

Online vitarendező eljárások nemzetközi kodifikációja

I. BEVEZETÉS

Mindenekelőtt érdemes leszögezni a vita az élet, főképpen az üzleti élet elkerülhetetlen velejárója. Miután része az üzleti, ügyleti kapcsolatoknak, így az igazi kihívás a kereskedők, menedzserek, ügyvédek, gyártók, szállítók, alkalmazottak, közigazgatási szervek, fogyasztók, szakszervezeti képviselők stb. részére, hogy a vitát eredményező konfliktusokat kezeljék, azaz a konfliktus ne vezessen az eredeti üzleti célok elérését biztosító kapacitások teljes lerombolásához. Különösen jellemző ezekre a konfliktusokra, hogy a felek a megoldások ésszerű keresése helyett a másik érdekét ignorálják (pl. kereskedő és a fogyasztó), ennek folytán a vita elér egy pontot, ahonnan már visszafordíthatatlanul bírósági perbe torkollik — időt, pénzt nem kímélve. Következmények: leterhelt bíróságok, hosszan elnyúló ügyek, beláthatatlan költségek, zavaros jogi követelmények, elburjánzó bírói korrupció, ami végül is az egész társadalom hátrányára válik. Nem véletlen tehát, hogy az utóbbi évtizedekben az alternatív vitamegoldó technikák világszerte egyre jobban elterjedtek, különösen a kereskedelmi életben, a munkaügyekkel kapcsolatosan, családi jogi jogvitákban stb.

Napjainkban az elektronikus kereskedelmi ügyletekből előálló jogviták komoly kihívást jelentenek a nemzeti, de különösen a nemzetközi civiljogászoknak. Hiszen egy egérkattintással a világ különböző részein tartózkodó felek kötnek szerződéseket nagy számban. A probléma az, hogy e szerződések alapján keletkező vitákat hagyományos vitarendező metódusokkal már nem lehet kezelni, lévén, hogy ezek meglehetősen körülményesek, távol esnek a gyakorlattól, időigényesek és főképpen költségesek, hiszen itt viszonylag gyakori, de alacsony értékű tranzakciókról van szó, illetve a vitában érintett felek — az esetek jelentős részében — egymástól távol eső helyeken tartózkodnak. Az Internet számos lehetőséget kínál arra, hogy használói közvetlen kapcsolatba lépjenek egymással: ilyen az e-mail, a kereskedelmi oldalak (elektronikus kereskedelem), elektronikus áruházak és piacok (pl. aukciók), tartalommegosztó oldalak (pl. videó vagy fotó), társadalmi hálózatok (pl. MySpace, Facebook vagy LinkedIn), együttműködési hálózati oldalak (pl. wiki-k és blogok), az ún. virtuális világok (pl. SecondLife vagy World of Warcraft).

Az információs társadalom használói a fenti kapcsolódási formákon és lehetőségeken keresztül megosztanak és kicserélnek információkat egymás között közvetlenül, független a fizikai és földrajzi jelenlétüktől. Ugyanakkor aligha kerülhető el, hogy az egyre bővülő, főleg kereskedelmi természetű kapcsolatokból ne keletkezzenek vitás ügyek. Számos ilyen vitahelyzetet lehetne példaként felhozni: alperes személyes információkat gyűjtött egy más országban élő felperesről az Internetről, egy közösségi oldalról, hogy ezeket reklám célokra, illetve felperes zaklatására használja fel, okot adván ezzel a személyiségi jogok megsértése tárgyában indult perre. Am felperes a perindítás és a végrehajtás vonatkozásában, az alperes államában már komoly nehézségek elé

néz. Gyakori a szerzői jogok sérelmére elkövetett letöltések száma (pl. videók, fotók). Egyik államban élő fogyasztó vásárol árut vagy szolgáltatásokat a másik államban tevékenykedő cégtől, majd kiderül, hogy az például hibás. Természetesen az imént vázolt esetekből fakadó jogviták külön problémát jelentenek a nemzeti bíróságoknak és jogászoknak. Itt is felmerül az információs társadalom szolgáltatásai kapcsán feltett kérdés: vajon megoldhatók-e ezek a jogviták a hagyományos vitarendező metódusokkal, vagy pedig újakat kell kialakítanunk, olyanokat, amelyek jobban illeszkednek egy olyan világhoz, amely nem „horgonyoz le” egy adott állam jogrendszerénél, azaz nem pusztán a territorialitás elvén alapul.^[1]

Kézenfekvő, hogy a világhálón kötött ügyletekből származó jogvitákat, legalább részben a világhálón oldjuk meg, ezzel rövid úton megoldást találhatunk a fenti nehézségekre. Az online vitamegoldó eljárások^[2] az alternatív vitamegoldó mechanizmusok közé sorolhatók, tehát a nem rendes bírósági eljárások egyike. Előnye az Internet adta kényelem és gyorsaság, valamint az a tény, hogy az esetek jelentős részében csak ez a valós lehetőség arra, hogy a fogyasztók által támasztott igények valóban érvényesüljenek, a jogvita megnyugtatóan rendeződjék, és ezzel világszerte növekedjék a bizalom az elektronikus kereskedelem iránt.

Az online vitarendezés lehetősége ugyan egy új, modern eljárási forma, de már 15 éve beszélnek, értekeznek róla a szakemberek. Sőt, több esetben már alkalmazzák is ezt bizonyos jogvitákban, mint az információs társadalom egy szolgáltatását. Miközben az elektronikus tranzakciók egyre inkább elterjednek nemzetközi viszonylatokban is, az ezen ügyletekből előálló jogviták rendezése nem egy esetben komoly nehézségekbe ütközik. A tradicionális vitarendezés, azaz a peres úton, rendes bíróság előtt történő jogérvényesítés komplikált és nehézkes. A nemzetközi kereskedelmi ügyletek egyébként is „nehezen viselik” a hosszasan és költségesen elhúzódó jogvitákat, különösen abban az esetekben, ahol, — mint az interneten keresztül lebonyolított mindennapos ügyletekben (pl. e-bay vásárlások) —, viszonylag alacsony összegű, ám gyakori adásvételi szerződésekről van szó. A nemzetközi kollíziós magánjog meglehetősen nehézkesen alkalmazható az elektronikus kereskedelemben kötött nemzetközi szerződésekre, hiszen az üzletkötés és a teljesítés helye meglehetősen nehezen határozható meg. Hasonló anomáliák merülnek fel az adásvételi szerződésekről szóló Bécsi Egyezmény kapcsán is.

Jelenleg még nem beszélhetünk arról, hogy valamiféle modell jog vagy nemzetközi konvenció lenne az elektronikus vitamegoldó eljárásokról, miközben az elektronikus kereskedelemről már több nemzetközi szervezet készített különböző, nemzetközileg alkalmazható szabályanyagot (pl. UNCITRAL,^[3] ENSZ konvenció, EU irányelv stb.), de ezek egyike sem tartalmaz a viták megoldására vonatkozóan rendelkezéseket. Eljött tehát az idő, hogy létrejöjjenek az online vitarendező eljárások, mint az alternatív vitamegoldó eljárások, sajátos formájának, nemzetközileg alkalmazható szabályai.

Az online vitamegoldó eljárások lényegében a modern üzleti világ igényeinek felelnek meg. Ez az eljárás nem kötődik földrajzi helyhez, a konfliktusba került felek rövid

[1] Cortés, 2011.

[2] Angolul: *online dispute resolution* (ODR).

[3] United Nation Commission on International Trade Law, Elérhető: www.uncitral.org

időn belül lezárhatják vitájuk és visszatérhetnek üzleti ügyeik intézéshez. Az online vitamegoldó technika nem kapcsolódik testületekhez, amely jogi felépítésének ismerete külön szakértelmet igényel, és az eljárás maga, a rendes bírósági eljárásokhoz képest elenyésző költségeket emészt fel. Fontos szempont továbbá, hogy a felek pártatlan szakértők kezébe teszik vitás ügyeiket. Az online vitarendező mechanizmus tehát lehetővé teszi a kormányzati szervezeteknek, az üzleti világ szereplőinek és a fogyasztóknak, hogy a legoptimálisabb döntést értsék el, és a legrövidebb időn belül. Az online vitamegoldó mechanizmusból fakadó előnyök alkalmazhatók a jogviták széles körében, így a szellemi alkotások, a biztosítási ügyek, *business-to-business* (B2B) és a *business-to-consumer* (B2C) üzleti konfliktusok terén, valamint más elektronikus kereskedelmi ügyek kapcsán.^[4]

Az online viták esetén azonban az igazi kihívás az, hogy csak online bonyolódjék le a jogvita, nem pedig együtt vagy kiegészítésként az alternatív jogvitával. Például éppen egy olyan interneten kötött ügyletről van szó, ahol a vevő és az eladó különböző kontinenseken, egymástól óriási távolságra tartózkodik, és ehhez jön még hozzá, hogy nem is beszélnek egymás nyelvét. Ugyanakkor egy egyszerű adásvételi ügylet megkötése kettőjük között a világháló útján, ma már pillanat műve. Hasonlóképpen vállalatok kínálnak szolgáltatásokat világszerte az interneten olyan klienseknek, akik a világ különböző országaiban élnek, ahol a személyiségi jogok, a kötelmi jogi szabályok egymástól sok esetben teljesen eltérőek. Amennyiben ezen kapcsolatok során merülnek fel analog jogviták, akkor ezek költségei jelentősek és előre aligha megbecsülhetők. Arról nem is beszélve, hogy ez a helyzet a jogsértések, szerződészegések elszaporodásához vezet, hiszen a kötelezetteknek nincs mit tartani a kárvallottak jogorvoslati fellépésétől. Tehát azt lehet mondani, hogy az online ügyleteknél fellépő jogviták megoldására a leginkább alkalmas mechanizmus az online vitamegoldás.

Az online vitarendező eljárások technológiai megoldásait az USA-ban és Kanadában dolgozták ki először, és jobbra az Egyesült Államokban alkalmazták.^[5] Egy tanulmány szerint 2004-ben már 115 online vitarendezővel foglalkozó oldal volt azonosítható az interneten. Jelenleg a világháló tűnik a legalkalmasabb médiumnak mind a szerződésekből fakadó jogviták, illetve a szerződésen kívüli viták (szerzői jog, adatvédelem, szabad véleménynyilvánítás joga, versenyjog, domain nevek) rendezésére. A kereskedelmi cégek egyébként meglehetősen fontos intézménynek tartják az online vitarendező eljárást, hiszen ez növelné általában a felek egymás iránti bizalmát, egyben a jogbiztonságot. Ez egyenesen az online kereskedelem növekedéséhez és az ebből fakadó komparatív előnyök kiterjedéséhez vezetne.^[6] A nemzetközi kereskedelemben, különösen a világhálón megvalósuló ügyletekben, a felek közti bizalom megteremtése alapvetően kultúra kérdése. E tekintetben világszerte eltérő kultúrákkal találkozunk az adott vita megoldási módjának felfogásában. Más e tekintetben az európai, más az ázsiai vagy éppen afrikai (arab-iszlám) vitarendező kultúra és magatartásforma. Míg Európában a jogi konfliktusok rendezésének természetes és bevett módja a jogvita,

[4] Rule, 2002, 3–4.

[5] A múlt század kilencvenes éveinek közepén az online vitamegoldó eljárásról először a Villanova University, az Online Ombuds Office/University of Massachusetts, a University of Maryland (Online Mediation Project) és a University of Montreal (Cyber Tribunal Project) részvételével tartottak konferenciát.

[6] Wang, 2009, 23.

addig pl. egyes ázsiai országokban magát a vitát barátságosnak és szégyenletesnek tartják. Éppen ezért növekvő igény mutatkozik arra, hogy kialakítsunk olyan szabályanyagot, amely a különböző vitakultúrával rendelkező felek többségének megfelel. Az elektronikus úton folytatott kereskedelem megkönnyítése végett célszerű lenne a viták megoldására is az „egérkattintó” vitarendező eljárást alkalmazni, a szemtől szembeni tárgyalások helyett. Az idevonatkozó elektronikus úton megvalósuló eljárásához, mint az elektronikus kereskedelem kötelmi jogi szabályainak működőképességéhez is, a felek közötti egyfajta bizalmi szint kialakítására van szükség. Ezt nevezhetjük „elektronikus bizalomnak”, angolul „e – confidence”.^[7] Wang^[8] szerint ahhoz, hogy ezt a bizalmi szintet kialakítsuk, az alábbi kérdésekre kell választ találnunk: Minek köszönhető a bizalom hiánya? Melyek azok az információk, amelyeket az online vitamegoldó eljárást szervezőnek bizalmasan kell kezelnie? Milyen lépések teendők ebből a szempontból annak érdekében, hogy a bizalmi viszony megfelelő védelembe részesüljön, illetve a bizalmasság és a transzparencia konfliktusa miképpen oldható fel? Mi történik akkor, ha a vitában álló felek („perlekedő felek”) elégedetlenek az online vitamegoldó eljárást kínáló szervezővel, hol tehetnek ellene panaszt?

Az offline ügyletek kötése során kialakultak világszerte az üzleti bizalmat megerősítő technikák. Ezek lényege: a felek egymással személyes kapcsolatba lépnek, tesztelik egymást, ismerkednek. Tudjuk fontos az üzleti hírnév, amely hosszú időn keresztül, fáradságosan építhető fel. Hasonlóképpen meghatározó szerepet játszik a kereskedő és a fogyasztó között kialakult tartósan jó kapcsolat, például a bankokban a drága, elegáns bútorok a pénzügyi hitelképességét, annak szilárdságát igyekeznek fogyasztóik felé közvetíteni, erősítve azoknak a bankba vetett bizalmát. Az online kapcsolatokban ez hiányzik. Míg a hagyományos vitamegoldó eljárásokban a bizalmi viszony kialakul a megoldás keresése folyamán, addig az online vita éppen a közvetlen személyes kapcsolat hiánya miatt eleve hátrányosabb helyzetből indul. Mielőtt ugyanis a vitában álló felek az online vitarendezés eszközhöz folyamodnának, úgy érzik, hogy egy általuk ismeretlen területre tévedtek. Egyrészt itt tartanak az adataik „ellopásától” (személyi okmány száma, hitelkártya szám, áttekinthetőség hiánya, a hatékony technológiai ismeretek hiánya stb.). Másrészt az online vitamegoldó eljárást kínáló fél ellenőrizhetőségének hiánya miatt a felek tartanak attól, hogy az ezt az információs társadalmi szolgáltatást kínáló fél nem tartja be az általa kínált szolgáltatásra vállalt kötelezettségeit.

II. AZ ONLINE VITAMEGOLDÓ ELJÁRÁS

Alapvetően az alternatív vitarendező eljárások kapcsán alkalmazzuk az online formát. Az alapvető alternatív vitarendező eljárások: választottbíráskodás, medációs eljárás és a tárgyalások. Az első a kontradiktórius eljárás, ahol egy harmadik fél hozza a döntést. A másik kettő esetében konszenzuális eljárásról van szó, ahol a fő cél, hogy a vitában álló felek megoldást találjanak a közöttük lévő nézeteltérések rendezésére, mégpedig

[7] Wang, 2009, 24.

[8] Fayne Fangfei Wang, az angliai University Bournemouth tanára.

vagy a felek maguk, vagy harmadik személy, a mediátor vagy konciliátor közreműködésével. Lényegében az alternatív vitamegoldó technikák elektronizálásáról van szó, azaz egy új technológia alkalmazásáról. Ez a lehetőség adta magát éppen az elektronikus kereskedelem elterjedésével. Ugyanakkor itt nem pusztán arról van szó, hogy az online vitarendezés belehelyezi az alternatív vitát elektronikus környezetbe, hanem egyben megerősíti ezeket az eljárásokat az offline környezetben is. Az Amerikai Jogász Egyesület elektronikus kereskedelemmel és alternatív vitarendező mechanizmusokkal foglalkozó munkacsoportja^[9] az alábbiak szerint definiálta az online vitarendező eljárást. Az online vitarendező eljárás átfogó megnevezés, amely kiterjed az alternatív vitamegoldó mechanizmusok és bírósági eljárások számos formájára, amelyek az internet, a web oldalak, e-mail kommunikáció, interneten forgalmazó média és más információs technológia használatát valósítják meg a vitamegoldó eljárás részeként. A felek szemtől szembe nem találkoznak egymással, leginkább csupán online kommunikációt folytatnak.

Az Ausztráliában működő alternatív vitarendező mechanizmusokkal foglalkozó tanácsadó testület^[10] meghatározásában az online vitamegoldó eljárás olyan eljárás, amelyben a vitamegoldó procedúra során kialakuló kommunikáció, lényeges részében vagy egészében elektronikusan megy végbe, különösen e-mail-eken keresztül.

Olyan felosztás is található a szakirodalomban, amely úgynevezett „kemény” online vitamegoldó rendszert és annak „puha” változatát ismeri. Az előbbi alatt az alternatív vitamegoldó mechanizmusokat értjük, amelyek határozott célja a konfliktus közvetlen rendezése, míg az utóbbi arra törekszik, hogy a felmerülő konfliktusokat megelőzze. Erre jó példa az e-Bay fogyasztói visszajelző rendszere, amely alapján összeállítanak egy „hírnév” listát az elektronikus kereskedelemben fellépő kereskedőkről. Ez önmagában pusztán egyfajta segítséget nyújt az online vitarendező kemény eljárásokhoz azzal, hogy az elektronikus kereskedelemben vetett bizalmat erősíti.^[11]

Itt kell megemlíteni, hogy létezik egy kevésbé ismert elektronikus rendes bírósági szisztéma is, angol nevén az ún. *cybercourt*, *e-court*, *cyber tribunal*. Itt virtuálisan működő bíróságokról van szó. Ez a bíróság lehetővé teszi a peres feleknek, hogy bizonyítékaikat elektronikus úton terjesszék a bíróság elé, sőt lehetővé teszi azt, hogy a felek videokonferencia keretében vitatkozzanak vagy a bíróság meghallgatásokat, tanúvallomásokot bonyolítson le.

Felmerül a kérdés ki hivatott az online vitarendező eljárásokat ellenőrizni? Ez alapvetően a kormányzat feladata, hiszen a kormány rendelkezik e téren a legjelentősebb bizalmi tőkével.^[12]

[9] ABA (American Bar Association) Task Force on E-Commerce and ADR.

[10] Australia National Alternative Dispute Resolution Advisory Council (NADRAC).

[11] Edwards and Wilson: Redress and Alternative Dispute Resolution in EU Cross-border E-Commerce Transactions, briefing note (IP/IMCO/2006-206). IP/A/IMCO/NT/2006-31, PE 382.179, DG Internal Policies of the Union Policy Department Economic and Scientific Policy, European Parliament, available at http://www.europarl.europa.eu/comparl/imco/studies/0701_crossborder_ecom_en.pdf (accessed 3 September 2007).

[12] Schultz, 2004, 71.

III. AZ ONLINE VITAMEGOLDÓ ELJÁRÁSOK KIALAKULÁSÁNAK RÖVID TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉSE

Tulajdonképpen három különböző szakaszt lehetne itt kialakítani. Az első szakasz 1995-ig tartott. Speciális vitamegoldó döntéseket jelentett, speciális kontextusban. A második szakasz 1995-től 1998-ig, párhuzamosan az internet elterjedésével, ezen belül is a kereskedelmi médiumok megjelenésével. Az alapvető elgondolás az volt, hogy az úgynevezett „*cyberspace*”, „kibernetikai térség” kialakulása, kiterjedése megköveteli az idevonatkozó jogi szabályozást, illetve a hagyományos (offline) jogviszonyokban alkalmazott vitarendező mechanizmusokhoz hasonló intézmények kialakítását, elterjesztését. Ebben a szakaszban az online vitarendező eljárásokra vonatkozó kísérletezések egyetemi és non profit szervezetek támogatásával valósulhatott meg. A harmadik szakasz napjainkig terjed, amikor is a kereskedelmi, és más gazdálkodó szervezetek is érdeklődnek az ilyen konfliktusrendező lehetőségek iránt. Ez a társadalmi és gazdasági körök részéről megnyilvánuló egyre fokozódó érdeklődés késztette arra a kormányokat és a nemzetközi szervezeteket, hogy foglalkozzanak a kérdés szabályozásával. A világháló, mint kereskedelmi ügyleteket is kínáló térség minden bizonnyal igényel egy online konfliktusrendező mechanizmust. Ám az internet nem csupán kereskedelmi, de más területeken is számos információs társadalmi szolgáltatásokat kínál (politika, oktatás, kultúra stb.), ahol szintén felmerülhetnek konfliktusok, amelyeket legcélszerűbben az online vitamegoldó döntésekkel lehetne rendezni. Ilyen formán a funkcionális szerepet betöltő vitamegoldó mechanizmus válhatna az egyik legfontosabb komponensévé az információs társadalmi szolgáltatásoknak.

IV. AZ ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM ÉS AZ ONLINE VITARENDEZÉS KIFEJLŐDÉSE

Az online vitamegoldó mechanizmusok elterjedésének motorja az elektronikus kereskedelem. A „B2B” azaz *Business-to-business*, avagy a vállalatok között létrejött ügyletek, valamint kereskedő és a fogyasztó (B2C=*business – to consumer*) közötti elektronikus szerződések nagy számban jöttek létre az elmúlt időszakban. Ez természetesen összefüggésben van az internet magánhasználatának elterjedésével, ami mára már a világ lakosságának 30 százalékát fedi le. 1999 és 2009 között az elektronikus kereskedelmi tranzakciók értéke mintegy 400 %-ot emelkedett (33 milliárd dollárról 182 milliárdra) magában csak az Egyesült Államokban. Az előrejelzések szerint az USA-ban 2015-ig évente 10 %-kal fog az elektronikus kereskedelem volumene növekedni, és el fogja érni 279 milliárd dollárt 2015-re. Az egyre növekvő tranzakciók egyre több jogvitát vonzanak maguk után, amellyel a bíróságok egyre nehezebben birkóznak meg számos ok miatt: a perek nagy száma; a perértékek alacsony volta; a peresedés költségeinek aránytalansága; az alkalmazandó jog; az ítéletek végrehajtása más országban. Éppen ezért a bíróságok, főképpen az angolszász jogrendszerű országokban, szorgalmazzák az elektronikus kereskedelem terén az alternatív vitamegoldó technikák alkalmazását, mint a rendes bírósági eljárásokat kiváltó hatékony megoldást. Megjegyzendő, hogy itt a hagyományos (analóg) alternatív vitamegoldó eljárások egyáltalán nem jelentenek

valódi megoldás (pl. választott bírósági eljárás), hanem az online vitarendezés alkalmazása hozná meg a kívánt eredményt.

Ellentétben más vitamegoldó eljárásokkal, az online vitarendezés gyors, hatékony, rugalmas és költségei is kedvezően alacsonyak. Ez nem csak a hazai elektronikus kereskedelemről fakadó jogvitákra, de a határokon átnyúlókra is vonatkozik. Az online vitamegoldó eljárás szabályai nem kötődnek az egyes nemzeti jogok szabályaihoz, hanem globális jellegűek, mint az internet maga, ahol a vita alapjául szolgáló ügyletek kötöttek. Ez a vitamegoldó mechanizmus különösen fontos a fogyasztó számára, hiszen az online vásárlások iránti bizalmatlanságát csökkenti, azaz növeli a világháló segítségével létrejövő kereskedelmi tranzakciók számát.

V. A GLOBÁLIS JELLEGŰ ONLINE VITAMEGOLDÓ MECHANIZMUS SZERKEZETI FELÉPÍTÉSE

Mindenek előtt érdemes néhány már létező online vitamegoldó mechanizmust megemlíteni. Ilyen például az (i) eBay, amely évente 60 millió elektronikus kereskedelmi ügylettel kapcsolatos jogvitát bonyolít le az ún. PayPal és on-eBay vitamegoldó platformokon (fórumokon) keresztül. Ezeknek az ügyeknek az értéke 100 dollár körül mozog, és rendszerint az áru le nem szállítása, illetve nem szerződészerű teljesítése miatt indítják meg a vevők. Az on-eBay platform nem csak a vitarendezésben vesz részt, de információkat is ad a vevőknek az eladókról, sőt az eladókra nézve egyfajta minősítési rendszert is fenntart, különböző színű csillagokkal jelölve meg az eladókat. (ii) Másik online vitamegoldó rendszer a Concilianet Mexikóban. Ez a vitamegoldó platform nem csak elektronikus kereskedelmi ügyletekkel, hanem analóg adásvételi szerződésekből fakadó jogvitával is foglalkozik. A platformot használó fogyasztóknak e-mail címüket és egy jelszót kell megadniuk azonosításukra. Ez a vitamegoldó szervezet kártérítési ügyekkel nem foglalkozik, pusztán a nem szerződészerű teljesítés, a jótállás, fizetés megtagadása kérdésében jár el. A panasz e-mail-en keresztül tehető meg, amire a platform öt napon belül köteles válaszolni. A panaszos fél az interneten követheti ügyének alakulását, státusát. A platform meghatároz egy időpontot a vita lefolytatására, ahol a panaszos félnek a Concilianeten keresztül kell „megjelennie”. Az egyeztető vitamegoldó eljárás egy ún. virtuális tárgyalóteremben megy végbe. A tárgyaláson a panaszos, a bepanaszolt szállító és a mediátor vesz részt. (iii) Megemlítendő az internetes domain neveket menedzselő ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) testület elektronikus vitarendező platformja is, amely a domain nevek használata kapcsán felmerült jogvitákat kísérli meg rendezni. Ilyen vitamegoldó platformmal rendelkezik még az OAS (Organization of American States), BBB (Better Business Bureau), E-Commerce Redress Interchange (ECRI), NGO Fast Track Substantive Principles-Common ODR Data Standards.

A fent említett online vitarendező platformok olyan rendszerekben működnek, amelyek egymással nincsenek kapcsolatban és köztük semmiféle koordináció nem létezik. A viták rendezésére és a fogyasztók érdekeinek védelmére ezért egy koordinált rendszerre lenne szükség. Ez egy hatékony mechanizmust jelentene, amely közvetítene az egységesített online vitamegoldó mechanizmusok között nemzetközi viszonylatokban.

Egy nemzetközi online vitamegoldó eljárás lényege, hogy az ilyen globális rendszerben résztvevő vitamegoldó programok az alábbi feltételeknek feleljenek meg: egymással összhangban lévő kritériumok és hasonló szabályok alapján működjenek; szükséges, hogy akkreditált legyen vagy nemzeti hatóságok felügyelet engedélyezze előzetesen a tevékenységet; olyan, az Interneten is elérhető fogyasztóvédelmi központok támogatását élvezze, amelyek iránymutatást adnak a fogyasztóknak, illetve a hazai online kereskedőkkel is kapcsolatban állnak; nyilvánosan is elismert, az online vitamegoldó eljárási rendre vonatkozó nyelvezet és kommunikációs szabványok kialakítása minden online vitamegoldó mechanizmust kínáló szolgáltató és fogyasztóvédelmi központ részére annak érdekében, hogy megkönnyítsék a vitatott kérdés megoldását a felek, illetve a vitamegoldó eljárásban döntés hozni hivatott harmadik fél részére (mediátor, választott bíró); úgynevezett online platformként kell működnie, követve az online viták megoldására kialakított közös nyelvezetet.^[13]

Egy globális online vitamegoldó rendszer alkotóelemei a következők: egy minimális közös szabályanyag az online vitamegoldó eljárást kínáló szolgáltatók (provider) és a vitát lebonyolító semleges személyek (neutral) jogállásáról;^[14] egy olyan hálózat létesítése, amely az online vitarendező testületeket köti össze; és szükséges továbbá a határokon átvéelő online vitamegoldó infrastruktúra szabályainak kimunkálása, valamint olyan online vitamegoldó globális és regionális programok alapítása, amelyek egymással versengenek, de ki is egészítik egymást.^[15]

Az eddigi elemzésekből kitűnik, hogy egy nemzetközi, mondhatni határokat nem ismerő infrastruktúra kialakításának előfeltétele, hogy a vitát lezáró határozat szempontjából releváns személyeket és intézményeket (pl. vevő és eladó, az online vitamegoldó eljárást kínáló szolgáltató, fogyasztóvédelmi szervezetek, kormánysszervek, végrehajtó szervek stb.) egymást kiegészítő jelleggel összekapcsoljuk, lehetővé téve ezzel az információk kellő időben történő kölcsönös cseréjét és mindezt több nyelven. Így jöhet létre egy olyan információ tömeg, *adatbank*, amely tartalmazná a vitás ügyeket, a vitatkozó felek közti üzenetváltásokat, a javasolt megoldásokat, a döntéseket és megállapodásokat.

1. UNCITRAL munkacsoport

Az UNCITRAL III. munkacsoport 2011. májusában megtartott ülésén Rule, Loeb, Wing és Katsh USA és cseh képviselők az alábbiak szerint képzelték el az említett adatbank közvetlen szerepeit:

Közös adatstruktúra. Ezt a rendszer összes résztvevője alakítja ki, használja, felülvizsgálja és megállapodás köt róla. Ezt a struktúrát kell alkalmazni minden egyes adatra nézve, amelyet egy adott ügy kapcsán használnak, együtt a specifikus adattípusokkal, tartalommal és függelékkel.

Standardizált kódok átfogó készlete. Szükséges, hogy a résztvevők erről megállapodjanak a vitás ügyekre vonatkoztatva. A standardizált kódok magukban foglalnak úgynevezett

[13] Del Duca – Rule – Leobl, 2011, 16.

[14] Ezt a szabályanyagot jelenleg az UNCITRAL III. munkacsoportja dolgozza ki.

[15] Del Duca – Rule – Leobl, 2011, 16.

indíték — és döntési kódokat, valamint olyan kódokat, amelyeket a vitában álló felek használnak tárgyalásaik során, illetve a vitáik saját maguk által kialakított vitaszintjein. Ezek a numerikus kódok összefüggésbe hoznak minden egyes általánosan vitatott kérdést, választ és döntéstípust, ilyen formán amennyiben egy ügy megosztásra kerül a hálózatba kapcsolt számítógépek között, az indíték kódok leírják a vita és az arról szóló döntés pontos természetét. Ezek a kódok nagyban megkönnyítik a kommunikációt a felek között, akik nem beszélnek közös nyelvet, csupán ismerik a kódokat és azok jelentését. Mindez jelentősen elősegíti az adott ügy legfontosabb aspektusainak megértését. *Az elektronikus kereskedelmi kifogások (panaszok) orvoslását szolgáló csatlakozási szabvány (ECRI).* A fent említett közös adatstruktúra, mint nemzetközi, többnyelvű kommunikációs modell ajánlott az online vitarendezés lebonyolításához az ECRI megnevezéssel. Az ECRI ötletének lényege, hogy az online vitamegoldás szabvány kódja nem csak szöveges és numerikus formában jeleníthető meg, hanem szimbólum vagy képi alakzatban is. Ez az online vitamegoldó rendszerhez való hozzáférést széles körben teszi lehetővé, hiszen elektronikus készülékek különböző formáit lehet használni, ideértve a mobil telefont is. Ez ugyancsak korlátlan hozzáférést tesz lehetővé a jogorvoslati rendszerhez azoknak a személyeknek a számára, akiknek a szövegszerű kommunikáció amúgy nehézséget okozna. Az ECRI használata, a korlátok csökkentésével nagymértékben megkönnyíti bizonyos populáció részére a vitarendezésben való részvételt.

Az egyszerű tényekre alapozott ügyekkel kapcsolatos adatstruktúra. Ezek az ügyek lehetnek: (i) megrendelt áruk, szolgáltatások, de a szállításuk, teljesítésük elmaradt; (ii) az áru, szolgáltatás nem lett megrendelve; (iii) nem szerződészerű árut szállítottak vagy szolgáltatást teljesítettek; (iv) a fizetés teljesítése elmaradt. Ezeket az adatstruktúrákat lehet majd bővíteni a fejlesztések előrehaladtával.

A viták rendezésére és a hatékony végrehajtásra vonatkozó elengedhetetlen architektúra. A közös adatstruktúra nem csak a viták határokon átnyúló rendezésére, de a vitákat lezáró döntések hatékony végrehajtására is alkalmas megoldást kínál. Összekötetést teremt a köz - és a magán jogorvoslati rendszerek között. Ez a kapcsolat nélkülözhetetlen komponense a határokon átnyúló végrehajtási cselekményeknek, amelyek minden fajta fizetési csatornákon és internetes közvetítés útján valósulnak meg.

Globális/regionális adatbázis. Egy ilyen adatbázis minden résztvevő számára rendelkezésre álló szolgáltatás a világhálón, így tehát a vitás ügyek az érdekeltek számára bárhol a világon elérhetővé válhatnak. Jelenleg ez ad hoc jelleggel valósulhat meg egyes érdekelt csoportok között, azaz az egyes információs bázisok nem kompatibilisek egymással és nem csatlakoznak egymáshoz. Az újfajta megoldások viszont lehetővé teszi, hogy minden rendszeren keresztül az ügyek elérhetőek legyenek, ami jobb holisztikus megfigyelést és válaszadást tesz lehetővé.

Az adatbázis további hasznos feladatokat is elláthat a fent említett alapvető funkciókon túl. Ilyen például a *vevők informálása*, mégpedig mindenhol a világban, különösen jogaikról, az online vitarendezés lehetőségeiről, illetve a végrehajtással kapcsolatos eljárási kérdésekről. Továbbá az adatbázis lehetővé teheti egy automatikus tárgyalási adatcsere platform működtetését, ahol a felek előzetes tárgyalásokba bocsátkozhatnak, mielőtt az online vitamegoldó eljárást elkezdenék, illetve választott bírósághoz fordulnának. Az eBay online vitamegoldó platform szerint ez jelentősen redukálná a jogviták számát.

Ugyancsak az adatbázis haszna lehetne egy olyan *globális logó* rögzítése, amely lehetővé tenné az interneten vásárlók, de a kereskedők számára is, hogy egy gombnyomásra tájékozódjanak az online vitarendezés szabályairól és lehetőségeiről, a fogyasztóvédelmi jogorvoslatokról. A logót az eladó web oldalára telepítenék. Az online vitamegoldó eljárások logóját egy ún. „*clearing house*”, egy központi hely bocsátaná a világhálón forgalmazó kereskedők részére ellenszolgáltatás, azaz egy méltányos díj ellenébe. A *clearing house* számára az egész rendszer, azaz a résztvevők áttekinthetővé és ismertté válhatnának, illetve a rendszer működésének megfigyelése válna lehetővé e központ számára.

Az online adatcsere végül segítséget jelent az online vitamegoldó eljárás kínáló *szolgáltatóknak* is, mivel segít az eljárás adminisztrációs feladatainak teljesítésében, létrehozza az ügy záródokumentumát. Ezen túlmenően lehetővé teszi a vitát megoldó döntéseket azzal, hogy fenntartja az adott ügy bizalmas kezelését, az adatok védelmét és biztosítja a magánszféra megóvását.

2. Charles Underhill konstrukciója

Charles Underhill, az USA-beli Better Business Bureau főtanácsadója szerint egy globális online vitamegoldó rendszer felállítása szükségessé teszi egy, az ezt kínáló szolgáltatók hálózatának a megteremtését. Ezt a hálózatot az alábbiak szerint lehetne kialakítani. A *részvétel* ebben a hálózatban minden közvetítő, online és alternatív vitarendező és fogyasztóvédelmi szervezet számára nyitva áll. A jövőben az online és alternatív vitarendezést kínáló szolgáltatók fogják az ügyek adminisztrációját elvégezni, a fogyasztóvédelmi szervezetek pedig tájékoztatják a fogyasztókat és kapcsolatot teremtenek a hazai online eladókkal annak érdekében, hogy lehetővé váljon a széleskörű részvétel a nemzetközi online vitamegoldó mechanizmusban.

Az *online határokon átívelő infrastruktúrán alapuló platform* az online és alternatív vitarendezést kínáló és a hálózatban résztvevő szervezetek, valamint a fogyasztóvédelmi testületek szolgáltató intézménye. Maga a platform nem végez konkrét vitarendezési cselekményeket, hanem a vitarendezést végrehajtó online vitarendezést kínáló szolgáltatóknak és fogyasztóvédelmi szervezeteknek nyújt szolgáltatásokat (kvázi mediációs központ). A platformszolgáltatást lényegében műszaki szakemberek nemzetközi csapata (team) biztosítaná a nemzetközi vitarendező és fogyasztóvédelmi szervezetek anyagi támogatásával.

A fentiekkel összhangban, a műszaki szakértőknek ki kell alakítaniuk egy mindenki számára elérhető *kommunikációs szabványt és minimum műszaki követelményeket* a jövőben tevékenykedni kívánó online vitarendezést kínáló szervezeteknek. Ezek az alapszabványt és a minimum követelményeket kiegészíthetik és összhangba hozhatják saját műszaki megoldásaikkal. Az online vitaközvetítők továbbá vállalják azt a kötelezettséget, hogy minden programmódosításról, változtatásról tájékoztatják a műszaki team-et, amely ezt az információt közzé és elérhetővé teszi mindenki számára. Egyébként a műszaki team fejlesztheti, szükség esetén megváltoztathatja az alap és minimum szabványokat. Ezekről az online vitarendező fórumokat köteles tájékoztatni.

Az online vitamegoldó processzust kínáló szervezet kibocsáthat *pótlólagos szabályokat*, de ezek nem ütközhetnek az online vitarendezés általános szabályaival, csupán kiegészíthetik azokat.

A hálózat működtetője követi és biztosítja a nemzetközi online vitamegoldó infrastruktúra (platform) fenntartását. Feladata az is, hogy megakadályozza az ún. fórum shopping és az online vitarendező szolgáltatók közti váltogatás (*cherry picking*) lehetőségét. Az online vitamegoldás lehetőségét kínáló szolgáltatónak fontos szerepe, hogy ösztönözze az interneten eladókat, vegyenek részt, alkalmazzák az online vitamegoldó eljárást mint alapvető üzleti gyakorlatot, illetve mint hasznos, a fogyasztókat segítő szolgáltatást. Az üzleti oldal választhatja a határokon átnyúló online vitarendezést egyes ügyleteknél vagy a mindenki számára nyitva álló online vitarendező és/vagy ún. *trust mark* programok alkalmazásával.

3. Az UNCITRAL Bécsben

A hálózat prezentációjára 2011 őszén került sor Bécsben, az UNCITRAL-ban folyó munka keretében. Az alábbi főbb feladatokat látná el a rendszer: az online vitamegoldó platform funkcióinak vizsgálata és ellenőrzése, valamint a szolgáltató team által adott információk a platform működéséről; az online vitamegoldó eljárás költségeire vonatkozó információk; a szükséges/kívánatos koordináció az egyes online vitamegoldást szolgáltató érdekelt szervezetek között; kapcsolat és vita a fizetést biztosító intézményekkel; kapcsolat és vita a nagy online kereskedőkkel és az online kereskedők szervezeteivel. Várhatóan a nemzetközi online vitamegoldó rendszer lépésről lépésre kerül majd kialakításra az elkövetkező években.

Az online vitamegoldó eljárás globális szabályozása 2010 nyara óta szerepel az UNCITRAL munkaprogramjában. A szakértői tárgyalások azokra a jogvitákra vonatkoznak, amelyek a nemzetközi elektronikus kereskedelmi tranzakciók alapján keletkeznek vállalatok (B2B), vállalatok és fogyasztók (B2C) között. A 2011. év nyarán tartott UNCITRAL bizottsági ülés hangsúlyozta, hogy a munkacsoport kiterjesztheti munkáját a csak fogyasztók közötti elektronikus jogvitákra is, de az idevonatkozó szabályozás nem helyettesítheti a fogyasztóvédelemre vonatkozó nemzetközi szabályokat. Ugyanakkor a munkacsoport a fogyasztóvédelmi szempontokat jogalkotónak munkája során figyelembe kell vennie. Itt az UNCITRAL Bizottság külön kihangsúlyozta a fejlődő országok érdekeit és helyzetét, különösen azokat, amelyek háborús konfliktusok miatt hátrányos gazdasági és társadalmi helyzetbe kerültek. (A/CN.9/WG.III/WP.116).

A munkacsoport javaslatait figyelembe véve az UNCITRAL Titkársága elkészítette a nemzetközi elektronikus jogviták rendezését hivatott ún. Általános Szabályok (*The Rules*, a továbbiakban Szabályok) első tervezetét. (A/CN.9/WG.III/WP.117 and A/CN.9/WG.III/WP.117. Add.1). A most lezajlott munkacsoport ennek megvitatásával kezdte el munkáját.

A Szabályok az UNCITRAL gyakorlatában olyan mintaszöveget jelentenek, amelyeket a nemzetközi kereskedelmi-magánjogi kapcsolatokban alkalmaznak a szerződéses viszonyba bocsátkozó felek. A bevezető rendelkezések meghatározzák a Szabályok tárgyi hatályát: nemzetközi, alacsony értékű, de nagy mennyiségben előforduló, elektronikus kommunikáció során létrejövő ügyletekről van szó. Az alanyi hatály véglegesen még nem alakult ki, azaz egyelőre a Szabályok felek alatt a vállalatok (B2B), és a vállalatok és fogyasztók (B2C) közötti jogviszonyok alanyait értik, nem zárva ki esetleg hatályuknak a fogyasztók közötti ügyletekre történő kiterjesztését sem.

IRODALOM

- Cortés, Pablo (2011): *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Routledge Taylor & Francis Group, London és New York.
- Rule, Colin (2002): *Online Dispute Resolution for Business*. Jossey – Bass, San Francisco.
- Wang, Faye Fangfei (2009): *Online Dispute Resolution*. Chandos Publishing, Oxford – Cambridge – New Delhi.
- Edwards & Wilson: Redress and Alternative Dispute Resolution in EU Cross-border E –Commerce Transactions, briefing note (IP/IMCO/2006 -206). IP/A/IMCO/NT/2006 -31, PE 382.179, DG Internal Policies of the Union Policy Department Economic and Scientific Policy, European Parliament, Elérhető: http://www.europarl.europa.eu/comparl/imco/studies/0701_crossborder_ecom_en.pdf (2007.09.03.)
- Schultz, Thomas (2004): Does Online Dispute Resolution Need Governmental Intervention? The Case for Architectures of Control and Trust. In: *North Carolina Journal of Law & Technology*, Vol. 6, Issue 1, 71–106.
- Del Duca, Louis – Rule, Colin – Leobl, Zbynek (2011): Facilitating Expansion of Cross – Border E – Commerce – Developing a Global Online Dispute Resolution System. In: *Penn State Law Legal Studies Research Paper No. 25-2011*, 28 p.
- Report of the United Nations Commission on International Trade Law, 45. session, 2012, A/67/17
- Report of the UNCITRAL Working Group III. on its 24. and 25. sessions (A/CN.9/739 and A/CN.9/744)