

Online vitarendezés – működő formák a piacon és az „államosítás” lehetséges útjai



Absztrakt: A technológiai fejlődés lehetőséget kínál az igazságszolgáltatás egyszerűsítésére, a társadalom áttételesen emiatt új kihívásokat támasztott vele szemben, amikor a bíróság kapcsán hangsúlyosabban elvárja az eljárás gyors és eredményes lefolyását. Az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés fogalmának 21. századi kiterjesztése felhívta a figyelmet a rendszerszintű problémákra, amelyek kezelésére alternatív megoldások terjedtek el az állami és magánszektorban egyaránt. Az ezredforduló környékén az e-kereskedelem térnyerésével az alternatív vitarendezés speciális formájaként megjelent az online vitarendezés a magánszektorban, amely a bírósághoz fordulásnál olcsóbb és gyorsabb megoldásnak bizonyul egyes esetekben. A fejezet betekintést ad az online vitarendezési lehetőségek heterogén világába: az online vitarendezés nem feltétlenül a szűk értelemben vett vitarendezésre, azaz a vita független külső személy általi eldöntésére szolgál, és az online vitarendezési platform sem minden esetben feltételez két, egymással szemben álló felet. Az online vitarendezés sem mentes az alternatív vitarendezés alapvető problémájától, miszerint nem nyújt állami igazságszolgáltatást kihagyható segítséget abban az esetben, ha valamely vitás fél rosszhiszemű. Ennek kiküszöbölésére kínálhat megoldást az online vitarendezés államosítása, vagyis a bírósági rendszerbe való beemelése az arra alkalmas ügyekben. Ez a fejezet amellet érvel, hogy az igazságszolgáltatáshoz hozzáférés kiteljesedése érdekében a bíróságnak ki kell terjesztenie funkcióját az online vitarendezés eszközeivel a jogviták megelőzésére és kordában tartására is.

Tárgyszavak: alternatív vitarendezés; angol igazságügyi reform; automatizáció; bírósági vitarendezés; Civil Resolution Tribunal; eBay; e-kereskedelem; Európa Tanács; Európai Unió online vitarendezési platformja; facilitáció; igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés; informális jogi tájékozódás; Modria; online bíróság; online vitarendezés; privát vitarendezés; UNCITRAL; vita kordában tartása; vita megelőzése; vita rendezése

¹ Pálfi Dóra 2015-ben végzett az Eötvös Loránd Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Karán. Két évet ügyvédjelöltként dolgozott, majd 2017-ben a Fővárosi Törvényszék bírósági fogalmazója, 2020-ban pedig az Országos Bírósági Hivatal bírósági titkára lett. A Károli Gáspár Református Egyetemen bünyügyi szakjogász végzettséget szerzett 2019-ben, 2020-tól óraadó (az Európai Unió joga), illetve PhD-hallgató ugyanott, választott témája: a digitalizáció hatása a magánjogi igényérvényesítésre.

Bevezetés

A technológia a folyamatos fejlődésével számos területen teszi egyszerűbbé az életünket, és ez alól az igazságszolgáltatás sem kivétel. Ez hatással van az emberek gondolkodására, a funkcionális megközelítéssel erősödni látszik a jog és a bíróság szolgáltató jellegének hangsúlyozása is: a társadalomnak – kis túlzással – nem arra van szüksége, hogy a jogi képviselők érvek összeütköztetésével meggyőzzék a bírót, aki aztán meghozza az ítéletet, hanem arra, hogy a jogviták gyorsan és eredményesen rendeződjenek. Erre kínál lehetőséget az online vitarendezés.

Ez a fejezet bemutatja az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés fogalmának megjelenését és tartalmának bővülését, az alternatív és az online vitarendezés kialakulását. Ezt követően felvillant néhány, a piacon és az állami szektorban megjelent online vitarendezést támogató szolgáltatást, és kitér az online vitarendezés nemzetközi szabályozási kísérleteire. A fejezet amellet érvel, hogy az igazságszolgáltatáshoz hozzáférés kiteljesedése érdekében a bíróságnak ki kell terjesztenie funkcióját az online vitarendezés eszközeivel a jogviták megelőzésére és kordában tartására is.

Igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés és az alternatív vitarendezés megjelenése

Az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés mint a 20. század második felének legnagyobb hatású polgári eljárásjogi irányzata a Mauro Cappelletti által kezdeményezett tényfeltárási kutatás nyomán bontakozott ki. A firenzei Acces-to-Justice projekt eredményeként 1978–79-ben kiadott jelentés legnagyobb érdeme az volt, hogy a polgári eljárásjog-tudomány figyelmét a dogmatikai problémák mellett a jogérvényesítés ténylegességével összefüggő kérdésekre („tényleges joghoz jutás”) is ráirányította, ami végeredményben az 1990-es évek kodifikációs hullámát kiváltó polgári eljárásjogi reformmozgalmak kibontakozásához vezetett.² Az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést az 1970-es években úgy definiálták, mint azt a rendszert, amellyel az emberek érvényesíthetik jogaikat, és/vagy rendezhetik vitáikat az állam garanciái mellett. Elvárásként fogalmazták meg, hogy az igazságszolgáltatásnak mindenki számára egyenlően hozzáférhetőnek kell lennie, továbbá egyénileg és társadalmilag igazságos eredményre vezetnie. A 21. században e fogalomnak már számos eltérő jelentéstartalmat tulajdonítottak: míg egyes szerzők továbbra is az alapvető tartalomra fókuszálva a törvény előtti egyenlőség minden ember számára történő biztosítását és biztosíthatóságát értik alatta, mások kiterjesztik a kérdéskört a jogi végrehajthatóságra, a szegények és hátrányos helyzetűek igényeihez igazított innovatív vitarendezési mechanizmusokra, illetőleg olyan intézkedésekre, amelyek a gazdasági-társadalmi-kulturális jogok érvényesítését és a nagy vagyoni egyenlőtlenségek okozta kiegyenlítetlen erőviszonyok orvoslását teszik lehetővé. Az igazság-

² Kengyel Miklós: A polgári eljárásjog az ezredfordulón. *Magyar Jog*, 47. (2000), 12. 711–712.

szolgáltatáshoz való hozzáférés teljességéhez továbbá a jogvita rendezésére szolgáló fórumhoz vagy eljáráshoz való hozzáféréseken túl az is hozzátartozik, hogy az ennek eredményeként születő döntés igazságos legyen.³

Belátható, hogy a bíróság hagyományos jellemzőire tekintettel az állami igazságszolgáltatás nem minden típusú jogvita kezelésére alkalmas vagy éppen szükséges. Ennek különböző okai lehetnek: a felek közötti elmergesedő viszony betokosodhat a merev és időigényes peres eljárásban, vagy éppen az igényérvényesítés költségei meghaladnák a követelés értékét. Az alkalmatlanság pontos okának beazonosítását követően innovatív megoldási javaslatok születtek ezek kiküszöbölésére. Így, a polgári bíróság kudarcából⁴ kinőve jelent meg az alternatív vitarendezés intézménye is a 20. század utolsó évtizedeiben: mivel a bíróság nem tudta kielégíteni az ügyfelek igényeit a kívánt formában. Ezzel az állam lehetőséget biztosított az igazságszolgáltatás magánjellegű kiegészítésére. A jogviták megoldására innentől tehát nem a bírósághoz fordulás volt az egyetlen út, sőt az egyre inkább csak végső megoldásként szolgált.⁵ Alternatív vitarendezésnek tekintjük a viták rendezésének minden olyan eszközét, amely peren kívüli mechanizmusok útján alternatívaként van jelen a bírósághoz fordulás mellett.⁶ Az alternatív vitarendezés számos formája ismert. Megvalósulhat harmadik fél bevonásával vagy anélkül is, eredményét tekintve lehet determináló jellegű vagy pusztán a kommunikációt támogató, egyezség elérésére törekvő, végrehajthatósággal nem járó eljárás. Az alternatív vitarendezés legismertebb intézményesült módjai a mediáció, a közvetítés és a választottbírói eljárás.

Az alternatív vitarendezés alapvetően a vitában álló felek közös (jó) belátására alapozva tud csak működni, hiszen az eljárás eleve vagy a megegyezésre törekvő együttműködésen alapul, vagy a megindulásához alávetés, azaz a felek egyező akaratnyilatkozata kell. Ha nincs meg a közös szándék a jogvita mielőbbi és lehető legolcsóbb rendezésére, az alternatív vitarendezés helyett a vitát rendezni kívánó fél számára lehetőségként csak az adott ügýtípusra nem mindig alkalmas bírósági út marad, vagy le kell mondania az igénye érvényesítéséről, így elesik az igazságszolgáltatáshoz való hozzáféréstől.

Bár a statisztikákban inkább azt hangsúlyozzák, hogy a mediációs eljárások 80%-ában egyezsége jutnak a felek,⁷ ennek értékelésekor nem szabad megfeledkezni a mögöttes összefüggésről: a mediációban a felek eleve önkéntes alapon vesznek részt – aki hozzájárult az eljárás lefolytatásához, jó eséllyel maga is törekszik annak eredményességére.

³ Lola Akin Ojelabi – Mary Anne Noone: Jurisdictional Perspectives on Alternative Dispute Resolution and Access to Justice: Introduction. *International Journal of Law in Context*, 16. (2020), 2. 103–105.

⁴ Hazel Genn: *Judging Civil Justice*. Cambridge, Cambridge University Press, 2010. 115–116.

⁵ Monica Calu – Costel Stanciu: Collective Redress for Consumers: Toward an EU Wide Collective Action Mechanism. *Global Economic Observer*, 6. (2018), 2. 39.

⁶ Calu–Stanciu (2018): i. m. 38.

⁷ Nigel Broadbent: Alternative Dispute Resolution. *Legal Information Management*, 9. (2009), 3. 195.

Az online vitarendezés fogalma és története

Az alternatív vitarendezés történetében új fejezetet nyitott az internet elterjedésével megjelenő online vitarendezés. Online vitarendezés (a továbbiakban az angol elnevezés Online Dispute Resolution nyomán ODR) alatt *tág értelemben* azt a mechanizmust értjük, amely során az információs és kommunikációs technológiát hasznosítják a viták megelőzésében és megoldásában. E tág definícióba beleértendőek a később tárgyalandó online bíróságok is, amelyek lényegében online vitarendezési technikákat alkalmaznak.⁸ Az online vitarendezés *szűk értelemben* a (bírósághoz képest) alternatív vitarendezés egy specializált fajtája, így meghatározza a bíróságon kívüli jelleg, tehát nem jogi eljárás.⁹ Ha ebben a formában sikeres a vita kordában tartása, az nem kerül a bíróság elé.

Az online vitarendezésnek természetéből fakadóan szüksége van megfelelő fórumra, amelyet platformként szokás említeni. Az online vitarendezési platform olyan, az online vitarendezést nyújtó szolgáltató által működtetett rendszer, amely alkalmas a (vitarendezés során) a kommunikáció generálására, küldésére, fogadására, tárolására, cseréjére vagy más módon történő feldolgozására, garantálva az adatok biztonságát.¹⁰ Az online vitarendezés az 1990-es évek végén kezdett el virágozni.¹¹ Ekkor indult el ugyanis az e-kereskedelem,¹² amely szükségszerűen magával hozta az ebből fakadó jogvitákat.¹³ Az e-kereskedelem kifejezetten kockázatos, hiszen az egymással ügyletet kötő felek nem ismerik egymást, a globális szintén pedig joghatósági és alkalmazandó joggal kapcsolatos problémák is felmerülnek, amelyek kezelése a viszonylag kis összegű követelések esetében gazdaságilag nem kifizetődő. Bár a bírósághoz fordulás elvi lehetősége itt is adott, a gyakorlatban ez nem jelenti azt, hogy ily módon teljesül az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés, mert a bíróság a határokon átnyúló alacsony ügyértékű, tömegesen előforduló eljárásokban nem tud hatékony jogorvoslatot nyújtani, ugyanakkor az online vitarendezés ígéretesnek

⁸ Richard Susskind: *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford, Oxford University Press, 2019. 62.

⁹ Dave Orr – Colin Rule: Online Dispute Resolution. In Daniel Martin Katz – Ron Dolin – Michael J. Bommarito (szerk.): *Legal Informatics*. Cambridge, Cambridge University Press, 2021. 409.

¹⁰ *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution*. New York, United Nations, Commission on International Trade Law, 2017. V. fejezet, 26. pont

¹¹ Mireze Philippe: ODR Redress System for Consumer Disputes: Clarification, *UNCITRAL Works & EU Regulation on ODR. International Journal of Online Dispute Resolution*, 1. (2014), 1. 57.

¹² 1992-ig az internetet kezelő National Science Foundation (Nemzeti Tudományos Alapítvány) tiltotta a kereskedelmi célú használatát. Lásd: Ethan Katsh: ODR: A Look at History. In Mohamed S. Abdel Wahab – Ethan Katsh – Daniel Rainey (szerk.): *Online Dispute Resolution: Theory and Practice A Treatise on Technology and Dispute Resolution*. The Hague, Eleven International Publishing, 2012.

¹³ Berend R. de Vries: Book Review of Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice. *Information & Communications Technology Law*, 15. (2006), 1. 121.

bizonyult a bírósági funkciók kiegészítésére e területen.¹⁴ 1999-ben Ethan Katsh vezetésével indult az első pilot online vitarendezési program az eBayen felmerülő jogviták megoldására. A pilotprogram egészen a mai SquareTrade-ig nőtte ki magát, amely cég sokáig vezető szerepet töltött be az e-kereskedelmi viták megoldásában.¹⁵ 2002-ben az eBay megvásárolta a PayPalt, majd 2008-ban a két cég külső szerződött partner helyett házon belülre helyezte át az online vitarendezési programját. Az eBay vitarendezéséért nyolc éven keresztül felelős Colin Rule később megalapította a Modria platformot, amelyet azóta a Tyler Technologies vásárolt meg, és ma is jelentős meghatározója a piacnak.¹⁶ Az eBaynek azért kellett bevezetnie az online vitarendezési mechanizmusát, hogy megőrizze a felek bizalmát, meg kellett előzni ugyanis, hogy a globális e-kereskedelem jellemzői miatt működőképes vitarendezési lehetőség hiányát látva az ügyfelek felhagyjanak az oldal használatával. Ehhez egy olyan rendszert kellett kiépítenie, amelyet a felhasználók pártatlannak éreznek annak ellenére is, hogy a szabályait az eBay határozta meg.

Az eBay vitarendezési platformja a félreértések tényszerű tisztázásán, az érzelmeiktől mentes kommunikáció megteremtésén alapult. A jogviták néhány, viszonylag jól behatárolható okból fakadnak (például nem érkezett meg az áru, fizetéssel vagy a termék minőségével kapcsolatos problémák), amelyek feltárását követően csak néhány kézenfekvő megoldás közül lehet észszerű megoldást választani, erre a felek többnyire maguktól is képesek, de amennyiben nem, a vitarendezési platform adminisztrátora mondja ki a végső szót. Az eBay online vitarendezési mechanizmusának sikerében fontos szerepe volt annak, hogy egy zárt közösségben alkalmazták azt: aki a közösség részese kívánt maradni, az kénytelen volt elfogadni a játékszabályokat, engedelmeskedni az eljárás végén született döntésnek, különben kizárták az oldalról. Ezáltal felhasználóira „kicsiben” hasonló hatást tud gyakorolni, mint amelyet az állami igazságszolgáltatás „nagyban” az állampolgárookra.¹⁷ Az ügyek akkora mennyiségben érkeztek, hogy azokat humán erőforrással már nem tudták kezelni, a folyamatok automatizálásával azonban már emberi közreműködés nélkül is gördülékenyen biztosították a viták rendezését: mára évente 60 millió vita rendezése zajlik a platformon, ennek 90%-a automatizált módon.¹⁸ Nagyrészt az e-kereskedelem növekedésére adott válaszként egyre inkább elterjedt az online vitarendezés, hiszen a hagyományos alternatív vitarendezéshez képest az online ügyletekből eredő viták rendezésében gyorsabbnak, költséghatékonyabbnak és helyénvalóbbnak bizonyult, lévén, hogy a vita alapjául szolgáló tranzakció és kommunikáció is eleve online

¹⁴ Ronald A. Brand: Party Autonomy and Access to Justice in the UNCITRAL Online Dispute Resolution Project. *Loyola University Chicago International Law Review*, 10. (2012–2013), 1. 13–31.

¹⁵ Ma már mással foglalkozik: elektronikus eszközökre ad biztosítást, meghibásodás esetén a terméket rövid határidőn belül kijavíttatja vagy kifizeti a termék árát.

¹⁶ Emily Martin: The Rise of Online Mediation: Lessons from the E-Commerce Marketplace. *GPSolo Magazine*, 38. (2021), 1. 40.

¹⁷ Karim Benyekhlef et al. (szerk.): *eAccess to Justice*. Ottawa, University of Ottawa Press, 2016. 12.

¹⁸ Online Dispute Resolution: Companies Implementing ODR. *University of Missouri Libraries*. (É. n.)

folyt. Miután e területen bizonyított az online vitarendezés, és a mindennapi ügyintézésben is kézenfekvővé vált az elektronikus út használata, a technológia egyre nagyobb szerephez jut(ott) a nem online térben keletkező jogviták kezelésében és rendezésében is.¹⁹ Az online vitarendezésben a technológiát gyakran negyedik félként írják le, mint aki a felek között szintén ott ül a tárgyalóasztalnál. E negyedik fél sokféle szerepet játszhat a vitarendezés során: egyelőre inkább olyan adminisztratív feladatokat lát el, mint például az iratkezelés, statisztikák készítése, adatok megosztása, kommunikáció megkönnyítése, de ennél valójában sokkal többre képes, a potenciál ugyanis megvan benne akár az ügyek elemzésére és megoldási javaslat megfogalmazására is.²⁰ A vitás felek speciális szoftverek használatával külső személy közreműködésével tudják megfelelő mederben tartani az egyeztetést célzott kérdések megválaszolásával, releváns tények fókuszba helyezésével vagy akár vaklicitálással (*blind-bidding*) is: ha már csak a követelés összege vitás, a felek – egymás választát nem ismerve – megadhatják azt az összeget, amelyet még hajlandóak kifizetni, illetőleg már elfogadnának, a program pedig átfedés esetén megállapítja a végső összeget.

Az online vitarendezés tehát a bírósághoz fordulás olcsóbb és gyorsabb alternatívájaként először a magánszektorban jelent meg és terjedt el, és már egyre többféle ügytípus hatékony kezelésére képes. Mindez hatást gyakorol a bíróságokra is. Napjainkban szemtanúi lehetünk annak, hogyan változik meg a társadalmi igény az igazságszolgáltatással kapcsolatban. Sokáig azt gondoltuk, az emberek azért fordulnak a bírósághoz, hogy az mint külső hatalom kimondja, nekik van igazuk. Ehhez képest a bíróság szolgáltató jellegének terjedésével és a tág értelemben vett igazságszolgáltatáshoz hozzáférés hatékony megvalósulásához (a viták megelőzésében és megoldásában) az embereknek valójában megfelelő tájékoztatásra, információra van szükségük ahhoz, hogy megismerjék jogait és kötelezettségeiket, lehetőségeiket, és ha már kellően informáltak, akár saját maguk is megoldják a jogvitájukat. Mindebben az információs technológia is rendelkezésre állhat.²¹ Az információs és kommunikációs technológia tájékoztatás nyújtásával, a folyamat strukturálásával vagy akár megállapodások megszövegezésével segítheti ma már a jogvitában állókat.²² Online vitarendezési lehetőségek a magán- és az állami szektorban

A szemléltetés kedvéért a következőkben bemutatok néhány olyan kezdeményezést, amelyek céljukként a tág értelemben vett igazságszolgáltatáshoz hozzáférést tűzték

¹⁹ Leah Wing et al.: Designing Ethical Online Dispute Resolution Systems: The Rise of the Fourth Party. *Negotiation Journal*, 37. (2021), 1. 49–64.

²⁰ Orr–Rule (2021): i. m. 409–410.

²¹ Dory Reiling: Understanding IT for Dispute Resolution. *International Journal For Court Administration*, 3. (2011), 2. 34–44.

²² Michael J Dennis: APEC's New Online Dispute Resolution Framework Could Be a Game Changer for Small Businesses. *LinkedIn*, 2019. március 11.

ki zászlójukra a fentiek szerint. Ezek a programok meglehetősen heterogén képet alkotnak: van köztük magánszektorból származó és állami, megfelelő információhoz jutásra és konkrét, egyeztetésen alapuló vitarendezésre fókuszáló, továbbá közvetlenül jogkereső állampolgárokat vagy éppen ügyvédi irodákat célzó szolgáltatás is.

A néhány évvel ezelőtti szakirodalomban még felkapott, gyakorta hivatkozott *Rechtwijzer* (szabad fordításban „jogi iránytű”) már nem is működik az eredeti formájában. A holland Jogsegély Testület (a költségkedvezményekért felelős független szerv), a HiiL Alapítvány (Hague Institute for Innovation of Law, Hágai Jogi Innovációs Intézet) és az amerikai Modria cég együttműködéseként jött létre²³ abból a célból, hogy megbízható tájékoztatást nyújtson a leggyakoribb jogi problémák tárgyában, miközben a felek közötti együttműködést és fenntartható megoldások elérését szorgalmazta.²⁴ A rendszer koncepciója két szempontból volt innovatív: egyrészt interaktív módon, a felhasználó kezét fogva vezette el őt az igényeihez igazított, befogadható mennyiségű és szükséges információhoz (*guided pathway*), másrészt a tervezett 2.0. verzió minimális összegért online vitarendezést nyújtott (külön a válásokra fókuszálva), amely fedezhette volna az oldal kiadásait. A várt bevétel azonban elmaradt, a *Rechtwijzer* 2017-re pénzügyi szempontból fenntarthatatlannak bizonyult, így a felek a három évre kötött együttműködést nem hosszabították meg.²⁵ A rendszert ugyan nem zárták be, a Jogsegély Testület és a Tilburgi Egyetem továbbra is működteti, de immár nem forprofit alapon, és láthatóan nem nagyon fejlesztik.²⁶ A *Rechtwijzer* alapítói ezután – a Jogsegély Testület közreműködése nélkül – megalapították a *Justice42* nevű vállalkozást, amely a *Rechtwijzer* globális célkitűzését elvetve már kifejezetten csak a holland válási piacra fókuszál.²⁷ Az Uitelkaar.nl honlapon elérhető új platform neve *Online Scheidingsloket* (szabad fordításban „hely a válás elintézésére” vagy online válóasztal), amelynek célkitűzése az, hogy az „egyszerű polgár” számára hozzáférhetőbbé, „felhasználóbaráttá” tegye a jogot személyre szabott, online megközelítésen keresztül.

Az online válóasztalon a válás folyamatát maguk az állampolgárok indíthatják meg. Amit csak tudnak, maguknak intéznek, ezáltal kevesebb költséggel, maguk beosztotta energiával és idővel jár az ügyintézés. A kötetlenebb forma, nagyobb szabadság és kényelem mellett a felek a jogi tényezőkön túlmenően is mankót kapnak a gyermekekkel való kommunikáció vagy pénzügyi stabilitás megtalálása terén.²⁸ A *Justice42* eredetileg azt tervezte, hogy szolgáltatását az állam biztosítja

²³ Lásd: <https://uitelkaar.nl/over-ons>.

²⁴ Rechtwijzer overheid.

²⁵ Roger Smith: Goodbye, Rechtwijzer: Hello, Justice42. *Law, Technology, and Acces to Justice*, 2017. március 31.

²⁶ A Rechtwijzeren 2019 májusa óta nincs új hír, feltételezhetően ez az oldal kihasználatlanságára vezethető vissza.

²⁷ Smith (2017): i. m.

²⁸ Uitelkaar.nl presenteert 'Online Scheidingsloket'. *Justice42*, (é. n.). Online: <https://justice42.com/2019/07/18/uitelkaar-nl-presenteert-online-scheidingsloket/>

majd mindenki számára ingyenesen. Ez még nem valósult meg, ugyanakkor, mivel az Uitelkaar.nl megfelel a Jogsegély Testület minőségi követelményeinek, így akik igénybe veszik a szolgáltatást, jogosultak lehetnek az állami támogatásra, ha megfelelnek bizonyos feltételeknek, például meghatározott jövedelemszint alatt keresnek, és ezt a megfelelő hatóság által kiállított igazolás feltöltésével tanúsítják.²⁹ Állami támogatás nélkül a fejenként 450 eurós csomag magában foglalja a válási (vagyonjogi kérdéseket tisztázó) és gyermeknevelési (szülői felügyeletre vonatkozó) terv közös elkészítését, ehhez pluszban kérhető 2-3 alkalmas mediáció, továbbá a gyermektartásdíjról, illetve házastársi tartásról való megállapodás kezdeményezése is.

A rendszer úgy működik, hogy a válófélben lévő pár külön-külön megválaszol 10 kérdést, majd ezt követően személyre szabott információt, tippeket és tanácsokat kapnak, amelyek később is elérhetők számukra. Az online válóasztal összeveti a két fél válaszait, ezáltal egyetértés esetén megkönnyíti a továbbhaladást, különbözőség esetén pedig a lényegre fókuszálást. Ennek köszönhetően bár a lehetőség adott, de nincs feltétlenül szükség arra, hogy jogász vagy mediátor is bekapcsolódjon a folyamat elején. Az eljárást ugyanakkor minden esetben jogász fejezi be: digitálisan áttekinti az egyezségtervezetet, videokonferencia vagy személyes találkozó útján megbeszélik a szükséges részleteket, majd az ügyvéd benyújtja az egyezségtervezetet a bíróságnak.³⁰ A szolgáltatás a partnerek közötti jó egyezség közös elérésén dolgozik. Minél jobban átgondolják az egyezségüket, annál jobban fog működni később a gyakorlatban. Ugyanakkor a felek közötti esetleges viharos válást ez a platform sem feltétlenül tudja kisimítani, mindkét oldalon szükséges a korrekt, higgadt hozzáállás.³¹ A *Justice42* szerint az online válóasztalhoz hasonló eszközök sok más jogi probléma esetében is bevethetők lennének. Egyelőre azonban az online válás sem ért el átütő eredményt, holott valóban ígéretesnek tűnnek az előnyei. Saját statisztikájuk szerint immáron 3750 ügyfelet segítettek a válás folyamatában,³² amely eredmény fennállásának 5. évére igen csekélynek tűnik, a honlapjuk és közösségi média felületeik is feltűnően csendesek. A kihasználatlanságán a célközönség előtti feltételezhető ismeretlensége sem segít.

Még a kezdetben sikeresnek tűnő online vitarendezési kezdeményezések is el-elűnedeznek, mint például a 2014-ben indult cseh alapítású *Youstice*, amely 3 kontinensen és 10 nyelven nyújtotta szolgáltatását: a vállalkozások és ügyfelek közötti gyors kommunikációra teremtett platformot, hogy ott közvetlenül tárgyalva tudják megoldani a nem, késve, sérülten vagy hibásan érkezett termékekből vagy pénzügyi tranzakciókból származó problémáikat. Az alapkoncepció szerint azon cégeknek, akik a *Youstice* „védjegye” alatt kívántak működni, a platformon keresztül érkező

²⁹ Lásd: <https://uitelkaar.nl/sir>.

³⁰ Lásd: <https://uitelkaar.nl/alle-diensten/scheidingsplanenouderschapsplan-module>.

³¹ Online scheiden zonder mediator of advocaat: 'Maak zelf de afspraken en regel het vanuit huis'. *NPO Radio*, 2021. január 19.

³² Lásd: [Uitelkaar.nl](https://uitelkaar.nl).

ügyek legalább 80%-ában egyezséget kellett elérniük, és minimum 98%-ban végre kellett hajtaniuk a folyamat során elfogadott egyezségeket vagy meghozott döntéseket. A Facebook-oldalukon³³ 2018-as a legutóbbi megosztás, honlapjuk pedig 2021 januárja óta nem érhető el.

Hogy konkrétan miért hagytak fel a projekttel, üzleti titokra hivatkozva nem árulják el,³⁴ vélhetően szintén az ismeretlenségük miatt nem értek el átütő sikert, és valószínűleg még az egyébként „fogyasztóbarát” cégek sem tartották indokoltnak a plusz közvetítő beépítését a panaszrendezésbe, és nem tudták eladni a *Youstice* logóját a cégek honlapjaira mint a megbízhatóság jelét.

A *resolver.co.uk* egy ingyenesen igénybe vehető platform a fogyasztói panaszok strukturált kezelésére úgy, hogy az továbbra is a felhasználó felelőssége.³⁵ A panasz megtétele előtt a fogyasztók átlátható és specifikus tájékoztatást találnak a jogaikról a honlapon. Az oldal segítségével kezelhető tipikus viták kezelésére szektoronként és problémátípusonként sablonleveleket nyújt, így több mint 70 000-féle minta érhető el az oldalon. A cégek nem kötelezhetők arra, hogy foglalkozzanak a *Resolver*-en keresztül érkező panaszokkal, a saját döntésükön múlik, hogy befogadják-e ezeket, reagálnak-e rá, vagy esetleg ragaszkodnak a saját panaszkezelési rendszerükhöz.³⁶ Amennyiben a *Resolver* közreműködésével érkezett panaszt a cég elutasítja, következő lépésként a panasz az oldalon keresztül továbbítható az illetékes ombudsmanhoz, szabályozó hatósághoz vagy egyéb panasztestülethez. A *Resolver*-en keresztül 2014-es fennállása óta 3,5 millió felhasználó 6,28 millió panaszt nyújtott be összesen 90 millió fontnyi követelésről. A felhasználók 66%-a jelzett vissza arról, hogy az oldal segítségével megfogalmazott panasza sikerre vezetett. 2020. áprilistól 2021. márciusig az Egyesült Királyságban összesen 809 320 panaszt nyújtottak be az oldalon keresztül.³⁷

A *DoNotPay* alkalmazásra közvetlenül a felhasználók fizethetnek elő. Ezen a platformon a felhasználók a saját ügyükre vonatkozó jogi információkhoz férhetnek hozzá. A platform igénybevétele magáncélú felhasználás, nem pedig jogi tanácsadás, a platformon rendelkezésre bocsátott információkat, adatokat a platform nem ellenőrzi, hogy azok jogilag pontosak-e vagy megfelelőek-e, és nem von le azok alapján jogi következtetéseket sem, a kitöltendő űrlapot is a felhasználó választja ki. A folyamat teljes egészében automatizált, emberi közreműködést nem igényel.³⁸ Az alkalmazás néhány kérdést feltéve a megadott válaszok alapján az ügyeket kategorizálja, majd a bevitt adatokkal elkészíti a szükséges iratokat,

³³ Youstice. *Facebook*, (é. n.).

³⁴ 2021 decemberében közvetlen megkeresésem erre hivatkozva utasították el.

³⁵ Why we are Free. *Resolver*, (é. n.).

³⁶ Nick Durrant: Resolver. How to Use the Free Complaints Tool. *MoneySavingExpert*, 2021. november 25.

³⁷ *Resolver's Annual Data. A Unique Year in Complaints: 2020/21.* (É. n.)

³⁸ Terms of Service and Privacy Policy. *DoNotPay*. (É. n.)

amelyek az ügyfelek jogi képviselő nélkül benyújthatnak a bíróságra. A bíróságra is „elkíséri” az ügyfelet az alkalmazás: elkészíti a várható forгатókönyvet, amelyből csak fel kell olvasnia a szükséges részeket a tárgyaláson.³⁹ Az alkalmazás kezdetben a parkolási bírságokkal szembeni fellépésben segített, mára már 200 különböző területen segít a „kisembereknek” fellépni az állammal és cégekkel szemben, így igénybe vehető például bérlő-bérbeadó közötti viták rendezésére, jótállási vagy szerzői jogi ügyekben, előfizetett szolgáltatások lemondásához, vagy akár online platformon történt letiltás megtámadásához is. A *DoNotPay* kiindulópontja az volt, hogy a nagy cégek tisztában vannak vele, az egyes embereket érintő egy-egy 10 ezer dollár alatti követelésnél visszaélhetnek azzal, hogy ilyen alacsony értéknél nem éri meg jogi útra terelni az ügyet. A technológia azonban javíthat az esélyeken: maguk ezek a viták nagyon egyszerűek, tömegesen előfordulnak, így felfűzhetők meghatározott sémákra, amely miatt alkalmasak az automatizálásra.

Az 1993-ban megalapított vancouveri *iCan Systems Inc.* cég terméke, a *Smartsettle* egy biztonságos online tárgyalási rendszer azok számára, akik hivatalos megállapodás elérésére törekednek, legyen szó egy ingatlan felértékeléséről, kis értékű követelésről, ártárgyalásról, adósságrendezésről vagy éppen családjogi ügyekről.⁴⁰ Az online tárgyalási folyamatot szabadalmaztatott optimalizálási algoritmusokkal biztosítja: a program különböző csomagjai többek között átfogó preferenciaelemzést és optimalizálást, rejtett értékek feltárását, valamint vaklicitálást tesznek lehetővé egy interaktív online felületen. Egy külön algoritmus még arra is képes, hogy amennyiben a vaklicitek között átfedés van, előnybe helyezze azt, aki előbb tett reális ajánlatot, illetve mozdult el a másik fél ajánlata felé, ezzel jutalmazva a „korai erőfeszítést” az egyeztetés során.⁴¹ A viták kezelésére a magáncégek ügyvédi irodáknak is fejlesztenek programokat. Ilyen például az ausztrál *Settify*, amelyet az irodák az ügyféllel való kezdeti kapcsolattartásra használnak: az ügyfél a megadott linken megválaszol 7 kérdést még a személyes találkozás előtt, majd a válaszok alapján személyre szabott 2-3 oldalas összefoglalót kap a családjogi rendszer működéséről és választási lehetőségeiről. Az ügyfél az információkat áttanulmányozva részletes utasításokat adhat, amelyekből a rendszer automatikusan tömörített összefoglalót és (a vagyonelosztást megkönnyítendő a számításokhoz) szerkeszthető Excel táblázatokat készít. Mindez felgyorsítja az ügyintézést, megkönnyíti az ügyvédek munkáját, akik így az első személyes egyeztetésre már felkészülten érkeznek, és nemcsak az alapvető kérdéseket teszik fel, hanem adatokat rögzítenek és általános tájékoztatást adnak.⁴² Nem közvetlenül vagy kifejezetten a jogkereső állampolgárok, hanem az ügyvédi szakma számára fejlesztette ki termékét a *ROSS Intelligence* is, amely mesterségesintelligencia-alapú szoftver az ügyvédek kognitív képességeinek

³⁹ Carolina Haskins: New App Lets You 'Sue Anyone By Pressing a Button'. *Vice*, 2018. október 10.

⁴⁰ Smartsettle. (É. n.)

⁴¹ Smartsettle: *Rewarding Good Negotiating Behaviour, Eight Key Smartsettle Algorithms*. (É. n.)

⁴² *Settify for Family Law*. (É. n.)

növelésére alkalmas, segít a megismerésben, az információfeldolgozásban, valamint a precedensjog kutatását teszi hatékonyabbá. A szoftver alkalmas a szabadszöveges kérdések megválaszolására a releváns esetek felismerését, kiválogatását és értelmezését követően, az alapul fekvő mesterséges intelligencia képes a gépi tanulásra, megérti a nyelvtani szerkezeteket, keresési stratégiájában szóbeágyazást használ (ez olyan matematikai technika, amely a szavakat többdimenziós térbe helyezi, így a hasonló szavak közelebb kerülnek egymáshoz, ez lehetővé teszi az olyan szavak keresését, amelyek hasonlóak vagy kötődnek a lekérdezésben szereplő szavakhoz.)⁴³ A program emellett alkalmas dokumentumelemzésre is: kielemez az ellenérdekű fél beadványát úgy, hogy a hivatkozott eseteket hiperhivatkozáson keresztül elérhetővé teszi, továbbá a beadványban szereplő adott érvelést kijelölve automatikusan keres olyan eseteket, ahol ugyanaz az érvelés szerepel, és felhívja a figyelmet arra is, ha olyan esetre hivatkoznak, amelyet azóta felülbíráltak, és már nem irányadó.⁴⁴ A *MyLawBC.com* oldalt a jogsegélyezésért felelős *Legal Aid BC* indította 2016. május 30-án Brit Columbiában a *Rechtwijzer* ihletésére a *Hiil* és a *Modria* közreműködésével. A weboldal célja, hogy növelje az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést minden brit columbiai számára, különös tekintettel az alacsony jövedelmű személyekre.⁴⁵ A *MyLawBC* a jogi problémák azonosításában, kezelésében és megoldásában támogatja az egyéneket. Bizonyos tipikus ügyekben (válás, családon belüli erőszak, bántalmazás, hiteltörlesztés elmulasztása és végrendelkezés) előre meghatározott kérdésekre a felhasználó által adott válaszok által determinált személyre szabott információkhoz vezet a felhasználót, amelyekből tájékozódhat lehetőségeiről, jogairól és kötelezettségeiről, és akciótervet állít fel számukra.⁴⁶ A *Family Resolution Centre* (családi megoldás központ) gyermektartási és kapcsolattartási kérdések rendezésében segít az elvált szülőknek lépésről lépésre. Miután mindkét fél megfogalmazta az egyezség tartalmára vonatkozó javaslatait, ingyenes mediációt is kérhetnek az egyezség elérése érdekében. Az eredményes eljárás végén az egyezség megszővegezve letölthető az oldalról.⁴⁷ Az oldal használatára vonatkozó kutatások azt támasztották alá, hogy a *MyLawBC* jó „első lépésként” szolgál a jogi információk megszerzéséhez és jogi kérdésekben való tájékozódásban,⁴⁸ ugyanakkor kihasználtsága még igen alacsony. 2016–2018 között 28 500 felhasználója volt, ezek 64%-a ment végig az útvonalon. Körülbelül 122 pár dolgozta ki az oldalon a szétválási egyezségét a párbeszéd eszközzel⁴⁹ Az alacsony kihasználtság részben arra vezethető vissza, hogy az oldal publikációi nagyrészt láthatatlanok a Google

⁴³ A Visual Guide to AI. *Ross Intelligence*, (é. n.).

⁴⁴ *Ross Intelligence Features*. (É. n.)

⁴⁵ *MyLawBC: Evaluation. Final Report*. R. A. Malatest & Associates, 2019. március. 1.

⁴⁶ *MyLawBC: Rights Colab*. (É. n.)

⁴⁷ Lásd: <https://mylawbc.com/info/about.php>.

⁴⁸ *MyLawBC* (2019): i. m.

⁴⁹ *MyLawBC* (é. n.): i. m.

keresőmotorja számára, ritkán kerül bele még az első öt oldal találati listájába is, illetve a jogi képviselők is ritkán hívják fel az ügyfelek figyelmét a lehetőségre.⁵⁰

A technológia fejlődése során felmerült a kérdés, hogy az online vitarendezés vívmányait ki lehet-e terjeszteni bizonyos bírósági ügyekre is. Az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés kiterjesztett értelmezésével (vita elkerülése, vita kordában tartása, vitarendezés) vált világossá, hogy a bírósági rendszer néhány marginális kivételtől⁵¹ eltekintve kizárólag a vita rendezésével (külső, kötelező erejű döntés meghozatalával) foglalkozik, holott a jogviták elharapózásának megelőzése érdekében elengedhetetlen a megelőző két lépcsőfokra is figyelmet szentelni, ezáltal kevesebb ügyben kell a költséges ítélező tevékenységre hagyatkozni, az ügyek hatékonyabban, békésebben és olcsóbban megoldódhatnak.

A korábban említett *Modria* működése óta több mint egymillió vitát rendezett, ezzel ez a világvezető online vitarendezési termék. Neve a moduláris online vitarendezés (*modular online dispute resolution*) rövidítéséből származik, amely a felépítésére utal. A program 4 modulból áll: az első modul a probléma azonosítására fókuszál, a másodikban egy automatizált szoftver ad lehetőséget a felek közötti tárgyalásra, egyezkedésre (*negotiation*). A harmadik modul már humán erőforrással biztosít mediációt a feleknek, amely, ha még mindig nem eredményezi a felek egyezségkötését, a nyolcadik modulban (választott)bírósági eljárásba vált át.

A *Modria* nagymértékben automatizálható, felhőalapú szoftveren alapul, és számos ügytípus (bérleti jogviszonyok, családjogi ügyek, pénztartozások) rendezésére formálható. A *Modria* a szolgáltatását kifejezetten a bíróságok számára nyújtja, és vállalja, hogy a meglévő ügykezelési rendszerükbe beépíti a programot. A program a felek közötti folyamatos kommunikációt elősegítő beépített chatet is tartalmaz, továbbá személyre szabható és formázható dokumentummintákat, előre felépített rendezési folyamatokat a leggyakoribb és időigényesebb vitákra.⁵² A *Modria* online vitarendezését Amerikában mostanra több tucat megyei és állami szintű bíróság implementálta, emellett a szolgáltatás bevezetése már az Egyesült Királyságban, Ausztráliában, Új-Zélandon, Brazíliában és Kanadában is megkezdődött.⁵³ Az amerikai bíróságok 2018 körül kezdték el azokat az ODR-eszközöket

⁵⁰ *Digital Equity in Access to Justice. A Review of Literature*. 2021. május. 68.

⁵¹ Egyes országok polgári eljárási kódexei a bíróság kötelezettségévé teszik, hogy megpróbálja egyezsége bírni a feleket, ezzel is ösztönözve őket az alternatív vitarendezésre. Ma Magyarországon csak a házassági bontóperben kötelező a (többnyire inkább formálisan megvalósuló) békítés megkísérlése, minden más esetben ez pusztán lehetőség (a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXIII. törvény [új Pp.] 238. §-a). Míg a (polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény, azaz a) régi Pp. 121/A. §-a kötelezővé tette, hogy a jogi személy gazdálkodó szervezetek egymás közötti jogvitáikban a keresetlevél benyújtása előtt megkíséreljék a jogvita peren kívül elintézését, az új Pp. ezt a szabályozást elhagyta, mivel a gyakorlatban nem váltotta be a hozzá fűzött várakozásokat.

⁵² *Modria*. Online Dispute Resolution. (É. n.)

⁵³ Meredith Trimble: Four Ways to Prepare Your Court for ODR. *Tyler Technologies*, 2019b. augusztus 19.

és -technikákat alkalmazni, amelyeket a piaci szektor az 1990-es évektől milliárdnyi vita megoldásával finomított.⁵⁴ Az amerikai Clark megye 20 családjogi bíróságából háromban 2018-ban bevezették a *Modria* online vitarendezést,⁵⁵ amely technológiai megoldás a Covid-19 idején lehetővé tette a zökkenőmentes átállást a távmunkára. Az online vitarendezés bevezetésével az ügyek több mint 25%-át egymás között megoldják a felek, további 60%-ban pedig legalább részleges megállapodásig eljutnak, így a személyes mediáció lényegesen rövidebb ideig tart.⁵⁶ A bírósági köntösbe öltöztetett online vitarendezés Brit Columbiában jár legelőrébb. A *Civil Resolution Tribunal* (CRT) egy független kvázi bírósági testület, Kanada első online bírósága, amelyet a 2012-ben elfogadott Civil Resolution Tribunal törvény⁵⁷ állított fel, működését 2016 júliusában kezdte meg.⁵⁸ A CRT hatásköre a gépjárműbalesetekkel összefüggő vitákra, kis értékű követelésekre (5000 dollárig), társasházi jogvitákra, nonprofit egyesületekkel és szövetkezetekkel kapcsolatos jogvitákra terjed ki. A CRT a hagyományos bírósági tárgyalótermi modellhez képest együttműködésen alapuló, problémamegoldásra fókuszáló megközelítést alkalmaz, ehhez megfelelő időben elérhetővé teszi a jogi információkat, önszorgú eszközöket és vitarendezési szolgáltatásokat. Ha a felek közösen nem képesek megoldani a vitájukat, a CRT egy tagja hoz kötelező és végrehajtható döntést.⁵⁹

Első lépésként a *Solution Explorer* (megoldáskutató) bárki számára konkrét, igényre szabott jogi ismereteket nyújt ingyen, miután a problémát beazonosítja néhány egyszerű kérdésre adott válasz alapján. Ezzel a szolgáltatással a jogkereső állampolgárok jobban megértik jogaikat és vitarendezési lehetőségeiket még mielőtt pénzt és időt áldoznának a hivatalos jogi eljárás megindítására. A szolgáltatás bárkikor elérhető, 2019. április 1. és 2020. március 31. között 54 680 alkalommal vették igénybe, majdnem annyiszor, mint működésének első 2,5 évében.⁶⁰ Az általános jogi tájékoztatáson túlmenően szükség esetén a felhasználók a szükséges adataikat megadva iratminták alapulvételével automatikusan generált dokumentumokat (például felszólítólevelet, meghallgatás iránti kérelmet) tölthetnek le, amennyiben azok szükségesek a CRT eljárását megelőzendő valamilyen jogi lépéshez. Ha erre nincs szükség, a jogi probléma beazonosítását követően megküldi a megfelelő formanyomtatványt az eljárás kezdeményezésére. Ha a fél ezt kitölti és az eljárási díjat is megfizeti, a másik felet értesítik a követelésről (*Dispute Notice*), amelyre az megadott határidőn belül köteles válaszolni, hogy előadhassa a saját álláspontját, érvelését, különben automatikusan megítélik a felperes követelését ellene, amely döntés

⁵⁴ Colin Rule: The Intriguing Evolution of ODR. *Tyler Technologies*, 2019. július 10.

⁵⁵ Meredith Trimble: Online Mediation Offers What Courts Can't. *Tyler Technologies*, 2019a. március 4.; Clark County Family Mediation ODR Case Study. *Tyler Technologies*, (é. n.).

⁵⁶ Meredith Trimble: Courts' Rapid Innovation. *Tyler Technologies*, 2021. január 21.

⁵⁷ Civil Resolution Tribunal Act. [SBC 2012] Chapter 25.

⁵⁸ Civil Resolution Tribunal 2016/2017 Annual Report.

⁵⁹ Civil Resolution Tribunal 2019/2020 Annual Report. 2.

⁶⁰ Civil Resolution Tribunal 2019/2020 Annual Report. 18.

végrehajtható lesz. A határidőben beérkezett nyilatkozat után a felek lehetőséget kapnak arra, hogy egyeztessenek egymással, átbeszélik a vitát, hogy megegyezésre jussanak legalább bizonyos kérdésekben. Ha ez sikerrel jár, úgy az eljárási díj egy részét elengedik, és az egyezséget végrehajtható okiratba foglalják.

Amennyiben önállóan nem sikerül egyezsége jutni, úgy a pártatlan ügykezelő igyekszik elősegíteni az egyezség elérését (facilitáció), ennek keretében ellenőrzi a felek közötti kommunikációt, az álláspontok alátámasztását szolgáló bizonyítékok benyújtását kérheti, javaslatokat fogalmazhat meg a felek számára. Ha még ez is kevésnek bizonyul a vita békés rendezéséhez, úgy a bíróság egy független tagja dönti el a jogvitát a benyújtott bizonyítékok és érvelések mérlegelésével a jog alapján, amely ugyanúgy végrehajtható, mint egy rendesbírói határozat. Fontos, hogy a döntőbíró nem fér hozzá a felek egyeztetési eljárás során folytatott kommunikációjához. Ez a szakasz többnyire online (írásban) zajlik, kivételesen telefon és videókapcsolat is igénybe vehető.⁶¹ A CRT döntései bizonyos ügytípusokban (például kis értékű követelések, gépjárműbalesetekből és sérülésekből származó viták) megtámadhatók a tartomány fellebbviteli bíróságán (*Supreme Court of British Columbia*),⁶²

2019. április 1. és 2020. március 31. között összesen 5880 új vitarendezést kezdeményeztek a CRT-n. Ugyanezen időszakban 6079 ügyet fejeztek be. Az esetek 38%-ában a felek meg tudták egymás között oldani a vitát és/vagy visszavonták a kérelmet, közel 30%-ban az „alperes” válaszában hiányában automatikusan jogerőre emelkedett a kérelmező igénye, míg 1/5 körüli arányban hozott végleges döntést a CRT egy bírója.⁶³ A statisztikából a CRT a felek közötti és az ügykezelő közreműködésével folyó egyeztetési szakasz sikerére következtet.⁶⁴

⁶¹ The CRT Process. *Civil Resolution Tribunal*, (é. n.)

⁶² The Courts of British Columbia. (É. n.)

⁶³ Civil Resolution Tribunal 2019/2020 Annual Report. 18.

⁶⁴ Civil Resolution Tribunal 2019/2020 Annual Report. 10.

1. táblázat: Online vitarendezési rendszerek

	A vita mely szakaszában alkalmazható?	Igénybevitel módja	Kezelhető ügyszakmák	Célcsoport	Jogászai közreműködés szükséges-e?
Rechtwijzer	informális jogi tájékozódás, vita elkerülése	ingyenes	családjog, fogyasztói jogok, bérleti jogviszony, szomszédjogi viták, munkaügyi viták, adósságrendezés	jogkereső polgárok	nem
Online váloasztal	vita kordában tartása	fizetős	családjog	válófélben lévő felek	eljárás végén
Youstice	vita kordában tartása	„bepanaszolatlan” cégek számára fizetős	fogyasztói jogok	fogyasztók, vállalkozások	nem
resolver.co.uk	vita kordában tartása	ingyenes	fogyasztói jogok	fogyasztók, vállalkozások	nem
DoNotPay	informális jogi tájékozódás, igényérvényesítéshez szükséges bírák dokumentumok nyújtása	fizetős	több mint 200 ügyszakma, például bérleti jogviszony, fogyasztói jogok, parkolási bírák	jogkereső polgárok	nem
Smartsettle	vita kordában tartása	fizetős	kis értékű ügyek, családjog, adósságrendezés, ártárgyalás	vitában álló felek	nem
Settify	releváns tények feltárása	fizetős	családjog	jogi képviselők	igen
ROSS Intelligence	jogkutatás	fizetős	bármely jogi területen	jogi képviselők	nem
MyLawBC.com	informális jogi tájékozódás, vita elkerülése és kordában tartása	ingyenes	családjog, büntetőjog, adósságrendezés, végrendeletkezés	jogkereső polgárok, vitában álló felek	nem
Modria	informális jogi tájékozódás, vita elkerülése, kordában tartása és rendezése	fizetős	bérleti jogviszony, családjog, pénztartozás	bíróságok	nem feltétlenül
Civil Resolution Tribunal	informális jogi tájékozódás, vita elkerülése, kordában tartása és rendezése	fizetős	gépjárműbalesetekkel összefüggő viták, kis értékű követelések, társasházi jogviták, nonprofit egyesületekkel és szövetkezetekkel kapcsolatos jogviták	jogkereső polgárok	nem feltétlenül

Forrás: a szerző szerkesztése

A felsorolt online vitarendezési mechanizmusok megvizsgálásával láthatjuk, hogy az online vitarendezés nem feltétlenül a szűk értelemben vett vitarendezésre, azaz a vita független külső személy általi eldöntésére szolgál, és az online vitarendezési platform sem minden esetben feltételez két, egymással szemben álló felet. Az online

vitarendezés előző fejezetben rögzített szűkebb és tágabb fogalma is kiterjesztőbb ennél, kiindulópontja az, hogy minden, a jogvita feloldásában online segítséget nyújtó eszköz hozzáférhetőbbé teszi az igazságszolgáltatást.

Milyen problémák adódnak az online vitarendezés bíróságon kívüli jellegéből?

Az online vitarendezési piacon kínált tetszőlegesen kiválasztott néhány magánszolgáltatás rövid bemutatásából is érzékelhető, hogy többé-kevésbé azonos problémákra számos, adott esetben gyorsan változó (eltűnő és felbukkanó) piaci szereplő szolgáltatásával találja szembe magát a jogi problémával küzdő állampolgár. A megannyi szolgáltató látványos honlapja hangzatos ígéreteket, de többnyire kevés konkrétumot tartalmaz. Mindebből adódóan fennáll a jogkereső állampolgár megtévesztésének a veszélye: könnyen eshetnek abba a tévedésbe, hogy a fizetős szolgáltatások mögött állami kényszerítő erő is áll, majd később döbbennek rá, hogy például az egyezségkötésre irányuló online vitarendezésre a másik fél nem kötelezhető. A szolgáltatók gyors cserélődésének az lehet a magyarázata, hogy az ODR még mindig ritkán használt megoldás, és ez csak részben vezethető vissza csekély ismertségükre. Az online vitarendezés sem mentes a „hagyományos” mediáció örök problémájától: a másik felet nagyon nehéz asztalhoz ültetni, vagyis rávenni, hogy alávesse magát az önkéntes alternatív jellegű eljárásnak.⁶⁵ Ehhez az kell, hogy mind a két fél érdekelt legyen a jogvita gyors és végleges rendezésében, ez azonban a ritkább eset. Ha az „alperes” tisztában van a vesztes pozíciójával, azzal, hogy a másik fél követelése alapos, de teljesíteni nem akar, nyilvánvalóan nem érdeke belemennie egy olyan alternatív jellegű eljárásba, amely hamarabb állapítja meg, hogy a vele szemben megfogalmazott követelés alapos. Ilyen esetben, amikor már kialakult az ellentét a felek között, az egyik eleve ellenezni fogja a másik javaslatát az online vitarendezési platform kiválasztására. Éppen ezért erősen kétséges, nyújtható-e fenntartható formában piaci alapon önálló, alternatív jellegű szolgáltatás a viták online rendezésére két konfliktusban álló fél között az egyik vonakodása esetén.⁶⁶ Erre szemléletes példa az Európai Unió 2016-ban indított (ingyenesen elérhető) online vitarendezési platformja, ahol az ügyek legnagyobb arányban automatikusan szűnnek meg a vállalkozások passzivitása folytán. Ha a vállalkozás nem reagál a fogyasztó megkeresésére, úgy addig sem jutnak el a felek, hogy kiválasszák azt az alternatív fórumot, amely elé vinni kívánják a vitájukat rendezés céljából.

⁶⁵ Roger Smith: *Rechtwijzer: Why Online Supported Dispute Resolution is Hard to Implement. Law, Technology and Access to Justice*, 2017. június 20.

⁶⁶ Smith (2017): i. m.

Az online vitarendezés nemzetközi szabályozási kísérletei

A nemzetközi szervezetek figyelmét sem kerülte el az online vitarendezés térnyerése, főleg a határokon átnyúló e-kereskedelmi ügyek szabályozására tették erőfeszítéseket, hogy valamiféle garanciát biztosítsanak arra, hogy ne üresedjenek ki a tisztességes eljáráshoz fűződő és fogyasztóvédelmi jogok.

Az ENSZ Nemzetközi Kereskedelmi Jogi Bizottsága (*United Nations Commission on International Trade Law*, továbbiakban: *UNCITRAL*) 2010-ben felállította a III. számú munkacsoportot azzal a feladattal, hogy az online vitarendezés területén végezzen kutatást a határokon átnyúló kis értékű, de nagy számban előforduló elektronikus kereskedelmi tranzakciókkal kapcsolatban, beleértve a vállalkozások közötti (B2B) és a vállalkozások és fogyasztók közötti (B2C) ügyleteket is. A megalkotandó jogi szabvány formájának meghatározását a munkacsoportra bízta.⁶⁷ Az online vitarendezési eljárás iránti nemzetközi érdeklődés ekkortájt az Európai Unióban is feléledt. Az Európai Bizottság 2011 novemberében tette közzé két új joganyagtervezetét az online vitarendezési platformról⁶⁸ és a fogyasztói alternatív vitarendezésről,⁶⁹ amelyeket végül 2013-ban fogadtak el. Amíg az EU minimum közös kötelező szabályokat fogalmazott meg a szabályozás középpontjába a fogyasztóvédelmet állítva, addig az *UNCITRAL* mintaként szolgáló, nemzetközileg elfogadott anyagi jogi elvekre támaszkodó eljárási iránymutatásokat kívánt vázolni anélkül, hogy állást foglalna a fogyasztóvédelmi kérdésekben.⁷⁰

Az online vitarendezésről szóló technikai megjegyzéseket (*Technical Notes*) az ENSZ Közgyűlése 2016 decemberében fogadta el. Az *UNCITRAL* munkacsoportja által készített anyag leíró jellegű, nem kötelező erejű, célja, hogy elősegítse az online vitarendezési rendszerek fejlesztését, segítséget kíván nyújtani az online vitarendezésben közreműködőknek és platformoknak, anélkül, hogy az online vitarendezés bármely módját népszerűsítsen jó gyakorlatként.⁷¹ A megfogalmazott javaslatok kifejezetten a határon átnyúló kereskedelmi ügyletek online vitarendezési

⁶⁷ Para. 257, 51. Official Records of the General Assembly, Sixty-fifth Session, Supplement No. 17 (A/65/17).

⁶⁸ 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). L 165/1, 2013. június 18.

⁶⁹ 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). L 165/63, 2013. június 18.; 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). L 165/1, 2013. június 18.

⁷⁰ Pablo Cortés: A New Regulatory Framework for Extra-Judicial Consumer Redress: Where We are and How to Move Forward. *Legal Studies*, 35. (2015), 1. 122–124.

⁷¹ Claudia M. Gross: News from the United Nations Commission on International Trade Law (*UNCITRAL*): *UNCITRAL Towards the End of 2016. Uniform Law Review*, 21. (2016), 4. 720–734.

rendszerének megtervezésére és megvalósítására szolgálnak, amelyek követését valamennyi államnak és érdekelt félnek ajánlják.

A technikai megjegyzésekben hangsúlyozzák a pártatlanság, függetlenség, hatékonyság, eredményesség, szabályszerű és tisztességes eljárás, elszámoltathatóság és átláthatóság alapelveinek betartását.⁷² Az UNCITRAL anyaga az online vitarendezési eljárást 3 egymást követő szakaszra osztja: felek közötti egyeztetésre (*negotiation*), támogatott egyezségkötésre (*facilitated settlement*) és végső szakaszra. Az igényt érvényesíteni kívánó fél (felperes) az igényt bejelenti az ODR-platformon, amelyről a másik fél értesül, majd megkezdődik közöttük az egyeztetés. Ha ez nem vezet eredményre, az ODR-adminisztrátor kijelöl egy semleges 3. felet, aki segíti a feleket az egyezség elérésében. Ha ez mégsem sikerül, a feleket tájékoztatják a végső szakasz jellegéről és esetleges formájáról.⁷³ Az anyag a leíró jellegéből fakadóan a végső szakaszt nem cizellálja tovább, ahogy jogi kötelezettséget sem ír elő az eljárás egyetlen részére nézve sem.⁷⁴ Az *Európa Tanács* is foglalkozott az online vitarendezéssel. A közgyűlés 2015 novemberében elfogadott határozatában elismerték, az információs és kommunikációs technológia és az online vitarendezés lehetőséget ad a viták gyorsabb, olcsóbb és kevésbé konfliktusos rendezésére. Megkönnyíthetik az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést, azonban a technikai és végrehajtással kapcsolatos problémák, adatvédelmi és biztonsági kérdések, valamint az, hogy a társadalom tagjai egyenlőtlenül férnek hozzá az online erőforrásokhoz, egyelőre még kihívást jelentenek. Éppen ezért a közgyűlés hangsúlyozta a tisztességes eljáráshoz való jog és a hatékony jogorvoslathoz való jog védelmének szükségességét. A részes államokat felhívta, hogy tegyék elérhetővé az online vitaerendezést önkéntes alapon adott ügycsoportokra; népszerűsítsék az ilyen eljárásokban való részvételt egyrészt a végrehajthatóság garantálásával, másrészt a jogászok online vitarendezéssel kapcsolatos ismereteinek bővítése útján; dolgozzanak ki közös minimumszabályokat az online vitarendezési szolgáltatók akkreditációjára és működésére, hogy az eljárások ne tegyenek tisztességtelen kivételt a rendszeres felhasználók részére az egyszeri felhasználókkal szemben; valamint hogy kövessék a technológia fejlődését, hogy a bíróságon is felhasználják az információs és kommunikációs technológia nyújtotta lehetőségeket a hatékonyság növelése jegyében.⁷⁵ Miért és hogyan „államosítsuk” az online vitarendezést?

Egyelőre tehát úgy tűnik, hiába lenne képes az információs és kommunikációs technológia hozzáférhetőbbé tenni az igazságszolgáltatást, az erősebb pozícióban

⁷² *UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution*. United Nations, Commission on International Trade Law, 2017. II. szakasz.

⁷³ *UNCITRAL Technical Notes...* (2017). i. m. III–IX. szakasz.

⁷⁴ *UNCITRAL Technical Notes...* (2017). i. m. 6. bekezdés.

⁷⁵ Parliamentary Assembly of Council of Europe: *Access to Justice and the Internet: Potential and Challenges*. Resolution 2081. 2015.

lévő fél (akitől követelnek, akin nincs bizonyítási teher) közre nem működése esetén az alternatív jellegű online (felek közötti egyeztetésen alapuló) vitarendezés a „hagyományos” alternatív vitarendezéshez (bíróági közvetítéshez, mediációhoz, békéltetőtestületi eljáráshoz) hasonlóan az igényét érvényesíteni szándékozó fél számára hátrányt okoz, hiszen csak az idő húzásához, esetlegesen további költségek generálásához vezet.

Ezen azonban a brit Columbiai CRT mintájához hasonlóan az állami bíróság segíthet.

Az online vitarendezés kapcsán gyakran kiemelik, hogy olcsóbb, mint a hagyományos bírósági út, és a bíróság ilyen irányú modernizációjánál is gyakran a költségcsökkentés módjaként hangsúlyozzák. Ugyanakkor azonban nem jó, ha ez a fő motiváció a digitális átállásra, hiszen ez a szemlélet nem szükségszerűen fogja előmozdítani az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést. A digitalizáció nem feltétlenül olcsóbb, főleg, hogy az online világot el nem érő rendkívül szűk, de létező társadalmi réteg számára fenn kell tartani a hagyományos rendszert is, vagy hozzáférésükről egyéb módon (például ügyfélszolgálatok, jogsegély útján) kell gondoskodni. A nem megfelelően megtervezett és előkészített reformkísérletek hatalmas anyagi veszteséggel is járhatnak.⁷⁶ Bár egyelőre még nem fenyeget annak a veszélye, hogy az állami igazságszolgáltatás versenyhelyzetben alulmaradna az online vitarendezést biztosító magánpiaci szereplőkkel szemben, azonban ennek távolabbi lehetősége nem kizárt, és kockázatokat rejt magában, amelyeket érdemes elkerülni. Ha meghatározott ügytípusok (például kis értékű fogyasztói jogviták, házassági vagyonmegosztás rendezése) a nyilvános bírósági rendszerből túlnyomó részben a privát vitarendezésbe csatornázódnak át, akkor az állami igazságszolgáltatás nem lesz képes kontrollálni a joggyakorlatot és biztosítani a jogszabály(i) garanciáknak megfelelő jogalkalmazást.

Fontos azonban előjáróban azt is kiemelni, hogy az online vitarendezés bírósági rendszerbe beemelése sem old meg minden, a jelen fejezetben felvetett problémát, igazságszolgáltatáshoz jutás során felmerülő akadályt. Mint láttuk, az online vitarendezés kiindulópontja a határokon átnyúló kiskereskedelem során felmerülő viták hatékony rendezése volt. Ezt a területet a bíróság a többlépcsős online igazságszolgáltatással sem tudná megfelelően kezelni, hiszen a joghatóság – alkalmazandó jog – külföldi végrehajtás problematikája változatlanul fennállna. Ennek kiküszöbölésére tettek javaslatot egy szupranacionális online vitarendezési fórum felállítására, amelyhez a tagállamok, az online vitarendezési szolgáltatók és a keres-

⁷⁶ Ilyen volt Kalifornia ügykezelési rendszerének (*California Case Management System* – CCMS) fejlesztése is, amelyet közel 2 milliárd dollárnyi beruházás után 2012-ben leállítottak. Lásd: Philip Carrizosa: Judicial Council Votes to Stop Deployment of Statewide Case Management System. *California Courts*, 2012. március 27.

kedők is önkéntesen csatlakozhatnak,⁷⁷ ez azonban (amellett, hogy erősen kétséges, hajlandók lennének-e az államok ilyen szinten lemondani az igazságszolgáltatási monopóliumukról), továbbra sem küszöböli ki azt a nehézséget, hogy kizárólag azokra a kereskedőkre vonatkozna, akik maguktól hajlandók voltak csatlakozni a szervezethez. Ezek a szolgáltatók pedig általában vagy már rendelkeznek valamilyen vitarendezési mechanizmussal, vagy önállóan is képesek lennének ilyet nyújtani. Az igazán problémás vállalkozók ugyanakkor továbbra sem egyeznének bele, főleg nem úgy, hogy ők fedezzék a fenntartását. Tisztában vannak azzal, hogy ennek csekély a megtérülése, hiszen a vásárlók nem tájékozódnak eléggé: pusztán a vitarendezési eljárás garantálása és az emiatti esetleges jobb reputáció nem növeli a webes konverziót.

A következőkben azt vizsgálom meg, hogyan és milyen ügycsoportokban hasznosíthatná a bíróság az online vitarendezés vívmányait a társadalmi igények jobb kiszolgálása érdekében.

A külföldi tapasztalatok szerint az online vitarendezés bíróságra történő bevezetésekor kezdetben célszerű szűk körre, ügycsoportra (például kis értékű vagyoni követelésekre, szülői felügyelettel kapcsolatos kérdésekre, szabálysértésekre) fókuszálni, majd onnan kiterjeszteni további területekre, hogy a gyermekbetegségeket még azelőtt kikezelhessék, hogy az a többi területre is hatással lenne.⁷⁸ Az online vitarendezési eljárás bevezetésének lényege, hogy növelje az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést.⁷⁹ A bíróságnak újra kell gondolnia a társadalmi rendeltetését, és a bírói hatalom helyett a bíróság szolgáltató jellegére kell helyeznie a hangsúlyt, funkcióit ki kellene terjesztenie a klasszikus vitarendezést megelőzően a vita megelőzéséhez elengedhetetlen megfelelő tájékoztatásra, valamint a vita kordában tartására, felek általi rendezését támogató folyamatra is.

Az Anglia és Wales legújabb igazságügyi reformcsomagjának előkészítése keretében 2014-ben felállított *online vitarendezési tanácsadó csoport* 2015-ben tett javaslatot Őfelsége Online Bíróságának (*Her Majesty's Online Court* – HMOC) felállítására, amely az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés három fő elemét lekötve a fenti három különböző rendeltetésű szakaszból állna.⁸⁰ A koncepciót

⁷⁷ Louis F. Del Duca – Colin Rule – Vikki Rogers: Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution (ODR) System for Cross-Border Small Value – High Volume Claims – OAS Developments. *Uniform Commercial Code Law Journal*, 42. (2010), 3. 221–264.

⁷⁸ Trimble (2019b): i. m.

⁷⁹ Az EU online vitarendezési platformja és a nagy volumenű, kis értékű B2C ügyleteknél célként jelenik meg meg az e-kereskedelemben vetett bizalom növelése is. Lásd: A Bizottság Jelentése a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv és a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásáról. COM(2019)425 végleges (2019. szeptember 25.) 4.; De Vries (2006): i. m.

⁸⁰ Online Dispute Resolution Advisory Group: *Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims*. Civil Justice Council, 2015. 19–21.

a reformfolyamatot összefoglaló jelentést készítő Lord Justice Briggs alapvetően támogatta, de az online bíróság felállítására még nem került sor. A javaslat⁸¹ jórészt elképzelhető lenne Magyarországon is, és a korábban vázolt problémák kiküszöbölésére is alkalmasnak tűnik. Az itt következő javaslatokat ennek alapulvételével fogalmazom meg.

1. A vita elkerülése jegyében elsősorban az állampolgárok megfelelő tájékoztatására, alapvető jogi kérdésekben informálására szükséges fókuszálni. A naprakész online útmutatók, folyamatábrák rendelkezésére bocsátásával a jogi képviselő nélkül eljáró felek felvértezhetik magukat a szükséges tudással, megismerhetik az eljárási lépéseket és az eljárás lehetséges kimeneteleit. Alapvető fontosságú, hogy bármilyen jogvitában már a legelején tisztában legyenek vele, milyen végkifejletekre számíthatnak adott eljárás megindítása esetén. A kötetlen formában megszerzett információk birtokában, a sérelmezett ügyük jogilag releváns értelmezését és értékelését követően a jogkereső állampolgárok sok esetben maguk is meg tudnák oldani ügyeiket, anélkül, hogy pert kellene indítaniuk, vagy éppen alaposan tudja mérlegelni, van-e értelme az igényérvényesítésnek, reális esélye a pernyertességre. A *Rechtswijzer* és a *MyLawBC.com* példáiból kiindulva ezek online, emberi közreműködés nélküli, interaktív megvalósíthatósága nem kérdéses. Az ismeretlenségükből fakadó viszonylagos kihasználatlanságuk kiküszöbölhető lenne azáltal, hogy maga a felhasználók számára a könnyen elérhető és beazonosítható rendes bíróság nyújtja a megbízható tájékoztatást, nem pedig különböző jogsegélyező vagy egyéb civil szervezetek.
2. A vita kordában tartását, felek általi rendezését a bíróság akként tudná támogatni, hogy platformot biztosít a felek közötti kontrollált egyeztetésre. A felek interneten keresztül kommunikálva, bírók bevonása nélkül, de szükség esetén jól képzett és tapasztalt online segítők közreműködésével tudnának egyeztetni, a bírósági ügyintézők, titkárok előzetes neutrális értékelést is adhatnának a rendelkezésre álló és feltöltött iratokról, várható bizonyítási teherről. Mindez nyílt lapokkal játszva az erőviszonyok, perbeli esélyek előzetes felmérésére ad lehetőséget, amely jobb belátásra térítheti a feleket, így talán nagyobb hajlandóságot mutatnának egyezség kötésére is.⁸² E hajlandóságot erősítené az is, hogy a követelés címzettje tisztában van vele, ha nem sikerül megállapodni, az egyeztetési folyamat automatikusan, a követelést érvényesíteni kívánó fél minden további erőfeszítése nélkül átvált peres eljárásra, és a követelést megalapozó bizonyítékokat is ismeri

⁸¹ Részletesebben lásd: Pálfi Dóra: Anglia és Wales igazságügyi reformjának első lépései és tanulságai. In Miskolczi-Bodnár Péter (szerk.): *XVIII. Jogász Doktoranduszok Szakmai Találkozója 2020*. (Jog és Állam 32.) Budapest, Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, 2021. 198–202.

⁸² Cortés (2015): i. m. 136.

már (ellentétben a mai fizetési meghagyással, ahol a jogosult csak a követelés összegét, érvényesíteni kívánt jogot adja meg, és csak a peres eljárási illeték felét fizeti meg eljárási díjként, továbbá a kötelezettnek sem muszáj érdemben reagálni a jogosult által előadottakra).

3. A bíróság a klasszikus értelemben vett vitarendezést azokban az ügyekben, amelyek okirati bizonyítás alapján elbírálhatók, a második szinten is használt platformot és korábban rendelkezésre bocsátott anyagokat felhasználva az elektronikusan benyújtott kérelem alapján részben strukturált, de még kontradiktórius alapokon nyugvó keretek között, a felek jogi érvelését mérlegelve végezné online, szükség esetén telefon- vagy videokonferencia felhasználásával, így is csökkentve a költségeket.

Az alternatív vitarendezéshez képest azért rejlik ebben a modellben nagyobb potenciál, mert a felek tisztában lennének vele, hogy a háromszintű eljárás mögött a privát szektor nyújtotta szolgáltatásokkal szemben automatikusan ott áll az államhatalom, nem szükséges a felperes részéről újabb eljárás indítása a jogilag kikényszeríthető döntés meghozatala iránt a felek közötti egyezkedés eredménytelensége esetén, tehát időhúzásra is kevésbé lenne alkalmas.

Ez az alapmodell leginkább a nagy mennyiségben előforduló, kisebb összegű követelésekre irányuló perekben lenne hasznosítható, ugyanakkor némi formára igazítással alkalmazása más területeken is megvalósítható.

Az információs technológia alkalmazása nagymértékben függ a protokollok vagy döntési fák azonosításától, ugyanis azok a feladatok automatizálhatók, amelyek meghatározott mintát követnek.⁸³ A bírósági döntéshozatalban az automatizáció ott képzelhető el a leginkább, ahol a bírósági eljárás erősen szakértői vagy szabványosított bizonyításra támaszkodik: tehát minél nagyobb a bizonyíték által biztosított bizonyosság, annál nagyobb a lehetőség a folyamat automatizálására. Ez például a származási perekre igaz, ahol a DNS-vizsgálattal 100%-os bizonyossággal válaszolható meg a ténykérdés.⁸⁴ A polgári jog területén egyes nem peres eljárásokban érdemes még felvetni az online vitarendezés bevezetését. Automatizálásra kifejezetten alkalmasnak tűnik a felszámolási eljárás megindítása iránti hitelezői kérelem. A csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XLIX. törvény (Csődtv.) 27. § (2) bekezdés a) pont szerinti eljárás minden igazolandó tény okiratokkal támasztható alá, a fizetéseképtelenség megállapításához szükséges törvényi feltételek egyértelműek. Erre az eljárásra tipikus, hogy az adós alaptalan észrevétel tételével és fellebbezéssel hónapokkal is képes késleltetni az eljárás befejeződését, hogy utána a másodfokú eljárásban éppen csak a jogerős határozat meghozatala előtt teljesítse csak a követelést. Az automatizálással ez a fajta rosszhiszemű időhúzás megaka-

⁸³ Nicolás Lozada-Pimiento: AI Systems and Technology in Dispute Resolution. *Uniform Law Review*, 24. (2019), 2. 363.

⁸⁴ Lozada-Pimiento (2019): i. m. 358.

dályozható, és a munkamenet egyszerűsíthető lehetne: a kötelező elektronikus kapcsolattartás csökkentené a kézbesítéssel telő időt, az egyértelműen alaptalan adósi észrevételekre nem kellene nyilatkoztatni a hitelezőt, ha egyébként a kérelmében az elbíráláshoz szükséges feltételt kellően alátámasztott, továbbá csak az elsőfokú határozatig kellene lehetőséget biztosítani a teljesítésre.

A vita kordában tartásának, a bíróság által támogatott egyezségkötési folyamatnak nagy jelentősége lehet a családjogi jogvitákban, ahol egyébként is fontos a felek közötti – lehetőségekhez mért – jó viszony fenntartása a jövőre nézve. Az idő- és költséghatékonysági tényező mellett az online kapcsolattartással járó távolságtartás, esetleges aszinkronizált kapcsolattartás előnyös lehet a túlfűtött érzelmek csillapításában is.

Az igazságszolgáltatás szabványosított formái megfizethetőbbek lehetnek a felhasználók számára, de általánossá válásuk azzal a kockázattal járhat, hogy kevésbé alkalmazhatók az egyes speciális helyzetekre. A szkeptikusok tartanak az igazságszolgáltatás dehumanizálásától, illetőleg attól, hogy az információs technológia növekvő használata miatt bíróságokat zárhatnak be, a bírói apparátus létszámát lecsökkenthetik.⁸⁵ Ugyanakkor fontos megjegyezni, a bíróság nem önnön magáért való, az egyes fejlesztések megfontolásakor nem a kialakult és már meglévő formák változtathatatlanságából, hanem az igazságszolgáltatás rendeltetéséből kell kiindulni. Ha a technológia hatékonyabb lehetőségeket kínál, az azt jelenti, az igazságszolgáltatás magasabb szinten nyújtható, amely célra törekedni kell, még akkor is, ha ez a feleslegessé váló munkahelyek megszűnésével jár.

A fenti esetleges példákban is leszűrhetően látható, hogy nem maga az ügy által érintett jogterület határozza meg azt, hogy alkalmas-e az online vitarendezés a kezelésére, hanem az, hogy mennyire lehet véges számú sémákra felhúzni az eseteket. Ahol az okirati vagy szakértői bizonyítást meghaladó kiterjedt bizonyítási eljárás lefolytatása indokolt, az egész eljárás egyelőre nehézkesen lenne megvalósítható az online modellben, bár még itt is könnyebbséget jelenthet például a jogvita kereteinek bíró közreműködése nélküli online tisztázása.

Az online vitarendezés tehát nem alkalmas minden bíróságra tartozó ügy kezelésére, ez alapvetően nem is probléma. Ugyanakkor ügyelni kell arra, hogy az egyes ügýtípusokban alkalmazandó fórumok, platformok ne váljanak olyannyira sporadikussá, szerteágazóvá, hogy így az állami igényérvényesítés módja nagymértékben bonyolódjon, mert azzal távolabb kerülünk az igazságszolgáltatáshoz való hozzáféréstől.

⁸⁵ Dory Reiling: Technology in Courts in Europe: Opinions, Practices and Innovations. *International Journal For Court Administration*, 4. (2012), 2. 11–20.

Összegzés

A felek együttműködésén alapuló online vitarendezés nem sokban különbözik az alternatív vitarendezéstől: a tartalom lényegében változatlan, a formátum az új társadalmi igényekhez igazítva egyszerűbb, kényelmesebb, hatékonyabb.

Bár számos formáját ismerjük az online és egyéb alternatív vitarendezési mechanizmusoknak, ezek mégsem terjedtek el széles körben: egyelőre jobbra ismeretlenek, továbbá hiányoznak a használatukra ösztönző tényezők.⁸⁶ Ebben a fejezetben bemutatott, tevékenységükkel felhagyott szolgáltatók sem tudtak tartósan a piacon maradni. A ma működő, de még nem eléggé kihasznált online vitarendezési platformok életben maradásához elengedhetetlen, hogy szélesebb körben ismertté váljanak. A vita kordában tartására és rendezésére koncentráló szolgáltatások használatára a valódi ösztönzést az állami igazságszolgáltatással járó végrehajthatósággal való összekapcsolás jelentené.

Az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés fogalmának megjelenésével és bővülésével, valamint az igazságszolgáltatás társadalmi funkciójának kiterjesztésével igény merül fel arra, hogy a bíróság is gyorsan gondoskodjon a polgárok kimerítő tájékoztatásáról, és arra, hogy a vitás felek egyezségkötését hatékonyan előmozdítsa. A felek közötti mediáció akkor lesz hatékony abban a tipikus szituációban, ahol az egyik félnek nem érdeke a vitás helyzet megoldása, ha a nem érdekelt fél jogvitarendezést megnehezítő magatartását záros határidőn belül, előre látható módon szankcionálják.

Amennyiben az igazságszolgáltatás a funkcióit kiterjeszti a technológia nyújtotta lehetőségekkel a jogvita megindítását megelőző tájékoztatásra, majd támogatott egyezségkötési folyamatra a fentiek szerint, a privát szektor nyújtotta szolgáltatásokkal szemben hatalmas előnyt jelentene, hogy e folyamat mögött automatikusan ott állna az államhatalom, ami a rosszhiszemű időhúzástól és egyéb magatartástól elvenné a felek kedvét, hiszen nem vagy lényegesen kevésbé tudnák ellehetetleníteni az igényérvényesítést.

Az online vitarendezés vagy online bíraskodás sohasem fogja leváltani teljes egészében a tradicionális bíróságot, ez azonban nem is célja. Az e fejezetben említett online vitarendezési módok alapján látható, ezek átültetése egyelőre nem megoldott minden típusú jogvitára, ugyanakkor a bíróság mégsem „dőlhét” hátra: új eszközökkel és részben kiterjesztett funkciókkal kell a társadalom szolgálatában állnia.

Felhasznált irodalom

A Bizottság Jelentése a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv és a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti

⁸⁶ Cortés (2015): i. m. 122–124.

- és tanácsi rendelet alkalmazásáról. COM(2019)425 végleges (2019. szeptember 25.) Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019DC0425&from=EN>
- A Visual Guide to AI. *Ross Intelligence*, (é. n.). Online: www.rossintelligence.com/what-is-ai
- Benyekhlef, Karim – Jane Bailey – Jacquelyn Burkell – Fabien Gélinas (szerk.): *eAccess to Justice*. Ottawa, University of Ottawa Press, 2016.
- Brand, Ronald A.: Party Autonomy and Access to Justice in the UNCITRAL Online Dispute Resolution Project. *Loyola University Chicago International Law Review*, 10. (2012–2013), 1. 11–36.
- Broadbent, Nigel: Alternative Dispute Resolution. *Legal Information Management*, 9. (2009), 3. Online: <https://doi.org/10.1017/S1472669609990326>
- Calu, Monica – Costel Stanciu: Collective Redress for Consumers: Toward an EU Wide Collective Action Mechanism. *Global Economic Observer*, 6. (2018), 2. 38–49.
- Carrizosa, Philip: Judicial Council Votes to Stop Deployment of Statewide Case Management System. *California Courts*, 2012. március 27. Online: www.courts.ca.gov/17397.htm
- Civil Resolution Tribunal 2016/2017 Annual Report*. Online: <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2020/07/CRT-Annual-Report-2016-2017.pdf>
- Civil Resolution Tribunal 2019/2020 Annual Report*. Online: <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2020/07/CRT-Annual-Report-2019-2020.pdf>
- Civil Resolution Tribunal Act [SBC 2012] Chapter 25*. Online: www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/12025_01
- Clark County Family Mediation ODR Case Study. *Tyler Technologies*, (é. n.). Online: www.tylertech.com/resources/case-studies/clark-county-family-mediation-odr-case-study
- Cortés, Pablo – Fernando Esteban de la Rosa: Building a Global Redress System for Low-Value Cross-Border Disputes. *International and Comparative Law Quarterly*, 62. (2013), 2. 407–440. Online: <https://doi.org/10.1017/S0020589313000109>
- Cortés, Pablo: A New Regulatory Framework for Extra-Judicial Consumer Redress: Where We are and How to Move Forward. *Legal Studies*, 35. (2015), 1. 114–141. Online: <https://doi.org/10.1111/lest.12048>
- De Vries, Berend R.: Book Review of Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice. *Information & Communications Technology Law*, 15. (2006), 1. 121–132. Online: <http://doi.org/10.1080/13600830500514887>
- Del Duca, Louis F. – Colin Rule – Vikki Rogers: Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution (ODR) System for Cross-Border Small Value – High Volume Claims – OAS Developments. *Uniform Commercial Code Law Journal*, 42. (2010), 3. 221–264. Online: <https://ssrn.com/abstract=1635463>
- Dennis, Michael J.: APEC's New Online Dispute Resolution Framework Could Be a Game Changer for Small Businesses. *LinkedIn*, 2019. március 11. Online: www.linkedin.com/pulse/how-apec-odr-framework-revolutionize-global-dispute-small-dennis/?published=t
- Durrant, Nick: Resolver. How to Use the Free Complaints Tool. *MoneySavingExpert*, 2021. november 25. Online: www.moneysavingexpert.com/site/resolver/
- 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). L 165/63, 2013. június 18.
- 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). L 165/1, 2013. június 18.

- Genn, Hazel: *Judging Civil Justice*. Cambridge, Cambridge University Press, 2010.
- Gross, Claudia M.: News from the United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL): UNCITRAL Towards the End of 2016. *Uniform Law Review*, 21. (2016), 4. 720–734. Online: <http://doi.org/10.1093/ulr/unw044>
- Haskins, Carolina: New App Lets You 'Sue Anyone By Pressing a Button'. *Vice*, 2018. október 10. Online: www.vice.com/en/article/bj43y8/donotpay-app-lets-you-sue-anyone-by-pressing-a-button
- Katsh, Ethan: ODR: A Look at History. In Mohamed S. Abdel Wahab – Ethan Katsh – Daniel Rainey (szerk.): *Online Dispute Resolution: Theory and Practice a Treatise on Technology and Dispute Resolution*. The Hague, Eleven International Publishing, 2012.
- Kengyel Miklós: A polgári eljárásjog az ezredfordulón. *Magyar Jog*, 47. (2000), 12. 711–724.
- Lozada-Pimiento, Nicolás: AI Systems and Technology in Dispute Resolution. *Uniform Law Review*, 24. (2019), 2. 348–366. Online: <http://doi.org/10.1093/ulr/unz022>
- Martin, Emily: The Rise of Online Mediation: Lessons from the E-Commerce Marketplace. *GPSolo Magazine*, 38. (2021), 1. 40.
- Modria. Online Dispute Resolution. (É. n.) Online: www.tylertech.com/products/modria
- Murray, Kate M.: *Digital Equity in Access to Justice. A Review of Literature*. 2021. május. Online: <https://legaid.bc.ca/sites/default/files/2021-07/KMurray%202021%20ADE%20Literature%20Review-Full%20Report-FINAL.pdf>
- MyLawBC. (É. n.) Online: <https://mylawbc.com/info/about.php>
- MyLawBC: *Rights Colab*. (É. n.) Online: https://rightscolab.org/case_study/mylawbc/
- MyLawBC: *Evaluation. Final Report*. R. A. Malatest & Associates, 2019. március. Online: https://legaid.bc.ca/sites/default/files/2019-06/MyLawBCEvaluationReport2019_0.pdf
- Official Records of the General Assembly, Sixty-fifth Session, Supplement No. 17 (A/65/17). para. 257. Online: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/V10/556/48/PDF/V1055648.pdf?OpenElement>
- Ojelabi, Lola Akin – Mary Anne Noone: Jurisdictional Perspectives on Alternative Dispute Resolution and Access to Justice: Introduction. *International Journal of Law in Context*, 16. (2020), 2. 103–107.
- Online Dispute Resolution Advisory Group: *Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims*. Civil Justice Council, 2015.
- Online Dispute Resolution: Companies Implementing ODR. *University of Missouri Libraries*. (É. n.) Online: <https://libraryguides.missouri.edu/c.php?g=557240&p=3832247>
- Online scheiden zonder mediator of advocaat: 'Maak zelf de afspraken en regel het vanuit huis'. *NPO Radio*, 2021. január 19. Online: www.nporadio1.nl/consument/29061-online-scheiden-zonder-mediator-of-advocaat-maak-zelf-de-afspraken-en-regel-het-vanuit-huis
- Orr, Dave – Colin Rule: Online Dispute Resolution. In Daniel Martin Katz – Ron Dolin – Michael J. Bommarito (szerk.): *Legal Informatics*. Cambridge, Cambridge University Press, 2021. Online: <http://doi.org/10.1017/9781316529683>
- Pálfi Dóra: Anglia és Wales igazságügyi reformjának első lépései és tanulságai. In Miskolczi-Bodnár Péter (szerk.): *XVIII. Jogász Doktoranduszok Szakmai Találkozója 2020*. (Jog és Állam 32.) Budapest, Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, 2021. 198–202.
- Parliamentary Assembly of Council of Europe: *Access to Justice and the Internet: Potential and Challenges*. Resolution 2081. 2015. Online: <https://pace.coe.int/en/files/22283/html>
- Philippe, Mireze: ODR Redress System for Consumer Disputes: Clarification, UNCITRAL Works & EU Regulation on ODR. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 1. (2014), 1. 57–69.
- Rechtwijzer overheid. Online: <https://rechtwijzer.nl/overheid/over-rechtwijzer/wat-is-rechtwijzer>

- Reiling, Dory: Understanding IT for Dispute Resolution. *International Journal For Court Administration*, 3. (2011), 2. 34–44. Online: <http://doi.org/10.18352/ijca.61>
- Reiling, Dory: Technology in Courts in Europe: Opinions, Practices and Innovations. *International Journal For Court Administration*, 4. (2012), 2. 11–20. Online: <http://doi.org/10.18352/ijca.75>
- Resolver's Annual Data. *A Unique Year in Complaints: 2020/21*. (É. n.) Online: <https://news.resolver.co.uk/wp-content/uploads/2021/06/Resolvers-Annual-Data-Report-202-to-21.pdf>
- Ross Intelligence Features. (É. n.) Online: www.rossintelligence.com/features
- Rule, Colin: The Intriguing Evolution of ODR. *Tyler Technologies*, 2019. július 10. Online: www.tylertech.com/resources/blog-articles/the-intriguing-evolution-of-odr
- Settify for Family Law. (É. n.) Online: <https://s3-ap-southeast-2.amazonaws.com/assets.settify.com.au/Settify+Information+Brochure+-+Family.pdf>
- Smartsettle. (É. n.) Online: <https://go.smartsettle.com/about>
- Smartsettle: *Rewarding Good Negotiating Behaviour, Eight Key Smartsettle Algorithms*. (É. n.) Online: <https://info.smartsettle.com/wp-content/uploads/2019/11/1911-rewarding-good-negotiating-behaviour.pdf>
- Smith, Roger: Goodbye, Rechtwijzer: Hello, Justice42. *Law, Technology, and Access to Justice*, 2017. március 31. Online: <https://law-tech-a2j.org/advice/goodbye-rechtwijzer-hello-justice42/>
- Smith, Roger: Rechtwijzer: Why Online Supported Dispute Resolution is Hard to Implement. *Law, Technology and Access to Justice*, 2017. június 20. Online: <https://law-tech-a2j.org/odr/rechtwijzer-why-online-supported-dispute-resolution-is-hard-to-implement/>
- Susskind, Richard: *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford, Oxford University Press, 2019.
- Terms of Service and Privacy Policy. DoNotPay. (É. n.) Online: <https://donotpay.com/learn/terms-of-service-and-privacy-policy/>
- The Courts of British Columbia. (É. n.) Online: www.bccourts.ca/supreme_court/
- The CRT Process. *Civil Resolution Tribunal*, (é. n.). Online: <https://civilresolutionbc.ca/tribunal-process/>
- Trimble, Meredith: Online Mediation Offers What Courts Can't. *Tyler Technologies*, 2019a. március 4. Online: www.tylertech.com/resources/blog-articles/online-mediation-offers-what-courts-cant
- Trimble, Meredith: Four Ways to Prepare Your Court for ODR. *Tyler Technologies*, 2019b. augusztus 19. Online: www.tylertech.com/resources/blog-articles/four-ways-to-prepare-your-court-for-odr
- Trimble, Meredith: Courts' Rapid Innovation. *Tyler Technologies*, 2021. január 21. Online: www.tylertech.com/resources/blog-articles/courts-rapid-innovation
- Uitelkaar.nl presenteert 'Online Scheidingsloket'. *Justice42*, (é. n.). Online: <https://justice42.com/2019/07/18/uitelkaar-nl-presenteert-online-scheidingsloket/>
- Uitelkaar.nl. (É. n.) Online: <https://uitelkaar.nl>
- UNCITRAL *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. New York, United Nations, Commission on International Trade Law, 2017.
- Why we are Free. *Resolver*, (é. n.). Online: www.resolver.co.uk/why-we-are-free
- Wing, Leah – Janet Martinez – Ethan Katsh – Colin Rule: Designing Ethical Online Dispute Resolution Systems: The Rise of the Fourth Party. *Negotiation Journal*, 37. (2021), 1. 49–64. Online: <https://doi.org/10.1111/nej.12350>
- Youstice. *Facebook*, (é. n.). Online: www.facebook.com/YousticeCOM