

# PRO SCIENTIA ARANYÉRMESEK XV. Konferenciája



# 2020

Széchenyi István Egyetem, Győr, október 8-10.



**Szerkesztette:**

Csitei Béla, Szépvölgyi Enikő

**Grafikai tervezés:**

Szabó Franciska

**Felelős kiadó:**

Pro Scientia Aranyérmesek Társasága Egyesület

ISBN 978-963-88289-5-8

© Minden jog fenntartva.

Budapest, 2021

## TARTALOMJEGYZÉK

Elnöki köszöntő.....	3
Főszerzői köszöntő.....	5
A Pro Scientia Aranyérmesek Társasága Egyesületről.....	6
Bánáti Diána: Az új koronavírus (SARS-CoV-2) és az élelmiszer-biztonság.....	25
Csítei Béla: Mennyiben ruházzuk fel jogalanyisággal a robotot?.....	36
Domsa Zsófia: Trauma és költészet – A 2011. július 22-i terrortámadásra adott irodalmi válaszok.....	46
Gocsál Ákos: Egyéni jellemzők a beszéd hangzásában: kutatás és alkalmazások.....	58
Hohmann Balázs: Egyezség, online? A magyarországi békéltető testületek elektronikus kapcsolattartási lehetőségei a koronavírus járvánnyal érintett időszakban.....	71
Hörömpöli Ádám: Hazardírozás a problémás szerencsejáték használattal, avagy hol marad a hatékony figyelmeztetés?.....	81
Huszty Bálint: Pöszék-e a „sziszegő” csángók?.....	93
Jedlovszky-Hajdú Angéla, Barczikai Dóra: Nanorészecske, polimer és kompozit szálrendszerek előállítása orvosi célokra.....	104
Karácsony-Pálfi Xénia, Spitzmüller Zsolt, Váczy Kálmán Zoltán: Az <i>in vitro</i> szülőnevelés módszertana.....	115
László Balázs: A királyi jog elemei Szent László és Kálmán törvényeiben.....	127
Mayer Krisztina: A futás, mint a stresszel való megküzdés eszköze a koronavírus idején.....	138
Mecsi Beatrix: Koreai buddhista szerzetesek és a házasság a huszadik század elején.....	146
Nagy Noémi: Ki a nemzetiségi? – Nemzetiségi egyenjogúság a dualizmus kori Ausztriában.....	161
Niklai Patrícia Dominika: Baranyai iskolák a Tanácsköztársaságban.....	169
Szépvolgyi Enikő: Gondolatok az állami gyermekvédelem történetéhez.....	179
Szives Márton Gábor: Marimba magyarul?.....	187
Tóth Enikő: Szemelvények a Széchenyi fürdő tervezéstörténetéből és az épület helye Czigler Győző életművében.....	203
Tóthné Kälbli Katalin, Kaj Mónika, Király Anita, Csányi Tamás: Az életminőség és az egészségközpontú fitességi állapot összefüggése tipikus fejlődésű és sajátos nevelési igényű tanulóknál.....	218

## Egyezség, online? A magyarországi békéltető testületek elektronikus kapcsolattartási lehetőségei a koronavírus járvánnyal érintett időszakban

### 1. BEVEZETÉS

A békéltető testületek szerepe a fogyasztói vitákban feloldásában jelentősnek tekinthető. Olyan testületekről van szó, amelyek Európa-szerte illetve számos egyéb országban eseti jelleggel vagy intézményesített formában, a kisértékű fogyasztói jogviszonyokból eredő viták békés rendezését szolgálják a bírósági és közigazgatási hatósági eljárások elkerülése érdekében.<sup>78</sup> Tekintettel a határon átnyúló fogyasztói vitákra és a szabályozási nehézségekre is,<sup>79</sup> nem elhanyagolható hozzájárulást tesznek hozzá a gazdaság működéséhez,<sup>80</sup> különösen olyan időkben, mint a jelenlegi koronavírus-járvány és a kapcsolódó járványügyi intézkedések rendszere.<sup>81</sup>

A testületek működése,<sup>82</sup> az alkalmazott alternatív vitarendezési módszerek és a testületek gazdasági, üzleti tudományos elemzése<sup>83</sup> évek óta nagy érdeklődésnek örvend a tudományos fórumok és közlemények vonatkozásában. A testületekben az elektronizálás, a digitalizálás és az automatizálás kérdéseivel már foglalkoztak a nemzetközi tudományos kutatási programok, de számos olyan kérdés maradt, amelyet a tudományos figyelem méltatlanul figyelmen kívül hagy, ennek ellenére alapvetően meghatározza e testületek gyakorlatát. Különösen igaz ez, ha a kelet-közép-európai országok intézményesült szerveit vesszük figyelembe, amelyek békéltetési tevékenységüket az állami szabályozás szerint bizonyos területi illetékességgel végzik és e tevékenységet szigorúbb keretekkel szabályozzák, mint az ad-hoc jellegű testületeket.<sup>84</sup>

Ezekben az országokban, főleg Magyarországon, az állami szabályozás alapvetően megteremti működésük feltételeit, de sok esetben merev működési és jogi követelményeket diktál a testületek számára, amelyek akadályozhatják vagy akár lehetetlenné teszik a modern infokommunikációs technológiák és

---

<sup>78</sup> SMITH: 205.

<sup>79</sup> HILL: 43–68.

<sup>80</sup> BATES: 826.

<sup>81</sup> COVID-19-CONSUMER LAW RESEARCH GROUP: 437-450.

<sup>82</sup> PLEVRI: 367-392.

<sup>83</sup> JESPERSEN: 21-32. ill. KIRILLOVA et. al.: 117-122.

<sup>84</sup> HODGES et. al.: 167.

eszközök használatát eljárásukban. A technológiai lehetőségek használatának kiaknázatlanul hagyása, a modern infokommunikációs lehetőségek alkalmazásának hiánya azonban az eljárások hatékonyságának elvesztését, a modern környezetben zajló jogi esetekre való reagálás hiányát, valamint az Európai Unió által üzemeltetett vagy más online vitarendezési platformokkal való együttműködés problémáit jelenthetik.

Ebben a kontextusban, jelen tanulmány az állami jogalkotó által létrehozott, intézményesített békéltető testületek és eljárásai folyamatait, valamint a címben említett elektronikus kapcsolattartás alkalmazásának lehetőségeit kívánja megvizsgálni, kiemelni a fejlesztendő területeket, valamint kimutatni az alkalmazásból eredő kockázatokat és akadályokat. Ennek érdekében jelen tanulmány kereteit között megvizsgálom a kommunikáció szerepét a vitarendezési folyamatokban. A cikk lényegében azokat az érveket kívánja feltárni, amelyeket figyelembe kell venni ahhoz, hogy alkalmazhatók legyenek az elektronikus kapcsolattartási megoldások az intézményesített békéltető testületi eljárásokban, tekintettel a legújabb módosult, vonatkozó jogszabályi követelményekre is.

## **2. ELEKTRONIKUS KAPCSOLATTARTÁS – EGY LÉPÉST ELŐRE, KETTŐT HÁTRA?**

Tehtettel a fogyasztói kapcsolatok és a szerződések tömegességére,<sup>85</sup> valamint az internet hihetetlen térnyerésére, amely megteremtette az elektronikus kommunikáció lehetőségét e speciális, vizsgált szakterületen, nagyon hamar teret kapott az elektronikus kommunikáció lehetősége a fogyasztókkal kapcsolatos viták rendezésére a fogyasztói kapcsolatok területén. Ez elsősorban akkor érvényesül, amikor a fogyasztó és a vállalkozás között, távollevő felek között kötött szerződés jön létre.<sup>86</sup> Ebben az esetben az online vitarendezési lehetőségek - nemcsak az azonnali üzenetküldés és e-mailen keresztül történő üzenetváltás - jelentős javulást eredményeztek a fogyasztói jogok érvényesíthetőségében,<sup>87</sup> mivel az online fogyasztói tranzakciók rendszerint határokon átnyúló szerződésekkel járnak.<sup>88</sup>

Ezen ügyletek esetében jellemző, hogy a fogyasztási termék vagy szolgáltatás (együttesen: áru) értéke hibás teljesítés esetén aránytalan a jogsértés megszüntetésével és a fogyasztói jogok érvényesítésének költségeivel.<sup>89</sup> Éppen ezért nagy figyelmet kell fordítani az úgynevezett közvetlen vitarendezés

---

<sup>85</sup> MARQUES: 211–220.

<sup>86</sup> DUMITRU – TOMESCU: 226–230.

<sup>87</sup> SCOTT: 1279 – 1296.

<sup>88</sup> STEWART – MATTHEWS: 1111.

<sup>89</sup> BROWNSWORD: 165-204.

lehetőségére, azaz, hogy a fogyasztó a hatósági vagy bírósági igényérvényesítés előtt közvetlenül keresse meg a kereskedőt, és ebben a folyamatban minden jogi követelménynek és egyéb tényezőnek a megállapodás elérése irányában kell hatnia,<sup>90</sup> ideértve a távértékesítésről szóló irányelv<sup>91</sup> és a fogyasztói jogokról szóló irányelv<sup>92</sup> követelményeit.

Másrészt figyelembe kell venni azt a ténytet, hogy jellemzően a kelet-közép-európai országok esetében a hagyományos, intézményesített békéltető testületek eljárása sok tekintetben konzervatív folyamat maradt a fent ismertetett közvetlen vitarendezés során alkalmazott kommunikációs megoldásokhoz képest, és sok tekintetben inkább hasonlított és hasonlít ma is a hivatalos, közigazgatási hatósági jogkörben lefolytatott fogyasztóvédelmi eljárásokhoz.<sup>93</sup> Kiváló példa erre a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), amely a terület magyarországi szabályozását adja.<sup>94</sup> Az említett törvény, valamint a kapcsolódó végrehajtási rendeletek és miniszeri utasítások, államtitkári iránymutatások, amelyek számos szempontból szabályozzák az békéltetést végző testület, a panaszos fogyasztó, illetve a fogyasztó és a vállalkozó közötti kommunikációt az eljárás során.

Mindez természetesen a vita rendezését is segítheti bizonyos szempontból, mivel a tisztázott kommunikációs feltételek a mediációs és egyeztetési folyamatok egyik legfontosabb előfeltételei.<sup>95</sup> Meg kell azonban jegyezni azt is, hogy a fenti szabályokat elsősorban a hagyományos lefolyású eljárásokra tervezték, a felek személyes megjelenése mellett a testületi meghallgatáson. Ezen eljárásoknak ugyanis fontos eleme a személyes meghallgatás,<sup>96</sup> amely az eljárás egyeztetésének legintenzívebb szakasza. Ezt nehéz vagy egyáltalán nem lehet megoldani a határokon átnyúló vitákban, az online fogyasztói ügyletekből eredő vitákban a fennálló szabályok alapján, mert a fogyasztó és a kereskedő különböző országokban található vagy működik, s így nem feltétlenül várható el a felektől, hogy az igény érvényesítését megtegyék, hiszen azok a termék vagy szolgáltatás értékét meghaladó költségekkel járhatnak. Erre az esetkörre az online vitarendezési megoldások, így pl. az Európai Bizottság által üzemeltetett online vitarendezési felület (ODR) jelenthet megoldást.<sup>97</sup>

---

<sup>90</sup> MAGOŃ: 91–106

<sup>91</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 97/7/EK irányelve (1997. május 20.) a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről.

<sup>92</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről.

<sup>93</sup> MALIK: 103-110.

<sup>94</sup> FEJŐS: 116-120.

<sup>95</sup> BIHARI: 10.

<sup>96</sup> Ld. Fgytv. 29. § (3).

<sup>97</sup> VAN GELDER: 219-226.

Az eljárási szabályok merevsége miatt kialakult, nehezen megoldható helyzetet súlyosbította a koronavírus-járvány megjelenése és elterjedése Európában. A vitában részt vevő felek már nem csak azért nem tudtak személyesen részt venni az egyéni egyeztetési eljárásokban, mert eredetileg más országokban éltek vagy működtek, hanem azért is, mert a szociális távolságtartás szerepe megnőtt annak érdekében, hogy megakadályozzák a járvány tovább terjedését.<sup>98</sup> A békéltető testületeknek, amelyek a személyes meghallgatásra várták volna a feleket, nem volt más választásuk, mint felfüggeszteni ezen meghallgatások lefolytatását, és áttérni az írásbeli eljárásokra.<sup>99</sup> Ez önmagában azonban nem feltétlenül vezetett volna tevékenységük hatékonyságának romlásához. A magyar szabályozás alapján azonban a békéltető testületi eljárásokhoz kapcsolt jogszabályi követelmény volt 2020 végéig, hogy az írásbeli eljárás során postai úton vegyék fel a kapcsolatot a felekkel és minden értesítési és kézbesítési szabály is ehhez a kommunikációs úthoz kapcsolódott.<sup>100</sup> Szigorúan véve, a gyakorlati vonatkozásokra is tekintettel ez azt jelentette, hogy a feleknek és a testületeknek hetekig kellett volna várakozniuk egymás válaszára és a másik fél álláspontjára adott ellenválaszokra a postai kézbesítés miatt. Ez nyilvánvalóan lehetetlenné tette volna a hatékony egyeztetést a szintén rögzített és egyébként rövid (az érdemi eljárásra 90 nap áll rendelkezésre<sup>101</sup>) eljárási határidők miatt. A testületek gyakorlatát vizsgálva<sup>102</sup> kiderült, hogy a fenti megoldás helyett e-mailés és ügyfélkapun, cégkapun keresztüli értesítési rendszerre váltottak át a felekkel való kommunikáció céljából. Ez megsértette a rájuk vonatkozó jogi követelményeket, de alkalmas volt arra, hogy az eljárás hatékonyságát megőrizzék, azokat le tudják folytatni a meghatározott határidőn belül és az eljárás célja, a felek békítése megvalósulhasson a kritikus pandémiás helyzet ellenére is. Természetesen más vonatkozásokat is figyelembe véve, ez azt is eredményezheti a közeljövőben, hogy a testületek által hozott döntések, ajánlások és kötelezéseket tartalmazó határozatokat egyik vagy másik fél akár hatékonyan is megkérdőjelezheti, bírósági jogérvényesítés keretében.

A visszacsatolások alapján a magyar jogalkotó némi időbeli késedelemmel, de felismerte a fenti problémát és 2021. január elsejével változtatott a kapcsolattartás és értesítés merev szabályozásán. Az újonnan kialakított szabályozás alapján, a vállalkozások vonatkozásában lazított a követelményeken és rugalmasabbá tette a kapcsolattartást. Az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény szerinti elektronikus ügyintézésre köteles gazdálkodó szervezetekkel ezek után

---

<sup>98</sup> RIEFA: 451-461.

<sup>99</sup> Erre meg is van a jogszabály biztosította lehetőségük, ld. Fgytv. 29. § (7).

<sup>100</sup> Fgytv. 29/A. §.

<sup>101</sup> Fgytv. 31. § (5).

<sup>102</sup> Ld. a testületek beszámolóit a <https://www.bekeltetes.hu/> (2020.01.10.) címen.

kizárólag elektronikus úton kell kommunikálnia a testületeknek. Mindez igaz azokra a fogyasztónak minősülő szervezetekre is, akik egyébként elektronikus ügyintézésre lennének kötelezettek (pl. civil, gazdálkodó szervezetek, akik az Fgytv. alapján fogyasztói jogállással bírnak, mert önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében kerül kapcsolatba a vállalkozással). Az elektronikus kapcsolattartásra nem kötelezett természetes személyt (tehát gyakorlatilag a fogyasztót), valamint a fenti törvény szerint gazdálkodó szervezetnek nem minősülő fogyasztót megilleti az elektronikus kapcsolattartás választásának joga, azonban ez számára nem kötelező, csupán választható alternatíva, így előfordulhat, hogy miközben a vállalkozás képviselőivel elektronikus formában, cégkapus elérhetőségen keresztül kommunikál a testület az adott eljárás tekintetében, aközben a fogyasztóval postai úton.

### **3. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS KONKLÚZIÓ**

A koronavírus járvány és hatásai, következményei sok olyan problémás területre hívták fel az érdekeltek és a jogalkotó figyelmét, amelyek korábban valamilyen oknál fogva nem kerültek nagyobb nyilvánosság elé vagy nem váltak annyira relevánssá, hogy a kérdéskör megnyugtató rendezése megtörténjen.

Ilyen területnek tekinthetjük a magyarországi békéltető testületi eljárásokra vonatkozó, jogszabályban meghatározott kapcsolattartási, értesítési és kézbesítési szabályok. E szabályok azért kiemelten fontosak, mert a hatékony alternatív vitarendezés, békéltetés akkor történhet meg teljeskörűen a felek között, ha köztük – az egyébként sokszor kifejezetten megromlott – kommunikációt sikerül intenzívvé tenni és ennek segítségével bemutatni a felek számára azt az érdekalapú megközelítést a vitában, amely elősegítheti köztük az egyezség létrehozását és a felek vita előtti, békés viszonyának helyreállítását.

A testületi eljárások tekintetében az írásban lefolytatott eljárások ezidáig is kevésbé jól szabályozott területnek tekinthetjük, hiszen irreális jogalkotói elvárásnak volt tekinthető az a 2020 decemberéig fennálló szabályozási környezet, miszerint az eljárásokat megkezdésüktől számított 90 napon belül le kell folytatni, de eközben a kapcsolattartás során a postai kapcsolattartást kell alkalmazni. E szabály alkalmazhatósága akkor került igazán a figyelem középpontjába, amikor a koronavírus járvány miatt a hagyományos eljárások helyett tömegével álltak át a testületek az írásbeli eljárásokra, a szociális távolságtartáshoz kapcsolódó intézkedések következetes végrehajtása érdekében. Ebben a helyzetben nyilvánvalóvá vált, hogy amíg egy-egy konkrét ügy során még éppen alkalmazható, merev követelmények alkalmazhatatlanná válnak akkor, amikor a testület előtt folyó eljárások tömegesen állnak át erre az eljárástípusra. E tekintetben hozott részleges megoldást a fent ismertetett, elsősorban a vállalkozások elektronikus kapcsolattartását szabályozó jogszabálymódosítás, amely 2021. január 1-étől került hatályba. Arra azonban fel kell hívni a



figyelmet, hogy mindez nem orvosolta, orvosolhatta a problémákat, mert a fogyasztók számára továbbra is csak opcionális választás az elektronikus kapcsolattartási út melletti döntés és mindez azt jelenti, hogy a fennálló problémákat a fogyasztó hagyományos kapcsolattartás melletti döntése esetén csak részben sikerült feloldani, hiszen ez esetben irányába továbbra is a postai kapcsolattartás lesz majd alkalmazandó, amely jelentősen meghosszabbíthatja az üzenetváltások időtartamát az elektronikus úton zajló alternatívához képest. Joggal merül fel, mind az eljárásban részt vevő felek, mind pedig az eljáró testületekben, hogy nem lenne megfelelőbb megoldás, ha az írásbeli eljárás elrendelése mellett – bármilyen, de legalábbis nyomon követhető, visszaigazolható formában – kötelező legyen a fogyasztó számára is az elektronikus elérhetőségen keresztüli kommunikáció? Ez azért is fontos lehet, hiszen az eljárások teljes körű lefolytatása magasabb rendű előnyöket jelenthet mindkét fél számára, mint az elektronikus kapcsolattartás kötelező jellegéből adódó, a fogyasztónál jelentkező hátrányok. Ennek megfelelően sokkal indokoltabb lenne a kivétel-szabályt főszabállyá tenni: a fogyasztóval való kapcsolattartás terén is főszabályként elektronikus kapcsolattartást tenni (akár ügyfélkapus elérhetőségén, akár a fogyasztó által megjelölt elektronikus kapcsolattartási címen), amely alól a fogyasztó kérhetne, akár indoklás nélkül eltérést és áttérést a hagyományos postai kézbesítésre vonatkozóan, ha nem tudja biztosítani az elektronikus küldemények fogadását valamilyen oknál fogva. Ezzel megvalósíthatóvá válna az érdekek közötti megfelelő egyensúly.

S előre tekintve - nem lenne fontos lépéseket tenni a felek közötti gyors, elektronikus kommunikáció lehetővé tétele érdekében a jövőben, ha bármilyen okból nem lehet személyes találkozót létrehozni közöttük? Ennek hiánya sok szempontból megkérdőjelezi az eljárás valódi eredményességét a felek közötti egyeztetés hatékonysága szempontjából. Egy másik szempont, amely érdekes lehet, a fenti gyakorlat megjelenése lehet: évtizedek óta komoly tudományos vita folyik az irodalom egyes szerzői között arról, hogyan lehetne hatékonyabb, gyorsabb megállapodást elérni a vitás felek között, akár írásban, akár személyesen.<sup>103</sup> A szakmai vélemények eltérnek, de a szerző saját egyeztetési eljárásában levő tapasztalatai és a megvizsgált békéltető testületek gyakorlata alapján úgy tűnik, hogy bár az egyezségkötések aránya nem csökkent érdemben a járvány időszakában az összes ügyhöz és a megelőző időszakokhoz képest, az egyes esetek tekintetében az alapul fekvő eset tényállásának tisztázása írásbeli eljárás keretei között igen jelentős időigénnyel rendelkezik, ami megnehezítheti az eljárások sikeres lefolytatását és a testületi humán erőforrás hatékonyon felhasználását.

---

<sup>103</sup> AGUSTIN et. al. (2018) 179-196.

## Köszönetnyilvánítás

Jelen tanulmányba foglalt kutatási eredmények az Innovációs és Technológiai Minisztérium UNKP-20-3 kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával készültek.

## Felhasznált források

- [1.] AGUSTIN, Chona P. et. al.: The effectiveness of conciliation process: A practical way of delivering justice, in *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 2018/2., 179-196.
- [2.] BATES, Donna M.: A Consumer's Dream or Pandora's Box: Is Arbitration a Viable Option for Cross-Border Consumer Disputes, in *Fordham International Law Journal*, 2003/27., 826.
- [3.] BIHARI Éva: A fogyasztóvédelemben történő mediáció Magyarországon, in *Jogi- és Társadalomtudományi Közlemények a Közösségek Szolgálatában*, 2020/3.
- [4.] BROWNSWORD, Roger: The E-commerce directive, consumer transactions, and the digital single market: Questions of regulatory fitness, regulatory disconnection and rule redirection, in GRUNDMANN, Stefan (szerk.): *European contract law in the digital age*, Intersentia, Cambridge, 2017, 185-204.
- [5.] COVID-19-CONSUMER LAW RESEARCH GROUP: Consumer Law and Policy Relating to Change of Circumstances Due to the COVID-19 Pandemic, in *Journal of Consumer Policy*, 2020/1., 437-450.
- [6.] DUMITRU, Ovidiu I. - TOMESCU, Andrei: European consumer law in the digital single market, in *Juridical Tribune*, 2020/2., 226-230.
- [7.] FEJŐS Andrea: Consumer ADR in Hungary, in *Journal of European Consumer and Market Law*, 2018/3., 116-120.
- [8.] HILL, Jonathan: *Cross-border consumer contracts*, Oxford University Press, Oxford, 2008.
- [9.] JESPERSEN, Andreas M.: Reducing Demand for Litigation in Consumer Disputes - a Randomized Field Experiment with Social Information, in *Journal of consumer policy*, 2018/1., 21-32.
- [10.] KIRILLOVA, Elena A. et al.: The principles of the consumer right protection in electronic trade: a comparative law analysis, in *International Journal of Economics and Financial Issues*, 2016/2S., 117-122.
- [11.] MALIK Edina: Alternative Civil Dispute Resolution in Numbers in Hungary, in *Studia Iuridica Auctoritate Universitatis Pecs Publicata*, 2016/154., 103-110.
- [12.] MARQUES, Lima C.: *Relations between international law and consumer law in the globalized world: challenges and prospects*, Springer, Cham, 2017.
- [13.] PLEVRI, Anna (2020). Alternative Dispute Resolution (ADR) & Online Dispute Resolution (ODR) for EU Consumers: The European and Cypriot Framework,

- in SYNODINOU, Tatiana -ELENI et. al.: *EU Internet Law in the Digital Era*, Springer, Cham, 2020. 367-392.
- [14.] RIEFA, Christine: Coronavirus as a catalyst to transform consumer policy and enforcement, in *Journal of Consumer Policy*, 2020/3., 451-461.
- [15.] SCOTT, Colin: Consumer Law, Enforcement and the New Deal for Consumers, in *European Review of Private Law*, 2019/6., 1279-1296.
- [16.] SMITH, Davin N.: A warmer way of disputing: Mediation and conciliation, in *American Journal of Comparative Law*, 1977/26., 205.
- [17.] VAN GELDER, Emma: The European approach to Consumer ODR, in *International Journal of Online Dispute Resolution*, 2019/2., 219-226.
- [18.] Az Európai Parlament és a Tanács 97/7/EK irányelve (1997. május 20.) a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről
- [19.] Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről
- [20.] 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről.