megállapodás, amely lehetővé tenné, hogy a közte és a szolgáltató közötti, a digitális platformszolgáltatással vagy jelentős online szolgáltatással kapcsolatos jogvitát külföldi bíróság vagy választottbíróság bírálja el, kivéve amennyiben ehhez a felhasználó a vita felmerülése után megfelelő tájékoztatás birtokában kifejezetten hozzájárul.

15. § (1) Az e törvény szerinti tájékoztatási, közzétételi, átláthatósági vagy ügyfélszolgálati kötelezettségek elmulasztása esetén vélelmezni kell, hogy a szolgáltató megsértette a nem közjogi tisztviselő felhasználó tisztességes tájékoztatáshoz és bánásmódhoz való jogát, amely miatt az érintett nem közjogi tisztviselő felhasználó digitális felhasználói sérelemdíjat követelhet.

(2) Az e törvény szerinti tájékoztatási, közzétételi, átláthatósági vagy ügyfélszolgálati kötelezettségek elmulasztása miatti digitális felhasználói sérelemdíj követelésének semmilyen hatósági eljárás nem előfeltétele vagy akadálya, a jogsértést az illetékes bíróság állapítja meg saját eljárásában, amely döntés nem köti az esetlegesen azonos vagy részben azonos tények alapján eljáró hatóságokat és azok eljárásának nem képezi sem előfeltételét, sem akadályát.

16. § (1) Amennyiben a szolgáltató a digitális platformszolgáltatás vagy jelentős online szolgáltatás nyújtásával összefüggésben más jogszabályt megsért és ezzel a nem közjogi tisztviselő felhasználó számára ténylegesen vagy potenciálisan hátrányt vagy kellemetlenséget okoz, vélelmezni kell, hogy a szolgáltató jogsértése következtében a nem közjogi tisztviselő felhasználó nem vagyoni sérelmet szenvedett, amely miatt az érintett felhasználó digitális felhasználói sérelemdíjat követelhet.

(2) A más jogszabály megsértése miatti digitális felhasználói sérelemdíj követelésének előfeltétele a szolgáltató jogsértését megállapító végleges hatályú hatósági határozat, kivéve ha jogszabály eltérően rendelkezik.

(3) A fenti (1)-(2) bekezdések nem érintik a felhasználó más jogszabály által biztosított jogait, jogérvényesítési jogosultságait.

17. § (1) A digitális felhasználói sérelemdíjra a Ptk. sérelemdíjra vonatkozó szabályai alkalmazandók az e törvényben foglalt eltérésekkel.

(2) A digitális felhasználói sérelemdíj összegének meghatározásakor a bíróság a Ptk. 2:52. § (3) bekezdésén kívül figyelembe veszi azt is, hogy a jogsértés vagy hasonló típusú jogsértések megelőzése érdekében a szolgáltató tett-e célzott erőfeszítéseket, ésszerű figyelmet fordított-e a jogsértés vagy hasonló típusú jogsértések megelőzésére és amennyiben a jogsértés ismétlődő jellegű, az ismétlődés számosságát és gyakoriságát.

(3) Ha a szolgáltató igazolja vagy valószínűsíti, hogy a jogsértés vagy hasonló típusú jogsértések megelőzése érdekében e törvény hatálybalépését követően célzott erőfeszítéseket tett és ésszerű figyelmet fordított a jogsértés vagy hasonló típusú jogsértések megelőzésére, amely során Magyarország jogszabályaira is figyelemmel volt, de a jogsértés ennek ellenére is bekövetkezett, a digitális felhasználói sérelemdíj összege legfeljebb 100 millió forintig terjedhet.

(4) Ha a szolgáltató nem igazolja vagy valószínűsíti, hogy a jogsértés vagy hasonló típusú jogsértések megelőzése érdekében e törvény hatálybalépését követően célzott erőfeszítéseket tett és ésszerű figyelmet fordított a jogsértés vagy hasonló típusú jogsértések megelőzésére, amely során Magyarország jogszabályaira is figyelemmel volt, a digitális felhasználói sérelemdíj összege 1 millió forinttól a szolgáltató megelőző éves vállalatcsoport szintű globális nettó árbevételének 0,3%-áig terjedhet.

18. § (1) A felhasználó és a szolgáltató közötti a digitális platformszolgáltatással vagy jelentős online szolgáltatással kapcsolatos perben a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényt (a továbbiakban: Pp.) az e §. szerinti eltérésekkel kell alkalmazni.

(2) A per pertárgyértékre tekintet nélkül a törvényszék hatáskörébe tartozik.

(3) A peres eljárás során a jogi képviselő a törvényszék előtt nem kötelező.

(4) Amennyiben a szolgáltató a pernyertes vagy részlegesen pernyertes fél, perköltségét maga viseli, kivéve a második és minden további perben abban az esetben, ha az adott per olyan, amelyet ugyanaz a felperes ellene egy naptári éven belül másodszor indított ugyanazon digitális platformszolgáltatással vagy jelentős online szolgáltatással kapcsolatban.

(5) Ha a szolgáltatónak nincs a per vitelére meghatalmazottja, a bírósági iratokat a szolgáltató által Magyarországon az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálatra is kézbesítheti.

(6) A szolgáltató ellentétes információszolgáltatása vagy a szolgáltató általi ellentétes valószínűsítés hiányában a felhasználó állítási szükséghelyzetben van minden olyan a perben releváns információval, adattal, ténnyel kapcsolatban, amely a digitális platformszolgáltatás vagy jelentős online szolgáltatás működésére, szolgáltatási jellemzőire, működése közben keletkezett adatokra és információkra vonatkozik.

Vegyes és záró rendelkezések

19. § (1) E törvény - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - a kihirdetését követő 180. napon lép hatályba.

(2) E törvény 1. §-a, 2. §-a, 13. §-a, 14. §-a, 16. §-a, 17. §-a, 18. §-a e törvény kihirdetését követő napon lép hatályba.

(3) E törvényt más jogszabályban „Platformtörvény” rövidítéssel kell megjelölni.

(4) E törvény 9.-12.§-ai az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.