

Karolina Czapska
Uniwersytet Warszawski

ELEKTRONIZACJA POSTĘPOWANIA MEDIACYJNEGO JAKO WYZWANIE DLA POLSKIEGO SYSTEMU ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. WPROWADZENIE

W obecnych czasach elektronizacja jest zjawiskiem powszechnym, co odzwierciedla zmianę stylu życia wielu społeczeństw. W dynamicznie rozwijającej się rzeczywistości kluczowym, wręcz rewolucyjnym narzędziem, pomocnym w pracy i życiu codziennym stał się Internet. Elektronizacja znajduje także zastosowanie wobec alternatywnych metod rozwiązywania sporów, takich jak mediacje czy arbitraż, które stają się coraz bardziej popularną formą dojścia do porozumienia między zwaśnionymi stronami. *Online Dispute Resolutions* (ODR) jest metodą rozstrzygania konfliktów na zasadach tradycyjnej mediacji, jednak z użyciem nowoczesnych technologii, przede wszystkim Internetu. W Polsce ten sposób dochodzenia do porozumienia między stronami wciąż jest w początkującej fazie, w przeciwieństwie do innych krajów, w szczególności Stanów Zjednoczonych i Europy Zachodniej. Rosnąca liczba sporów rozstrzyganych tam drogą elektroniczną wskazuje, że metoda ta przynosi korzyści w konfliktowej sytuacji. Wobec wciąż niskiego na tle innych krajów poziomu wiedzy na temat alternatywnego rozwiązywania sporów, wdrożenie i rozpowszechnienie formy elektronicznej stanowi wyzwanie dla polskiego systemu prawnego. Zaznaczyć należy także, że mediacje online nie mają na celu wyparcia mediacji tradycyjnej, ale są propozycją ułatwienia dla stron i rozwoju alternatywnych metod rozwiązywania sporów zgodnego z duchem czasu.

Niniejsza publikacja ma na celu przybliżenie pojęcia ODR, z naciskiem na mediację online i ze wskazaniem przykładów systemów, które są stosowane w innych krajach. Zostanie zaprezentowana także płaszczyzna prawna, psychologiczna i technologiczna omawianego zjawiska, a także szanse i zagrożenia, jakie niosą za sobą mediacje online.

2. ODR (*ONLINE DISPUTE RESOLUTION*) I MEDIACJA ONLINE

Online Dispute Resolution to pozasądowa metoda rozwiązywania sporów opierająca się na zasadach alternatywnych form rozstrzygania sporów i konfliktów (*Alternative Dispute Resolution – ADR*) za pomocą środków elektronicznych¹. Istnieje wiele innych określeń tej formy rozstrzygania sporów, jak np. *Internet Dispute Resolution (iDR)*, *electronic ADR (eADR)*, jednak najbardziej rozpowszechniona została nazwa ODR². Do ODR należy zaliczyć arbitraż online, rozwiązywanie skarg konsumenckich online czy mediację online³, na której skupię się w niniejszym artykule. Dla stosowania ODR bez znaczenia jest fakt, na jakim tle powstał spór – w ten sposób mogą być rozwiązywane zarówno konflikty zaistniałe w świecie wirtualnym, jak i te, których przedmiot sporu nie jest związany z działalnością prowadzoną w cyberprzestrzeni⁴.

Mediacja online, która jest przedmiotem niniejszej publikacji, została zapoczątkowana w Stanach Zjednoczonych w 1996 r. Sprawa dotyczyła mieszkańca Kansas, który założył witrynę komputerową. Publikował tam treści dotyczące społeczności lokalnej, jednak często wprost przytaczał materiały pochodzące z gazet czy radia. Wobec naruszenia praw autorskich przez właściciela witryny, na które skarżył się wydawca jednej z gazet, sprawa została przekazana do rozstrzygnięcia do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich Online (ang. *Online Ombuds Office*). Zastosowana procedura doprowadziła do pomyślnego rozstrzygnięcia sporu, owocnego dla obu stron⁵. Od tego czasu mediacja online stała się popularną formą rozstrzygania sporów w Stanach Zjednoczonych. *Online Ombuds Office* rozszerzyło swoją działalność, dzięki czemu mediacje online były prowadzone także w serwisie aukcyjnym *e-Bay* oraz *Square Trade*⁶. Działalność ostatniego z wymienionych serwisów została zawieszona ze względu na wypracowanie własnej procedury przez *e-Bay*, jednak na platformie tej w ciągu czterech pierwszych lat rozwiązano ponad 800 tys. sporów⁷. Serwis *Square Trade* oferował rozwiązania sporów, które powstały w Internecie. Kluczem do sukcesu

¹ K. Mania, *Elektroniczne metody rozwiązywania sporów*, (w:) B. Śliwczyński, L. Łuczak-Noworolnik (red.), *e-Wymiar sprawiedliwości w aspekcie europejskim*, Poznań 2016, s. 109.

² K. Mania, *ODR (Online Dispute Resolution) – podstawowe zagadnienia*, „ADR Arbitraż i Mediacja” 2010, nr 1, s. 73.

³ *Ibidem*, s. 73.

⁴ K. Mania, *Online Dispute Resolution*, (w:) M. Araszkiwicz, J. Czapska, M. Pękała, K. Pleszka (red.), *Mediacja. Teoria, normy, praktyka*, Warszawa 2017, s. 363.

⁵ M. Wasylkowska-Michór, *Elektroniczna mediacja – mit czy rozwiązanie na przyszłość?*, „Na Wokandzie” 2011, nr 5, <https://nawokandzie.ms.gov.pl/numer-5/elektronizacja-postepowan/elektroniczna-mediacja-mit-czy-rozwiazanie-na-przyszlosc.html> (dostęp: 28.07.2018 r.).

⁶ *Ibidem*.

⁷ S. Kordasiewicz, *Przyszłość alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów: Online Dispute Resolution*, (w:) E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Warszawa 2018, s. 516–517.

omawianej platformy były niskie koszty i dostosowanie do potrzeb stron, często mieszkających w różnych krajach⁸. Pierwszą fazą procesu było wypełnianie formularza przez strony, w którym opisywano istotę problemu, a każda ze stron mogła się odnieść do przedstawionej wersji. W przypadku braku rozwiązania konfliktu angażowany był mediator, który pomagał w dojściu do porozumienia. Informacje między stronami i mediatorem wymieniane były w formie pisemnej⁹. Przykładem innej platformy służącej do rozstrzygania sporów online jest Cyber-Settle, który także pochodzi ze Stanów Zjednoczonych. Platforma ta oferuje możliwość przedstawienia propozycji ugodowych obu stron w sposób poufny, a przy braku woli dojścia do zgody na przedstawionych warunkach – pomoc mediatora¹⁰.

Początkowo mediacje online miały formę asynchroniczną – polegały na komunikacji mailowej. Z czasem, wraz z rozwojem technologicznym, pojawiły się coraz nowsze formy prowadzenia mediacji. Rozwiązywanie sporu może odbywać się obecnie dzięki pomocy komunikatorów internetowych, takich jak np. Skype, a także tworzone są coraz doskonalsze środki do prowadzenia mediacji, takie jak specjalne platformy dedykowane temu celowi. Możliwe stało się zatem prowadzenie mediacji twarzą w twarz, choć nie przy jednym stole, ale z barierą w postaci monitora komputera.

W Unii Europejskiej początków stosowania elektronicznych form rozwiązywania sporów należy upatrywać w XXI w. Ich rozwój nie był tak dynamiczny, jak w Stanach Zjednoczonych¹¹. W Europie nie ma stałego wykazu ilości platform do prowadzenia mediacji, tak jak w przypadku mediacji tradycyjnej, z tego względu trudno oszacować ich liczbę, jednak w wielu krajach europejskich stosuje się mediacje online¹².

Dla przykładu ODR bardzo szybko rozwija się we Włoszech¹³. Funkcjonuje tam internetowy serwis (*Camera di Commercio di Milano*), który jest dostępny dla każdego rodzaju sporu, bez względu na jego zasięg terytorialny. Kolejnym przykładem jest program *RisolviOnline*, szczególnie pomocny w rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Internet. Ważnym przykładem jest także serwis mediacyjny w dziedzinie turystyki prowadzony przez Izbę Handlową we Florencji¹⁴. Z kolei w Wielkiej Brytanii istnieje serwis *ProMediate*, który oferuje mediacje online, prowadzone zarówno telefonicznie, jak i przez Internet¹⁵.

⁸ *Ibidem*, s. 516–517.

⁹ *Ibidem*, s. 518.

¹⁰ K. Mania, *Elektroniczne metody rozwiązywania sporów*, (w:) B. Śliwczyński, L. Łuczak-Noworolnik (red.), *e-Wymiar...*, s. 110; <http://www.cybersettle.com/>.

¹¹ K. Mania, *Online Dispute Resolution*, (w:) M. Araszkiewicz, J. Czapska, M. Pękała, K. Płaszka (red.), *Mediacja...*, s. 363.

¹² *Ibidem*, s. 364.

¹³ K. Mania, *ODR (Online Dispute Resolution)...*, s. 74.

¹⁴ *Ibidem*, s. 74.

¹⁵ Zob. <https://www.promediate.co.uk/> (dostęp: 26.07.2018 r.).

3. PODSTAWY PRAWNE DLA PROWADZENIA MEDIACJI ONLINE

W Polsce mediacja online rzadko jest stosowana. Przykładem miejsc, gdzie prowadzone są mediacje online są Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, Instytut mediacji „In media res” lub portal Bezsadu.pl¹⁶. Nie ma przeszkód prawnych, by mediacja mogła być prowadzona w formie elektronicznej. Choć polskie prawo nie mówi o tym wprost, to jednak ogólne ramy do prowadzenia mediacji online wynikają z art. 183¹¹ k.p.c., zgodnie z którym wyznaczenie posiedzenia mediacyjnego nie jest wymagane, jeżeli strony zgodzą się na przeprowadzenie mediacji bez posiedzenia mediacyjnego¹⁷. Można wnioskować zatem, że posiedzenie mediacyjne może zostać przeprowadzone przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, których definicję zawiera art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną¹⁸ – są to rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.

Rozwiązania ważne dla interesującej nas materii zawiera także akt prawny, jakim jest rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)¹⁹. Podstawą jest dyrektywa 2013/11/UE, dotycząca rozwiązywania sporów konsumenckich w Unii Europejskiej tradycyjnymi metodami (ADR), natomiast rozporządzenie nr 524/2013 stanowi uzupełnienie w zakresie prowadzenia postępowania polubownego w formie internetowej w sporach konsumenckich. Państwa członkowskie implementowały niniejsze akty prawne do lipca 2015 r., natomiast platformy zostały uruchomione w 2016 r. Platformy do prowadzenia sporów konsumenckich funkcjonują w Europie na zasadach dostępności i transparentności, serwisy są także bezpłatne, co znacznie ułatwia rozwiązywanie sporów transgranicznych²⁰.

¹⁶ K. Mania, *Online Dispute Resolution*, (w:) M. Araszkiwicz, J. Czapska, M. Pękała, K. Pleszka (red.), *Mediacja...*, s. 370.

¹⁷ Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego, tekst jedn. Dz.U. z 2018 r., poz. 1360, z późn. zm.

¹⁸ Tekst jedn. Dz.U. z 2019 r., poz. 123.

¹⁹ Zob. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0524> (dostęp: 25.07.2018 r.).

²⁰ K. Południak, *Dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich i rozporządzenie w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich narzędziami poprawy funkcjonowania cyfrowego rynku wewnętrznego?*, „Internetowy Przegląd Prawniczy TBSP UJ” 2014, nr 4, s. 46.

4. MEDIACJA ONLINE – SZANSE

Mediacja online przyczynia się do znacznie szybszego rozwiązania sporu niż w tradycyjnej mediacji i w postępowaniu sądowym ze względu na mobilność i elastyczność stron. Strony nie muszą znajdować się w tym samym miejscu, by móc rozwiązać spór. Jest to niezwykle ważny walor praktyczny, cenny przede wszystkim w relacjach biznesowych. Strony muszą ustalić wspólny termin sesji, jeśli chcą dojść do porozumienia dzięki wideokonferencji, jednak jest to znacznie bardziej wygodne rozwiązanie niż długie podróże. Mediacja online wiąże się także ze znacznie niższymi kosztami i oszczędnością czasu, zwłaszcza dla stron, które mieszkają w różnych krajach²¹. Metoda elektroniczna jest szczególnie dobrą formą rozwiązania sporu, gdy w grę wchodzi niewielkie kwoty pieniędzy, a stronom nie zależy na utrzymywaniu długotrwałych relacji, z tego powodu z powodzeniem może być stosowana w sprawach turystycznych, konsumenckich czy dotyczących handlu w Internecie.

5. MEDIACJA ONLINE – WYZWANIA

Ważnym wyzwaniem elektronicznej formy rozwiązywania sporów jest zachowanie zasady poufności, która jest jedną z podstawowych zasad mediacji tradycyjnej. Zasada ta ma zapewnić stronom poczucie bezpieczeństwa, że żadne informacje nie wyjdą na jaw. Jest to szczególnie istotna gwarancja w sprawach budzących duże emocje, a także w sytuacjach, które budzą wstyd²². Na gruncie polskiego prawa stanowi ją art. 183⁴ § 1 k.p.c., zgodnie z którym postępowanie mediacyjne nie jest jawne. Zasadę poufności gwarantuje także Kodeks Etyki Mediatora, zgodnie z którym zasada poufności oznacza, że wszystko co dzieje się w trakcie postępowania mediacyjnego nie może być przekazywane żadnym instytucjom ani osobie prywatnej. Dostęp do tych informacji mogą mieć jedynie strony i osoby, które uczestniczą w mediacji. Dotyczy to także dokumentacji z przeprowadzonej mediacji, która musi być zabezpieczona przed osobami niepowołanymi. Wyjątek stanowią jedynie bardzo poważne przestępstwa, których popełnienie może zostać ujawnione w trakcie mediacji. Wówczas mediator obowiązany jest do zachowania równowagi między zasadą poufności a zapobieżeniem krzywdzie lub szkodzie²³. Potencjalnym

²¹ S. Kordasiewicz, *Przyszłość alternatywnych metod rozstrzygania konfliktów: Online Dispute Resolution*, (w:) E. Gmurzyńska, R. Morek (red), *Mediacje...*, s. 521.

²² P. Waszkiewicz, *Zasady mediacji*, (w:) E. Gmurzyńska, R. Morek (red), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Warszawa 2018, s. 171.

²³ Polskie Centrum Mediacji, *Kodeks Etyki Mediatora*, Warszawa 2006, s. 5, <http://mediator.org.pl/uploaded/dokumenty/kodeks%202006.pdf> (dostęp: 28.07.2018 r.).

zagrożeniem, ale zarazem wyzwaniem jest ochrona zasady poufności w postępowaniu prowadzonym drogą elektroniczną. W literaturze przyjmuje się, że istnieje więcej stron postępowania mediacyjnego w formie elektronicznej niż w tradycyjnej. Czwartą stroną jest technologia, natomiast piątą dostawca platformy do prowadzenia mediacji²⁴. Wobec tego, aby zniwelować zagrożenie dla danych osobowych osób, które uczestniczą w mediacji online, konieczne jest zapewnienie bezpieczeństwa systemu i wprowadzenie zabezpieczeń, które chroniłyby przed utratą danych, co jednocześnie wzmacniałoby zaufanie stron do korzystania z elektronicznych narzędzi²⁵. Poza tym, forma pisemna prowadzonej mediacji może budzić obawę, co do zachowania poufności przez same strony. Każdy może bowiem skopiować treść rozmów i posłużyć się nią w przyszłości²⁶.

6. ASPEKT PSYCHOLOGICZNY – NOWE UMIEJĘTNOŚCI MEDIATORA

Mediacja prowadzona online stanowi wyzwanie dla mediatora i wymaga doskonalenia umiejętności, zarówno tych, które naturalnie wynikają z jego osobowości, jak i tych zdobytych w trakcie szkolenia. Nowa forma rozwiązywania sporu powoduje konieczność edukacji mediatora w tej płaszczyźnie. Praca nad rozwiązaniem sporu w środowisku wirtualnym sprawia, że ograniczony jest dostęp do komunikatów niewerbalnych, które ujawniają strony mediacji. Tym samym techniki, które sprawdzają się w mediacji tradycyjnej mogą okazać się nieskuteczne w mediacji online. W mediacji, która nie jest prowadzona „twarzą w twarz”, strony nie mają bezpośredniego kontaktu, tym samym naruszona jest zasada bezpośredniości mediacji. Barierej najczęściej stanowi ekran monitora (gdy mediacja prowadzona jest przez komunikatory). W mediacji mailowej bariera ta jest jeszcze większa, strony najczęściej w ogóle się nie widzą. Uniemożliwia to w większym lub mniejszym stopniu obserwację postawy ciała i gestykulacji stron.

Jak dowodzą badania Alberta Mehrabiana, słowa stanowią tylko 7% informacji, które przekazujemy. 93% natomiast to informacje pozawerbalne, jak np. mimika, gesty czy ton głosu²⁷. Rolą mediatora jest pomoc stronom w dojściu do porozumienia, która możliwa jest przy zastosowaniu różnorodnych technik,

²⁴ M. Wasylkowska-Michór, *Elektroniczna mediacja...*

²⁵ K. Mania, *Online Dispute Resolution*, (w:) M. Araszkiwicz, J. Czapska, M. Pękała, K. Płeszka (red.), *Mediacja...*, s. 370.

²⁶ S. Kordasiewicz, *Przyszłość alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów: Online Dispute Resolution*, (w:) E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacja...*, s. 523.

²⁷ R. B. Adler, L. Rosenfeld, R. F. Proctor, *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Poznań 2006, s. 143.

w tym np. aktywnego słuchania, która wskazywana jest jako jedna z najważniejszych umiejętności mediatora²⁸. Mediator musi nabyć także umiejętność rozpoznawania mechanizmów obronnych działających u stron, takich jak np. sublimacja, zaprzeczanie czy wyparcie²⁹. Często reakcja na komunikaty, które strony wysyłają nieświadomie, jest bardzo trudna i wymaga od mediatora dużego doświadczenia, możliwości wnikliwej obserwacji i skupienia. Mediacje prowadzone w sposób asynchroniczny wyłączają tę umiejętność mediatora. Natomiast w mediacjach prowadzonych przez komunikatory lub platformy przeznaczone do tego celu mediator narażony jest na wiele dystraktorów, takich jak awaria systemu, brak połączenia internetowego, brak możliwości uściśnięcia dłoni czy utrzymywania kontaktu wzrokowego w taki sam sposób, jak w świecie realnym. Dotyczy to także interpretacji reaktywności, a więc odczuwania stopnia zaangażowania partnerów interakcji, co wspomagają m.in. techniki aktywnego słuchania³⁰. Mediator ma także ograniczone narzędzia do wpłynięcia na redukcję poziomu napięcia emocjonalnego, jeśli już do niego w danej sprawie dojdzie. Wobec tych ograniczeń nasuwa się pytanie, jak mediator może doprowadzić strony do zawarcia korzystnej ugody? Mediator zatem musi korzystać z nabytych umiejętności w innych warunkach, co jest wyzwaniem dla mediatora i szansą na ciągłe doskonalenie swojej wiedzy.

Aspekt psychologiczny dotyczy także stron i ma inny wymiar. Często przyjmuje się, że mediacje online nie powinny być prowadzone w sprawach o dużym ładunku emocjonalnym, ponieważ sam proces mediacji z założenia ma pełnić rolę oczyszczającą, służącą utrzymywaniu dalszych relacji. W mediacjach online nie dochodzi do bezpośredniego spotkania stron, więc tym samym ta funkcja jest ograniczona³¹. W mediacji online dochodzi także do anonimizacji stron. Strony często nie znają się osobiście, przypisuje się im negatywne intencje.

7. SZTUCZNA INTELIGENCJA

Najdalej idącym, ale dużym wyzwaniem dla mediacji online jest zastosowanie rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji. Dziś temat sztucznej inteligencji podejmowany jest na szeroką skalę, a w niedalekiej przyszłości będzie ona oddziaływała na wiele dziedzin naszego życia. Dla polskiego systemu prawnego

²⁸ Polskie Centrum Mediacji, Kodeks Etyki Mediatora...

²⁹ M. E. Ruszel, *Mechanizmy obronne osobowości „w służbie” mediacji*, (w:) A. Gretkowski, D. Karbarz (red.), *Mediacja w teorii i praktyce*, Stalowa Wola 2009, s. 80.

³⁰ A. Cybulko, *Komunikacja interpersonalna*, (w:) E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Warszawa 2018, s. 136.

³¹ J. W. Goodman, *The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber – mediation websites*, „Duke Law & Technology Review” 2003, Vol. 2, No. 1, s. 10.

rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji w zakresie polubownego rozstrzygnięcia sporów wydają się być odległe, ze względu na niski poziom implementacji mediacji online. Niemniej jednak nie można pominąć nakreślenia tego tematu, który niewątpliwie w przyszłości będzie stanowił wyzwanie dla ODR. Temat sztucznej inteligencji został podjęty przez Europejski Komitet Społeczno-Ekonomiczny (EKES) w opinii „Sztuczna inteligencja: wpływ sztucznej inteligencji na jednolity rynek (cyfrowy), produkcję, konsumpcję, zatrudnienie i społeczeństwo” (2017/C 288/01)³². W opinii wskazano, że nie istnieje jedna definicja sztucznej inteligencji, która obejmowałaby wszystkie kwestie kryjące się pod tym zagadnieniem. Wskazuje się, że są to przede wszystkim dziedziny takie jak *cognitive computing* – algorytmy, które rozumują i rozumieją na wyższym poziomie, zbliżonym do ludzkiego, uczenie maszynowe – czyli algorytmy, które same uczą się rozwiązywać powierzone im zadania, *augmented intelligence* – rozumiana jako nawiązanie współpracy między człowiekiem i maszyną oraz robotyka³³. W opinii wskazano także na cel badań w zakresie sztucznej inteligencji, jakim są m.in. rozumowanie, gromadzenie informacji, planowanie, uczenie się, postrzeganie³⁴. Z powodu tak dużej ingerencji sztucznej inteligencji w sferę ludzkiego życia, EKES nakazuje podejście do technologii na zasadzie *human-in-command*, a więc opartego na ludzkiej kontroli³⁵.

Zgodnie z danymi zawartymi w opinii wielkość rynku sztucznej inteligencji wynosi 664 mln dolarów, natomiast do 2025 r. oczekuje się wzrostu do 38,8 mld dolarów³⁶. W opinii EKES zobowiązał się do moderowania debaty nad sztuczną inteligencją i jej wpływu na społeczeństwo, z racji silnego oddziaływania na wiele dziedzin życia, w tym także sądownictwo, i jak można zakładać, na polubowne rozwiązywanie sporów. Automatyzacja i zastosowanie nowych technologii postępowania w przyszłości mogą objąć swoim zakresem także mediację. Obserwując nowe technologie, które wspomagają procesy sądowe, np. automatyczne odczytywanie akt i wyłanianie odpowiednich przepisów we Włoszech³⁷, można przyjąć, że systemy oparte na sztucznej inteligencji będą prowadziły analizę dostarczanych danych i proponowały najlepsze rozstrzygnięcie sporów za pomocą algorytmów. Nowe technologie prawdopodobnie przyczynią się do odczytywania emocji stron, tak aby łatwiej dopasować najwłaściwsze rozstrzygnięcie. Nowe technologie są przede wszystkim wyzwaniem dla samego media-

³² Opinia Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego, Sztuczna inteligencja: wpływ sztucznej inteligencji na jednolity rynek (cyfrowy), produkcję, konsumpcję, zatrudnienie i społeczeństwo (2017/C/288/01) Dz.Urz. UE C 288 z 31.08.2017 r., s. 1.

³³ *Ibidem*.

³⁴ *Ibidem*.

³⁵ *Ibidem*.

³⁶ *Ibidem*.

³⁷ K. Żączkiewicz, *Sztuczna inteligencja nie wyręczy sędziego i adwokata*, <http://www.kancelaria.lex.pl/czytaj/-/artykul/sztuczna-inteligencja-nie-wyreczy-sedziego-i-adwokata> (dostęp: 28.07.2018 r.).

tora, który wspomagany przez automatyczne rozwiązania, będzie pełnił inną rolę niż dotychczas. Podobnym wyzwaniem dla prawa w przypadku korzystania ze zdobyczy sztucznej inteligencji jest ochrona danych osobowych przy jednoczesnym przestrzeganiu zasady poufności.

8. WNIOSKI

Mediacje online są wygodnym i szybkim sposobem rozwiązywania sporów. Doświadczenia Stanów Zjednoczonych i krajów europejskich pokazują, że metoda elektroniczna może być z powodzeniem prowadzona. Korzystając zatem ze zdobyczy innych krajów, warto rozwinąć polubowne metody rozwiązywania sporów drogą elektroniczną. Niesie to za sobą wiele szans, jak również wyzwań dla polskiego porządku prawnego.

BIBLIOGRAFIA

- Adler R. B., Rosenfeld L. B., Proctor R. F., *Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się*, Poznań 2006
- Bieleń I., *Mowa ciała jako element wykorzystywany w mediacji w sferze publicznej*, „Przegląd Administracji Publicznej” 2013, nr 1
- Cybulko A., *Komunikacja interpersonalna*, (w:) E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Warszawa 2018
- Goodman J. W., *Pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber – mediation websites*, „Duke Law & Technology Review” 2003, Vol. 2, No. 1
- Kordasiewicz S., *Przyszłość alternatywnych metod rozwiązywania konfliktów: Online Dispute Resolution*, (w:) E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Warszawa 2018
- Mania K., *Elektroniczne metody rozwiązywania sporów*, (w:) B. Śliwczyński, L. Łuczak-Noworolnik (red.), *e-Wymiar sprawiedliwości w aspekcie europejskim*, Poznań 2016
- Mania K., *ODR (Online Dispute Resolution) – podstawowe zagadnienia*, „ADR Arbitraż i Mediacja” 2010, nr 1
- Mania K., *Online Dispute Resolution*, (w:) M. Araszkiwicz, J. Czapska, M. Pękala, K. Pleszka (red.), *Mediacja. Teoria, normy, praktyka*, Warszawa 2017
- Polskie Centrum Mediacji, *Kodeks Etyki Mediatora*, Warszawa 2006, <http://mediator.org.pl/uploaded/dokumenty/kodeks%202006.pdf> (dostęp: 28.07.2018 r.)
- Południak K., *Dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich i rozporządzenie w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich narzędziami poprawy funkcjonowania cyfrowego rynku wewnętrznego?*, „Internetowy Przegląd Prawniczy TBSP UJ” 2014, nr 4

- Ruszel M. E., *Mechanizmy obronne osobowości „w służbie” mediacji*, (w:) A. Gretkowski, D. Karbarz (red.), *Mediacja w teorii i praktyce*, Stalowa Wola 2009
- Wasyłkowska-Michór M., *Elektroniczna mediacja – mit czy rozwiązanie na przyszłość?*, „Na Wokandzie” 2011, nr 5, <https://nawokandzie.ms.gov.pl/numer-5/elektronizacja-postepowan/elektroniczna-mediacja-mit-czy-rozwiazanie-na-przyszlosc.html> (dostęp: 28.07.2018 r.)
- Waszkiewicz P., *Zasady mediacji*, (w:) E. Gmurzyńska, R. Morek (red.), *Mediacje. Teoria i praktyka*, Warszawa 2018
- Żączkiewicz K., *Sztuczna inteligencja nie wyreyczy sędziego i adwokata*, <http://www.kancelaria.lex.pl/czytaj/-/artykul/sztuczna-inteligencja-nie-wyreyczy-sedziego-i-adwokata> (dostęp 28.07.2018 r.)

ELECTRONIZATION OF MEDIATION PROCEEDINGS AS A CHALLENGE FOR THE POLISH DISPUTE RESOLUTION SYSTEM

Summary

Online mediation is a convenient and fast way to resolve disputes. The experience of the United States and European countries shows that the electronic method can be successfully carried out. Therefore, using the achievements of other countries, it is worth to develop amicable dispute resolution methods by electronic means. This carries many opportunities as well as challenges for the Polish legal order.

This publication discusses the development of online mediation in the world and the opportunities it brings, both for the parties to the proceedings and for the mediator. Online mediation can be a new challenge for the mediator, which will contribute to the development of his skills. I will also discuss the legal, psychological and technological aspects of the phenomenon in question. The psychological skills of the mediator and their development on a different area – the online level, is a key issue.

KEYWORDS

mediation online, ADR, ODR platform, polish law

SŁOWA KLUCZOWE

mediacja online, ADR, platforma ODR, polski system prawny