

## Elektronikus vitamegoldó mechanizmusok egyes elméleti kérdései

Az információs és kommunikációs technológia tette lehetővé többek között, hogy általánossá váljanak világszerte az online úton kötött ügyletek és ezáltal megteremtődjön, majd széles körben elterjedjen az elektronikus kereskedelem. Ezzel összefüggésben, az újonnan kialakult virtuális és mobilis kapcsolatok megkövetelik egy hatékony és adekvát vitamegoldó eljárási mechanizmus létét, amely a viták eredményes rendezésével alapvetően biztosítja az Interneten lebonyolított üzletek iránti bizalmat és jobbiztonságot. <sup>[1]</sup>

Főleg az angolszász jogrendszerű országokban, de világszerte máshol is az utóbbi évtizedekben nőtt a jelentősége az alternatív vitamegoldó eljárásoknak, mint a választottbírói és mediációs eljárásoké. Ez azt jelentette, hogy a viták egyre inkább a rendes vagy institutionális bíróságokon kívülre kerültek. Az online vitamegoldó eljárás is ezen vitamegoldó eljárások közé tartozik, de jelentős különbség esetében, hogy ebben az eljárási formában a felek ténylegesen nincsenek jelen a „tárgyaláson”, azaz hiányzik az a „szemtől szembe” elem, amely a hagyományos alternatív vitamegoldó eljárásokra jellemző. Mintegy tíz évvel ezelőtt jelent meg a szakirodalomban az online vitamegoldó eljárások fogalma és szabályozásuk szükségessége, különösen az internetes domain nevek alkalmazásával kapcsolatos jogvitákban. Ez idő tájt egyébként az eBay-en kötött üzletek száma ezekben volt mérhető. Ma kb. 60 millió ilyen ügylet jön létre évenként. Az ilyen jelentős mértékben megnövekedett üzleti forgalom elkerülhetetlenül, hasonló arányban növekvő vitás eseteket generál.

Ma az online vitamegoldó eljárás két nyomon történő fejlődése figyelhető meg. Egyrészt a már ismert hagyományos alternatív vitamegoldó mechanizmusokon alapul és ezek csoportjába integrálódik. Másrészről újszerű eljárásjogi megközelítések jönnek létre a felmerülő online konfliktusok megelőzésére és megoldására, amelyek a hagyományos, tehát „szemtől szembeni” eljárási formákban nem jeleníthetők meg.<sup>[2]</sup>

[1] Wahab – Katsh – Rainey, 2012, 1.

[2] Uo. 3.

Mindenesetre fontos eleme ennek az eljárási formának a technológiai háttér, azaz az Internettel való kapcsolata. Az amerikai-angol nyelvű szakirodalomban az „*online dispute resolution*” (ODR) megnevezés gyakran az ún. technológián alapuló, „*technology based - dispute resolution scheme*” vagy a technológia által elősegített „*technology - assisted dispute resolution*”, mások a technológia által könnyített „*technology facilitated dispute resolution*” vitamegoldó mechanizmusokként említik. A lényeg az, hogy a vitamegoldó eljárásban kisebb vagy nagyobb mértékben jelen van az információs és kommunikációs technológia.<sup>[3]</sup> Emellett nem elhanyagolható szempont az sem, hogy itt egy olyan folyamatról van szó, amely már az ügylet megkötésének körülményein alapul, azaz már az ügylet megkötése is elektronikus formában realizálódik. Tehát ugyanazt a médiumot alkalmazzuk a jogvita rendezésére, mint az ügylet megkötésére, illetve sok esetben ennek teljesítésére is.

Az online vitamegoldó eljárás nem csupán egy, az információs társadalom által kínált lehetőség, de összhangban van és nagyon is megfelel a modern üzleti követelményeknek, különösen a határokon átnyúló üzleti kapcsolatok igényeinek. Hiszen általánosságban is elmondhatjuk, hogy a kereskedelem, de különösen a külkerkedelem az üzleti kapcsolatok gyors rendezésén alapul, törekszik a szerződéses kötelezettségeket határidőre teljesíteni, és az esetlegesen felmerülő vitákat rövid időn belül rendezni, hogy minél hamarabb az üzleti tranzakciókkal tudjon foglalkozni. Az online vitamegoldó eljárás nem kötődik szorosan földrajzi helyhez, így a vitában álló felek konfliktusukat akkor is rendezni tudják, ha éppen különböző kontinenseken tartózkodnak. A viták megoldásának ezen módzata nem kötődik jogi testülethez, intézményhez, így a feleknek nincs szükségük külön jogi tanácsadásra ahhoz, hogy eleget tudjak tenni az említett intézmények, sokszor bonyolult szervezeti felépítéséből fakadó eljárási szabályoknak. Nem elhanyagolható szempont az sem, hogy az elektronikus úton lefolytatott jogvita költségei alacsonyak és az úgynevezett semleges és tapasztalt vitairányító (*neutral*) igazságos, szakmailag alapos jogvitarendezést tesz lehetővé. Vagyis kétségtelen, hogy az online vitamegoldó mechanizmus mind a kormányzervek, az üzlet szereplői, valamint a fogyasztók számára a legoptimálisabb és időben a leggyorsabb vitamegoldást biztosíthatják.<sup>[4]</sup>

Az eddigi tapasztalatok szerint az online vitamegoldó eljárás az elektronikus kereskedelemben az ügyek széles körére alkalmazható, különösen szellemi alkotásokkal kapcsolatos vitákra, biztosítási ügyletekre, a kereskedelem és a fogyasztók (B2C), illetve a jogi személyek (B2B) közti üzleti viszonyokra. Érdeemes megemlíteni az internetes domain nevekre vonatkozó viták rendezését, amelyek egy tipikusan információs társadalmi szolgáltatással kapcsolatosan merülnek fel. Valószínűleg a domain neveket adminisztráló ICANN (*Internet*

[3] Uo.

[4] Uo.

*Corporation for Assigned Names and Numbers*) komoly nehézségekkel szembe-sülne, ha rendes bíróságok útján kellene rendezni ezzel, a tényleg nemzetközi intézménnyel kapcsolatos jogvitákat. Bizony nehéz lenne a fórumot, az alkalmazandó jogot esetről esetre meghatározni. Az ICANN által alapított globális vitamegoldó rendszerben (UDRP) számos online vitaplatformot működtető szolgáltató vesz részt és 1999-től viták ezreit oldják meg ezen az úton világszerte.<sup>[5]</sup>

Az online jogi ügyletek kapcsán a legjelentősebb probléma, hogy egy web oldal ma már viszonylag egyszerűen elkészíthető és a világhálón megjeleníthető. Ezen a weboldalon információk gyűjthetők, áruk és szolgáltatások kínálhatók, amelyeket természetes és jogi személyek vehetnek igénybe a világ minden részéről, azaz különböző jogrendszerű országokban szék- és tartózkodási hellyel bíró jogalanyok. Természetesen az ilyen jogviszonyokból eredő jogviták rendezhetők rendes bíróság vagy hagyományos választottbíró előtt, de az esetek többségében a repülőjegy ára jelentősen meghaladja az adott per tárgyának értékét. E bíróságok hosszadalmas és bonyolult eljárási rendje aligha attraktív vitarendezési forma olyan ügyletek esetén, amelyek perceken belül jönnek létre és ennek megfelelően teljesítésük sem vesz hosszú időt igénybe, és az is lényeges szempont, hogy a felek tartózkodási helyétől függetlenül a nap 24 órájában bármikor megköthetők. Az ésszerűség azt diktálja, hogy az elektronikus vitarendezési formát alapvetően a kis értékű elektronikus kereskedelmi jogviták kapcsán célszerű alkalmazni. Tehát az internetes áruházakban vásárolt áruk kapcsán felmerülő ügyletek teljesítése vonatkozásában előálló ügyekben. Az UNCITRAL égisze alatt, éppen ezen viták rendezése megkönnyítésére indultak el jogharmonizációs tárgyalások.

Ugyanakkor felmerül a kérdés, hogy az online vitamegoldó mechanizmusok valóban alkalmasak lesznek a kívánt és főleg a fogyasztóktól elvárt jogszolgáltatás biztosítására. Ugyanis, ha ez a vitarendezési forma nem vezet kielégítő eredményre, akkor könnyen elvész az ilyen fórum iránti bizalom és egy nem sokat alkalmazott, pusztán technológiai „lehetőséggé” degradálódhat. Viszont, ha kellő szakértelemmel alakítják és működtetik ezt a mechanizmust, és a jogi keret-szabályozás is kellő összhangba kerül a technológiával, akkor ez nagyon előre fogja lendíteni az elektronikus kereskedelmi forgalmat világszerte, illetve nagy mértékben növelni fogja a bizalmat a kereskedelem e területén, ami növekvő gazdasági hasznot eredményez.<sup>[6]</sup>

A fogyasztó bizalmának megszerzése az elektronikus kereskedelmi ügyletekhez, így az idekapcsolódó online vitarendezéshez, fontos területe az EU integrációnak is. Hiszen a közös belső piac megteremtésének egyik kulcsa a fogyasztóvédelem. Az EU különös figyelmet szentel annak, hogy az elektronikus

[5] Rule, 2002, 4.

[6] Kaufmann - Kohler - Schultz, 2004, 3.

kereskedelem terén mind a szerződések megkötésékor, azok teljesítésekor és a felmerülő jogviták kapcsán a fogyasztók jogai ne sérüljenek.

2000-ben került először az ENSZ nemzetközi kereskedelmi jogi kérdésekkel foglalkozó bizottsága, az UNCI TRAL napirendjére az elektronikus kereskedelmi alternatív viták rendezésének kereskedelmi jogi problematikája. Több előkészítő, széles körű szakmai megbeszélést követően 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 ide vonatkozó szabályozás nem helyettesítheti a fogyasztóvédelemre vonatkozó nemzetközi szabályokat. Ugyanakkor a munkacsoport a fogyasztóvédelmi szempontokat jogalkotó munkája során figyelembe kell, hogy vegye. Itt az UNCITRAL Bizottság külön kihangsúlyozta a fejlődő országok érdekeinek és helyzetének a figyelembevételét, különösen azokat, amelyek háborús konfliktusok miatt hátrányos gazdasági és társadalmi helyzetbe kerültek.<sup>[7]</sup>

A munkacsoport javaslatait figyelembe véve az UNCITRAL Titkársága elkészítette a nemzetközi elektronikus jogviták rendezését hivatott ún. „Általános Szabályok” („*The Rules*”) első tervezetét.<sup>[8]</sup> A munkacsoport munkáját ennek az anyagnak a megvitatása képezi.

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” a 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.

## I. AZ ONLINE VITAMEGOLDÓ ELJÁRÁSOK ELVI ALAPJAI

Viszonylag nehéz egy, az online vitarendezési eljárás lényegét lefedő elvi meghatározást megfogalmazni, ugyanis egy új megoldásról van szó, amelynek teoretikus kérdéseit a szakirodalom több oldalról próbálja megközelíteni. Az online vitarendezési forma az ügyek meglehetősen széles skáláján jelentkezik,

[7] A/CN.9/WG.III/WP.116.

[8] A/CN.9/WG.III/WP.117 and A/CN.9/WG.III/WP.117. Add.1.

ilyen formán nehéz egységes és jól átlátható kritériumrendszert és elveket lefektetni. Ez az alternatív vitarendezési forma lehet egy automatizált tárgyalási procedúra éppúgy, ahogy jól képzett jogászok által „távrolról” adminisztrált választottbírói eljárás. Az online vita lehet jogszabályokra vagy precedens jogra alapított, alapvetően a bírósági eljárásokra hasonlító processzus. Ám lehet egy, a fogyasztók vagy a lakosság panaszait felvevő és ezeket kezelő szolgáltatás, amely nem sokkal nyújt többet egy a klasszikus vevőszolgálatnál. Az online vita tárgya lehet többmilliósi ügy vagy pusztán 100 dolláros internetes „árházban” kötött adásvételi szerződésből fakadó vita mediálása. Minden olyan digitális technológiai megoldás, amely kiegészíti, támogatja vagy adminisztrálja egy adott vita rendezését, online vitamegoldó eljárásnak tekinthető.<sup>[9]</sup>

Az online viták az alternatív viták egyes formáiból vezethetők le és ezek alapján csoportosíthatók. Így lehet olyan vita, amely célja, hogy a felek között megállapodást, egyezséget hozzon létre (online mediáció), illetve olyan, amely magát a döntéshozatali eljárást segíti elő (online választottbírói per).<sup>[10]</sup> Az ún. online vitamegoldó platform pártatlan vitairányítója (neutral) szerepvállalása lehet egyrészt az, hogy mintegy elősegíti a vita lebonyolítását és nem egyfajta „bírói” szerepet játszik, vagy másrészt éppen a vita eldöntésére vállalkozik. Az online vitarendezés jogi alapjai is több formában jelentkezhetnek. Lehet pusztán egy ad hoc vitarendező fórum, de alapulhat a felek előzetes megállapodásán, illetve vitarendező programokon. Elképzelhető, hogy a jövőben jogszabályok fogják rendezni ezen intézmény működésének szabályait. Természetesen a digitális vitarendezés, ahogy a hagyományos alapulhat a felek együttműködésén és érdekeik pragmatikus egyeztetésén, de alapulhat jogaik és hatalmi helyzetük a vitában való előtérbe helyezésén is.<sup>[11]</sup>

A fentiek alapján viszonylag nehéz koherens elméleti keretekbe helyezni az elektronikus vitarendezési mechanizmust. Kiindulhatunk ugyanakkor abból, keresvén mégis ezeket az elméleti kereteket, hogy minden vitarendező eljárás elsősorban a szükséges információk cseréjén alapszik, azaz az információk menedzselésének, kezelésének és kommunikálásának komplex folyamatáról van szó.<sup>[12]</sup> Ami viszont az online vitarendező eljárás sajátossága, hogy itt nem természetes személyek közötti közvetlen kommunikációról van szó, hanem közvetett kapcsolatról egy „gépen” keresztül.

Az Egyesült Államokban 1981-ben jelent meg az egyetemi oktatásban a konfliktuskezelési program, mint tantárgy.<sup>[13]</sup> Ettől az időtől számítva lehet arról beszélni, hogy az egyetemi kutatás és oktatás részévé vált a vitarendezés

[9] Rule, 2002, 44.

[10] Chornenki, 1999, 7-10.

[11] Bordone, 1998, 3., 187-189.

[12] Hörnle, 2003, 783.

[13] Center of Conflict Resolution, később Institute for Conflict Analysis and Resolution, majd ez változott School of Conflict Analysis and Resolution a Washington-i (Fairfax) George Mason Egyetemen.

kérdése, illetve, hogy ennek a kérdésnek az elméleti alapjait egy tudományos intézet munkafeladatává tette. Alapvetően az alternatív vitarendező mechanizmusok kapcsán alakultak ki elméleti alapvetések egyetemi oktatók és gyakorlati szakemberek ilyen tevékenységének köszönhetően. Egy általánosabb konfliktus teória viszont az alternatív vitákra vonatkozó elméleti fejtegetésekből volt levezethető. Látható, hogy az alternatív viták rendezésére vonatkozó elméleti alapok kialakításának intézményes keretei megteremtődtek, de ez ma nem mondható el az online vitarendező eljárások kapcsán. Így azok az egyetemi oktatók és gyakorlati szakemberek, akik az alternatív viták elméleti kérdéseivel foglalkoznak, meglehetősen szkeptikusak az online vitamegoldó mechanizmus önálló diszciplínaként való elismerésével kapcsolatosan. Persze tény az is, hogy az online vitamegoldó mechanizmus szilárd elméleti alapok nélkül is kialakulni látszik, mint önálló terület. Így viszont kidolgozhatók a teoretikus alapok az elméleti vagy a gyakorlati szakemberek által. Utóbbiak törekvése az lehetne, hogy alkalmazzák az eddigi offline vitamegoldó eljárások elméleti alapjait és erre építsenek egy olyan elméletet, amely az online- és hagyományos konfliktusokra egyaránt alkalmazhatók.

Az online viták szereplői (a vitába bocsátkozó felek és a mediátorok) azzal a dilemmával szembesülnek, hogy szükséges lenne kidolgozni e vitaforma elvi alapjait, ugyanakkor ezek az elvi alapvetések kifejlődhetnek a technológia által a felek cselekményeire és a konfliktusaik kapcsán folytatott kommunikációjukra gyakorolt hatásokból (pl. az elektronikus kereskedelmi tranzakciók gyors elterjedése, az ügyleti kapcsolatba kerülő felek azonosíthatósága, a kulturális különbségek miatt előálló nézetkülönbségek stb.).<sup>[14]</sup> Persze több ilyen hatást nevesítettek már, mégis jó lenne kellő emberi és műszaki elméleti megközelítést rögzíteni az online viták megoldására.

Valójában az online vitarendezés elméleti megfontolások nélkül alakult ki a gyakorlatban, amikor az alternatív vitarendezésben érintett szakemberek az egyeztető eljárásban egyre több technológiai megoldást alkalmaztak. Erre az információs társadalom technológiai szolgáltatásai kínáltak lehetőséget. Nemcsak a világháló, de a mobiltelefon megjelenése is fontos mérföldkő volt ahhoz, hogy a vitában álló felek közötti egyeztetések ne csak a felek és a közvetítő együttes jelenlétében bonyolódhassanak le, hanem ez a távol lévő felek között is megvalósulhasson. Ezek, az új technológia által előállott megoldások egyszerűen alkalmazásra kerültek az alternatív jogvitákban anélkül, hogy ez tudatosan szerveződött volna.

Az információs társadalom szolgáltatásainak gyors és hatványozott elterjedésével egymástól sokszor kontinensnyi távolságra élő személyek kerültek egymással kapcsolatba. De milliós nagyságrendben jöttek létre szerződéses jogviszonyok egymástól kisebb nagyobb távolságban található partnerek között.

[14] Wing - Rainey, 2012, 26.

Ezzel párhuzamosan egyre több konfliktus is jött létre, amelyekkel kapcsolatos viták rendezésére – éppen a felek egymás közti nagy távolságok miatt – nem állott rendelkezésre megfelelő fórum, azaz az online viszonyban született vitákra a hagyományos vitarendező mechanizmusok teljesen alkalmatlanok voltak. A hagyományos vitamegoldó eljárásban, pl. a közvetítő eljárásban alapvetően három szereplő vesz részt: a két vitába bocsátkozó fél és a közvetítő személy. Persze ugyanígy háromoldalú a választottbírói, de a rendes bírósági eljárás is. Ám az online viták rendezéséhez ez kevés, tehát szükséges egy negyedik elem is, ez pedig az interaktív digitális technológia.<sup>[15]</sup> Az eBay égisze alatt jelent meg az első online vitamegoldó fórum, amely mára, mint azt korábban már láttuk, milliós nagyságrendben kezel jogvitákat.

A teoretikus megközelítés szempontjából fontos elem az online jogvita tekintetében az írásbeliség, hiszen a felek álláspontjának kifejtése, a vitát moderáló személy álláspontja írásos úton történik még akkor is, ha időközben megjelent már annak lehetősége, hogy a felek lássák is egymást online kapcsolaton keresztül. Az írásos anyagok eljuttatása, többszörözése az Interneten csekély, szinte elhanyagolható költséggel valósítható meg. Nem feledkezhetünk meg ugyanakkor arról, hogy a vitakultúra a kultúra része és az adott közösségre jellemző értékekkel rendelkezik. További vizsgálandó elemek az online viták elméleti alapvetésekhez a kommunikáció és a társadalmi kölcsönhatások elmélete, amelyek a hagyományos vitarendezési eljárásoknál már ismertekké váltak.<sup>[16]</sup>

Az emberi kapcsolatot vizsgáló elmélet (*Contact Theory*)<sup>[17]</sup> az emberek közti feszültségek és ellenséges érzület oldására a közvetlen kontaktust tartja a legideálisabbnak. A kapcsolatelmélet nagyrészt a mediációs, „a vitát megkönnyítő” (*facilitation*) és egyeztető (*conciliation*) eljárások vizsgálatából vonja le következtetéseit, mégpedig ezek hagyományos szemtől szemben lefolytatott vitamegoldási gyakorlatából.<sup>[18]</sup> Ezen vitarendezési formákban fontos szerepet tölt be a felek együttes jelenléte, ahol ismertetik álláspontjukat. A harmadik személy, pl. a mediátor a feleket egyenlően kezeli, a problémák megoldásánál fontos szempontnak tartja, hogy a felek kölcsönösen profitáljanak e problémák együttműködés útján elért megoldásából. Egyúttal biztosítja azt az infrastruktúrát, amely a szemtől szembeni viták megoldáshoz szükséges kommunikációhoz kell. Ezeket a feltételeket alkalmazták a hagyományos alternatív vitamegoldó mechanizmusoknál a kölcsönös megértés fokozására, a felek viszonyának rendezésére, a konfliktuscsökkentésére, és a kölcsönösen elfogadható megoldás kialakítására.<sup>[19]</sup>

A konfliktus megoldásának és a vitatkozó felek közti feszültség az alternatív vitarendező eljárások stratégiai megközelítésének köszönhető. Eszerint a jelenlévő

[15] Katsh – Rifkin, 2001.

[16] Wing – Rainey, 2012, 30.

[17] Brown, 2000, 342.

[18] Church – Visser – Johnson, 2004, 273–293.

[19] Wing – Rainey, 2012, 31.

felek közti információcserével és a vitatott kérdéseknek a felek jelenlétében történő megbeszélésével alakítható ki a konszenzus. Ritka az a helyzet, hogy az egyeztetést végző személy (pl. mediátor) csak az egyik féllel folytasson megbeszélést.

Az információs társadalom egyik legfontosabb területe a kommunikáció. Az ezzel kapcsolatos elméleti megfontolásokkal érdemes foglalkozni az online viták kapcsán is. Az online viták elméleti hátterének feltárásához két, az Egyesült Államokban kidolgozott teóriát célszerű alkalmazni. Az egyik az ún. „*Interpersonal Deception*”, egy jól áttekinthető ésszerű megfontolásokon alapuló teória, míg a másik az ún. „*Agenda Setting*” teória. Az *Interpersonal Deception* teória lényege, hogy az Internet kapcsán a leginkább szembeötlő általános véleményekre alapít. Az első elmélet alkalmazása az online vitákra nézve kézenfekvő, nevezetesen arról van szó, hogy az Interneten egymással kommunikációs kapcsolatba lépő személyek egymás számára „ismeretlenek”, azaz fennáll annak lehetősége, hogy identitásukat a másik féllel szembe titokban tartásuk, vagy éppen megtévesztésük a másik vagy harmadik személyeket kilétükkel kapcsolatosan. Ez a teória azokat a kommunikációs modelleket próbálja magyarázni, amelyek olyan személyek között jönnek létre, akik egyrészt el akarják titkolni kilétüket, másrésztől olyanok között, akik éppen fel akarják fedni, identifikálni a személy azonosságát. Különösképpen nem kell hangsúlyozni, hogy az Interneten létrejövő kapcsolatoknak egyik sarkalatos kérdéséről van szó. Már szerződések megkötésekor jelentkezhethet a probléma: kivel is kötöm a szerződést? A szemtől szembeni személyes jelenlét is hordoz természetesen kockázatot magában, azaz a személyek fizikai jelenléte sem biztosítja százszázalékosan azt, hogy valóban az adott dolog tulajdonosától vagy kereskedelmi képviselőjétől vásárolok, szerzem meg a tulajdonjogot. Kétségtelen, hogy a szemtől szembeni kapcsolatok és viszonyok jogilag releváns problematikája már évezredek óta elemzések és szabályozások tárgya. Az online interperszonális kapcsolatok viszont újszerű jelenségek. Ilyeténképpen az online környezetben létrejövő személyközi kapcsolatokban a megtévesztés vizsgálata, illetve az igazság és a hamis identitás megfigyelésével kapcsolatos elméleti kutatás fejlesztése kulcsfontosságú az online vitamegoldó mechanizmusok elméleti megalapozottsága szempontjából.

Az *Agenda Setting* teória tulajdonképpen a tömegkommunikációról szól. A média annak megválasztásakor, hogy mit publikált, mit terjeszt, rendelkezik azzal a képességgel, hogy a fontossági és sürgősségi sorrendet átrendezze az egyik információ és a másik között. Magyarán eldöntheti mi a fontos és sürgős. Az információs és kommunikációs technológia rendszere és az Internet egyre szélesebb lehetőségekkel rendelkezik, hogy teret adjon tömegesen sokoldalú vitáknak, hatalmas adattárakat hozzon létre különböző kommunikációs csatornák igénybevételével. Mindez komoly hatással lehet az online vitarendező eljárások szabályainak kialakítására nemzetközi méretekben.<sup>[20]</sup>

[20] Uo. 33.



Az online vitamegoldó mechanizmus feltételeinek kialakításakor a kérdésel foglalkozó szakembereket alapvetően az a szempont vezette, hogy a hagyományos vitamegoldó gyakorlatban a felek személyes jelenlétének előnyeit megőrizze. Azaz olyan megoldásokra, olyan technológia alkalmazására törekedjen, amely megteremti az egymástól távol lévő felek közti kapcsolatot és kommunikációt, megközelítőleg olyan szinten, mint a hagyományos szemtől szembeni vitarendező eljárásoknál ez már megszokott. A kutatások és elméleti elemzések is ezt az irányt követték az online vita kapcsán. Ezért kívánatos az információs társadalom által alkalmazott modern technológiai megoldásokat alkalmazni egyre kiterjedtebb módon, hiszen ezek (pl. mobiltelefon, Internet) egyre inkább elősegítik a közvetlen kapcsolatokat az egyébként egymástól távol lévő személyek között. A korszerű eszközök alkalmazásával lassan az elméleti megközelítések sem a hagyományos vitakapcsolatok elveit, gyakorlatát próbálják csak átültetni online viszonyok közé, hanem az erre a területre jellemző, a korszerű műszaki környezetből eredő kérdésekre keresik a választ. Így például arra, milyen jellegzetes vonásai vannak az online kommunikációs megoldásoknak, vagy melyek a nem jelenlévők közti kommunikációs kapcsolatoknak, a szemtől szembeni kapcsolatokhoz viszonyított különböző elemei? Milyen technológiai megoldások segítenek egymáshoz közelebb hozni a kommunikációban résztvevő feleket? A válaszkérés útján lehetne lassan eljutni az online viták elméleti alapjaihoz. Az Internetnek a társadalomra gyakorolt általános hatásainak vizsgálatával célszerű kezdeni a fenti kérdések megválaszolását.<sup>[21]</sup> Ugyanakkor már folynak specifikusan az online vitamegoldó ügyletekre vonatkozó olyan kutatások, amelyek célja a kommunikációs kapcsolatokban és az emberek közti interakciókban az anonimitás hatásának vizsgálata.<sup>[22]</sup> Az anonimitás itt azokra a szituációkra terjed ki, amelyek csak a távollévő személyek kapcsolatában jelenik meg, és ezekben a kapcsolatokban tipikus. Tehát nem olyan anonim viszonyokról van szó, amelyek mind az online, mind a szemtől szembeni kapcsolatokban felfedezhetők.

A korábban kialakult teóriák többsége továbbra is tradicionális felfogáson alapul, nevezetesen azt vizsgálja, hogy az információs technológia miképpen hat a közeli és távoli társadalmi interakciókra az online környezetben. Ennek fókuszába az írásbeliség és a szóbeliség közti különbségek természetének megfigyelését helyezik. Nyilvánvaló, hogy az egymástól fizikailag távollévő személyek kommunikációja szempontjából nagyobb jelentőségű az írásos forma. Ám az írás „kényszere” egyfajta más magatartáskultúrát von maga után, mint a verbális kommunikáció. Ugyanis az írásban rögzítettek általában súlyosabb következményekkel járhatnak adott esetben, tehát az írásos alakzat magában

[21] Amichai - Hamburger - McKenna, 2006.

[22] A University of Massachusetts (Amherst) és a National Mediation Board kutatása, a National Science Foundation anyagi támogatásával. „*Process Families and Their Application to Online Dispute Resolution*”.

hordja a „jogi fenyegetettség” lehetőségét. Különösen a mediációs jogvitákban a szóbeli kommunikáció oldottabb, mint egy rendes bírósági tárgyaláson, hiszen a mediátor célja éppen az, hogy „kibeszéltesse” a vitában álló feleket, és nem az, hogy jegyzőkönyvezzé, amit mondanak. Ilyenformán a szóban elmondottak semmiféle kötöttséget nem jelentenek a feleknek, hanem csupán a köztük létrejött, egyeztetett megállapodás kerül írásban rögzítésre. Az alternatív vitamegoldó mechanizmusokban alapvetően szóbeli tárgyalások révén jutnak el a felek és a tárgyalást irányító közvetítő személy a döntéshez. E vitamegoldó eljárások során a felek disputáját irányító személyek rendszerint akkor rögzítik a vitatkozó felek álláspontjait írásban, ha azok között egyezség látszik kialakulni. Ennek formája ekkor is a vitában közvetítő harmadik személy írásos jegyzetei vagy mindenki számára láthatóan leírt jegyzetek ( pl. *flip chart*), de lehet végül is az ülésről készült informális jegyzőkönyv is. A gyakorlatban, az esetek többségében, a közvetítő harmadik személy megváltoztathatja a vita formáját és a szóbeli egyeztetést felválthatja a felek érdekeit, a vitatott prioritásokat tartalmazó lista, napirendi pontok vagy pusztán a főbb vitatott kérdések, témák írásos felsorolása. Ezek felsorolása általában semleges jellegű, tehát nem az egyes felek által kifejtett álláspontokat tartalmazzák, hanem a felek között felmerült vitás kérdéseket. Nyilvánvaló, hogy a felek álláspontjainak külön-külön listázása nem segítené elő a vita lezárását, a megállapodás elérését. Viszont a napirendi pontokba szedett kérdések a felek közti ellentéteket csökkentését és a megállapodás lehetőségét vetíti ki. Azzal, hogy nem az ellentéteket emeli ki, hanem az írott szöveggel a megegyezésre irányítja a felek figyelmét, azaz ebbe a mederbe tereli a vitát, mely magától értetődően a vita végleges rendezését mozdítja elő.<sup>[23]</sup>

Mindezeket figyelembe véve az online vitáknál is követhetjük a szemtől szembeni közvetítő eljárásban szerzett tapasztalatokat. Érdemes tehát felvetni itt a kérdést, hogy az online vitarendezés során alkalmazott írott szövegek útján megvalósuló kommunikáció térben és időben nagyobb rugalmasságot, jobb alkalmazkodást jelenthet-e? Vajon az írásbeliség és a szóbeliség két különböző fajsúlyú vitarendezési technikát valósít meg azáltal, hogy az online formában az írásbeliség jelentősége megnövekszik? Ilyenformán felmerül olyan kutatási stratégia lehetősége, ahol nem a hagyományos szemtől szembeni viták elméleti tapasztalatait analizáljuk, hanem az online technológia, a mobiltelefon által nyújtott szolgáltatások következtében megvalósuló kommunikáció sajátosságait vesszük górcső alá az online vitáknál. Az ilyen irányú kutatómunka első sorban a reális helyzetből indul ki, és mindig figyelemmel van a technológiák által biztosított lehetőségekre.

Ma már nem kérdéses, hogy főleg a kiskereskedelmi ügyletek kapcsán és a szolgáltatások, főleg információs szolgáltatások nyújtása során egyre gyakrabban fordulnak a felek az online vitarendező eljáráshoz. Ennek következtében

[23] Wing - Rainey, 2012, 36.

jelentős mennyiségű adat halmozható fel erre vonatkozóan, amely lehetővé tehet analíziseket és értékes következtetések levonását. Itt a kommunikáció szöveges formájának vizsgálata a kulcskérdés, azaz milyen kultúrák alakultak ki ezen a területen a felek között. Érdekes itt a közösségi oldalakon, az e-mail kapcsolatok és más internetes, alapvetően szövegeken alapuló viszonyok sajátosságaival foglalkozni. Itt természetesen nem csak egy kultúrán, nyelven belüli kapcsolatfelvételtől van szó, hanem nemzetközi viszonyokról is. Tárgyi oldalról nézve a hagyományos vitarendező mechanizmusok is egyre gyakrabban és növekvő mértékben alkalmaznak online megoldásokat. Ez azt jelenteni, hogy a hagyományos vitarendezés sem nélkülözi a korszerű informatikai eszközök és szoftverek felhasználását. Gondoljunk itt a felek értesítésére, dokumentumok megküldésére, adatbázisok használatára (fényképek, térképek, hanganyagok stb.) Minden esetre a kutatások lényeges megközelítése az kell legyen, hogy a szemtől szembeni vitakapcsolathoz képest a szöveges online kommunikáció nem jelent hátrányt, hanem éppen hatékonyan elősegíti, meggyorsítja, egyértelműsíti a vita során a felek közti kommunikációt.<sup>[24]</sup> Más szóval az online kommunikáció nem hátránnyal járó kapcsolat a felek között a hagyományos szemtől szembeni kapcsolathoz képest, hanem másfajta érintkezés a felek között, azaz a felek közötti szorosabb viszonyt másfajta módon biztosítja. Sőt az is elképzelhető, hogy az online vitarendezésnél nem is igazán alapvető szempont, hogy a személyes jelenlétből eddig fontosnak vélt elemeket valamiféleképpen biztosítsák, helyettesítsék, hanem az új technológia merőben más megoldásokat kínál a viták gyors és hatékony rendezésére. Mindezekből látható, hogy egy jól áttekinthető online vitáról szóló elmélet megalkotása még előttünk álló feladat.

Mégis milyen irányba indulhatnak el azok az elméleti alapvetések, amelyek az online vitarendezés elméleti alapjait hivatottak majd megteremteni? A hagyományos vitarendezés folyamatában a felek szemtől szembeni interaktív részvétele, - párbeszéde egy ún. „zöld asztal körül” - a leglényegesebb elem. Az online virtuális vitáknál tehát lényeges egy virtuális párbeszéd lehetőségének megteremtése.<sup>[25]</sup> Éppen a „zöld asztal körüli” tárgyalási helyzet virtuális, azaz online keretekben való megteremtése, vagyis az együttesen az asztal körül nem ülő, egymástól távol lévő felek közti párbeszéd létrejöttének biztosítása. Ismételten szükséges azt kiemelni, hogy az új elméleti alapok keresése annak a kihívásnak a következtében válik szükségessé, hogy eleve olyan interaktív kapcsolatról van szó az online viták esetében, ahol a felek nem is szándékoznak soha egymással szemtől szembeni vitába bocsátkozni. Tehát az online vitát nem, mint egyfajta helyettesítő eszközt választják, hanem a vitatott jogviszony létrejöttékor már

[24] Uo. 37.

[25] Daniel Rainey által javasolt ún. virtuális interaktív elmélet (*Virtual Interaction Theory*). Ez eddig még nem egyértelműen definiált elmélet, amelynek célja, hogy valamiképpen egy kalap alá vonja az online vitákra vonatkozó eddigi elméleti meghatározásokat.

tisztában vannak azzal, hogy vitáik megoldására – legalább is első körben – ezt a formát kell adott esetben alkalmazniuk.

Tény az, hogy az új információs technológia megváltoztatja a körülöttünk létező világot, különösen a köztünk létrejövő párbeszédet, a kommunikáció csatornáit és a konfliktusaink rendezését. Mindezeknek a figyelembevételével a konfliktusok rendezése kapcsán is át kell rendezni gondolkodásunkat és fordulatot kell végrehajtanunk azokban. Ezen elméleti fordulat nem lehet ugyanakkor a korábbi végleges tapasztalatokat elvető jellegű, hanem figyelemmel kell lennie az eddig elért elméleti eredményekre azzal, hogy jelentős fordulatot kell mégis végrehajtania ezekhez képest. E változtatások nem szakítanak a létező paradigma összes feltételeivel, de a paradigmát olyan irányba mozdítják el, amely más, mint amit a hagyományos elméleti alapokból ki lehetett következtetni. Nem teljesen szükséges elvetni a korábbi elméleti következtetéseket, de irányváltásra van szükség.<sup>[26]</sup> Kétségtelen, hogy az irányváltáshoz szükséges felismerés már megtörtént. Most már azokra az analízisekre lenne szükség, amelyek az online vitakapcsolatok dilemmáinak megértését segítenék elő.

## II. AZ ONLINE VITAMEGOLDÓ ELJÁRÁS MŰKÖDÉSE

Az online vitamegoldó eljárás mechanizmusának megértéséhez a legcélszerűbb kiindulni a hagyományos alternatív vitamegoldó praktikákból. Tehát az online működés területére is alkalmazhatók az analóg területen már jól bevált megoldások. Mégis az elektronikus viszonyok életre hívhatnak újszerű eszközöket és technikákat, különösen az elektronikus kereskedelem terén kötött ügyletek kapcsán keletkező viták lebonyolítására.

A hagyományos alternatív vitarendező mechanizmusok és az alternatív mechanizmusok közé sorolandó online vitarendező eljárás lényegében az intézményes, állami bíróságok előtti vitarendezéshez képest, a felek (természetes és jogi személyek) által létrehozott eljárási módozatok. Ennél fogva az ilyen viták rendezésének irányítóinak (pl. mediátoroknak) fontos elvi szempontja a kellő erkölcsi követelmények (részhajlás mentes és fair eljárás) érvényesítése, hogy ezzel megteremtsék e vitarendezési forma iránti társadalmi bizalmat. Ez az eljárás nem csupán egyfajta olyan, a vitában álló felek közti egyezségkereső folyamat, ahol a felek végül mindig az „arany középutat” választják. Itt alapvetően egy ún. integratív vitamegoldásról van szó, azaz a felek közösen törekednek a megoldás keresésére, akár új értékek megteremtésével. A „szkander – típusú” vitában a felek az egymás feletti teljes győzelemre törekednek. Ez az ún. „*zero-sum*” játék és matematika elméleti megoldás, ahol a vitában nyertes fél a vesztes fél kárára jut előnyökhöz, azaz a vesztes fél viseli a győzedelmeskedő fél

[26] Hall, 2001, 9.

nyertességének következményeit. Az alternatív vitarendezésben a közvetítők éppen azt akarják a feleknek bemutatni, hogy mindegyiküknek meg van a maga érkpriorityása az adott jogvitában, minek következtében a vita megoldását szolgáló kompromisszum nem biztos, hogy éppen a „zero-sum” megoldást fogja eredményezni, azaz mindkét fél nyerhet is, veszthet is a vita befejeztével.<sup>[27]</sup>

A vitarendezés általában két véglet felé tendálhat: (i) lehet olyan, hogy teljesen a vitatkozó felek képesek kontrollálni a vitát és annak lezárását szolgáló döntést, és a vitát irányító harmadik személy ebben döntő szerepet nem játszik; (ii) míg a másik eset az, amikor a vitát irányító harmadik fél tartja a jogvitát teljesen ellenőrzése alatt (hasonlóképpen a rendes bíróhoz), és a saját belátása szerint zárja le az ügyet. A legfontosabb vitarendezési formák, főleg az angolszász jogrendszerű országokban alakult ki (USA), amelyek az alábbi csoportok valamelyikébe sorolhatók: 1. A felek közötti tárgyalások. Itt pusztán a felek folytatják egymással a vitát és ellenőrzik azt százszázalékosan, következképpen nem veszik igénybe közvetítő részvételét. Itt a végeredmény, a vitát megoldó döntés nem jár a feleket kötelező hatállyal. 2. A közvetítői eljárás (mediáció) esetén a felek egymás közti vitájuk megoldásához igénybe veszik semleges harmadik személy közreműködését, akinek nincs felhatalmazása döntés meghozatalára. 3. Választottbíráskodás, ahol a felek semleges harmadik személyhez folyamodnak vitájukat eldöntendő, és ez a harmadik személy, a választott bíró már rendelkezik a vitát eldöntő határozat meghozatalához szükséges felhatalmazással.

Mindezek után érdemes megvizsgálni, miképpen tudunk a fent említett alternatív vitarendező módozatoktól eljutni az online vitarendező eljárásokig. Az említett alternatív vitarendezési mechanizmusok mind azt a célt követik, hogy a rendes bírósági eljárás mellőzésével oldják meg a felek jogvitáikat. Az online vitarendezés is azzal a hasonló céllal jön létre, hogy mindezt egy erre a célra alkalmas elektronikus technológia alkalmazásával valósítja meg. A vitarendezés során alkalmazott kommunikációs eszköz az elektronikus kapcsolattartás valamilyen formája. Ide értendő már az is, ha e-mail útján szervezünk meg egy szemtől szembeni vitarendező tárgyalást a felek és a semleges harmadik fél között, vagy éppen egy „online döntő bizottságot” hozunk létre, hogy az a feleket képviselő ügyvédek álláspontjait fogadja, és teljesen áttekintse. Elképzelhető az is, hogy az online vita során komputerszoftver által irányított „automatizált” tárgyalási lépéseket tegyünk lehetővé (pl. panasz- és/vagy igénybejelentése elektronikus felületen). Akár kötelező határozatokat hozó választottbírósi eljárások is megszervezhetőek kiváló, nemzetközileg is elismert választottbírák közreműködésével. Mint azt már korábban említettük, az online vitamegoldó eljárás alapulhat írott vagy precedens jogon, hasonlóképpen egy rendes bírósághoz, de alkalmazható rugalmasan alakítható szervezeti szabályoknál is

[27] Rule, 2002, 37.

(pl. egyetemi tanulmányi- és vizsgaszabályzat). Az online vitarendezés tárgya lehet több milliárd forintos ügy, de lehet egy 10 000 forintos elektromos vízmelegítő internetes áruházban történt megvásárlása kapcsán felmerülő fogyasztói panaszból fakadó jogvita is.<sup>[28]</sup>

Az online vitamegoldó mechanizmus is tartalmazza a tradicionális alternatív vitamegoldó eljárásoknál már meggyökeresedett vitarendezési lehetőségeket a közvetlen tárgyalásoktól egészen a választottbírói eljárásig. Az elektronikus vitában is megfigyelhető, hogy a közvetítő semleges személy a vitamegoldását elősegítő, nem döntést erőltető szerepet játszhat, de van arra is példa, hogy kifejezetten a vitát lezáró határozat elérésére kap a felektől felhatalmazást. Az alapvető feladata az online mediátornak hasonló az analóg alternatív vitamegoldó eljárás közvetítőjének feladataihoz: a vita irányítása, a felek vitájának nyomon követése, valamint a realitásoknak megfelelő vitát lezáró megoldás javaslata. Ugyanakkor a csak dokumentumokon alapuló választottbírói eljárás, mint hagyományos alternatív vitamegoldó eljárás nélküli a választottbíró és a felek közti szemtől szembeni tárgyalás előnyeit.<sup>[29]</sup>

A leglényegesebb különbség a tradicionális alternatív és online vitamegoldó eljárás között, hogy a szemtől szembeni eljárásban a kommunikáció jelentős része szóban történik a jelenlévő felek között vagy esetleg telefonon keresztül, míg az online vitában a kommunikációhoz az elektronikus technológia által biztosított eszközök széles skálája vehető igénybe. Ezek az új technológia által biztosított lehetőségek nem csak magukban jelenthetnek új megoldásokat, de ezek részben a hagyományos vitamegoldó technikákkal kombinálhatók, illetve ezen új lehetőségeket egymást ötvözve vagy kiegészítve is lehet alkalmazni. Az online vitarendezés ugyanis az Internet és a számítógépek alkalmazásával megkönnyítik a semleges közvetítő dolgát azzal, hogy hiszen jobban ellenőrzése alá tudja vonni a felek közti vitát, míg a hagyományos eljárásban erre kevésbé van lehetősége, hiszen a felek egymásra tekintve, sokszor szavak nélkül is tudnak kommunikálni. Ezt a fajta kapcsolatot viszont a közvetítő nem mindig tudja követni. Az online közvetítő lehetővé teheti, hogy a felek akár videó-, akár audió-konferenciák keretében folytassák vitájukat vagy ezeket kombinálva. Lehetőségük van arra, hogy a vitának nyilvánosságot biztosítsanak, és arra is, hogy a vita elmozdítására a közvetítő a vitára vonatkozó információkat, képeket, dokumentumokat töltsön le az Internetről. Az online viták első előfordulásánál az volt a cél, hogy a számítógépes szolgáltatás a szemtől szembeni vitát segítse elő. Ám azzal, hogy a felek nagyrészt a komputeren keresztül kommunikálnak, ez új környezeti keretet jelentett. Miközben a hagyományos vitában a semleges közvetítő ugyan biztosítja a vita helyét és kérdéseket tesz fel a feleknek a vitájuk rendezésének előmozdítása érdekében, addig online vita esetén a közvetítő

[28] Rule, 2002, 44.

[29] Uo.

teljesen át tudja alakítani a vitakörnyezetet a számítógép és hálózat adta lehetőségek alkalmazásával.

### III. AZ ONLINE KOMMUNIKÁCIÓ EGYES TÍPUSAI

Az online vitát közvetítő semleges harmadik személy (*ODR platform designer, neutral*) válogathat az elektronikus kommunikáció különböző típusai között. Természetesen a feleknek abban meg kell egyezniük, hogy a vita lebonyolítására alternatív vitamegoldó mechanizmust vesznek igénybe, ezek közül is a közvetítő közreműködésével megvalósuló vitarendezésben egyeznek meg. Ezt követi a vitarendezés elektronikus formájának megválasztása. Ez lehet pl. e-mail-en keresztül megvalósuló kommunikáció, „*chat room*” vagy pl. *Skype* videokonferencia útján történő érintkezés. Magától értetődően ezek a formák meghatározzák a vita levezetését is, azaz az online vitarendező eljárás egész struktúráját, szakaszait. Példának okáért az elektronikus kommunikáció az e-mail küldemények esetén nem kívánja meg, hogy a felek időben szinkronban legyenek, tehát bármikor küldhetik üzenetüket, függetlenül attól, hogy a másik fél időben jelen van vagy nincs. A szinkronizált kommunikáció, pl. videó - vagy audiokonferencia feltételezi a felek együttes jelenlétét. A vitát irányító személy, pl. a mediátor tudja azt eldönteni, hogy az adott konkrét vitánál melyik kommunikációs módozat használata a legmegfelelőbb.

Kétségtelen, hogy az elektronikus kommunikációs formák közül a legegyszerűbb és legkönnyebben kezelhető az e-mail. Ez két vagy több személy között teremt kapcsolatot írásban és a kezelése nem igényel különösebb informatikai szakismeretet. Ugyanakkor számtalan és különböző formájú melléklettel látható el. Az e-mail ugyanakkor biztosítja a hagyományos levél azon előnyét, hogy az azt megkapó félnek lehetősége van válaszáat átgondolni és csak ezt követően, az általa alkalmasnak tartott időben az üzenetre válaszolni. Ugyanez a lehetőség már nem áll fenn a telefonon való értekezésnél, ahol az adott fél az esetek többségében azonnali válaszra kényszerül. Ugyanakkor az e-mail útján való érintkezés több mint három személy között már zavarokhoz vezethet, hiszen az üzenetek keresztezhetik egymást, ami félreértésekre adhat okot. Hasonló problémát jelenthet az e-mailekhez csatolt mellékletek kezelése is. (Pl. dokumentumok csatolása esetén felmerül, hogy melyik az éppen hatályos változat.)

Külön szoftverek segítségével lehetővé válik, hogy többen vegyenek részt egy vitában. (*Listservs.*) Itt egy adott témában a résztvevők leírják véleményüket, álláspontjukat (pl. elektronikus újságok olvasói levelező rovata). Itt az a probléma, hogy bár többen és időben jól követhetően vesznek részt a vitában, de külön ügyelni kell arra, hogy a vitában résztvevő felek kinek a véleményére reagálnak, hiszen sokszor a vélemény és az erre való reagálás közötti időben mások is véleményt formálhatnak, vagy akár egymással vitába keveredhetnek. Emiatt aztán a vita sok esetben nehezen követhetővé válik. Célszerűbb megoldás a vitatémák

csoportosítása és az ezzel kapcsolatos vélemények és az ezekre való reagálás idő szerinti listázása (üzenetlistás vita). Itt a lista fő szerepe az, hogy a vitában később bekapcsolódó személy a listán könnyen áttekintheti az addig beérkezett tartalmat. Ugyanakkor a vita teljes felosztása témakörökre, azaz szemtől szembeni vita egyéni komponensei csoportokba szedése meglehetősen nehéz feladat.

Szorosabb, időben rövidebb kommunikációs kapcsolatot feltételez az azonnali válasza készítő rendszer (*instant messaging*), ahol az e-mailtől eltérően az üzenet címzettje azonnal látja a küldött üzenetet és az azonnali válaszára van lehetősége. Itt az üzenet küldőjének is az az elvárása, hogy üzenetére haladéktalanul választ kapjon. Ma már egyébként az e-mailek érkezését jelző programok működnek, azaz lehetővé teszik, hogy a felek között az azonnali értekezés elkezdődjön. Sőt, itt a már az elektronikus eszközben regisztrált kapcsolatok külön kijelzővel láthatók el, hogy ki van éppen online elérhető kapcsolatban. Mindenesetre az azonnali válasza készítő programok az információk áramlását szélességében és mélységében is kiterjedtebb a szimpla e-mail kapcsolatoknál.

Az *instant messaging* programnál valamivel több lehetőséget biztosít a kommunikációra az ún. „*chat room*”, amely lehetővé teszi, hogy az üzenet címzettje már az üzenet megfogalmazását is nyomon követhesse, akár csak az élő beszédet. Vagyis az üzenet megformálása és annak fogadása egyszerre valósítható meg. A felek közti ilyen formán megvalósuló vitában annak a félnek van egyfajta előnye, amelyik ügyesebben és gyorsabban ír, azaz jobban kezeli a klaviatúrát. Persze ilyenfajta előny az élőbeszédben is előfordulhat, de a beszéd-készségben fennálló hátrányok kompenzálására ott van az arcmimika, kézzel való gesztikulálás vagy indulatszavak alkalmazásának lehetősége is („testbeszéd”). Viszont az írásban lemaradó, „ügyetlenebb” fél számára bosszúságot jelenthet, hogy nem tudja gondolatait kifejezni az általa megkívánt teljességgel.

Az Interneten lebonyolított telefon- és videokonferenciák a technológiai fejlődés által kínált új kommunikációs lehetőségek. A széles sávú Internet megjelenésével ezek egyre jobb minőségben érhetők el és alkalmazhatók. Teljesen azonban nem helyettesíthetik a szemtől szembeni kapcsolatokat.<sup>[30]</sup>

A fentiekben nagy vonalakban ismertetett online kommunikációs lehetőségek az alternatív vitamegoldó eljárások számára kínáltak új környezetet, a felek számára új kapcsolati formákat a vitás kérdéseik rendezésében. Ezzel együtt kiindulópontként szolgálnak az elméleti alapvetések kidolgozásához.

#### IV. AZ ONLINE TECHNOLÓGIA, MINT A VITARENDEZÉS EGYIK SZEREPLŐJE

Végül érdemes megemlíteni a már fent említett „új komponens” szerepét az elméleti alapok kialakítása érdekében. Az online vitamegoldó eljárással foglalkozó

[30] Uo. 54.



amerikai szerzők, például Ethan Katsh és Janet Rifkin az online technológiát, mint a vitában résztvevő „negyedik” szereplőt jelölték meg. Ugyanis a két vitában résztvevő fél mellett a harmadik szereplő a vitát közvetítő semleges személy, míg a negyedik elem a technológia maga. Az online technológiát persze lehet pusztán a vitában esetlegesen segédeszközként alkalmazni a szemtől szembeni vitarendezés során. Például e-mailekben tájékoztatás, telefonkonferencia stb. Ám abban az esetben, ha az alternatív vitarendezés online úton megvalósuló eljárássá válik, az alkalmazott technológia jelentősége megnövekszik, hiszen a vita jórészt ezen alapul. Az online jogvitánál ugyanis már egy erre a célra készített programot alkalmazunk. A programba foglalt eljárási lépéseket hajtja végre a számítógép és ezzel automatizálja a tárgyalás menetét és jelentősen befolyásolhatja, megváltoztathatja a tárgyalás kereteit. Amennyiben a felek elfogadják mindketten a felkínált automatizmusokat, akkor ezek a vitarendezésük struktúráját, menetét határozzák meg. Éppen ebben rejlik nagy előnye a hagyományos vitarendezési eljárásokhoz, hogy az online technológia által létrehozott struktúrák az egész eljárást ésszerű és időtakarékos keretekben tartják.

Itt kell megemlítenünk az online vitarendezés során képzett adatbankok jelentőségét. Ezek a megtörtént vitákat tartalmazzák és ezzel „esetjogi” megoldási mintákat szolgáltathatnak az újabb vitákhoz. A jelenlévő felek közti viták a vitát közvetítő semleges személy (*neutral*) rendszerint jelentős tapasztalattal rendelkező szakember. Mégis nem szívesen tesz javaslatot a feleknek a vitájuk megoldására. Ennek az az oka, hogyha a felek a javasolt megoldásban nem tudnak megállapodni, akkor a közvetítőt okolják „szerencsétlen” javaslataért és esetleg felelőssé teszik a vitájuk pénz és időt felemésztő elhúzódságáért. Ezzel ellentétben az adatbankok által felkínált esetek közül az érintett felek maguk választhatják ki a megfelelő megoldást és esetleges melléfogásukért senkit sem okolhatnak. Az adatbank állománya a befejezett ügyek számával egyre dúsul, tehát az újonnan vitába bocsátkozó felek részére egyre gazdagabb esetválasztékot bocsát rendelkezésre, egyre adekvátabb vitamegoldást téve ezzel lehetővé. Kiemelendő előnye továbbá, hogy ezzel elkerülhetővé válik az, hogy a felek a közvetítőt pártossággal, részrehajlással, téves értelmezéssel és az egyik fél javára történő „ügyvédekedéssel” vádolják. Az eddigi tapasztalatok szerint az eBay ügyletek kapcsán felmerült viták 80%-a az adatbankból származó esetek alapján, szinte automatikusan volt rendezhető. Vagyis az adatbankok is kiemelkedő komponensei az online jogvitáknak. Tehát ezek jogi jellegét, *sui generis* szerzői jogi mivoltukat és a technikai hozzáférést tartalmukhoz alaposan tanulmányozni kell az online alternatív vitamegoldó eljárások szabályainak elméleti megalapozásához.

## IRODALOM

- Bordone (1998): *Electronic Online Dispute Resolution: A system Approach - Potential, Problems, and a Proposal*. Harv. Negotiation L. Rev.
- Chornenki (1999): *The Corporate Counsel Guide to Dispute Resolution*. Aurora, Canada Law Book Inc.
- Brown (2001): *Group process: Dynamics Within and Between Groups*. Blackwell, Oxford.
- Katsh - Rifkin (2001): *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey - Bass, San Francisco.
- Hall, S. (2001): „Stuart Hall and Sarat Maharaj: Modernity and Difference”. In: Campell, S. - Tawadros, G. (eds.): *IV Annotations 6*. Institute of International Visiul Arts, London.
- Rule, Colin: *Online Dispute Resolution for Business*. San Francisco, Jossey - Bass.
- Hörnle (2003): *Online Dispute Resolution in Tackaberry - Marriott: Bernstein's Handbook of Arbitration and Dispute Resolution Practice*. Vol. 1. Sweet & Maxwell, London.
- Church - Visser - Johnson (2004): *Path to Peace or Persistence? The „Single Identity” approach to Conflict Resolution in Northern Ireland*. Conflict Resolution Quaterly. Vol. 21. No. 3. Spring.
- Kaufmann - Kohler - Schultz (2004): *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*. Kluwer Law International, Hága.
- Amichai - Hamburger - McKenna (2006): *The Contact Hypothesis Reconsidered: Interacting via the Internet*. Journal of computer - mediated communication.
- Wahab - Katsh - Rainey (2012): *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Eleven International Publishing, The Hague.
- Wing - Rainey (2012): *Online Dispute Resolution and the Development of Theory*. In: Wahab - Katsh - Rainey (eds): *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Eleven International Publishing, The Hague.

## UNCITRAL dokumentumok:

- A/CN.9/WG.III/WP.122
- A/CN.9/WG.III/WP.123
- A/CN.9/WG.III/WP.124
- A/CN.9/WG.III/WP.125
- A/CN.9/116
- Reports of the United Nations Commission on International Trade Law on the work of its forty-third session (Official Records of the General Assembly, Sixty-fifth Session, Supplement No. 17 (A/65/17); forty-fourth session (Official Records of the General Assembly, Sixty-sixth Session, Supplement No. 17 (A/66/17); forty-fifth session (Official Records of the General Assembly, Sixty-seventh Session, Supplement No. 17 (A/67/17); and forty-sixth session (Official Records of the General Assembly, Sixty-eighth Session, Supplement No. 17 (A/68/17).
- Report of the Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-second session (A/CN.9/716).
- Report of the Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-third session (A/CN.9/721).
- Report of the Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fourth session (A/CN.9/739).

- Report of the Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-fifth session (A/CN.9/744).
- Report of the Working Group III (Online Dispute Resolution) on the work of its twenty-sixth session (A/CN.9/762).

Online dispute resolution for cross-border electronic commerce transactions:

- draft procedural rules, notes by the Secretariat (A/CN.9/WG.III/WP.119 and its addendum; A/CN.9/WG.III/WP.120; A/CN.9/WG.III/WP.117 and its addendum; and A/CN.9/WG.III/WP.113).



•  
*Végtelen kékség, 2011*