

**RIGÓ ERIKA\***

## **Az online vitarendezés szabályozási kihívásai<sup>1</sup>**

Bevezető gondolatok

Kétségtelen, hogy mai digitalizálódó világunkban az emberek napi szinten kapcsolatba kerülnek az internet világgal, legyen szó akár közösségi oldalokról, közszolgáltatók weboldalán történő ügyintézésről, online felületen történő kereskedésről, vagy bármely más felületről. Ezen lehetőségek közül kiemelendő az online, azaz e-kereskedelem intézménye, mely az elmúlt évtizedekben a nemzetközi piacot közelebb hozta az egyszerű otthoni fogyasztók számára is, s amely új lehetőségek tárházával kecsegtet.

Napjainkban ilyen módon mindennaposnak számít, hogy valamely terméket az interneten rendeljünk meg, hiszen egyetlen mozdulattal akár a világ másik feléről is megszerezhetjük a kívánt árut. Am az ilyen jellegű online vásárlás nem veszélytelen: könnyen előfordulhat, hogy hibás, nem megfelelő terméket kapunk – ekkor merül fel a kérdés, miként rendezhetnénk a konfliktust minél egyszerűbben, gyorsabban és költséghatékonyabban. Az ilyen jellegű ügyletek gyakran csak kisebb értéket képviselnek – rendelhetünk akár 2000.-forint értékben is Kínából különböző árukat, akár szállítási költség nélkül – s ezekben az esetekben nem lenne célszerű a rendes bírói fórum igénybevétele, hiszen a felek egymástól távol eső országokban tartózkodnak, nem beszélve a nyelvi nehézségekről. Egy ilyen sajátos helyzet sajátos megoldásokat kíván: a viták hagyományosnak nem nevezhető felületen történő megoldásához nyújt segítséget az online vitarendezés intézménye.

Magyarország az Európai Unió tagjaként elfogadta az Európai Unió irányelvét és rendeletét, melynek értelmében a fogyasztók érdekében történő alternatív vitarendezési módok és online felület biztosításában való közreműködés kormányunk feladatává vált. Tanulmányomban az online vitarendezés intézményének átfogó bemutatására törekszem, annak az alternatív vitarendezés világában betöltött helyétől és szerepétől elindulva, történetének főbb csomópontjai és szabályozási kérdéseinek bemutatásán át egészen a különböző problémásabb kérdéseinek megfogalmazásáig, magyar jogi kitekintéssel.

Az online vitarendezéssel kapcsolatban ugyanakkor fontosnak tartom kiemelni, hogy egy folyamatosan fejlődő eljárásról van szó, melynek szerepe a jövőben véleményem szerint

---

\* PhD hallgató, Széchenyi István Egyetem Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Kar, Nemzetközi Köz- és Magánjogi Tanszék.

<sup>1</sup> A mű a KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15-2016-00001 azonosítószámú, „A jó kormányzást megalapozó közszolgálat-fejlesztés” elnevezésű kiemelt projekt keretében, a Nemzeti Közszolgálati Egyetem felkérésére készült.

sokat változhat, így jelen tanulmány csak egy pillanatkép gyanánt szolgál e dinamikus innovációs folyamatban.

Az online vitarendezés meghatározása és helye az alternatív vitarendezés rendszerében  
Az online vitarendezés, röviden OVR (angolul: online dispute resolution, ODR) kérdéskörének megismeréséhez véleményem szerint nélkülözhetetlen annak szabályozási hátterének átfogó ismertetése, azért, hogy megfelelően el tudjuk helyezni a különböző rendelkezésre álló vitarendezési eljárások rendszerében. Azt mindjárt a tanulmány elején leszögezhetjük, hogy az OVR semmi esetre sem tekinthető hagyományos konfliktusmegoldó folyamatnak: ezen eljárástípus az alternatív vitarendezés, röviden AVR egyik alfajának tekinthető (angolul: alternative dispute resolution, ADR), mely számos ponton eltér a hagyományosnak tekinthető bírói úttól.

Maga az alternatív vitarendezés intézményének fejlődése több évtizedes múlttal rendelkezik, egyes formái, így például a választottbíráskodás intézményi gyökerei már az ősi időkben is elkezdtek formálódni – az időszámításunk előtti Kínában már létezett ún. közvetítő, egyeztető eljárás jellegű vitarendezési mód, amelyet akár a választottbíráskodás korai megjelenési formájának is tekinthetünk.<sup>2</sup> Colin Rule „*Online Dispute Resolution for business*” című könyvében úgy tartja, hogy az alternatív vitarendezés elsőként, mint intézményi vitamegoldó eljárás, az Amerikai Egyesült Államokban a munkaügy területén valósult meg: a vállalatok és alkalmazottaik közötti viszály jelentős problémát okozott, és a pereskedés nem bizonyult megfelelő megoldásnak, így egy új intézmény szintjén oldották meg a kérdést: 1918-ban megalapították a Federal Mediation and Conciliation Service-t. Ezt követően a jogi egyetemek is elkezdtek foglalkozni az egyes konfliktusokhoz illeszkedő különböző vitarendezési mechanizmusokkal. A közösségi szintű mediáció elterjedőben volt, s mind kereskedelmi, családi és környezetvédelmi vitákban alkalmazták.<sup>3</sup> Az AVR elterjedésével az üzleti világban is egyre nagyobb szerepet kapott, létrejöttek olyan fontos szervezetek, mint a Center for Public Resources (CPR) és az American Arbitration Association (AAA), terjesztve ezzel az AVR lehetőségét és jelentőségét az üzleti életben, s ezzel elindult egy növekedési folyamat.<sup>4</sup>

Az alternatív vitarendezés kapcsán kérdésként merülhet fel, hogy mihez képest is tekintjük alternatívnak? A hagyományos módja a konfliktusok intézményes rendezésének a felektől független, felsőbb fórum állásfoglalásán alapul, s jellemzően ilyen a bírói döntéssel záruló peres eljárás. Az olyan felek, akik perre mennek, hogy igazukat bizonyítsák, az ítélettől azt várják, állapítsa meg egyikük igazságát.<sup>5</sup> S mely formákat foglalja magában a hagyományostól eltérő alternatív vitarendezési mód? A különböző szerzők más-más típusokat sorolnak ide, Jethro K. Lieberman és James F. Henry szerint az alternatív vitarendezés magában foglalja az arbitrációt, azaz a választottbíráskodást, a mediációt, a békéltetőtestületi eljárást és adott esetben az egyeztetés is ide sorolható – azaz mindazon eljárásokat, melyek létező viták megoldására szolgálnak vagy a viták kialakulását hivatottak megelőzni.<sup>6</sup> Julia

<sup>2</sup> HORVÁTH Éva: *Nemzetközi választottbíráskodás*. HVG-Orac Lap- és Könyvkiadó Kft., Budapest, 2010. 29.

<sup>3</sup> RULE, Colin: *Online Dispute Resolution for business*. Jossey-Bass A Wiley Imprint, San Francisco, 2002. 14-15.

<sup>4</sup> Uo. 17.

<sup>5</sup> KOVÁCS István Vilmos: Alternatív vitarendezés a nemzetközi gyakorlatban. *Új Pedagógia Szemle* 62. évf., 7-8. (2012) 131.

<sup>6</sup> LIEBERMAN, Jethro K. – HENRY, James F.: Lessons from the Alternative Dispute Resolution Movement. *University of Chicago Law Review* Vol. 53., 2 (1986) 424.

Hörnle „*Cross-border Internet Dispute Resolution*” című könyvében az AVR két fő formáját emeli ki: a választottbíráskodást és a mediációt, de valójában csak a választottbíráskodást tekinti valódi alternatívnak a peresedéshez képest, a mediációt pedig inkább a viták szűrőjének, azaz inkább kiegészítő jellegűnek, semmint a vitamegoldástól független eljárásnak véli. A viták rendezésének lényege, hogy egy harmadik semleges fél döntsön. Ennek tükrében az AVR egy kollektív kifejezés mindazon vitamegoldó mechanizmusokra, melyekben egy harmadik semleges fél közvetít, és amelyek a bíróságon kívül zajlanak, azaz bíróságon kívüliek.<sup>7</sup> Ezzel szemben Milassin László cikkében alapvető vitarendező eljárások alatt elsősorban a választottbíráskodást, a mediációs eljárást és a tárgyalásokat érti, melyek közül az első kontradiktórus jelleggel bír és egy harmadik fél hozza a döntést, míg a másik két esetben konszenzuális eljárásról van szó, ahol az a cél, hogy a felek a közöttük fennálló vitára közösen megoldást találjanak, akár saját maguk, akár harmadik személy, vagy mediátor közreműködésével.<sup>8</sup> Jelen szerzők meghatározásai jól tükrözik a fennálló helyzetet: közös mindegyikben, hogy a választottbíráskodást mindenképpen alternatív eljárásnak tekintik, s fontos a bíróságon kívülség. Ehhez képest miként helyezhető el az OVR ezen rendszerben?

Az online vitarendezés az alternatív vitarendezési mechanizmusok interneten keresztül történő használatára utal, az OVR módszerek ugyanis alkalmazhatók mind online, mind pedig olyan viták esetén, melyek offline módon létrejött szerződésekhez kapcsolódnak. Ilyenformán az AVR mechanizmusok online történő alkalmazásának ötlete egészen az 1990-es évekre nyúlik vissza,<sup>9</sup> s akkoriban számos OVR rendszert állítottak fel.<sup>10</sup> Rule párhuzamot vont az alternatív vitarendezési eljárás elterjedése és az üzleti világba világszerte beépülő információk technológia között, s ezen két faktor – a vitarendezés és az információk technológia – együtt egy fontos új eszközt hoztak létre, egy új rendszert, az üzletvitel új módját, amely hatékonyabb, kevésbé költséges és sokkal rugalmasabb, mint a tradicionális megközelítések. Ezen új eszközként pedig az online vitarendezés intézményét nevezi meg, amely az AVR hatékonyságát az internet erejével kombinálja, hogy az üzleti világban pénzt, időt és frusztrációt spóroljon meg.<sup>11</sup> Véleményem szerint a rendszer számos előnye és jövőbeni alkalmazásának lehetősége nagyban hozzájárulhatott az OVR fejlődéséhez, hiszen egy üzletember számára ezek a szempontok igencsak meggyőzőek, különösen az USA-ban, ahol szerintem még nyitottabbak is az új és esetleg ismeretlen megoldásokra, amennyiben azokban megfelelő potenciált látnak.

További előnyként fogalmazódhat meg az internet adta kényelem és gyorsaság<sup>12</sup> – ha belegondolunk, hogy még egy közös asztalhoz sem kell ülnünk partnereinkkel ahhoz, hogy nyélbe üssünk egy jelentős üzletet, akkor ez mindenképpen nagy előnyt jelent. Más kérdés persze, hogy a személyes találkozók bizonyos szempontból elengedhetetlenek meglátásom szerint a jó kapcsolatok fenntartásához, a jövőben azonban talán ez is változhat. Az a tény

<sup>7</sup> HÖRNLE, Julia: *Cross-border Internet Dispute Resolution*. UK: Cambridge University Press, Cambridge, 2009. 47-48.

<sup>8</sup> MILASSIN László: *Online vitarendező eljárások nemzetközi kodifikációja*. In: Szoboszlai-Kiss Katalin – Deli Gergely (szerk.): *Tanulmányok a 70 éves Bihari Mihály tiszteletére*. UNIVERSITAS-GYŐR Nonprofit Kft., Győr, 2013. 338-339.

<sup>9</sup> BETANCOURT, Julio César – ZLATANSKA, Elina: *Online Dispute Resolution (ODR): What Is It, and Is It the Way Forward?*, *International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management* Vol. 79., 3 (2013) 256.

<sup>10</sup> The Virtual Magistrate Project; the Online Ombuds Office (OOO); és az Online Mediation Project, hivatkozva BETANCOURT – ZLATANSKA, 2013. 256.

<sup>11</sup> RULE, 2002. 3.

<sup>12</sup> MILASSIN, 2013. 336.

is kiemelendő, hogy előfordulhatnak olyan esetek, amikor csak ez a lehetősége van a fogyasztónak arra, hogy igényét valóban érvényesíteni tudja, azaz a jogvita megfelelően rendeződjék és ezzel világszerte növekedjen az elektronikus kereskedelem iránti bizalom.<sup>13</sup>

Érdekes kérdést vetnek fel Gabrielle Kaufmann-Kohler és Thomas Schultz könyvükben: mivel az OVR egyetlen átfogó jellemzője az, hogy a vitarendezési folyamatok online valósulnak meg, akkor vajon a kommunikációnak is teljes egészében online módon kell lezajlania? Ebben az esetben ugyanis például az online választottbíráskodás nem minősülne OVR megoldásnak, mivel az ítéletet postán küldik ki. Ha azonban nem minden kommunikációnak kell online történnie, akkor mégis pontosan hogyan határozható meg az online jelleg? A hagyományos mediációs vagy választottbírói eljárások során is számos e-mail váltásra kerül sor, mégsem minősülnek OVR eljárásnak. Ennek alapján azt mondhatjuk, hogy az olyan vitarendezési eljárás, amely döntően online kommunikáció útján zajlik az OVR megoldás. Ez azonban ilyenformán elég nehezen értelmezhető fogalom.<sup>14</sup>

Kertész Tibor például a mediáció vonatkozásában vizsgálta az OVR-t és 5 főbb formáját különböztette meg: az E-mail-t, a chat-et, az azonnali üzenetküldést, az internetes konferencia rendszereket (úgy, mint skype, MSN), illetve különböző OVR-weboldalakat. További rendszerezési szempontként szolgált számára az, hogy a felek egyszerre, egy időben vesznek részt a vita megoldásában, esetegesen a világ két végén, számítógépek előtt ülve, mediátor közvetítésével – ez a valós idejű, vagy pedig nem ezt a formát választják – azaz a nem valós idejű változatot.<sup>15</sup>

Julio César Betancourt és Elina Zlatanska tanulmányukban vizsgálták a „cyberspace”, azaz a kibernetikai, vagy virtuális tér világában működő vitarendezési eljárásokat, s a vizsgált tanulmányok alapján írják az e-tárgyalás (e-negotiation), az e-mediáció (e-mediation) és az e-választottbíráskodás (e-arbitration) intézményekről, s megállapítják, hogy teljességgel valószínűtlen az offline vitarendezés és vitarendezési megoldások megszüntetésének gondolata.<sup>16</sup> Az egyes módokat részletesebben is megvizsgálják, az e-arbitráció így például magában foglalja az „online választottbírói megegyezést” és az „online választottbírói ítéletet” is. Az ilyen eljárás érvényessége nem kérdéses, nemzetközi vonatkozásban azonban több aggodalom is felmerült nem csak az online választottbírói megegyezések, de az online ítéletek kapcsán is a külföldi választottbírói határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló 1958-as New York-i Egyezmény vonatkozásában, hiszen annak elfogadásakor a szerkesztők nem láthatták előre, hogy a fizikai megjelenésen kívül más formát is ölthetnek a választottbírói megállapodások és ítéletek. Így csak spekulációnak tekinthető, hogy a bíróságok elfogadják ezen formákat, és hogy azok megfelelnek a New York-i Egyezmény által megkívánt követelményeknek.<sup>17</sup>

Az OVR szabályozási kérdései – Történeti áttekintés

Henry H. Perritt Jr. már 2000-ben hangsúlyozta az alternatív vitarendezés új formáinak kidolgozása iránti igényt, tekintettel arra, hogy az internet szerepe növekedőben volt az AVR területén. Már ekkor kiemelte az online megoldási forma 3 fő előnyét: a könnyebb részvétel

<sup>13</sup> Uo. 336.

<sup>14</sup> KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle – SCHULTZ, Thomas: *Online Dispute Resolution Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer Law International, Hague, 2004. 7.

<sup>15</sup> KERTÉSZ Tibor: *Mediáció a gyakorlatban*. Bótor Kiadó, Miskolc, 2010. 174-175.

<sup>16</sup> BETANCOURT – ZLATANSKA, 2013. 258.

<sup>17</sup> Uo. 262.

lehetőségét, az elektronikus kereskedelem földrajzi nyitottságát, valamint az internet globális jellegét, melyre jó például szolgálhat, amikor egy Kansas államban található termék elérhetővé válik Koszovóban éppúgy, mint Kansas-ben.<sup>18</sup> Az online vitarendezés kialakulásának kezdete azonban ennél is régebbi időkre nyúlik vissza, Rule munkájában – Ethan Katsh és Janet Rifkin könyvére hivatkozva<sup>19</sup> – 3 különböző fejlődési stádiumot mutat be: elsőként az 1995-ig tartó időszakot, mely a speciális vitamegoldó eljárások sajátos kontextusára épült. Másodikként az 1995-1998-ig tartó időszakot jelöli meg, mely egybeesett az internet térnyerésével, mint az e-kereskedelem közegével, s annak érzékelésével, hogy a növekedő virtuális tér hasonló megoldásokat követelt, mint az offline világ. Harmadik stádiumként pedig az akkori jelent írja le, azaz a 2000-es évek elejét, miszerint a kereskedelmi entitások érdeklődést kezdtek mutatni az online vitarendezés iránt.<sup>20</sup> Érdekes, hogy más szemszögből látta a helyzetet Kertész Tibor „*Mediáció a gyakorlatban*” című munkájában, ahol leírása szerint az OVR kialakulásához az vezetett, hogy a mediátorok bizonyos konfliktus típusok kezeléséhez elkezdtek online technológiákat igénybe venni, s így egy önálló mediációs típus jött létre.<sup>21</sup>

Rule az OVR jelentőségét abban látta, hogy az e-kereskedelem térnyerésével az online viták száma is jelentősen megnövekedett, mint a vevők és eladók, fogyasztók és szolgáltatók, és maguk a felhasználók között is. Mivel azonban ezek a konfliktusok könnyen alááshatják az online piac hitelességét, s ezzel az abban való részvétel volumene is visszaeshetne, így az OVR-t, mint a bizalomépítő elemet látja megoldásnak. Az OVR hatékonyságot hozhat a szakszerűtlen online piacokra, mivel kiküszöbölheti a sikertelen tranzakciókat. E nélkül a fogyasztók minden bizonnyal gyorsan felismernék az online tranzakciók hibáit.<sup>22</sup> Véleményem szerint noha Rule megállapításai 2002-ből származnak, azok mind a mai napig érvényesek.

Amint a fentiekből látható, az igény korán jelentkezett egy megfelelő platform iránt, azonban világszerte számos különböző online vitarendező felület működik, amelyek nem állnak kapcsolatban egymással, és semmilyen koordináció nincsen közöttük. Szükség lenne tehát egy szabályozott rendszerre mind a viták rendezése, mind a fogyasztók érdekeinek megfelelő védelme érdekében, amely megoldás lehetne nemzetközi viszonylatokban is azáltal, hogy közvetítene az egységesített online vitamegoldó mechanizmusok között.<sup>23</sup> Kérdésként merülhet fel ugyanakkor, hogy vajon mely szervezet, illetve milyen szinten felügyelje ezt az alternatív vitarendezési formát? Thomas Schultz 2004-es cikkében azt a kijelentést tette, hogy szerinte az OVR kormányzati beavatkozást igényel ahhoz, hogy teljes egészében kifejlődhessen és csökkentse a potenciális és tényleges használat közötti szakadékot – amely fogalmazása szerint hatalmas. Állítása a következő: az OVR bizalmat igényel, a bizalom pedig strukturált ellenőrzés útján biztosítható, és az ilyen ellenőrzésnek a kormányzat kezében van a helye a bizalom érdekében. Cikkét két részre bontja: az elsőben kifejti, hogy a bizalom aligha van jelen ellenőrzés, felügyelet hiányában, így ez tekinthető kulcselemnek, míg a második felében kifejti, miért kell, hogy a felügyelet joga a kormányzat kezében legyen, s ezt

<sup>18</sup> PERRITT, Henry H. Jr.: Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR. *Ohio State Journal on dispute resolution* Vol.15., 3 (2000) 675.

<sup>19</sup> KATSH, Ethan – RIFKIN, Janet: *Online Dispute Resolution*, San Francisco: Jossey Bass, 2001. Hivatkozva RULE, 2002. 21.

<sup>20</sup> RULE, 2002. 21.

<sup>21</sup> KERTÉSZ, 2010. 174.

<sup>22</sup> RULE, 2002. 89.

<sup>23</sup> MILASSIN, 2013. 341.

realista megközelítésben teszi, mivel szerinte ez a legjobb megoldás az OVR iránti bizalom növekedéséhez, s azt is leírja szerinte miként lehetne mindezt felépíteni.<sup>24</sup>

Az idők folyamán azonban számos szerv foglalkozott többek között az online kereskedés szabályozási kérdéseivel, nemzetközi szinten már a múlt század kilencvenes éveiben is. Ezek közül érdemes kiemelni a Szellemi Tulajdon Világszervezetét (World Intellectual Property Organization, WIPO), mely a szerzői jogi kérdésekkel kapcsolatban vizsgálódott, a Kereskedelmi Világszervezet (World Trade Organization, WTO) kereskedelempolitikai vonatkozásokban kutatott, míg az Egyesült Nemzetek Szervezete, azaz az ENSZ Nemzetközi Kereskedelmi Jogi Bizottsága (angolul: United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL) fókuszált az elektronikus vitamegoldó eljárás, szerződéses feltételek és online okmányok kérdéseire.<sup>25</sup> Itt fontos kiemelni, hogy az UNCITRAL-nak a fő feladata a nemzetközi kereskedelmi jog egységesítése és fejlesztése, a már hatályban lévő nemzetközi egyezmények egységes értelmezésének előmozdítása, az ide vonatkozó új nemzetközi egyezmények és mintatörvények, illetve egységes törvények kidolgozása, stb.<sup>26</sup> Fenti szervezetek közül így az UNCITRAL kísérelte meg egy globális rendszer felállítását, mely téma 2010 óta képezte tárgyát munkaprogramjának. A jogviták azon körére vonatkoztak a tárgyalások, amelyek nemzetközi elektronikus kereskedelmi tranzakciók alapján gazdasági társaságok (B2B), illetve gazdasági társaságok és fogyasztók (B2C) között keletkeztek, de a 2011-es évben az UNCITRAL kiterjeszthette a munkacsoport munkáját a csak fogyasztók közötti elektronikus jogvitákra is. Az UNCITRAL Titkársága mindezek alapján elkészítette az ún. Általános Szabályok (The Rules) első tervezetét, mely a nemzetközi elektronikus jogviták rendezését volt hivatott szabályozni.<sup>27</sup> Az online vitarendezéssel kapcsolatos szabályozási kérdések pedig már a 2000. évi júniusi New York-i ülésen is felmerültek, mint amely területtel az UNCITRAL a jövőben foglalkozni kíván, s miszerint különös figyelmet kell fordítani az alternatív vitarendezési eljárások iránt, melyek elérhetővé válhatnak a fogyasztók és vállalkozások számára. Az államok már ekkor jelezték, hogy a rendes bírósági út alkalmatlan a kisebb értékű, határokon átnyúló e-kereskedelemből kialakult vitákra, mivel azok így túl költségessé és időigényessé váltak a tranzakciók valódi értékéhez képest. Problémaként jelent még meg az államoknál a joghatóság és az alkalmazandó jog kérdése is. Ha azonban a felek beleegyeznek egy OVR eljárásba, és ez magában foglal a vitarendezésre vonatkozó alapvető elveket, akkor egy ilyen eljárás alkalmazása kikerülheti és távol maradhat a magasan ellentmondásos joghatósági és alkalmazandó jogi kérdésektől.<sup>28</sup>

Az online vitarendezés kérdéskörével globális szinten történő egyeztetés azonban belátható okokból hamar nézeteltérést váltott ki az UNCITRAL keretei között zajló tárgyalásokon, jelentősen lelassítva ezzel a munkacsoporton belüli munkát. A vita alapját az Egyesült Államok által felvetett kezdeményezés jelentette, miszerint eredménytelen online vitamegoldó eljárás esetén a felek vitájukat választottbírói eljárás keretében folytatnák tovább.

<sup>24</sup> SCHULTZ, Thomas: Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case for Architectures of Control and Trust. *North Carolina Journal of Law & Technology* Vol. 6., 1 (2004) 72.

<sup>25</sup> MILASSIN László: *Az ENSZ Nemzetközi Kereskedelmi Jogi Bizottsága (UNCITRAL)*. UNIVERSITAS-GYŐR Nonprofit Kft., Győr, 2016. 134.

<sup>26</sup> HORVÁTH, 2010. 43.

<sup>27</sup> MILASSIN, 2013. 345.

<sup>28</sup> DEL DUCA, Louis – RULE, Colin – LOEBL, Zbynek: Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce – Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems – Work of the United Nations Commission on International Trade Law). *Penn State Journal of Law & International Affairs* Vol.1., 1 (2012) 81-82.

Az EU tagállamok azonban nem értettek egyet ezzel – főként Franciaország és Németország – szerintük ugyanis a vitában érintett feleknek lehetőséget kell biztosítani, hogy a maguk belátása szerint forduljanak jogorvoslati eljáráshoz, melyek közül a választottbíróóság is egy út lenne, de nem, mint egyedüli alternatíva. Noha az EU maga csak megfigyelői státusban vett részt az UNCITRAL üléseken, mégis az EU és az USA között éleződött ki a vita.<sup>29</sup> Az EU és az USA között más területeken is kialakult olyan nézeteltérés, mely a jövőbeni együttműködést megakadályozhatja, így különösen az Európai Unió és az USA között zajló Transzatlanti kereskedelmi és beruházási partnerség (angolul: Transatlantic Trade and Investment Partnership, TTIP) tárgyalások kapcsán az egyik legvitatottabb kérdés a külföldi beruházók és az államok közötti vitarendezés (ún. investor-state dispute settlement ISDS)<sup>30</sup>, de ide tartozik az a tény is, hogy például Magyarország meg kívánja őrizni GMO mentességét.<sup>31</sup>

Az UNCITRAL III.-as számú munkacsoportjának A/CN.9/868 számú jelentése szerint a Bizottság 2015-ben arra utasította a munkacsoportot, folytassa munkáját és dolgozzon ki egy nem kötelező erejű, leíró jellegű dokumentumot az OVR eljárással kapcsolatos elemekről, melyek tekintetében korábban már megegyezés született, kivéve azt a végső kérdést, hogyan is záruljon az OVR eljárás (választottbíróági úton vagy sem). Abban is megegyeztek, hogy a munkacsoport egy éves határidőt kap vagy nem több, mint két munkacsoport ülészakot, ami után a munkacsoport munkáját be kell, hogy fejezze, attól függetlenül, hogy született-e eredmény.<sup>32</sup> Jelenleg a III-as számú munkacsoport már nem folytatja a munkát az online vitarendezés kérdésével kapcsolatban, ahogyan az az UNCITRAL oldalán is látható.<sup>33</sup> Érdekes, hogy Milassin László könyvében hasonló jövőképet vázolt fel: könyvének írásakor még nem zárult le a munka a III-as számú munkacsoportnál, de Milassin már jelezte, az EU és az USA közötti ellentétes álláspontok miatt jó eséllyel eredménytelenül zárulhatnak a tárgyalások, melynek okának a globális és regionális jogalkotás közötti rivalizálást tekintette.<sup>34</sup> S noha globális szinten nem jött létre egységes, kötelező erejű szabályozás az online vitarendezés kérdésében, az Európai Unióban ettől függetlenül mégis jelentős előrelépést sikerült tenni.

Ennek tükrében Pablo Cortes és Arno R. Lodder munkájukban nem kevesebbet várnak az uniós szabályoktól – mind a vonatkozó irányelvtől, mind a rendelettől, – mint, hogy legyőzik azon akadályokat, melyek eddig az OVR további fejlődésének útjában álltak. A minőségi AVR szolgáltatók biztosításával az EU lefedi valamennyi szerződéses fogyasztói panaszt, valamint azzal, hogy a kereskedőktől megköveteli a fogyasztók értesítését az AVR rendszerekről és hogy miként juthatnak el az OVR platformokra, jelentős mértékben hozzá kell, hogy járuljon az OVR-rel kapcsolatos tudatosság növeléséhez, mely pedig remélhető-

<sup>29</sup> MILASSIN László: Fogyasztóvédelem és az online vitamegoldó eljárás. *Iustum Aequum Salutare* 10. évf., 2 (2014) 95-96.

<sup>30</sup> Európai Parlament Hírek. <http://www.europarl.europa.eu/news/hu/news-room/20150507STO52602/beruh%C3%A1z%C3%B3E2%80%93%C3%A1llam-k%C3%B6zti-vitarendez%C3%A9s-az-eu%E2%80%93usa-kereskedelmi-meg%C3%A1llapod%C3%A1sban> (2017. 02. 01.)

<sup>31</sup> Vidékfejlesztési Minisztérium, A GMO mentes mezőgazdaságért. <http://gmo.kormany.hu/hazai-szabalyozas> (2017. 02. 01.)

<sup>32</sup> A/CN.9/868 United Nations Commission on International Trade Law: Report of Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its thirty-third session, Forty-ninth session, New York, 2016. június 27-július 15., 2. <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V16/014/73/PDF/V1601473.pdf?OpenElement> (2017. 02. 01.)

<sup>33</sup> Az UNCITRAL hivatalos oldala. <http://www.uncitral.org/> (2017. 02. 01.)

<sup>34</sup> MILASSIN, 2016. 57.

leg segíteni fog a belső piac serkentésében. Fontosnak tartják ugyanakkor, hogy ahhoz, hogy az online vitarendezés valóban hatékony lehessen az is szükséges, hogy biztosítsák a felek, különösen az alperesek is úgy döntsenek, részt vesznek az OVR eljárásban. Másik nagy kihívásnak a kisebb értékű viták költséghatékony módszerének megtalálását tartják, de leszögezik: lesznek olyan esetek is, melyek nem alkalmasak AVR módszerekre.<sup>35</sup>

Az OVR jelenlegi helyzete – az Európai Unió szabályozás

Az Európai Unió jogalkotása jelentős eredményeket ért el az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv, a továbbiakban, mint a fogyasztói AVR irányelv) bevezetésével és az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) elfogadásával (a továbbiakban OVR Rendelet). Noha globális szinten nem jött létre kötelező erejű szabályozás a kérdésben, azonban hazánkban az uniós előrelépésnek köszönhetően így is elmozdulás történt – ha nem is jelentős, de legalább valamilyen irányba elindult a folyamat.

Pablo Cortes 2011-es könyvében a jelenleg hatályos irányelv és rendelet előtti szabályozást vizsgálta, mint például az online piacon érvényesülő fogyasztóvédelmi politika kérdését, azzal indítva, hogy meghatározza ki is minősül fogyasztónak.<sup>36</sup> Könyvének írásakor két fő direktíva szolgálta a fogyasztók védelmét online vásárlás esetén. Ezek az Európai Parlament és a Tanács 97/7/EK irányelve (1997. május 20.) a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről és 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 („Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv”). Az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv esetén például az EU tagállamoknak biztosítaniuk kellett, hogy jogrendszereik megengedjék az elektronikus szerződések keletkezését, teljesítését és végrehajtását, valamint az érvényes elektronikus szerződések létrehozására irányuló követelmények hasonlóak a hagyományos papír alapú szerződésekéhez.<sup>37</sup> Ezen esetben is jelentősnek tartom a szabályozási kérdések korai tárgyalását, hiszen akkoriban nem láthatták előre biztosan, milyen irányt is vesz majd a terület fejlődése.

Az Európai Unióban jelenleg két szekunder jogforrás szabályozza a kérdést – a fogyasztói AVR irányelv és az OVR Rendelet – melyek személyi hatálya a jogviták bíróságon kívüli rendezésére terjed ki, még hozzá az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatosan. Fontos, hogy a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló rendelet, az OVR Rendelet teremtette meg egy online vitarendezési platform létesítésének alapjait, valamint uniós eljárási rendjét is. Az Európai Bizottság mindazonáltal kettős célt követ: a fogyasztók érdekeinek elsődleges védelme online vitamegoldó eljárások esetén, illetve a viták bíróságon kívüli, online vitamegoldó úton történő rendezése.

<sup>35</sup> CORTES, Pablo – LODDER, Arno R.: Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-Court Redress. *Maastricht Journal on European and Comparative Law* Vol. 21., 1 (2014) 37-38.

<sup>36</sup> CORTES, Pablo: *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Routledge, Oxon, 2011. 10.

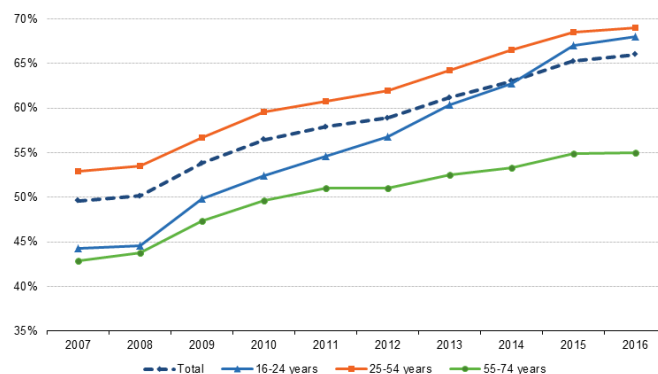
<sup>37</sup> Uo. 12.



Itt érdemes kiemelni, hogy az UNCITRAL keretében zajlott jogegységesítés során is szempont volt ugyan a fogyasztóvédelem, de nem, mint prioritás: ott a cél az online jogviták lehető leg szélesebb körű szabályozása volt.<sup>38</sup>

A fogyasztói AVR irányelv maga is kimondja, hogy az online kereskedelemnek és különösen a határokon átnyúló kereskedelemnek a jelentősége egyre nő, így tehát szükség van egy a fogyasztói jogviták rendezésére szolgáló és megfelelően működő alternatív vitarendezési infrastruktúrára, valamint az online ügyletekből eredő fogyasztói jogviták rendezésére.<sup>39</sup> Ennek alátámasztására érdemes áttekinteni a 2016-os évben az Eurostat által készült kutatást, mely az egyének internethasználatát vizsgálta, s legfőbb megállapítása szerint az internet felhasználók 2/3-a a kutatást megelőző 12 hónapban vásárolt online. Összességében az internetes online vásárlók, azaz az e-vásárlók aktivitása folyamatosan növekszik, legnagyobb arányban a 16-24 és a 25-54 év közöttiek korcsoportja. Az e-vásárlók aránya tagállamként eltérő volt, 18% volt Romániában és 87% az Egyesült Királyságban, mely számottevő különbségnek tekinthető. Az online vásárolt legnépszerűbb áruk és szolgáltatások az EU-ban a ruházati és sport termékek voltak (e-vásárlók 61%-a), majd az utazási és nyaralási szállásokkal kapcsolatosak (52%). Alább grafikonon láthatók a számadatok.<sup>40</sup> Meglátásom szerint mindez jól tükrözi a fogyasztók internetes vásárláshoz való hozzáállását és ezáltal az AVR megoldások előtérbe helyezésének szükségességét, főként az online vitarendezési platformok esetén.

1. ábra: Internet felhasználók, akik vásároltak vagy rendeltek árukat vagy szolgáltatásokat magánhasználatra az interneten az elmúlt 12 hónapban, korcsoportok szerint, EU-28, 2007-2016 (Az internet felhasználók %-a szerint).



Forrás: Eurostat Statistics Explained<sup>41</sup>

<sup>38</sup> MILASSIN, 2014. 97-98.o.

<sup>39</sup> Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv), a továbbiakban mint Fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv, Fogyasztói AVR irányelv (11) preambulumbekzdés.

<sup>40</sup> Eurostat Statistics Explained: E-commerce statistics for individuals. About two thirds of internet users in the EU shopped online in 2016. [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce\\_statistics\\_for\\_individuals](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals) (2017. 02. 02.)

<sup>41</sup> Eurostat Statistics Explained: File:Internet users who bought or ordered goods or services for private use over the internet in the previous 12 months by age groups, EU-28, 2007-2016 (% of internet users).png

A fogyasztói AVR irányelv számos minőségi követelményt fogalmaz meg az alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozóan, úgy mint például azt, hogy az alternatív vitarendezési fórumoknak hozzáférhetőnek és átláthatónak kell lenniük, gyorsnak kell lenniük, azaz 90 naptári napon belül le kell folytatni az online vagy hagyományos vitarendezési eljárást, a fogyasztó számára lehetőség szerint díjmentesnek kell lenniük ezen eljárásoknak, méltányosnak kell lenniük ezen formáknak stb. Ide tartozik még az a fontos kikötés is, hogy a panaszok alternatív vitarendezési fórumhoz történő benyújtására vonatkozó megállapodás, mely a kereskedő és a fogyasztó között kötött, nem lehet kötelező a fogyasztóra nézve akkor, ha az a jogvita keletkezése előtt jött létre, és ha megfosztja a fogyasztót azon jogától, hogy rendes bírói fórumhoz forduljon a jogvita rendezése érdekében.<sup>42</sup> Mit is jelent mindez? Ha úgy tekintjük ezzel az „amerikai megoldást” kívánja kizárni az irányelv, azaz előzetesen, a jogvita felmerülése előtt a felek között nem köthető ki például választottbírói alternatív vitarendezési út, ha a fogyasztót ezzel megfosztják a rendes bírósághoz fordulás lehetőségétől.

A magyarországi helyzet

Magyarországra az Európai Unió tagjaként kötelező erővel rendelkeznek az alternatív, illetve online vitarendezéssel kapcsolatban alkotott szekunder uniós jogforrások, s a fogyasztói AVR irányelv tekintetében átültetési kötelezettség is fennáll. Jelen fejezetben az ennek kapcsán elért eredményeket, illetve problémás kérdéseket fogom bemutatni, tekintettel hazánk statisztikai adataira is.

Az online vitarendezés helyzetét jól mutatja Magyarországon, hogy aligha minősül kutattott területnek, többnyire külföldi szakirodalom áll rendelkezésünkre, ha az intézményt szeretnénk közelebbről is megismerni.<sup>43</sup> Ugyanakkor a fogyasztói AVR irányelvnek és az OVR Rendeletnek köszönhetően Magyarország is előrelépést tett e területen. Az OVR Rendeletben megfogalmazottak szerint minden tagállam, így Magyarország is online vitarendezési kapcsolattartó pontot jelölt ki, melyben ennek megfelelően két online vitarendezési tanácsadóval rendelkezik.<sup>44</sup> Az ezzel és az online vitarendezés lehetőségével kapcsolatos információk mind elérhetőek az Európai Bizottság által működtetett weboldalon.<sup>45</sup>

Jelen weboldal arra szolgál, hogyha valaki online vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban panasszal kíván élni, akkor ezen a honlapon keresztül kezdeményezheti panaszának bíróságon kívüli rendezését. Ennek azonban különböző feltételei vannak: a panasztevő fogyasztó az Európai Unióban éljen, a kereskedő is valamely uniós tagállamban rendelkezze székkel, valamint az előbbiek fényében online vásárolt termékkel, vagy szolgáltatással kell, hogy kapcsolatos legyen a panasz. Egyes tagállamokban a kereskedők is igénybe vehetik a webhelyet, hogy a fogyasztókkal szemben tegyenek panaszt valamely álta-

[http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Internet\\_users\\_who\\_bought\\_or\\_ordered\\_goods\\_or\\_services\\_for\\_private\\_use\\_over\\_the\\_internet\\_in\\_the\\_previous\\_12\\_months\\_by\\_age\\_groups\\_EU-28\\_2007-2016\\_\(%25\\_of\\_internet\\_users\).png](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/File:Internet_users_who_bought_or_ordered_goods_or_services_for_private_use_over_the_internet_in_the_previous_12_months_by_age_groups_EU-28_2007-2016_(%25_of_internet_users).png) (2017. 02. 02.)

<sup>42</sup> Fogyasztói AVR irányelv (38)-(43) preambulumbekzdése.

<sup>43</sup> Itt fontosnak tartom megemlíteni MILASSIN László munkásságát, aki a témával több ízben is foglalkozott, ahogyan az tanulmányomból is látszik.

<sup>44</sup> Magyarországon a nemzeti kapcsolattartó pont a Budapesti Békéltető Testület, mely az 1016 Budapest, Krisztina körút. 99. III. em. 310. szám alatt található. [onlinevita@bkik.hu](mailto:onlinevita@bkik.hu) <http://bekeltet.hu/hirek/online-vitarendezes-ingeny-gyorsan-egyszeruen-gyakori-kerdesek-es-valaszok/> (2017. 02. 08.)

<sup>45</sup> Online vitarendezés. <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU> (2017. 03. 03.)

luk értékesített termék vagy szolgáltatás kapcsán.<sup>46</sup> A honlap használata egyébként rendkívül egyszerű, átlátható és könnyen kezelhető, minden szükséges információ gyorsan elérhető és a tájékoztatás is széleskörű, így az előírt kívánalmaknak véleményem szerint megfelel.

Ha online vásárolt termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos a panasz, akkor ezen a portálon lehetőség van a vita rendezésére, ehhez azonban egy vitarendezési testületet kell választani a panasz kezelésére, s fontos, hogy a két félnek közös megegyezéssel kell kiválasztania ezen fórumot, ennek hiányában a panasz elbírálására nem kerül sor. Az eljárásnak 4 fő szakasza van, mindegyik elvégezhető online:

- A panasz benyújtása.
- A vitarendezési testület közös megegyezéssel történő kiválasztása.
- Panaszkezelés a vitarendezési testületen keresztül.
- Eredmény és a panasztételi eljárás lezárása, befejezése.<sup>47</sup>

Az eljárási folyamattal jelen tanulmány keretei között nem kívánok részletesebben foglalkozni, érdekes lehet azonban néhány számadat áttekintése, melyek az ilyen fórum létét megalapozzák és szükségessé teszik.

A Képviselői Információs Szolgálat által közzétett Online fogyasztói vitarendezésről szóló anyag számos statisztikai adatot tartalmaz Magyarország és az EU vonatkozásában, így különösen: kiemeli, hogy Magyarország 2014-ben Európában második helyen állt 24%-os eredménnyel az elektronikus kereskedelem forgalmának növekedése terén, miközben hazánkban az online vásárlások 88%-a belföldre irányul, kiemelve, hogy a fogyasztók nagy többsége a külföldi webáruházakban nem bíz. A tájékoztató szól az online vitarendezési platformról is, mely 2016 januárjában kezdte meg működését, s kimondja, hogy ha olyan magyarországi online fogyasztó jogvitájáról van szó, aki egy másik tagállam kereskedőjével az online platformon keresztül szeretne eljárást folytatni, akkor az a Budapesti Békéltető Testület hatáskörébe tartozik.<sup>48</sup>

Míg Magyarországon a fentiek tekintetében az internetes kereskedelem elsősorban a belföldi piacot fedi le, addig nem szabad figyelmen kívül hagyni a fennmaradó néhány %-ot sem, mely a külföldről – akár EU-n belülről, akár EU-n kívülről – történő online megrendeléseket érinti,<sup>49</sup> hiszen azokban az esetekben is alakulhatnak ki viták, melyek esetében szükséges a nyelvismeret. A nagyobb problémát pedig az jelenti, hogy az EU-n kívülről történő megrendelések esetén nem áll rendelkezésre olyan egységes platform, mint az uniós polgárok közötti vitarendezés esetén.

Érdeemesnek tartom továbbá ezen körben az online vitarendezéssel foglalkozó hazai testületeket is megvizsgálni, mivel a rendelkezésre álló 20 fórum közül csak a Pénzügyi Békéltető Testület folytat angol nyelvű eljárást is a magyar mellett.<sup>50</sup> Ezen megállapítás

<sup>46</sup> Online Vitarendezés. <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU> (2017. 02. 03.)

<sup>47</sup> Online Vitarendezés. <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU> (2017. 02. 03.)

<sup>48</sup> Képviselői Információs Szolgálat: Online fogyasztói vitarendezés. 1. [http://www.parlament.hu/documents/10181/303867/2015\\_54\\_online\\_fogyasztói\\_vitarendezés/bc1b55de-d59e-476d-a1d0-64da8d5c22cf](http://www.parlament.hu/documents/10181/303867/2015_54_online_fogyasztói_vitarendezés/bc1b55de-d59e-476d-a1d0-64da8d5c22cf) (2017. 02. 03.)

<sup>49</sup> Európai Unió szinten megfigyelhető ugyanakkor, hogy a határon átnyúló online vásárlások száma – mind az Unión belül, mind pedig harmadik országok irányába – növekszik. Eurostat Statistics Explained: E-commerce statistics for individuals, About two thirds of internet users in the EU shopped online in 2016. [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce\\_statistics\\_for\\_individuals](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals) (2017. 02. 02.)

<sup>50</sup> Online vitarendezés: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show> (2017. 02. 03.)

Glavanits Judit tette tanulmányában, továbbá az OVR útjában álló nyelvi nehézségekkel is részletesebben foglalkozik, s számadatokkal támasztja alá állításait. Magyarországon például 64%-ban nem beszélnek idegen nyelvet az emberek. Meghatározása szerint a megoldás az lehetne, ha az országok először hazai szinten cselekednének és alkalmaznák az OVR-t, így a nemzeti szintű vitákat könnyebben megoldhatják online eszközökkel, s ennek következtében valószínűbb lesz a nemzetközi tranzakciók esetén is a siker. Tökéletes modellnek például a Cseh Köztársaság online platformját tekinti, amely 25 nyelven elérhető eljárást biztosít.<sup>51</sup> Fontos kiemelni továbbá a Pénzügyi Békéltető Testület kapcsán, hogy míg több hazai fórum egységes eljárási követelményeket alkalmaz, addig ezen szerv néhány eltérést mutat. Így a többi Testület mindegyikének eljárása ingyenes, magyar nyelvű, írásban és szóban is lefolytatható, megkövetelik a felek és/vagy képviselőik személyes megjelenését, döntésük nem bír kötelező erővel, s az eljárás megtagadásának indokai is egységesek, addig a Pénzügyi Békéltető Testületnél eltérések figyelhetők meg. Amellett, hogy eljárását angol nyelven is lefolytatja, fontos különbség még, hogy a kereskedőkre nézve kötelező erejű döntést hozhat, illetve az átlagos 45 naphoz képest eljárásának hossza átlagban 53 nap.<sup>52</sup> Véleményem szerint problémás lehet az egységesen, valamennyi testületnél megkívánt személyes jelenlét.<sup>53</sup> Az online platform lényege nem éppen az lenne, hogy a feleknek ne kelljen személyesen részt venniük az eljárásban? Ez a követelmény mindesetre a külföldi kereskedelmi tranzakciókból származó jogviták megoldását sem könnyíti – noha az eljárás elsősorban éppen ezen esetekben lehet hasznos.<sup>54</sup>

A magyarországi fogyasztóvédelmi kapcsolattartó pont közel 150 megkeresést kezelt 2016 márciusáig, s egy-két fontosabb megállapítást kiemelve például a legtöbb megkeresés az online lehetőségekkel volt kapcsolatos (36%), ezen belül is a legtöbb kérdés az interneten megkötött szerződésekből eredő jogokra vonatkozott (68%), de az online vitarendezés menetéről is komoly számban (32%) érdeklődtek. Néhány sikeres ügyet is leírunk, az egyik például egy légitársasággal volt kapcsolatos. Eszerint egy német ajkú panaszos közeli hozzátartozója halála miatt nem tudott elutazni, és a cég feltételeinek megfelelően vissza kellett volna kapnia a 130 Eurós jegy árát. Nem kapott azonban visszatérítést annak ellenére, hogy jelezte ezt és elküldte a halálesetet igazoló papírokat is. Az online vitarendezési eljárásban végső soron kiderült, hogy az átutalási adatokat rosszul adta meg és az összeget vissza fogja kapni.<sup>55</sup> Ilyen formán véleményem szerint elsősorban az egyszerűbb megítélésű eseteknél kiemelt a jelentősége ennek a vitarendezési módnak, azonban alkalmazásának legfőbb akadálya talán az intézmény ismertségének hiánya, mely különben nagymértékben hozzájárulhatna, hogy azt többen vegyék igénybe.

<sup>51</sup> GLAVANITS Judit: *Obstacles of ODR in developing countries*. UNCITRAL. Furthering the Progressive Harmonization and Modernization of International Trade Law, conference working paper, kézirat, 2017. 1-2.

<sup>52</sup> Online vitarendezés: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.adr.show> (2017. 02. 03.)

<sup>53</sup> A honlapon szereplő információkkal ellentétben a vonatkozó törvények rendelkezései szerint az OVR rendelet alkalmazásának kivételével köteles az érintett (vállalkozás, illetve meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet) a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani - a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bek., valamint a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (MNB tv.) 108. § (5) bek. Az MNB tv. 33.pontja (124-129.§) továbbá a következő címet viseli: „A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita esetén”, ezen esetben tehát külön szabályokat is megfogalmaz a törvény.

<sup>54</sup> OVR Rendelet (11) preambulumbekkezdése.

<sup>55</sup> Budapesti Békéltető Testület: Magyarországon már közel százötven megkeresést kezelt a fogyasztóvédelmi kapcsolattartó pont. <http://bekeltet.hu/hirek/magyarorszagon-mar-kozel-szazotven-megkeresest-kezelt-a-fogyasztovedelmi-kapcsolattarto-pont/> (2017. 02. 03.)

Meglátásom szerint az online vitarendezés témaköre számos érdekes kérdést vet fel, témérdek lehetőséget biztosítva ezzel további kutatások és felmérések készítéséhez, így a jövőben talán a fogyasztók körében is egyre ismertebbé válhat az intézmény, hiszen az igazi siker kulcsa az, hogy az online vásárlásból származó viták esetén ilyen platformokhoz forduljanak az emberek. Magyarországon mindezidáig, ahogy azt már korábban írtam, kevésbé kutatott területnek minősül, de a gyakorlat talán változást hozhat ezen a téren is. Egy biztos: az online felületen történő vásárlások aligha fognak csökkenni az elkövetkező években.

#### Konklúzió és javaslatok

Az Európai Unión belül érvényesülő egységes és fogyasztóvédelmi központú szabályozás véleményem szerint mindenképpen jelentős előrelépésnek tekinthető az online vitarendezés fejlődésében, s nagyban hozzájárulhat az alternatív vitarendezési módok ismertebbé válásához, igénybevételük növekedéséhez és megfelelő működésük esetén az irántuk támasztott bizalom is bizonyosan növekedni fog.

A fentiekben kifejtett történeti áttekintést, a szabályozási kérdések megismerését követően azonban fontosnak tartom a megoldatlan, problémás kérdések kiemelését is. Számomra a legszembeütőbb problémát az online vitarendezési platformok igénybevételének feltételei jelentik, hiszen csak uniós fogyasztók és kereskedők vehetik azt igénybe. A virtuális tér azonban nem ismer határokat, az online kereskedés így nem szűkíthető le az Unió határain belüli megrendelésekre. Meglátásom szerint ezzel a világpiac jelentős része kiesik a szabályozási körből és számos fogyasztó érezheti úgy, hogy megfelelő platform hiányában fórum nélkül marad. Noha Magyarországon az online felületen vásárlók többsége belföldi kereskedőtől teszi ezt meg, nem szabad figyelmen kívül hagyni azokat sem, akik az EU-n kívülről rendelnek termékeket. Uniós polgárként joggal várhatnák, hogy vitájuk rendezéséhez segítséget kapjanak. Célszerűnek mutatkozik tehát végső soron mégiscsak egy globális, kötelező erejű és legalább minimális szinten egységes szabályanyag létrehozása, ehhez azonban szükség lesz arra, hogy a tárgyaló felek a világ minden tájáról egyetértésre jussanak: lehetetlen küldetés ez vajon? Az biztos, hogy mindezidáig nem sikerült közös nevezőre jutni. Az eltérő nézőpontok helyett a kompromisszumokra kellene törekedni, hiszen a cél közös: egy egyszerűbb vitarendezési eszköz biztosítása online viták rendezésére. Ennek tükrében lehet, hogy elegendő lenne csupán a minimális közös feltételeket megszabni. Amíg azonban nincsenek egységes szabályok, addig maradnak a különböző fórumok EU-n kívül történő panaszos eljárások esetén.

Egy másik kiemelt problémaként a fentiek tükrében a nyelvi nehézségeket emelném ki, hiszen ha a világ különböző pontjain meghirdetett termékek egy kattintásnyira kerülnek a fogyasztóktól, akik élnek is ezen virtuális tér adta lehetőségekkel, akkor jó eséllyel a közös nyelv hiánya a későbbiekben felmerülő esetleges vita esetén problémát fog okozni. De nem kell ehhez a föld másik felével példálózni, elegendő, ha például egy belga személy Szlovákiából rendel árut – ebben az esetben is az Európai Unió határain belül maradtunk, a közös nyelv azonban nagy eséllyel gondot fog okozni. Magyarország ezen a téren igencsak le van maradva, így ránk nézve még kritikusabb ez a kérdés.

S amint arról már fentebb írtam, minőségi követelménynek tekinthető a díjmentesség követelménye a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelvben – ha azonban az online vitarendezési eljárásban a konfliktus feloldásához tolmácsolás válik szükségessé, úgy fordítási költségek merülnek fel, akkor nem hogy nem valósítható meg ezen követelmény, de még

elég magasra is rúghatnak az árak. Nagy valószínűséggel éppen ezért van Magyarországon egyetlen Testület, a Pénzügyi Békéltető Testület, mely angol nyelven is folytat eljárást.

Végső soron pedig mindenképp szeretném megemlíteni, hogy véleményem szerint az intézmény nem kap elég figyelmet: amellett, hogy nem minősül igazán kutatott területnek a népszerűsítésére tett törekvések sem jelentősek. Noha nem bír relevanciával, de saját ismerősi körömben bárkit kérdeztem, senki nem ismerte az Európai Bizottság által biztosított fórumot. Az online vitarendezés lehetőségét ugyan megteremtette az Unió, de itt nem szabad megállni: ismertté kell tenni az intézményt, hogy az emberek bátran és bizalommal forduljanak a fórumhoz és felismerjék, egyszerűbb megítélésű, kisebb és közepes értékű vitáik esetén nem érdemes bírósághoz fordulni, hiszen van egy átláthatóbb, gyorsabb és költség-hatékonyabb út. Amennyiben pedig hihetünk a számoknak, úgy az online piacokon történő vásárlások száma növekedni fog az elkövetkező években, így ezzel arányosan jó eséllyel a viták száma is. A kérdés az, vajon a jövőben egy ismertebb, bevált gyakorlattal rendelkező OVR jelenti-e majd a megoldást.

## ERIKA RIGÓ

### Challenges of Regulating Online Dispute Resolution

#### (Summary)

Today in our digital world people get in contact with the internet on daily basis. Out of the many possibilities, the online commerce is significant, because it improved greatly in the past few decades, so it brought the international market closer to the consumers with many opportunities.

In an environment like this people can buy products and services really easily from across the world, even for pennies. However, it can be a dangerous: it may happen, that the ordered goods are fake, dysfunctional or it is even possible that we don't get anything for our money. As this problem is current, it indicates a question: how could we solve the conflict in the easiest, fastest and cheapest way? A special situation like this needs specific solution: disputes being settled in cyberspace. Hungary, as a member of the European Union, had implemented the directive and regulation of the EU, so it became the task of our governance to make alternative dispute resolution for consumer disputes and to cooperate in creating online dispute resolution field for consumer dispute settlements. I intend to introduce the online dispute resolution from its place in the world of alternative dispute resolution to its history and regulation, with regard to some problematic issues. I also present the current regulatory situation in Hungary.

I think it is important to highlight that online dispute resolution is a continuously developing method, which will improve in the future, so my study is just a glimpse of this dynamic and innovative process.