



e - mediacija: Digitalna prihodnost reševanja sporov

Oblikovanje enotnega procesnega modela e-mediacije

Operacija se izvaja v okviru javnega razpisa Problemsko učenje študentov v delovno okolje 2024–2027 (PUŠ v delovno okolje 2024–2027). Operacijo sofinancirata Republika Slovenija, Ministrstvo za izobraževanje, znanost in mladino ter Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada plus (ESS+).

Ljubljana, 2026



ZAČETEK POSTOPKA

→ Pobuda, presoja primernosti spora, prva komunikacije

Sam začetek postopka temelji na 6. in 7. členu ZMCGZ, ki urejata način začetka mediacije ter njegovo vodenje. Ker zakon eksplicitno ne določa pravil, ki bi urejala način izvedbe mediacije v digitalni obliki, smo Sam v modelu online mediacije določili, da sta lahko pobuda in vabilo podana v pisni ali elektronski obliki, s čimer zagotavljamo sledljivost ter dokazljivost procesnih dejanj med postopkom.

Postopek se začne na podajanje pobude ene izmed strank ali obeh strank hkrati, ki jo tej posredujejo izbranemu mediatorju. Pobuda mora vsebovati osnovne podatke o strankah ter kratek opis spora.

Pred začetkom e-mediacije mora mediator opraviti presojo primernosti spora in pri tem preveriti ali zadevani spor spada na področje uporabe ZMCGZ, torej ali gre za civilni, gospodarski, družinski ali premoženjskopravni spor. Poleg tega pa mora preveriti tudi ali je pri vseh strankah spora prisotna prostovoljna volja za udeležbo ter ali sama narava spora dopušča njegovo reševanje na daljavo, pri čemer mora biti mediator pozoren predvsem na morebitno odsotnost ravnovesja moči ali potrebe po neposrednem fizičnem stiku. V primeru, da mediator po predhodni preverbi ugotovi neprimernost spora za izvedbo online mediacije, mora o ugotovitvi pisno obvestiti pobudnika ter mu predlagati druge alternativne oblike za reševanje spora. V nasprotnem primeru, pa mediator pošlje nasprotni stranki vabilo k mediaciji. Po sprejemu vabila nasprotne stranke, mediator obema strankama posreduje ključne informacije o izvedbi postopka mediacije, o njenih pravilih, tehničnih zahtevah, varstvu osebnih podatkov ter predlog termina.

PRIDOBITEV SOGLASJA

Obe stranki morata pred začetkom postopka prav tako podati svoje izrecno pisno soglasje o svojem prostovoljnem sodelovanju. Soglasje je lahko podano preko varnega elektronskega obrazca na izbrani platformi ali preko kvalificiranega elektronskega podpisa, preko česa se še dodatno zagotavlja večja dokazljivost ter sledljivost procesnega dejanja. Pridobitev soglasja temelji na 3. členu ZMCGZ, ki v svoji vsebini določa, da mora biti postopek mediacije izveden prostovoljno. Obenem pa podpisano soglasje predstavlja tudi pravno podlago oziroma dovoljenje za obdelavo osebnih podatkov posameznika in sicer na podlagi 6. člena GDPR. V primeru, da stranka ne bi želela podati soglasja za izvedbo mediacije na daljavo, se postopek ne more nadaljevati, saj bi s tem kršili osnovno načelo prostovoljnosti ter zahtevo za varstvo osebnih podatkov.

IDENTIFIKACIJA

→ Preverjanje identitete in pooblastil

Po pozitivno opravljeni presoji primernosti spora ter pridobitvi ustreznega soglasja obeh strank je naloga mediatorja opraviti zanesljivo preverjanje identitete vseh udeležencev v postopku. Sama preverba identitete ter pooblastil zastopnikov strank v postopku temelji na 3. členu ZMCGZ ter Uredbi (EU) 910/2014 (eIDAS). Metode, ki jih lahko mediator pri tem uporabi so kvalificirane oblike elektronske identifikacije preko uporabe sistema SI-PASS ali sheme eIDAS, ali preko kvalificiranega digitalnega potrdila. V primeru, da stranka ne bi imela urejenih navedenih oblik elektronske identifikacije se lahko uporabi tudi video-identifikacija. Obenem pa mora mediator preveriti tudi veljavnost pooblastil zastopnikov podjetij preko izpiska iz Poslovnega registra Slovenije (AJPES) ali preko kvalificiranega digitalnega potrdila zakonitega zastopnika.

PRAVILA KOMUNIKACIJE V DIGITALNEM OKOLJU

Pravila, ki določajo zaupnost mediacije ter uporabo ustreznih tehničnih in organizacijskih ukrepov za zagotovitev varnosti pri obdelavi osebnih podatkov, temeljijo na 11. členu ZMCGZ ter 32. členu GDPR. Preko ustreznega izvajanja teh ukrepov poskušamo preprečiti kakršenkoli nepooblaščen dostop do komunikacije med strankami ter zagotavljati zaupnost postopka, ki je ključna za izvedbo uspešne mediacije. Zaradi navedenega predlagamo, da pretežni del komunikacije med strankami in mediatorjem poteka preko izbrane varne platforme, ki mora zagotavljati ustrezne tehnične predpostavke, kot so uporaba end-to-end enkripcije (E2EE), protokola HTTPS/TLS 1.3 ter dvofaktorske avtentikacije. V začetni fazi postopka, ko se morajo pridobiti pobuda, vabilo ali izvesti druga procesna dejanja, je dovoljena komunikacija tudi preko varne elektronske pošte ali elektronskih obrazcev, pod pogojem da so uporabljeni ustrezni tehnični ukrepi za zagotavljanje varnosti. Stranke se morajo strinjati, da bo vsa komunikacija potekala preko izbranih varnih kanalov. Med izvedbo mediacije je prepovedano snemanje, fotografiranje ali shranjevanje vsebine ali drugih podatkov brez predhodnega soglasja vseh udeležencev.

IZVEDBA SREČANJ

Po uspešno izvedeni identifikaciji udeležencev mediator organizira prvo digitalno srečanje. Organizacija srečanja temelji na načelih učinkovitosti, enakopravnosti strank in prostovoljnosti iz 3. člena ZMCGZ. Mediator vsem udeležencem pravočasno posreduje povezavo do videokonferenčnega srečanja, navodila za uporabo izbrane platforme ter informacije o tehničnih zahtevah za sodelovanje. Pred začetkom srečanja preveri tehnično pripravljenost vseh udeležencev, delovanje avdio-vizualne opreme ter zagotovi, da se srečanje izvaja v varnem digitalnem okolju.

Mediacija praviloma poteka v obliki skupnih srečanj, na katerih so prisotni mediator in vse stranke spora. Namen skupnih srečanj je predstavitev stališč, razjasnitev spornih vprašanj ter iskanje možnih rešitev. Mediator skrbi za enakopravno sodelovanje vseh udeležencev, spoštljivo komunikacijo in konstruktiven potek razprave.

Če mediator oceni, da bi bilo to koristno za napredek postopka, lahko organizira tudi ločena srečanja (caucus) z vsako stranko posebej. Ločena srečanja se izvajajo preko ločenih virtualnih sob ali drugih tehničnih rešitev, ki zagotavljajo popolno zaupnost komunikacije. Informacije, pridobljene na ločenem srečanju, mediator drugi stranki ne sme razkriti brez izrecnega soglasja stranke, ki je informacijo posredovala.

V primeru tehničnih težav, kot so prekinitve internetne povezave, nedelovanje platforme ali druge motnje, mediator začasno prekine srečanje in poskuša vzpostaviti alternativni način komunikacije. Če tehničnih težav ni mogoče odpraviti v razumnem času, mediator določi nov termin srečanja. O pomembnejših tehničnih zapletih se naredi uradni zaznamek, ki se priloži dokumentaciji postopka.

Mediator vodi evidenco izvedenih srečanj, datumov, trajanja posameznih sestankov ter pomembnih procesnih dejanj. Pri tem ne beleži vsebine pogovorov, temveč zgolj podatke, potrebne za dokazovanje poteka postopka in zagotavljanje sledljivosti procesnih dejanj.

ZAKLJUČEK

→ Sklenitev sporazuma

Postopek e-mediacije se lahko zaključi na več načinov. Najpogostejša oblika zaključka je sklenitev mediacijskega sporazuma, s katerim stranke sporazumno uredijo medsebojna razmerja. Sporazum mora biti oblikovan jasno, razumljivo in dovolj določno, da omogoča njegovo izvrševanje. Priprava sporazuma temelji na določbah ZMCGZ, ki strankam omogočajo, da vsebino sporazuma oblikujejo samostojno ob pomoči mediatorja.

V digitalnem okolju se sporazum pripravi v elektronski obliki. Stranke ga lahko podpišejo s kvalificiranim elektronskim podpisom skladno z Uredbo eIDAS, kar zagotavlja njegovo pravno veljavnost in dokazno moč. Po podpisu mediator vsem strankam posreduje končno različico sporazuma ter jih seznani z morebitnimi možnostmi njegove potrditve pri pristojnem sodišču ali notarju, če je to glede na naravo spora potrebno.

Če stranke sporazuma ne dosežejo, mediator ugotovi neuspešnost mediacije in postopek zaključi brez vsebinske odločitve o sporu. Prav tako se lahko postopek zaključi na zahtevo ene ali obeh strank oziroma zaradi okoliščin, zaradi katerih nadaljevanje mediacije ni več smiselno ali mogoče. V vseh primerih mediator pripravi zapis o zaključku

postopka, ki vsebuje datum zaključka in način prenehanja mediacije, ne vsebuje pa podatkov o vsebini pogajanj ali izjavah strank.

PO ZAKLJUČKU

→ Hranjenje in izbris podatkov

Po zaključku mediacije mora mediator zagotoviti ustrezno hrambo oziroma izbris dokumentacije v skladu z načelom omejitve shranjevanja iz 5. člena GDPR ter obveznostmi glede zaupnosti iz 11. člena ZMCGZ. Hranijo se zgolj dokumenti, ki so nujni za dokazovanje izvedbe postopka, izpolnjevanje zakonskih obveznosti ali zaščito pravnih interesov udeležencev.

Dokumentacija se hrani v elektronski obliki na ustrezno zaščitene informacijskih sistemih, ki zagotavljajo nadzor dostopa, šifriranje podatkov in redno varnostno kopiranje. Dostop do dokumentacije imajo le mediator in druge pooblaščen osebe, kadar je to potrebno zaradi izpolnjevanja zakonskih obveznosti.

Po poteku obdobja hrambe se dokumentacija trajno izbriše oziroma anonimizira na način, ki preprečuje ponovno identifikacijo posameznikov. Posnetki srečanj se praviloma ne ustvarjajo. Če bi bili izjemoma ustvarjeni na podlagi izrecnega soglasja vseh udeležencev, se po izpolnitvi namena obdelave nemudoma izbrišejo.

Mediator mora strankam na njihovo zahtevo zagotoviti informacije o obdelavi njihovih osebnih podatkov, obdobju hrambe ter pravicah, ki jim pripadajo po GDPR. S tem se zagotavljata transparentnost postopka in učinkovito varstvo zasebnosti vseh udeležencev e-mediacije.