
STUDIA IURIS

JOGTUDOMÁNYI TANULMÁNYOK / JOURNAL OF LEGAL STUDIES

2025. II. ÉVFOLYAM 4. SZÁM



Károli Gáspár Református Egyetem
Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola

A folyóirat a Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskolájának a közleménye. A szerkesztőség célja, hogy fiatal kutatók számára színvonalas tanulmányaik megjelentetése céljából méltó fórumot biztosítson.

A folyóirat közlésre befogad tanulmányokat hazai és külföldi szerzőktől – magyar, angol és német nyelven. A tudományos tanulmányok mellett kritikus, önálló véleményeket is tartalmazó könyvismertetések és beszámolók is helyet kapnak a lapban.

A beérkezett tanulmányokat két bíráló lektorálja szakmailag. Az idegen nyelvű tanulmányokat anyanyelvi lektor is javítja, nyelvtani és stilisztikai szempontból.

A folyóirat online verziója szabadon letölthető (open access).

ALAPÍTÓ TAGOK

BODZÁSI BALÁZS, JAKAB ÉVA, TÓTH J. ZOLTÁN, TRÓCSÁNYI LÁSZLÓ

FŐSZERKESZTŐ

JAKAB ÉVA ÉS BODZÁSI BALÁZS

OLVASÓSZERKESZTŐ

GIOVANNINI MÁTÉ

SZERKESZTŐBIZOTTSÁG TAGJAI

BOÓC ÁDÁM (KRE), FINKENAUER, THOMAS (TÜBINGEN), GAGLIARDI, LORENZO (MILANO), JAKAB ANDRÁS DSC (SALZBURG), SZABÓ MARCEL (PPKE), MARTENS, SEBASTIAN (PASSAU), THÜR, GERHARD (AKADÉMIKUS, BÉCS), PAPP TEKLA (NKE), TÓTH J. ZOLTÁN (KRE), VERESS EMŐD DSC (KOLOZSVÁR)

Kiadó: Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola

Székhely: 1042 Budapest, Viola utca 2–4.

Felelős Kiadó: TÓTH J. ZOLTÁN

A tipográfia és a nyomdai előkészítés: CSERNÁK KRISZTINA (L'Harmattan) munkája.

Nyomdai kivitelezés: Prime Rate Zrt., felelős vezető: TOMCSÁNYI PÉTER

Honlap: <https://ajk.kre.hu/index.php/jdi-kezdolap.html>

E-mail: doktori.ajk@kre.hu

ISSN 3057-9058 (Print)

ISSN 3057-9392 (Online)

URL: KRE ÁJK - Studia Iuris

<https://ajk.kre.hu/index.php/kiadvanyok/studia-iuris.html>

AZ ONLINE VITARENDEZÉS HATÁRVONALAI: A TÚL SZÉLES DEFINÍCIÓ PROBLEMATIKÁJA

THE BOUNDARIES OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION: THE PROBLEM OF AN OVERLY BROAD DEFINITION

PÁLFI DÓRA¹

ABSTRACT ■ Online dispute resolution is an essential topic in today's enforcement of claims, whether in the context of out-of-court consumer dispute resolution or judicial proceedings. Many people participate in it without even being aware of this fact. This is partly due to the extremely broad currently accepted definition of online dispute resolution which, with the rise of digitalization, is gradually encompassing almost all enforcement procedures. This paper aims to review the literature and regulatory frameworks in order to examine how online dispute resolution is defined. To the extent necessary, it looks back at the origins and development of online dispute resolution, explores its connection to alternative dispute resolution, and discusses why the extreme broadening of the concept poses a scientific challenge. Finally, it outlines possible criteria for categorizing the procedures that currently fall under the concept.

KEYWORDS: online dispute resolution, alternative dispute resolution, digitalization

ABSZTRAKT ■ Az online vitarendezés napjaink igényérvényesítésének megkerülhetetlen témája, legyen szó akár fogyasztói peren kívüli eljárásokról, akár bírósági jogvitákról. Sokan anélkül vesznek részt benne, hogy ezzel tisztában lennének. Ez részben annak tulajdonítható, hogy az online vitarendezés jelenleg széles körben elfogadott fogalma rendkívül tág, olyannyira, hogy a digitalizáció térnyerésével potenciálisan szinte valamennyi igényérvényesítési eljárást magában foglalhatja.

Jelen tanulmány a szakirodalom és a szabályozási keretek áttekintésére vállalkozik annak érdekében, hogy bemutassa, miként definiálják az online vitarendezést. Az ehhez szükséges mértékben visszatekint az online vitarendezés eredetére és fejlődésére, kitér az alternatív vitarendezéssel való kapcsolódására, valamint elemzi, hogy tudományos szempontból miért jelent problémát az online vitarendezés fogalmának szélsőségesen kitágult értelmezése. Zárásként olyan lehetséges szempontokat vázol fel, amelyek mentén kategorizálhatók a fogalom alá jelenleg sorolt eljárások.

KULCSSZAVAK: online vitarendezés, alternatív vitarendezés, digitalizáció

¹ PhD hallgató, Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola.

1. KEZDETEK: ONLINE VITARENDEZÉS ÉS AZ INFORMÁCIÓS ÉS KOMMUNIKÁCIÓS TECHNOLÓGIA

Az online vitarendezés (OVR) jelenségének megértéséhez elengedhetetlen a történeti áttekintés. Az online vitarendezés viszonylag új keletű, maga a kifejezés a szakirodalomban 2001-ben² jelent meg, a kibertérben zajló vitarendezésről pedig 1996 óta találunk beszámolókat. Az 1990-es évek közepén indultak az első akadémiai OVR kísérleti programok (pilotprogramok).³

Az online vitarendezés ebben a korai szakaszban kizárólag az online térben keletkezett viták rendezésére szolgált, és az online kereskedelem elterjedésével kapott először érdemi szerepet. Az online vitarendezés ekkor az olyan viták rendezésére vonatkozott, amelyek online tevékenységekből eredtek, vagyis az internethasználat révén létrejövő kommunikációból és tranzakciókból származtak. Ennek a korszaknak a meghatározó példái a domainnév-viták, valamint az e-kereskedelemmel kapcsolatos konfliktusok.⁴ E viták általános jellemzője, hogy a vitával érintett felek sem a vita keletkezésekor, sem annak megoldása során nem találkoznak személyesen, hanem kizárólag online lépnek kapcsolatba egymással.⁵

Mivel kezdetben a felek közötti földrajzi és időbeli távolság áthidalása volt az online viták egyik lényegi eleme, a hangsúly az ezt lehetővé tevő technológiai eszközökre (e-mail, videokonferencia) helyeződött. Ekkor még nem merült fel a bírósági eljárás online térbe való kiterjesztése, így az online vitarendezést az alternatív vitarendezés egy speciális, infokommunikációs eszközökkel támogatott formájaként értelmezték.

Kezdetben az online vitarendezés a hagyományos alternatív vitarendezési (AVR) technikák – így elsősorban a mediáció és választottbíráskodás – kibővítéseként jelent meg, amelyekben alapvető technológiákat, például e-mailt és videokonferenciát alkalmaztak. Ezek a kezdetleges formák elsősorban azért jöttek létre, hogy megkönnyítsék a kommunikációt olyan esetekben, amikor a személyes találkozás nem volt megvalósítható. Az idő előrehaladtával, a digitális

² E. KATSH – J. RIFKIN: *Online Dispute Resolution: Resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco, Jossey-Bass, 2001.

³ ETHAN KATSH: ODR: A Look at History – A Few Thoughts About the Present and Some Speculation About the Future. In: MOHAMED S. ABDEL WAHAB et al. (eds.): *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Eleven Publishers, 2012, 23.

⁴ GRALF-PETER CALLIESS: Consumer Redress in a Global Market Place. *German Law Journal*, 2006 (8), 650.

⁵ ABA Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, Addressing Disputes in Electronic Commerce, 2002, 15.

technológia fejlődésével, valamint az online (digitális) és az offline (fizikai) világ közötti határvonal elmosódásával az online vitarendezés előnyeit a hagyományos („offline eredetű”) vitákban is igyekeztek kiaknázni. Ennek eredményeként a fogalom egyik meghatározó eleme – az online keletkezett vita – fokozatosan háttérbe szorult, és az online vitarendezés a vita forrásától függetlenül általános értelemben is alkalmazhatóvá vált.⁶

Mindazonáltal e különböző vitarendezési módok eleinte még átfogóan megragadhatók voltak az alternatív jelleg és a technológia szerepének kiemelésével. ETHAN KATSH és COLIN RULE, az online vitarendezés meghatározó kutatói az online vitarendezést úgy definiálták, mint „*az információs és kommunikációs technológiák alkalmazása a viták megelőzésére, kezelésére és megoldására*”.⁷

Ezt a gondolatot követik az UNCITRAL⁸ 2016-ban elfogadott technikai megjegyzései is. Ez a kötelező erővel nem bíró, pusztán leíró jellegű dokumentum, amely az online vitarendezési rendszerek fejlesztését hivatott elősegíteni, az alábbi definíciót határozta meg: az online vitarendezés „*mechanizmus a viták rendezésére elektronikus kommunikáció és egyéb információs és kommunikációs technológia használatával*”. A folyamatot a különböző eljárás-adminisztrátorok eltérő módon valósíthatják meg, és az idővel tovább fejlődhet.⁹

E fogalom egyik lényegi eleme az információs és kommunikációs technológia (IKT) használata, amely azokat a technológiai eszközöket, rendszereket és alkalmazásokat foglalja magában, amelyek az információ létrehozására, tárolására, feldolgozására, továbbítására és megosztására szolgálnak. Az IKT tehát „*tág fogalom, amely magában foglalja a kommunikáció, a számítástechnika és az információfeldolgozás minden formáját*”,¹⁰ így például a számítógép, az internet, az e-mail, de még a telefon használatát is.

⁶ CALLIESS 2006, 650.

⁷ ETHAN KATSH – COLIN RULE: What We Know and Need to Know about Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*, 2016 (2), 329. Lásd továbbá: COLIN RULE: Is ODR ADR? A Response to Carrie Menkel-Meadow. *International Journal on Online Dispute Resolution*, 2016 (1), 8 („Az online vitarendezés [OVR] az információs és kommunikációs technológiák alkalmazása a felek közötti viták megoldására.”).

⁸ Az ENSZ Nemzetközi Kereskedelmi Jogi Bizottsága (United Nations Commission on International Trade Law).

⁹ UNCITRAL Technikai Megjegyzések az Online Vitarendezésről, 2016. 24. bekezdés.

¹⁰ Az információs és kommunikációs technológia, 2023, <https://informatedigital.com/hu/inform%C3%A1ci%C3%B3s-%C3%A9s-kommunik%C3%A1ci%C3%B3s-technol%C3%B3gi%C3%A1k/#:~:text=Az%20inform%C3%A1ci%C3%B3s%20%C3%A9s%20kommunik%C3%A1ci%C3%B3s%20technol%C3%B3gi%C3%A1k%20%28IKT%29%20az%20elektronikus,Az%20IKT-k%20a%20modern%20t%C3%A1rsadalmak%20szerves%20r%C3%A9sz%C3%A9v%C3%A9%20v%C3%A1ltak>. Utolsó letöltés ideje: 2025. február 26.

Más szerzők az online vitarendezés fogalmának tisztázásakor az információs és kommunikációs technológia helyett az ennél szűkebb „online interakcióra és kommunikációra” hivatkoznak, amelynek révén a felek között a viták rendezésre kerülnek.¹¹

2. A DIGITÁLIS TECHNOLÓGIA TÉRNYERÉSE ÉS ENNEK KÖVETKEZMÉNYEI

Az online vitarendezés megjelenését az alternatív vitarendezési közösség kezdetben korántsem fogadta egyértelmű lelkesedéssel. Nehezen volt elfogadható az eljárás „elszemélytelenedése”, a felek közötti térbeli és időbeli távolság növekedése. Hasonló fenntartások kísérték korábban magának az alternatív vitarendezésnek a megjelenését is, sokáig vita tárgyát képezte, mennyiben tekinthető a meglévő vitarendezési mechanizmusok valódi alternatívájának.¹² Az online vitarendezés mindazonáltal szervesen illeszkedik az igazságszolgáltatáshoz való hatékony hozzáférés és az alternatív vitarendezési mozgalom fejlődési ívébe.

Az elmúlt néhány évtized az információs és kommunikációs technológia exponenciális térnyerését hozta. Napjainkban gyakorlatilag nincs olyan mediátor vagy ügyvéd, aki ne tartaná e-mailben a kapcsolatot ügyfeleivel, jogi képviselő társaival, illetve a viták rendezésére hivatott személyekkel vagy szervezetekkel, akár pusztán időpont-egyeztetés vagy iratok megküldése céljából. A COVID-19-világjárvány miatti korlátozások óta pedig a videokonferencia is bevett – gyakran preferált – kapcsolattartási formává vált a személyes találkozók mellett. A pandémia mindenképpen előmozdította a bíróságok hozzáállását a digitális eszközök eljárásokban való használatához, hiszen rendes működésüket sok esetben csak ezek révén tudták fenntartani.

Az online vitarendezés fent idézett fogalmába „más, kevésbé látványos technológiák is beletartoznak, például vezetékes és vezeték nélküli telefonok, LCD-kivetítők, táblázatkezelő programok és szövegszerkesztők. Ezek a technológiák annyira beépültek a mindennapi életünkbe, hogy észre sem vesszük használatukat (...) – a technológia az új normává vált”.¹³ E folyamatnak is tulajdonítható, hogy az online vitarendezés mára széles körben elfogadottá vált.¹⁴

¹¹ „Az online vitarendezés olyan vitákat kezel, amelyek részben vagy teljesen az interneten keresztül kerülnek megoldásra, digitálisan indulnak, de a valós világ erőforrásait is igénybe veszik.” Lásd: NICOLA'S LOZADA-PIMIENTO: AI Systems and technology in dispute resolution. *Uniform Law Review*, 2019 (2), 362.

¹² AYELET SELA: The Effect of Online Technologies on Dispute Resolution System Design: Antecedents, Current Trends and Future Directions. *Lewis & Clark Law Review*, 2017 (3), 643.

¹³ RULE 2016, 8.

¹⁴ KATSH 2012, 28.

Mivel az online vitarendezés az offline vitákban is mindinkább meghonosodott, a jelenlegi kihívás abban áll, hogy megfelelően azonosítsuk azokat az eszközöket, módszereket és megoldásokat, amelyek biztonságos, felhasználóbarát és szakmailag megalapozott keretet biztosítanak a különféle konfliktustípusok kezeléséhez.¹⁵

2.1. Az alternatív vitarendezés és az online vitarendezés kapcsolódása

A történeti áttekintés alapján egyértelmű, hogy az online vitarendezésről az alternatív vitarendezés említése nélkül nem lehet beszélni – még akkor sem, ha napjainkban már nem minden online vitarendezési eljárás minősül alternatívnak.

Az alternatív vitarendezést a hagyományos bírósági eljáráshoz képest értelmezték alternatív lehetőségként, e kategória fogta össze a pereskedés funkcionális megfelelőit,¹⁶ így az arbitrációt, a mediációt, a békítést és az egyeztetést. E különböző vitarendezési formákat az köti össze, hogy nem az állami bíróságok előtt, a hagyományos peres eljárás keretében zajlanak; e meghatározás ugyanakkor tudományos szempontból erősen problematikus, mivel ezen eljárások számos alapvető elemükben különböznek egymástól (többek között abban, hogy kötelezhető-e a fél a részvételre, önkéntes jellegű-e az eljárás, végrehajtható-e az eljárás eredményeként hozott határozat, a felek egyezsége jutnak-e vagy egy harmadik fél döntését fogadják el).¹⁷

A szakirodalom gyakran az alternatív vitarendezés egyik formájaként említi az online vitarendezést.¹⁸

¹⁵ Ibid. 25.

¹⁶ CALLIESS 2006, 650.

¹⁷ JEAN R. STERNLIGHT: Pouring a Little Psychological Cold Water on Online Dispute Resolution. *Scholarly Works*, 2020 (1), 5.

¹⁸ Lásd például „Az online vitarendezés (OVR) online technológiával támogatott alternatív vitarendezési eljárást jelent.” Európai Bizottság MEMO/11/840, Alternatív és online fogyasztói vitarendezés: kérdések és válaszok, Brüsszel, 2011. november 29., ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/memo_11_840. Utolsó letöltés ideje: 2025. február 1. „Az online vitarendezést (OVR) gyakran az alternatív vitarendezés (AVR) egyik formájaként említik, amely hasznosítja az internet és az információs és kommunikációs technológia (IKT) gyorsaságát és kényelmét.” PABLO CORTÉS: What should the ideal ODR system for e-commerce consumers look like? The Hidden World of Consumer ADR: Redress and Behaviour. CCLS Oxford, 28 October 2011, https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/dr_pablo_cortes.pdf. „Az online vitarendezés az alternatív vitarendezési mechanizmusok interneten keresztüli alkalmazására utal.” JULIO CÉSAR BETANCOURT – ELINA ZLATANSKA: Online Dispute Resolution (ODR): What Is It, and Is It the Way Forward? *Arbitration*, 2013 (3); Chartered Institute of Arbitrators, 256. „Az összes kiválasztott OVR-rendszer közös jellemzője, hogy alternatívát nyújtanak a pereskedéssel szemben, és

Azok a definíciók azonban, amelyek az online vitarendezést pusztán online formában megvalósuló alternatív vitarendezésként határozzák meg, mára már nem tekinthetők pontosnak. A folyamat egyes elemeinek online térbe helyezésével az eljárás alapvető természete is módosul.¹⁹ Az OVR-eljárásokban a technológia korlátozódhat csupán a kommunikációs folyamat támogatására, más – egyre gyakoribb – esetekben (például támogatott vagy automatizált tárgyalásoknál) azonban a technológia a vitarendezési folyamat lényegi részévé válik. Ebből eredően gyakran „negyedik félként” hivatkoznak rá az online vitarendezési eljárásokban.

Az online vitarendezés fejlődésével az alternatív vitarendezéshez képest ugyanannyira önállóvá válhat, mint amennyire az alternatív vitarendezés különbözik a bírósági pereskedéstől. Eredetileg a „negyedik fél” elsősorban a harmadik, semleges felet segítette, főként kényelmi és hatékonysági funkciókkal. Leginkább olyan kommunikációs képességeket foglalt magában, amelyek lehetővé teszik a feladatok gyorsabb vagy távolról történő elvégzését.²⁰ A szoftverek információfeldolgozási kapacitásának növekedésével és a generatív mesterséges

olyan mechanizmust biztosítanak, amelyen keresztül a vitában érintett felek az interneten keresztül kommunikálhatnak.” A. R. LODDER – J. ZELEZNIKOW: *Artificial Intelligence and Online Dispute Resolution*. In: MOHAMED S. ABDEL WAHAB et al. (eds.): *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Eleven Publishers, 2012, 104. „Az online vitarendezés az ADR meglévő formáinak olyan megvalósítása, amely lehetővé teszi azok internetes alkalmazását.” KAROLINA MANIA: *Online dispute resolution: The future of justice. International Comparative Jurisprudence*, 2015 (1), 78. „Az online vitarendezés egy tág fogalom, amely számos alternatív vitarendezési formát magában foglal, beleértve a mediációt, választottbírói eljárást, egyeztetést és tárgyalást. Ezek a folyamatok az internetet, weboldalat, e-mailes kommunikációt, streaming médiát és más információs technológiákat is alkalmazják a vitarendezési eljárás részeként.” ABA Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, *Addressing Disputes in Electronic Commerce*, 2002, 1. „Az online vitarendezés (OVR) egy virtuális folyamat, amely az alternatív vitarendezés egyik formája, és technológia által támogatott. Fő célja a hatékony igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés biztosítása ésszerű költségek mellett, különösen azokra az online vitákra, amelyek gyakran „alacsony értékű, de nagy volumenű” jellegűek és/vagy „határokon átnyúló” dimenzióval rendelkeznek.” GRALF-PETER CALLIESS – SIMON JOHANNES HEETKAMP: *Online Dispute Resolution: Conceptual and Regulatory Framework. TLI Think! Paper*, 2019 (22). „Úgy vélem, hogy a technológián keresztül működtetett vitarendezési folyamatok hasonló kiterjesztésként értelmezhetők: új eszközöket adnak a vitarendező eszköztárhoz, de nem teremtenek egy teljesen új tevékenységet. Bár az OVR új lehetőségeket nyit meg a vitarendezésben, alapvetően ugyanazt a tevékenységet végzi, mint az AVR, csak más eszközöket használ.” RULE 2016, 8.

¹⁹ KATSH – RULE 2016, 330.

²⁰ KATSH 2012, 32.

intelligencia térhódításával – megfelelő tervezés mellett a „negyedik fél” szerepe várhatóan tovább erősödik.

2.2. A bíróság és az online vitarendezés kapcsolódása

Az online vitarendezés a bíróságok számára is egyre inkább nélkülözhetetlen eszközzé válhat. Miközben a magánpiaci szereplők – különösen a fogyasztói jogviták területén – sikerrel alkalmazzák az online vitarendezési mechanizmusokat, az állami intézmények is növekvő arányban térnek át az elektronikus kapcsolattartásra és egyéb innovatív megoldásokra annak érdekében, hogy eljárásaik az állampolgárok számára hozzáférhetőbbé és hatékonyabbá váljanak. A bíróságok sem maradhatnak ki e folyamatból. Az online vitarendezés eszközei egyebek mellett a bíróságok fizikai infrastruktúrájának és az emberi munkaerő gyakran költséges és nem mindig hatékony felhasználásának részleges kiváltását célozzák – mindez a kis értékű követelések bíróságain is tetten érhető.²¹

Az, hogy a bíróságok milyen mértékben építették be az online vitarendezés eszköztárát, országonként jelentős eltéréseket mutat. A világvilágjárvány alatti bírósági működés ugyanakkor világszerte elindította a diskurzust arról, hogy a bíróságok miként tudnának a jövőben rugalmasabb, a felek számára elérhetőbb és hatékonyabb eljárásokat kialakítani.

Az 1. fejezetben ismertetett tág OVR-fogalmak egyikének sem eleme kifejezetten a bíróságon kívüli jelleg. Ebből következően – a vitarendezés során alkalmazott információs és kommunikációs eszközökre tekintettel – a legtöbb bírósági eljárás is online vitarendezésnek minősülhet.

3. KRITIKAI ÉSZREVÉTELEK ÉS MEGOLDÁSI JAVASLATOK

A digitális technológia exponenciális elterjedése napjainkra oly mértékben kitérítette, és ezáltal lényegében ki is üresítette az online vitarendezés fenti definícióját, hogy amennyiben a vitarendezés bármely formája (szervezett vagy szervezetlen, bírósági út vagy alternatív eljárás) pusztán a mindennapivá vált digitális eszközök igénybevételelől online vitarendezésnek minősülne, úgy a fogalom szinte valamennyi eljárást magában foglalná.²²

²¹ Ibid. 33.

²² STERNLIGHT 2020, 5–6.

Akárcsak az alternatív vitarendezés, úgy az online vitarendezés is számos, egymástól jelentősen eltérő jellemzőkkel bíró eljárás összefoglaló megjelölése.²³

A problémát nem csupán az okozza, hogy az információs és kommunikációs technológia gyakorlatilag valamennyi emberi tevékenységet áthatja. Ha az online vitarendezést ennél szűkebben határoznánk meg, például úgy, hogy a viták rendezése számítógépek vagy az internet segítségével történik, a fogalom továbbra is rendkívül tág maradna.²⁴

A túlzottan tág fogalom használata kutatási bizonytalanságokhoz és félreértésekhez vezet. Minél kevésbé egyértelmű, hogy pontosan mi tartozik egy adott fogalom körébe, annál nehezebbé válik a kutatási eredmények értelmezése.

Ha különböző kutatók vagy tanulmányok eltérő tartalmat társítanak ugyanahhoz a – tág értelemben használt – fogalomhoz, az eredmények összehasonlíthatósága korlátozottá válik, a tudományos párbeszéd pedig torzul, ami az adott terület fejlődésére is negatív hatást gyakorolhat. Ugyanez a helyzet az online vitarendezés esetében: a fogalom inkább elhomályosítja, semmint elősegíti az elemzést.²⁵

Az online vitarendezés fogalma az elmúlt bő két évtizedben azonban oly mértékben elterjedt, hogy aligha valószínű, hogy a szakirodalom elhagyná. Tekintettel arra, hogy e fogalom honosodott meg, joggal vetődik fel a kérdés, milyen megoldások kínálóznak a félreértések és a fogalmi zavarok kiküszöbölése érdekében.

Egy lehetséges kiindulópont az online vitarendezés fogalmának tág és szűk értelemben való megkülönböztetése.

Tág értelemben az online vitarendezés olyan mechanizmus, amelynek során az információs és kommunikációs technológiát használják a viták megelőzésére és rendezésére. E definícióba beleértendő az online bíróságok is, amelyek lényegében online vitarendezési technikákat alkalmaznak.²⁶ Szűk értelemben az online vitarendezés a (bírósághoz képest) alternatív vitarendezés egy specializált fajtája, amelyet a bíróságon kívüli jelleg határoz meg, így nem tekinthető jogi eljárásnak.²⁷

²³ SELA 2017, 643.

²⁴ STERNLIGHT 2020, 6.

²⁵ Ibid. 8.

²⁶ RICHARD SUSSKIND: *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford, Oxford University Press, 2019, 62.

²⁷ DAVE ORR – COLIN RULE: Online Dispute Resolution. In: D. KATZ – R. DOLIN – M. BOMMARITO (eds.): *Legal Informatics*. Cambridge, Cambridge University Press, 2021, 409, doi:10.1017/9781316529683.

Ezt felismerve az online vitarendezés kiemelkedő kutatói azt javasolják, hogy inkább módozatról, illetve módozatok összességéről beszéljünk, olyan keretről, amely az igények széles köréhez igazítható.²⁸

RICHARD SUSSKIND az online vitarendezés gyűjtőfogalma alá sorolt folyamatokat úgy szűkíti, hogy online vitarendezésnek kifejezetten azokat az eseteket tekinti, amikor maga a vitarendezési folyamat – különösen a megoldás kidolgozása – teljes egészében vagy túlnyomórészt internetalapú rendszeren keresztül zajlik, akár emberi beavatkozás nélkül is.²⁹

A Nemzeti Technológiai és Vitarendezési Központ³⁰ 2022-ben megfogalmazott javaslatában arra a következtetésre jutott, hogy az online vitarendezés fogalmának differenciálása során kulcskérdés a technológiára és az emberi szereplőkre való támaszkodás mértéke. A javaslat egy olyan online vitarendezési keretrendszer kidolgozását irányozza elő, amelyben az egyes szinteket a technológiától, illetve az emberi beavatkozástól való függőség különböző fokai választják el egymástól. A keretrendszer célja, hogy – a jelenlegi állapotot tükrözve – lehetővé tegye az online vitarendezéssel foglalkozók számára, hogy a szakmai diskurzus az egyes szinteket elkülönítve tárgyalja, és ezáltal a különböző kérdésekre adekvát válaszok szülessenek.³¹

A Nemzeti Technológiai és Vitarendezési Központ a technológia vitakezelésben betöltött szerepe alapján az alábbi szinteket különbözteti meg:

0. szint – Technológia nélküli vitakezelés: minden olyan vitakezelési folyamat, amely technológiai segítség igénybevétele nélkül, kizárólag emberi beavatkozással zajlik.
1. szint – Technológia által támogatott vitakezelés: azok a vitakezelési folyamatok, amelyekben a technológia csak támogató szerepet tölt be, nem hajt végre lépéseket emberi résztvevő irányítása nélkül. Idetartoznak az ügyviteli rendszerek, videokonferenciák és fájlmegosztási megoldások.
2. szint – Részben automatizált vitakezelés: a függetlenül működő technológiai platformok folyamat-automatizációt végezhetnek, illetve közvetlenül kommunikálhatnak egymással meghatározott feladatok ellátása érdekében, a vitakezelési folyamat támogatására. Idetartozó folyamat-automatizáció

²⁸ KATSH – RULE 2016, 339.

²⁹ RICHARD SUSSKIND: *The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services*. Oxford, Oxford University Press, 2008, 218.

³⁰ National Center for Technology and Dispute Resolution, <https://odr.info/>. Utolsó letöltés ideje: 2025. február 27.

³¹ Framing the Parameters of Online Dispute Resolution The National Center for Technology and Dispute Resolution 2022, 5, https://odr.info/wp-content/uploads/2022/05/Framing-the-Parameters-of-Online-Dispute-Resolution_NCTDR_2022.pdf. Utolsó letöltés ideje: 2025. február 28.

például a vitarendezés során az automatizált eseménybejelentés (pl. automatikus ügyszámképzés) vagy az automatizált visszaigazolás (pl. e-mail-értesítés a megkeresés fogadásáról).

3. szint – Ember által irányított technológiai vitakezelés: ezen a szinten teljesen integrált technológiai rendszerek a vitakezelési folyamat számos elemét automatizálják, ugyanakkor elengedhetetlen a harmadik, emberi fél felügyelete annak érdekében, hogy a folyamat megfeleljen a vonatkozó követelményeknek. Az ilyen rendszerek nem működnek a harmadik fél vagy a tárgyaló felek aktív beavatkozása nélkül. Idesorolható például a brit kolumbiai Civil Resolution Tribunal³² működése.
4. szint – Technológia által irányított vitakezelés: az idetartozó, teljesen integrált technológiai rendszerek már nem igénylik emberi harmadik fél beavatkozását, azonban a harmadik fél továbbra is befolyásolhatja az online vitarendezési folyamatot (például technikai vagy eljárásbeli problémák megoldására biztosított rendszertervezés vagy ügyfélszolgálati segítségnyújtás útján). E modell szerint működik a legtöbb e-kereskedelmi platform belső vitarendezési mechanizmusa.
5. szint – Teljesen automatizált vitakezelés: ezen a szinten a teljesen integrált technológiai rendszerek nem teszik lehetővé, hogy emberi harmadik fél befolyásolja a folyamatot. A döntéshozatal ember által tervezett vagy mesterséges intelligencián alapuló algoritmusokra épül, kiküszöbölve a harmadik fél, a közvetítő vagy az adminisztrátor szerepét.³³

Az online vitarendezés fenti szintek szerinti felosztása hozzájárul ahhoz, hogy a terület iránt érdeklődő kutatók és szabályozók pontosabban kijelöljék, mely módzatok tekintetében fogalmazzák meg állításukat, elvárásaikat vagy szabályozási javaslataikat. Ennek eredményeként kellően differenciált szabályozási keretek alakíthatók ki.

4. ÖSSZEZÉS

Az online vitarendezés kezdeti fogalma a technológia térnyerésével oly mértékben kibővült, hogy – legalább az 1. szinten – ma már a jogviták megoldására irányuló lépések túlnyomó többsége idesorolható. Ugyanakkor nyilvánvaló, hogy egészen eltérő szabályozási, gyakorlati és etikai kérdéseket vet fel az, ha egy mediátor

³² <https://civilresolutionbc.ca/>. Utolsó letöltés ideje: 2025. február 28.

³³ Framing the Parameters of Online Dispute Resolution The National Center for Technology and Dispute Resolution 2022, 7.

e-mailben lép kapcsolatba a felekkel, mint az, ha a bíróság automatizált rendszerben hoz döntéseket anélkül, hogy azokat egy bíró részletesen ellenőrizné.

A szakmai diskurzus jelenléte ezen a területen mindenképpen üdvözlendő, hiszen „az arról folytatott viták, hogy mi minősül online vitarendezésnek, annak sikeres beépülését jelzik számos terület szókincsébe, eszköztárába és mechanizmusaiba, valamint az állam szemében is”.³⁴

IRODALOMJEGYZÉK

- JULIO CÉSAR BETANCOURT – ELINA ZLATANSKA: Online Dispute Resolution (ODR): What Is It, and Is It the Way Forward? *Arbitration*, 2013 (3).
- GRALF-PETER CALLIESS – SIMON JOHANNES HEETKAMP: Online Dispute Resolution: Conceptual and Regulatory Framework. *TLI Think! Paper*, 2019 (22).
- GRALF-PETER CALLIESS: Consumer Redress in a Global Market Place. *German Law Journal*, 2006 (8).
- PABLO CORTÉS: What should the ideal ODR system for e-commerce consumers look like? The Hidden World of Consumer ADR: Redress and Behaviour. CSLS Oxford, 28 October 2011, https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/dr_pablo_cortes.pdf.
- ETHAN KATSH: ODR: A Look at History – A Few Thoughts About the Present and Some Speculation About the Future. In: MOHAMED S. ABDEL WAHAB et al. (eds.): *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Eleven Publishers, 2012.
- E. KATSH – J. RIFKIN: *Online Dispute Resolution: Resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco, Jossey-Bass, 2001.
- ETHAN KATSH – COLIN RULE: What We Know and Need to Know about Online Dispute Resolution. *South Carolina Law Review*, 2016 (2).
- A. R. LODDER – J. ZELEZNIKOW: Artificial Intelligence and Online Dispute Resolution. In: MOHAMED S. ABDEL WAHAB et al. (eds.): *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Eleven Publishers, 2012.
- NICOLA’S LOZADA-PIMIENTO: AI Systems and technology in dispute resolution. *Uniform Law Review*, 2019 (2).
- KAROLINA MANIA: Online dispute resolution: The future of justice. *International Comparative Jurisprudence*, 2015 (1).
- DAVE ORR – COLIN RULE: Online Dispute Resolution. In: D. KATZ – R. DOLIN – M. BOMMARITO (eds.): *Legal Informatics*. Cambridge, Cambridge University Press, 2021, doi:10.1017/9781316529683.

³⁴ Ibid. 4.

- COLIN RULE: Is ODR ADR? A Response to Carrie Menkel-Meadow. *International Journal on Online Dispute Resolution*, 2016 (1).
- AYELET SELA: The Effect of Online Technologies on Dispute Resolution System Design: Antecedents, Current Trends and Future Directions. *Lewis & Clark Law Review*, 2017 (3).
- JEAN R. STERNLIGHT: Pouring a Little Psychological Cold Water on Online Dispute Resolution. *Scholarly Works*, 2020 (1).
- RICHARD SUSSKIND: *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford, Oxford University Press, 2019.
- RICHARD SUSSKIND: *The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services*. Oxford, Oxford University Press, 2008.
- ABA Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, Addressing Disputes in Electronic Commerce, 2002.
- Európai Bizottság MEMO/11/840, Alternatív és online fogyasztói vitarendezés: kérdések és válaszok, Brüsszel, 2011. november 29., ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/memo_11_840. Utolsó letöltés ideje: 2025. február 1.
- Framing the Parameters of Online Dispute Resolution The National Center for Technology and Dispute Resolution 2022, https://odr.info/wp-content/uploads/2022/05/Framing-the-Parameters-of-Online-Dispute-Resolution_NCTDR_2022.pdf. Utolsó letöltés ideje: 2025. február 28.
- Az információs és kommunikációs technológia, 2023, <https://informatecdigital.com/hu/technol%C3%B3gia/>. Utolsó letöltés ideje: 2025. február 26.
- <https://civilresolutionbc.ca/>. Utolsó letöltés ideje: 2025. február 28.
- <https://odr.info/>. Utolsó letöltés ideje: 2025. február 27.