



## **H O T Ă R Î R E**

**Nr. 2**

**din 26.02.2016**

**cu privire la aprobarea Codului deontologic al mediatorului**

În temeiul art. 10, alin. (1), lit. e) din Legea nr. 137 din 03 iulie 2015 cu privire la mediere (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2015, nr. 234-245, art. 425), Consiliul de mediere,

### **HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă Codul deontologic al mediatorului.
2. Se abrogă Codul deontologic al mediatorului aprobat prin Hotărârea Consiliului de Mediere nr.1 din 16 iunie 2008.
3. Prezenta hotărâre se publică pe site-ul oficial al Consiliului de mediere.

**Președintele Consiliului de Mediere**

**Svetlana Gorea**

## **Codul deontologic al mediatorului**

Codul deontologic al mediatorului este adoptat în temeiul art. 10, alin. (1) lit. e) al Legii nr. 137 din 03.07.2015 cu privire la mediere, potrivit Codului european de conduită pentru mediatori și standartelor etice prevăzute de codurile de etică și deontologice ale mediatorilor și se aplică mediatorilor atestați profesional.

### **PREAMBUL**

Codul deontologic al mediatorului, împreună cu normele privind răspunderea disciplinară a acestora, Legea nr. 137 din 03.07.2015 cu privire la mediere și Regulamentul Consiliului de mediere constituie principalele reguli în conformitate cu care mediatorii își desfășoară activitatea.

Codul deontologic al mediatorului cuprinde ansamblul normelor și caracteristicilor ce definesc calitatea activității profesionale, el având rolul de a servi ca linie de conduită obligatorie a mediatorilor, astfel încât aceștia să desfășoare o activitate competentă și responsabilă, în conformitate cu etica profesiei.

Orice mediator este obligat să respecte normele deontologice stabilite de prezentul Cod, care sunt destinate să garanteze buna îndeplinire de către mediator a misiunii sale. Nerespectarea normelor date are drept consecință aplicarea unei sancțiuni disciplinare față de mediator.

### **Capitolul I**

#### **DISPOZIȚII GENERALE**

##### **Articolul 1. Noțiuni**

*mediator* – persoană terță, atestată în condițiile legii, care asigură desfășurarea procesului de mediere în vederea soluționării litigiului dintre părți;

*mediere* – modalitate de soluționare alternativă a litigiilor pe cale amiabilă, în cadrul unui proces structurat, flexibil și confidențial, cu asistența unui sau mai multor mediatori;

##### **Articolul 2. Principiile de bază ale medierii**

Medierea se efectuează în baza următoarelor principii:

- a) participarea benevolă la mediere;
- b) confidențialitatea;
- c) libera alegere a mediatorului;
- d) egalitatea părților în proces;
- e) independența, neutralitatea și imparțialitatea mediatorului;
- f) flexibilitatea procesului de mediere.

##### **Articolul 3. Principiul participării benevole la mediere**

(1) Mediatorul va informa părțile, de la început procesului de mediere în ce va consta activitatea sa și asupra faptului că decizia finală le aparține în mod exclusiv părților și că se pot retrage oricând din procesul de mediere;

(2) Mediatorul va asigura părților participarea voluntară și fără constrângere la procesul de mediere.

#### **Articolul 4. Confidențialitatea**

- (1) Procesul de mediere nu este public, cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel.
- (2) Mediatorul este obligat să respecte confidențialitatea informației aflate pînă la începerea și/sau în cadrul procesului de mediere, precum și după suspendarea sau încetarea activității de mediator. Mediatorul este obligat să atenționeze participanții la procesul de mediere asupra obligației de păstrare a confidențialității informației, fiind în drept, după caz, să solicite semnarea unui acord sau a unei clauze de confidențialitate.
- (3) În procesul medierii, mediatorul nu are dreptul să divulge informațiile de care a luat cunoștință în decursul sesiunilor separate cu părțile și nu are dreptul să discute asemenea informații cu cealaltă parte fără acordul părții vizate.
- (4) În cazul în care litigiul supus medierii prezintă aspecte dificile, mediatorul, cu acordul părților, poate să solicite punctul de vedere al unui sau al mai multor specialiști în domeniul respectiv.
- (5) Mediatorul nu este obligat să respecte confidențialitatea informației de care ia cunoștință în cadrul procesului de mediere atunci cînd divulgarea informației are drept scop protejarea interesului superior al copilului sau prevenirea și/sau curmarea unei infracțiuni, cu excepția situațiilor prevăzute la art. 276 din Codul de procedură penală, fapt despre care mediatorul este obligat să sesizeze autoritățile competente.

#### **Articolul 5. Principiul liberei alegeri a mediatorului**

Părțile au dreptul să aleagă mediatorul, sau să ceară înlocuirea acestuia în orice etapă a procesului de mediere.

#### **Articolul 6. Principiul egalității părților în proces**

Acest principiu presupune accesul liber și egal al fiecărei persoane la mediere indiferent de vîrstă, statut social, rasă, culoare, sex, limbă, religie, opinie politică sau altă opinie, origine națională sau socială, avere sau alte împrejurări.

#### **Articolul 7. Principiul independenței, neutralității și imparțialității mediatorului;**

- (1) Mediatorii trebuie să fie independenți, neutri față de dispute și părți și să conducă procesul de mediere într-un mod imparțial.
- (2) În exercitarea atribuțiilor lor profesionale, mediatorii trebuie să se bucure de deplina independență față de entități care ar putea avea interese în cauzele în care are loc medierea. Această independență trebuie să fie de natură a le garanta imparțialitatea, neutralitatea și echidistanța față de cauză, rezultatele acesteia și părțile implicate în dispută.
- (3) Mediatorul trebuie să evite orice situație de natură să îi limiteze independența și să respecte normele de etică profesională.
- (4) Dacă în orice moment din timpul procesului de mediere mediatorul își pierde aceste atribute, el este obligat să aducă acest fapt la cunoștința părților implicate în conflict și –dacă este cazul – să anunțe entitatea care a referit cazul.
- (5) În situațiile în care vor fi soluționate prin mediere conflicte de familie, independența și imparțialitatea mediatorului nu pot fi argumente pentru a ignora sau neglija interesul superior al minorului.

### **Articolul 8. Principiul flexibilității procesului de mediere**

- (1) Părțile de comun acord și cu asistența mediatorului decid asupra regulilor și duratei procesului de mediere.
- (2) Părțile sunt în drept să renunțe la mediere în orice moment.
- (3) Părțile participă la procesul de mediere personal. Dacă va fi stabilită imposibilitatea de a participa personal, părțile pot imputernici unii reprezentanți să participe la mediere.
- (4) Cu consimțământul părților, la procesul de mediere pot participa și alte persoane, inclusiv unii specialiști (traducător, avocat, interpret sau alți specialiști).

## **Capitolul II**

### **STANDARDE DE ETICĂ PROFESIONALĂ ALE MEDIATORULUI**

#### **Articolul 9. Etica profesională**

În activitatea profesională, mediatorul va manifesta:

- a) onestitate – mediatorul trebuie să fie onest față de sine, față de părți și de comunitatea profesională;
- b) concentrare – mediatorul trebuie să aibă capacitatea de a urma gândurile în așa fel ca să fie capabil să se concentreze pe o problemă, faptă, circumstanță specifică cu care se confruntă la momentul dat și de a nu lăsa alte probleme să-l preocupe;
- c) rapiditate și disponibilitate – mediatorul trebuie să posede capacitatea de a pune întrebări potrivite la momentul potrivit, ceea ce va ajuta părțile să înțeleagă motivele comportamentului lor;
- d) toleranță – mediatorul va accepta și respecta opiniile diferite ale părților și ale altor participanți la procesul de mediere, chiar și celor contrare opiniei proprii;
- e) încredere – mediatorul trebuie să fie o persoană care are încrederea că orice persoană este capabilă să se schimbe și să progreseze;
- f) respect – mediatorul trebuie să respecte demnitatea părților și să asigure ca părțile să se comporte respectuos una cu alta;
- g) răbdare – nu se permite impunerea și forțarea părților să încheie procesul de mediere cu acordul de împăcare. Când părțile reflectă asupra problemei ele nu trebuie grăbite. Soluțiile trebuie să fie depistate de către părți, în așa fel ele vor fi mult mai trainice și de durată;
- h) empatie – mediatorul trebuie să fie capabil să creeze un climat de bunăvoință, înțelegere, să manifeste compasiune față de părțile în conflict și să aibă abilitatea de a înțelege starea emoțională și socială a acestora;
- i) capacitatea de a păstra confidențialitatea informației care i-a devenit cunoscută;
- j) comunicabilitate – această abilitate va facilita stabilirea relațiilor cu beneficiarii;

**Articolul 10.** Mediatorul trebuie să fie disponibil și să poată consacra timpul necesar pimirii părților și studierii situației în toate aspectele atunci când acceptă să medieze un caz. Mediatorul nu poate fi o persoană presată de timp, dar tot el este cel care va impune un ritm în desfășurarea medierii, ritm care va fi dictat de amploarea și dificultatea problemei, precum și de psihologia părților.

**Articolul 11.** Mediatorul trebuie să medieze doar în cazurile în care are calificarea și capacitățile personale și profesionale necesare pentru a satisface așteptările raționale ale părților.

**Articolul 12.** Este interzisă cumularea activității de mediator cu alte activități în următoarele cazuri:

- a) ar prejudicia activitatea sa;
- b) ar limita capacitatea de a fi imparțial și neutru;
- c) ar perturba autoritatea sa morală;
- d) este o funcție incompatibilă cu cea de mediator.

### **Articolul 13. Conflictul de interese**

(1) Dacă, la etapa de inițiere sau pe parcursul procesului de mediere, apare o circumstanță de natură să afecteze scopul medierii, neutralitatea sau imparțialitatea mediatorului, acesta este obligat să se abțină de la medierea litigiului și să aducă acest fapt la cunoștința părților.

(2) Mediatorul nu este în drept să acționeze în calitate de arbitru în rezolvarea litigiului în care a fost desemnat ca mediator.

(3) Nu poate fi aleasă în calitate de mediator persoana care a reprezentat anterior interesele uneia dintre părți în instanța de judecată sau arbitraj ori a acordat alt gen de asistență în legătură cu obiectul litigiului.

(4) După încetarea procesului de mediere, mediatorul nu poate reprezenta părțile sau una dintre părți la soluționarea în instanța de judecată sau arbitraj a litigiului pentru care a fost desemnat ca mediator. În cazul în care a fost ales în calitate de mediator un avocat, acesta nu este în drept să accepte asistența sau reprezentarea ulterioară a intereselor oricărei dintre părțile procesului de mediere în legătură cu litigiul mediat.

(5) În cazul în care mediatorul este un notar, acesta nu este în drept să investească cu formulă executorie tranzacția încheiată de părți în procesul medierii.

### **Articolul 14. Instruire și formare**

(1) Mediatorul trebuie să posede cunoștințe esențiale și abilități în domeniul medierii. Cunoștințele sale trebuie să cuprindă metode de soluționare a conflictelor, tehnici de mediere, reguli și metode de mediere, cunoștințe în domeniul procedurii juridice, comunicării, psihologiei, eticii profesionale.

(2) Mediatorul trebuie să fie competent și să cunoască bine procesul de mediere. Acesta trebuie să aibă o bună pregătire și să-și îmbunătățească în permanență cunoștințele teoretice și practice privind competențele de mediere, având în vedere standardele sau sistemele de acreditare în vigoare.

(3) Mediatorul trebuie să știe să își evalueze capacitățile și abilitățile sale de mediere; să își îmbogățească permanent cunoștințele în domeniul procesului de mediere, prin formarea continuă, participarea activă la conferințe, seminare de instruire, ateliere de lucru, întâlniri cu specialiștii din domeniu, mese rotunde, prin studierea literaturii naționale și internaționale ce abordează tema medierii și soluționarea conflictelor.

(4) Mediatorul trebuie să acumuleze cunoștințe despre specificul aplicării medierii pentru categorii specifice: litigii civile, penale, contravenționale, familiale, comerciale, etc.

### **Capitolul III.**

#### **STANDARDE ALE PROCESULUI DE MEDIERE**

##### **Articolul 15. Calitatea procesului**

(1) Mediatorul trebuie să dirijeze procesul de mediere corect, sîrguincios, în concordanță cu principiul participării benevole la mediere și în conformitate cu prevederile legislației din domeniul medierii.

(2) Mediatorul trebuie să depună toată diligența necesară în vederea prestării unui serviciu de calitate în condiții de siguranță, respect reciproc, egalitate de șanse, respectarea diversității, corectitudine profesională și procedurală.

(3) Mediatorul se va pregăti cu seriozitate de desfășurarea ședințelor de mediere, prin pregătirea locului de desfășurare a medierii, colectarea și studierea informației despre părțile medierii, contactarea experților în cazurile exprese, pregătirea strategiei de mediere.

##### **Articolul 16. Selectarea cazurilor**

(1) În selectarea cazului, mediatorul trebuie să analizeze abilitatea și dorința părților de a participa la mediere, nediscriminarea părților, precum și calificarea și capacitățile personale ale sale.

(2) Părțile, de comun acord, pot fi asistate de avocat, traducător, interpret, precum și de alte persoane, dacă legislația nu prevede altfel.

##### **Articolul 17. Oferirea informațiilor**

(1) La cerere, mediatorul trebuie să ofere informație cu privire la modul de desfășurare a procesului de mediere, instruirea și experiența sa în mediere.

(2) Fără a ține cont de confidențialitate, mediatorul este obligat să informeze autoritățile competente referitor la o infracțiune iminentă, despre care ia cunoștință în cadrul medierii.

(3) La solicitarea expresă a uneia dintre părți, mediatorul trebuie să asigure confidențialitatea informației comunicate în raport cu cealaltă parte.

(4) Mediatorul poate solicita semnarea unui acord de confidențialitate pentru părțile participante la mediere.

##### **Articolul 18. Inițierea medierii**

Mediatorul poate desfășura ședințe în sesiuni comune, cu ambele părți, sau în sesiuni separate, cu fiecare parte, în baza unui program individualizat. În cadrul acestor ședințe trebuie să fie asigurate:

- a) siguranța fizică și psihică a tuturor subiecților;
- b) ascultarea și încurajarea exprimării emoțiilor;
- c) oferirea informațiilor privind:
  - 1) programul de mediere;
  - 2) persoana mediatorului;
  - 3) procesul de mediere, inclusiv caracterul confidențial al informației obținute de către mediator;
  - 4) drepturile părților;
  - 5) personalitatea părților;
  - 6) resursele disponibile;
  - 7) altă informație la cerere sau după oportunitate;

d) informarea cu privire la riscurile / beneficiile și asistență în luarea deciziei, incluzând libertatea părților de a se retrage din proces în orice moment.

e) pregătirea atentă a victimei și infractorului:

- 1) testarea așteptărilor reale;
- 2) evaluarea daunelor și necesităților;
- 3) posibilități de restituire/reparare.

#### **Articolul 19. Desfășurarea medierii**

(1) Mediatorul trebuie să faciliteze schimbul de viziuni și opinii.

(2) Mediatorul ajută părțile să înțeleagă care sunt condițiile acceptabile pentru ele și dacă sunt reale de a fi îndeplinite.

(3) Mediatorul trebuie să se asigure că ambele părți percep acordul de împăcare corect.

#### **Articolul 20. Încetarea procesului de mediere**

(1) Procesul de mediere încetează:

- a) la semnarea de către părți a tranzacției;
- b) la constatarea de către mediator a imposibilității părților de a ajunge la un acord;
- c) la renunțarea uneia sau a ambelor părți la mediere;
- d) la expirarea termenului stabilit pentru procesul de mediere, dacă părțile nu au solicitat prelungirea acestuia;
- e) la retragerea mediatorului din procesul de mediere în condițiile art. 5 alin. (1) din Legea nr. 137 din 03.07.2015 cu privire la mediere;
- f) în caz de deces al părții persoană fizică sau de lichidare a părții persoană juridică.

(2) Mediatorul trebuie să încheie sau să suspende procesul de mediere, dacă medierea este utilizată într-un mod ilegal, sau dacă una din părți este incapabilă să participe din cauza incapacității fizice sau mintale sau limitarea capacității de exercițiu.

(3) În cazul în care părțile ajung la un impas, mediatorul nu trebuie să continue discuțiile neproductive care ar afecta părțile din punct de vedere emoțional.

### **Capitolul IV.**

#### **STANDARDE DE ETICĂ ORGANIZAȚIONALĂ**

#### **Articolul 21. Relația cu părțile**

(1) Mediatorul este obligat să respecte auto-determinarea părților (independența, expunerea liberă), capacitatea părților de a ajunge voluntar la un acord.

(2) Mediatorul trebuie să asigure organizarea echitabilă și imparțială a procesului și desfășurarea fiecărei etape a acestuia.

(3) Mediatorul nu este în drept să ofere consultații juridice părților cu privire la litigiul supus medierii.

#### **Articolul 22. Stabilirea onorariului**

(1) Mediatorul are dreptul de a fi remunerat pentru activitatea desfășurată. În cazul în care medierea este organizată ca serviciu public, mediatorul va fi remunerat în raport cu această situație. În caz contrar, mediatorul are dreptul la onorariu pentru activitatea pe care o desfășoară în interesul părților.

(2) Mediatorul trebuie să informeze părțile cu privire la onorariu, iar valoarea însumată a onorariului și cheltuielilor ocazionate de procedura medierii trebuie să fie echitabile și

justificate. El va explica părților baza de calcul și valoarea onorariului, precum și a altor cheltuieli efectuate în scopul medierii cazului just și efectiv.

(3) Este interzisă încheierea acordului privind onorariul, care să fie condiționat de rezultatul medierii sau de suma de decontare.

(4) Mediatorul nu trebuie să perceapă sau să accepte taxe într-un mod care afectează sau ar putea să afecteze imparțialitatea acestuia.

(5) La stabilirea onorariului mediatorul trebuie să țină cont de posibilitățile financiare ale solicitanților, iar după caz să ofere servicii de mediere cu titlu gratuit.

### **Articolul 23. Colaborarea între mediatori precum și cu alți profesioniști**

(1) Mediatorul trebuie să respecte principiul solidarității și loialității dintre mediatori.

(2) Mediatorul trebuie să stimeze experiența, pregătirea profesională și eficacitatea muncii colegilor săi, să lărgască colaborarea necesară pentru îmbunătățirea calității serviciului de mediere.

(3) Mediatorul utilizează competența sa pentru a dezvolta cooperarea și nu pentru a transforma aceasta în competiție.

(4) Mediatorul trebuie să prezinte colegilor săi informația cu privire la evaluarea procesului de mediere în cazurile în care la proces participă mai mulți mediatori (co-mediere).

(5) Mediatorul poate participa în calitate de asistent în mediările efectuate de către colegi și de a împărtăși experiența personală cu alții cu condiția păstrării confidențialității cazurilor soluționate sau care sunt în proces de mediere.

(6) Raporturile de colaborare dintre mediatori și a mediatorilor cu alți profesioniști nu sunt un scop în sine, ci prin dezvoltarea lor se stabilesc modalități și mijloace de consolidare a instituției medierii și statutului mediatorului.

### **Articolul 24. Publicitatea**

(1) Mediatorul are dreptul de a informa publicul cu privire la exercitarea activității sale, cu respectarea principiului confidențialității.

(2) Mediatorul trebuie să prezinte informații autentice cu referire la serviciile oferite, instruirea și experiența sa.

(3) Mediatorii trebuie să se abțină de a face promisiuni și să garanteze rezultate.

### **Articolul 25. Relația cu mass-media**

În relația cu mass-media, mediatorul trebuie să se conducă după principiul confidențialității.

## **Capitolul V.**

### **RESPECTAREA CODULUI DEONTOLOGIC AL MEDIATORULUI**

#### **Articolul 26. Sancțiunile nerespectării legislației cu privire la mediere**

(1) Mediatorul este obligat să respecte prezentul Cod, actele normative ce reglementează desfășurarea procesului de mediere și activitatea de mediator, hotărârile, regulamentele, instrucțiunile și deciziile emise de Consiliul de mediere.

(2) Mediatorului i se pot aplica, în raport cu gravitatea abaterii, următoarele sancțiuni disciplinare:

a) avertisment;

b) mustrare;

c) suspendarea activității de mediator pe o durată de la o lună la 6 luni;



d) retragerea atestatului de mediator.

(3) Sancțiunea disciplinară se aplică, prin hotărâre a Consiliului, în termen de 6 luni de la data constatării abaterii disciplinare, dar nu mai târziu de un an de la data comiterii acesteia. În cazul în care dintr-o hotărâre definitivă a unei instanțe judecătorești naționale sau internaționale rezultă săvârșirea unei abateri disciplinare, sancțiunea disciplinară se aplică în termen de un an de la data în care a devenit definitivă hotărârea instanței judecătorești naționale sau internaționale.

(4) Hotărârea Consiliului privind aplicarea sancțiunilor disciplinare poate fi contestată în instanța de contencios administrativ.