MEDIEREA ONLINE CA MODALITATE DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR

Felicia CHIFA, Constantin-Adi GAVRILĂ
CZU: 347.918:004.738.5 chifa.felicia@gmail.com
cagavrilă@gmail.com

În Republica Moldova, ca și în alte state, necesitatea imperioasă de a recurge la medierea online a apărut din cauza situației pandemice provocate de COVID-19. Hotărârea Parlamentului nr. 55 din 17 martie 2020 a instituit starea de urgență, iar Dispoziția nr. 1 a Comisiei pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova din 18 martie 2020, a suspendat de drept majoritatea proceselor judiciare, pe o perioadă de 2 luni. Mediatorii nu au fost vizați direct in dispozițiile Comisiei pentru Situații Excepționale a Republicii Moldova, totuși Consiliul de Mediere a venit cu o recomandare de a desfășura activitatea mediatorilor în mediul online cu respectarea cerințelor legale și principiilor medierii. După încetarea stării de urgență, fluxul mare de cauze și ședințele de judecată amânate pe perioade îndelungate favorizează recurgerea la metode alternative de soluționare a litigiilor, în special la mediere.

Medierea reprezintă o modalitate alternativă a instanței de judecată care are ca scop soluționarea conflictului dintre părți pe cale amiabilă, cu ajutorul unei terțe persoane (mediator), această procedură este prevăzută de *Legea nr.137 din 03.07.2015 cu privire la mediere*. Rezultatul medierii este tranzacția încheiată între părți prin care se va soluționa conflictul. Medierea va fi ghidată de un mediator care este o terță persoană specializată în soluționarea disputelor și care, în condiții de neutralitate, imparțialitate și confidențialitate, conduce procedura de mediere, facilitând negocierile dintre părți.

Medierea fiind un proces flexibil poate fi ușor desfășurat de la distanță, pe platforme ce dau posibilitatea unor discuții online de succes, în special atunci când o întâlnire cu părțile și reprezentanții părților nu poate fi organizată cu ușurință, deoarece aceștia locuiesc în țări diferite sau la distanță mare una față de alta sau în situații când: obiectul disputei are o valoare foarte redusă, disputa are la bază comerțul electronic/online, părțile își doresc soluționarea urgentă a litigiului etc.

În cazul în care medierea este organizată online, procesul de comunicare dintre mediator și părți este realizat cu ajutorul tehnologiei (telefon, mesaje text, email, comunicare audio, videoconferință sau platforme dedicate ODR) și comportă atât avantaje cât și dezavantaje în coraport cu medierea clasică, față în față. Astfel, medierea online prezintă o accesibilitate mai mare în timp și spațiu, costuri mai mici și pare a răspunde necesităților participanților în viitor, însă pentru a realiza o asemenea mediere este mai complicat de asigurat comunicarea eficientă bazată pe analiza sentimentelor și a emoțiilor, dar și confidențialitatea procesului de mediere. Totodată, pentru a desfășura o mediere online, mediatorul trebuie să dețină mai multe competențe tehnice, cum ar fi: utilizarea computerului; configurarea și operarea platformei utilizate (spre exemplu Zoom); capacitatea de a gestiona eficient probleme tehnologice; capacitatea de a transmite mesaje verbale și nonverbale clare și eficiente; posibilitatea de a se adresa simultan persoanelor care se află în diferite țări și regiuni și diferite zone; înțelegerea implicațiilor pentru confidențialitate în stocarea informațiilor digitale; posibilitatea de a combina comunicarea asincronă și videoconferința. Pentru aplicarea acestor competențe este necesar a deține: laptop sau calculator desktop cu microfon și cameră video, unul sau două monitoare, etc.

Legea cu privire la mediere nu prevede expres faptul că medierea poate fi desfășurată online, dar reglementează procesul de mediere în câteva etape (inițierea medierii, desfășurarea medierii și încetarea medierii), regulile cărora pot fi transpuse pentru medierea online astfel:

- **Inițierea medierii.** Medierea poate fi inițiată de către oricare dintre părți, inclusiv prin folosirea telefonului. În cazul în care medierea este solicitată doar de una dintre părți, mediatorul, la cererea acesteia, va adresa celeilalte părți invitația scrisă, care poate fi transmisă și online (spre exemplu, prin email), la fel poate fi executată și obligația de a informa părțile despre procedura medierii. Urmează încheierea contractul de mediere în formă scrisă, care la fel poate fi efectuată online, inclusiv prin folosirea emailurilor părților sau a anumitor platforme. Pe contractul de mediere poate și aplicată semnătura electronică, iar în caz de imposibilitate de a o aplica este posibil de a

folosi serviciile de curierat pentru a transmite documentele pentru a fi semnate sau de a combina medierea online cu cea față în față.

Totodată, la etapa inițierii medierii, Institutul Internațional de Mediere a indicat următoarele competențe de bază ale e-mediatorilor pentru medierile online**:** identificarea standardelor industriei în privința platformelor securizate; analizarea și construirea confortului participanților cu tehnologia utilizată; analizarea beneficiilor și riscurilor asociate cu utilizarea medierii online; analizarea și explicarea riscurilor potențiale (cu limbaj comun) în privința controlului asupra confidențialității discuțiilor și informațiilor; discutarea cu părțile a problemelor tehnice posibile și a soluțiilor asociate; crearea unui Contract de Mediere care să includă clauze referitoare la înțelegerea tehnologiei utilizate și definește obligațiile mediatorului și părților în păstrarea confidențialității informațiilor; obținerea acordului prealabil al tuturor părților cu privire la participanți; proiectarea procesului de urmat în cazul în care platforma nu funcționează; testarea funcționalităților înainte de a le utiliza; organizarea de discuții bilaterale cu părțile în pregătirea procesului de mediere [1].

- Desfășurarea medierii – este partea în care pot fi folosite diferite tehnologii, însă sunt recomandate platformele care permit videoconferințe, (ex. Zoom) pentru a observa limbajul nonverbal și reacțiile persoanelor și aplicarea tacticilor și tehnicilor de mediere, dar pentru a putea permite prezența avocaților la care părțile au dreptul în timpul medierii. În timpul desfășurării medierii, sunt recomandate: utilizarea sălii de așteptare și „invitarea” părților împreună în sala virtuală de mediere; monitorizarea percepției părților cu privire la platforma utilizată; conștientizarea funcționalităților și limitărilor platformei utilizate; înțelegerea și gestionarea impactului tehnologiei asupra diferențelor de putere (e.g. abilități diferite în utilizarea computerului, viteza legăturii Internet); aplicarea tehnicilor de gestionare a emoțiilor și de ascultare activă „online”; utilizarea tehnologiei pentru facilitarea negocierii; luarea în considerare a locației geografice și a orientării culturale a părților; asigurarea unui comportament profesional al mediatorului; utilizarea tablei virtuale și gestionarea procesului de redactare a acordului [1].

Încetarea medierii. Medierea poate înceta: la semnarea de către părți a tranzacției, la constatarea de către mediator a imposibilității părților de a ajunge la un acord, la renunțarea uneia sau a ambelor părți la mediere, la expirarea termenului stabilit pentru procesul de mediere, la retragerea mediatorului din procesul de mediere, atunci când la etapa de inițiere sau pe parcursul procesului de mediere apare o circumstanță de natură să afecteze scopul medierii, neutralitatea sau imparțialitatea mediatorului, în caz de deces al părții persoană fizică sau de lichidare a părții persoană juridică. În cazul încetării medierii online, apare necesitatea semnării actelor care duc la încetare, în special a tranzacției. În această situației, recomandăm aplicarea semnăturii electronice, însă o altă soluție este combinarea medierii online cu mediere față în față la etapa semnării actelor. Totodată, după mediere, Institutul Internațional de Mediere recomandă păstrarea legăturii cu părțile după procesul de mediere online și colectarea de feedback [1].

Având în vedere dimensiunile demografice ale populației și gradul de accelerat al utilizării tehnologiei pentru comunicare, pentru afaceri și multe alte scopuri, accesul la justiție va putea fi facilitat și prin aceste mijloace, digitalizând astfel paradigmele seculare ale justiției și aducând lângă justiția clasică un număr de filtre, de metode alternative, evident, incluzând aici medierea online. Conchidem că medierea online era un lucru inevitabil în viitor, perioada pandemică doar a grăbit momentul aplicării la scară largă.

Referințe:

1. *https://www.imimediation.org/about/who-are-imi/odr-tf* (Accesat la 1.08.2020).