

A FOGYASZTÓI JOGVITARENDEZÉS JÖVŐJE, KÜLÖNÖS TEKINTETTEL A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELJÁRÁSÁRA

Absztrakt

A tanulmány célja, a különböző igazságszolgáltatási eljárásokban megjelenő technológiák felhasználásának áttekintése. A kutatás előfeltevése, hogy a technológiai újítások megfelelő alkalmazása a vitarendezésben, a gyakran elhúzódó és költséges eljárások problémájának orvoslását jelentheti. Az erre irányuló, kialakuló nemzetközi gyakorlat és az Európai Unió álláspont megismerése azért bír különös jelentőséggel, mert azok következtetései alapjaiban határozzák meg a téma hazai megközelítést. Végül leszűkítve a vizsgálódás tárgyát, kifejezetten a békéltető testületek eljárását kiegészítő technológiai újítások lehetőségei kerülnek áttekintésre.

Kulcsszavak: mesterséges intelligencia, automatizáció, online vitarendezés, békéltető testület

BEVEZETÉS

A jogászai és politikai társadalom egyik legvitatottabb és egyben legérdekesebb kérdéskörévé vált a mesterséges intelligencia (továbbiakban MI vagy AI) fejlesztése és felhasználása körül kialakult helyzet az elmúlt években. A technológia sokszínűsége megosztó és óvatosságra int, ugyanakkor a benne rejlő számtalan előnye kecsegtető a bátor úttörőknek, akik, sürgető problémák megoldásának kulcsát is látják benne. A kérdés megválaszolását, hogy mi mindenben lehet segítségünk az MI, csak azután kísérelhetjük meg, miután röviden vázoltuk annak fogalmát és működésének lényegét.

1.1. Mesterséges intelligencia fogalma és felhasználása

Az MI fogalmának meghatározására több kísérletet is tettek. Az Európai Bizottság is vállalkozott közleményében¹ az MI-fogalom meghatározására: „A mesterséges intelligencia intelligens viselkedésre utaló rendszereket takar, amelyek konkrét célok eléréséhez elemzik a környezetüket és – bizonyos mértékű autonómiával – intézkedéseket hajtanak végre. A mesterséges intelligencián alapuló rendszerek lehetnek kizárólag szoftver-alapú rendszerek, amelyek a virtuális világban működnek (pl. hangasszisztensek, képelemző szoftverek, keresőprogramok, hang- és arcfelismerő rendszerek), illetve a mesterséges intelligencia beépíthető hardvereszközökbe is (pl. fejlett robotok, autonóm járművek, drónok és a tárgyak internetéhez kapcsolódó alkalmazások).” Hangsúlyos azonban, hogy a mesterséges intelligencia legfontosabb tulajdonsága a tanulásra való képességében ragadható meg. Egyrészt az algoritmus adatokkal való ellátása egy *felügyelt*, betanításból álló folyamat. A szoftver rendeltetéséhez és a tőle elvárt feladat megoldásához kiválasztott adatokkal való tanítás során, szem előtt kell tartani a megfelelően sokszínű és pontos adatsokaságot. A program ezt követően adatokat vizsgál, elemez, összehasonlít. Keresve és felismerve azokat az adatokat, amelyek hasonlóak vagy összefüggőek, tömbökbe rendezve statisztikákat készít. Ez az általánosításhoz hasonló folyamat már *nem felügyelt* tanulás. KÁLMÁN László találó kifejezésével élve a *nem felügyelt* tanulás *önfelügyelt* tanulásnak is nevezhető². Ilyenkor a szoftver a parancsokat már nem közvetlenül a programozótól kapja, hanem önállóan megfogalmazott részcélcént realizálhatóak. A profilok megalkotása, minták és törvényszerűségek feltárása után a lehetséges kimenetek összehasonlítása, illetve azok közül a legkedvezőbb vagy legvalószínűbb kiválasztása már matematikai-logikai módszerek alapján történik. Az MI eredményre jutását megelőző szakaszban, a program futása során tehát bizonyos fokú autonómiával rendelkezik annak tekintetében, hogy „milyen úton” érkezett a kimeneti válaszhoz.

¹ Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, az Európai Tanácsnak, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának – A mesterséges intelligencia Európa szolgálatában (COM(2018) 237 final 1.)

(CELEX: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52018AE2369>)

²KÁLMÁN László: Mire képes az emberi elme, és mit nem tud a gép? (elérhető: <https://qubit.hu/2019/02/02/mire-kepes-az-emberi-elme-es-mit-nem-tud-a-gep>, letöltve: 2022. június 07.)

Az Európai Bizottság által 2018-ban létrehozott mesterséges intelligenciával foglalkozó magas szintű szakértői csoport a következőképpen változtatott a fogalmon, kiemelve a korábbi definícióban kevésbé hangsúlyos tanulási jellemzőt: „A mesterséges intelligencián alapuló rendszerek olyan, emberek által megtervezett szoftverrendszerek (és lehetőség szerint hardverrendszerek), amelyek összetett céljukra tekintettel a fizikai vagy a digitális dimenzióban úgy működnek, hogy a környezetüket adatszerzés révén észlelik, értelmezik a gyűjtött strukturált és nem strukturált adatokat, ismereteik alapján érvelnek vagy ezekből az adatokból származó információkat dolgoznak fel, valamint eldöntik, hogy az adott cél eléréséhez melyek a leghatékonyabb intézkedések. Az MI-rendszerek használhatnak szimbolikus szabályokat vagy numerikus modellt is betanulhatnak, és a magatartásukat is megváltoztathatják annak elemzése révén, hogy a korábbi intézkedések hogyan hatottak a környezetre.”³

A híres sakkozó világbajnok, Garry KASPAROV és a szuperszámítógép Deep Blue, izgalmas mérkőzésén, - amely ráadásul a technológiai újdonság győzelmével zárult, - a szuperszámítógép több mint 200 millió lehetséges sakk pozíció vázolására volt képes másodpercenként.⁴ A '90-es évek óta rohamosan fejlődő kutatási terület legújabb vívmányai eljutottak napjainkig az önmagát megerősítéses tanulással járó tanító robotok⁵, ember és gép közötti hidat jelentő beszédfelismerők és az orvosi diagnosztikai javaslattevő szoftverek magas fejlettségű szintjéig.

1.2.A mesterséges intelligencia jogi kutatásának aktualitása

A mesterséges intelligencia fejlesztésének lendületét egy szemléletes adattal szeretném alátámasztani, mely szerint a közzétett mesterséges intelligencia- szabadalmi bejelentések száma az elmúlt 10 év alatt 400%-os növekedést mutat.⁶ A mesterséges intelligencia iránt megnövekedett érdeklődés az élet szinte minden területét érinti. Az ipartól kezdve az egészségügyön át a közigazgatásig valamennyi szektor meghatározó eleme lehet mind a magán- de akár a közszférának is. Találkozhatunk a technológiával online vásárlás során vagy internetes keresés optimalizálására használt MI formájában; okosotthonok elterjedésével a háztartásunk valamennyi berendezését összekapcsoló hálózat képében vagy munkaerőpiaci elemző és javaslattevő szoftverként állásinterjún.

A legújabb technológiai fejlemények alkalmazása a tudományok minden területére hatással vannak. G. KARÁCSONY Gergely, tanulmányában⁷ rámutat, hogy a felforgató technológia „nem lokalizáltan, egy-egy gazdasági szektor vagy iparág szintjén jelenik meg, hanem több iparágat is befolyásol”.

Álláspontom, hogy a jog- és államtudományoknak sem kell elzárkózniuk, akár az olyan felforgató technológiák saját tudományterületen való alkalmazásától sem, mint a mesterséges intelligencia. Kétségtelen azonban, hogy akár a jogvitarendezés területein különös körülményt és mérlegelést igényelhet az MI felhasználása, a jogalkalmazás alkotmányos szintű garanciákkal biztosítottóságára való tekintettel.

1.3.Nemzetközi kitekintés

Átértékelődni látszik FÁY András - reformkori író és politikus, - sokat sejtető kijelentése: „aki kevés pénzzel, kis költséggel kíván perelni, kenetlen székérrel utazik, gyantátlan vonóval hegedül.” Az igazság keresése a történelem során a köztudatban egybefonódott a költséges, átláthatatlan, terjedelmes, gyakran elhúzódó pereskedéssel. A technológiai újítások megfelelő alkalmazása azonban, közel az igazságszolgáltatással kapcsolatos összes, felmerülő negatív tulajdonság orvoslását jelenthetik. Ahogyan a régi korok vívmányait is befogadta, és saját hasznára képes volt fordítani az igazságszolgáltatás; úgy századunk meghatározó

³European Commission, Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology, *Etikai iránymutatás a megbízható mesterséges intelligenciára vonatkozóan*, Publications Office, 2019, (143.) bekezdés (elérhető: <https://data.europa.eu/doi/10.2759/428483> letöltve: 2022. június 17.)

⁴IBM official website: *Deep Blue* (elérhető: <https://www.ibm.com/ibm/history/ibm100/us/en/icons/deepblue/>, letöltve: 2022.június 17.)

⁵BODNÁR Zsolt: *Magától tanult meg járn Cassie, a Berkeley-n fejlesztett kétlábú robot* (elérhető: <https://qubit.hu/2021/04/12/magatol-tanult-meg-jarni-cassie-a-berkeley-n-fejlesztett-ketlabu-robot>, letöltve: 2022. június 3.)

⁶Európai Bizottság: *A mesterséges intelligencia szabályozása: az EP álláspontja* (2019), IPOL(2020) (elérhető: <https://www.europarl.europa.eu/news/hu/headlines/society/20201015STO89417/a-mesterseges-intelligencia-szabalyozasa-az-ep-allaspontja>, letöltve: 2022. május 6.)

⁷G. KARÁCSONY Gergely: *Innovatív jogalkotói megoldások a mesterséges intelligencia-alapú rendszerek szabályozására* in TÖRÖK Bernét – ZÓDI Zsolt (szerk.): *A mesterséges intelligencia szabályozási kihívásai*, 2021, Ludovika Kiadó, Budapest 158.

találománya is legalább akkora segítséget jelenthet, mint saját korukban a nyomdák, adatbázisok vagy az internet. Egyre több állam úttörő kísérlete mutathat példát és egyúttal szolgálhat tanulsággal is az MI-vel támogatott igazságszolgáltatás terén.

Az Amerikai Egyesült Államokban a bíróságok feladatát segítő javaslattevő COMPAS (Correctional Offender Management Profiling for Alternative Sanctions) szoftver⁸ alkalmazására került sor 2016-ban. A mesterséges intelligenciával támogatott szoftvert többek között Wisconsin állam bírósága is segítségül hívta elítéltek visszaesésének kockázatelemzése céljából. A bűnügyi nyilvántartások adatai és az elítéltek interjúi alapján készült számítások végeredményeként alacsony, közepes és magas kockázatú csoportokba sorolta az elkövetők visszaesési rizikóját.

Malajziában szintén a büntető igazságszolgáltatásban, - azon belül a büntetéskiszabás során, - a szabadságvesztés büntetés mértékének javaslattevő szoftverében látják a megoldást az egyenlőtlen mértékű ítéletek visszaszorítására.⁹

Brazíliában több MI-alapú rendszert is kifejlesztettek az állami szektor munkájának optimalizálására. VICTOR, - a felülvizsgálati kérelmek befogadhatóságának feltételeit analizáló szoftver - olyan feladatokat, amelyeket korábbi szerverek 30 perc alatt végeztek el, mindössze 5 másodperc alatt befejez.¹⁰ SOCRATES a jogkereső polgárok jogorvoslatához való jogának érvényesüléséhez hivatott hozzájárulni, a fellebbezési kérelmek befogadhatóságának vizsgálatával. A 300.000 bírósági döntéssel „tanított” szoftver, a jogesetek olvasását követően a hasonló hiányosságokban szenvedőket blokkokba rendezi, így az egy csoporthoz tartozókat rövidebb időn belül le lehet zárni. Egyúttal azokat a beadványokat is kiválogatja, amely ügyek elbírálása más hatóság hatáskörébe, vagy nemperes eljárásra tartozik. A legösszetettebb brazil szoftver mégis a SIGMA, amely az elektronikus bíróság (Electronic Judicial Process) eljárásában működik közre jelentés, határozat és ítélet készítésében is.

A technológiai innovációk felé történő nyitásban európai országok is képviseltetik magukat. Franciaországban több jogi kutatószoftver (Predictice, Supra Legem, Case Law Analytics) is elérhető, amely az ügy sikeres kimenetelének esélyességére vagy akár kártérítés várható mértékére ad „jósolatot” a felhasználónak.¹¹ Ezek a szolgáltatások elsősorban a peres felek és jogi képviselőik számára nyújthatnak segítséget, azáltal, hogy jelentősen növelik az esélyt annak, hogy az eljárásban a lehető legfelkészültebben vehessenek részt, minimalizálva egyben a jogi kutatómunkára fordított időt. Közvetett módon a bíróság eljárásának lendületességére is kihatással lehet, hiszen az ügyfelek előre felkészülhetnek például a szükséges okiratok beszerzésével.

A 2010 óta felállított holland e-bíróság az első, amely teljes eljárását elektronikusan folytatja le. Kizárólag MI-re támaszkodva meghozott döntéseit csak végrehajtási eljárásban használják. Érdekes a gyakorlat, amely azt mutatja, hogy annak ellenére, hogy a lehetőség adott, a digitális bíró döntését egy esetben sem javította titkár, viszont a rendszerbe táplált adatok esetén felmerültek emberi hibák.¹²

Észtországban a robotbíró jogi személyiséggel való felruházásában látják annak megoldását, hogy alkalmazása során esetlegesen okozott károkért - kártérítési igényt érvényesítve, - felelőssége megállapítható legyen. A tervek szerint a 7000 euró alatti vagyoni jogi ügyekben alkalmaznák és a szoftver döntése után, a fellebbezés lehetőségével már emberbírónál élhetnek.¹³

A Smartsettle ONE robotmediátor, - egy Kanadában elérhető, online vitarendezési eszköz, - működése során olyan algoritmust alkalmaz, mely megtanulja a vitában részt vevő felek ajánlattételi taktikáját és

⁸A szoftver részletes leírását tartalmazza: Northpointe In.: *Practitioners's Guide to COMPAS Core*, elérhető: <https://assets.documentcloud.org/documents/2840784/Practitioner-s-Guide-to-COMPAS-Core.pdf> letöltve: 2022. június 17.)

⁹LIM, Ida: CJ: Artificial intelligence for sentencing, virtual hearings, holograms in tomorrow's courts in *Malaymail*, (elérhető: <https://www.malaymail.com/news/malaysia/2019/01/11/cj-artificial-intelligence-for-sentencing-virtual-hearings-holograms-in-tom/1711625>, letöltve: 2022. május 23.)

¹⁰DE SANCTIS, Fausto: Artificial Intelligence and Innovation in Brazilian Justice in *International Annals of Criminology*, 2021, Cambridge University Press 3-5.

¹¹Predictive justice: when algorithms pervade the law in *Paris Innovation Review* (elérhető: <http://parisinnovationreview.com/articles-en/predictive-justice-when-algorithms-pervade-the-law>, letöltve: 2022. június 17.)

¹²GOMBOS-GYURANECZ-KRAUSZ-PAPP: A mesterséges intelligencia jogalkalmazási területen való hasznosíthatóságának alapjogi kérdései, in TÖRÖK Bernét – ZÓDI Zsolt (szerk.): *A mesterséges intelligencia szabályozási kihívásai*, 2021, Ludovika Kiadó, Budapest 335-336.

¹³PARK, Joshua: Your Honor, AI, in *Harvard Internation Review* (elérhető: <https://hir.harvard.edu/your-honor-ai/>, letöltve: 2022. május 20.)

érvelésük alapján levonható prioritásait. Felhasználva ezeket az információkat segíti a feleket a megegyezés irányába. A felek megadnak különböző adatokat: mi az az eredmény, amit remélnek, amelyben még hajlandóak lennének megállapodni; valamint egy, a másik fél számára titkos értéket is, amely számára legkevésbé kedvező, de még teljesíthető vállalás lenne. A rendszer ezekből a megadott adatokból, matematikai számítások elvégzése után meghatározza azt az értéket, amely objektív megítélés alapján mindkét fél „tűrészatarán” belülré esik; és amilyen egyezség valamennyi fél érdekének figyelembevételével köthetne meg.¹⁴ A vállalkozás nem csak monetáris, hanem különböző, más természetű viták rendezésére is kínál lehetőséget. A technológiát népszerűsítő videóban bemutatják például, hogy gyermek, - szülők között megoszoló felügyelet esetére - a szülőknél tölthető időmegosztásra hogyan képes javaslatot tenni.

Kína átfogó igazságszolgáltatási reformjának részeként Internet Bíróságokat helyeztek üzembe, melyek mára milliós nagyságrendű lezárt jogvitát jegyeznek. Az elsődlegesen internetes vásárlással kapcsolatos és egyéb szerződéses jogviták mellett, fogyasztási kölcsönökkel kapcsolatos ügytípusok is az Internet Bíróság hatáskörébe tartoznak. OSZTOVITS András megállapítása: „az adatintenzív technológiai eszközöknek köszönhetően az adatok gyűjtése és elemzése lehetővé teszi az igazságszolgáltatás számára, hogy ne csak a hagyományos vitarendezési eljárásokat racionalizálja és javítsa, hanem azt is felismerje, miért és milyen módon fordulnak elő konfliktusok.” Ez a szerző szerint bizonyos értelemben vitamegelőzői funkció kialakulását is jelentheti¹⁵. Wen Xiang 2022 májusában tartott online szemináriumának központi témája a kínai internetbíróságok voltak.¹⁶ A Koppenhágai Egyetem docense kutatásában 1979 és 2016 közötti adatokat összehasonlítva, felhívta a figyelmet a következőre: míg a bíróságok elé vitt ügyek száma ezen időszak alatt Kínában megközelítőleg negyvenszeresére duzzadt, addig a hivatásos bírók száma az évek alatt csupán háromszorosára nőtt. A hatalmas ügyszámnövekedéssel, - amelyre a virágzó e-kereskedelem a magyarázat, - véleménye szerint, csupán a technológiákat segítségül hívó bíróságok tarthatnak lépést.

A fenti példák közül levonható két nagyon érdekes megállapítás is. Az első, hogy nemcsak a Külügyi és Külgazdasági Intézet által 2020-ban MI nagyhatalmaknak tartott államok (Amerikai Egyesült Államok, Kína, Oroszország)¹⁷ nyitottak az MI felhasználására, hanem a világ valamennyi táján igyekeznek annak előnyeit kiaknázni. A második tény pedig, amire szeretném felhívni a figyelmet, az az észrevehető növekvő tendencia, ahogyan az államok igazságszolgáltató szervei egyaránt egyre szélesebb körben alkalmazzák az MI-t feladataik ellátása során.

A közhatalom birtokában végzett eljárások során a döntés véglegességének az igénye a cél, a jogerőre emelkedő ítélettel az adott konfliktus jogi nyugvópontra juttatása.¹⁸ A büntetőjog terepén ráadásul az eljárásban való részvétel sem képezi általában szabad akaratelhatározás tárgyát. A nemzetközi példákban MI-vel támogatott bírósági folyamatok, a résztvevő felek életének rendkívül meghatározó jelentőségű aspektusaira vannak hatással. A munkaviszonnyal kapcsolatos jogvitákat, vagy a szabadságvesztés büntetés mértékére, végrehajtására vonatkozó döntések meghozatalában egyáltalán nem jelenhetnek meg bizonytalan tényezők. Az ezekhez hasonló ügyek eldöntéséhez a legtöbb esetben olyan érzékeny, személyes adatokat kell feldolgoznia a rendszereknek, mint például a bűnügyi személyes adatok, amelyek kezelése csak a különleges adatok kezelésére vonatkozó szigorú szabályozások betartásával lehet jogszerű. A digitális adatvédelem biztosításának kérdései tehát AI felhasználása esetén szintén kiemelt fontossággal bírnak.

Kérdés, hogy az alternatív vitarendezés (AVR) területe miért marad kiaknázatlan az MI-vel támogatott eljárások tekintetében? Megfigyelhető, hogy míg a bírósági peres eljárásban, - ahol külső, harmadik személy hoz, ráadásul kényszerítő döntést a felekre nézve - kísérleteznek az MI-vel; ellenben azokban az eljárásokban, ahol a folyamat és akár a végeredmény kontrollja is a felek kezében maradhat, mégsem alakult ki egyelőre egyértelmű igény az MI segítségül hívására.

A továbbiakban szeretném az általánostól haladva vizsgálni a kérdéskört az egyre szűkebb intézmények irányába. Ennek tükrében először az Európai Unió álláspontját szeretném feltárni, hiszen a harmonizáció révén hazánk jogi szabályozási megoldásait közvetlenül és jelentősen alakítja. Amennyiben

¹⁴VASDANI, Tara: From Estonian AI judges to robot mediators in Canada, U.K., in *Lexis Nexis* (elérhető: <https://www.lexisnexis.ca/en-ca/ihc/2019-06/from-estonian-ai-judges-to-robot-mediators-in-canada-uk.page>, letöltve: 2022. június 17.)

¹⁵OSZTOVITS András: Okos eszközök, okos bíróságok – online igazságszolgáltatás Kínában (elérhető: <https://arsboni.hu/okos-eszkozok-okos-birosagok-online-igazsagszolgáltatás-kinaban/>, letöltve: 2022. május 10.)

¹⁶XIANG, Wen: Internet Courts and Online Dispute Resolution in China, előadás a *TK MILAB Online Research Seminar Series: AI and Law* című konferencián, 2022. május. 12., MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont

¹⁷ILYAS György: Hogyan készülnek a nagyhatalmak a mesterséges intelligencia (MI) növekvő szerepére? in *Külügyi és Külgazdasági Intézet*, 2020/2. szám

¹⁸NAGY Adrienn – WOPERA Zsuzsa: *Polgári eljárásjog I.*, 2018, Wolters Kluwer Hungary, Budapest, 24.

nem egy - a technológiai újításoktól – elzárkózó hozzáállást tárunk fel, úgy érdemes lesz tovább kutatni: a gyakorlat mely területein lehetne alkalmazni az ismertett technológiákat?

1. EURÓPAI UNIÓS JOGI HÁTTÉR

Tanulmányomban a továbbiakban, a témához kapcsolódó, Európai Unió jogi normákat ismertetem. Az EU-jog megismerésének fontossága a kutatás szempontjából a harmonizáción keresztül fogható meg: az innovatív technológiák felhasználásáról képviselt uniós álláspont a tagállamok számára meghatározó. Minél előbb kialakul egy egységes alapokon nyugvó megközelítése az eljárásokban alkalmazható rendszereknek, annál előbb biztosítható egy magasabb szintű fogyasztóvédelem a hatékony jogérvényesítés által. Illeszkedve az Európai Unió hierarchikus felépítésű jogforrási rendszeréhez: a primer jogforrások után ismertetem a szekunder jogforrásokat.

1.1 Primer jog

Elsődleges jogforrások rendeltetése nem a részletekbe menő szabályozás, hanem sokkal inkább az alapok megteremtése, az igazán fontosnak tartott jogok, kötelezettségek, elvek stb. rögzítése, melyeket a másodlagos jogforrások alkotása során szem előtt kell tartani. Kiemelendő primer forrás az Európai Unió működéséről szóló szerződés (továbbiakban: EUMSZ), amely a fogyasztóvédelmet az Unió és a tagállamok között megosztott hatáskörök közé sorolja.¹⁹ A fogyasztóvédelem területén tehát, olyan mértékben alkothatnak kötelező erejű jogi aktusokat a tagállamok az Unió mellett, amilyenben az Unió a hatáskörét nem gyakorolta. Az EUMSZ kiemeli a jogszabályok közelítését,²⁰ továbbá a belső határok nélküli piac kialakítása által is a fogyasztóvédelem magas szintjéhez kíván hozzájárulni.²¹ A fogyasztóvédelemnek az Európai Unió Alapjogi Chartájában történő említése, az alapjogok sorába emeli: „az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.”²²

1.2 Szekunder jog

A következőkben kiemelt másodlagos jogforrások, a primer jogforrások elvi rendelkezéseit kívánják biztosítani.

A 2011/83/EU irányelv a fogyasztók jogairól olyan alapvető fogalmak meghatározását vállalta, amelyek egyértelművé tette adja az alapját egy erős és hatékony fogyasztóvédelmi stratégia megvalósulásának. A fogalom meghatározások sorrendjében is előkelő helyet kapott magának a fogyasztónak a definiálása, kifejezve ezáltal is helyzetének fontosságát: „bármely természetes személy, aki ... olyan célból jár el, amely kívül esik kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenysége körén.”²³ A fogyasztóvédelmi jog másik meghatározó alanya a kereskedő: „bármely természetes vagy jogi személy, függetlenül attól, hogy magán- vagy állami tulajdonban van-e, aki vagy amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenységi körét érintő célból jár el, beleértve azt is, ha helyette vagy nevében más személy jár el.” Az irányelvet a 2019/2161 Omnibus irányelv módosította a tagállamok közötti fogyasztóvédelmi szabályozási különbségek visszaszorításának céljával, melyet 2021. november 28-ig kellett törvénybe iktatni. Az átültetett Omnibus irányelv pedig 2022. május 28. napjától hatályos; a hazai jogalkotás azonban már eleget tett ez irányú kötelezettségeinek,²⁴ alkalmazásával már a gyakorlatban találkozhatunk. A módosító irányelv - talán a gazdasági szereplőket legközvetlenebbül érintő - rendelkezése a pénzbírság összegét állapítja meg. Előírja ugyanis az uniós országok számára, hogy biztosítsák legalább a kereskedő forgalmának 4%-áig, vagy – erre vonatkozó információk hiányában – 2 millió euróig terjedő pénzbírság kiszabását, abban az esetben, ha együtt működve több uniós ország fogyasztóját érintő, jelentős határokon átnyúló jogsértést állapítanak meg.

Látható, hogy a - különösen ilyen jelentős összeget is elérő - kárigények érvényesítésének biztosítottága esszenciális kérdése a fogyasztói védelem hatékony megvalósulásának. Az anyagi jog által

¹⁹ Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 4. cikk (2) bekezdés f) pont

²⁰ EUMSZ 114. cikk

²¹ EUMSZ 169. cikk (1) és (2) bekezdések

²² Az Európai Unió Alapjogi Chartája 38. cikk

²³ 2011/83/EU irányelv a fogyasztók jogairól (2011. október 25.) 2. cikk (1) bekezdés

²⁴ Az Omnibus irányelvet átültette a 2020. évi CXXXVI. tv. és a 712/2020. (XII.30.) Kormányrendelet.

biztosított jogosultságokkal jogvita esetén csak az erre alkalmas környezetet biztosító fórumok segítségével lehet élni.

A 2013/11/EU irányelv a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről (továbbiakban: AVR irányelv) a tagállamokkal szemben támasztott követelményeket jelöli ki, melyek nemcsak az ilyen eljárások igénybevételének lehetőségének biztosítottát, hanem annak minőségi követelményeit is meghatározzák.²⁵ Az eljárás elérhetőségére és szabályozására vonatkozó rendelkezéseket követően olyan alapelveket határoz meg amelyek egyúttal a tisztességes eljárást is garantálják. A szakértelem, függetlenség és pártatlanság jegyében az alternatív vitarendezésért felelős személyek jogi ismereteinek, tisztességes díjazásának és utasításoktól mentes munkavégzést kell garantálni. Szintén a tagállamoknak kell biztosítaniuk az átláthatóságot, jogvitarendezéssel kapcsolatos jelentések készítése és működésükkel kapcsolatos információk világos és nyilvános közzététele révén. A hatékonyság elvének biztosítása érdekében az AVR könnyen (akár online) elérhető, a fogyasztó számára térítésmentes vagy csupán névleges díjtételt szab, de ami a legfontosabb, hogy gyors, 90 naptári napon belül ugyanis az AVR eredményét rendelkezésre kell bocsátani, amely határidő csak indokolt esetben hosszabbítható meg. Ez azt jelenti, hogy a fogyasztó a panasz anyagának az AVR felé történő beérkezését követően – az egyéb jogvitarendezési lehetőségekhez képest - meglehetősen rövid időn belül számíthat annak eredményére. A kontradikció, az ügyvédi képviselet és a bizonyítás lehetősége a méltányos eljárás alapvető elvárásait elégitik ki, továbbá a feleket megilleti a jogvita eredményével és annak indokolásával kapcsolatos tájékoztatás. Az irányelv jelentős szabadságot hagy a feleknek annak tekintetében, hogy az AVR eredménye kötelező megoldás lehet-e a felekre nézve, ugyanis ez a felek megállapodásának és beleegyezésének függvénye főszabály szerint.²⁶

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet a magas szintű fogyasztóvédelmet a belső piac digitális dimenziójában is biztosítani kívánja²⁷. Az OVR-rendeletként is ismert jogforrás különös jelentősége az Európai Bizottság által létrehozott és 2016 óta elérhető online vitarendezési platform megalkotásában áll. Személyi és tárgyi hatályát az Unióban tartózkodási engedéllyel rendelkező fogyasztók és letelepedett kereskedők között felmerült jogviták körében lehet meghatározni. A rendelet azonban több szűkítéssel is él; egyrészt csak a bírósági úton kívüli eljárásra vonatkozik, másrészt csak abban az esetben, ha online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésből eredő kötelezettség képezi a jogvita tárgyát.²⁸ Nem alkalmazandó tehát offline vagy kizárólag kereskedők között létrejött szerződésekre.²⁹

A határokon átnyúló jogviták esetén a fogyasztók rendelkezésére álló lehetőségek térbeli és anyagi korlátozottsága gyakran a jogérvényesítés elmaradásához vezetett. A gyors és költségkímélő szempontok voltak szem előtt tartva a probléma megoldásának keresésekor.³⁰ Az OVR hatékonyságát a 2021. decemberében kiadott jelentés³¹ alapján ítélni lehet. A digitális, mindenki számára könnyen elérhető platformot 2020-ban 3,3 millió esetben keresték fel, azonban csupán 17 461 látogató nyújtott be panaszt. A jelentős számú felkeresés egyrészt köszönhető a fogyasztókat célzó tájékoztatásoknak, másrészt annak, hogy a vállalkozásoknak is fel kell hívniuk a figyelmet - ASZF rendelkezéseik között - az uniós békéltető honlap létezésére, egyidejűleg megadva annak elérhetőségét. A közvetlen egyeztetés modul népszerűbbnek bizonyult: 30 319 látogató élt ennek lehetőségével.

Levonható a következtetés: annak ellenére, hogy a platform könnyű elérhetősége beváltotta a hozzá fűzött reményeket és sokak látogattak el az oldalra; a panasztételi, illetve közvetlen egyeztetési funkciókkal már lényegesen kevesebb látogató élt. Ennek sokféle oka lehet, többek között a felhasználókat jellemző általános bizalmatlanság egy új, ismeretlen rendszer iránt vagy a digitális tér komforton kívüliisége, de akár a

²⁵Az 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, továbbiakban: AVR irányelv) 5-15.cikk (CELEX: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>)

²⁶2013/11/EU AVR irányelv 10. cikk alapján nem kell a kereskedő kicikkt beleegyezése, ha a nemzeti szabályozás a kereskedőre kötelező megoldást ír elő.

²⁷Az 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, továbbiakban: OVR rendelet) 1. cikk

(elérhető: CELEX: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524>)

²⁸OVR rendelet 2. cikk (1) bekezdés

²⁹OVR rendelet (15) bekezdés

³⁰OVR rendelet (7) bekezdés

³¹4th Report on the Functioning of the Online Dispute Resolution platform (elérhető:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>, letöltve: 2022. 06. 17.)

nem megfelelő tájékozottság az OVR joghatásairól vagy kimenetelének kényszerítő jellegéről. Tény, hogy az eljárás jelentősebb része az online térben zajlik, azonban nincs az ügyfél teljesen kizárva a digitálison kívüli világból: az online vitarendezési kapcsolattartó pontok tanácsadói segítik az automatizált rendszer gördülékeny működését, amennyiben szükséges, főként tájékoztatás nyújtásával például az OVR menetéről, a hazánkban érvényesíthető fogyasztói jogokról vagy a kérelem benyújtásáról.

Az EU 2020-ban megfogalmazott Új fogyasztóügyi stratégiájának öt kiemelt területe közül kettő is jelentőséggel bír témánk szempontjából: egyrészt a digitális transzformáció, másrészt a jogorvoslat és fogyasztói jogok érvényesítése.³² A kereskedelmi gyakorlattal szemben lefektetett elvárások, úgy gondolom az MI alapú igazságszolgáltatási rendszerrel szembeni elvárásokra is kiterjeszthetők, mivel céljukat tekintve szintén a fogyasztó védelmét hivatottak biztosítani. Ahogy a kereskedőktől elvárjuk, hogy tartózkodjanak a tisztességtelen, ún. *dark pattern* gyakorlatoktól, úgy a tisztességes vitarendezés is megkívánja ezt.

FAZEKAS Judit tanulmánya felhívja a figyelmet a fogyasztói profilalkotás tisztességtelenségére. A profilalkotás a *dark pattern* egyik olyan gyakori formája, amely alkalmas automatizált adatok gyűjtésével személyre szabott ajánlatok készítésére. Ezek a célzott ajánlatok azonban nemcsak előnyösek, de hátrányosak is lehetnek a fogyasztó számára és végső soron a fogyasztói magatartás manipulálásához vezethet.³³ Természetesen ilyen profilalkotási célú adatfelhasználás az ügyfél tekintetében a vitarendezés területén is megengedhetetlen, hiszen a befolyásolás komoly és közvetlen veszélynek tenne ki nemcsak fogyasztóvédelmi, de alapvető jogokat is. A kiadott stratégia is felhívja a figyelmet arra, hogy nem szabad szem elől téveszteni: végső soron a fogyasztónak profitálnia kell abból, hogy online térben gyakorolhatja fogyasztói jogosultságait, emiatt hátrányt nem szenvedhet, tehát legalább olyan védelmet kell garantálni az online, mint offline kereskedelem - vagy tovább gondolva a jogvitarendezés - területén.³⁴ A jogorvoslati kérdésben a stratégia az EU szerepét koordináló-támogatóként határozza meg, figyelemmel arra, hogy a fogyasztók jogainak érvényesítése elsősorban a tagállamok nemzeti hatóságainak feladata.

A fogyasztóvédelem az EU belső piacán túlterjeszkedik, abban az esetben, amikor a fogyasztói szerződés pólusán EU-n kívüli értékesítő áll. Az online kereskedelem megteremtette a fogyasztói „látóhatár” globálisra tágulásának lehetőségét. 2014 és 2019 között a harmadik országbeli kereskedőtől való vásárlások aránya 17 %-ról 27 %-ra emelkedett,³⁵ amely az elérhető nemzetközi vitarendezési eszközök jelentőségét egyúttal növeli.

A Beruházási Vitarendezési Nemzetközi Központ (továbbiakban: ICSID) a Világbank-csoport részeként működő független, vitarendezési intézmény, amelynek 155 szerződő állama közül 26 az EU tagállama (Magyarországgal egyetemben).³⁶ Annak ellenére, hogy az Európai Unió maga nem tagja az intézménynek, az államközi beruházási szerződésekkel és kereskedelmi megállapodásokkal kapcsolatos választottbírói szabályokat az EU-jogba beépítette. 2022. februári Tanács határozatának javaslata az idézett álláspontot tartalmazza: „Az Európai Unió és tagállamai egy állandó multilaterális beruházási bíróság létrehozására törekednek ... az Egyesült Nemzetek Nemzetközi Kereskedelmi Jogi Bizottságában (UNCITRAL), amely várhatóan 2026-ban fejeződik be. Az Európai Unió álláspontja szerint csak egy állandó beruházási bíróság tudja kellő mértékben és átfogóan kezelni a beruházásokkal kapcsolatos ad hoc választottbíráskodás jelenlegi rendszeréből eredő összes problémát. A multilaterális bíróság létrehozásáig azonban a beruházási választottbíráskodás jelenlegi rendszere továbbra is alkalmazandó.”³⁷ Az államközi vitás ügyekre fókuszáló intézmény a felek közötti fizikai távolságot a virtuális térben kívánja csökkenteni, ezért az ICSID innovatív megoldásai között találhatjuk többek között, az eljárási gyakorlatában már alkalmazott, virtuális meghallgatások lehetőségét.

³²Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak – Új fogyasztóügyi stratégia – A fogyasztói reziliencia erősítése a fenntartható helyreállítás érdekében (továbbiakban: Új fogyasztóügyi stratégia) (COM(2020) 696 final) 1. (elérhető: CELEX: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020AE5391>)

³³FAZEKAS Judit: A feltörekvő technológiák, a mesterséges intelligencia és a fogyasztóvédelmi jog, in MISKOLCZI-BODNÁR Péter – HOMICKÓ Árpád Olivér -SZUCHY Róbert (szerk.): 65. *Studia in honorem Gyöngyi Harsányi*, Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, Budapest, 2021, 86.

³⁴Új fogyasztóügyi stratégia (COM(2020) 696 final) 12.

³⁵Lásd: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals#E-shopping_from_other_EU_countries letöltve: 2022. június 19.

³⁶ Javaslát – A Tanács Határozata az Európai Unió által a Beruházási Vitarendezési Nemzetközi Központban (ICSID) képviselendő álláspontokról (COM(2022)38 final)1.

³⁷ Uo. 3.

Korunk legmeghatározóbb technológiáiból merítve az MI, a Big Data, a digitális tér, a robotika és ezek kapcsolatában az AVR és OVR szabályozási irányvonalait térképeztem fel. Megfigyelhető az Európai Unió normaalkotó iránymutatásaiban is annak felismerése, hogy hasonló innovációk beépítése az eljárásokba mind a jogkeresők, mind a jogalkalmazók érdekét szolgálhatja. A nemzetközi példák száma is egyre gyarapodni látszik. Az igazságszolgáltatásban AI-val támogatott eljárások úttörő tapasztalatai érdekes kuriózumként indultak, elterjedésükre azonban korántsem fog kelleni olyan sokat várni, mint megjelenésükre.

Az általános megközelítéseket követően a továbbiakban konkrétan az MI Békéltető Testületek eljárásában való alkalmazhatóságára keresem a választ.

2. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELJÁRÁSA

2.1. A békéltető testületi eljárások hatásköre

A békéltető testületek 1999. óta AVR tevékenységet látnak el. 2019. szeptemberétől a Budapesti Békéltetőtestület kizárólagos illetékessége megszűnt az államközi, online ügyek tekintetében A megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő, független szervezetek eljárása kizárólag fogyasztói kérelemhez kötötten indíthatóak meg³⁸. Az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (a továbbiakban Fgytv.) meghatározza a békéltető testület hatáskörét és feladatát: „A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérlje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.”³⁹

Hatásköri vizsgálatának meghatározó kérdése tehát: a vita tárgyának alapját képező ügylet célja miként minősíthető? A Legfelsőbb Bíróság eseti döntése⁴⁰ alapján „a szerződő fél csak akkor minősül fogyasztónak, ha a szerződést olyan célból köti meg, amely független az általa folytatott gazdasági vagy szakmai tevékenységtől.” Tehát akár gazdasági társaság is szerepelhet fogyasztóként, ha fennáll annak feltétele, hogy az általa vásárolt áru vagy igénybe vett szolgáltatás a gazdasági vagy szakmai körén kívül esik. HAJNAL Zsolt tanulmányában⁴¹ a fogyasztói jogviták két csoportját határolja el egymástól az elhatárolás alapja: hogy fennáll-e szerződés a vitás felek között. Az első csoportba a szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyeket sorolja, míg a másikba tartoznak a termékfelelősségi alapú viták.

Az ilyen fogyasztói viták tehát kereskedővel, forgalmazóval, de gyártóval szembeni igényérvényesítése is kerülhet békéltető testület eljárása elé.

2.2. A békéltető testület eljárása

Ebben a fejezetben kap helyet a békéltető testületek eljárásának ismertetése egyúttal keresve azokat a meghatározott pontokat, melyeket az AI-val támogatott szoftver még hatékonyabbá és modernebbé tehet.

2.2.1. Az eljárás korai szakasza

A békéltető testületi eljárás megindítása minden esetben a fogyasztó és az általa megkeresett vállalkozó sikertelen vitarendezési kísérletét feltételezi. Ennek bizonyítása a fogyasztót terheli.⁴² Már az eljárás ezen korai szakaszán érdemes lehet egy automatizált döntés közbeiktatása, amely egyszerűen a bizonyíték hiányára alapozva megakadályozza az eljárás érdemi megindulását. Természetesen a bizonyíték megléte egyszerű eldöntendő kérdés: vagy beérkezett vagy nem, azonban a benyújtott bizonyíték hitelt érdemlő minőségét már nem ilyen könnyű automatizálni, ahhoz tartalmának vizsgálata is szükséges. Ezek a gyakorlatban meg nem válaszolt panasztételek vagy egyezségi kísérletet elutasító levelek formáját öltik, és amelyek szövegezésének helyes értelmezésén múlhat, hogy a békéltető testületi eljárás egyáltalán megindulhat-e.

³⁸ Békéltető testületi országos eljárási szabályzat 2.§ (Jóváhagyva: 2020. március. 3.)

³⁹ A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 18.§ (1) bekezdés

⁴⁰ EBH2005. 1321.

⁴¹ HAJNAL Zsolt: Gondolatok a békéltető testületi eljárások reformjához in SZIKORA Veronika – ÁRVA Zsuzsanna (szerk.) *A fogyasztók védelmének új irányai és kihívásai a XXI. században*, 2018, Főnix Média, Debrecen, 136.

⁴² Fgytv. 27.§

Csatlakozom KÁLMÁN Kinga álláspontjához,⁴³ amely szerint azokhoz az egyszerűbb folyamatokhoz, amelyekhez elegendő az automatizációval támogatás, ott szükségtelennek bizonyulhat a mesterséges intelligencia alkalmazása. A hiányzó, nem beérkezett bizonyítékok észlelése és kiszűrése is olyan folyamat, véleményem szerint, amely automatizálható és AI bevonása nélkül is jelentősen növelhető e szakasz hatékonysága.

A bizonyítékok beérkezésének igen/nem típusú eldöntéséhez az automatizálás hasznos segítség. A beérkezett bizonyítékok helyes elbírálása azonban – az eljárás megindításának feltételeként - nem kerülhet ki teljes mértékben a szakértelemmel bíró ember vizsgálata alól, még akkor sem, ha azt például egy MI szövegbányász szoftver végezte. Ilyen technológia igénybevétele esetén egy utólagos jóváhagyás megfelelő garanciát jelenthet.

A fogyasztó által kezdeményezett egyezséget az alternatív vitarendezés előtt a jogalkotó olyan kiemelkedően fontosnak tartja, hogy amennyiben ennek ellenére születik ajánlás vagy kötelezés, annak hatályon kívül helyezése iránt bírósági eljárás indítható. Lényeges érdek tehát, elkerülni az ilyen – helytelenül - megindított eljárásokat, hiszen a jogintézmény céljaként kitűzött gyorsaság és költséghatékonyság ezáltal könnyen meghiúsulhat. A megismételt eljárások az ügy elhúzódását eredményezik, ráadásul a feleket terhelő költségek gyarapodása mellett.

Lehetséges probléma forrásait jelenthetik továbbá, a fent említett költség- és időhatékonyság szempontjából, a tömeges, alaptalanul kezdeményezett vitarendezési eljárások. Az eljárás megindításának könnyű elérhetősége és alacsony költségvonzata ugyanis elszaporíthatja az indokolatlanul megindított ügyek számát. SZÉPVÖLGYI Enikő tanulmányának megoldási javaslata például, a békéltető testületi eljárások térítéskötelessé tétele, amely bizonyos fokú visszaszorító erejét jelentené a felelőtlenül kezdeményezett ügyeknek.⁴⁴

A benyújtott fogyasztói kérelem határozza meg az eljárás további menetét, annak tekintetében, hogy szükséges-e a felek meghallgatása. Az elektronikus úton is benyújtható kérelem kötelező tartalmi elemeit a Fgytv. sorolja fel.⁴⁵ Az innovációért és technológiáért felelős miniszter által jóváhagyott békéltető testületi országos eljárási szabályzat azonban külön kiemeli, hogy annak ellenére, hogy az eljárás papír alapon zajlik, az emailen történő kommunikáció lehetősége a felekkel az ügymenetelt gyorsítja.⁴⁶

2.2.2. Meghallgatás és bizonyítás az eljárásban

A vállalkozásnak, ahhoz, hogy eleget tegyen együttműködési kötelezettségének olyan személy részvételét kell biztosítania a meghallgatáson, aki egyezség létrehozására feljogosított. A távmeghallgatás ezen kötelezettség teljesítésének egy kényelmesebb és olcsóbb megoldási lehetőségét hordozza magában. A magyar igazságszolgáltatástól sem idegen a távmeghallgatás eszköze, annak 2019-es bevezetése óta egyre növekszik népszerűsége a bíróságok körében. Az Országos Bírósági Hivatal felmérése alapján⁴⁷ 2020 első félévében több mint 8000 polgári és büntető eljárás elintézését könnyítette meg a VIA VIDEO rendszer. A leggyakrabban büntetőeljárásokban, fogva levő terhelt meghallgatása esetén alkalmazzák a biztonsági kockázatok csökkentése érdekében.

Véleményem szerint azonban egy, olyan kényelmi funkciót is fegyelembé vevő lehetőség kiterjesztése minden ügyfél számára, amely lehetőséget ad az online nyilatkozattételre, az igazságszolgáltatás *szolgáltatás* jellegét erősíthetné. A fogyasztóvédelem körében pedig az említett vállalkozást terhelő kötelezettség teljesítése válna könnyebbé.

A bizonyítás eszközei a békéltető testület eljárásában, mivel helyszíni szemlének és tanúvallomásnak sincs helye, a szakértői vélemény, okirat vagy egyéb tárgyi bizonyítékok lehetnek. A kérelemhez csatolt mellékletek feldolgozása, - különös tekintettel a bizonyítékként hivatkozható okiratok, fényképek, szerződések, számlák, nyugták szempontjából – kiemelt jelentőséggel bírnak. A bizonyítékok feldolgozásának folyamata során igénybevehető AI lehetősége számtalan módon jelentkezhet, segítségül

⁴³KÁLMÁN Kinga: Nyomokban kódokat tartalmazhat? A mesterséges intelligencia igazságszolgáltatásban történő alkalmazásának alkotmányjogi vonatkozásai a tisztességes eljáráshoz való jog tükrében in *MTA Law Working Papers* 2021/2. 2.

⁴⁴SZÉPVÖLGYI Enikő: Alternatív vitarendezés in *Új Nemzeti Kiválóság Program 2018/2019 Tanulmánykötet* 2019, Széchenyi István egyetem, Győr, 61.

⁴⁵Fgytv. 28.§ (2) bekezdés

⁴⁶Békéltető testületi országos eljárási szabályzat 3.§ (3) bekezdés

⁴⁷Elérhető: birosag.hu/hirek/kategoria/birosagokrol/tobb-mint-8000-tavmeghallgatast-tartottak-birosagok-2020-i-feleleben, letöltve: 2022. március 25.

hívható például az adott ügyszámhoz hasonló kérdésben vagy hasonló termékkel kapcsolatban készült szakértői vélemények összehasonlításához.

Állításomat két példán keresztül szeretném bemutatni. Az elsőben, az MI egy anyagi jogi, eddig nehezen használható, de a fogyasztóvédelemben annál inkább meghatározó fogalom értelmezését hozhatja közelebb. A második példában pedig a fogyasztóvédelmi jogérvényesítés egységesítéséhez járulhat hozzá, amely végső soron a jogbiztonságot erősíti.

Véleményem szerint, mesterséges intelligencia felhasználása a bizonyítási szakaszban meghatározó lehet a jogvita kimenetelére tekintettel. AI segítségével bizonyítás során olyan fogalmak értelmezésének pontosítása is elképzelhető, mint például a „*state of art*.” Termékfelelősségi vita esetén, a gyártó mentesülési esetei közül értelmezését illetően a legvitatottabb: „A gyártó mentesül a termékszavatossági kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a termék forgalomba hozatalának időpontjában a hiba a tudomány és a technika állása szerint nem volt felismerhető.”⁴⁸ Nem találunk egységesen elfogadott nézőpontot arról, hogy a *tudomány és technika állása* pontosan mit foglal magában. A mentesülés szempontjából azonban mégis jelentőséggel bír a fordulat. Az ügyben eljáró bírótól vagy szakértőtől kevésbé várható el, hogy a tudományos és technikai innovációk állását adott időpontra vetítve, világszere felkutassa és összehasonlítsa; nem úgy egy mesterséges intelligenciával támogatott szoftvertől, amely másodpercek alatt képes globálisan például termékleírások gyűjtésére és azok kiértékelésére. MI-vel tehát ennek az eddig enyhén zavarosnak tekinthető fogalomnak az értelmezése könnyebbé válhat a jövőben a fogyasztóvédelmi jogviták során.

Az ország különböző békéltető testületi eljárásai előtt intézett ügyek, - anonimizált adatokkal – hasznos statisztikai támpontjai lehetnek a hasonló folyamatban lévő konkrét vitának. AI segítségével nemcsak országos szinten, hanem a különböző államok által kialakított gyakorlatot is közelebb hozhatjuk egymáshoz - egy lépéssel előrébb lépve az EU által megfogalmazott célok felé is - azáltal, ha nemcsak egy, hanem az összes EU-s tagállam joggyakorlatából tanított szoftvert használunk erre a célra. Mindig szolgálhat tanulsággal összehasonlítani, hogyan oldottak meg hasonló vitás ügyeket máshol. Természetesen mindemellett figyelemmel kell lenni a különböző államok eltérő fogyasztóvédelmi jogszabályaira és az azok alapján kialakított joggyakorlatokra.

2.2.3. *Döntéshozatal*

Talán kijelenthető, hogy a legtöbb vita az MI igazságszolgáltatásban való felhasználhatósága terén a döntéshozatallal való kapcsolatát övezi. PARTI Tamás véleménye szerint például az algoritmusok nem képesek helyesen boldogulni ellentmondásos esetekkel és a folyamatosan változó környezet is túl nagy kihívást jelenthet, ezért folyamatos ellenőrzésre lehet szükség működésük során.⁴⁹ PÁZMÁNDI Kinga tanulmányában pedig nemcsak a digitális jogi adatbázisokban alkalmazható szövegbányászatra hívja fel a figyelmet, hanem „komplex és értékválasztáson alapuló folyamat”-ként jellemzi a jogalkalmazást, amelyet álláspontja szerint nem lehet humán közreműködés nélkül végezni.⁵⁰

KÁLMÁN Kinga tanulmányában⁵¹ az MI három megjelenési formáját különíti el: a kutatómunkát végző, a javaslattevő és a döntéshozó szoftverekre tagolva. A kutatómunkát végző MI szoftverekben rejlő potenciális kockázat jóval csekélyebb, mint a többi felhasználási formát tekintve. A szövegbányászat értékes segítőtje lehet az eljárás összes résztvevőjének. Hátrányokozási kockázata csupán abban merül ki, amikor a keresőszoftver nem talál hasznos eredményeket az adott vitában eldöntendő kérdésekre vonatkozóan. Ha válasz nélkül marad feltett kérdésünk az még nem vezet jogsérelemhez.

MI segítségül hívása kiszélesítheti döntéshozatal során számba vehető tényezők sokaságát. Például a legrövidebb időn belül képes lehet javaslatot tenni, sok szempont egybevetésével a legmegfelelőbb szerviz igénybevételére, amely mindkét fél számára kedvező megoldást jelenthet figyelembe véve a felek erőforrásait, tartózkodási helyükről történő utazásuk idejét, de olyan jellemzőket is, amelyek számításba vétele már meghaladná az embertől elvárható körültekintés határát.

A döntéshozatali eljárásba való „beengedése” az MI-nek egyelőre megosztó. Megnyugtató megoldás lehet emberi felülvizsgálat lehetőségét biztosítani a mesterséges intelligencia szoftver által adott döntésvajaslát felett, amely garancia lenne arra, hogy teljesen ne kerülhessen ki a fogyasztói viták kimenetele az emberi szakértelem és irányítás alól. Azonban ebben az esetben sem szabad figyelmen kívül hagyni

⁴⁸Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:168.§ (3) bekezdés b)

⁴⁹PARTI Tamás: Gondolatok a jogalkotás és a jogalkalmazás technológiai fejlődéséhez való alkalmazkodásról, in *Gazdaság és Jog*, 2019/9. szám, 2-3.

⁵⁰PÁZMÁNDI Kinga: Digitalizáció, technológiai fejlődés, jogi paradigmák, in *Gazdaság és Jog*, 2018/12. szám, 12-13.

⁵¹KÁLMÁN Kinga: i. m. 2.

azokat az eseteket, amikor az ügy egyedi bonyolultsága vagy ellentmondásossága „félrevezetheti” a mintákon tanított szoftvert.

ÖSSZEGZÉS

Kiemelendő tehát a békéltető testületek eljárásával kapcsolatban:

1. A korai szakaszaiban, mint az eljárás megindítása, a kérelem benyújtása, a szükséges mellékletek csatolása automatizációval továbbfejleszthető,
2. a meghallgatási szak elsősorban - már a bírósági eljárásban is alkalmazott, - távmeghallgatás lehetőségével tehető mind a fogyasztó, mind a vállalkozó részére kényelmesebbé és nem utolsó sorban költségkímélőbbé,
3. a bizonyítási eljárásban véleményem szerint, akár olyan mesterséges intelligenciával támogatott szoftverek, mint a szövegbányász programok is igénybevehetőek, valamint
4. AI szoftver a döntéshozatalban emberi felügyelet biztosítása mellett és kizárólag javaslattevőként használható.

Összegezve, ahogyan a régi korok vívmányait is befogadta, és saját hasznára képes volt fordítani az igazságszolgáltatás; úgy századunk meghatározó találmányai is legalább akkora segítséget jelenthetnek, mint saját korukban a nyomdák, adatbázisok vagy az internet. Megállapítható, hogy a fogyasztói jogok AVR keretein belül való érvényesíthetőségére elősegítendően hatnának napjaink meghatározó technológiáinak bátrabb felhasználása. Az alternatív vitarendezési eljárásokat új technológiák irányába való nyitással lehetne modernizálni, egyúttal fogyasztóközelibbé hozni. Egyrésztől a vitában álló feleket a modern környezet segítené az eljárás összes szakaszában eljárási cselekmények és nyilatkozataik megtételében, másrésztől kifejezetten a különösen védendő csoportok számára, - mint amilyen a fogyasztók is - szolgálhatna előnnyel a joghoz való hozzáférés tekintetében („access to justice”).

Az ismertetett Európai Uniók törekvések is, a technika minél szélesebb körű felhasználására igyekeznek ösztönözni a tagállamokat; természetesen szem előtt tartva az ehhez megfelelő és biztonságosan kialakított jogi környezetet is. A jogi környezetben biztosított lehetőségek nagy része azonban egyelőre kihasználásra vár, annak folyamata megindult, de gyakorlattá alakulásának a következő években lehetünk majd véleményem szerint szemtanúi.

FORRÁSJEGYZÉK

Felhasznált irodalom

- [1.] DE SANCTIS, Fausto: Artificial Intelligence and Innovation in Brazilian Justice in *International Annals of Criminology*, 2021, Cambridge University Press
- [2.] FAZEKAS Judit: A feltörekvő technológiák, a mesterséges intelligencia és a fogyasztóvédelmi jog, in MISKOLCZI-BODNÁR Péter – HOMICSKÓ Árpád Olivér -SZUCHY Róbert (szerk.): *65. Studia in honorem Gyöngyi Harsányi*, Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, Budapest, 2021,
- [3.] G. KARÁCSONY Gergely: Innovatív jogalkotói megoldások a mesterséges intelligencia-alapú rendszerek szabályozására in TÖRÖK Bernát – ZÓDI Zsolt (szerk.): *A mesterséges intelligencia szabályozási kihívásai*, 2021, Ludovika Kiadó, Budapest
- [4.] GOMBOS-GYURANECZ-KRAUSZ-PAPP: A mesterséges intelligencia jogalkalmazási területen való hasznosíthatóságának alapjogi kérdései, in TÖRÖK Bernát – ZÓDI Zsolt (szerk.): *A mesterséges intelligencia szabályozási kihívásai*, 2021, Ludovika Kiadó, Budapest
- [5.] HAJNAL Zsolt: Gondolatok a békéltető testületi eljárások reformjához in SZIKORA Veronika – ÁRVA Zsuzsanna (szerk.) *A fogyasztók védelmének új irányai és kihívásai a XXI. században*, 2018, Főnix Média, Debrecen,
- [6.] ILYAS György: Hogyan készülnek a nagyhatalmak a mesterséges intelligencia (MI) növekvő szerepére? in *Külügyi és Külgazdasági Intézet*, 2020/2. szám
- [7.] KÁLMÁN Kinga: Nyomokban kódokat tartalmazhat? A mesterséges intelligencia igazságszolgáltatásban történő alkalmazásának alkotmányjogi vonatkozásai a tisztességes eljáráshoz való jog tükrében in *MTA Law Working Papers* 2021/2.

- [8.] NAGY Adrienn – WOPERA Zsuzsa: *Polgári eljárásjog I.*, 2018, Wolters Kluwer Hungary, Budapest,
- [9.] PARTI Tamás: Gondolatok a jogalkotás és a jogalkalmazás technológiai fejlődéséhez való alkalmazkodásról, in *Gazdaság és Jog*, 2019/9. szám,
- [10.] PÁZMÁNDI Kinga: Digitalizáció, technológiai fejlődés, jogi paradigmák, in *Gazdaság és Jog*, 2018/12. szám
- [11.] SZÉPVÖLGYI Enikő: Alternatív vitarendezés in *Új Nemzeti Kiválóság Program 2018/2019 Tanulmánykötet* 2019, Széchenyi István egyetem, Győr,
- [12.] XIANG, Wen: Internet Courts and Online Dispute Resolution in China, előadás a *TK MILAB Online Research Seminar Series: AI and Law* című konferencián, 2022. május. 12., MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont

Jogforrások

- [1.] 2011/83/EU irányelv a fogyasztók jogairól (2011. október 25.)
- [2.] A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- [3.] Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, az Európai Tanácsnak, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának–*A mesterséges intelligencia Európa szolgálatában* (COM(2018) 237 final)
- [4.] Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak – Új fogyasztóügyi stratégia – A fogyasztói reziliencia erősítése a fenntartható helyreállítás érdekében (továbbiakban: Új fogyasztóügyi stratégia) (COM(2020) 696 final)
- [5.] Az 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)
- [6.] 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 (fogyasztói online vitarendezési irányelv)
- [7.] Az Európai Unió Alapjogi Chartája
- [8.] Az Európai Unió működéséről szóló szerződés
- [9.] Az Omnibus irányelvet átültette a 2020. évi CXXXVI. tv. és a 712/2020. (XII.30.) Kormányrendelet.
- [10.] Békéltető testületi országos eljárási szabályzat (Jóváhagyva: 2020. március. 3.)
- [11.] EBH2005. 1321.
- [12.] Európai Bizottság: *A mesterséges intelligencia szabályozása: az EP álláspontja* (2019), IPOL(2020)
- [13.] European Commission, Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology, *Etikai iránymutatás a megbízható mesterséges intelligenciára vonatkozóan*, Publications Office, 2019
- [14.] Javaslat – A Tanács Határozata az Európai Unió által a Beruházási Vitarendezési Nemzetközi Központban (ICSID) képviselendő álláspontról (COM(2022)38 final)
- [15.] Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Internetes források

- [1.] 4th Report on the Functioning of the Online Dispute Resolution platform (elérhető: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>, letöltve: 2022. 06. 17.)
- [2.] birosag.hu/hirek/kategoria/birosagokrol/tobb-mint-8000-tavmeghallgatast-tartottak-birosagok-2020-i-feleleben, letöltve: 2022. március 25.
- [3.] BODNÁR Zsolt: *Magától tanult meg járni Cassie, a Berkeley-n fejlesztett kétlábú robot* (elérhető: <https://qubit.hu/2021/04/12/magatol-tanult-meg-jarni-cassie-a-berkeley-n-fejlesztett-ketlabu-robot>, letöltve: 2022. június 3.)
- [4.] https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals#E-shopping_from_other_EU_countries letöltve: 2022. június 19.
- [5.] IBM official website: *Deep Blue* (elérhető: <https://www.ibm.com/ibm/history/ibm100/us/en/icons/deepblue/>, letöltve: 2022.június 17.)

- [6.] KÁLMÁN László: Mire képes az emberi elme, és mit nem tud a gép? (elérhető: <https://qubit.hu/2019/02/02/mire-kepes-az-emberi-elme-es-mit-nem-tud-a-gep>, letöltve: 2022. június 07.)
- [7.] LIM, Ida: CJ: Artificial intelligence for sentencing, virtual hearings, holograms in tomorrow's courts in *Malaymail*, (elérhető: <https://www.malaymail.com/news/malaysia/2019/01/11/cj-artificial-intelligence-for-sentencing-virtual-hearings-holograms-in-tom/1711625>, letöltve: 2022. május 23.)
- [8.] Northpointe In.: *Practicioners's Guide to COMPAS Core*, elérhető: <https://assets.documentcloud.org/documents/2840784/Practitioner-s-Guide-to-COMPAS-Core.pdf> letöltve: 2022. június 17.)
- [9.] OSZTOVITS András: Okos eszközök, okos bíróságok – online igazságszolgáltatás Kínában (elérhető: <https://arsboni.hu/okos-eszkozok-okos-birosagok-online-igazsagszolgalatasi-kinaban/>, letöltve: 2022. május 10.)
- [10.] PARK, Joshua: Your Honor, AI, in *Harvard Internation Review* (elérhető: <https://hir.harvard.edu/your-honor-ai/>, letöltve: 2022. május 20.)
- [11.] Predictive justice: when algorithms pervade the law in *Paris Innovation Review* (elérhető: <http://parisinnovationreview.com/articles-en/predictive-justice-when-algorithms-pervade-the-law>, letöltve: 2022. június 17.)
- [12.] VASDANI, Tara: From Estonian AI judges to robot mediators in Canada, U.K., in *Lexis Nexis* (elérhető: <https://www.lexisnexis.ca/en-ca/ihc/2019-06/from-estonian-ai-judges-to-robot-mediators-in-canada-uk.page>, letöltve: 2022. június 17.)