

ТЕХНОЛОГИЧНИ И ПРАВНИ СТАНДАРТИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОЦЕДУРА ПО ЕЛЕКТРОННА МЕДИАЦИЯ

Томислав Тошков

*Докторант в Университета по библиотекознание
и информационни технологии*

TECHNOLOGICAL AND LEGAL STANDARDS FOR CONDUCTING ELECTRONIC MEDIATION PROCEDURE

Tomislav Toshkov

*PhD Student at the University of Library Studies and Information
Technologies*

Резюме: Електронната медиация е структурирана процедура, при която страните използват електронни средства за комуникация, за да разрешат правни и неправни спорове с помощта на медиатор. Това може да включва видео конференции, електронна поща, чат и други цифрови платформи. За да се осигурят ефективност и справедливост, е важно да се следват определени стандарти. Това изискване поставя редица въпроси, свързани с технологичните и правните изисквания при функциониране на платформите за онлайн медиация.

Ключови думи: *медиация, електронна медиация, онлайн платформи, информационни и комуникационни технологии, нормативни изисквания, стандарти за провеждане, правни аспекти, добри практики*

Abstract: Electronic mediation is a structured procedure where parties use electronic means of communication to resolve legal and non-legal disputes with the help of a mediator. This may include video conferencing, e-mail, chat and other digital platforms. To ensure efficiency and fairness, it is important to follow certain standards. This requirement raises several questions related to the technological and legal requirements for the operation of online mediation platforms.

Keywords: *mediation, electronic mediation, online platforms, information and communication technologies, regulatory requirements, conducting standards, legal aspects, good practices*

Въведение

Електронната медиация (или онлайн медиация) представлява доброволна и поверителна процедура за извънсъдебно решаване на спорове, при която трето неутрално лице – медиатор, подпомага спорещите страни да постигнат взаимноприемливо споразумение¹ чрез използването на интернет технологии и дигитални платформи. Това е еволюционна стъпка в развитието на традиционната медиация, адаптирана към нуждите и възможностите на съвременния цифров свят. В последните години електронната медиация, известна също като онлайн медиация, започва да се утвърждава все повече като важен и ефективен инструмент за разрешаване на спорове. Тя представлява структуриран процес, при който страните по спора използват цифрови платформи и технологии, за да взаимодействат с избрания от тях медиатор и да намерят решение на своите разногласия. С развитието на информационните технологии, особено в контекста на пандемията от COVID-19 и последиците от нея, онлайн медиацията започва да играе все по-голяма роля в правния и бизнес сектора, предлагайки нови възможности и предизвикателства².

Този нов вид способ за решаване на спорове се появява като част от стремглавото развитие на онлайн разрешаването на спорове – ОРС (на английски език: Online Dispute Resolution – ODR), както и все по-широкото приложение на информационните и комуникационните технологии (ИКТ) в съвременното информационно общество. Глобализацията на бизнеса и увеличаващата се мобилност на хората довежда до необходимостта от нови методи за разрешаване на спорове, които да отговорят на нуждите на международната търговия и многобройните юрисдикции. Първоначално ОРС е разработено в края на 90-те години и началото на 2000-те години, като реакция на нарастващото използване на интернет за търговски и лични цели, което доведе до възникване на нови видове спорове (потребителски спорове в онлайн среда), изискващи ефективни и достъпни начини за разре-

¹ Вж. легалната дефиниция за медиация в чл. 2 от Закона за медиацията, обн. ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г., изм. ДВ, бр. 86 от 24 октомври 2006 г., изм. ДВ, бр. 9 от 28 януари 2011 г., изм. ДВ, бр. 27 от 1 април 2011 г., изм. и доп. ДВ, бр. 77 от 18 септември 2018 г., изм. ДВ, бр. 17 от 26 февруари 2019 г., изм. и доп. ДВ, бр. 11 от 2 февруари 2023 г., изм. ДВ, бр. 57 от 5 юли 2024 г.

² Beck, Ph. (2021). Further evolution of remote mediation expected post-pandemic (<https://www.pinsentmasons.com/out-law/analysis/remote-mediation-post-pandemic>).

шаване. С напредъка на технологиите, особено в областта на комуникацията, електронната медиация се утвърди като достъпен и често използван метод за ОРС. Инструменти, като видео конференции, чат платформи и онлайн документооборот, позволяват на страните да се свързват и да взаимодействат в реално време независимо от географското си местоположение. Повечето електронни платформи и специализирани софтуерни решения за медиация предлагат удобни и сигурни условия за провеждане на медиационни сесии. Онлайн медиацията предлага възможности за бързо и ефективно разрешаване на конфликти без необходимостта от физическо присъствие на страните, което е особено полезно в условия на различия в правните системи и култури, а също и при чисто физическа отдалеченост на страните.

Навлизането на електронната медиация³ стана възможно благодарение на напредъка в няколко ключови технологични области. На първо място това са интернет и мобилните технологии – разпространението на високоскоростен интернет и мобилните устройства предостави платформа за провеждане на медиации в реално време без физически ограничения, с равни възможности за потребителите на този вид услуги. По този начин се гарантира спазването на принципа на равнопоставеност и доброволност на участието в процедурата по онлайн медиация. Видеоконференциите и комуникационните платформи предоставят именно такава възможност. Платформи, като Skype, Viber, WhatsApp, Zoom, Microsoft Teams и други, осигуряват висококачествени видео и аудио връзки, което позволява на медиаторите и страните да комуникират ефективно независимо от географското си разположение. Развитието на технологии за сигурност и шифроване, от друга страна, осигурява конфиденциалността и защитата на информацията, обменяна по време на медиацията, като по този начин се осигурява спазването на принципа на поверителност на процедурата и неутралност и безпристрастност на медиатора.

Основните преимущества на онлайн медиацията са свързани с нейната достъпност (електронната медиация премахва географските бариери, което позволява на страните да участват в медиацията от всяко място по света), гъвкавост (платформите предоставят гъвкавост в планирането на сесиите, което е особено полезно за участни-

³ Rule, C. (2017). Designing a global online dispute resolution system: Lessons learned from eBay. University of St. Thomas Law Journal, Vol. 13, №2, Winter 2017.

ци с натоварени графици), конфиденциалност и безопасност (онлайн платформите предлагат средства за защита на личната информация на участниците и осигуряване на конфиденциалността на комуникацията), разходна ефективност (намалването на необходимостта от физически присъствия и свързаните с тях разходи – пътувания, наем на помещения и др., прави електронната медиация по-икономически изгодна) и разбира се – с осигуряването на необходимия комфорт и удобство (участниците могат да се включат от комфорта на своите домове или офиси, което може да намали стреса и напрежението, свързани с процеса на медиация).

Изложение

За да се осигури ефективност и справедливост при провеждането на онлайн медиация, е важно да се следват определени стандарти⁴. Те са едновременно еманация на самата същност на медиацията, както и гаранции, че нейната електронна разновидност съответства както на правната рамка, така и на добрите практики, познати както у нас, така и по света. Съществуват както технологични (свързани със самата онлайн платформа), така и редица правни, а също и етични стандарти за провеждане на електронна медиация. Всички тези стандарти (правила) не биха могли да се градират по степен на важност, а следва да се разглеждат в тяхната цялост като еднакво значими.

1. Технологични стандарти

На първо място са правилата, свързани с поверителността и сигурността на използваната платформа. Тя трябва да предлага висока степен на сигурност, включително криптиране на данните като условие за пълна конфиденциалност на разменяната информация. Всички комуникации по време на медиацията трябва да бъдат криптирани с помощта на силни алгоритми за криптиране (напр. AES-256). Всички участници трябва да бъдат информирани за поверителността на процеса и как ще бъдат защитени техните данни. Друга възможност за гарантиране на сигурността е използването на двуфакторна автенти-

⁴ Стандартите на Националния център за технологии и разрешаване на спорове, достъпни на 15.06.2024 г. на <https://odr.info/standards/>. Стандартите на Международния съвет за онлайн решаване на спорове, достъпни на 15.06.2024 г. на <https://icodr.org/standards/>.

кация (2FA) за достъп до медиационната платформа, за да се осигури идентичността на участниците. Мерките за защита от хакерски атаки и неоторизиран достъп пък трябва да включват редовни актуализации на софтуера и мониторинг за подозрителна дейност.

На следващо място са изискванията за достъпност и равнопоставеност. Всички участници трябва да имат достъп до необходимата технология и интернет връзка. Те следва да бъдат обучени или информирани за използването на конкретната платформа или инструмент за медиация. Преди всичко потребителският интерфейс трябва да бъде лесен за използване и интуитивен, за да се минимизира времето за обучение и адаптация. Изключително важен е приобщаващият подход – медиацията трябва да бъде достъпна за всички независимо от техните технологични умения или наличието на специфични нужди. Платформата трябва да поддържа функции за достъпност, като например субтитриране, автоматичен превод на текстовите съобщения (при участие на чужденци), адаптивни интерфейси и др., за да може да се използва и от хора с различни увреждания и затруднения. Тя следва да бъде съвместима и с различните операционни системи (Windows, macOS, Linux) и други електронни устройства (компютри, таблети, смартфони).

Надеждността на платформата е ключово изискване, гарантиращо доверието в процеса на онлайн медиация. Платформата трябва да бъде оптимизирана за работа при различни скорости на интернет връзка и да осигурява стабилност при видео и аудио комуникация. Системата следва да може да поддържа различни по големина групи участници и да се модифицира в зависимост от нуждите. Така например при провеждане на индивидуални срещи между медиатор и един или група от участници – страни по спора, платформата трябва да осигурява възможност за заключване на стаята и опция за изчакване на останалите потребители. Важно е наличието на минимално забавяне в комуникацията, за да се осигури плавност и естественост на разговорите, така че да са максимално близки до тези, провеждани при физическо присъствие на участниците.

Откритост (транспарентност) и информираност са други важни изисквания към платформата. Стандартите изискват предоставяне на ясни инструкции и правила за участие в електронната медиация. Те могат да се използват както бланкетно (т.е. в еднакъв изначален вид за всички ползватели на онлайн платформата), така и да бъдат доразра-

ботвани от потребителите, като бъдат добавяни и други правила, които всички участници в сесиите се съгласяват да спазват. Провеждането на първоначално обучение или кратко разяснение за процеса на електронна медиация и използването на платформата също е важно изискване, позволяващо гладкото протичане на медиацията. Разбира се, такова обучение следва да са преминавали всички медиатори, използващи онлайн платформата, които от своя страна са длъжни да направят кратко разяснение на останалите участници, за да се гарантира достъпността в използването на ИКТ технологии.

Следващото важно условие, което е следствие на предходните няколко изисквания, е участниците да бъдат информирани за всички аспекти на процеса и да дадат своето информирано съгласие за участие в сесията. По отношение на съгласието няма конкретно изискване дали това да се случи писмено или устно. За по-голямо удобство и сигурност би било добре това да се случи в писмен (електронен) вид чрез подписване на волеизявлението с квалифициран електронен подпис. По този начин може лесно да се удостовери и времето на постигане на това съгласие.

Поддръжката и управлението на платформата са свързани с изискването софтуерът да се актуализира редовно, за да се осигурят най-новите функции и сигурност. Наличието на регулярна техническа поддръжка за разрешаване на възникнали затруднения по време на медиационния процес също би спомогнало за безпроблемното му протичане. В тази връзка е и възможността да се въведе регулярно архивиране на данните и наличието на процедури за възстановяване на информация при инциденти и други технически проблеми.

Разнообразието от функционалности и инструменти на платформата е едновременно преимущество и гаранция за удовлетворяване и защита на интересите на потребителите от провеждане на законна и справедлива процедура по онлайн медиация. В това число влизат висококачествената видео и аудио комуникация, която позволява реални разговори между участниците; вградената система за текстови съобщения, която да позволява синхронна и асинхронна комуникация; възможността за сигурно споделяне на документи и файлове между участниците; интеграцията с платформи за електронни подписи за лесно подписване на споразумения и други документи; опцията за запис на сесиите, с ясно съгласие от участниците, и съхранение на тези записи за бъдещи препратки при нужда.

Използването на онлайн платформите дава възможност и за значителна ефективност и добро управление на времето. Това се постига чрез разнообразието и комбинацията от синхронни (напр. видео конференции) и асинхронни (напр. електронна поща) методи за комуникация в зависимост от нуждите на страните. Ясното планиране и графикът за провеждане на сесиите, включително определянето на резервни дати и време, също дават преимущество на този метод на комуникация. При необходимост онлайн платформите предоставят възможност и за записване на сесиите и архивиране на кореспонденцията, като е важно да се отбележи и ясното информизиране на участниците за това обстоятелство.

Ключово изискване към платформата, което следва да се предостави като възможност на страните, е изпращането на съобщения до страните чрез препоръчана електронна поща (съгласно чл. 43 и следващите от Регламент (ЕС) №910/2014 относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар⁵), като следва да се предвиди, че при определяне на датите на бъдещите сесии има възможност да бъде изпращано автоматично съобщение до страните през препоръчана електронна поща. Тази функционалност може да бъде изградена с помощта на доставчик на квалифицирани удостоверителни услуги, който да верифицира получаването на електронното съобщение⁶.

Като отделно изискване следва да се изведе възможността да се подпише чрез квалифициран електронен подпис медиационното споразумение, чрез което страните определят за в бъдеще отношенията помежду си. Идеята да се въведе подобно изискване изхожда от следното – на първо място, наличието на подписано споразумение чрез квалифициран електронен подпис задължава съда да го приеме като такова, подписано в писмена форма чрез саморъчен подпис, съгласно чл. 25, параграф 1 и 2 от Регламент (ЕС) № 910/2014. Това обстоятелство е от изключително значение с оглед гарантиране на възможността за придаване на изпълнителна сила на медиационното

⁵ Регламент (ЕС) №910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО, ОJ L 257, 28.8.2014, pp. 73-114.

⁶ Върбанова, Г. (2021). Дигитална трансформация в процеса на медиация. // Медиацията в различните обществени сфери. Сборник доклади. Варна: Наука и икономика.

споразумение – положение, което следва да бъде осигурено от държавите членки на основание чл. 6 от Директива 2008/52/ЕО. Голямото предимство на възможността медиационните споразумения да се подписват чрез квалифицирани електронни подписи се крие при трансграничните спорове и въобще при спорове между страни, които физически са отдалечени много и за които времето е ценен фактор. Тъй като Регламент 910/2014 задължава държавите членки да признават квалифицираните електронни подписи, основани на квалифицирано удостоверение, издадено в друга държава членка, което практически позволява на страните да представят пред съд споразумението, подписано чрез платформата, за да поискат то да бъде изпълнено, и съдът няма да може да отхвърли това искане на основание, че е подписано електронно или че са използвани квалифицирани подписи, основани на удостоверения, издадени в различни държави членки. От друга страна, подписването на споразумението с такъв подпис ще гарантира на страните неговото съдържание и датата, на което е подписано.

Спазването на тези технологични стандарти ще помогне за осигуряване на ефективен и сигурен процес на онлайн медиация, което е от решаващо значение за успешното разрешаване на спорове.

Следващата група изисквания е свързана с професионализма на медиатора и следването на определени етични стандарти при провеждане на електронна медиация⁷. На първо място, медиаторът трябва да бъде квалифициран и опитен в електронната медиация. Това означава, че следва да отговаря на общите изисквания, залегнали в нормативната уредба⁸, както и да познава спецификите за провеждане на онлайн медиация, в т.ч. и работата на специализираната платформа за онлайн медиация. На следващо място, медиаторът е длъжен да познава и спазва етичните стандарти на медиацията, включително основните принципи⁹, а именно – доброволност и равнопоставеност, неутралност и безпристрастност и поверителност. На последно място, медиаторът е длъжен да осигурява нужната техническа поддръжка и да предоставя насоки за участниците по време на целия процес на онлайн медиация.

⁷ Goodman, A. (2016). *Basic Skills for the New Mediator*. Second Edition. Rockville: Solomon Publications.

⁸ Вж. Глава трета от Закона за медиацията – „Правно положение на медиатора“.

⁹ Вж. Глава втора от Закона за медиацията – „Принципи на медиацията“.

2. Правни стандарти

Правните стандарти гарантират провеждането на една законова и справедлива процедура по онлайн медиация. Затова тяхното спазване от всички участници е абсолютно задължително.

Основополагащо е изискването електронната медиация да бъде в съответствие с местните (националните) и международните закони и регулации. В тази връзка и воденето на подходяща документация и записи на сесиите следва да бъде в съответствие със законовите изисквания. Тези стандарти помагат за осигуряване на справедлив, сигурен и ефективен процес на електронна медиация, който да бъде полезен за всички участници.

2.1. Правни стандарти в България

В България медиацията е регулирана от Закона за медиацията (приет през 2004 г., с последващи изменения)¹⁰ и свързаните подзаконовни нормативни актове¹¹. Този закон определя понятието и предмета на медиацията, основните принципи, на които се базира тя, правното положение на медиатора – неговите права и задължения, както и изискванията към участниците, а също и процедурата по медиация и споразумението. Въпреки че самият закон не въвежда изрична терминология за „електронна“ или „онлайн“ медиация, принципите и изискванията за стандартната медиация могат да се прилагат и за нейния електронен еквивалент.

Все още липсват специални разпоредби, регулиращи електронната медиация като отделен процес, но се допуска използването на дистанционни средства за комуникация при провеждане на медиация. Това може да включва широка гама от възможности на ИКТ тех-

¹⁰ Закон за медиацията. // обн. ДВ, бр. 110 от 17 декември 2004 г., изм. ДВ, бр. 86 от 24 октомври 2006 г., изм. ДВ, бр. 9 от 28 януари 2011 г., изм. ДВ, бр. 27 от 1 април 2011 г., изм. и доп. ДВ, бр. 77 от 18 септември 2018 г., изм. ДВ, бр. 17 от 26 февруари 2019 г., изм. и доп. ДВ, бр. 11 от 2 февруари 2023 г., изм. ДВ, бр. 57 от 5 юли 2024 г.

¹¹ Наредба №2 от 15.03.2007 г. за условията и реда за одобряване на организациите, които обучават медиатори; за изискванията за обучение на медиатори; за реда за вписване, отписване и заличаване на медиатори от Единния регистър на медиаторите и за процедурните и етични правила за поведение на медиатора, в сила от 27.04.2007 г., издадена от министъра на правосъдието, обн. ДВ, бр. 26 от 27 март 2007 г., изм. ДВ, бр. 29 от 8 април 2011 г., изм. ДВ, бр. 100 от 15 декември 2017 г., изм. и доп. ДВ, бр. 15 от 21 февруари 2020 г.

ноголиите: видео конференции, онлайн платформи за комуникация, имейли и други електронни средства.

Медиаторите, които практикуват електронна медиация, освен че следва да отговарят на всички законови и подзаконови изисквания, трябва да притежават и необходимите технически умения и знания за работа с електронни платформи, като това не е формално изискване в закона, но е предпоставка за качествено провеждане на процеса.

В съответствие със Закона за защита на личните данни и Общия регламент за защита на данните (GDPR) всяка онлайн платформа за медиация трябва да гарантира защитата на личните данни на участниците. Както в класическата медиация, цялата комуникация, всички документи и споразумения, постигнати в рамките на електронната медиация, са поверителни и не могат да бъдат използвани като доказателства в съдебен процес освен ако страните изрично не се съгласят.

Макар и да липсва конкретно изискване в българското законодателство за използването на определени платформи за онлайн медиация, то те трябва да отговарят на следните минимални критерии: лесна употреба за страните по спора, достъпност и удобство за участниците, техническа сигурност (напр. криптиране на данните), както и възможност за провеждане на видеоконференции.

Съществуват редица проекти както в рамките на неправителствения сектор, така и в публичния сектор, които насърчават използването на електронна медиация в България. Такава е например инициативата и създаването на Платформата за онлайн медиация на Българската стопанска камара e-MEDIATION¹². Тази платформа е разработена като техническо решение за провеждане на медиация в електронна среда, като стриктно спазва заложените в Директива 2008/52/ЕС условия и осигурява на страните полезна информация относно европейското законодателство – Регламент (ЕС) №1215/2012, Регламент (ЕО) №593/2008 /Рим I/, Регламент (ЕО) №864/2007 /Рим II/, Регламент (ЕС) №910/2014 относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и др. Тя е създадена по проект e-MEDIATION¹³, съфинансиран от Европейската комисия

¹² Платформата е достъпна на следния линк: <https://e-mediation.bia-bg.com/#/bg>.

¹³ Повече за проекта вж. тук: <https://www.netlaw.bg/bg/a/e-mediation-nasrchavane-prilaganeto-na-informatsionnite-i-komunikatsionnite-tekhnologii-pri-razreshavaneto-na-mezhdunarodni-sporove>.

по програма „Правосъдие 2014 – 2020“. Процедурата по електронна медиация в рамките на тази платформа започва с подаване на заявление от едната или двете страни и е възможно да приключи с постигане на спогодба. Тези процеси се случват онлайн, като платформата следва изискванията за електронна идентификация, включително електронни подписи, електронни печати и електронно удостоверяване на съдържанието на документите към даден момент, които гарантират автентичност на документите.

Електронната медиация в България е подчинена на общите принципи на Закона за медиацията, който не поставя ограничения по отношение на използването на технологии за провеждане на медиационния процес. Въпреки липсата на специални законови регулации е важно да се спазват изискванията за доброволност, равнопоставеност, неутралност, безпристрастност и поверителност, както и технологичната сигурност на платформите, чрез които се провежда електронната медиация.

2.2. Правни стандарти на европейско и международно ниво

На ниво Европейски съюз основната правна рамка за медиацията е Директива 2008/52/ЕО относно някои аспекти на медиацията по граждански и търговски дела¹⁴. Тя насърчава използването на медиация и задава минимални стандарти, които държавите членки трябва да следват. Други относими източници от правото на ЕС са Регламентът за онлайн решаване на потребителски спорове¹⁵ и Европейският кодекс за поведение на медиаторите¹⁶.

Основните изисквания за онлайн медиацията в ЕС отново са свързани с гарантиране на достъпност и сигурност, поверителност, а особено ключово изискване е възможността за придаване на изпълнителна сила на постигнатото в резултат на медиация споразумение.

Международното право също признава важноста на медиация-

¹⁴ Директива 2008/52/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2008 година относно някои аспекти на медиацията по гражданскоправни и търговскоправни въпроси, OJ L 136, 24.5.2008, п. 3–8.

¹⁵ Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR), OJ C 181, 21.6.2012, п. 99.

¹⁶ Европейски кодекс за поведение на медиаторите (<https://e-justice.europa.eu/fileDownload.do?id=22a0e659-1763-47c2-a9b9-72f65662808c>, 15.06.2024).

та и урежда онлайн медиацията в контекста на търговските спорове и други видове международни спорове. Основен нормативен акт тук е Сингапурската конвенция за медиация (официално: Конвенция на ООН относно международните споразумения, постигнати чрез медиация), подписана през 2019 г.

Основните международни стандарти за онлайн медиация включват възможността за признаване на медиационните споразумения (споразумения, постигнати чрез медиация, могат да бъдат признати и изпълнени на международно ниво в страните, ратифицирали Сингапурската конвенция), правилата за трансгранична медиация (за онлайн медиация, особено в международен контекст, трябва да се гарантира неутралност и безпристрастност на медиатора, както и технологична обезпеченост и достъпност за всички страни), както и съобразяването с различните правни регулации (участниците в процедурата следва да са наясно с разликите в националното законодателство на съответните държави при провеждане на медиация с международен елемент).

3. Предизвикателства пред електронната медиация

Въпреки предимствата си електронната медиация също така поставя и някои предизвикателства. Необходимостта от осигуряване на надеждни мерки за защита на данните и конфиденциалността на комуникациите е от съществено значение. Участниците също трябва да имат определено ниво на техническа грамотност, за да използват ефективно онлайн платформите. Проблемите с интернет свързаността или софтуера могат също да затруднят медиационния процес. За някои участници липсата на комуникация лице в лице може да затрудни изграждането на доверие и да доведе до изначална несигурност или провал на медиацията. Друго затруднение възниква от факта, че в различните юрисдикции съществуват различни правни регулации и стандарти за онлайн медиация, което изисква внимателно спазване на местните закони и добри практики. Различията в правните системи и изискванията за защита на данните също могат да бъдат пречка за прилагането на електронната медиация.

Заклучение

Електронната медиация е мощен инструмент, който предоставя иновативни решения за разрешаване на спорове в съвременния дигитален свят. С напредването на технологиите и адаптирането на правната рамка електронната медиация ще продължи да играе все по-важна роля в улесняването на справедливото и ефективно разрешаване на конфликти. Все повече национални юрисдикции и международни правни системи започват да включват електронната медиация в своите регулации и добри практики, признавайки нейната стойност и ефективност. Важно е обаче да се продължи в посока разработване на качествени стандарти и единна правна рамка, които да осигурят сигурността и конфиденциалността на процеса по онлайн медиация в глобален мащаб.

С убеденост можем да обобщим, че онлайн медиацията е иновация с обещаващо бъдеще, която предлага нови подходи за разрешаване на спорове в динамично променящия се свят. С правилните технологии и практики, както и единната правна регулация тя има потенциала да трансформира начина, по който конфликтите се разрешават, предоставяйки на страните по-достъпен, сигурен, удобен и ефективен процес, при който техните интереси да бъдат максимално удовлетворени.

Използвана литература:

1. Wahab, M. S. A., Katsh, E., Rainey, D. (2012). *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*. Eleven International Publishing.
2. Ebner, N. (2017). Online Mediation: Where We Have Been, Where We Are Now, and Where We Should Be. // *Conflict Resolution Quarterly*, Vol. 34(4), pp. 259-295. DOI: 10.1002/crq.21236
3. Schmitz, A. J., Rule, C. (2017). *The New Handshake: Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection*. American Bar Association.
4. Wing, L., Martinez, J., Zeleznikow, J. (2014). Standards for the Ethical Conduct of Online Dispute Resolution: A Public Comment. // *International Journal of Online Dispute Resolution*, Vol. 1(1), pp. 20-39.

5. Katsh, E., Wing, L. (2014). Guidelines for Online Dispute Resolution Systems Design and Use. *National Center for Technology and Dispute Resolution*. Retrieved from NCTDR Publications
6. Cortés, P. (2010). *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. Routledge.
7. Ponte, L. M., Cavenagh, T. D. (2004). *Cyberjustice: Online Dispute Resolution for E-commerce*. Prentice Hall.

За контакти:

Томислав Тошков

Медиатор, докторант в УниБИТ

t.toshkov@unibit.bg