



## ÎNTREBĂRI & RĂSPUNSURI

---

### **METODE ALTERNATIVE DE SOLUȚIONARE A CONFLICTELOR**

#### **1. Ce reprezintă un conflict?**

Conflictul reprezintă o neînțelegere dintre două sau mai multe persoane cu privire la anumite lucruri sau anumite idei. Acesta este o stare de tensiune ce apare când se încearcă realizarea unor sarcini, luarea unei decizii sau atingerea unui obiectiv. Conflictul nu poate fi considerat un lucru bun sau un lucru rău, dar poate fi constructiv (adică poate ajuta la îmbunătățirea situației create) sau distructiv (adică poate ajuta la înrăutățirea situației create).

Conflictele pot apărea între oameni, între diferite grupuri de oameni, între întreprinderi și organizații, între persoane și instituțiile statului, și chiar între diferite state. Succint, conflictul reprezintă o neînțelegere dintre două sau mai multe persoane.

#### **2. Ce sunt metodele alternative de soluționare a conflictelor?**

Metodele alternative de soluționare a conflictelor reprezintă mai multe procedee de rezolvare a conflictelor, fără intervenția unei instanțe de judecată. Cele mai folosite sunt: negocierea, medierea și arbitrajul. Oricare dintre aceste metode oferă părților posibilitatea de a-și rezolva neînțelegerile mai repede și mai eficient decât în cazul soluționării conflictului de instanța de judecată.

Scopul constă în: soluționarea eficientă a conflictelor în comunitate, soluționarea rapidă a litigiilor, accesul la justiție a persoanelor dezavantajate (care nu au bani să angajeze un avocat să le reprezinte în instanța de judecată), reducerea situațiilor tensionate din comunitate.

#### **3. Care sunt metodele alternative de soluționare a conflictelor cel mai des folosite?**

Cel mai des sunt folosite următoarele metode:

- negocierea – un dialog dintre două persoane prin care acestea încearcă să ajungă la un acord;
- medierea – soluționarea conflictului cu ajutorul unei terțe persoane, numită mediator (a se consulta Legea nr. 137/2015 cu privire la mediere);

- arbitrajul – părțile transmit soluționarea litigiului unei persoane/instituții neutre, numită arbitru/arbitraj (a se consulta Legea nr. 23/2008 cu privire la arbitraj).

#### **4. Ce presupune medierea?**

Medierea este cea mai uzitată modalitate de soluționare alternativă a litigiilor pe cale amiabilă, în cadrul unui proces structurat, flexibil și confidențial, cu asistența unui sau mai multor mediatori.

Medierea se bazează pe încrederea pe care părțile o acordă mediatorului, ca persoană aptă să faciliteze negocierile dintre ele și să le sprijine pentru soluționarea conflictului, prin obținerea unei soluții convenabilă pentru ambele părți, eficiente și durabile.

#### **5. Este sau nu medierea confidențială?**

Atât mediatorul, cât și participanții la mediere sunt obligați să păstreze confidențialitatea informațiilor de care se utilizează sau se ia cunoștință în cursul procedurii de mediere, motiv pentru care se semnează un acord de confidențialitate. Același lucru se întâmplă și cu documentele întocmite sau cele ce au fost prezentate de părți în cursul medierii. Obligația de confidențialitate subzistă și după terminarea procedurii de mediere, fiind nelimitată în timp.

#### **6. De către cine este inițiată medierea?**

Medierea poate fi inițiată de către oricare dintre părți, din proprie inițiativă, precum și la recomandarea autorităților publice, instanțelor judecătorești sau organului de urmărire penală. În cadrul procesului judiciar, instanța propune părților să participe la o ședință de informare cu privire la soluționarea litigiilor prin mediere.

#### **7. Care sunt avantajele medierii?**

Avantajele medierii sunt:

- Spre deosebire de metoda judiciară de apărare, medierea presupune costuri mai mici (nu se achită taxă de stat, cheltuieli de judecare a pricinii, plata martorilor, experților, interpreților etc.).
- Părțile aflate în conflict nu pot fi obligate să accepte procedura medierii. Apelarea la mediator se face doar de comun acord. Mai mult ca atât, părțile se pot retrage în orice moment din procesul de mediere.
- Procedura de mediere este foarte simplă, spre deosebire de procedura judiciară, unde sunt multe reguli rigide și dificile;
- Soluționarea litigiului are loc într-o atmosferă cu mult mai prietenoasă și calmă. Prin urmare, părțile vor putea evita stresul și incomoditățile generate de un litigiu în fața instanței de judecată.
- Cel care va media conflictul este ales de părți. Astfel, părțile își pot alege, în mod liber, persoana pe care o consideră aptă să aplaneze conflictul;
- Procedura de mediere are loc doar între părți și mediator. Astfel, în cadrul procedurii de mediere părțile nu vor fi nevoite să-și facă publice problemele spre deosebire de procesul

- judiciar, unde la examinarea litigiului poate să participe oricine, chiar dacă nu are nici o legătură cu pricina respectivă;
- Mai mult ca atât, toți participanții la procedura de mediere au obligația de confidențialitate, adică informația obținută în procesul de mediere nu poate fi divulgată și invocată de către părți și mediator în alt proces sau în fața altor instanțe, nici nu poate fi folosită inadecvat în scopuri proprii;
  - Procedura de mediere poate dura cu mult mai puțin decât procedura în instanța de judecată. În cadrul procedurii de mediere, totul depinde de părți. Pe calea medierii soluțiile aparțin exclusiv părților.

## 8. În ce cazuri medierea nu este o metodă potrivită pentru soluționarea conflictului?

Sunt situații când medierea ar putea să nu fie cea mai bună soluție pentru rezolvarea unui conflict, și anume atunci când:

- este evident că părțile nu sunt predispuse să comunice;
- una dintre părți este de rea-credință, adică este evident că nu vrea să-și execute obligațiile, dar propune medierea doar pentru a trage de timp.

## 9. Cine participă la procesul de mediere?

În procesul de mediere participă părțile și mediatorul. În cazul în care una dintre părți, din motive întemeiate, nu poate participa personal la procesul de mediere, ea va împuternici un reprezentant, dacă partea adversă acceptă desfășurarea medierii cu participarea reprezentantului.

Pe parcursul procesului de mediere, părțile pot fi asistate de avocați, traducători și/sau interpreți, precum și de specialiști în domeniul respectiv. Cu consimțământul părților, la procesul de mediere pot participa și alte persoane.

## 10. Cine este mediatorul?

Mediatorul este o persoană terță, atestată în condițiile prezentei legi, care asigură desfășurarea procesului de mediere în vederea soluționării litigiului dintre părți. Poate deveni mediator persoana care îndeplinește cumulativ următoarele condiții:

- are capacitate deplină de exercițiu;
- deține diplomă de studii superioare de licență;
- nu a fost condamnată anterior pentru infracțiuni grave, deosebit de grave, excepțional de grave, săvârșite cu intenție;
- nu are antecedente penale pentru infracțiuni ușoare și mai puțin grave;
- are reputație ireproșabilă;
- este aptă, din punct de vedere medical, pentru exercitarea acestei profesii;
- a absolvit cursurile de formare inițială a mediatorilor;
- a susținut examenul de atestare a mediatorilor.

Calitatea de mediator se confirmă prin atestatul eliberat de Ministerul Justiției în conformitate cu prevederile Regulamentului privind atestarea mediatorilor. Atestatul de mediator se eliberează de Ministerul Justiției.

### **11. Există deosebiri între activitatea unui mediator atestat și activitatea unui mediator neatestat?**

Mediatorul atestat desfășoară activitatea de mediere în mod profesionist. Spre deosebire de activitatea mediatorului neatestat, activitatea mediatorului atestat este supravegheată de Consiliul de mediere și Ministerul Justiției.

Astfel, mediatorul atestat va putea fi tras la răspundere disciplinară de Consiliul de mediere și ministrul Justiției pentru încălcarea obligațiilor stabilite de lege.

### **12. Cum poate fi contactat un mediator?**

Toate datele necesare pentru contactarea unui mediator atestat sunt înscrise în Registrul de stat al mediatorilor, ținut de Ministerul Justiției. Informația din Registrul de stat al mediatorilor se publică pe pagina web oficială a Ministerului Justiției și cea a Consiliului.

Instanțele de judecată, autoritățile administrației publice locale și organele de urmărire penală vor asigura plasarea la sediul lor, în locurile ușor accesibile publicului, a informației despre mediatori, birourile și organizațiile de mediere.

### **13. Unde se poate adresa persoana pentru a depune o plângere împotriva mediatorului?**

În cazul încălcării obligațiilor de către mediator, persoana poate sesiza Consiliul de mediere ([www.mediare.gov.md](http://www.mediare.gov.md)).

### **14. Poate fi inițiată procedura de mediere a unui litigiu care deja se află spre examinare în instanța de judecată?**

În cadrul procesului judiciar, medierea judiciară este obligatorie doar în cazurile ce țin de: a) protecția consumatorilor; b) litigiile de familie; c) litigiile privind dreptul de proprietate asupra bunurilor între persoane fizice și/sau juridice de drept privat; d) litigiile de muncă; e) litigiile care rezultă din răspunderea delictuală; f) litigiile succesoriale; g) alte litigii civile a căror valoare este sub 200 000 de lei, cu excepția litigiilor în care s-a pronunțat o hotărâre executorie de intentare a procedurii de insolvență. La solicitarea părților, medierea judiciară poate avea loc și în alte cazuri.

### **15. Ce se întâmplă cu procesul intentat în instanța de judecată dacă părțile vor să apeleze la mediere?**

Prin prisma medierii obligatorii instituite, în cazul în care părțile sunt de acord să soluționeze litigiul pe cale amiabilă, instanța judecătorească, în termen de 3 zile, pronunță o încheiere prin care dispune încetarea procesului. Încheierea trebuie să conțină condițiile tranzacției, confirmate de instanța judecătorească.

Înainte de a confirma tranzacția, instanța explică participanților la proces efectele acestui act de procedură. Nu se admite tranzacția între părți dacă aceasta contravine legii ori încalcă drepturile, libertățile și interesele legitime ale persoanei, interesele societății sau ale statului.

În cazul în care una sau ambele părți refuză soluționarea litigiului pe cale amiabilă ori litigiul nu a putut fi soluționat în termenul, ori părțile nu au ajuns la consens în privința tuturor pretențiilor, instanța judecătorească, în termen de 3 zile, emite o încheiere nesusceptibilă de atac cu privire la încetarea procedurii de mediere judiciară și transmite dosarul instanței judecătorești pentru repartizare aleatorie unui alt judecător sau, după caz, complet de judecată.

## **16. Care sunt particularitățile procedurii de mediere în cauzele penale?**

Părți la medierea în cauzele penale și contravenționale sunt victima și făptuitorul. Procesul de mediere nu substituie procesul penal sau contravențional. Faptul participării la mediere nu poate servi ca dovadă a recunoașterii vinovăției. La medierea dintre partea civilă și partea civilmente responsabilă se aplică corespunzător prevederile prezentei legi referitoare la medierea litigiilor civile. Nu poate fi admis în calitate de mediator în cauzele penale și contravenționale: ofițerul de urmărire penală, procurorul, judecătorul, avocatul uneia dintre părți, precum și persoana incompatibilă în baza unor prevederi legale speciale.

Organul de urmărire penală sau instanța de judecată trebuie să informeze mediatorul, înainte de începerea procesului de mediere, despre elementele semnificative ale cazului conform normelor Codului de procedură penală și Codului contravențional. Mediatorul poartă răspundere, în condițiile legii, pentru divulgarea informației puse la dispoziția lui la etapa de urmărire penală sau de judecare a cauzei penale ori de judecare a cauzei contravenționale.

Mediatorul trebuie să prezinte organului de urmărire penală sau instanței de judecată procesul-verbal în care a fost consemnat temeiul încetării procesului de mediere. Tranzacția se întocmește în condițiile Codului de procedură penală sau ale Codului contravențional și se anexează la procesul-verbal întocmit de mediator. Neseemnarea tranzacției în cauzele penale sau contravenționale nu poate prejudicia situația părților.

## **17. Care sunt cheltuielile legate de procedura de mediere?**

Mediatorul are dreptul la onorariu, precum și la compensarea cheltuielilor ocazionate de mediere, în mărimea stabilită prin acord cu părțile. Mediatorul poate negocia cu partea care l-a contactat avansarea cheltuielilor legate de căutarea și contactarea celeilalte părți. În cazul medierii garantate de stat, remunerarea mediatorilor se efectuează în modul stabilit de Guvern.

Mediatorul nu este în drept să perceapă onorarii pentru sesiunea de informare cu privire la mediere, explicațiile sau recomandările oferite părților cu privire la procesul medierii până la încheierea contractului de mediere.

Onorariul mediatorului și alte cheltuieli legate de procesul de mediere sunt suportate de părți în proporții egale, dacă prin contractul de mediere nu s-a stabilit altfel.

## **18. Ce presupune arbitrajul?**

Arbitrajul reprezintă o metodă de rezolvare a disputelor în afara instanțelor de judecată. Acesta reprezintă o procedură în cadrul căreia părțile aleg una sau mai multe persoane fizice cărora le prezintă cazul pentru a obține o hotărâre obligatorie. Arbitrajul poate fi individual sau instituționalizat. În cadrul anumitor modele de arbitraj, pentru punerea în executare a hotărârii, este necesară efectuarea unor proceduri în cadrul instanțelor de judecată.

## **19. Ce trebuie să știm despre arbitrajul instituționalizat?**

Arbitrajul poate fi instituționalizat ca organ permanent pe lângă camere de comerț, burse, uniuni, asociații sau alte organizații, unde funcționează în baza unor regulamente adoptate de acestea. Faptul instituționalizării este comunicat Curții Supreme de Justiție. Nu pot fi create arbitraje pe lângă autoritățile administrației publice centrale și locale.

## **20. Care sunt avantajele procedurii de arbitraj?**

Avantajele procedurii de arbitraj sunt:

- cheltuielile pentru procedura de arbitraj pot fi mai mici ca în cazul unui proces judiciar (cheltuielile de organizare și desfășurare a arbitrajului, remunerarea arbitrilor, cheltuielile de colectare a probelor, remunerarea experților și a traducătorilor, cheltuielile de deplasare și alte cheltuieli sunt suportate potrivit înțelegerii dintre părți);
- procedura de arbitraj poate fi mai rapidă decât un proces judiciar;
- hotărârea arbitrală este una definitivă;
- spre deosebire de un proces judiciar, procedura arbitrală este privată;
- părțile au posibilitatea să-și aleagă arbitrii și pot identifica persoane care au cunoștințele și experiența necesară în domeniul în care a apărut conflictul;
- părțile decid cum și unde se va desfășura acest proces de arbitraj.

## **21. În ce condiții este posibilă apelarea la arbitraj?**

Părțile pot conveni să apeleze la arbitraj toate litigiile sau anumite litigii ce ar putea să apară între ele cu privire la un raport juridic contractual sau necontractual. Părțile încheie în formă scrisă convenția de arbitraj, sub sancțiunea nulității. Convenția poate avea forma unei clauze compromisorii inserate în contractul principal sau forma unei înțelegeri de sine stătătoare, denumite compromis.

În acordul privind soluționarea litigiilor prin arbitraj, părțile trebuie să indice modul de numire a arbitrilor, cazul de numire a unui arbitru de către o persoană împuternicită, locul examinării litigiului și să accepte regulile de arbitraj.

## **22. Cum poate fi contactat un arbitru?**

Lista arbitrilor este aprobată de organul pe lângă care s-a înființat arbitrajul, în modul stabilit de acest organ, și are un caracter de recomandare. În principiu, partea poate numi în calitate de arbitru orice persoană care întrunește exigențele prevăzute de prezenta lege.

În Republica Moldova există un șir de instituții de arbitraj create pe lângă diverse organe. De exemplu: Curtea de Arbitraj Comercial Internațional de pe lângă Camera de Comerț și Industrie, Curtea de Arbitraj de pe lângă Asociația Internațională a Transportatorilor Auto din Republica Moldova (AITA) etc.

## **23. Cine participă la procedura de arbitraj?**

La procedura de arbitraj participă arbitrii și părțile implicate în litigiu, numite reclamant (cel care depune cererea în arbitraj) și pârât (cel împotriva căruia a fost depusă cererea în arbitraj). Părțile pot fi reprezentate sau asistate de orice persoană.

La procedura de arbitraj mai pot participa: experți, specialiști, traducători etc.

## **24. Cum răspund arbitrii pentru posibilele daune?**

Arbitrii sunt răspunzători de daune în condițiile legii dacă:

- după acceptare, renunță în mod nejustificat la împuternicirile lor;
- nu participă fără motiv justificat la judecarea litigiului ori nu pronunță hotărârea în termenul stabilit în hotărârea arbitrală;
- nu respectă caracterul confidențial al arbitrajului, publicând sau divulgând date de care iau cunoștință în calitate de arbitru fără a avea autorizarea părților;
- încalcă în mod flagrant obligațiile ce le revin.

## **25. Când încetează împuternicirile unui arbitru?**

Împuternicirile arbitrului încetează în caz de autorecuzare sau de recuzare, în caz de deces, de incapacitate de a participa la examinarea litigiului și în alte temeuri în care arbitrul nu participă la examinarea litigiului în decursul unei perioade nejustificat de îndelungate. Împuternicirile acestuia încetează odată cu adoptarea hotărârii în litigiul examinat.

## **26. Cu ce se finalizează procedura de examinare a cauzei în arbitraj?**

Asupra problemelor remise arbitrajului spre soluționare în fond se decide prin hotărâre. În cazul în care arbitrajul încetează să efectueze procedura arbitrală fără a decide asupra problemelor remise spre soluționare, o astfel de încetare are loc prin hotărâre. Dacă părțile au încheiat o tranzacție asupra litigiului, arbitrajul poate, la cererea părților, să o confirme prin hotărâre. Alte dispoziții ale arbitrajului care nu sunt inserate în hotărâre se emit sub formă de încheiere.

### **27. Este obligatorie pentru părți hotărârea emisă de instanță de arbitraj?**

Hotărârea arbitrală este obligatorie, urmând să fie executată benevol, imediat sau în termenul indicat în ea, de partea împotriva căreia s-a pronunțat. Hotărârea arbitrală poate fi contestată de orice parte printr-o cerere în anulare adresată instanței de judecată competente în termen de 3 luni din ziua primirii hotărârii arbitrale de către partea care a depus cererea de anulare. Instanța de judecată va pronunța o încheiere cu privire la desființarea totală sau parțială a hotărârii arbitrale sau la refuzul de a o desființa, în condițiile Codului de procedură civilă.

### **28. Ce reprezintă convenția de arbitraj?**

Convenția de arbitraj reprezintă acordul prin care părțile convin să supună arbitrajului toate litigiile sau anumite litigii ce ar putea să apară între ele cu privire la un raport juridic contractual sau necontractual. Aceasta se încheie în scris, sub sancțiunea nulității. Convenția poate lua forma unei clauze compromisorii inclusă în contractul principal sau poate fi sub forma unei înțelegeri de sine stătătoare, denumite compromis.

### **29. Ce acțiuni poate întreprinde persoana dacă cealaltă parte nu execută benevol hotărârea arbitrală?**

Hotărârea arbitrală este obligatorie, urmând să fie executată benevol, imediat sau în termenul indicat în ea, de partea împotriva căreia s-a pronunțat. Partea câștigătoare poate cere eliberarea titlului executoriu asupra hotărârii arbitrale. Încheierea judecătorească cu privire la eliberarea titlului executoriu asupra hotărârii arbitrale sau la refuzul eliberării acestui titlu trebuie pronunțată în decursul a 30 de zile de la data depunerii cererii. Procedura de eliberare a titlului executoriu asupra hotărârilor arbitrale este reglementată de Codul de procedură civilă.

Hotărârea arbitrală asupra căreia a fost eliberat titlu executoriu se execută silit, similar modului de executare a unei hotărâri judecătorești.

### **30. Poate persoana să sesizeze în instanța de judecată pentru examinarea unui litigiu care a fost examinat în arbitraj?**

Dacă litigiu a fost examinat în procedura de arbitraj, partea nu se mai poate adresa cu același litigiu instanței de judecată. În cazul în care persoana, totuși, va sesiza instanța de judecată pentru soluționarea unui litigiu care deja a fost examinat în arbitraj, instanța va refuza cererea.