

## BÉKÉLTETÉS AZ ONLINE TÉRBEN

- A békéltető testületek Magyarországon gyors és ingyenes vitarendezési fórumként működnek a fogyasztó és a vállalkozások között keletkező viták elrendezésére.
- A határon átnyúló európai vásárlások során keletkező fogyasztói viták megoldására 2016 óta online platform működik.
- A Covid19-járvány megjelenésével előtérbe kerültek a belföldi békéltető eljárásokban is az online megoldások.
- Az elektronikus békéltető eljárás magasabb szintje, amikor már nemcsak az írásos kommunikáció és az iratküldések zajlanak online, hanem a felek meghallgatása is videokonferencia alkalmazáson keresztül történik.
- További, jövőbe mutató lépés az online fogyasztói vitarendezés eljárásában a mesterséges intelligencia bevonása az ügymenet folyamatába.

*Ez az Infojegyzet "Az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról" szülő, [T/3517.](#) számú törvényjavaslathoz készült és a békéltető eljárás elektronikussá válásának folyamatát tekinti át az online iratküldésen, az online meghallgatáson át a mesterséges intelligencia alkalmazásáig a vitarendezés folyamatában.*

A békéltető testületek huszonöt éves múltat tekintenek vissza Magyarországon, rendeltetésük kezdettől az volt, hogy lehetőséget biztosítsanak a fogyasztók és a vállalkozások közötti vitás ügyek peren kívüli elintézésére. Alternatív vitarendezési fórumként működnek azóta is azzal a céllal, hogy a hozzájuk forduló, igazukat kereső felek egyezsége jussanak egymással. A rájuk vonatkozó szabályokat a fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#) (Fgyt.) tartalmazza.

A békéltető testületekhez hasonló, alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervezetek az Európai Unió minden országában [megtalálhatóak](#), számuk a négyszázat is meghaladja.

### A BÉKÉLTETŐ ELJÁRÁSOK EREDMÉNYEI

Vonzó az ügyfelek számára, hogy az ügyintézés átlagos időtartama a hosszabb bírósági eljárással szemben egy-három hónap, emellett a szolgáltatás ingyenes, igaz viszont, hogy a testület döntése csak azokban az esetekben kötelező erejű az ügyben érintett vállalkozás számára, ha maga előzetesen úgy nyilatkozott, hogy a békéltető testület döntését elfogadja és aszerint fog eljárni (2022-ben országos szinten a lezárt 5580 ügyből 35 volt ilyen). Ennek hiányában a testület csak ajánlást tehet (1437 esetben ez történt), ennél jóval gyakrabban azonban a felek megállapodásával, egyezséggel végződött az eljárás (2674 eset) (MKIK Beszámoló [2022](#)).

A békéltető eljárás megindításának feltétele, hogy a feleknek előzetesen meg kell kísérelniük rendezni a köztük fennálló vitát, s csak ennek a dokumentumokkal igazolt sikertelensége esetén fordulhatnak a Budapesti és minden megyében működő békéltető testületek egyikéhez.

2011-ben az általános békéltető testületek mellett felállt a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt a külön [Pénzügyi Békéltető Testület](#) is. Ez az intézmény a fogyasztók pénzügyi tárgyú, döntően a bankokkal, hitelintézetekkel és biztosítókkal szemben keletkező jogvitái esetén nyújt lehetőséget peren kívüli megegyezésre. 2022-ben az eléjük kerülő ügyek közül ugyan tízből hét esetben különböző okok miatt megszüntették az eljárást (nem sikerült az egyezés, vagy a feleknek még a békéltető

tárgyalás előtt sikerült megállapodniuk egymással), a fennmaradó esetekben szinte kizárólag egyezséggel zárultak az ügyek, kötelezésre csak öt, ajánlásra három alkalommal került sor (PBT Éves jelentés [2022](#)).

### AZ ELSŐ ONLINE VITARENDEZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK

Az online kereskedelem az elmúlt évtizedben ugrásszerű fejlődést mutatott, és a vásárlások egyre nagyobb arányban lépték át az országhatárokat is.

A határokon átnyúló kereskedelem során jelentkező fogyasztói viták esetén a békéltetésnek más módját kellett biztosítani, amely működőképes akkor is, ha a felek nem beszélik egymás nyelvét és nagy közöttük a távolság.

Erre kínált megoldást 2013-ban az Európai Parlament és a Tanács rendelete ([524/2013/EU](#)), amely előírta egy közös európai online vitarendezési [platform](#) felállítását. A platform 2016-ban kezdte meg működését azzal a céllal, hogy az Európai Unió (valamint Norvégia, Izland és Liechtenstein) fogyasztói rajta keresztül rendezhessék esetleges vitáikat – döntően írásban – egy másik tagországban székelő kereskedővel. (Egyes online portálok eddigre már több éves tapasztalattal rendelkeztek a teljesen online vitarendezés terén, mint az [eBay](#), a [Cybersettle](#).)

Az európai vitarendezési portálon keresztül a feleknek 90 napon belül kell megállapodniuk; s ha ez nem sikerül, bevonhatnak a folyamatba egy békéltető testületet azok közül, amelyeket a portál számukra felkínál.

Az eltelt hét évben Magyarországról több mint 16 000 esetben fordult fogyasztó a portálhoz, s majdnem ennyi, több mint 14 500 esetben volt magyar vállalkozás a más uniós országból érkező panasz címzettje (a naprakész statisztika az Európai Bizottság online vitarendezés [oldalán](#) található).

Hasonló európai online vitarendezési szolgáltatást a pénzügyi viták esetében is felállítottak [FIN-NET](#) néven.

### AZ ONLINE VITARENDEZÉS ELTERJEDÉSE A COVID-JÁRVÁNY IDEJÉN

A belföldi békéltető eljárások 2020 előtt továbbra is a hagyományos módon zajlottak. A vitarendezési eljárás csúcspontját a meghallgatás jelentette, amelyen a felek személyesen megjelenve, a békéltetésben eljáró szakember jelenlétében megpróbálták egyezsége jutni egymással.

A személyes meghallgatást azonban a 2020-ban kitört járvány, illetve a nyomában hozott óvintézkedések lehetetlenné tették. A testületeknek nem volt kidolgozott eljárásrendjük ilyen esetekre, mindenesetre áttértek az írásbeli ügyintézésre, mert ezt az Fgyt. (29.§ (7)) lehetővé tette. Év végére pedig az ügyfelek már a [bekeltetes.hu](#) oldalon keresztül is beadhatták ügyindítási kérelmüket.

2021. január 1-jétől – egy törvénymódosításnak köszönhetően – a békéltető testületnek már a hivatali kapun keresztül kellett tartaniuk a kapcsolatot a vállalkozásokkal, s ha a fogyasztó úgy kívánta, vele is (MKIK Beszámoló [2020](#)).

Hasonló változtatás történt 2022 elejétől a Pénzügyi Békéltető Testület esetében is. Ekkortól már ügyfélkapus azonosítással, elektronikus úton is be lehetett nyújtani az ügyindítási kérelmet, illetve ezen a csatornán is folytatható a testülettel a teljes kommunikáció. Mindez ugyan a járvány okozta kockázatok csökkentésének jegyében történt, ugyanakkor fel is gyorsította az ügymenetet a postai úton történő, hagyományos kézbesítéshez képest. 2022 folyamán az új kérelmek 32 százaléka már elektronikus csatornán keresztül érkezett a testülethez (PBT Éves jelentés [2022](#)).

### AZ ONLINE MEGHALLGATÁS MEGJELENÉSE

Egy további lépés abba az irányba, hogy az eljárás teljesen elektronikussá váljon, ha a meghallgatásra is virtuálisan kerítenek sort. Mellette szóló érv, hogy az alkalmazása rend-

kívül egyszerű, hiszen számos ingyenesen letölthető video-konferencia alkalmazás elérhető már, emellett időt, pénzt és fáradságot takarít meg a résztvevő feleknek, hiszen nem kell a tárgyalás helyszínére elutazniuk (Schmitz [2022](#)).

Olaszországban már 2010-ben törvényben mondták ki, hogy az alternatív vitarendezés online is lefolytatható (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, [n. 28](#)), de a római kereskedelmi kamara azért hangsúlyozta, hogy az online meghallgatást csak akkor célszerű alkalmazni, ha nem lehetséges a személyes találkozó, mert a felek fizikai találkozása során könnyebb egyezségekre jutni (Shapovalova–Galieva [2021](#)).

2018-ban azután szintén Olaszországban a telekommunikációs szolgáltatók és az előfizetők vitának békéltető eljárásában teljesen elektronikus eljárásra tértek át ([ConciliaWeb](#)), amelynek a videokonferencia-tárgyalás is része lett (Cotugno [2021](#)).

A járvány következtében elrendelt távolságtartás körülményei újabb lökést adtak, s immár szélesebb körben a virtuális meghallgatásnak.

A Budapesti Békéltető Testület a lezárások hónapjaiban a meghallgatásokra is online biztosított lehetőséget Zoom, illetve Skype platformon keresztül, s beszámolójuk szerint az így lefolytatott tárgyalások is jelentős részben egyezséggel végződtek (MKIK [Beszámoló 2021](#)).

Az online meghallgatás lebonyolításának azonban meghatározott technikai követelményei is vannak: alapvető a megbízható szélesávú internetkapcsolat, a kamera és a mikrofon és egy biztonságos videokonferencia-szolgáltató. Szintén elvárás, hogy lehetőség legyen a tárgyalás során a dokumentumok online megosztására és elektronikus aláírás alkalmazására (Shapovalova–Galieva [2021](#)).

Az Európai Fogyasztók Szervezete (BEUC) ennek kapcsán arra hívta fel a figyelmet a 2022 júniusában kiadott [állásfoglalásában](#), hogy az eljárások online térbe költöztetése során fokozott figyelmet kell fordítani azokra a fogyasztókra, akik nem rendelkeznek digitális készségekkel, számunkra továbbra is szükséges biztosítani a hagyományos, papír alapú és

személyes megjelenésen alapuló ügyintézés lehetőségét (BEUC [2022](#)).

Hasonló óvatossággal kezelik Németországban a teljesen elektronikus eljárást, s azon belül az online meghallgatás bevezetésének kérdését a békéltető eljárás során, mivel az igazságügyi tárca álláspontja szerint a békéltető eljárást igénylő fogyasztók elvárják a személyes érintkezés lehetőségét (Verbraucherschlichtungsbericht [2022](#)).

Amennyiben az eljárás mégis teljesen az online térbe költözne, megoldást jelenthet az ennek igénybe vételéhez szükséges eszközökkel vagy készségekkel nem rendelkezők számára olyan ügyintézési pontok kialakítása, ahol nemcsak a technikai feltételeket biztosítják, hanem segítő munkatársak is várják az odaforduló ügyfeleket (Schmitz [2022](#)).

#### MESTERSÉGES INTELLIGENCIA A BÉKÉLTETÉSBEN

A mesterséges intelligencia (MI) alkalmazásának rohamos bővülése nem hagyta érintetlenül a fogyasztói vitarendezés területét sem. A "gépi tanulás" során a számítógépes rendszer nemcsak az adatok fogadására és tárolására képes, hanem fel is dolgozza őket, s a feldolgozott adatmennyiség növekedésével képes arra, hogy a statisztikailag legkevésbé téves választ adjon, folyamatosan finomítja is az adott helyzetben adható válaszokat.

Számos ország kezdte el alkalmazni a mesterséges intelligenciát a vitarendezésben – többnyire csak az eljárást vezető szakember döntésének a segítésére – azzal a meggyőződéssel, hogy a döntést támogató MI megoldások képesek a döntéshozatalt érezhető mértékben felgyorsítani.

Ilyen program többek között az "[Adjusted Winner](#)", illetve a "[Modria](#)". Utóbbi az online vitarendezési eljárás szervezését emeli magasabb szintre MI alkalmazásával. Először a felek kikérdezésével diagnosztizálja a problémát, majd ismerteti az adott ügy lehetséges kimeneteleit. Ha bármelyik fél nem fogadja el a közvetítésnek ezt a személytelen formáját,

a rendszer olyan fórumot is ajánl, ahol a békéltetést már szakemberek folytatják. (Zazulin [2022](#)).

A teljesen automatizált MI alapú megoldások előnyei kétségtelenek: gyors és azonos helyzetekben garantáltan és következetesen azonos kimenetelt biztosítanak emberi szubjektív tényezők kiiktatásával.

Élénk tudományos viták folynak ugyanakkor arról, be lehet-e vezetni "robotbíró", amely bizonyos egyszerűbb ügyekben valamilyen mértékben már teljesen kiváltaná a humán döntéshozatalt.

Kínában a Hangzhou Internet Bíróság már teljesen virtuális bírák segítségével dönt a digitális ügyeket érintő vitákban. Bár az ítéleteket igény esetén "emberi" bírák felülbírálhatják, az esetek 98 százalékában a felek nem igényelték ezt.

Sokan azonban kételkednek a MI békéltetésben és más alternatív vitarendezési eljárásban való hatékony alkalmazhatóságáról, mivel nélkülözik az olyan emberi készségeket és képességeket, mint az empátia és a meggyőzés, amelyek viszont nem nélkülözhetőek egy jogvita és az ahhoz kapcsolódó döntéshozatal során (Osborne Clark [2021](#)).

#### Források:

- Békéltető testületek. Infojegyzet, [2015/23](#)
- Az Európai Parlament és a Tanács [524/2013/EU](#) rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról
- Hohmann Balázs: Egyezség, online? A magyarországi békéltető testületek elektronikus kapcsolattartási lehetőségei a koronavírus járvánnyal érintett időszakban – Pro Scientia Aranyérmesek XV. Konferenciája, 2020. Széchenyi István Egyetem, Győr, [2020](#)
- Yulia Shapovalova – Jyldyz Galieva: Online Mediation for Small and Medium-Sized Enterprises During the Covid-19 Pandemic – Law in Transition Journal [2021](#)
- Amy J. Schmitz: Ordering Online Arbitration in the Age of COVID-19 ... and Beyond – In: The Impact of Covid on International Disputes.. Brill, [2022](#)
- Anatolij Zazulin: Online Dispute Resolution: Prospects. Legalink, [28 February 2022](#)
- Kenéz Judit Ildikó: Fogyasztóvédelem és compliance – Szakdolgozat, [2022](#)