

**Kommentek a magyar interneten: problémák és lehetőségek**

2012

Vitaanyag

A kommentek (cikkekhez, blogbejegyzésekhez fűzött internetes hozzászólások) jelensége sokféle szempontból vizsgálható és vizsgálendő, ha meg akarjuk érteni működését, jelentőségét, társadalmi hatását és más jelenségekkel való viszonyát, kölcsönhatásait. A Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósággal kötött együttműködési megállapodásának keretében az elmúlt év során ezek közül a szempontok közül kettővel részletesen foglalkozott: elkészült az internetezők kommentekre vonatkozó véleményét, értékítéleteit feltáró kutatás, illetve a kommentekben esetlegesen elkövetett személyiséjog-sértésekre vonatkozó bírósági gyakorlat elemzése.<sup>1</sup>

A vizsgálódás közvetlen apropója az az annak idején a sajtóban nagy visszhangot kiváltó megkeresés volt, amellyel a Média- és Hírközlési Biztos 2011. június 28-án a Népszava főszerkesztőjéhez fordult a napilap internetes felületén megjelent, egy panaszos levélben kifogásolt, „sértő tartalmúnak” vélelmezett kommentek miatt. Az MTE a médiabiztossal is egyeztetve azt a célt tűzte ki, hogy a kutatással olyan információkat szerezzen és tegyen elérhetővé, amelyek a kommentek kérdésköréről szóló további szakmai és társadalmi vitákat megalapozottabbá, tényszerűbbé tehetik, kiindulópontot nyújthatnak a médiában – és nem utolsósorban magukban a kommentekben – jelen levő közkeletű vélekedések verifikálásához, árnyalásához vagy cáfolatához.

Az MTE az így rendelkezésre álló információk alapján az alábbiakban összefoglalja a megítélése szerint leglényegesebb megfontolásokat, tanulságokat, illetve ezekre építve ajánlásokat fogalmaz meg, amelyek a kommentekkel összefüggő kérdések az alapjogokat, a felhasználók érdekeit és az iparág érdekeit egyaránt szem előtt tartó, pozitív irányba ható kezelésének lehetőségeire vonatkoznak.

- **A kommentek a szólásszabadság gyakorlásának fontos, a felhasználók által értékesnek tartott felületét jelentik.**
- **A jogi környezet egyelőre nem tudott alkalmazkodni a jelenséghez; a jogalkalmazás szélsőséges esetben abba az irányba hat, hogy akár meg is szűnjenek kommentelést lehetővé tevő szolgáltatások.**
- **Olyan jogi környezetre van szükség, amely a kommentek széles körű jelenlétének realitását elfogadja, a szólásszabadság kommentek által lehetővé váló kiteljesedését elősegíti, egyúttal biztosítja a kommentekben megjelenő személyiségi jogsértések érdemi orvoslását.**
- **A kommentekkel összefüggésben érzékelt problémák jelentős része ugyanakkor sem a bírósági jogérvényesítés, sem a médiaigazgatás keretei között nem kezelhető; a jogi környezet alakításakor arra kell törekedni, hogy az a moderálási és más közösségi-kulturális kezdeményezéseket bátorítsa.**

---

1 A kutatást az Origo Zrt. támogatásával az Ipsos készítette el; a kérdőív kialakításában az Ipsos szakmai vezetése mellett az MTE, az NMHH Médiatanácsa és a Média- és Hírközlési Biztos Hivatala szakemberei is közreműködtek. A bírósági gyakorlatról szóló tanulmány szerzője Nádori Péter. Jelen dokumentumban az ezekre a szövegekre való hivatkozásokat külön nem jelezzük.

**1. A kommentek a magyar nyilvánosság negatívumokkal terhelt, mégis kielégítően működő, jelentős felhasználói tömeg által igénybe vett részét jelentik. Bármilyen beavatkozás célja csak a működő rendszer pozitívumainak megőrzése és erősítése, az igazolhatóan létező negatívumok kiküszöbölése lehet, és nagy óvatossággal kell megtervezni, megvalósítani.**

A rendszeresen internetezőik 82,2 százaléka ismeri a fogalom jelentését, és „e felhasználók közül alig akadnak olyanok, akik legalább alkalmanként ne olvasnának bele a cikkeket, blogbejegyzéseket követő hozzászólásokba”. A kifejezést ismerő internetezőik 70%-a gyakran olvas és/vagy ír kommentet, míg csupán 6% azok aránya, akik soha nem olvasnak és nem is írnak hozzászólást. A felhasználók 75%-a szerint a kommentek többsége vagy legalább a fele „értelmes vita, beszélgetés”.

A kommentvilágban ugyanakkor a zavaró jelenségek is jelen vannak. A leggyakrabban trágárságokkal, offolással (a témához nem illő hozzászólásokkal), trollkodással (a beszélgetés szándékos bomlasztásával), illetve közéleti-politikai előítéletek manifesztációival találkozik az átlag internetező. Lényeges tanulság azonban, hogy a kommentet nem vagy csak ritkán író/olvasó felhasználók „jellemzően szignifikánsan kisebb arányban jelöltek be az egyes renitens, másokat zavaró kommentelési szokásokat, így nem feltételezhetjük, hogy e tényezők tántorítják el őket a rendszeres kommentolvasástól vagy -írástól.”

A kommentelő felhasználók 16%-a sorolható a „komolytalan provokatívok” csoportjába. Ők „elszönek, offolnak, trollkodnak stb. leginkább.” Ez a 16% még akkor is csekély arány, ha feltételezzük, hogy a kérdőívre adott válaszokban egyes felhasználók nem vallották be valós szokásaikat. A túlnyomó többség bizonyosan „funkcionálisan és pozitív indokkal használja a hozzászólások lehetőségét: legfontosabb céljuk véleményük kifejtése, és megvédése. Úgy vélik, sok esetben információt szolgáltatnak és bővítik a világhálón elérhető ismereteket.”

**2. A kommentek a szólásszabadság gyakorlásának fontos felületét jelentik; főszabályként alkotmányos védelem alatt állnak, és a társadalmi nyilvánosságban játszott szerepük miatt támogatandóak.**

Miközben az interneten megjelenő hozzászólásokra vonatkozóan rendszeresen, immár toposz-szerűen jelennek meg azokat károsnak minősítő vélemények, az internethasználók kiemelkedően fontosnak tartják a kommentelés széles körű, mindenkire vonatkozó lehetőségét. A kommentelés értelmére, értékére vonatkozó állítások közül az internetezőik kiemelkedő mértékben értenek egyet azokkal, amelyek szerint a kommentelés a szólásszabadság megvalósulásának terepe.<sup>2</sup> A felhasználók

---

2 A közönség megítélése persze nem mindent ütő adu: elméletileg elképzelhető, hogy a közvélemény valamilyen magasabb rendű – emberjogi és/vagy alkotmányos – szempontot nem a maga értékén kezel. A kommentek kérdéskörének vizsgálata egyelőre nem terjedt ki az elméleti háttér

percepciója szerint a hozzászólások megteremtik a felhasználókat megillető ezen jog gyakorlásának lehetőségét. A kommentekre vonatkozó összes állítás közül azt érzik leginkább a magukénak a felhasználók, amely szerint „mindenkinél joga van kifejezni a véleményét egy adott témával, megjelent cikkel, írással kapcsolatban”: az egyetértők aránya 82%, az egyet nem értőké mindössze 4%. A kommentírásra ösztönző tényezők közül magasan a „ki akarom nyilvánítani a véleményemet” a leggyakoribb. Figyelemre méltó, hogy a kommentolvasók számára a legérdekesebb témák azok, amelyek a szólásszabadság számos elméletében a legértékesebb, a legmagasabb szintű védelmet érdemlő szóláshoz kötődnek: a legtöbben a belpolitikai témájú kommenteket olvassák, ezt a gazdasági, majd a kulturális témájú hozzászólások követik népszerűségben.

A kommentelés a magyar internetes (és általános) nyilvánosság immár alapvető jelentőségű intézménye, amely minden vélt és valós hibája ellenére is működő, hatalmas tömeg által használt rendszer. Bármilyen A jelenlegi helyzetet módosító beavatkozásra szánja el magát bármely erre hivatott/képes szereplő, azt úgy kell előkészítenie és megtennie, hogy a rendszer meglévő értékei semmiképpen ne sérüljenek.

**3. A kommentek sajátos jellemzőkkel bírnak, ezért a publikálásukban valamilyen módon érintett különböző szereplők felelősségi viszonyai nem maguktól értetődőek, tisztázásra szorulnak. Olyan jogi környezetre van szükség, amely a kommentek széles körű jelenlétének realitását elfogadja, a szólásszabadság kommentek által lehetővé váló kiteljesedését elősegíti. A médiaigazgatási felügyeletnek és a bírósági személyiségjog-védelemnek olyan módon kell érvényt szerezni a kommentek világában, ami tudomásul veszi annak realitását, ezekre építve kíván továbblépni és semmiképpen nem veszélyezteti az intézmény jogszerű keretek között történő működését. Tovább kell gondolni a névtelen szólás alkotmányos értéke, védettsége kérdését is.**

Az elmúlt évek hazai polgári jogi ítélkezési gyakorlata nem teremtett átlátható helyzetet azt illetően, hogy kinek és hogyan kell felelősséget vállalni az interneten cikkekhez, blogbejegyzésekhez fűzött kommentekben megvalósuló esetleges személyiségjog-sértésekért. A bírósági gyakorlat nem egységes és nem következetes; a legelterjedtebb polgári ítélkezési megközelítés – amely szerint bármely szereplő, akinek/amelynek egy-egy kommentfelülethez köze van, felelősségre vonható az ott megjelenő bármely komment tartalmáért – pedig abba az irányba hathat, hogy megszűnjenek a kommentelést lehetővé tevő szolgáltatások. A szolgáltatók jelenleg ki vannak téve akár

---

kidolgozására, így – természetesen további vitára nyitva álló – alapfeltevésként kezeljük, hogy a szólásszabadság alaptörvényi védelme és támogatása az internetes hozzászólásokra is kiterjed. Ezzel tudatosan implikáljuk, hogy a névtelen szólás is méltó az alkotmányos védelemre, miközben nyitva hagyjuk azt a kérdést, hogy ez a védelem pontosan milyen körű és milyen erősségű lehet és legyen. Az alkotmányos védelem értelemszerűen nem terjedhet ki azokra a hozzászólásokra, amelyek a szólásszabadság elfogadott határait túllépve személyiségi vagy egyéb jogot sértenek.

az olyan visszaéléseknek is, amelyekben valaki saját magáról ír kommenteket, majd ezek alapján bepereli a kommentfelület szolgáltatóját.

A vonatkozó ítéletek diszharmonikus, a fogalmak használatában és értelmezésében sem egységes jellegéből is nyilvánvaló, hogy elvi tisztázásra van szükség a területen. A „híresztelés” értelmezése a személyiségi jogsértések objektív természetét figyelembe véve sem terjeszthető ki a végtelenségig. Vitatható és vitatandó, hogy a személyiségi jogvédelem céljaival miért és hogyan összeegyeztethető az a gyakorlat, amely egy-egy közlésért (moderálás nélkül, automatikusan megjelenő kommentért) olyan szereplőket (blogszolgáltatókat, szerkesztőségeket) tesz felelőssé, akik/amelyek annak megjelentetésében csak általános és passzív módon, a technológiai keretrendszer megteremtésével működtek közre.

#### **4. Javasoljuk a jogalkotóknak, hogy az iparág bevonásával tekintsék át, a jelenleg ellentmondásos ítélkezési gyakorlat indokol-e jogszabályi változtatásokat a bíróságok munkájának megkönnyítése érdekében, és ha igen, mik legyenek azok.**

A széttartó bírósági ítéletek természetesen nem a létező joganyagtól függetlenül születtek meg. Vitatott, hogy az Ektv. közvetítő szolgáltatásra vonatkozó előírásai, hogyan és mennyiben vonatkoztathatóak a kommentekre. Bizonytalan, hogy a kommentek felelősségi státuszát a gyakorlat körülményei között milyen módon befolyásolja a médiatartalmakhoz való esetleges kapcsolódásuk, a különböző moderálási megoldások alkalmazása. Bizonytalan, hogy mely esetekben és hogyan befolyásolja az esetleges jogsértések megítélését az, hogy a szolgáltató milyen lépéseket tesz meg, miután arról tudomást szerez. A híresztelés fogalmának a digitális kommunikáció világában való értelmezése ugyanannyira nem magától értetődő, mint a szerkesztői felelősségé. Az MTE az esetleges jogalkotást előkészítő munkában természetesen örömmel vesz részt szakértői szinten.

További tisztázásra szorul a médiaszabályozás – a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény (Smtv.), illetve a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (Mttv.) – vonatkoztatási rendszerében értelmezett szerkesztőségi felelősség, illetve az azt keletkeztető „beszerkesztés” fogalma.<sup>3</sup> A létező kommentvilágban annak interaktív jellegéből következően folyamatosan születnek disztributált, gyakran felhasználói szintű döntések, amelyek ugyanakkor a többi felhasználót érintően már az elérhető tartalmak kínálatát befolyásolják. A kutatási adatok szerint ráadásul a felhasználók számára éppen azok a moderálási formák a legrokonszenvesebbek, amelyek a kommentek olvasóinak értékítéletére és aktivitására építenek, nem pedig azok, amelyek egy központi moderátor működését feltételezik.

---

3 Koltay András et al., „A médiaszolgáltatás és a sajtótermék fogalma az új magyar médiaszabályozásban,” *Iustum Aequum Salutare* 7, no. 4 (2011): 99.

A jogi környezet alakításakor arra kell törekedni, hogy az a moderálási kezdeményezéseket honorálja, bátorítsa; az addicionális jogi felelősség keletkeztetése nyilvánvalóan nem ebbe az irányba hat. A géltatók nem fognak erőforrásokat fordítani a felhasználók által egyébként preferált moderálásra, ha ezzel csak újabb kockázatokkal terhelik saját működésüket. Megoldást jelenthet például, ha az MTE által már javasolt módon kiegészül a médiaszéltatás és a sajtótermék törvényi definíciója annak tételes rögzítésével, hogy a szerkesztői felelősség nem terjed ki a médiaszéltatásokhoz, sajtótermékekhez, vagy azok egyes részeihez kapcsolódó felhasználói tartalmakra, ideértve a kommenteket és a fórumbejegyzéseket is, illetve ha a média működésének sajátosságait az MTE által ugyancsak javasolt módon beépíti szabályaiba a Ptk.

Az esetleges jogsérelmek gyors és hatékony kezelésére kínálkozó lehetőség az elektronikus kereskedelmi géltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő géltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvényben (Ektv.) foglalt, vagy ahhoz hasonló értesítési-eltávolítási eljárás. Továbbgondolásra érdemes kérdés, hogy a szólásszabadság alkotmányos védelmének keretei közé hogyan illeszthető be egy olyan rendszer, ami a már publikált közlések bárki által kezdeményezhető törlését teszi lehetővé.<sup>4</sup> Az implikáció szerint a névtelen szélés alacsonyabb szintű védelmet élvező közlés, ezért járható út az értesítési-eltávolítási eljárás. Vizsgálandó, hogy beépíthetőek-e és beépítendőek-e egy esetlegesen továbbfejlesztett rendszerbe olyan automatizmusok, amelyek a közlés szerzője számára lehetővé teszik, hogy a törlést megelőzendő mintegy előlépjen a névtelenségből.

**5. Bátorítjuk a géltatókat, hogy lehetőségeik keretei között kísérletezzenek olyan megoldásokkal, amelyek pozitív hatással lehetnek a kommentvilágra: ilyen az offenzív kommentek megjelölésének lehetősége, a különböző moderálási megoldások, illetve a valódi névvel való kommentelés vagy a kétrétegű azonosítás bevezetése. Javasoljuk, hogy folyamatosan keressék azokat a megoldásokat, amelyek hozzájárulnak ahhoz, hogy a felhasználók ismerjék és alakítsák az egyes kommentfelületeken érvényes normákat.**

Szegényítené a magyar internetet (és felhasználói elégedetlenséghez vezetne), ha minden szájton ugyanolyan szigorral moderálnák ki például a vulgáris kifejezéseket. Nem kell és nem is lehet „a kommentekre” általános magatartási szabályokat érvényesíteni, hiszen a különböző kommentfelületek különböző szokásokat és hangnemet is jelentenek. A géltatóknak ugyanakkor javasoljuk, törekedjenek arra, hogy a felhasználók számára minél inkább feltűnő és egyértelmű legyen, mire számíthatnak egy-egy kommentoldalon, milyen stílus és illem érvényesül az adott

---

4 Az értesítési-eltávolítási eljárás alapesete az olyan szerzőijog-sértés, amelyben a géltató különösebb nehézség nélkül, ránézésre meg tudja állapítani, hogy jogos-e a panasz. A vélelmezett személyiségijog-sértések jelentős része azonban nem ilyen egyszerűen megíthető.

felületen. Felmerülhet az oldalak e szempont szerinti osztályozása is (amit maga a szolgáltató végez, ebből pedig a látogató előzetes információhoz juthat, így kevesebb kellemetlen meglepetés éri).

A kutatás adatai szerint sok felhasználó támogatná, ha a kommenteket valamilyen formában moderálnák. „30% számára nagyon, de összesen 62% számára fontos a moderálás.” A moderálás értelmét elsősorban a trágár hozzászólások kiszűrésében látják. Rendkívül lényeges, hogy a moderálás különböző lehetőségei közül az internetezők azokat preferálják, amelyek a felhasználók bevonásával működnek. „Minden második válaszadó számára elfogadható lenne, ha a hozzászólások felhasználók általi pontozása jelentené a moderálás alapját. Hasonló arányban támogatnák, ha a felhasználó maga szűrhetné ki mely hozzászóló kommentjeit olvasná szívesen, melyekét nem. A központosított, egy moderátor általi ellenőrzés már kissé megosztja a netező társadalmat. Míg az utólagos moderálás kevesek érzéseit zavarná, addig az előzetes, azaz a komment megjelenése előtti ellenőrzés már sokakban visszatetszést kelt.” Mint az adatokból látszik, a moderálást sem érdemes a teljes kommentelő közösségre rákényszeríteni: a felhasználók bő egyharmada a mindenfajta moderálás nélküli kommentelést sem tartja elvetendőnek.

Még széttartóbbak a vélemények az anonimitás esetleges megszüntetésének kérdésében. „Legnagyobb előnyét a trágár, oda nem illő kommentek eltűnésében látnák (66%), azonban a válaszadók több mint fele tart attól, hogy hatására sokan abbahagynák a kommentelést (56%).” A névtelenség kvázi-megszüntetésével (elsősorban a Facebook komment-modulja révén) az utóbbi időszakban számos magyar oldal kísérletezett. Az iparágnak arra kell törekednie, hogy ezeknek és a többi, a kommentelést érintő kezdeményezésnek<sup>5</sup> megfelelő visszhangja legyen, és tanulságaikat minden szolgáltató megismerhesse.

---

5 Ilyen például a Mandineren bevezetett „trollszelídítés”: az „agresszív, gyalázkodó, romboló” kommentelőket hozzászólási lehetőségük megtartása mellett egy olyan felületre csoportosították, amely csak plusz kattintással érhető el a cikkoldalakról.