

**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI
DEVLETLER ÖZEL HUKUKU BİLİM DALI**

**UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN
Melis ERCAN**

**TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. Feriha Bilge TANRIBİLİR**

Ankara-2012

**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI
DEVLETLER ÖZEL HUKUKU BİLİM DALI**

**UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**HAZIRLAYAN
Melis ERCAN**

**TEZ DANIŞMANI
Prof. Dr. Feriha Bilge TANRIBİLİR**

Ankara-2012

ONAY

Melis ERCAN tarafından hazırlanan "Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri" başlıklı bu çalışma, 15.10.2012 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Özel Hukuk Anabilim Devletler Özel Hukuku Bilim dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



PROF.DR. FERİHA BİLGE TANRIBİLİR



DOÇ. DR. HAYRETTİN ÇAĞLAR



YARD. DOÇ. DR. ALİM TAŞKIN

ÖNSÖZ

Çalışmada, online ortamda veya online ortam dışında gerçekleştirilen işlemler sonucunda meydana gelen uyuşmazlıkların yine online ortamda çözülmesini hedef alan *uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri* inceleme konusu yapılmıştır. Özel bir hukuki düzenlemeye konu olmayan elektronik işlemlerin yol açtığı hukuki problemlerin, mevcut hukuk kuralları ile adil ve hakkaniyete uygun bir çözüme ulaşması zorlaşmıştır. Uyuşmazlıkların, hızla ilerleyen teknolojik gelişmeler karşısında daha karmaşık bir hal alması sebebiyle alternatif çözüm arayışları gündeme gelmeye başlamıştır.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, klâsik hukuk düzenlerinde kuralların uygulanmasında önemli rol oynayan coğrafi sınır kavramını ortadan kaldıran önemli gelişmelerde biridir. Dünyada bu alanda gerçekleştirilen gelişmeleri yakından takip etmek ve ülkemizde de uygulanmasını yaygınlaştırmak amacıyla yüksek lisans tezimizde bu konu işlenerek gerekli farkındalığı oluşturmak amaçlanmıştır.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri konusunu, yüksek lisans tez konusu olarak seçmemde beni destekleyen ve tez yazım sürecimin başından sonuna her aşamasında yardım ve desteklerini esirgemeyen tez danışmanım Sayın Prof. Dr. F. Bilge TANRIBİLİR'e; tüm eğitim hayatım ve özellikle tez çalışmalarımda beni destekleyen aileme sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

**Mart 2012, Ankara
Melis ERCAN**

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER	ii
KISALTMALAR LİSTESİ	vii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YOLLARINA İLİŞKİN TEMEL MESELELER VE GENEL AÇIKLAMALAR

I. ELEKTRONİK TİCARET HAKKINDA GENEL AÇIKLAMALAR	10
A. Elektronik Ticaretin Kavramı ve Tanımları	12
B. Elektronik Ticaretin Tarafları	13
C. Elektronik Ticaretin Türleri	13
1. Elektronik Ticaretin Yapılış Şekli Açısından Türleri	13
2. Elektronik Ticaretin Düzenlediği İlişkiler Açısından Türleri	14
a. İşletmeler Arası Elektronik Ticaret	14
b. İşletme ile Tüketiciler Arasında Elektronik Ticaret	15
c. Tüketiciler Arası Elektronik Ticaret	15
d. İşletme ile Devlet Arasındaki Elektronik İşlemler	17
e. Tüketici ile Devlet Arasındaki Elektronik İşlemler	17
f. İşletme İçi Elektronik Ticaret	18
3. Elektronik Ticarete Karşılaşılan Sorunlar	18
II. GENEL OLARAK ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ	21
A. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Kavramı	21

B. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Çeşitleri	22
1. Arabuluculuk	23
2. Arabuluculuk-Tahkim	24
3. Kısa Yargılama	25
4. Vakıaların Saptanması Yöntemi.....	25
5. Tarafsız Ön Değerlendirme.....	26
6. Müzakere	26
C. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ile Devlet Yargısının İlişkisi.	27
III. UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ	28
A. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri Hakkında Genel Bilgi .	28
B. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinin Tarihçesi.....	34
1. Birinci Aşama: 1995 Yılı ve Öncesi	34
a. Üniversite Öğrencilerinin İnternete Erişimi	35
b. İnternette Ticari Aktivite Yasağının Kaldırılması	37
c. Amazon.com internet sitesinin kuruluşu	37
d. <i>Ebay.com</i> internet sitesinin kuruluşu.....	38
2. İkinci Aşama: 1995 Yılı Sonrası	39
C. UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN OLUMLU VE OLUMSUZ YÖNLERİ	42
1. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinin Olumlu Yönleri.....	42
a. Hakkını Arayan Kişi Açısından Olumlu Yönleri	43
b. Tarafsız Kişi Açısından Olumlu Yönleri.....	48
2. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinin Olumsuz Yönleri.....	50

IV. UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ ALANINDA YAPILAN MUHTELİF ÇALIŞMALAR	53
A. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri Hakkında Yapılan Uluslararası Nitelikteki Çalışmalar	54
1. Milletlerarası Ticaret Odası	54
a. Yapısı.....	54
b. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinde Milletlerarası Ticaret Odası'nın Projeleri	55
2. Elektronik Toplumda Küresel İş Diyalogu	59
3. İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü	61
B. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri Hakkında Yapılan Bölgesel Nitelikteki Çalışmalar	63
1. Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü	63
2. Avrupa Yargı Dışı Ağı	65
C. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri Hakkında Yapılan Ulusal Nitelikteki Çalışmalar	67
1. Federal Ticaret Komisyonu	67
2. Amerikan Barosu Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Komitesi	69
3. Cenevre Üniversitesi Online Uyuşmazlıkları Çözüm Uzman Semineri.....	72

İKİNCİ BÖLÜM

UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM SÜREÇLERİNİN İNCELENMESİ

I.UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN SINIFLANDIRILMASI	76
A. Online Müzakere	77
1. Otomatik Müzakere.....	77

a. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemi Olarak <i>Cybersettle</i> ...	78
(1) <i>Cybersettle</i> Hakkında Genel Bilgiler	78
(2) <i>Cybersettle Müzakere Usulünün İşleyişi</i>	81
b. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemi Olarak <i>Smartsettle</i> ...	84
(1) SmartSettle Aşamaları	85
i. Müzakere Öncesi Hazırlık Aşaması	85
ii. Menfaatlerin Belirlenmesi Aşaması	86
iii. Taraf Memnuniyetinin Sağlaması İçin Pazarlık Aralığının Belirlenmesi Aşaması	87
iv. Tarafsızlığı Sağlama Aşaması	88
v. Faydayı Maksimuma Çıkarma Aşaması	91
vi. Taahhüdü Güvence Altına Alma Aşaması	91
2. Destekle Müzakere	92
a. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemi Olarak <i>SquareTrade</i>	93
(1) SquareTrade Süreci	94
i. Müzakere Öncesi Süreç	94
ii. Doğrudan SquareTrade Müzakere Süreci	97
iii. Arabuluculu Çözüm Süreci	97
B. Online Arabuluculuk.....	98
C. Online Tahkim	99
1. Alan Adı Uyuşmazlıklarının İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tarafından Tahkim Usulü ile Çözülmesi	100
a. Genel Kavramlar	101
b. Tarihçe	104

c. İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkim Usulü	
Şartları	104
(1) İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkim Kurallarının Uygulama Alanı ve Yetkili Tahkim Kuruluşları	104
(2) İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkiminin Maddi Şartları	107
(3) İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkiminin Usul Şartları	110
(4) Değerlendirme.....	114
D. UYUŞMAZLIKLARI ONLINE ÇÖZMEK İÇİN BİR UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM SÜRECİNİN SEÇİLMESİ.....	116
SONUÇ	122
KAYNAKÇA	124
ÖZET	139
ABSTRACT	141

KISALTMALAR LİSTESİ

- ABA** : American Bar Association
- ABD** : Amerika Birleşik Devletleri
- ADNDRC** : Asian Domain Name Dispute Resolution Center
- ADR** : Alternative Disputes Resolution
- AUÇY** : Alternatif Uyuşmalık Çözüm Yöntemleri
- B2C** : Bussiness to Consumer
- BATİDER** : Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi
- CAC** : The Czech Arbitration Court
- ccTLDs** : Country Top Level
- CIETAC** : China International Economic and Trade Arbitration
Commission
- CPR** : Conflict Prevention and Resolutio
- ECC-NET** : The European Consumer Center Networ
- ECODIR** : Elektronik Consumer DisputeResolution
- EDI** : Electronic Data Interchange
- EEJ-NET** : The European Extra-Judical Network

ETKİD	: Elektronik Toplumda Küresel İş Diyalogu
FTC	: Federal Trade Commission
GBDe	: Global Business Dialogue on e-Commerce
gTLDs	: Generic Top Level
HCOFIL	: Hague Conferance on Private International Law
HKIAC	: Hong Kong International Arbitration Centre
ICANN	: Internet Corporation for Assigned Names and Numbers
ICC	: International Chamber of Commerce
ISO	: International Organisation for Standardization
ISP	: Internet Service Provider
ISS	: Internet Servis Sağlayıcıları
ITU	:International Telecommunication Union
MTO	: Milletlerarası Ticaret Odası
NAF	: National Arbitration Forum
NCAIR	: National Conferance Of Authamed Information Resarch
ODR	: Online Dispute Resolution
OECD	:Organisation for Economic Co-operation and Development

- OUTÇ** : Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri
- OTUÇ** : Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü
- OUÇY** : Online Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri
- RUDRP** : Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy
- TBB** : Türkiye Barolar Birliği
- UDRP** : Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy
- UNCITRAL** : United Nations Commission on International Trade Law
- UNCTAD** : United Nations Conference on Trade and Development
- WIPO** : World Intellectual Property Organization
- WTO** : World Trade Organisation

GİRİŞ

Günümüzde hızla ilerleyen teknolojik gelişmeler karşısında gerek hukuki gerek ticari ilişkilerin ve dolayısıyla da uyuşmazlıkların daha karmaşık bir hal alması karşısında farklı çözüm arayışları gündeme gelmiştir. Özel bir hukuki düzenlemeye konu olmayan elektronik işlemlerin yol açtığı hukuki sorunlar, mevcut hukuk kuralları karşısında büyük oranda çözümsüz kalmaya başlamıştır. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri¹, online ortamda gerçekleştirilen veya online ortam dışında meydana gelen uyuşmazlıkların yine online ortamda çözülmesini hedef alan gelişmelerdendir. Klâsik hukuk düzenlerinde kuralların uygulanmasında ülkelerin coğrafi sınırları çok büyük bir rol oynarken, elektronik ortamda bu sınırlar tamamen ortadan kalkmaktadır. İşte sorunlar da tam bu noktada toplanmaktadır. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri bu sorunlara cevap verecek nitelikte olan önemli bir uyuşmazlık çözüm metodu olarak karşımıza çıkmaktadır. Önemli olan husus dünyada bu alanda gerçekleştirilen gelişmeleri yakından takip etmek ve ülkemizde de uygulanmasını yaygınlaştırmaktır.

Teknolojinin gelişmesi ile internetin getirdiği hizmet ve yenilikler artmıştır. Bu yenilikler beraberinde birçok sorunu meydana getirmiştir. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri bu sorunların gündeme gelmesiyle birlikte gelişmeye başlamıştır. Söz konusu sorunları, coğrafi sınırların önemini kaybetmesi, yabancı unsurlu uyuşmazlıkların sayısının artması ve buna bağlı olarak uygulanacak hukuk sorununun gündeme gelmesi, kanunlar ihtilafı kapsamında yabancı unsurlu uyuşmazlıkların çözümlenmesi sonucunda çıkan kararların tanınması ve tenfizi meselesi, devlet yargısının

¹ “Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri” ifadesi “Online Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri” ile aynı anlama gelmekte olup tez başlığında ve tez kapsamında incelenen konularda genel olarak “Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri” ifadesi kullanımı tercih edilmiştir.

adil ve hakkaniyete uygun çözümler sunmaktan uzaklaşması olarak belirtmek mümkündür.

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, bütün sistemler elektronik ortama taşınmış ve birçok sorun sanal ortamlarda meydana gelmeye başlamıştır. Bütün sistemlerin elektronik ortama taşınmasıyla beraber coğrafi sınırlarda önemi yitirmeye başlamıştır. Bilindiği üzere geleneksel devlet yargısının yetkisinin belirlenmesinde coğrafi sınırlar büyük önem taşımaktadır. *Yabancı bir mahkeme kararının, başka bir ülkede de aynı etkiye sahip olabilmesi için tanıma ve tenfiz kurumlarının devreye girmesi gerekmektedir. Yabancı bir mahkeme kararının tanınması gereği, milletlerarası hukukta yabancı bir mahkeme kararının tanınmasına ilişkin bir mükellefiyetin bulunmadığını da gösterir. Söyle ki, bir devlet yabancı mahkeme kararlarını tanımak zorunda değildir. Her devlet yabancı mahkeme kararlarının tanıma ve tenfiz şartlarını kendi milletlerarası usul hukuku çerçevesinde tayin eder. Her mahkeme kararı onun verildiği devletin yargı hakkına istinad eden bir hâkimiyet fiilidir. Bu hâkimiyet fiili de prensip olarak sadece verildiği ülke sınırları içerisinde etkili olur. Bu sebeple her devlet, yabancı bir mahkeme kararını tanıyıp tanımayacağını veya hangi şartlar altında tanıyacağını tayin eder². Yabancı bir mahkeme kararının tanınması, onun kesin hüküm kuvvetinin ülkeye teşmili anlamına gelir. Yabancı kararın hukuki neticeleri, yabancı mahkeme devletin hukukuna göre tayin edilir³. Tanınmayan yabancı bir mahkeme kararı, bir mahkeme ilamı olarak herhangi bir hukuki etkiye sahip olamamaktadır. Yabancı bir hükmün tanınması, ona tanındığı ülkede icra kabiliyeti vermez, onu kendiliğinden icra edilir hale getirmez⁴. Yabancı unsurlu uyuşmazlıkların çözümü sonrasında verilen mahkeme kararlarının başka bir ülkede hüküm ifade edebilmesi için tanıma ve tenfiz kavramlarının devreye girmesi gerekmektedir⁵.*

² Ergin Nomer; **Devletler Hususi Hukuku**, 19.Bası, Beta Yayınevi, İstanbul 2011, s.463.

³ Nomer, **a.g.e.**, s.479-480.

⁴ Nomer, **a.g.e.**, s.479-480.

⁵ Nomer, **a.g.e.**, s.482.

Teknolojinin gelişmesine paralel olarak artan internet kullanımı elektronik ticaretinde artmasına olanak sağlamıştır. Elektronik ticaretin artmasıyla birlikte coğrafi sınırlar önemi yitirmeye başlamış ve çıkan uyuşmazlıkların büyük bir çoğunluğunda da yabancılık unsuru gündeme gelmeye başlamıştır. Uyuşmazlıklarda yabancılık unsurunun olması, uygulanacak hukukun belirlenmesi, yargılama sonucunda verilen kararın başka ülkelerde de geçerli olabilmesi, icrai bir etkiye sahip olabilmesi tanıma ve tenfiz kurumlarının devreye girmesine sebebiyet vermektedir. Bu durum da, uyuşmazlıkların çözüm sürecini arttırmaktadır. Elektronik ortamda meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünde devletlerin kendi iç hukuk sistemlerinin yetersiz kalmaya başlaması ve bu sistemlerin hakkaniyete uygun çözümler sunmaktan uzaklaşması uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde alternatif yolların arayışına neden olmuştur. Mahkemelerin aşırı iş yükünün olması, yargılamanın uzun sürmesine, bu durumda adil yargılanma hakkının bir unsuru olan makul sürede yargılama ilkesine aykırılık oluşturmasına ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, devlet mahkemelerindeki yargılamaya alternatif teşkil eden uyuşmazlık çözüm yöntemleri olarak tanımlanabilir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, devlet yargısının yerine ikame edilmeye çalışılan yöntemler olmayıp küçük çapta olan ve kamu düzenini ilgilendirmeyen uyuşmazlıklarda vatandaşlara tanınmış olan bir imkândır. Ancak teknolojinin gelişmesi sonucunda ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümünde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri de yetersiz kalmaya başlamıştır. Bunun nedeni ise uyuşmazlıkların elektronik ticaret sonucunda ortaya çıkması ve çözüm aşamasında teknolojinin devreye girmemesidir. Elektronik ticaret, hizmetlerin ve ürün stok, değişim, reklam, dağıtım ve ödenmesinde elektronik iletişimin kullanıldığı faaliyetlerin tümünü ifade etmektedir. Elektronik ticaretin, geleneksel yolla ticarete oranla büyük avantajları bulunmaktadır. Bu avantajlardan en önemlisi elektronik ticaretin kolay, pratik ve tasarruflu bir ticaret yöntemi olmasıdır. Dolayısıyla, elektronik ticaret sırasında karşılaşılan uyuşmazlıkların çözümünün de kolay ve pratik

olması gerekmektedir. Bu kapsamda, teknolojinin sağladığı imkânlar devreye sokularak, elektronik ticaret sırasında karşılaşılan uyuşmazlıkların çözümünde de teknolojinin devreye girmesi gerekmektedir. Başka bir ifadeyle, elektronik ticaret sırasında meydana gelen uyuşmazlıkların, çözüm yöntemleri de, elektronik ticareti teşvik edici nitelikte olmalıdır.

Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinin, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri ve Elektronik Ticaret konuları ile yakından ilgili olması nedeniyle bu konularda genel bir açıklama yapılmış olup tez çalışması Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri konusunun incelenmesiyle sınırlandırılmıştır. Bu sınırlandırmada, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri ve Elektronik Ticaret konularının çok geniş olması ve bu konularda yazılmış birçok eserin olması etkili olmuştur. Yukarıda belirtilen nedenlerin yanında, siber uzay ve internet hukukunda internetin kullanım alanlarının çok çeşitli olması ve elektronik ticarete kuralların açık bir şekilde belirlenmesi ihtiyacından ötürü uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri inceleme konusu yapılmıştır. Bu konuyla ilgili yazılmış eserlerin sınırlı olması ve Türk Hukuku'nda bu konuya ilişkin özel bir çalışmanın yapılmamış olması bu konunun tez konusu olarak seçilmesinde önemli rol oynamıştır. Gelişmekte olan bu alanın inceleme konusu yapılmasıyla Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinin Amerika ve Avrupa'daki uygulamaları incelenerek Türkiye'de bu alanda yapılan ve yapılması planlanan çalışmalara katkı sağlaması amaçlanmaktadır.

Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinin incelenmesini hedef alan tezimiz iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde *Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yollarına İlişkin Temel Meseleler ve Genel Açıklamalar* başlığı altında, elektronik ticaret ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri hakkında genel bilgilere yer verildikten sonra uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerine ilişkin açıklamalara geçilecektir. Elektronik ticaret hakkında açıklama yapılırken elektronik ticaretin tanımına, taraflarına ve türlerine ilişkin bilgiler verilecek ve elektronik ticaret sırasında karşılaşılan sorunlar ele

alınacaktır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemine ilişkin açıklamalarda ise, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi kavramına, çeşitlerine ve alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin devlet yargısı ile olan ilişkisine yer verilecektir.

Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri başlığı altında ise, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerine ilişkin genel bir bilgi verildikten sonra uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin tarihçesi iki aşamaya ayrılarak incelenecektir. Bu aşamalar, 1995 yılı öncesi ve 1995 sonrasıdır. İnternetin çok köklü bir geçmişi olmamasına rağmen çok kısa bir zaman dilimi içerisinde gelişerek büyümesi ve yaygınlaşması incelenmesi gereken bir olgu olup, online uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin tarihçesi kapsamında gerektiği ölçüde ele alınacaktır. Esasen Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri de on-on beş yıllık kısa bir geçmişe sahiptir. Amerika'da yaklaşık on beş yıldır uygulanmasına rağmen Avrupa'da henüz yeni uygulama alanı bulmaktadır. Dünya uygulamasında alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden arabuluculuk oldukça yol almış durumda olmasına rağmen ülkemiz Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ile ülkemiz, gündemine çok yakın bir zamanda girmeye başlamıştır. Dünya uygulamaları, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine bile alternatif olabilecek çözüm yollarına yönelmişken ülkemizin oldukça geç yola başladığını üzümlere belirtmek gerekmektedir.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde sorun yaratabilecek tarafsızlık, mekân ve zaman sorunu, tarafların bir araya gelmeyi isteyip istememeleri gibi problemler en aza indirilmeye çalışılarak uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda tezimizde uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin olumlu ve olumsuz tarafları incelenecektir.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin olumlu ve olumsuz yönleri inceleme konusu yapıldıktan sonra uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri alanında yapılan muhtelif çalışmalara yer verilecektir. Yapılan bu çalışmalar, uluslararası, bölgesel ve ulusal niteliklerine göre ayrı başlıklarda incelenecek olup uluslararası nitelikteki çalışmalar başlığı altında, Milletlerarası Ticaret

Odası, Elektronik toplumda Küresel İş Diyalogu ve İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü; bölgesel nitelikteki çalışmalar başlığı altında, Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü ve Avrupa Yargı Dışı Ağı; ulusal nitelikteki çalışmalar başlığı altında ise Federal Ticaret Komisyonu, Amerikan Barosu Alternatif Uyuşmazlık Komitesi ve Cenevre Üniversitesi Online Uyuşmazlıkları Çözüm Uzman Semineri inceleme konusu yapılacaktır.

Online işlemler ve uyuşmazlıkların online çözümleri arasında uluslararası düzeyde yeknesak bir düzenlemeye duyulan gereksim bu çalışmaların yapılmasında önemli rol oynamıştır. İnternetin doğası gereği herhangi bir sınırı yoktur ve elektronik ticaretin içindeki tüm oyuncular, yaptıkları herhangi bir işlemin kendi ülkeleri dâhil herhangi bir ülkeyi kapsayabileceğinin bilincindedirler. Çalışma gruplarının temel hedefi, üyelerinin görüş ve tecrübeleri yoluyla öğrenmek ve karmaşık online ortamın önemli meselelerini tespit etmeye çalışmaktır. Sanal dünya sınırsız bir alan olduğu için sürekli olarak bazı çizgilerin çizilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu çizgileri çizmek ve sınırları belirlemek bu şekildeki toplu çalışma grupları ile daha kolay ve daha mümkün hale gelmektedir.

Tezimizin ikinci bölümünde, uyuşmazlıkların online çözüm süreçleri inceleme konusu yapılacaktır. Bu kapsamda, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, online müzakere, online arabuluculuk ve online tahkim olarak üç ayrı sınıfta incelenecektir. Online müzakere, otomatik müzakere ve destekle müzakere olmak üzere iki ayrı alt başlıkta incelenecektir. Otomatik müzakerenin tanımı yapıtıktan sonra bu müzakere türüne örnek olan *Cybersettle* ve *Smartsettle* sistemleri incelenecektir. Destekle müzakere başlığı altında ise bu müzakere türünün tanımı yapıldıktan sonra *SquareTrade* sistemi ve süreçleri hakkında bilgi verilecektir. Online Arabuluculuk hakkında kısa bir açıklama yapıldıktan sonra online tahkim inceleme konusu yapılacak olup *Alan Adı Uyuşmazlıklarının İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tarafından Tahkim Usulü ile Çözülmesi* yöntemi incelenecektir. Bu kapsamda, *SquareTrade*, *Cybersettle*, *SmartSettle* gibi

başlıca sistemler hakkında inceleme yapılmış olup bu sistemlerin işleyiş süreçleri konusunda görsel anlatımlar yardımıyla açıklamalar yapılacaktır. Başka bir ifadeyle, Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerine başvurmak isteyen bir kişinin karşılaşacağı, hangi internet sitesine gireceği, hangi programları kullanacağı, hangi süreçleri takip edeceği gibi birçok sorunun cevabını içerir açıklamalara ve incelemelere yer verilecektir. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri hem hukuki hem teknik bir bilgi birikiminin sonucunda ortaya çıkmıştır. Bundan dolayı tezimizde salt hukuki ve teorik açıklamalara yer vermek yanında pratik uygulamaların nasıl olduğu konusunda da açıklamalara yer verilecektir. Dünyadaki gelişmeler karşısında geriden başladığımız yarışta zaman kazanabilmek için konumuzla ilgili güncel eğilimleri gerek teorik bilgi gerekse pratik uygulamalar ışığında takip etmemiz hatta takip etmekle yetinmeyip yapılacak yasal düzenlemeleri bu yöndeki gelişmelere olanak verebilecek esneklikte kaleme almaya başlamalıyız.

BİRİNCİ BÖLÜM

UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YOLLARINA İLİŞKİN TEMEL MESELELER VE GENEL AÇIKLAMALAR

Uyuşmazlıkların en klâsik ve yasal çözüm yolu uyuşmazlıkların devlet yargısı tarafından çözümlenmesidir. Uyuşmazlıkların devlet yargısı ile çözümü, taraflara güven vermektedir. Günümüzde devlet yargısı halen esaslı bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak mevcudiyetini korumasına rağmen alternatif çözüm yöntemlerinin arayışları da devam etmektedir.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, online ortamda veya online ortam dışında meydana gelen uyuşmazlıkların yine online ortamda çözümlenmesini ifade etmektedir. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri esasen iki geniş alan ile yakından bağlantılıdır. Bunlar elektronik ticaret ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleridir. Başka bir ifadeyle, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, elektronik ticaret ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden bağımsız düşünmek mümkün değildir.

Elektronik ticaretin gelişmesiyle birlikte meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünde devlet yargısının yetersiz kalmaya başlaması alternatif yolların aranmasına sebebiyet vermiştir. Elektronik ticaretin gelişmesi için girişimlerde bulunulurken meydana gelebilecek uyuşmazlıkların adil ve hakkaniyete uygun bir şekilde çözümlenmesi için gerekli yapılanmaların ve sistemlerin oluşturulması da göz ardı edilmemelidir. Bunun nedeni ise uyuşmazlıkların klâsik çözüm yolları ile tatmin edici bir şekilde çözümlenebilmesi olanağının ne yazık ki pek mümkün olmamasıdır. Elektronik ticaretin gelişebilmesi için internette güven ortamının oluşması şarttır ve bu güvenin sağlanması için tarafların uyması gereken kurallar açık bir şekilde belirlenmelidir.

Elektronik ticarete meydana gelen uyuşmazlıklar, ulusal mahkemeler ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri tarafından ele alınan

uyuşmazlıkların yapılarından farklıdır. Elektronik ticarete online olarak ticari bir işe girişilmektedir. Bu durum karşısında siber uzayda uyuşmazlığın nerede meydana geldiği sorunu gündeme gelmektedir. Hâlihazırda bu uyuşmazlıklar milli hukuklar tarafından çözümlenmeye çalışılmaktadır. Ancak coğrafi sınırlarla yetkisi belirlenen mahkemeler, coğrafi sınır tanımayan elektronik ticarete meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünde yetersiz kalmaktadır. Tarafların mahkemeye ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine gitme yolu her zaman açıktır. Ancak unutulmaması gereken bir husus tarafların elektronik ortamda işlem yapmayı tercih etme nedenleridir. Taraflar, elektronik ortamda işlem yapmayı daha masrafsız ve kolay olduğu için tercih etmektedir. Dolayısıyla elektronik ticaret sırasında meydana gelen uyuşmazlıkların çözüm yöntemleri de yine elektronik ticareti teşvik edici nitelikte olmalıdır.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri de devlet yargısına bir alternatif olduğundan esasında bu yöntemleri alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin bir uzantısı olarak düşünmek çok yanlış olmayacaktır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri her şeyden önce tarafların tasarruf edebilecekleri haklara ilişkin olup çözüm prosedürü neticesinde ortaya çıkan kararın bağlayıcılığını kabul etme konusunda tarafların özgürlüğü söz konusudur. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, esnek bir yapıya sahip olup daha çok taraflar arası görüşmelere dayanmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin diğer özellikleri de taraf menfaatine dayalı olması, gizlilik konusunda devlet yargısına göre daha hassas olması ve usul ekonomisi açısından daha avantajlı olması şeklinde belirtilebilir⁶. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin genel özelliklerine bakıldığında, söz konusu özelliklerin online uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle de örtüşür nitelikte olduğu görülmektedir.

Devlet yargısı sonucunda ortaya çıkan kararlar taraflar açısından kesin, bağlayıcı ve icra edilebilir nitelikte iken alternatif uyuşmazlık çözüm

⁶ Malike Polat, **Milletlerarası Usul Hukukunda Arbuluculuk**, Yetkin Basımevi ,2010, s. 30-34.

yöntemleri sonucunda ortaya çıkan kararların etkisi devlet yargısındaki kadar güçlü bir niteliğe sahip değildir. Ancak unutulmaması gereken bir husus, tarafların alternatif çözüm yollarını gönüllü olarak seçmesidir. Taraflar uyuşmazlığı çözme konusunda hem fikirdedir. Tarafların alternatif yollara başvurması, onların devlet yargısına başvurmasına engel bir durum teşkil etmemektedir. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri de gönüllük esasına dayandığından alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle benzer bir yapıya sahiptir.

Tahkim, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve devlet yargısı arasındaki ilişkinin belirlenmesi, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri niteliğinin ortaya çıkması açısından önemli bir husustur. Tahkim esasında hem alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin özelliklerini hem de devlet yargısının özelliklerini taşımakla beraber genel itibariyle devlet yargısına daha yakın bir yapıya sahiptir⁷. Tahkim, uluslararası ticari uyuşmazlıkların çözümü açısından önemli rol oynamaktadır. Tahkim neticesinde, elde edilen kararlar bağlayıcıdır ve icrai bir niteliğe sahiptir. Milletlerarası ticari tahkim neticesinde verilen tahkim kararların tanınması ve tenfizi konusunda uluslararası alanda kolaylıklar sağlanmıştır.

Elektronik ticaret ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri konusunda genel açıklamalar yapıldıktan sonra uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri incelenecek olup bu uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin tanımına, tarihçesine, olumlu ve olumsuz yönleri ile bu alanda yapılan muhtelif çalışmaların açıklamalarına yer verilecektir.

I. ELEKTRONİK TİCARET HAKKINDA GENEL AÇIKLAMALAR

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin elektronik ticaret ile çok sıkı bir ilişkisi bulunmaktadır. Elektronik ticaretin gelişmesiyle beraber meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünde geleneksel devlet yargısı ve

⁷ Polat, a.g.e., s.57.

geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri yetersiz kalmaya başlamıştır. Dolayısıyla, elektronik ticaretin gelişmesi aslında online uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin gelişmesine sebebiyet vermiştir.

Elektronik ticaretin en önemli gelişme süreci 1996 yılı ve sonrası olarak kabul edilmekle birlikte dünyada elektronik ticaretin izlerine 1960'lı yıllarda bile rastlandığı bilinmektedir⁸. 1960'lı yıllarda Amerika Birleşik Devletleri'nde *Elektronik Veri Alışverişi (EDI- Electronic Data Interchange)* tekniği ile elektronik ticaret yapılmaktaydı. *Elektronik Veri Alışverişi* tekniği, işletmelerin bilgisayar sistemleri arasında ticari işlem yapmayı sağlayan, standart dokümanların iletilmesine olanak sağlayan bir tekniktir. Bu tekniğin, perakendecilik ve dağıtım sektöründe kullanımı yaygındır. Bu teknik, 1960'lı yıllarda elektronik veri alışverişinin, kapalı bir ağ üzerinden gerçekleştirilmesi (genele açık olmaması) ve kurulum maliyetlerinin yüksek olması nedeniyle işletmeler tarafından yaygın uygulama alanı bulamamıştır. Buna karşılık, internetin, *Elektronik Veri Alışverişi* tekniğine oranla düşük maliyetli olması, interneti elektronik ticaret açısından temel aktör haline getirmiştir⁹.

İnternetin dünya genelinde standartlaşması sonucunda elektronik ticaret hızla gelişmiştir ve gelişmeye de devam etmektedir. Elektronik ticaretin dünya üzerinde küresel bir harekete dönüşmesine yol açan unsurlar; elektronik ticaretin ticari anlaşmaların gerçekleşmesini teşvik edici önemli bir role sahip olması, elektronik ticaretin ekonomik büyümeyi teşvik edici bir yapıya sahip olması, bazı güvenlik sorunları bulunmasına rağmen elektronik ticaretin işletmeler arasındaki ölçek farkını gözetmeksizin rekabet şansını dengelemesi, hatta ülkeler açısından da bir rekabet unsuru olarak görülmesi şeklinde belirtilebilir¹⁰.

⁸ Donald James Johnston, *Global Electronic Commerce Realizing The Potential" Masters of the Wired World*, Financial Times Pitman Publishing, 1999, s.19.

⁹ Muammer Zerenler, *Digital İş Yaşamı: Tüm Boyutlarıyla Elektronik Ticaret*, Gazi Kitapevi, Aralık 2007, s.37.

¹⁰ Johnson, a.g.e., s.230.

“Elektronik ticaret, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler arasındaki gelişmişlik farkını azaltıcı bir etki yapar”¹¹. Gelişmekte olan ülkelerin işletmeleri, gelişmiş pazarlara olan mesafenin ve ülkelerarası sınırların engellerinden, elektronik ticaretin sağladığı zaman ve mekânın önemsenmemesi ve esnek uygulamaların sağladığı kolaylıklar sayesinde kısa sürede kurtulabilirler¹².

İnternet, bilgiye ulaşmanın, bilgiyi iletme ve paylaşmanın, zaman ve coğrafi sınır tanımayan en hızlı ve en verimli aracıdır. İnterneti geleneksel iletişim ortamlarından ayıran en önemli özellik, etkileşimdir. İnternet sadece bir iletişim ortamı değil, aynı zamanda alıcı ve satıcıların bir araya geldiği sanal bir pazardır¹³.

Elektronik ticaret hacminin, internet kullanım oranıyla yakından ilişkisi bulunmaktadır. Gelişmiş ülkelerin internet alt yapısına büyük önem verdikleri görülmektedir. İnternet alt yapısına verilen önem, gelişmiş ülkelerin sahip olduğu elektronik ticaret hacminin diğer ülkelere göre daha yüksek olmasının en önemli nedenleri arasında yer almaktadır¹⁴.

Elektronik ticaret ve online uyuşmazlık çözüm yöntemleri arasındaki bu sıkı ilişki göz önüne alındığında elektronik ticaret kavramıyla ilgili açıklama yapma ihtiyacı gündeme gelmektedir.

A. Elektronik Ticaretin Kavramı ve Tanımları

Elektronik ticaret, hizmetlerin ve ürünlerin stok, değişim, reklam, dağıtım ve ödenmesinde elektronik iletişim kanallarının kullanıldığı faaliyetler bütünüdür¹⁵. Bir başka tanıma göre ise elektronik ticaret; satın alma

¹¹ Albert Angehrn; “Design Mature Internet Business Strategies: The ICTD Model”, **European Management Journal**, XV, Ağustos, 1997, s.38.

¹² Zerenler, **a.g.e.**, s.39.

¹³ Zerenler, **a.g.e.**, s.39.

¹⁴ Zerenler, **a.g.e.**, s.49.

¹⁵ Zerenler, **a.g.e.**, s.61.

taleplerinin tedarikçilere, elektronik veri değişimi sistemi (EDI) aracılığıyla iletilmesi, işlemlerin gerçekleşmesi için faks ve elektronik posta kullanımı, bankamatiklerin ve akıllı kartların ödemeler için kullanımı, internetin ve elektronik hizmetlerin kullanımı gibi çok çeşitli platformların bir arada kullanılmasındır¹⁶.

B. Elektronik Ticaretin Tarafları

Geleneksel ticarete olduğu gibi elektronik ticarete de taraf olabilecek şahıs, tüzel kişi ve kamu kurumları çok sayıdadır. Bunlardan bazıları; alıcılar, satıcılar, üreticiler, bankalar, komisyoncular, sigorta şirketleri, nakliye şirketleri, özel sektör bilgi teknolojileri, sivil toplum örgütleri, üniversiteler, onay kurumları, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ve diğer kamu kurum ve kuruluşları olarak belirtilebilir¹⁷.

C. Elektronik Ticaretin Türleri

Elektronik ticaretin türleri, elektronik ticaretin yapılış şekli ve düzenlediği ilişkiler bakımından iki ayrı başlık altında incelenecektir.

1. Elektronik Ticaretin Yapılış Şekli Açısından Türleri

Elektronik ticaret, ticarî faaliyetin yapılış şekline göre de iki tür faaliyeti kapsamaktadır. Bunlar “*Doğrudan Elektronik Ticaret*” ve “*Dolaylı Elektronik Ticaret*” olarak adlandırılmaktadır.

“*Doğrudan Elektronik Ticaret*”; video görüntüsü, ses, metin, yazılım gibi içeriği sayısallaştırılmış hizmetler içeren verilerin, yani sanal olarak adlandırılabilir fiziki varlığı olmayan mal ve hizmetlerin tanıtımının, siparişinin, ödemesinin ve dağıtımının internet üzerinden (online) olarak yapılmasıdır¹⁸. “*Dolaylı Elektronik Ticaret*” ise; posta, kargo ve kurye gibi

¹⁶ Philip Kotler, **Marketing Management**, The Millenium Edition, Prentice Hall, N.J.2000, s663.

¹⁷ Fırat Keskin, “Avrupa Birliği Hukukunda Elektronik Ticaret ve Türkiye’deki Gelişmeler”, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2008, s.7.

¹⁸ DPT, “Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas

geleneksel yöntemler kullanılarak dağıtılması gereken malların tesliminin, siparişin elektronik ortamda yapılması suretiyle gerçekleştirilmesidir¹⁹.

2. Elektronik Ticaretin Düzenlediği İlişkiler Açısından Türleri

Elektronik ticaret, değişik kişi ve gruplar arasında yapılabilmektedir. Elektronik ticarete tarafları esas alan bir sınıflandırma yapıldığında altı farklı elektronik ticaret türünün olduğu görülmektedir²⁰. Bunlar, işletmeler arası elektronik ticaret, işletme ile tüketici arasında elektronik ticaret, tüketiciler arası elektronik ticaret, işletme ile yönetim arasındaki elektronik ticaret, tüketici ile yönetim arasındaki elektronik ticaret ve işletme içi elektronik ticarettir.

a. İşletmeler Arası Elektronik Ticaret

İşletmeler arası elektronik ticaret, firmaların kendi aralarında yaptıkları ticareti ifade etmektedir. Bu ticaret türü, genellikle kapalı ağlar üzerinden yürütülen faaliyetleri içermektedir. İnternet ortamında, elektronik ticaret, şirketler tarafından 1996 yıllarında yoğun olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bundan önceki yıllarda elektronik ticaret, işletmelerin kendi aralarında ve belirli müşterileri ile bilgi alışverişinde/ticari ilişkide buldukları ve üçüncü taraflara kapalı olan uygulamaları ifade etmekteydi. Bu uygulamalarda *elektronik veri değişimi* (EDI) yöntemi kullanılmaktaydı. *Elektronik veri değişimi*, 1990'lı yılların ortalarında Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa'da yoğun olarak kullanılmaya başlanmıştır. Dünya Bankası'nca 1995 yılında yapılan bir araştırmada, Avrupa'da EDI kullanan şirketlerin sayısının otuz bini bulunduğu tespit edilmiştir. İnternet üzerinden yapılan elektronik ticaret ise, EDI'den farklı olarak, yalnız belirli üretici, sağlayıcı, dağıtıcıları bir araya

Komisyonu Raporu", Ankara, 2001, s. 12, (çevrimiçi) <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf>, 18.10.2007; Ulvi Altınışık, **Elektronik Sözleşmeler**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2003, s. 26.

¹⁹ Buket Öztuna Cox, **Avrupa Birliği Hukukunda Elektronik Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler**, İstanbul Pusula Yayıncılık, 2002, s.10.

²⁰ Gazanfer Erbaşlar, Şükrü Doktor, **Elektronik Ticaret**, Ankara, Nobel Yayınevi, 2008, s.13.

getirmeyip, internet erişimi olan her bir kullanıcıya eşit fırsatlar yaratabilmektedir²¹.

b. İşletme ile Tüketiciler Arasında Elektronik Ticaret

İşletme ile tüketiciler arasındaki elektronik ticaret, internet üzerinden yapılan ticaretin en cazip kısmını oluşturmaktadır. Elektronik alışveriş, bilgilendirme hizmetleri, elektronik ödeme, online banka ve sigortacılık, ücretli televizyon hizmetleri bu kapsamda değerlendirilmektedir²². Elektronik ticaretin bu şeklinin gelişmesinde *Amazon* ve *Barnes&Noble* gibi kitapçıların çok önemli bir katkısı olmuştur. 2002 yılında yapılan bir araştırmaya göre tüketiciler en çok sinema, tiyatro bileti, kitap gibi şeyleri internet üzerinden alıyorlarmış²³. Tüketicinin korunması da bu ilişkinin ikinci ayağını oluşturmaktadır. Bu ticaretin hacmi, işletmeler arasındaki elektronik ticaretin hacmine oranla daha düşük seviyededir. Bunun en önemli nedenlerinden biri tüketici için internette güvenilir bir elektronik ticaret ortamının tam olarak oluşturulamamasıdır.

c. Tüketiciler Arası Elektronik Ticaret

Elektronik ticaretin gelişmesiyle ve yaygınlaşmasıyla beraber tüketicilerin sadece işletmelerle değil diğer tüketicilerle de ticaret yapma olanağı mümkün hale gelmiştir. Tüketiciler arası elektronik ticaret, tüketicilerin özellikle kullanılmış eşyalarını ya da tüketicilerin kendilerinin ürettikleri birtakım ürünleri bir aracı işletme ile belirli koşullar altında pazarlayabilecekleri bir modeldir²⁴.

Elektronik ticaretin bu modelinde açık arttırma süreci bulunmaktadır. Burada satılan malın adedi sınırlıdır ve satıcı bundan dolayı bir alt limit ve

²¹ Erbaşlar, **a.g.e.**, s.13-14.

²² Erbaşlar, **a.g.e.**, s.14.

²³ Turgay Sarıakçalı, **İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler**, Seçkin, Ankara 2008,s.26.naklen Ene, s.110.

²⁴ Zerenler, **a.g.e.**,s.66.

süre koyarak, o süre sonunda en yüksek rakamı önerenlere satmaktadır. Bu alt yapıyı kuran şirket de satış işlemi üzerinden komisyon almaktadır. Başka bir ifadeyle, alt yapıyı kuran şirketin aslında alacak ya da satacak bir malı bulunmamaktadır. Tek amaç, alıcı ve satıcıyı buluşturmadır. Tüketiciler arası elektronik ticaret öncelikli olarak ilgili tüccar-tüketici ve geleneksel tüketici arasında gerçekleşmektedir²⁵. Tüketiciler arası elektronik ticaretin işletmeler arası elektronik ticarete oranla daha yavaş büyümesine rağmen, ticaretin bu alandaki etkileri de göz ardı edilebilecek nitelikte değildir²⁶.

Tüketiciler arası elektronik ticaret *Ebay* ile bir örnek haline gelmiştir. Siteye yaklaşık iki yüz üç milyon kişi üyedir ve yaklaşık dört yüz bin adet üzerinde yeni ürün her gün siteye eklenmektedir²⁷. *Ebay* tek başına “Dünyanın Online Pazarı” olarak anılmakta ve internette en popüler alışveriş noktası olarak bilinmektedir²⁸. *Ebay* sitesine kayıtlı üyeler satılık ürünleri arayabilirler. Satış, minimum teklif fiyatını listeleyen bir ihale süreci ile bu teklif ile bağlı olan alıcılar arasında gerçekleşmektedir. Açık arttırma bittikten sonra satıcının satışı sonuçlandırmak için bazı adımlar atması gerekmektedir. Satıcı, alıcıya genellikle elektronik posta yoluyla spesifik bilgileri vermek zorundadır²⁹. *Ebay* sitesinin bir benzeri ülkemizde www.gittigidiyor.com³⁰ internet sitesinde uygulanmaktadır.

²⁵ Colón-Fung Ivonnely, “Protecting The New Face Of Entrepreneurship: Online Appropriate Dispute Resolution and International Consumer-To-Consumer Online Transactions”, **Fordham Journal of Corporate & Financial Law**, 2007, Vol. 12 Issue 1, s.235.

²⁶ Ivonnely,, **a.g.e**; s.235.

²⁷ Ivonnely,, **a.g.e**; s.235.

²⁸ eBay, About eBay, (Online)<http://pages.ebay.com/aboutebay.html>, 12 Mayıs 2010.

²⁹ eBay, Sell Your Item, (Online) http://pages.ebay.com/help/sell/close_deal_ov.html#contact_your_buyer , 12 Mayıs 2010.

³⁰ Gittigidiyor.com bir EBay ortaklığıdır. Türkiye'de bireylerarası elektronik ticaretin gelişebilmesi için internet kullanıcılarına, güvenli ve keyifli bir alışveriş ortamı sunmak önemliydi. Bu nedenle GittiGidiyor hem alıcıları hem de satıcıları koruyan bir ödeme-onay sistemi bulmuştur. Sıfır Risk Sistemi ile internette yapılan alışveriş, fiziksel alışverişten daha güvenli hale gelmiştir. 5 Şubat 2011 tarihinde açılan site, açılışından bir yıl sonra alıcılar açık arttırmaya katılıp teklif vermenin yanı sıra “Hemen Al” seçeneği ile alışveriş yapmaya da başladılar. Açık arttırmada taksit sistemi dünyada ilk olarak 2003 yılında Türkiye’de uygulanmaya başlamıştır. 2007 yılında GittiGidiyor'un kayıtlı kullanıcı sayısı 1 milyona çıkmıştır. Aynı yılın Mayıs ayında ise dünyanın en büyük elektronik ticaret sitesi EBay, GittiGidiyor'a ortak olmuştur. Bu stratejik ortaklık ve karşılıklı know how transferiyle GittiGidiyor, hizmet çeşitliliğini arttırmıştır.

Tüketiciler arası elektronik ticaret modelinde, internet üzerinden satış yapan kullanıcıların, alıcılar tarafından kabul görmesindeki zorluk, *Ebay* gibi üçüncü kurumların güvenilirlik sorunlarıyla ilgilidir. Bu elektronik ticaret modelinde güven unsuru çoğu zaman fiyatın bile önünde gelmekte, modelin gelişiminde güvenlik ve emanet şirketlerinin yeri ve önemi giderek artmaktadır³¹.

d. İşletme ile Devlet Arasındaki Elektronik İşlemler

İşletme ile yönetim arasındaki elektronik ticarete, işletmelerle yönetim arasında elektronik ortamda gerçekleştirilen işlemler yer almaktadır. Bu işlemlere, elektronik ortamda vergilendirme, istatistikî bilgilerin ve çeşitli izinlerin elektronik ortamda verilmesi, izlenmesi, denetlenmesi ve düzenlenmesi, sosyal güvenlik hizmetleri, elektronik imza, şifreleme, elektronik gümrükleme, sigortacılık, kamu ihalelerinin elektronik ortamda duyurulması örnek olarak verilebilir³².

e. Tüketici ile Devlet Arasındaki Elektronik İşlemler

Devlet ile vatandaş arasında yapılan elektronik ticaret türüdür. Devletler, elektronik ticaretin gelişmesine paralel olarak, sosyal ödemeleri ve kendiliğinden tayin edilen vergi gelirlerinin tahsilatını elektronik ortama taşıma çabası içine girmiştir³³. Bu duruma örnek olarak kişisel yükümlülük kapsamında yer alan bazı vergilerin elektronik ortamda takibi ve ödenmesi verilebilir³⁴.

³¹ Zerenler, a.g.e., s.95.

³² Sırma Aksu, **Türkiye'deki KOBİ'lerin Avrupa Birliği Pazarına Açılmasında Elektronik Ticaretin Rolü**, İzmir, 2003, s.64.

³³ Zerenler, a.g.e.,s.95.

³⁴ Erbaşlar, a.g.e., s.14.

f. İşletme İçi Elektronik Ticaret

Firma içi elektronik ticaret ile yöneticiler, elektronik posta, video konferansı ya da duyuru panoları aracılığı ile çalışanlarla online iletişim kurulabilmektedir. Ani değişiklikler karşısında firma stratejisi hızla belirlenip tüm personele duyurulabilmektedir³⁵.

3. Elektronik Ticarete Karşılaşılan Sorunlar

İnternete girmek için birinci koşul bir bilgisayara sahip olmak, ikinci koşul bu bilgisayara modem takılmasını sağlamaktır. Üçüncü olarak bir telefon aboneliğine ihtiyaç bulunmaktadır. Son olarak da bilgisayarların internet ortamına girmelerine olanak sağlayan, kullanıcılara internet kapısını açan internet servis sağlayıcılarına ihtiyaç vardır. Bu dört unsurun toplam maliyeti internette işlem yapmanın başlangıç maliyetini oluşturmaktadır. Bu başlangıç maliyeti ile internette işlem yapma maliyetinin yüksek olduğu ifade edilmektedir³⁶.

Elektronik ticaret ile birlikte hem vergi politikası hem de vergi hukuku alanında yeni gelişme ve sorunların ortaya çıkması kaçınılmazdır. Uluslararası elektronik ticarete verginin tahsilâtı ödeme araçlarının geliştirilmesi, gümrük prosedürlerinin basitleştirilmesi, elektronik ticarete uygun hale getirilmesi önemlidir ve çözülmesi zorunludur. Bu kapsamda en önemli sorun ülkelerarası gayri fiziki malların satış vergilerinin toplanmasıyla ilgilidir. Elektronik ticaretin vergilendirilmesinde, sistem, adil, etkin, şeffaf, esnek, dinamik, vergi kayıp ve kaçaklarını önleyici nitelikte olmalıdır³⁷.

Elektronik ticaret ve internet işlemleri ile ilgili yasal düzenleme yetersizliğinin ve belirsizliğinin olması önemli bir sorun olarak ortaya

³⁵ Erbaşlar, **a.g.e.**, s.14-15.

³⁶ Zerenler, **a.g.e.**, s.410.

³⁷ Zerenler, **a.g.e.**, s.410.

çıkılmaktadır. Yasal belirsizlik, özellikle internet aracılığıyla yapılan ticaretin geliştiği ülkelerde düzenleme boşluğu çıkarmıştır³⁸.

Elektronik ticarete taraf olanları tehdit eden en büyük tehlike, açık ağlardan gerçekleştirilen işlemlerin üçüncü şahıslar tarafından görülebilmesi ve bu işlemlere müdahale edilebilmesidir. Bu durum kullanıcıların elektronik ticarete güvenmelerine engel teşkil etmektedir³⁹.

Yasal sorunlar, genellikle elektronik ticaret yapan işletmelerin karşılaştıkları sorunlar olmakla birlikte çoğu zaman tüketicileri de etkilemektedir. Tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların değerinin çok düşük olması, uyuşmazlığa taraf olanları ve özellikle tüketiciyi, bu uyuşmazlık için mahkemeye başvurmaktan caydırıcı bir unsur olmaktadır⁴⁰. Başka bir ifadeyle, mahkemelere başvuru karşılığında ödenecek olan yargılama masrafları, seyahat ücretleri gibi masraflar çoğu zaman uyuşmazlık konusu ürününü değerini fazlasıyla aşmakta ve bu durum tüketicilerin yargı yoluna başvurmaktan kaçınmalarına yol açmaktadır.

Tüketicilerin elektronik ticarete güvenmeleri için, onlara taraf oldukları sözleşmelerden doğan uyuşmazlıkları kısa sürede basit ve ekonomik bir şekilde çözümünü sağlayacak yöntemlerin bulunması gerekmektedir⁴¹. Bu ihtiyaca cevap vermek üzere tüketici sözleşmelerinin niteliğine uygun olduğu düşünülen uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri geliştirilmiştir. Bu kapsamda 1996 yılından itibaren bazı kurum ve kuruluşlar uyuşmazlıkları tahkim yoluyla online olarak çözmek için programlar geliştirmeye başlamışlar ve bir süre sonra da bu amaca uygun web siteleri kurmaya başlamışlardır⁴².

³⁸ Zerenler, **a.g.e.**, s.411.

³⁹ Zerenler, **a.g.e.**, s.411.

⁴⁰ Andrés Moncayo Von Hase, Litiges relatif au commerce électronique et a l'arbitrage: obstacle juridiques et enjeux-9 octobre 2001. In, Colloque International- Droit de l'Internet, Approches européennes et internationales, 19-20 novembre 2001, Assemblée Nationale, www:// droit-Internet-201.univ-paris1.fr, s.3.

⁴¹ Mireze Philippe "Where is everyone going with on-line dispute resolution (ODR)?", **International Business Law Journal** 167, 2002, s.180.

⁴² Philippe,,Where is everyone going, s.182.

Bilgisayar ağları üzerinden yapılan bir sözleşmenin geçerliliği, bağlayıcılığı, bilgisayar ortamında saklanan verilerin geçerliliği ve kanıt gücü, internet ortamında fikir ve sanat eserlerinin korunması ve ilgili suçların hukuken tanınması ya da haksız rekabetin engellenmesi gibi birçok konu yeni düzenlemeler gerektirmektedir⁴³.

Elektronik ticaret uygulamalarında işletmeler için en önemli ve değerli varlıklar, bilgiye ve bilginin akışına dayanan fikri ve sınaî mülkiyetler (marka, patent, tasarım ve telif hakları) olmaktadır. Bilginin kolayca kopyalanıp dağıtılabileceği elektronik ortamda, işlemler yeni risk ve olası sermaye kayıpları da ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle, fikri ve sınaî hakların korunması, işletmeler için kritik öneme sahiptir⁴⁴. Diğer taraftan ticari marka hakları, farklı ülkelerde taraflarca sahip olunan benzer mal ve hizmetler için benzer ticari markaların kullanılması nedeniyle önemli sorunlar yaşanmaktadır⁴⁵.

Elektronik ticareti etkileyen yasal sorunlardan biri de tarafların ihtilâfi halinde çözüm yolları üretebilecek ve tarafların anlaşmasını sağlayabilecek yapının henüz ortaya konmuş olmamasıdır. Alıcı ve satıcıların birbirlerinden uzakta olması, işlemlerin sınır ötesi olabilmesi ve hatta birbirlerinin nerede olduğu konusunda bir bilgiye sahip olmalarının mümkün olmaması nedeniyle sorunların bir araya gelerek çözümlenmesi zor, hatta olanaksız olabilmektedir. Dolayısıyla, ihtilafların çözüm mekanizmalarının oluşturulması, elektronik ticaretin geleceğini etkileyen önemli konulardan bir tanesi olacaktır⁴⁶.

⁴³ Zerenler, **a.g.e.**, s.411.

⁴⁴ Zerenler, **a.g.e.**, s.411.

⁴⁵ Zerenler, **a.g.e.**, s.411.

⁴⁶ Neşe, ACAR; “**E-Ticaret ve Kayseri’deki Firmaların E-Ticaretten Yararlanmasına Yönelik Bir Araştırma**”, Kayseri: Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,2003, s.66.

II. GENEL OLARAK ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ

A. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Kavramı

Bir hukuki ilişkinin tarafları arasında uyuşmazlık çıktığında çözüme ulaşmak için gidilecek ilk ve asıl yol geleneksel devlet mahkemelerine başvurmaktır⁴⁷. Ancak özel hukukta her uyuşmazlığın çözümünün devletten beklenmesi her zaman adil ve hakkaniyete uygun sonuçlar vermeyebilir. Mahkemelerin aşırı iş yükünün olması, yargılamanın uzun süreye yayılmasına ve adil yargılanma hakkının bir unsuru olan makul sürede yargılama ilkesine aykırılık teşkil etmesine neden olabilmektedir. Bu nedenlerle devlet yargısına alternatif olarak çeşitli uyuşmazlık çözüm yöntemleri tercih edilmektedir. Mahkemelerdeki yargılamada aşırı zaman ve para harcanması, artan yargılama giderleri ve mahkemelerin iş yükünün ağır olması, birçok kişinin adalete ulaşamamasına veya geç ulaşmasına neden olmaktadır. Bu gibi sorunlar nedeniyle “ADR” olarak isimlendirilen alternatif uyuşmazlık çözüm yolları (AUÇY) (alternative disputes resolution) ortaya çıkmıştır⁴⁸.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, devlet mahkemelerindeki yargılamaya alternatif teşkil eden uyuşmazlık çözüm yöntemleri olarak tanımlanabilir. “Alternatif” ibaresini kural olarak mahkemelerde uygulanacak olan “yargılama kurallarının” alternatifleri olarak düşünmek mümkündür⁴⁹. Başka bir ifadeyle, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, tarafsız bir üçüncü kişinin, uyuşmazlığı çözümlenmek hususunda yardımcı olduğu ve uyumsuzluğun çözümlenmesine katkıda bulunduğu, devlet mahkemelerinde yürütülen dava yolunun yanında işleyen seçimlik nitelikteki uyuşmazlık

⁴⁷ Johannes Warbeck, , “Alternative dispute resolution in the world of business: a comparative analysis of the use of ADR in the United Kingdom and Germany”, **The Arbitration and Dispute Resolution Law Journal**, Part 2, Haziran 2, s.108.

⁴⁸ Mustafa Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık Çözümü**, Ankara, Yetkin Yayınevi, 2. Baskı, 2009, s.153.

⁴⁹ Gülgün Ildır, **Alternatif Uyuşmazlık Çözümü: Medeni Yargıda Alternatif Yöntemler**, Ankara, Yetkin yayıncılık, 2003, s.43 vd.

çözüm yolu olarak tanımlanabilir⁵⁰. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri tarafların iyi niyetine dayanmaktadır⁵¹. Aksi kararlaştırılmadıkça, bu yöntemler sonucunda varılan kararlar ile taraflar bağlı değildir. Bu özellik, AUÇY'ni devlet ve tahkim yargısından ayıran temel bir özelliktir.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin üç unsuru bulunmaktadır. Bunlardan ilki, çözüme ulaşmada tarafsız bir üçüncü kişinin müdahalesinin gerekliliğidir⁵². İkinci unsur ise alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine tarafların iradesi ile başvurulabileceği gibi, devlet veya tahkim yargısı devam ederken tarafların talebi doğrultusunda veya hâkimin inisiyatifi ile başvurulabilmesidir⁵³. Hatta alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini, yargılamanın zorunlu bir unsuru olarak düzenlenebilir⁵⁴. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin üçüncü unsuru ise, alternatif yollar kullanılarak ulaşılan çözümlerin kural olarak bağlayıcı olmamasıdır⁵⁵.

B. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Çeşitleri

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin değişik türleri vardır. Bunlar, uzlaştırma, arabuluculuk, tarafsız ön değerlendirme, vakıaların saptanması yöntemi, arabuluculuk-tahkim, yargıç kiralama, müzakere ve kısa juri duruşmasıdır⁵⁶.

⁵⁰ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.83 vd.

⁵¹ İldır, a.g.e., s.23.

⁵² İldır, a.g.e., s.24-25.

⁵³ Mustafa Özbek, "Avukatlık Kanunu'nun 35/A Maddesine Göre Arabuluculuk", ABD, 2001/3, s.115.

⁵⁴ İldır, a.g.e., s.29.

⁵⁵ İldır, a.g.e., s.27-29.

⁵⁶ Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları ile devlet yargısına ilişkin değerlendirilme yapılırken değinilmesi gereken bir husus da tahkim meselesidir. Tahkim ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri çoğu kez birlikte anılan kavramlardır. Burada esas üzerinde durulması gereken nokta, tahkimin alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri içerisinde sayılıp sayılmayacağıdır. Tahkim genel ruhu itibarıyla, devlet yargısına yaklaşan özellikler sergileyen bir müessesedir. Şöyle ki; tahkim neticesinde verilen karar da devlet yargısında olduğu gibi uyuşmazlığın tarafları açısından bağlayıcıdır. Taraf katılımı açısından bakıldığında tahkimin de devlet yargısında olduğu gibi kararın oluşumunu taraflara bırakmamaktadır. Sonuçta, devlet yargısı her ne kadar uyuşmazlık çözümünde klâsik bir yöntem olarak görülse de alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin varlığı devlet yargısına rakip olarak değil, onun yanı sıra sunulan bir seçenek olarak görülmelidir. Bu durum, yargının da iş yükünü hafifleterek daha iyi işleyebilmesine olanak sağlayacaktır

1. Arabuluculuk

Arabuluculuğun evrensel olarak kabul edilmiş bir tanımı bulunmamakla beraber, genel olarak tarafsız bir üçüncü kişinin yardımıyla taraflar arasındaki uyuşmazlığa ihtiyari bir çözüm bulabilme arayışına ilişkin bir süreç olarak tanımlanabilir. Bu anlamda arabuluculuk tarafsız üçüncü kişinin yönetimindeki özel müzakereler olarak da ifade edilebilmektedir⁵⁷.

Başka bir tanıma göre ise, arabuluculuk⁵⁸, uyuşmazlık içine düşmüş olan tarafları konuşmak ve müzakerelerde bulunmak amacıyla bir araya getiren, birbirlerini anlamalarını ve bu suretle “kendi çözümlerini kendilerinin üretmelerini sağlamak” için aralarındaki iletişimi kolaylaştıran, uzman eğitimi almış, tümüyle bağımsız, tarafsız ve objektif bir konumda bulunan üçüncü kişinin katkısı ya da katılımıyla yürütülen, gönüllü yani ihtiyarî olarak işlerlik kazanan bir uyuşmazlık çözme yöntemidir⁵⁹. Bir başka ifadeyle, arabulucu, uyuşmazlık hakkında herhangi bir karar veremez. Taraflara çözüm önerilerinde bulunamaz. Arabulucu, sistematik bir biçimde iletişim teknikleri uygulamak suretiyle, taraflar arasında iletişimin kurulmasını kolaylaştırır ve diyalog sürecinin işlerlik kazanmasına ve bunun canlı tutulmasına katkı sağlar⁶⁰. Taraflara rahat ve özgür bir müzakere ortamı yaratmak suretiyle, sorumlulukları tümüyle kendilerine ait olmak üzere, kendi çözümlerini kendilerinin bulmasına yardımcı olur. Diğer bir anlatımla arabulucu, uyuşmazlığı bir karar vermek suretiyle çözmeyi değil; ikna ve telkin yöntemiyle, tarafların yeniden müzakerelere girişmelerine ve bir anlaşma sağlamalarına imkân veren bir ortamı oluşturmayı hedefler. Arabulucu, haklıyı veya haksızı bulmaya yahut belirlemeye yönelik olarak değil; tarafların

⁵⁷ Edward j. Costello, “To Mediate or Not To Mediate”, **Alternative and Dispute Resolution Law Journal**, 1998, S..7, s.25.

⁵⁸ 6325 Sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu, 22.06.2012 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanmış olup bu Kanunun; 28 ilâ 32 nci maddeleri ile geçici maddeleri yayımı tarihinde (22.06.2012), diğer hükümleri ise yayımı tarihinden bir yıl sonra (22.06.2013) yürürlüğe girecektir.

⁵⁹ M. Kamil Yıldırım, “İhtilafların Mahkeme Dışı Usullerle Çözülmesi Hakkında, Prof. Dr. Yavuz Alangoya için Armağan”, İstanbul 2007, s. 349.

⁶⁰ Ziya Akıncı, “Milletlerarası Ticari Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi (BATİDER)**, 1996, C. 18, S. 4, s. 101.

her ikisinin de menfaatlerinin en uygun şekilde dengelenmesini öngören bir anlaşma zemininin bulunmasına çaba sarf ederek, uyuşmazlığın çözüme kavuşturulmasını gerçekleştirmeye çalışır⁶¹. Arabulucu, tarafların üzerinde anlaşabilecekleri noktaları, ortak paydaları tespit eder ve bu zemin üzerinde mutabakata varmalarına yönelik olarak faaliyet gösterir⁶². Taraflara çözüm önerisi geliştirip bunu onlara empoze edemez ve geliştirilen çözüm önerisi üzerinde anlaşmaya varmaları için onları zorlayamaz⁶³. Arabuluculuk görüşmelerinde, tarafların birbirleri ile iletişim kurmaları ve bu iletişimin pekiştirilmesi suretiyle, birbirlerine ait menfaatleri ve ortak yönleri daha iyi anlamaları, hukukî durumlarındaki güçlü ve zayıf noktalar ile çözüme ulaşılmaması halinde doğabilecek sonuçları görmeleri ve somut duruma göre işlerlik kazanabilecek değişik çözüm seçeneklerini genel bir çerçevede üretip, değerlendirmeleri sağlar.

2. Arabuluculuk-Tahkim

Arabuluculuk-tahkim yöntemi, “ *Uyuşmazlığın çözümüne ilişkin ilk adım arabuluculuk vasıtasıyla atıldığı, bu yöntemin başarısız olması halinde sürecin tahkimle ve kural olarak aynı tarafsız üçüncü kişinin gözetiminde devam ettirildiği alternatif uyuşmazlık çözüm yoludur.*”⁶⁴. Başka bir tanıma göre ise arabuluculuk tahkim “*arabuluculuk yönteminin başarısız olması ihtimaline karşı, tahkimle tamamlama imkânını öngören karma bir yöntemdir*”

⁶⁵

Arabuluculuk, arabuluculuk-tahkim sürecinin ilk aşamasıdır. Bu aşamada uyuşmazlık çözümlenemez ise tahkim yoluna başvurulacaktır⁶⁶. Arabuluculuk-tahkim sürecinin ikinci aşaması ise tahkimdir. Uyuşmazlık

⁶¹ Alper, Bulur; “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Arabuluculuk Yöntemi”, çevirimiçi, <http://www.arabulucu.com/arabuluculuk-hakkinda/alternatif-uyusmazlik-cozum-yollari-ve-arabuluculuk-yontemi/pdf>, 25 Mart 2012, s.18.

⁶² Bulur, **a.g.e.**, s.19.

⁶³ Bulur, **a.g.e.**, s.19.

⁶⁴ Brown, Henry; “England, Dispute Resolution Methods”, **The Comparative Law Yearbook of International Business**, Special Issue, 1994, s. 161.

⁶⁵ Ildır, **a.g.e.**, s.100.

⁶⁶ Ildır, **a.g.e.**, s.103.

çözüm sürecinin bu kısmında arabuluculuk aşamasında belirlenen noktalar esas alınarak yeni bir çözüm üretilebilecektir⁶⁷.

Uyuşmazlık çözümünde tahkim-arabuluculuk yönteminin kullanılmasına ilişkin düzenleme sözleşmeye tahkim-arabuluculuk şartı olarak eklenebileceği gibi ayrı bir sözleşme şeklinde de düzenlenebilir. Ayrıca tarafların başka yöntemlerin akabinde ya da doğrudan doğruya tahkim-arabuluculuk yöntemine başvurmaları da mümkündür⁶⁸

3. Kısa Yargılama

Kısa yargılama “ *Tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişi ile taraf temsilcilerinden oluşan bir kurulun, bağlayıcılık arz etmeyecek bir biçimde çözüm bulmak veya çözüm önerisi geliştirmek üzere, uyuşmazlığı adeta bir iş problemi gibi içselleştirerek gizlilik içinde ele almasını, incelenmesini, değerlendirilmesini öngören, bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi*”dir⁶⁹.

4. Vakıaların Saptanması Yöntemi

Vakıaların saptanması yönteminde, taraflar, konunun uzmanı tarafsız bir üçüncü kişiye başvurarak kendileri açısından bağlayıcı olmayacak şekilde uyuşmazlığa konu somut olayın belli yönleriyle değerlendirilmesini istemektedirler. Uzman veya uzmanlar, somut olaya ilişkin verileri taraflardan elde edebilecekleri gibi, ayrı bir araştırma da yürütebilirler. Bu usulde, tarafsız üçüncü kişi esasen taraflar arasındaki uyuşmazlığı unsurlarıyla ortaya koyarak açıklığa kavuşturmaktadır. Tarafsız üçüncü kişi, uyuşmazlığa konu somut olayı çözüme ışık tutacak şekilde değerlendirmekte ve aksi

⁶⁷ İldır, a.g.e., s.105.

⁶⁸ İldır, a.g.e., s.100.

⁶⁹ Süha Tanrıver ,“Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk”, **Türkiye Barolar Birliği Dergisi**, S..2006/64, s. 164.

kararlaştırılmadıkça taraflar açısından bağlayıcı olmayan bir rapor oluřturulmaktadır⁷⁰.

5. Tarafsız Ön Değerlendirme

Tarafsız ön değerlendirmede, tarafsız bir uüncü kişi, uyuşmazlığın erken evrelerinde, uyuşmazlığı çeşitli yönleriyle incelemekte böylece uyuşmazlığın ortaya çıkma nedeni, hangi unsurlarla şekillendiği, geliştiği ve gidişatı konusunda bir belirleme yapmaktadır. Burada amaç sadece kendi menfaatlerine odaklanan ve bu nedenle de uyuşmazlığın esaslı noktalarını fark etmemiş olan tarafların daha nesnel bir bakış açısıyla uyuşmazlığın unsurlarını fark edebilmesidir⁷¹.

6. Müzakere

Müzakere en geniş anlamıyla, *“belli bir meselenin çözümlü konusunda diğer tarafla iletişim kurmak veya görüşmek demektir. Müzakere, tarafların ihtiyaçlarını karşılayacak müşterek bir karar verme amacına yönelmiş, taraflar arasındaki iletişim olarak tanımlanabilir. Bu tanımın temel unsurları taraflar arasında iletişim ve müşterek karar verme olarak belirtilmektedir”*⁷².

Müzakere, alternatif uyuşmazlık çözümlü usulleri içinde en az şekli olanıdır. Genellikle gönüllü bir usul olan müzakere, çeşitli hukuki sonuçlar doğurabilmesine rağmen, daha az usul kuralına sahiptir. Müzakereye, tarafların aralarındaki uyuşmazlığı bizzat çözmeleri halinde başvurulabilir. Müzakerelerde avukat veya temsilci bulundurulması gerekli olmamakla beraber, böyle bir uygulama genellikle taraflar için yararlıdır⁷³.

⁷⁰ Katherine V. W. Stane, “Alternative Dispute Resolution: Encyclopedia of Legal History”, **Public Law & Legal Theory Research Paper Series**, University of California, Los Angeles School of Law, Research Paper No. 04-30, t.y, s.1 vd. (Çevirimiçi) <http://ssrn.com/abstract=631346> (22 Mart 2012).

⁷¹ Ildır, **a.g.e.**, s.83.

⁷² Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümlü Yöntemleri, s.100.

⁷³ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümlü Yöntemleri, s.100.

Taraflar, aralarındaki mesele hakkında görüşmeye başladıklarında, bu durum onların müzakere yöntemine başladıklarını gösterir. Müzakere sonunda bir sözleşme yapılır ve eğer bu sözleşme borçlu tarafından ihlal edilirse, sözleşmenin diğer tarafı mahkemeye başvurabilir ve sözleşmenin ifası konusunda bir hüküm almak suretiyle sözleşmenin ifasını sağlayabilir⁷⁴.

C. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ile Devlet Yargısının İlişkisi

Devlet yargısı, uyuşmazlık çözümünde klâsik bir yöntemdir. Devlet yargısının dayanağı, pozitif düzenlemelerin zorlayıcılığıdır. Böylece, uyuşmazlığın çözümü ne kadar uzun sürerse sürsün, uyuşmazlığın tartışılmaz, kesin ve icra edilebilir bir kararla sonuçlanacağı kesindir. Devlet yargısı alenidir ve yargılama kamunun huzurunda gerçekleşmektedir⁷⁵. Devlet yargısı, çekişme üzerine oturtulmuş bir mekanizmayı ifade etmektedir⁷⁶.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, devlet yargısının yerine ikame edilmeye çalışılan veya onunla rekabet halinde olan bir çözümler süreci değildir. Söz konusu yöntemlerin asıl amacı, küçük çapta olan ve kamu düzenini ilgilendirmeyen uyuşmazlıkların, adli bir soruna dönüşmeden çözümünü gerçekleştirmektir⁷⁷. Alternatif uyuşmazlık çözümleri ile taraflar uzlaştırma sürecine dâhil olmakta ve kendi istekleriyle uzlaşarak haklarına ulaşmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözümü bu yönüyle, devletin, yargı yetkisi dışında uyuşmazlıkların çözümü konusunda vatandaşlarına sunduğu bir imkândır⁷⁸.

Aralarında uyuşmazlık bulunan taraflar, yargısal yollara veya alternatif çözüm yollarına başvurmak konusunda tam bir serbestîye sahiplerdir. Uyuşmazlığın çözümü için alternatif bir çözüm yönteminin kararlaştırılmış olması, Devletin mutlak yargılama yetkisini ortadan kaldırmadığı gibi;

⁷⁴ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri, s.100.

⁷⁵ Polat, a.g.e., s. 54.

⁷⁶ Polat, a.g.e., s. 55.

⁷⁷ Ildır, a.g.e., s. 48; Tanrıver, , a.g.e., s. 3.

⁷⁸ Bulur, , a.g.e., s.16.

alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi ile ilgili bir kayıt, diğer tarafa herhangi bir itiraz hakkı vermemektedir⁷⁹.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde, taraflar uyuşmazlık çözüm sürecine doğrudan doğruya katılırlar ve özellikle sonucun elde edilmesinde egemendirler⁸⁰. Uyuşmazlık çözüm sürecinde gizlilik ilkesi geçerli olduğu için, taraflar arasındaki ilişkiler zarar görmeden gelecekte de devam edebilir. Uyuşmazlıklar daha az giderle ve daha seri bir şekilde çözüme kavuşturulur⁸¹. *“Tarafların haklılığından ziyade aralarındaki menfaatler dengesinin tekrar kurulması gözetilir; bir başka ifadeyle, geçmişi değil geleceği gözetilen bir anlayış hâkimdir. Her iki tarafın da tatmin edilmesini amaçlayan (kazan-kazan) bir anlayış egemendir. Daha esnek ve daha ılımlı bir süreç olması dolayısıyla daha yaratıcı çözümler ortaya konulabilir. Uyuşmazlık konusu, uzman kişilerce incelenebilir ve değerlendirilebilir”⁸².*

III. UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ

A. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri Hakkında Genel Bilgi⁸³

Teknolojinin gelişmesi, internetin getirdiği hizmet ve yenilikler karşısında neredeyse bütün sistemlerin elektronik ortama taşındığı ve birçok sorunun sanal ortamda meydana geldiği artık yadsınamaz bir gerçektir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin, özellikle tüketicilerin sanal ortamdaki işlemlerinden doğan uyuşmazlıkların çözümünde yetersiz kalması, sanal ortamın kendine has özellikleri nedeni ile yeni uyuşmazlık çözüm yöntemlerine, ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur. İnternetin sağladığı

⁷⁹ Muhammet, Özkes, “Uyuşmazlık Çözüm Yolları İçinde Arabuluculuk ve Bir Düzenleme Önerisi”, **Hukuki Perspektifler Dergisi (HPD)**, 2006, S. 7, s. 43.

⁸⁰ Bulur, **a.g.e.**, s.16.

⁸¹ Akıncı, **a.g.e.**, s.109.

⁸² Bulur, **a.g.e.**, s.17.

⁸³ United Nations Conference on Trad and Development, “E-commerce And Development Report 2003 (Internet edition prepared by the UNCTAD secretariat): Chapter 7: Online dispute resolution: E-commerce and beyon,s.153, (Çevirimiçi) <http://www.unctad.org>, 10 Mart 2010.

kolaylıklardan, sanal ortamda ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümünde de yararlanılması gündeme gelmiştir. Bu sebeple uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri (UOÇY) geliştirilmiştir.

Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri terimi yerine, internette uyuşmazlık çözümü (*Internet Dispute Resolution-iDR*), elektronik uyuşmazlık çözümü (*Electronic Dispute Resolution-eDR*), elektronik alternatif uyuşmazlık çözümü (*Electronic Alternative Dispute Resolution-eADR*) veya online uyuşmazlık çözümü (*Online Dispute Resolution-ODR*) terimleri kullanılmaktadır. Bu kullanımlar içerisinde en çok tercih edilen online uyuşmazlık çözümü anlamına gelen “*Online Dispute Resolution-ODR*” terimidir.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri Avrupa Birliği’nde ve Amerika Birleşik Devletleri’nde farklı olarak değerlendirilmektedir. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin ortak başlama noktası hem Avrupa Birliği hem de Amerika Birleşik Devletleri için geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri olmuştur. Birçok alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri kuralı ulusal rejimlere ve iç hukuka uyarlanmış uluslararası anlaşmalara dayanmaktadır⁸⁴.

Avrupa Birliği’nde, Yeşil Kitap⁸⁵ (Green Paper)’a göre, Medeni Hukuk ve Ticaret Hukukundaki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, tarafsız üçüncü kişi tarafından uyuşmazlık çözüm sürecinin mahkeme dışı bir yöntemle çözülmesini ifade etmektedir. Amerika’da ise alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bir uyuşmazlığı çözmek için kullanılan herhangi bir yöntem olarak değerlendirilmektedir. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerini,

⁸⁴ Cristina Cotenau, **Cyber Consumer Law and Unfair Traiding Practices**, Ashgate Publishing, Ltd, 2005, s.88

⁸⁵ Yeşil Kitap, Avrupa Birliği Komisyonu tarafından belli bir konuyu Avrupa Birliği ülkeleri düzeyinde tartışmaya açmak ve bütün tarafların fikir üretmelerini sağlayarak konuyu olgunlaştırmak amacıyla hazırlanan temel yazılardır. Bu danışma süreci sonucunda Birliğin faaliyetlerini yönlendirmek amaçlı Beyaz Kitap oluşturulabilmektedir. Yeşil Kitap, Avrupa Birliği Komisyonu’nun bir niyet göstergesi olup mevcut politikalar açısından uyulması zorunlu bir belge değildir, ancak ‘Beyaz Kitap’ haline dönüşmesi durumunda bağlayıcı olabilmektedir.

alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin bir uzantısı olarak tanımlamak mümkündür. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin, elektronik ortamda online uyuşmazlık çözüm yöntemlerine dönüştüğünü söylemek yanlış olmayacaktır⁸⁶.

1980’li yıllarda arabuluculuk müessesinde ve diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde telefonun kullanımı önemli ve yeni bir gelişme olarak görülüyordu. Bu gelişmenin avantajları olarak ise, masrafların azalması, zamandan tasarruf etme, personele duyulan ihtiyacın azalması gibi durumlar gösteriliyordu⁸⁷. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri teknolojinin gelişmesiyle beraber gelişmeye başlamıştır. Başka bir ifadeyle uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri teknolojiye ayak uydurma ihtiyacının sonucunda ortaya çıkmıştır.

Günümüzde herkes tarafından kullanılan küreselleşme kavramı teknolojinin gelişmesi ile paralellik göstermektedir. Teknolojinin gelişmesiyle internet kullanımı yaygınlaşmıştır. İnternet kullanımının yaygınlaşmasıyla ise artık geleneksel ticaret yerini yavaş yavaş elektronik ticarete bırakmaya başlamıştır. Böylelikle ülkeler arasındaki sınırlar önemini yitirmeye başlamıştır. İşte bu noktada online ortamda uyuşmazlıklar ortaya çıkmaya başlamıştır. Tüm bu durumları tetikleyen aslında tek bir sözcükten ibarettir; o da “web” ifadesidir. “Web” ifadesi esasında “World Wide Web” ifadesinin kısaltılmış kullanımudur. İngilizce’de “*World Wide Web*” sözcüklerinin baş harflerinden oluşturulan “www” ifadesisi “*Dünyayı saran web*” olarak açıklanmaktadır. Web, internet üzerindeki servislerden birisidir. İnternet üzerindeki yazı, grafik, resim, ses ve hareketli görüntülerden oluşan dokümanları uzaktaki bilgisayarlara iletmektedir⁸⁸. Bu kısa tanımdan da

⁸⁶ Coteanu, a.g.e; 88.

⁸⁷ Claudina Schweber; “Your Telephone May Be a Party Line: Mediation by Telephone”, **Mediation Quarterly**; Kış 1989, Sayı. 7 Basım 2, s.6 .191-196, 6p

⁸⁸ Bu hizmetin görülebilmesi için geri planda bir çok yazılım bulunmaktadır. Kullanıcı, bunları göremez. “Web” bir grafiksel arayüz yardımıyla “www” servisinden kolayca yararlanır. Bilgisayar ekranında gördüğümüz her bir web dokümanına bir *web sayfası* denir. Bir kişi ya da kurum, hazırladığı bütün web sayfalarını bir araya getirerek bir web sitesi oluşturabilir. Her web sitesinin

anlaşılacağı üzere, “web” ifadesini küreselleşmeyi tanımlayan sözcük olarak ifade etmek de yanlış olmayacaktır⁸⁹.

Hukuki uyuşmazlıkların geleneksel çözüm yeri daha önce de ifade edildiği üzere devlet yargısında bulunan bağımsız mahkemelerdir. Ancak devlet yargısının yavaş işleyişi, milli hukuk sistemlerindeki maddi kuralların ve yargılamaya ilişkin kuralların özellikle uluslararası nitelik taşıyan ticari uyuşmazlıklar açısından elverişli olmaması bu uyuşmazlıkların tahkim gibi ulusal yargıya alternatif olarak ortaya çıkan yöntemlerle çözümlenmesine neden olmaktadır⁹⁰. Bu nedenler, internet aracılığıyla kurulan uluslararası sözleşmelerden doğan uyuşmazlıkların çözümü açısından da geçerli olmaktadır. İnternet, uluslararası sözleşmelerin geleneksel yöntemlere göre çok daha çabuk bir şekilde gerçekleştirilmesine imkân tanımaktadır. Elektronik ticaretin gelişebilmesi için bu ilişkilerden doğabilecek uyuşmazlıkların da mümkün olduğu kadar çabuk bir şekilde çözümlenmesinin sağlanması gerekmektedir⁹¹.

Bireyleri ve şirketleri güvenceye alan kuralların eksikliği, toplumu kendiliğinden güven içinde hissedebilecekleri sistemlerin oluşturulmasına doğru yöneltmiştir⁹². UOÇY, geleneksel tahkim, arabuluculuk ve diğer alternatif uyuşmazlık çözüm metotlarının da verimli olması durumunda uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin geleceği olacağı ve onların yerine uygulanacak bir yöntem haline dönüşeceği kuvvetli bir ihtimal dahilindedir⁹³.

internet üzerindeki yerini belirleyen bir adresi vardır buna İngilizce’de *Uniform Resource Locator* (URL), Türkçe’de ise “*Düzgün Kaynak Bulucu*” denir.

⁸⁹ William K Slate, “Online Dispute Resolution: Click Here To Settle Your Dispute”, **Dispute Resolution Journal**; Kasım 2001-Ocak 2002, Sayı 56, s.10.

⁹⁰ Hatice Özdemir Kocasakal; **Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili mahkemenin Tespiti**, Vedat Kitapçılık, 2003, s.204.

⁹¹ Philippe, Where is everyone s.168.

⁹² Ethan Katsh, “Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace.”, **International Review of Law, Computers & Technology**, Jul2007, Vol. 21 Issue 2, p97-107; s.98.

⁹³ Cindy Fazzi, “ADR Spawns ODR in Cyberspace”; **Dispute Resolution Journal**, Kasım 2001-Ocak 2002, Sayı. 56 Basım 4, s.89.

Elektronik ticaretin, geleneksel ticarete oranla en az üç avantajı bulunmaktadır. Elektronik ticaretin avantajları, düşük fiyatlar, daha fazla seçme imkânı ve daha iyi bilgi olarak ifade edilebilir⁹⁴. Elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümü açısından devlet yargısına başvurmanın uygun bir yöntem olmadığı genel olarak kabul edilmektedir. Ancak, devlet yargısına alternatif olarak getirilen bazı uyuşmazlık çözüm yöntemleri de bazı uyuşmazlık türleri açısından uygun değildir. Bu uyuşmazlık türlerinden en önemli olanı tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklardır. İnternet üzerinden yapılan tüketici sözleşmelerinin konusunu genellikle kitap, yoğun disk⁹⁵ (*compact disc-CD*), cep telefonu, bilgisayar gibi çok pahalı olmayan ürünler oluşturmaktadır. Tüketici sözleşmeleri genellikle, sözleşme konusu ürünün geç teslim edilmesi veya teslim edilmemesi, istenen özelliklere uygun olmaması, teslimin aşırı masraflı olması, ek masraflar hakkında bilgi verilmemiş olması, iade edilen malların parasının geri ödenmemesi gibi şikâyetlerden oluşmaktadır⁹⁶. Uyuşmazlık konusunun parasal değerinin düşük olması, uyuşmazlığa taraf olanları özellikle tüketiciyi, bu uyuşmazlık için mahkemeye başvurmaktan caydırmaktadır⁹⁷. Mahkemelere başvuru karşılığında ödenecek olan yargılama ücretleri, mahkemenin tüketicinin bulunduğu yerden farklı bir yerde bulunması, seyahat ücretleri ve diğer giderler çoğu zaman ürünün değerini aşmakta ve bu durum tüketicilerin yargı yoluna başvurmamalarına neden olmaktadır. Klâsik tahkim yargılaması da tüketici uyuşmazlıklarının değeri ile orantılı olmayacak kadar aşırı masraflara yol açtığından, bu uyuşmazlıkların çözümü için geliştirilmiş uygun bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak görülmemektedir. Ayrıca birçok hukuk sisteminde sözleşmenin zayıf tarafı

⁹⁴ Ljiljana Biukovic, "International Commercial Arbitration in Cyberspace:Recent Developments", 22 Nw. J. INT'L L. & Bus., 2002 ,s.319.

⁹⁵ Compact Disc ifadesinin Türkçesi "yoğun disk" olarak ifade edilmekle beraber günlük kullanımda CD kısaltması yaygın olarak kullanılmaktadır. CD, küçük taşınabilir boyutlarda elektronik kayıt, yedekleme, ses, video saklamak ve bilgisayar verilerini sayısal bir formatta saklayabilen optik medyalardır.

⁹⁶ Philippe ,Where is everyone going ,s.170.

⁹⁷ Von Hase Andrés Moncayo, Litiges relatifs au commerce électronique et a l'arbitrage: Obstacle juridiques et enjeux-9 Octobre 2001,in, Colloque International-Droit de l'internet,Approches européennes et internationales, 19-20 Assemblée Nationale, (Online)www://droit-Internet-2001.univ-paris1.fr , 15 Haziran 2010.

olan tüketiciyi koruma endişesiyle, tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların tahkime elverişli olmadığı kabul edilmektedir⁹⁸.

Tüketicilerin elektronik ticarete olan güvenlerini arttırmak için onlara, taraf oldukları sözleşmeden doğan uyuşmazlıkların hızlı, basit ve ekonomik bir şekilde çözümünü sağlayacak yöntemlerin sunulması gerekmektedir⁹⁹. Bu ihtiyaca cevap vermek üzere tüketici uyuşmazlıklarının niteliğine uygun olduğu düşünülen uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri geliştirilmiştir. Bu çerçevede bazı kurum ve kuruluşlar, 1996 yılından itibaren uyuşmazlıkları online yöntemlerle çözmek için bazı programlar geliştirmeye başlamışlar ve bir süre sonra da bu amaca hizmet edecek web siteleri¹⁰⁰ oluşturmuşlardır¹⁰¹. Bu kuruluşların ilk örneklerinden olan *Cybertribunal*'in projesi, 1996 yılında Montreal Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kamu Hukuku Araştırma Merkezi tarafından uygulamaya konulmuş; iki yıllık çalışmadan sonra 1998 yılında fiilen faaliyete geçmiştir. Ancak bir süre sonra yerini, internet alan adları¹⁰² ile ilgili uyuşmazlıkları çözmek için Internet Tahsisi Sayılar ve İsimler Kurumu (*Internet Corporation for Assigned Names and numbers-ICANN*)¹⁰³ tarafından yetkilendirilen ve alan adı uyuşmazlıkları için ilk online uyuşmazlık çözüm yöntemi olan eResolution'a bırakmıştır¹⁰⁴. ABD'de ise, 1996 yılında Massachusetts Üniversitesi'nin girişimiyle Online Ombuds¹⁰⁵ Office¹⁰⁶ (*The*

⁹⁸ Detaylı bilgi için Bkz: Hatice Özdemir, Kocasakal, "Doğrudan Uygulanan Kurallar ve Sözleşmeler Üzerindeki Etkileri" Galatasaray Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 2001.

⁹⁹ Philippe, Where is everyone going ,s.180.

¹⁰⁰ "Web sitesi" tanımı için bkz 86.no'lu dipnot

¹⁰¹ Philippe, Where is everyone going ,s.180.

¹⁰² İnternet alan adları ifadesinin İngilizcesi *Domain Name System* olup kısaltılmış kullanımı DNS şeklindedir. İnternet alan adları, internet uzayını bölümlenmeye, bölümleri adlandırmaya ve bölümler arası iletişimi organize etmeye yarayan bir sistemdir. Daha basit bir ifadeyle, internet alan adı, web sitesi için kullanılacak ulaşım adresi olarak tanımlanabilir.

¹⁰³ İnternet Tahsisi Sayılar ve İsimler Kurumu, özel/kamuya açık bir ortaklık olarak, İnternetin çalışma kararlılığının korunması, rekabetin desteklenmesi, küresel İnternet topluluklarının korunması, rekabetin desteklenmesi, küresel İnternet topluluklarının daha geniş bir katılımı temsilinin sağlanması ve tabandan gelen, uzlaşma temelli süreçlerle görevine uygun politikaların geliştirilmesi için çalışmaktadır. Detaylı bilgi için bkz. (Online) <http://www.icann.org> , 15 Ekim 2010.

¹⁰⁴ Kocasakal, Elektronik Sözleşmeler, s. 209, 577 sayılı dipnot.

¹⁰⁵ Ombuds/Ombudsman esas itibarıyla İskandinav ülkeleri orijinli bir kurumsal yapıdır. İsveççe'de temsilci demektir. Bu anlamı zamanla değişmiş ve günümüzde *kamu denetçisi* anlamına gelmektedir.

¹⁰⁶ Detaylı bilgi için bkz:www.ombuds.org

Online Ombuds Office) kurulmuştur. Öte yandan da, Virtual Magistrare deneyimi 1996 yılında Pittsburgh'da başlamıştır. Cybertribunal ve Virtual Magistrate sadece yeni iletişim teknolojilerinin kullanılmasından kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümü konusunda yetkiye sahiptir. Dünya Fikri Mülkiyet Örgütü ise internet alan adları ile ilgili uyuşmazlıkların çözümü için kendi tahkim ve uzlaştırma merkezlerini kurmuştur¹⁰⁷.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri hakkında geliştirilen programlar, uyuşmazlıkların taraflarının bir araya gelmesine gerek kalmaksızın internet teknolojisi alanında uzman kişilerce, çok kısa sürelerde çözümlenmesine olanak sağlamaktadır. Bu merkezlere, web siteleri aracılığıyla başvuru yapılmakta, uzlaştırıcı veya hakemler merkez tarafından seçilmekte ve uyuşmazlıklar tarafların yüz yüze gelmesine gerek kalmaksızın çözümlenebilmektedir. Örneğin, *eResolution*'un sunduğu online hizmetler sayesinde, her davacı, bir başvuru formu doldurmakta ve delillerini de ekleyerek, daha sonrasında dosya erişimini sağlayacak bir şifre ve kod sayesinde aleyhine yapılan başvuruya ve delillere erişebilmektedir. Davalı hemen cevabını yazıp göndermektedir. Uyuşmazlık hakkında karar verecek olan panel de aynı yöntemle dosyaya ulaşmakta ve kararını vermektedir¹⁰⁸.

B. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinin Tarihçesi

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin tarihçesi 1995 öncesi ve 1995 sonrası olmak üzere iki farklı aşamada incelemek mümkündür.

1. Birinci Aşama: 1995 Yılı ve Öncesi

1992 yılına kadar Internet büyük ölçüde Birleşmiş Milletler merkezli bir ağı ve ABD Ulusal Bilim Vakfı'nın kabul edilebilir kullanım politikası

¹⁰⁷ Kocasakal, Elektronik Sözleşmeler, s. 209, 577 sayılı dipnot.

¹⁰⁸ Emanuelle Letourneau, "Norms de domaine: la resolution des conflits sous la politique de reglement uniforme de l'ICANN", (online) <http://www.juriscom.net>, 15 Ekim 2010.

kapsamında İnternet üzerinde ticari aktiviteler yasaklanmıştı¹⁰⁹. Bu ağ esas olarak akademik birimlerde elektronik posta gönderilmesi ve dosya değişimi gibi bazı teknik alanlarda kullanılıyordu. Network'un gelişmesiyle İnternet alanında uyuşmazlıklar çıkmaya başlamıştır. 1995 öncesine kadar uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri kapsamında çözülmesini sağlayan organize olmuş kurumlar yoktu ve henüz uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri kavramı da ortaya çıkmamıştı. İnternet'te ticari aktiviteler üzerindeki yasağın kalkmasıyla ticaret ile ilgili uyuşmazlıklar ortaya çıkmaya başlamıştır¹¹⁰.

1995 yılından önce meydana gelen dört önemli olay, 1995 yılından sonra uyuşmazlıkların online çözüm sistemlerinin oluşmasına zemin hazırlamıştır. Bu dört olayı, üniversite öğrencilerinin kişisel bilgisayarları ile üniversitelerde kullanılan internete erişimi, ABD Ulusal Bilim Vakfı'nın, İnternetin ticari amaçla kullanımını önlemek amacıyla koyduğu kısıtlamaları kaldırması¹¹¹, Amazon.com sitesinin ve *Ebay* sitesinin kuruluşu olarak belirtmek mümkündür.

a. Üniversite Öğrencilerinin İnternete Erişimi

1990 yılında İnternet Servis Sağlayıcıları askeri ve akademik alanlara hizmet veriyordu. Compuserve¹¹² gibi servislerin aboneleri sadece aynı servisin aboneleriyle online iletişim kurabiliyorlardı¹¹³. Modem aracılığıyla ulaşılabilen LEXİS yada DIALOG gibi internet servisleri ise çok sayıda bilgiyi elektronik formatta bulunduruyordu fakat bu servisler abonelerin bu bilgilere

¹⁰⁹ Jay P. Kesan, Rajiv C. Shah, “ Fool us once shame on you- fool us twice shame on us: What we can learn from the privatizations of the İnternet backbone network and domain nme system” **Washington University Law Quarterly** 79, 2001, online: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=260834 17 Aralık 2009.

¹¹⁰ Unctad,s.180.

¹¹¹ Ethan Katsh, Leah Wing;“Ten Years of Online Dispute Resolution: Looking at the Past and Constructing The Future”, **University of Toledo Law Rewiew**, 2006, Volume 38, p.101-126, (Erişim) www.odr.info, 10 Ağustos 2010, p.104.

¹¹² Compuserve'de America On Line gibi, dünyanın en büyük on-line servislerinden biridir. Aradaki fark Compuserve'ün daha çok iş dünyasına yönelik olmasıdır. Compuserve'den İnternet'in birçok servisine metin-tabanlı bağlanabilirsiniz.

¹¹³ Gerald Manning, “A Brief History of AOL–America Not Online?”, (Online) <http://www.searchengineposition.com/info/articles/historyofaol.asp>, 15 Kasım 2010.

ulaşmalarına imkân sađlayamıyordu¹¹⁴. Başka bir ifadeyle, kişinin kişisel bilgisayar ve modemiyle özel bir ağa bağlanabilmesine rağmen bu ağlar kendi aralarında bilgi değişimini gerekleřtiremiyordu¹¹⁵.

1990 yıllarından önce oğrenciler kampüse kişisel bilgisayarları ile gidiyorlardı¹¹⁶. Oğrenciler, internet erişimine ve üniversitenin ana bilgisayarındaki bilgisayar hesapları gibi kaynaklara ulaşabiliyorlardı. Böylece internet kullanımının artmasıyla uyuşmazlıklar da artmıştır. Bunun sonucu olarak da Internet uyuşmazlıklarının baskın yönünü oğrencilerin kampüsteki internet aracılığı ile gerçekleştirdiği aktiviteler oluşurmaya başlamıştır. Bu uyuşmazlıklara birkaç örnek vermek gerekirse,

- 1995 yılının Ekim ayında, Virginia Teknik Üniversitesi'ndeki bir oğrenci "*World Wide Web*" sitesine gayler hakkında yazdığı hakaret içeren bir nottan dolayı mesaj ya da elektronik posta sistemini kötüye kullandığı için cezalandırılıyor. Bu cezalandırmanın altında ise oğrenciler üniversitenin, "internet servis sağlayıcısını kullanıyorsa, oğrencilerin bu kullanımdan dolayı bazı sorumlulukları olmalıdır" anlayışı yatıyordu¹¹⁷.

- 1995 yılının Kasım ayında Cornell Üniversitesi'nden dört birinci sınıf oğrencisi "kadınların neden ifade özgürlüğüne sahip olmaması gerektiğini belirten yetmiş beş nedenin yazıldığı bir elektronik posta gönderiyor. Bu elektronik posta, alıcıları tarafından başkalarına da iletiliyor. Bazı alıcılar Cornell Üniversitesi'nin, oğrencileri cezalandırmasını talep ederken bazıları da oğrencilerin ifade özgürlüklerine saygı duyulmasını talep etmiřtir¹¹⁸.

¹¹⁴ Susanne Bjorner, Stephanie Ardito, "SEARCHER Online Before the Internet", (Online) <http://www.dialog.com/about/history/pioneers1.pdf> 10 Ekim 2010.

¹¹⁵ Katsh, Wing, Ten years of Online Dispute Resolution, s.104.

¹¹⁶ Manning, A Brief History.

¹¹⁷ Michael D. Shear, "Free Speech Gets Tangled in the 'Net; Colleges Try to Balance Rights, Cybersensitivity", **Tje Washington Post**, 23 Eylül 2005, at A1.

¹¹⁸ Amy Ryan, "Cornell Students' Sexist Jokes Spread Misogyny Via E-Mail, BROWN DAILY HERALD", (Online) <http://www.stp.uh.edu/vol61/951129/5a.html>, 10 Ağustos 2010.

Yukarıdaki örneklerde değinilen kampüs bazlı uyuşmazlık örneklerinde, uyuşmazlıklar *netiquette*” adı verilen resmi olmayan iletişim kurallarıyla çözülmeye çalışılmıştır¹¹⁹.

b. İnternette Ticari Aktivite Yasağının Kaldırılması

1992 yılına kadar ABD Ulusal Bilim Vakfı internet üzerinden ticari aktivitelerin gerçekleştirilmesini yasaklamıştı. Dolayısıyla, günümüzdeki gibi online bankacılık ya da online alışveriş gibi ticari aktivitelerin internette gerçekleştirilmesi mümkün değildi. Bu nedenle, 1970’den 1980’li yıllara kadar herhangi bir sorunla karşılaşılmamıştır¹²⁰. Ancak internet kullanıcılarının sayısının artmasıyla, kullanıcılar bilgilerin internette dağıtılmasını denemeye başlamışlardır. *Compuserve* ve diğer özel networkların büyümesi ve kendi aralarında bağlantı kurmaya başlamasıyla internet üzerinden ticari aktivitelerin gerçekleştirilmesi birçok kişinin ilgisini çekmeye başlamıştır; 1992 yılında bu durumun çok tartışılır hale gelmesiyle internette ticari aktiviteleri engelleyen yasaklar ortadan kaldırılmıştır¹²¹.

c. Amazon.com internet sitesinin kuruluşu

1992 yılında internet üzerindeki ticari aktivite yasağının kaldırılmasıyla, online alışveriş siteleri kurulmaya başlanmıştır. Bunlardan ilki *Amazon.com* web sitesinin kurulmasıdır.

16 Temmuz 1995 tarihinde Jeff Bezos tarafından *Amazon.com* faaliyete geçirilmiş ve internet üzerinden kitap satışının başarılı olabileceğinin ilk örneği olarak elektronik ticaret tarihine adını yazdırmıştır. Kendisine karargâh olarak Seattle kentini seçen *Amazon.com*, kitap satışıyla başladığı

¹¹⁹ Richard T. Griffiths, “Chapter Three: History of Electronic Mail”, (Online) <http://www.let.leidenuniv.nl/history/ivh/chap3.htm> , 8 Ağustos 2010. Ayrıca bkz: Vint Cerf, “Internet Society, Guidelines For Conduct On and Use of Internet”, (Online) <http://www.isoc.org/internet/conduct/cerf-Aug-draft.shtml> , 8 Ağustos 2010.

¹²⁰ Kesan, Fool Us Once Shame On You, s. 111.

¹²¹ Kesan, Fool Us Once Shame On You, s. 113-114.

faaliyetlerine ilerleyen zamanlarda DVD¹²², müzik CD'leri, elektronik eşya gibi birçok kategoriye de eklemiştir¹²³.

d. *Ebay.com* internet sitesinin kuruluşu

1995 yılının Eylül ayında Pierre Omidyar tarafından "*Ebay*" kurulmuştur. Bilgisayar mühendisi olan Pierre Omidyar bunu ilk olarak kendi özel alışverişleri ve koleksiyon zevkini tatmin etmek amacıyla kurmuştur. Çok hızlı bir şekilde büyüyen şirket 1998 yılında borsaya kayıtlı bir şirket haline gelmiş ve koleksiyonculuktan başka, sıfır ürün malların internette müzayedeli ve sabit fiyat üzerinden satışına olanak sağlayan bir şirket haline dönüşmüştür¹²⁴.

Ebay'de kullanıcılar bilinmeyen satıcılardan bir takım şeyler satın almaktadırlar. *Ebay*'ın başarısı geribildirim derecelendirme sistemini geliştirmesinden kaynaklanmaktadır. Bu sistem güven geliştirme ve riskin azaltılması amacıyla kullanıcıların belli bir kullanıcı ile işlemin başarıyla gerçekleştiği ilânıyla ilgili mesajlar içeren bir sistemdir. *Ebay*'de geribildirim sisteminin olmasına rağmen uyuşmazlıkların sayısı giderek artmaya başlamıştır. 1999 yılında *Ebay*, Massachusetts Üniversitesi'ndeki Amherst Bilgi Teknolojileri ve Uyuşmazlık Çözüm Merkezi'nden bir pilot projeye alıcı

¹²² Açılımı Digital Versatile Disc olup Türkçe çevirisi Çok Amaçlı Sayısal Disk şeklindedir. Günlük hayatta DVD ifadesi kullanılmaktadır.

¹²³ www.amazon.com Masaları eski bir kapıydı Amazon.com, internette kitap satan ilk firma olmamasına rağmen, başarılı olan ilk firma olduğu için öne geçti. 1994'te çalıştığı firma için e-ticaret konusunda araştırma yapan Bezos, yüzde 2 bin 300 hızla büyüyen internetin gücünün farkındaydı. Hazırladığı raporda internette satılabilecek 20 çeşit ürün listesi çıkaran Bezos, bu listenin en sonuna kitabı yerleştirmişti. Patronu David Shaw'a internette kitap satma fikrini kabul ettiremeyince istifa ederek, projeyi kendisi gerçekleştirdi. Evinin garajında birkaç bilgisayar, kapıdan bozma masa gibi kendine özgü araçlar kullanan Bezos, ikna edebildiği arkadaşlarıyla birlikte Amazon.com'u kurdu. 16 Temmuz 1995'te Amazon.com sitesi resmi açılışını yaptı. 'Dünyanın en büyük kitapçısı' sloganıyla yayına başlayan sitenin ana sayfasında 'Amazon.com Books'a hoşgeldiniz! Bir milyon kitabı tarayın. Düşük fiyatların tadını çıkarın' yazılıydı. Yeni ekonominin motoru oldu Site açıldıktan kısa bir süre sonra siparişler yağmaya başladı. Siparişleri yetiştirmek için yeni ve geniş mekanlarla yeni elemanlara ihtiyaç vardı. Amazon.com büyüdükçe büyüdü ve bir efsane oldu. Hisse senetlerine olan ilgi arttı, yeni ekonomi modelinin ne olduğunu tüm dünyaya gösteren ilk örneği Amazon.com. ve kendinden önce kurulan internet kitapçılarının yakalayamadığı bir başarı grafiği elde etti.

¹²⁴ Detaylı bilgi için bkz: www.ebay.com

ve satıcılar arasındaki uyuşmazlıklara aracılık etmeyi talep etmiştir¹²⁵. Pilot proje iki haftalık dönemde iki yüz uyuşmazlığı ele almış ve *Ebay* deki işlemin başarılı olmaması durumunda satıcı ve alıcılar için uyuşmazlık çözümünü bir seçenek olarak sunulmasını istemiştir. *Ebay*'ın başlıca uyuşmazlık çözüm sağlayıcısı *SquareTrade.com*¹²⁶ 2000 yılından beri yaklaşık olarak altı milyon uyuşmazlığı ele almıştır¹²⁷.

2. İkinci Aşama: 1995 Yılı Sonrası

İkinci aşama İnternet'in büyüme aşamasıdır. Online ortamda meydana gelen işlemlerin artmasına paralel olarak uyuşmazlıkların da artması uyuşmazlıkların online çözümü fikrinin oluşmasında etkili olmuştur. Siber uzayda yeni oluşumların meydana gelmesiyle bunların yasal sorumluluklarının ne olduğu ya da ne olması gerektiği çok açık bir şekilde belirlenememiştir. Şirketlerin, İnternetteki ticari imkânlarının artmasıyla, alan adlarına olan ilgi artmış; ticari marka sahipleri ve alan adları sahipleri arasında uyuşmazlıklar meydana gelmeye başlamıştır. Fakat İnternet kullanımının artmasıyla sadece alan adlarında değil, erişimin yasallığı, bilginin kopyalanması ve kullanılmasıyla ilgili diğer pek çok fikri haklar konusunda uyuşmazlıklar meydana gelmeye başlamıştır¹²⁸. Bu dönem boyunca, İnternet kullanıcıları, bu artan sorunları çözmeyi hedefleyen kurumlara ihtiyaç duymaya başlamıştır ve bu kapsamda uyuşmazlıklara uzaktan bilirkişi sağlanmasını tasarlayan çoğunlukla üniversite destekli ve kuruluş fonu ayrılmış projeler yapılmıştır¹²⁹.

İkinci aşama, ticari oluşumların online uyuşmazlık çözüm yöntemlerine ilgilerinin arttığı dikkate değer yeni bir dönemdir. Bu dönemde

¹²⁵ Ethan Katsh, Janet Rifkin, Alan Gaitenby, "E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of "eBay Law," **15 Ohio State Journal on Dispute Resolution**, 2000, 705.

¹²⁶ SquareTrade.com hakkında detaylı açıklama için bkz: s. 93 vd.

¹²⁷ Katsh, Ten years of Online Dispute Resolution, s.108.

¹²⁸ Unctad, s.181.

¹²⁹ Detaylı bilgi için bkz, Center for Information Technology and Dispute Resolution, " Online Ombuds Narrative I: The Web Site Developer and the Newspaper", online www.ombuds.org/narrative1.html , 23 Şubat 2010.

uyuşmazlıkların online yolla çözümlü, gerekli bir yöntem olarak kabul edilmeye başlanmış ve bu durum hükümetlerin ve uluslararası kurumların ilgilendiği yeni bir alan olmaya başlamıştır¹³⁰. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin kurulması ve uygulanması çok maliyetli olmasına rağmen uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri gelişmeye devam etmiştir. Online ortamdaki kaynaklanan birçok problemin çözümünde online kaynakların hükümet tarafından tanınmasıyla uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri adı altında yeni bir endüstri belirmeye başlamıştır. Bu dönemde uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, online işlemlerden doğan uyuşmazlıkların çözümünde ilk seçenek olarak kabul edilmeye başlamıştır. Ayrıca online uyuşmazlıklar için kullanılan teknolojinin offline¹³¹ uyuşmazlıklar için de verimli bir şekilde kullanıldığı görülmüştür¹³².

1996 yılından itibaren, "mahkeme dışı sistem" çözümünün adı uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri olarak anılmaya başlamıştır¹³³. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerini, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin, internet kullanımını ya da teknolojik araçları kullanan alternatifi olarak tanımlamak yanlış olmayacaktır¹³⁴. 1969 yılında ortaya çıkan İnternet'in özellikleri son on beş yıl içinde çok değişmiştir¹³⁵. Online işlemlerin artması ve buna bağlı olarak uyuşmazlıkların artması online uyuşmazlık çözüm yöntemlerine olan ihtiyacı arttırmış ve günümüzde Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerine duyulan kuşku büyük ölçüde ortadan kalkmıştır. Ayrıca online uyuşmazlık çözüm yöntemleri sadece online uyuşmazlıklar için

¹³⁰ Colin Rule, **Online Dispute Resolution for Business: B2B, Ecommerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts**, Jossey-Bass, San Francisco, September 2002, s.301.

¹³¹ "Off" kelimesi İngilizce'de "kapalı", line kelimesi de "hat" manalarına gelir. Offline kelimesinin Türkçe tam karşılığı çevrimdışı demektir. Aslen "off-line" şeklinde yazılsa da sonraları "offline" şeklinde kullanımı daha da yaygınlaşmıştır. Ancak günümüzde offline kelimesi daha çok sosyal paylaşım alanlarında kullanıcının çevrimdışı olması durumunda kullanılır. Eğer kullanıcı aktif ve ulaşılabilir ise online değilse offline olarak değerlendirilir. <http://offline.nedir.com/#ixzz1q91t8mAW>

¹³² Unctad, s.181.

¹³³ Philippe Gilliéron, "From Face-to-Face to Screen-to-Screen: Real Hope or True Fallacy?"; **Ohio State Journal on Dispute Resolution**; 2008, Sayı. 23, Yayın 2, s. 302.

¹³⁴ Gilliéron, **a.g.e.**; s.302.

¹³⁵ Barry M. Leiner et al., Internet Society, A Brief History of the Internet, (Online) <http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml> (last visited Aug. 22, 2006)., 8 Ağustos 2010.

değil offline uyuşmazlıklar için de kullanılabilir. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, yeni uyuşmazlıklar yaratmak yerine uyuşmazlıkların güven içinde daha kolay çözülmesini sağlayan uzman bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır¹³⁶. Hukuk dünyasında uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri hakkında ilk makale 1996 yılında yazılmıştır¹³⁷. İlk konferans ise *National Center for Automated Information Research* sponsorluğunda yapılmıştır¹³⁸. 1996 yılından itibaren online aktiviteler için uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin bir gereksinim olduğuna inanmaya başlayanlar aynı zamanda bu uyuşmazlıkların mahkemelerde etkin bir biçimde çözülemeyeceğine de inanmaya başlamışlardır. 1996 yılında offline uyuşmazlıkların çözümünde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri en temel çözüm yöntemi idi. Bunun temel nedenleri arasında alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin usul hukukundan daha hızlı, daha ucuz ve daha esnek olması gösterilmekteydi¹³⁹. Ancak alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin, birbirinden uzak mesafelerdeki çok sayıda online tartışmacıyı istihdam edemiyor olması önemli bir sorundu. İnternetin sağladığı kolaylıklar ve getirdiği zorluklar göz önüne alındığında, zamanla bu yeni teknolojiye uygun çözüm yollarının geliştirilmesinin mümkün olabileceği anlayışına varılmıştır. Network hızlı iletişim ve bilgi işleme yetenekleri, problemleri çözme ve yaratıcı yaklaşımlar için yeni fırsatlar sağlamaya başlamıştır. Bu inancın temeli ise bilgi ve iletişim anlayışının uyuşmazlık çözüm süreçlerinde merkezi olmasına dayanıyor olmasıdır. 1996 yılında NCAIR tarafından üç ODR pilot projesi uygulanmıştır¹⁴⁰. Bunlar;

¹³⁶ Ethan Katsh, Janet Rifkin, **Online Dispute Resolutions: Resolving Disputes in Cyberspace**, Jossey-Bass, 2001, s. 73.

¹³⁷ Ethan Katsh, "Dispute Resolution in Cyberspace", 28 **Connecticut Law Review**, 2001, S.28. s. 953
E. Casey Lide, "ADR and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute Resolution in Online Commerce, Intellectual Property and Defamation", **Ohio State Journal on Dispute Resolution**, 1996, S.12 s.193.

¹³⁸ Detaylı bilgi için bkz: National Center for Automated Information Research, Dispute Resolution Conference, (online) <http://www.odr.info/ncair>, 10 Ağustos 2010.

¹³⁹ Ethan Katsh, "Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Processes Through Code", 49 **New York Law School Law Journal**, 2004, s. 271, 275.

¹⁴⁰ Solovay Norman, Reed Cynthia, "The Internet and Dispute Resolution: untagling the Web", **Law Journal Press**, 2003, s.2-5.

- **Sanal Hâkim Projesi (Virtual Magistrate)**: İnternet kullanıcılarının sistem operatörlerine karşı ya da diğer kullanıcılara karşı zarar verici, yasal olmayan içerikler içeren mesajlar ya da dosyalar gönderildiği iddiasını ele alan online tahkim paneli kullanan bir projedir.

- **Online Arabuluculuk Projesi (“Mediate-net”)** : Maryland Hukuk Fakültesi tarafından yönetilen, aile hukuku ve sağlık uyuşmazlıklarına uygulanan bir projedir.

- **Online Ombudsman¹⁴¹ Ortaklığı (Online Ombuds Office)¹⁴²**: Online Ombudsman ortaklığı, kişi ve kuruluşlara bir anlaşmazlık durumunda onlara yardımcı olmak için online bir arabulucu sağlayan bir uyuşmazlık çözüm hizmettir.

C. UYUŞMAZLIKLARIN ONLİNE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN OLUMLU VE OLUMSUZ YÖNLERİ

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin, geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle karşılaştırıldığında bazı olumlu ve olumsuz yönlerinin olduğu görülmektedir.

1. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinin Olumlu Yönleri

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin, elektronik ortamda meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünü yine online ortamda gerçekleştirdiği için ve teknolojiyi en iyi şekilde kullanmaya çalıştığı için olumlu birçok özelliği bulunmaktadır. Uyuşmazlık taraflarını, işletmeleri, hükümetleri ve uluslararası organizasyonları uyuşmazlıkların online çözüm

¹⁴¹ Ombudsman, şikayetleri ve bir takım teşebbüsleri ele alıp değerlendiren ve bunlara her iki taraf içinde tatmin edici çözümler bulan kişidir. Kelime kökeni açısından İsveççe’de”aracı” anlamına gelen “ombuds” ve “kişi” anlamına gelen “man” kelimelerinden oluşmuştur ve aracı kişi anlamına gelmektedir. Ombudsman kelimesi İsveççe’de genellikle delege, avukat, vekil veya bir diğer kişi veya kişiler tarafından o kişi veya kişiler adına hareket etmeye ve onların haklarını korumaya yetkili kılınmış kimseyi ifade etmek için kullanılmaktadır (online) www.deneteciler.net, 05.03.2012

¹⁴² Detaylı bilgi için bkz: (online) <http://www.ombuds.org/center/ombuds.html> , 10 Mart 2010.

yöntemlerine teşvik edebilmek için olumlu yönlerinin açıkça belirtilmesi gerekmektedir¹⁴³.

a. Hakkını Arayan Kişi Açısından Olumlu Yönleri

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri öncelikle haklı olduğunu iddia eden kişi açısından büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Aksi takdirde, Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin uygulama alanı söz konusu olmazdı¹⁴⁴.

Coğrafi sınır kısıtlamasının olmaması en önemli olumlu yönlerinden birisidir. İnternetin milli sınırlarının olmaması nedeni ile uyuşmazlığın hangi ülkede görülmesi veya hangi ülkenin hukukuna göre çözülmesinin gerektiği gibi sorunlar uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinde ortadan kalkmaktadır¹⁴⁵. Başka bir ifadeyle, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri coğrafi sınırlar ile bağlı değildir¹⁴⁶.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin tercih edilme nedenlerinden bir diğeri ise “hızlı” bir yöntem olmasıdır. İnternet kullanımının

¹⁴³ Rule, **a.g.e.**, s.61.

¹⁴⁴ Rule, **a.g.e.**, s.61

¹⁴⁵ Armağan Ebru, Bozkurt; “Elektronik Ticarete Elektronik Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Süreci”, *Mevzuat Dergisi*, Yıl:11, Sayı, 123, Mart 2008; (online) <http://www.mevzuatdergisi.com/2008/03a/02.htm>, 10 Şubat 2012, s.6

¹⁴⁶ Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri modern ticaretin en önemli ihtiyaçlarından biri olan dünyadaki her yere ulaşma ve maliyet verimliliği konusunda büyük yararlar sağlamaktadır. Colin Rule, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerini; tahkim, arabuluculuk gibi geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle birlikte internetin de gücünü kullanan yeni bir araç olarak değerlendirmektedir (Cindy Fazzi, “ODR is Alive and Kicking”, **Dispute Resolution Journal**, Feb-Apr2003, Sayı. 58 Issue 1, s. 83), İş adamları önceden tahmin edilebilir uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin olmasını arzu etmişlerdir. Çünkü farklı milletler aynı uyuşmazlığa farklı hukukları uyguladığında bu durum iş adamlarının gereksinimlerini yeterince karşılayan bir çözüm yöntemi olmaktan çıkıyordu, İş adamları, uyuşmazlıklarını az maliyetli ve verimli bir şekilde çözen uyuşmazlık çözüm metotlarına ihtiyaç duymaktadırlar. Dolayısıyla coğrafi sınırların önem taşıdığı ulusal yargı sistemlerinin küreselleşen dünya karşısında yetersiz kalmaya başlaması ve iş adamlarının uyuşmazlıklarını çözmek için tarafsızlığa ihtiyaç duymaları uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerini cazip hale getirmeye başlamıştır. Ayrıca, iş adamları, ulusal mahkemelerin, kendi vatandaşlarını koruyan bir tavır içine girmeleri yönünde kaygı taşımaları da online uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin tercih edilme sebepleri arasında yer almaktadır (M. Scott Dohaney, “Dispute Resolution in Cyberspace”, *Journal of Internet Law*, Jan1999, Vol. 2 Issue 7, s.17.),

yaygınlaşmasıyla, insanlar ihtiyaçlarının büyük bir kısmını internetten sağlamaya başladılar. İnsanlar, bir bilgiye, servise, desteğe internetten ulaşmayı umarlar. Ancak bu sırada karşılaştıkları sorunlar karşısında geleneksel çözüm yöntemleri hem çözüm sürecini çok yavaşlatmakta hem de tatminkâr sonuçlar sağlayamamaktadır. Geleneksel yargı yöntemi, kesin karşı beklentilerle kurulmuştur. Yargı sürecinde belirtilen süreler, tarafları harekete geçirmek için cesaretlendirmekte; kişilerin karara ulaşma konusunda ciddi olduklarını belirtmelerine yardımcı olmaktadır¹⁴⁷.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin tercih edilme nedenlerinden bir diğeri ise eş zamanlı olmayan iletişim yönteminin kullanılmasıdır. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri en son gözde gelişmelerden biri olmasının yanında teknolojinin avantajlarını kullanarak uyuşmazlık çözümünde giderek daha etkili bir mekanizma olma yolunda ilerlemektedir. Uyuşmazlıkların online çözümünde video konferans sisteminin, yüz yüze müzakere edebilme eksikliğine aşikâr bir çözüm olduğu kabul edilmektedir¹⁴⁸. Ayrıca, online arabuluculuğun bazı olumsuz yönlerinin video konferansa olanak tanıyan teknolojik gelişmeler ve yüksek hızlı internet bağlantısı ile aşılabileceği kabul edilmektedir¹⁴⁹. Video konferansın daha etkili ve gelişmiş teknolojiyle uygulanması durumunda, sadece uyuşmazlıkların

¹⁴⁷ Rule, **a.g.e.**, s.63, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinde sonuca çok hızlı bir şekilde ulaşılmaktadır. Çünkü toplantıları, seyahatleri ve yerleri ayarlamaya gerek yoktur. Bu durumda, hakkını aramak isteyen birçok kişi açısından uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri cazip hale gelmektedir (Rule, **a.g.e.**, s.63), Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, uyuşmazlıkların çözümünde daha az bir zaman harcadığı için maliyetlerin düşmesinde de önemli bir rol oynamaktadır. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin çoğu 7 gün 24 saat boyunca herhangi bir zaman kısıtlaması olmaksızın kullanılabilir (Lan Q. Hang, "Online Dispute Resolution Systems: The Future of Cyberspace Law", 41 **Santa Clara Law Review**, 2001, s. 850. Ayrıca bkz: Catherine Kessedjian and Sandra Cahn, "Dispute Resolution On-Line", 32 *Int'l Law.*, 1998, s. 977.) Zamanın organize edilmesindeki kolaylık da uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin önemli avantajlarından bir tanesidir (George H. Friedman, "Alternative Dispute Resolution and Emerging Online Technologies: Challenges and Opportunities" 19 **Hastings Comm. & Ent. L.J.**, 1997, s.700), Özellikle taraflar uyuşmazlığı elektronik posta ya da diğer eş zamanlı olmayan sistemlerle çözmeyi tercih ederlerse, taraflardan herhangi biri istediği zaman mesaj gönderebilir, istediği zaman kendisine gelen mesajları okuyabilir; böylece toplantı yeri ve zaman ayarlama gibi zorluklardan kaçınmış olur (Hang, **a.g.e.**, s. 850.)

¹⁴⁸ Katsh, , E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution, s. 718.

¹⁴⁹ Goodman, The Pros and Cons of Online Dispute Resolution.

online çözüm yöntemleri değil online arabuluculukta da taraflar yüz yüze olan görüşmelerini elektronik ortamda sağlanmış olabilecektir¹⁵⁰.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin en önemli avantajlarından biri de maliyetlerin düşük olmasıdır. Ayrıca artan bir fikir birliği, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin, uyuşmazlıları daha kısa zamanda, daha az maliyetle, daha verimli çözdüğü ve daha yaratıcı çözümler bulduğu yönündedir¹⁵¹.

¹⁵⁰ Katsh, Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds, s. 275, Video konferans teknolojisi çok yaygınlaşana kadar uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri bir geçiş dönemi olarak da değerlendirilebilir; böylelikle video konferans ile sağlanan yüz yüze görüşme imkânı düşüncelerin ifade edilmesi açısından elektronik posta ile yazılı ifadelerin değişimine oranla daha zengin ve anlamlı bir yapıya kavuşabilir (Joel B Eisen, “Are We Ready for Mediation in Cyberspace?” **Boston University Law Review**, (Online) <http://lawreview.byu.edu/archives/1998/4/eis.pdf>, 1998, s.1305-1308, 06 Mart 2011), Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin amaçlarından biri de online etkileşimin artırılmasıdır (Janet Rifkin, “Online Dispute Resolution: Theory and Practice of the Fourth Party” (2001) 19 **Conflict Resolution Quarterly**, 2001, s. 119.), Bazı durumlara, eski ve basit bir yöntem olan elektronik posta daha elverişli olabilmektedir. Eş zamanlı olmayan iletişim başka bir ifadeyle yazılı iletişim, çoğu kişi açısından düşüncelerini ifade etmekte ve duygularını güçlendirmekte en elverişli yöntem olabilmektedir. Birçok durumda, internet üzerinde yapılan ulusal ve uluslararası işlemlerde duyguların ifade edilmesine ve yüz yüze gerçekleşen ifadelerle ihtiyaç duyulmamaktadır. Bundan dolayı, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri ucuz ve yüksek teknoloji video konferans olsa da olmasa da gelişme alanı bulmaktadır.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinde taraflar farklı zamanlarda iletişime geçme olanağına sahiptirler. İnternette eş zamanlı olmayan iletişim yöntemlerinin pek çok yararı bulunmaktadır. Mesajlar canlı olarak yayınlanmıyor fakat bu mesajlar okunabilir, yeniden gözden geçirilebilir ve gönderilebilir niteliğe sahiptir. Böylece, yüz yüze gerçekleşen arabuluculuk tartışmalarında tarafların tahrik edici cevaplarla karşılaşmaları, eş zamanlı olmayan internet iletişim yöntemlerinde mümkün olmamakta ve bu durum da uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin önemli avantajlarından biri olarak kabul edilmektedir (Goodman, The Pros and Cons of Online Dispute Resolution), Arabuluculukta da, tarafsız arabulucuların, eş zamanlı olmayan iletişim yollarının avantajlarını kabul ettiği görülmektedir. Çünkü arabulucular taraflarla ayrı olarak görüşmeyi tercih etmektedirler. Uyuşmazlık çözümü için internet kullanıldığında, tarafların arabuluculuk da olduğu gibi ayrı bir bekleme odasında geçirmelerine gerek kalmamaktadır (Melamed, “The Internet and Divorce Mediation.”), Kişi etkileşiminin olmaması, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin olumsuz yönleri arasında görülüyor olsa da bazı hallerde bu durum avantaja dönüşmektedir. Lodder ve Zeleznikow, uyuşmazlıklarda tarafların duygusal katılımının çok yüksek olması halinde birbirlerini görmemesinin tercih edilebilir bir durum haline gelebileceğini söylemektedirler. Online iletişimin doğası taraflara kişi ve uyuşmazlık arasında daha iyi bir ayırım yapma konusunda yardımcı olmaktadır (Arno R. Lodder, John Zeleznikow, “Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support Systems in a Three-Step Model”, 10 Harv. Negotiation L. Rev. 2005 s.302), Online iletişimin doğası taraflara kişi ve uyuşmazlık arasında daha iyi bir ayırım yapma konusunda yardımcı olmaktadır (Roger Fisher, William Ury, Bruce Patton, **Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In**, New York, N.Y.: Penguin Books, 1991, s.25.)

¹⁵¹ Julia Hörnle, “Online Dispute Resolution” in John Tackaberry and Arthur Marriott, Bernstein’s Handbook of Arbitration and Dispute Resolution Practice, Volume 1, Sweet & Maxwell, London:

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin ilginç ve avantajlı yanlarından biri de hakkını aramak isteyen kişilere iletişimlerinin yapısını değiştirerek güç farklılığını ortadan kaldıracak yararlar sağlamasıdır. İki kişi arasında uyuşmazlık meydana geldiğinde taraflar uyuşmazlığı desteklemek için önceki ilişkilerine dayalı birçok misal verme eğilimine girebilirler. Patron-işçi, öğretmen-öğrenci gibi taraflar arasındaki güç farklılığı olan durumlarda yüz yüze görüşmelerde patron gibi güçlü konumda olan kişi kimi zaman daha baskın olabilmektedir. Ancak online uyuşmazlık çözüm yöntemleri bu denge farklılığını ortadan kaldıran bir özelliğe sahiptir¹⁵².

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin diğer bir olumlu yönü de hakkını arayan kişilere, ne istediklerini, neyi sorguladıklarını, hangi sonuçlarla tatmin olacaklarını yansıtmaya imkânı vermesidir. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerindeki yazılı ifadeyle kişiler neyi neden istedikleri konusunda daha ayrıntılı ve net açıklama eğilimine girmektedirler. Oysaki yüz yüze iletişimde kişi karşı taraftadır ve kendi silahlarıyla donanmıştır. Online iletişimde, uyuşmazlığı çözmeye yardımcı olan kişiler genellikle tarafların uyuşmazlığın neden bu noktaya geldiğini ve sorunu çözmek için gerçekten neye ihtiyaç olduğunu düşünmelerini istemektedir¹⁵³.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin olumlu yönlerinden biri de kolay ve rahat bir yöntem olmasıdır. Yüz yüze görüşmelerde tarafların hazırlanması, işten izin alması, kimi zaman uzak mesafedeki toplantı yerine seyahat edilmesi gibi durumlar için harcanan zamanların bir maliyeti olmaktadır. Ancak uyuşmazlıkların online çözümünde bu gibi maliyetler ortadan kalkmaktadır. Katılımcılar, ne zaman ve nerede uygun olurlarsa

2003, s. 768., Geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin devlet mahkemelerindeki yargılamaya nazaran esnek bir çözüm imkânını taraflara sunduğu bilinmektedir. uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri ise teknolojinin desteği ile daha da ileri giderek, sanal ortamda uyuşmazlık çözümü imkânını getirmektedir. Tarafların uyuşmazlık çözümü için yer değiştirmesi veya yolculuk yapması gerekmemektedir. Zira, internet uyuşmazlığın tarafları açısından tarafsız bir çözüm ortamı oluşturmaktadır. Bilgi akışı internet ortamında dünyanın her yerine yapılabilmektedir.

¹⁵² Rule, a.g.e.,s.64.

¹⁵³ Rule, a.g.e., s.69.

uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerini kullanabilmektedirler. Dolayısıyla, günlük hayatında çok yoğun programa sahip olan kişiler için yüz yüze uyuşmazlık çözüm yöntemleri yerine uyuşmazlıkların online çözümü tercih edilmektedir¹⁵⁴.

Çoğu uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde hangi arabulucunun ya da hakemin uyuşmazlığı takip edeceği konusunda tarafsız kişinin programına bağlı kalınmaktadır. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin avantajlarından biri de, uyuşmazlığın çözümüne yardımcı olacak tarafsız kişiyi, uyuşmazlığın taraflarının belirleme imkânının olmasıdır¹⁵⁵.

Ses tabanlı iletişimin, kullanım ve hızlilik açısından birçok yararı bulunmaktadır. Çoğu online uyuşmazlık çözüm yöntemi platformu bu yararları sağlamak için sesli iletişime entegre olmaya başlamıştır. Ancak, birçok uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri platformunda kullanılan metin tabanlı iletişimin de göz ardı edilemeyecek yararları bulunmaktadır. Metin tabanlı iletişimde kişiler sürecin başında önceliklerini ifade etme konusunda zorunlu tutulmaktadırlar. Bu durum kişilerin yorumlarını yaparken daha özenli davranmalarına olanak sağlamaktadır¹⁵⁶.

¹⁵⁴ Rule, **a.g.e.**,s.69., Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin en belirgin özelliklerinden biri de uyuşmazlığın taraflarının uzak mesafelere seyahat etme zorunluluklarının olmamasıdır (Hang, Online Dispute Resolution Systems, s.850), Offline uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde, taraflar doğrudan uyuşmazlığın çözümü içinde yer almak isterlerse en azından içlerinden bir tanesi seyahat etmek zorunda kalmaktadır. Bu seyahatler kimi zaman çok uzak bir yere ve uzun süreli olabilmektedir. Ancak uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri taraflara kendi ofislerinden yahut evlerinden uyuşmazlığın çözümüne doğrudan ve aktif olarak katılabilme imkânı sunmaktadır. Böylece, internet taraflara, tarafsız bir ortamda hizmet verme imkânı sağlamaktadır. Offline uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde ve geleneksel devlet yargısında yargılama yapılan yerin, uyuşmazlığın taraflarından birinin yerleşim yerinin olmasının sağladığı bazı avantajlar, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerini ortadan kaldırılarak tarafsız bir ortamda uyuşmazlığın çözümüne olanak sağlamaktadır (Richard Michael Victorio, “Internet Dispute Resolution (IDR): Bringing ADR into the 21st Century” (2001) 1 Pepperdine D.R.J. , 2001, s. 279.), Bunun sonucu olarak, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, geleneksel dava yöntemi ile karşılaştırıldığında, toplumda adalete erişim imkânını arttırdığını söylemek yanlış bir tespit olmayacaktır (Louise Ellen Teitz, “Providing Legal Services for the Middle Class in Cyberspace: The Promise and Challenge of Online Dispute Resolution” 70 Fordham Law Review, 2001, s. 986.)

¹⁵⁵ Rule, **a.g.e.**,s.69-70.

¹⁵⁶ Rule, **a.g.e.**,s.70.

Online iletişim ve uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri doğası gereği farklı internet kullanıcılarının görüşlerini paylaştığı, tavsiyeler sunduğu, arkadaş aradığı, sohbet odalarında ya da diğer bilgi paylaşım sitelerinde yaşamlarından, duygularından ve genellikle sırlarından bilgisayar ortamında daha rahatlıkla daha rahatlıkla bahsedebildiği bilgisayar ortamıdır. Bu durumda uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri ve online iletişime karşı ileri sürülen, kişilerin duygularını ifade etmekte zorlanması iddiası dezavantajdan çok avantaj olarak karşımıza çıkabilmektedir. Online sistem kullanıcılarının aralarında kimi zaman coğrafi bakımdan çok uzak mesafeler olmasına rağmen online sistemler kullanıcılar arasında bir çeşit yakınlık kurulmasına imkân sağlamaktadır¹⁵⁷. Kuşkusuz, uyuşmazlığı çözmek için gerekli olan güven ve uyuşmazlığın etkili bir biçimde çözülmesinin zorunlu olduğunun anlaşılması tarafların fiziksel varlığı olmadan da başarılabilir.

b. Tarafsız Kişi Açısından Olumlu Yönleri

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin hakkını arayan kişiler açısından olumlu birçok özelliğinin bulunmasının yanında uyuşmazlığın çözümünde önemli role sahip olan tarafsız kişiler açısından da olumlu yönleri bulunmaktadır.

Siber âlem etkin ve enteraktif bir iletişim için yeni olanaklar sunmaktadır. Yazılı veya sözlü; eş zamanlı veya eş zamanlı olmayan iletişim için kullanıcılar çok sayıda seçeneğe sahiptirler. Paradoksal gibi görünse de, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri sayesinde, uyuşmazlığın çözümünde tarafsız olarak rol alanların uyuşmazlık çözüm sürecinde kontrolleri offline uyuşmazlık çözüm yöntemlerine oranla daha fazladır¹⁵⁸. Aslında tarafsız kişinin uyuşmazlık çözüm sürecindeki kontrolünü kendiliğinden uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin olumlu ya da olumsuz yönü olarak değerlendirmek doğru değildir. Eğer tarafların online

¹⁵⁷ David K. McGraw, "Sexual Harassment in Cyberspace: The Problem of Unwelcome E-mail" (1995) 21 Rutgers Computer & Technology Law Journal, s. 491.

¹⁵⁸ Rule, a.g.e.,s.45.

uyuşmazlık çözümündeki özerkliği belirsiz ise bu durum süreci negatif olarak etkileyecektir. Halen, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin tarafları ile karşılaştırıldığında, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin taraflarının kendi uyuşmazlıklarının sonuçları üzerinde daha fazla kontrole sahip olduğu görölmektedir¹⁵⁹. Diğer yandan, tarafsız kişinin iletişim sürecinde daha fazla kontrole sahip olması avantaj haline gelmektedir. Tarafsız kişiler, uyuşmazlığın çözümü için daha fazla iletişim seçeneklerine başvurabilmekte ve daha etkin bir uyuşmazlık çözüm süreci tasarlayabilmektedirler. Uyuşmazlığın çözümü için tarafların seyahat etmesi, birbirlerini görmesi ve anlaması zorunlu değildir.

Eş zamanlı olmayan iletişim yöntemleri, arabulucular açısından da çok değerli bir araçtır. Üçüncü taraf olan tarafsız kişi, bu iletişim yöntemi sayesinde sağlanan soğutma mesafesinden yararlanabilmektedir. Bu durum tarafsız kişinin kendi kişisel önyargılarına dikkat etmesi açısından önemlidir¹⁶⁰.

Olaya tekrar şekil verme arabulucunun önemli yeteneklerinden biridir. Arabulucunun olayın tarafsız kişi olarak kendisi açısından görünümünün taraflara yansıtılması ve tarafların en temel uyuşmazlıklarının ne olduğunun daha açık bir şekilde belirlenmesi uyuşmazlığın bu kapsamda çözümünde önemli bir süreçtir¹⁶¹. Ancak, yüz yüze görüşmelerde olaya tekrar şekil

¹⁵⁹ Diğer yandan, tarafsız kişinin iletişim sürecinde daha fazla kontrole sahip olması avantaj haline gelmektedir. Tarafsız kişiler, uyuşmazlığın çözümü için daha fazla iletişim seçeneklerine başvurabilmekte ve daha etkin bir uyuşmazlık çözüm süreci tasarlayabilmektedirler. Uyuşmazlığın çözümü için tarafların seyahat etmesi, birbirlerini görmesi ve anlaması zorunlu değildir.

¹⁶⁰ Rule, **a.g.e.**,s.71., Yüz yüze görüşmelerin olmaması ve duygusallık yönünün az olması bazı yazarlar tarafından dezavantaj olarak değerlendirilirken bazı yazarlar da bu durumun online uyuşmazlıkların çözümü açısından avantajlı bir durum olduğunu düşünmektedirler. Şöyle ki; yüz yüze görüşmelerin olmaması nedeniyle taraflar karşı taraf yerine doğrudan gerçek uyuşmazlık konusuna odaklanıyorlar ve böylece uyuşmazlık çözüm süreci daha verimli bir hale dönüşüyor. Buna bağlı olarak da tarafların karşı tarafın diğer tarafa olumsuz davranışlarına odaklanması yerine doğrudan soruna konsantre olması sağlamaktadır (Yufe Yuan, Ofir Turel “A Business Model for e-Negotiation in Electronic Commerce”, InterNeg Group, Researh Paper No. 2, 2004, (Online) /<http://interneg.concordia.ca/intemeg/research/papers/2004/02.pdf> , 12 Mart 2010)

¹⁶¹ Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin olumsuz yönü olarak görölen birçok özelliği aslında birçok yararı beraberinde getirmektedir. Gizlilik ve güvenlik konusunda endişelere rağmen, uyuşmazlıkların online çözüm sürecinde tüm online iletişim için oluşturulan otomatik kayıtlar,

verilmesi tarafların önünde yapılmaktadır. Arabulucunun çok çeşitli online seçeneği bulunmaktadır. Eğer taraflardan biri kuralları ihlal edici ya da suçlayıcı bir içerikte kayıt yazmak isterse, arabulucu, ifade edilmiş olan kaydı göndermek isteyen tarafla görüşebilir ve diğer taraf kaydı görmeden önce tekrar gözden geçirmesi konusunda yardımcı olabilir. Arabulucu gerekli görürse kaydı web sitesinden kaldırabilir ve kaydı yazan kişi ile küçük gizli bir komite içinde kayıt hakkında müzakere yapabilir. Böylelikle kaydın gözden geçirilmiş şekliyle karşı tarafa ulaşmasına olanak sağlayabilir¹⁶².

2. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinin Olumsuz Yönleri

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin olumlu yönlerinin yanında olumsuz özellikleri de bulunmaktadır. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin olumsuz özelliklerinin başında yüz yüze görüşmenin uyuşmazlıkların online çözümünde mümkün olmaması gelmektedir. Taraflar yüz yüze görüşmek yerine bilgisayar ekranından çözüm sürecini izlemektedirler. Elektronik ortamdaki etkileşimde nezaket, empati ve samimiyet gibi insan etkileşiminin bazı boyutlarının teknoloji ile sağlanması mümkün olamamaktadır. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinde çözüme ulaşmak için gerekli olan insan faktörü eksik kalmaktadır¹⁶³. Başka bir ifadeyle uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm süreçlerinin dinamizmini kaybetmektedir. Çünkü uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, yüz yüze konuşarak uyuşmazlığı çözmek yerine daha uzak mesafeden ve bilgisayar ekranı karşısında

otomatik geri bildirim ve istihbarat açısından sonuç doğurmaktadır (Ethan Katsh, Janet Rifkin, **Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace**, Jossey-Bass, San Francisco, 2001, s. 91.) , Bu durum taraflara kimin hangi koşullar altında ne söylediğini canlandırma imkânı vermektedir. Bu durum tarafsız bir görüş açısından çeşitli amaçlara hizmet etmektedir. Rekreasyon(uyuşmazlığın canlandırılması) uyuşmazlık çözüm uygulamalarının geliştirilmesi için yararlı bir araçtır.

¹⁶² Rule, **a.g.e.**,s.71. Bazı uyuşmazlıklarda, arabulucu, taraflar arasındaki kayıtların sisteme girebilmeleri için kendi onayının gerekli kılınmasını sağlayabilir. Bu durum arabulucuya mekik diplomasisi boyunca sistemdeki tüm iletişimlerin kontrol edilebilmesi imkânını sağlamaktadır .Bu gibi seçenekler, alıcı tarafından görülmeyen iletişimler arabulucuya tekrar olayı gözden geçirme imkânı sağlamaktadır.Bu gibi seçenekler, alıcı tarafından görülmeyen iletişimler arabulucuya tekrar olayı gözden geçirme imkânı sağlamaktadır (Rule, **a.g.e.**,s.71-72.)

¹⁶³ COX, J. / DALE, B.G., “Key Quality Factors in Web Site Design and Use: An Examination”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, V.19, N.7, 2002, s.862-888.

uyuşmazlığı çözüme imkânı tanımaktadır¹⁶⁴. Her ne kadar online teknoloji katılımcılar arasındaki fiziksel mesafeleri küçültse de, elektronik uzaklık doğrudan kişilerarası iletişimi sağlayamamaktadır. Bazen bir göz işareti bir kelimeden daha anlamlı olabilmektedir; ne yazık ki kelimenin tersine göz işaretinin internette çok bir anlam ifade etmesi pek mümkün olamamaktadır¹⁶⁵.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinde yüz yüze görüşme imkânının olmaması ve dolayısıyla bu yöntemlerin “kişiyeye özel olmayan niteliği”, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerini geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerine oranla daha dezavantajlı duruma gelmesine neden olmaktadır¹⁶⁶. Eğer taraflar fiziksel olarak arabulucu huzurunda temsil edilirse arabuluculuğun daha etkili olacağı evrensel olarak kabul edilmektedir. Arabuluculuk genelde tarafların arasında geçen yüz yüze tartışmalardan oluşmaktadır. Bu tartışmalar sırasında tarafların duyguları arasında bir yarışın olması ve tarafların birbirleriyle empati kurması arabuluculuğun önemli noktaları olarak karşımıza çıkmaktadır; ancak taraflar iletişimi bilgisayar aracılığı ile yapınca bazı güçlükler meydana gelmektedir. Birçok yazar, bu nedenle, online arabuluculuğun taraflar arasında açık bir diyalog oluşturmak için büyük bir engel olduğunu iddia etmektedir. Ayrıca, online uyuşmazlıklarda genellikle önceden birbiriyle hiçbir bağlantısı olmayan veya taraflar arasında herhangi bir kişisel iletişim olmayan kişiler söz konusudur. Genellikle, bu kişiler arasında sürekli ilişkiler söz konusu olmamaktadır ve taraflar birbirleri hakkında çok az bir bilgiye sahiptirler. Kişisel ilişki kurmaktaki eksiklik, online arabulucunun süreç üzerinde etkili bir kontrol sağlamasını zorlaştırmaktadır¹⁶⁷. Arabulucu, en azından başlangıçta, tarafları rahatlatmak ve sorunu çözmeye destek olmak için kendi fiziksel kişiliğini kullanamamaktadır. Taraflar arasında fiziksel varlığın eksikliğinden dolayı,

¹⁶⁴ Katsh, *Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds*, s.271- 285.

¹⁶⁵ Katsh, *Online Dispute Resolution*: s.816.

¹⁶⁶ Joseph W. Goodman, “The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation” (2003) *Duke L. & Tech. Rev.* 4 s.13.

¹⁶⁷ Goodman, *The Pros and Cons of Online Dispute Resolution*, s.13.

arabulucunun, yüz yüze görüşme sürecinin parçaları olan beden dilini, yüz ifadelerini ve sezgisel ipuçlarını kullanması da zorlaşmaktadır¹⁶⁸. Başka bir ifadeyle, yüz yüze gerçekleşen uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri karşılaştırıldığında, online çözüm mekanizmalarının çok teknik boyutta kaldığı, duygusal açıdan eksik olduğu düşünülmektedir¹⁶⁹. Bir çok arabulucu, kendi yeteneklerinin online ortama aktarılmasını imkânsız bulmaktadır¹⁷⁰.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin olumsuz yönlerinden biri de bu uyuşmazlık çözüm mekanizmalarının sınırlı çeşitlilikteki uyuşmazlıklara uygulanır nitelikte olmasıdır. Başka bir ifadeyle, geleneksel uzlaştırma mekanizmalarıyla karşılaştırıldığında, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin her türlü uyuşmazlığa uygulanmadığı görülmektedir¹⁷¹. Ancak bu olumsuz olarak görülen durum, etkin bir şekilde kullanıldığında avantaj haline de gelebilir. Şöyle ki; online ortamda çözülebilen uyuşmazlıkların çoğu online uyuşmazlık çözüm yöntemleri tercih edilerek çözüldüğü takdirde geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin iş yükü azalacak ve böylelikle uyuşmazlık çözüm süreçleri de daha hızlı gerçekleşecektir.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin güvenlik meselesi de tartışılan ve olumsuz olarak değerlendirilen durumlarından bir tanesidir. İnternetin açık ve ucu bucağı olmayan bir ağ olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Elektronik posta ya da web sitesi aracılığı ile yapılan iletişimlerin çok güvenli olmadığı; her zaman başka otoriteler tarafından şifrelerin kırılacağı düşünülmektedir¹⁷². İnternet üzerinde başkalarının konuşmalarını gizlice dinleme ya da bilgilerini paylaşma konusunda birçok yol bulunmaktadır.

¹⁶⁸ Bruce Leonard Beal, "Online Mediation: Has Its Time Come?" (2000) 15 **Ohio State Journal on Dispute Resolution**, s. 735.

¹⁶⁹ Marta, Poblet, Pompeu Casanovas, "Emotions in ODR", **International Review of Law, Computers & Technology**, Temmuz 2007, Sayı. 21, Basım 2,s.149.

¹⁷⁰ Eisen, Are We Ready for Mediation in Cyberspace?, s.1305-1308.

¹⁷¹ Joseph W Goodman, "The Advantages and Disadvantages of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Web Sites", **Journal of Internet Law**, May 2006, Volume. 9 Basım 11,s.13.

¹⁷² HÖRNLE, Julia, "Online Dispute Resolution: The Emperor's New Clothes?", **International Review of Law, Computers & Technology**, Mar2003, Vol. 17 Issue 1, s. 27, s. 27-37.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine oranla daha çok kayıt tutmaktadır. Bundan dolayı, taraflar bilgilerinin başkaları tarafından alınabilmesi ve dağıtılabilmesi ihtimaline karşı endişe duyabilmektedirler. Bu endişe online uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin gelişmesini olumsuz etkilemektedir¹⁷³.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin kullanılmasının olumsuz sayılabilecek bir diğer özelliği ise internet ve bilgisayar bilgisi daha az olan tarafın dezavantajlı olmasıdır. Bilgisayar hakkında çok bilgisi olmayan kişiler, bilgi teknolojilerine daha çok hâkim olanlara oranla daha dezavantajlı duruma düşebilirler.

IV. UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ ALANINDA YAPILAN MUHTELİF ÇALIŞMALAR

Çok sayıda uluslararası örgüt, online işlemler ve uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri alanlarında uluslararası alanda yeknesak düzenlemeyi zorunlu görmektedir. İnternetin doğası gereği herhangi bir sınırı yoktur ve elektronik ortamda gerçekleştirilen ticari faaliyetler içerisindeki tüm oyuncular, yaptıkları her işlemin kendi ülkeleri dâhil herhangi bir ülkeyi kapsayabileceğinin bilincindedirler. Dünya çapında bu alanlarda yapılan farklı araştırma ve çalışmaların sonuçları, rakip olmalarına rağmen, işletmeleri ve online uyuşmazlık çözüm sağlayıcılarını eşit düzeyde ilgilendirmektedir. Çalışma gruplarının temel hedefi, üyelerinin görüş ve tecrübeleri yoluyla karmaşık online ortamın kilit meselelerini öğrenmek ve tespit etmeye çalışmaktır. Sonrasında ise yönerge veya tartışmalar için temel teşkil edecek belge niteliğindeki raporlar hazırlanmaktadır. Tezin bu bölümünde, bazı çalışma grupları tarafından tespit edilen ve tartışılan uyuşmazlıkların online çözümüne ilişkin konuları daha yakından ilgilendiren noktalar üzerinde durulacaktır.

¹⁷³ Ethan Katsh, “Dispute Resolution in Cyberspace”, s. 955.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri çalışma grupları yöntemleri hakkında yapılan muhtelif çalışmalar, çalışmalarını organize eden kuruluşların yapılarına göre uluslararası, bölgesel ve ulusal çalışmalar başlıkları altında ele alınacaktır.

A. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri Hakkında Yapılan Uluslararası Nitelikteki Çalışmalar

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri hakkında çalışma yapan uluslararası organizasyonlar başlığı altında Milletlerarası Ticaret Odası, Elektronik Toplumda Küresel İş Diyalogu ve İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü'nün muhtelif faaliyetleri bulunmaktadır.

1. Milletlerarası Ticaret Odası

a. Yapısı

Milletlerarası Ticaret Odası (MTO), İngilizce International Chamber of Commerce (ICC) ifadesinin çevirisidir. Birinci Dünya Savaşı'nın bitiminde ekonomide bozulan dengeleri yeniden sağlamak, savaşın kötü etkilerini bertaraf etmek amacıyla Belçika, Fransa, İtalya, İngiltere ve ABD'nin öncülüğünde bir organizasyon kurulmuştur¹⁷⁴.

Milletlerarası Ticaret Odası'nın amacını; "Himayecilikle mücadele, uluslararası ticaretin ve işbirliğinin geliştirilmesi, özel teşebbüsün güçlendirilmesi, uluslararası iş dünyasının gerektirdiği şartların düzeltilip standart hale getirilmesi" şeklinde ifade etmişlerdir. Daha sonra bu amacın kapsamı: piyasa ekonomisinin desteklenmesi, uluslararası platformda iş dünyasının her yönüyle temsil edilmesi, ekonomik sorunların çözümünde çaba harcanması, iş dünyası ve uluslararası organizasyonlar arasında

¹⁷⁴ ICC Türkiye Milletlerarası Ticaret Odası, Tarihi ve Amacı, (Erişim)<http://icc.tobb.org.tr/iccturkiye.php> , 15 Şubat 2012. MTO'nun kongresi ilk kez 1920 yılında toplanmış ve Fransa eski Ticaret Başkanı Etienne Clementel ilk Başkan seçilmiştir. Clementel'in etkisiyle organizasyonun ABD'de olan merkezi Paris'e getirilmiştir. O günden bu güne gelişerek 139 ülkede binlerce üyesi olan büyük bir iş organizasyonu haline gelmiştir

diyalog kurulması gibi konularda faaliyetleri de içine alacak şekilde genişletilmiştir¹⁷⁵.

Milletlerarası Ticaret Odası'nın üst düzeydeki yönetim organlarını Konsey, Başkanlık, Yönetim Kurulu ve Finans Komitesi oluşturmaktadır¹⁷⁶. MTO'nun esas gücü, aldığı kararları Milli Komiteleri kanalı ile aynı anda çok sayıda ülkede duyurabilmesinden kaynaklanmaktadır. Bir Milli Komite, kendi ülkesinde hükümeti nezdinde bir girişimde bulunurken aynı anda diğer ülkelerde de benzeri faaliyetler yürütülmektedir. Günümüzde yetmiş beş ülkede Milli Komiteler şeklinde teşkilatlanmış olan MTO'na 139 ülkeden de doğrudan üyeler kanalı ile bütün dünyadan 8000'den fazla firma ve kuruluş üyedir¹⁷⁷.

b. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinde Milletlerarası Ticaret Odası'nın Projeleri

Milletlerarası Ticaret Odası'nın temel faaliyetlerinden biri de ticari faaliyetlerin ahenkli kılınmasıdır. Özel sektörden uzmanların oluşturduğu MTO Komisyonları, uluslararası ticaretin ilgi alanına giren her uzmanlık alanını kapsamaktadır. Dolayısıyla, MTO, elektronik ticaret için küresel

¹⁷⁵ ICC Türkiye, <http://icc.tobb.org.tr/iccturkiye.php>.

¹⁷⁶ Konsey, MTO bünyesindeki en yüksek idari organdır. Her Milli Komite tayin ettiği konsey üyesi vasıtasıyla Konsey'de temsil edilmektedir. Bu temsilciler iki yıl süre ile seçilmektedirler. Başkanlık; başkan, başkan yardımcısı ve bir önceki başkandan oluşmaktadır. Görev süreleri iki yıldır. Başkan yardımcısının süresi dolunca başkanlığa atanır. Yönetim kurulu, başkanlık ve konsey tarafından üç yıl için seçilen on beş üyeden oluşur. Her yılın sonunda süresi dolan beş üye ayrılır ve beş yeni üye seçilir. Finans komitesi, MTO'nun gelir ve giderlerini denetler. MTO kar amacı gütmeyen bir kuruluştur. Gelirlerini, milli komite aidatları, konferans, seminer ve sempozyumlardan elde edilen gelirler, yayın satışları, tahkim divanı ve kira gelirleri oluşturmaktadır (ICC Türkiye Milletlerarası Ticaret Odası, Yönetim Yapısı, (Erişim)<http://icc.tobb.org.tr/iccturkiye.php>, 15 Şubat 2012.)

¹⁷⁷ ICC Türkiye Milletlerarası Ticaret Odası, Organları, (Erişim)<http://icc.tobb.org.tr/iccturkiye.php>, 15 Şubat 2012, Milli Komitelerin uluslararası ağı, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin üyelerini dünya çapında bir çatı altında toplaması MTO'nu benzersiz kılmaktadır. Milli Komitelerin MTO açısından iki önemli işlevi vardır. Her şeyden önce kendi ülkelerinde hükümetleri nezdinde MTO faaliyetlerinin tanıtımını ve kulisini yaparlar. Böylece dünyanın her tarafından bütün ülkelerde ilgili hükümetlerin nezdinde aynı konuda benzeri bir girişim yapılmış olur. İkinci önemli işlevi ise MTO Merkezi'nin, Milli Komitelerden aldığı destek sayesinde hükümetler arası kuruluşlarla yakın temas halinde çalışmasıdır. Her Milli Komitenin bir Milli Komiseri vardır. Bu Milli Komiserler genellikle Paris'te yerleşik iş çevresinden bir kişi olarak belirlenmektedir. Milli Komiserlerin görevi MTO Merkezi ile Milli Komiteler arasındaki işbirliği ve diyalogo sağlamaktır

kuralların oluşturulmasında kullanılabilir ideal bir platformdur; zira üyeleri, bilişim teknolojileri ve elektronik hizmetlerde hem kullanıcı hem de servis sağlayıcı¹⁷⁸ konumundadır. Bu alanda MTO'nun hedeflerinden biri, iş dünyasının kaygılarını, Uluslararası Telekomünikasyon Birliği¹⁷⁹ (*International Telecommunication Union-ITU*), Dünya Ticaret Örgütü¹⁸⁰ (*World Trade Organisation-WTO*), Uluslararası Standardizasyon Örgütü¹⁸¹ (*International Organisation for Standardization-ISO*), İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü¹⁸² (*Organisation for Economic Co-operation and Development-OECD*) ve Avrupa Komisyonu gibi uluslararası örgütlerin dikkatine sunmaktır¹⁸³.

Böylelikle MTO, birçok alanda, uzman görüşünü sunabilmek ve çabaların esasen tamamlayıcı olduğu yerlerde faaliyetlerin eşgüdümünü sağlayabilmek için farklı uluslararası veya hükümetler arası örgütlerin çalışmalarına katılmaktadır. Örneğin MTO, Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu¹⁸⁴ ,(United Nations Commission on International Trade Law-UNCITRAL) Elektronik İmza Model Kanunu hakkında ve ayrıca

¹⁷⁸ Şirketlere ve kişilere İnternete bağlanmayı sağlayan aracı kuruma servis sağlayıcı denilmektedir. İnternet servis sağlayıcıları (ISS) İngilizce'de "İnternet Servis Provider" (ISP) olarak kullanılmaktadır. Servis sağlayıcıları internet ile ilgili değişik hizmetleri sunabilirler. Bu hizmetler: ADSL, elektronik posta, kişisel internet alanı, kablosuz (GPRS, EDGE, 3G, Wi-Fi) olarak örneklendirilebilir. Tez çalışmasında "sevis sağlayıcısı" olarak kullanılacaktır.

¹⁷⁹ Uluslararası Telekomünikasyon Birliği 17 Mayıs 1865 tarihinde kurulmuş ve merkezi Cenevre'de bulunan ve telekomünikasyon dalında birçok standardı belirleyen bir kurumdur. Detaylı bilgi için bkz: <http://www.itu.int/en/Pages/default.aspx>

¹⁸⁰ Dünya Ticaret Örgütü , çok taraflı ticaret sisteminin yasal ve kurumsal organıdır.DTÖ, hükümetlerin iç ticaret yasalarını ve düzenlemelerini nasıl yapacakları hususunda yasal bir çerçeve ortaya koymaktadır , Toplu görüşmeler ve müzakereler yoluyla ülkeler arasında ticari ilişkilerin geliştirildiği bir platformdur.Detaylı bilgi için bkz: <http://www.wto.org>

¹⁸¹ Uluslararası Standardizasyon Örgütü çeşitli alanlarda ulusal standartların geliştirilip ortak uluslararası standartların benimsenmesinin uluslararası ticarete getireceği kolaylıklardan hareketle, gönüllülük esasına dayalı ortak uluslararası standartlar oluşturulmasını amaçlamaktadır.Detaylı bilgi için bkz: <http://www.iso.org/iso/home.html>

¹⁸² Detaylı bilgi için bkz: http://www.oecd.org/home/0,2987,en_2649_201185_1_1_1_1_1_1_00.html

¹⁸³ Philippe, Where Is Everyone Going, s.27.

¹⁸⁴ "Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu, Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nun 17.12.1996 tarihli ve 2205 (XXI) sayılı kararı ile uluslararası ticaret hukukunun uyumlaştırılmasını ve modernleştirilmesini teşvik amacıyla, Birleşmiş Milletler Genel Kurul'una bağlı bir alt organ olarak kurulmuştur. Kurulmasında, 60'lı yıllarda, dünya ticaretinde kaydedilen önemli gelişmeler üzerine, devletlerin, bir dizi evrensel nitelikteki standart ve kurallar hazırlaması suretiyle, o zamana kadar uluslararası ticareti yöneten milli ve bölgesel nitelikteki kuralların, uyumlaştırılması ve modernleştirilmesi gereksiminin farkına varmaları rol oynamıştır" Detaylı bilgi için bkz:Nehir Ünel; **Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu**, www.mfa.gov.tr, 16 Şubat 2012.

teklif aşamasındaki elektronik iletişim sektöründe kişisel verilerin işlenmesi ve gizliliğin korunmasına ilişkin Avrupa Komisyonu Direktifi hakkında görüş bildirmiş¹⁸⁵; Elektronik Toplumda Küresel İş Diyalogunun (ETKİD) Tüketici Güven ve Güven İşareti Ağı Çalışma Grubu toplantılarına katkı sağlamış olup İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü ve Lahey Uluslararası Özel Hukuk Konferansı¹⁸⁶ (*Hague Conferance on Private International Law-HCOPIIL*) ile ortaklaşa, internet üzerinden işletmeler ve tüketiciler arasındaki elektronik ortamdaki ticari işlemler kapsamında alternatif uyuşmazlık çözümleri üzerine bir konferans düzenlemiştir¹⁸⁷.

Güncel gelişmeler ışığında MTO uyuşmazlık çözüm hizmetlerini inceleyen MTO Uluslararası Tahkim Komisyonu, çalışmalarında yeni teknolojilere ilişkin sorunlara yer vermiştir. Bu Komisyon'un içindeki Bilişim Teknolojileri çalışma grubu halen tahkim dosyalarındaki belgelerin mübadelesi için bilişim teknoloji standart ve protokolleri üzerinde çalışmaktadır¹⁸⁸.

MTO, iş dünyasında tahkimin henüz çok yeni olduğu bir dönemde uluslararası ticari tahkimde önder bir rol üstlenmiştir. MTO'nda açılan tahkim davalarının sayısı 1980'lerden sonra hızla artmaya başlamıştır. 1980'lerde yılda yaklaşık 300 dava açılırken, bu sayı 1990'larda 400'e, 2000'li yıllarda ise 541'e çıkmıştır. Tahkim davalarının sayısındaki düzenli artış, iş dünyasının gündelik işlerde elektronik yöntemleri daha çok kullanıyor olduğunun göstergesidir. Hızlı bilgiye duyulan ihtiyaç göz önüne alındığında, MTO tahkim kullanıcılarına, anında bilgiye ulaşma olanağından faydalanabilme imkânı sunulması gerekli görülmüştür. Bu nedenle MTO, NETCASE adında bir projeyi uygulamaya koyma kararı almıştır. Bu proje yalnızca işletmeden işletmeye tüketici uyuşmazlıklarını içeren tahkim

¹⁸⁵ Philippe, Where Is Everyone Going, s.27.

¹⁸⁶ Lahey Uluslararası Özel Hukuk Konferansı 15 Temmuz 1995 tarihinde Lahey'de kurulmuştur ve uluslar arası özel hukukun derlenmesi ve geliştirilmesi amacını taşımaktadır. "Konferans" ismini taşımakla beraber, hükümetlerarası bir kuruluş şeklinde faaliyet göstermektedir.

¹⁸⁷ Philippe, Where Is Everyone Going, s.27.

¹⁸⁸ Philippe, Where Is Everyone Going, s.28.

davalarını ilgilendirmekte olup, tüketici uyuşmazlıklarına uygulanabilir nitelikte değildir.¹⁸⁹. NETCASE taraflara, avukatlarına ve hakemlere, internet üzerinden kapalı güvenli bir sistem yoluyla tahkim davasına erişim sağlamak amacıyla tasarlanmıştır.¹⁹⁰.

NETCASE, tüm tarafların ve hakemlerin NETCASE sisteminin kullanım şartlarını imzalaması durumunda kullanıma açılmaktadır¹⁹¹. NETCASE, esasında bir tahkim davası sürecinde, iletişim ve hızlı bilgi paylaşımını sağlayan bir araç olarak tanımlanabilir¹⁹². Bir davanın tüm taraflarının bilgilerini içeren bir adres defteri bulunmaktadır. Bu tarafların, kendi davalarına ayrılan alanda ileti yayınlama, iletileri okuma ve bunları yanıtlama olanakları bulunmaktadır. Tarafların, Divan Sekretaryası tarafından online dosyalanan veya sisteme girilen tüm belgelere, düzenlemelerin yapıldığı anda erişimi bulunmaktadır. NETCASE'e bir belge girildiğinde, bir elektronik posta iletili tarafları bu hususta bilgilendirmekte ve güvenli sistem içinde bu belgeye erişim sağlamaları hususunda davet etmektedir. Sistemde, anahtar kelimeler yardımıyla belge bulmak mümkündür. NETCASE aracılığıyla mübadele edilen ve sistemde depolanan belgeler, hakemlerin ve tarafların hacmen ağır belgeler taşımalarına gerek kalmadan duruşma yapabilmesini sağlamaktadır. Dizüstü bilgisayar, kullanıcı adı ve şifre, NETCASE üzerinden iletilen belgelere erişim için yeterli olmaktadır¹⁹³.

Bir kullanıcının bu sistem üzerinden işlem yapmak istememesi veya sistemden faydalanması için uygun donanıma sahip olmaması halinde belgeler normal posta yoluyla iletilmektedir. Bu durumda verilen süreler postanın veya faksın tebliği ile işlemeye başlamaktadır. Ancak bu, tahkim davasındaki diğer tarafların NETCASE hizmetlerini kullanmalarına engel bir durum teşkil etmemektedir. Bir davada tüm tarafların online çalışabilme

¹⁸⁹ Philippe, Where Is Everyone Going, s.29.

¹⁹⁰ Philippe, Where Is Everyone Going s.29.

¹⁹¹ Detaylı bilgi için bkz: www.iccwbo.org

¹⁹² Mirèze Philippe, "Are specific fast-track arbitration rules necessary?", in *Arbitration in Air and Space Law including Telecommunications Activities, Peace Palace Papers*", International Bureau of the Permanent Court of Arbitration, published by Kluwer Law International, 2001.

¹⁹³ Philippe, Where Is Everyone Going, s.29.

imkânı varsa ve NETCASE kullanımını kabul ediyorlar ise, süreler belgelere online erişim ile başlayacaktır¹⁹⁴. Başka bir ifadeyle, bu sistem taraflara, tahkim kararları gibi bazı önemli belgelerin tebliğinin online ya da geleneksel yolla yapılabilmesi konusunda seçim hakkı tanımaktadır. Eğer taraflar, bu belgelerin online iletimini talep ederlerse, belgenin nüshası NETCASE'e yüklenecek ya da yukarıda belirtilen sebeplerden dolayı geleneksel posta yoluyla taraflara tebliğ edilecektir¹⁹⁵.

NETCASE, 2002 yılı sonu itibariyle hizmete girmiştir. MTO'nun tahkim alanındaki engin tecrübesi onu doğal olarak işletmeler ile tüketiciler arasında elektronik ticari işlemler sırasında çıkan uyuşmazlıkların çözümünü ilgilendiren başka bir projeye de yöneltmiştir. MTO Telekomünikasyon ve Bilişim Teknolojileri Komisyonu, çevrimdışı ve online uyuşmazlık çözüm sağlayıcılarının bir envanterini oluşturmayı, bunun yanında bir de işletmeler ile tüketiciler arasında elektronik ticari işlemler sırasında çıkan uyuşmazlıkların, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle çözümünün kolaylaştırılması için küresel bir ağ kurmayı hedeflemektedir. Bu hizmet, tüketici ve işletmelerin, online ortamda gerçekleştirdikleri ticari faaliyetler sonucunda çıkan uyuşmazlıklarının çözümü için uygun alternatif uyuşmazlık çözüm şemasını bulmaları yoluyla işletmeler ile tüketiciler arasında elektronik ticaret esnasında çıkan uyuşmazlıklarda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri kullanımını teşvik etmeyi amaçlamaktadır¹⁹⁶.

2. Elektronik Toplumda Küresel İş Diyalogu

Elektronik Ticarete Küresel İş Diyalogu (*Global Business Dialogue on e-Commerce- GBDe*) 1999 yılında kurulmuş olup 2010 yılında ismi Elektronik Toplumda Küresel İş Diyalogu (ETKİD) olarak değiştirilmiştir. ETKİD, online

¹⁹⁴ Philippe, Where Is Everyone Going, s.30.

¹⁹⁵ Philippe, Where Is Everyone Going, s.30.

¹⁹⁶ Philippe, Where Is Everyone Going,s.30.

ekonomide meydana gelen yeni yaklaşımlara ve toplumun taleplerine göre gelişim göstermektedir¹⁹⁷.

Elektronik Toplumda Küresel İş Diyalogu, küresel işletme ve teşebbüslerin yöneticilerinden oluşmaktadır. Elektronik Ticarete Küresel İş Diyalogu'na üyelik konusunda coğrafi sınırlarla ya da herhangi bir sanayi koluyla ilgili bir kısıtlama bulunmamaktadır. Elektronik Ticarete Küresel İş Diyalogu, dünya genelindeki hükümetlerin ve kuruluşların elektronik ticaret politikaları konusunda önemli tavsiyelerde bulunmaktadır¹⁹⁸.

ETKID, 1999 yılından itibaren her yıl düzenli olarak toplantılar düzenleyerek tavsiyelerini ve politikalarını ilgili mercilere duyurmaktadır¹⁹⁹. Alternatif Uyuşmazlık Çözümü ve Güven İşaretlerini ele alan 25 Eylül 2000'de iki adet çalışma²⁰⁰ yayınlamıştır. ETKID, birinci çalışmasında, online ortamda faaliyet gösteren kişilere, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri sağlayıcılarına ve hükümetlere tavsiyelerde bulunmaktadır. Ayrıca ETKID, işletmeler ve tüketiciler arasında çıkan uyuşmazlıkların çözümünde alternatif uyuşmazlık çözüm sistemlerinin kullanımı ve geliştirilmesi hakkında rehberlik sağlamaktadır. Çalışmada, ticari faaliyette bulunan kişilere, tercih edilen yol olarak kurum içi müşteri memnuniyeti programlarını kullanmaları ve müşterilere alternatif uyuşmazlık çözüm sistemlerini kullanma olasılıklarının bulunduğu bildirilmesi tavsiye edilmektedir²⁰¹.

İkinci çalışmada, ETKID, tacirlerin basiretli online ticari faaliyetlerini teşvik ettiğini ve tüketicilerin güvenilebilecekleri tacirleri belirlemede yardımcı olmak amacıyla güven işaretleri programlarını desteklediğini belirtmektedir. Ayrıca, ETKID, sertifikalandıran kurumlara yönergeler verilmesini, tacirlerin, tüketicilerin online erişebilecekleri bir iç şikayet çözüm

¹⁹⁷ Detaylı bilgi için bakınız: www.gbd-e.org/events_past.html .

¹⁹⁸ Detaylı bilgi için bakınız www.gbd-e.org/events_past.html

¹⁹⁹ Detaylı bilgi için bkz: www.gbd-e.org/events_past.html

²⁰⁰ Global Business Dialogue on Electronic Commerce, Recommendations on Alternative Dispute Resolution and on Trustmarks, dated 25 September 2000: (Online) http://consumerconfidence.gbde.org/adr_rec.html .15 Aralık 2010.

²⁰¹ : www.gbd-e.org/events_past.html

sistemi içeren bir telafi mekanizmaları bulunduğunun belirtilmesini ve tacirlerden tüketicilere bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi sunmalarını talep etmeleri yönünde teşvik etmektedir²⁰².

2-3 Kasım 2010 tarihlerinde Kanada'nın Vancouver şehrinde "Online Uyuşmazlık Çözümü ve Tüketici 2010" konferansı" düzenlenmiştir. Bu konferansa, internet sektöründeki online uyuşmazlık çözüm yöntemleri sağlayıcıları, kamu sektörü, yargıçlar, finans sektörü, tüketici grupları, hukukçular ve akademisyenler katılmıştır. Konferansta, online ortamda gerçekleşen sınır ötesi işlemler sırasında düşük değerli uyuşmazlıklar için çözüm yöntemleri tartışılmıştır.

3. İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü

İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (*Organisation for Economic Co-operation and Development-OECD*) İkinci Dünya Savaşı sırasında Avrupa'nın yeniden yapılandırılması için Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada'nın oluşturdukları Marshall Planı'nın eşgüdümünü sağlamak amacıyla 1947 yılında oluşturulan Avrupa Ekonomik İşbirliği Örgütü'nün ardılıdır. 1961 yılında Türkiye'nin de içinde bulunduğu 20 kurucu üye tarafından oluşturulmuş olup İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü elli yıla yakın sürede dünyanın en geniş ve en güvenilir karşılaştırmalı istatistik, ekonomik, sosyal veri ve analiz kaynaklarından biri haline gelmiştir. İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü, üye ülkelere politika deneyimlerini karşılaştırabilecekleri, ulusal ve uluslararası politikalarda eşgüdüm sağlayabilecekleri bir platform sağlamaktadır²⁰³.

11-12 Aralık 2000 tarihlerinde, İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü Lahey Uluslararası Özel Hukuk Konferansı ve Milletlerarası Ticaret Odası ile ortaklaşa, "*Online ortamda güven tesisi: B2C²⁰⁴ uyuşmazlık çözümü*" üzerine

²⁰² Philippe, Where Is Everyone Going, s.32.

²⁰³ Detaylı bilgi için bkz: www.oecd.org.

²⁰⁴ "B2C" ifadesinin açılımı "business-to-consumer" olup işletmeler ile tüketiciler arasındaki ticari faaliyetleri belirtmek amacıyla kullanılmaktadır.

bir konferans düzenlemiştir. Bu konferansa, işletme temsilcileri, tüketiciler, hükümetler, akademisyenler ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri sağlayıcıları da dâhil olmak üzere geniş bir yelpazeden çıkar sahipleri katılmıştır. Tartışmalar, online alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin temel unsurları hakkında farklı çıkar sahiplerinin ortak paydalarının ve aralarındaki farklılıkların ortaya konmasına yardımcı olmuştur. Tartışılan konular da ayrıca önemli ve ilginç olup, İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütünün yayınladığı raporda görülebilir²⁰⁵.

“Online ortamda güven tesisi: B2C uyuşmazlık çözümü” adı altında gerçekleştirilen konferansta, bahsi geçen alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin çevrimdışı olarak, komşular arasındaki yerel uyuşmazlıklardan uluslararası ticari işlemlere kadar her tür uyuşmazlığın çözümünde kullanıldığı ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin, alan adları, sigorta, aile, çalışma, ticari meseleler gibi geniş bir yelpazede, işletmeler, tüketiciler ve aynı zamanda hükümetleri de içeren uyuşmazlıkların online çözümü için geliştirilmekte olduğu belirtilmiş olup alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin işletmecilerle tüketiciler arasında çevrimdışı ve online ortamda gerçekleştirilen işlemler için mekanizmalar sağlaması yönünde temenniler dile getirilmiştir²⁰⁶.

Konferansta, tüm çıkar sahipleri uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin büyüyen elektronik ticaret için zorunlu olduğu, ancak tek bir yaklaşımın her tip uyuşmazlığa uygulanabilmesinin olası olmadığı, özellikle alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin halen gelişme aşamasında olduğu konularında mutabık olmuşlardır. Çıkar sahipleri ayrıca işletmeler ile tüketiciler arasında online ortamda gerçekleştirilen işlemler dolayısıyla çıkan uyuşmazlıklarda, hızlı, verimli ve düşük maliyetli bir telafi mekanizmasının çözüm olacağı noktasında birleşmektedir. Son olarak, tacirlerin, tüketicilerin

²⁰⁵ Report of the conference on Building trust in the online environment: www1.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf.

²⁰⁶ Philippe, Where Is Everyone Going, 34.

ihtiyaçları ve uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri konusunda eğitilmeleri gerektiği görüşündedirler²⁰⁷.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde zorunluluk unsuru da ivedilikle üzerinde durulması gereken bir konudur. Başka bir ifadeyle, tüketici açısından alternatif uyuşmazlık yöntemlerinin iradi olarak seçilmesi gereken bir yöntem olup olmadığı halen tartışmalıdır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin iradi olup olmaması kararların bağlayıcılığı açısından da önem taşımaktadır. Tüketiciler açısından bu alanda tartışılan başka bir konu da söz konusu yöntemlere başvurulduğunda masrafların kim tarafından karşılanacağıdır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin online olarak gerçekleştirilmesi henüz çok yeni bir alan olduğu için geliştirilmesi ve tartışılması gereken bir çok husus bulunmaktadır.

B. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri Hakkında Yapılan Bölgesel Nitelikteki Çalışmalar

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri hakkında çalışma yapan bölgesel organizasyonlar başlığı altında Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü ve Avrupa yargı Dışı Ağı inceleme konusu yapılacaktır.

1. Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü

Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü (OTUÇ) (*Elektronic Consumer Dispute Resolution- ECODIR*), Brüksel'de 26 Ekim 2001 tarihinde faaliyete geçen bir Avrupa projesidir. Belçika'da bulunan Namur Üniversitesi ve İrlanda'da bulunan Dublin Üniversitesi bu proje üzerinde ortaklaşa çalışmışlardır²⁰⁸.

Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü, tüketicilere ve işletmelere online ortamda meydana gelen uyuşmazlıklar için hızlı ve verimli bir şekilde sonuca ulaştıran bir hizmet sunmaktadır. Bu servis hem tüketiciler hem de işletmeler

²⁰⁷ Philippe, Where Is Everyone Going, 34.

²⁰⁸ Philippe, Where Is Everyone Going., s.38.

için ücretsiz olarak hizmet vermektedir. Tarafların aralarındaki uyuşmazlığı gönüllü olarak Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü'ne ibraz etmek konusunda anlaşmaları durumunda, bu uyuşmazlık kapsamında OTUÇ kuralları uygulanacaktır. Söz konusu kurallar, en az bir tüketicinin mevcut olduğu ve online olarak gerçekleşen işlemlerde uygulanmaktadır. Süreç aşağıda belirtilen üç aşamayı kapsamaktadır²⁰⁹:

- **Müzakere Aşaması:** Müzakere süresi, OTUÇ aracılığıyla tüketici tarafından sağlanan bilgiye dayandırılarak muhabata davetin gönderilmesiyle başlar. Eğer muhatap işbirliği yapmayı kabul ederse sistem tarafından belirlenen on sekiz gün içerisinde uyuşmazlık çözülmez ise müzakere aşaması başarısız olmuş olur. Bu durumda OTUÇ taraflarla iletişim kurarak onları bir sonraki aşama olan arabuluculuk aşamasına davet eder.

- **Arabuluculuk aşaması:** Bu aşamada OTUÇ tarafından bağımsız bir arabulucu atanır. Atanan arabulucu, taraflara, uyuşmazlık konusunda önemli noktaları belirleme ve makul bir çözüme ulaşmaları konusunda yardımcı olur. Bu aşama on beş günü aşmamalıdır ve söz konusu süreçte taraflar arabulucu tarafından ileri sürülen çözümlerden biri konusunda anlaşmaya varmalıdır. Eğer taraflar on beş gün içinde bir çözüm bulamazlarsa arabulucu bir sonraki aşama olan Tavsiye Aşamasına geçmektedir.

- **Tavsiye aşaması:** Arabuluculuk sonunda tarafların anlaşmaya varamaması halinde, arabulucu taraflara iki gün içinde dürüstlük kuralları çerçevesinde adil ve gerekçeli bir tavsiyede bulunur. Tarafların bu tavsiyeyi yedi gün içerisinde onaylamaması halinde, süreç sona erer. OTUÇ'ne herhangi bir bedel ödemediği şikâyet başvurusunda bulunulabilir.

²⁰⁹ Detaylı bilgi için bkz: www.ecodir.org

2. Avrupa Yargı Dışı Ağı

Avrupa Toplulukları Komisyonu²¹⁰ Mart 1998 tarihli tavsiye kararında, tüketici güvenini arttırmak üzere tüketici uyuşmazlıklarının mahkeme dışı alternatif yöntemlerle çözülmesi imkânına duyulan ihtiyaca vurgu yaparak, tüketici uyuşmazlıklarının mahkemeler dışında alternatif yöntemlerle çözülmesinde sorumlu kurumları ele almıştır²¹¹. Komisyon, birçok tüketici uyuşmazlığında, ekonomik değer ve mahkeme masrafları arasında söz konusu olan uçurumu göz önünde bulundurarak mahkeme dışı alternatif kurumlara ait bir veritabanı oluşturmaya karar vermiştir. Komisyon, Nisan 2001 tarihinde, tüketici uyuşmazlıklarını mahkeme dışı yöntemlerle çözmek üzere kurulmuş olan ve gelecekte kurulacak olan kurumların dikkate alması gereken birtakım ilkeleri içeren bir tavsiye kararı yayınlamıştır²¹².

Komisyonun tavsiye kararını müteakip, 16 Ekim 2001'de *Tüketici Uyuşmazlıklarının Mahkeme Dışı Alternatif Yöntemlerle Çözülmesi Avrupa Ağı* (EEJ-NET Ağı) deneme aşamasında Brüksel'de faaliyete geçmiştir. Avrupa Yargı Dışı Ağı, eski adıyla Tüketici Uyuşmazlıklarının Mahkeme Dışı Alternatif Yöntemlerle Çözülmesi Avrupa Ağı (*The European Extra-Judicial Network- EEJ-Net*) üye devletlerde ve İzlanda ile Norveç'te yer alan ulusal temas noktalarından oluşan bir tüketici destek ve bilgi kuruluşudur. Temas noktaları, tüketici uyuşmazlıklarının yargı dışı çözümünden sorumlu kuruluşlara uygulanabilen ilkelerle ilgili üye ülkelerce kabul edilen kuruluşlara bilgi aktarmaktadır²¹³. Avrupa Yargı Dışı Ağı (*The European Consumer Center Network-ECC-NET*), her üye devlette temas noktaları halinde

²¹⁰ Avrupa Toplulukları Komisyonu yaklaşık 16.000 personelle desteklenip 27 komisyon üyesinden oluşan Avrupa Birliği politikalarının tasarılayıcısı ve koordinatörü, başka bir ifadeyle Avrupa Birliği'nin yürütme organıdır. Mevzuat önerileri hazırlayıp, Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyi'ne sunar. Bu organlarca hazırlanan bütçe ve programları uygulamakla yükümlüdür. Uluslararası platformlarda ve uluslar arası anlaşmaların müzakerelerinde özellikle ticaret ve işbirliği alanında Avrupa Birliği'ni temsil eder.

²¹¹ The Commission of the European Communities' Recommendation on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes: http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/index_en.html.

²¹² Philippe, *Where Is Everyone Going.*, s.37.

²¹³ Detaylı bilgi için bkz: www.euroconsumatori.org.

örgütlenmiş ulusal irtibat noktalarından oluşan bir iletişim ve destek yapısına sahiptir. Brüksel'de yer alan temas noktası Avrupa Tüketici Bilgi Merkezi (*Euroguichet*) olarak anılmaktadır²¹⁴.

Temas noktalarının başlıca amacı, tüketicilerin yargı sistemlerinde mevcut olan ve kendilerinin şikâyet mekanizması olarak kullanabilecekleri mahkeme dışı alternatif uyuşmazlık çözüm kurumlarına ilişkin bilgi alabildikleri ulusal düzeyde tek irtibat noktası olmaktır. Tüketicinin başka bir üye devlette yerleşik bir sağlayıcı ile gerçekleştirdiği bir işlemde kaynaklı şikâyetlerinin bulunması durumunda, tüketiciye kendi ülkesinde yer alan temas noktası gereken bilgi ve desteği sağlayabilecektir. Temas noktası, tüketiciye şikâyet dosyasını hazırlamakta da yardım edebilir. Temas noktaları belirli bir şikâyetle ilgilenmekle görevli uygun kurumun doğru olarak saptanmasını sağlayarak bu alanda faaliyet gösteren kurumlar arasında bir filtre rolü oynamaktadır. Temas noktaları, bir tüketici şikâyetinin mahkeme dışı alternatif çözüm yollarıyla mı, yoksa tüketici uyuşmazlıklarını çözmek üzere kullanılan diğer yöntemlerle mi ele alınmasının daha faydalı olacağına karar vermekte olup bu noktalara erişim ya bedelsiz ya da makul bir bedel karşılığında olmaktadır²¹⁵.

Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü'nü, ECC-NET'i tamamlar niteliktedir. Şöyle ki, OTUÇ, tüketici ve işletmelere online uyuşmazlıklarını çözmek üzere fırsat sunan bir kurumken, ECC-NET üye devletlerde kurulan temas noktalarından oluşan bir ağıdır. Bu nedenle, ECC-NET tüketicilere Online Tüketici Uyuşmazlık Çözümü tarafından sağlanan hizmetlerden yararlanmayı tavsiye edebilir.

²¹⁴ Philippe, *Where Is Everyone Going.*, s.37.

²¹⁵ Philippe, *Where Is Everyone Going.*, s.38.

C. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri Hakkında Yapılan Ulusal Nitelikteki Çalışmalar

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri hakkında çalışma yapan ulusal organizasyonlar başlığı altında Federal Ticaret Komisyonu, Amerikan Barosu Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Komitesi ve Cenevre Üniversitesi Online Uyuşmazlıkları Çözüm Uzman Semineri inceleme konusu yapılacaktır.

1. Federal Ticaret Komisyonu

Federal Ticaret Komisyonu (*Federal Trade Commission-FTC*); Amerika Birleşik Devletleri Federal Hükümetine bağlı 1914 yılında kurulan bağımsız bir kurumdur. Ana görevi, tüketici haklarının korunması, baskıcı tekeller gibi zararlı, rekabet koşullarına, serbest piyasaya zarar veren iş uygulamalarının ortadan kaldırılması ve önlenmesidir²¹⁶.

6-7 Haziran 2000 tarihlerinde Amerika Birleşik Devletleri Federal Ticaret Komisyonu ile Amerika Birleşik Devletleri Ticaret Bakanlığı sponsorluğunda “*Ülke Sınırlarından Soyut Online Pazarda Tüketici İşlemleri İçin Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*” üzerine ortak bir çalıştay düzenlenmiştir. Çalıştay, iş ve tüketici örgütlerinden, akademik çevrelerden ve hükümetlerden mümkün olduğu kadar çok katılımcıya ulaşarak online ortamda gerçekleştirilen tüketici işlemleri sonrasında çıkan uyuşmazlıklar için alternatif çözüm yöntemlerini keşfetme ve mevcut alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi programlarını inceleme amacını taşımaktadır²¹⁷.

Çalıştay’da alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri programlarının adil ve etkin olmalarını sağlayabilmek için çıkar sahiplerinin birlikte çalışmaları gerektiği hususunda fikir birliğine varılmış ancak bunların rolleri hakkında bir mutabakat söz konusu olmamıştır. Bazıları temel esasların geliştirilmesinde hükümetlerin önderlik etmesi fikrini öne sürerken, bazıları ise hükümetin müdahil olmasına karşı çıkarak iş ahlaki kurallarının özel sektör tarafından

²¹⁶ Detaylı bilgi için bkz: www.ftc.gov .

²¹⁷ Where Is Everyone Going s.31.

geliştirilmesi fikrini savunmuştur. Bazı katılımcılar internet sitelerinde görüntülenecek bir hükümet tasdiki önermiş, diğerleri ise bu fikre, yenilikçi programların gelişimini sekteye uğratacağı gerekçesiyle karşı çıkmıştır²¹⁸.

Katılımcılar, sağlayıcılar tarafından önerilen iç mekanizmanın, üçüncü şahıs uyuşmazlık çözüm hizmetleri ile beraber yürütülebileceğini öne sürmüşlerdir. Farklı türde uyuşmazlıklar için farklı türde çözümlerin uygun olabileceği hususu değerlendirmeye alınmıştır. Üç tür alternatif uyuşmazlık çözüm hizmeti sunmakta olan bir sağlayıcı örneği dile getirilmiştir. Bunlar; geleneksel bir alternatif uyuşmazlık çözüm programı, kapalı teklif hizmeti (blind bidding settlement) programı ve seri (fast track²¹⁹) online alternatif uyuşmazlık çözüm programıdır²²⁰.

Çalıştay'da ayrıca, katılımcılar tarafsızlık unsuruna vurgu yaparak uyuşmazlıkların online çözümünde, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin adil ve etkin olması gerektiği yönünde mutabık olmuşlardır. Katılımcılar, tüketicilerin, kullanacağı alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin taraflı olduğu fikrine kapılmasının güven kaybına neden olacağını belirtmişlerdir. Tarafsızlığın, ancak alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin işletmelerden ayrı ve bağımsız olursa sağlanabileceğine vurgu yapılmıştır. Ancak Çalıştay'da, katılımcılar tarafından, tarafsızlığın nasıl sağlanacağı konusunda görüş birliğine varılamamıştır²²¹.

Katılımcılar tarafından, kullanımı kolay olması gereken uyuşmazlık çözüm programlarına dair farklı öneriler sunulmuştur. Bu önerilerden bazıları müşteriler şikâyette bulunduğu anda, işletmelerin müşterilerini bir uyuşmazlık mekanizmasına bağlayabilecekleri bir sistemin olması; uyuşmazlığın türü, masraflar ve kararlar gibi bilgilere erişimde hem işletmeler hem müşteriler açısından şeffaflık ilkesinin benimsenmesidir. Bu doğrultuda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile ilgili istatistikî bilgilerinin kamuya

²¹⁸ Where Is Everyone Going s.31.

²¹⁹ Fast track, bir işin hızla yerine getirilmesine imkân tanıyan sistem için kullanılmaktadır.

²²⁰ Where Is Everyone Going.,s.31.

²²¹ Philippe, Where Is Everyone Going, s.31.

açıklanması ve böylelikle tüketicilerin aydınlatılması da şeffaflık ilkesinin gereği olarak kabul edilmiştir²²².

Katılımcılar; işletmeler ve tüketicileri ele alan alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini içeren programların işletmeler arası uyuşmazlıkları ele alan uyuşmazlıklara oranla daha ekonomik olması hatta tüketicilerden ücret talep edilmemesi yönünde öneride bulunmuşlardır²²³.

Karşıt görüşlü katılımcılar, zorunlu alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini içeren programları ve bu yöntemler aracılığıyla verilen bağlayıcı kararlar hakkında ise, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin tamamen gönüllü olması gerektiği ve tüketicilerin geleneksel yolla dava açma hakkından men edilmemesi gerektiğini belirtmişlerdir²²⁴.

Federal Ticaret Komisyonu tarafından gerçekleştirilen “*Ülke Sınırlarından Soyut Online Pazarda Tüketici İşlemleri İçin Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*” çalıştayında katılımcılar, online ortamda gerçekleştirilen işlemlerde tüketicinin korunmasına yönelik olarak öneride bulunmuşlardır. Federal Ticaret Komisyonu’nun Amerika Birleşik Devletleri’nde tüketici haklarının korunması konusunda önemli rol oynaması bahsi geçen Çalıştay’da tüketici lehine önerilerin ön planda olmasında etkili olmuştur.

2. Amerikan Barosu Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Komitesi

Federal Ticaret Komisyonu ve İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü tarafından Lahey Uluslararası Özel Hukuk Konferansı ve Milletlerarası Ticaret Odası ile birlikte düzenlenen farklı çalıştayların odak noktasını tüketiciler açısından düşük maliyetli, adil ve seri bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemine erişim sağlamanın yolları oluşturmuştur. Söz konusu tartışmaların devam etmesi üzerine Amerikan Barosu harekete geçerek hem

²²² Philippe, Where Is Everyone Going, s.32

²²³ Philippe, Where Is Everyone Going, s.32.

²²⁴ Philippe, Where Is Everyone Going, s.32.

işletmeler arası hem de işletmelerle tüketiciler arasında elektronik ortamda gerçekleşen ticari işlemlerden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümü için uzlaşma tabanlı standartlar koymak amacıyla bir komite oluşturmuştur²²⁵.

Amerikan Barosu (*American Bar Association - ABA*), Kasım 2000'de elektronik ticaret ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri üzerine, uyuşmazlık çözümü, ticaret hukuku, dava, uluslararası hukuk ve uygulaması ile fikri ve sınaî mülkiyet gibi beş farklı bölüm temsilcilerinden oluşan bir komite tesis etmiştir. Bu Komite, Washington Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Hukuk, Ticaret ve Teknoloji Merkezi ile ortaklık kurmuştur. Merkez, Komite'nin internet sitesine ev sahipliği yapmakta ve araştırma desteği sağlamaktadır.

Amerikan Barosu Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Komitesi, birey ve işletmelerin elektronik ticari faaliyetler sırasında meydana gelen uyuşmazlıkları etkin bir şekilde çözmek ve bu konuda görüşlerini belirtmek amacıyla birkaç kez toplanmıştır. İlk toplantı 27 Ocak 2001'de New York'ta yapılmış ve bu toplantıda Amerikan Barosu Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Komitesi'nin misyonu vurgulanmıştır.²²⁶ Bu toplantı sırasında, ABD Federal Ticaret Komisyonu internete (telefon operatörü değiştirme, bilgisayar donanım yazılımı, internet erişim hizmetleri, internet açık artırmaları) ilişkin şikâyetler hakkında önemli artışa işaret etmiş olup bu şikâyet artışlarının 1995 senesinde 12'den, 1999 senesinde 18.622'ye yükseldiğini belirtmiştir²²⁷. İkinci toplantı 17 Şubat 2001'de San Diego, California'da gerçekleşmiştir²²⁸. Bu toplantıda web-tabanlı alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri sağlayıcılarının temsilcileri; esnek, ucu açık ve elektronik ticaretteki hızlı değişime uyum sağlayabilecek standartların benimsenmesi gerektiğini vurgulamışlardır. 29 Mayıs 2001'de Paris'te yapılan üçüncü toplantıda ise tartışmaların odağını işlemlerin güvenilirliği hususunda güven tesis etme

²²⁵ Philippe, Where Is Everyone Going, s. 35.

²²⁶ Presentations at the ABA Task Force meeting of 27 January 2001(Online) www.law.washington.edu/ABA-eADR/documentation/2001.01.30doc.html , 15 Aralık 2010.

²²⁷ Philippe, Where Is Everyone Going,s.35.

²²⁸ Presentations at the ABA Task.

hedefli İngilizcesi *trust-marks* olan güven işaretleri olmuştur. Toplantıda, öncelikle tüketicilerin bilgiye ulaşmasını ve seçim yapabilmesine yardımcı olmak amacıyla sağlayıcıların belirlenmesi, listelenmesi ve sağlayıcılara hangi esaslara göre güven işareti verileceği konusunda kriterlerin belirlenmesi gerektiği vurgulanmıştır²²⁹.

30 Mayıs 2001'de Londra'da ve 22 Haziran 2001'de Washington'da olmak üzere iki toplantı daha yapılmıştır. Komite'nin elde etmeyi ümit ettiği geniş kavram ve hedeflerin çerçevesini çizen Mayıs 2001 tarihli bir taslak ön çalışma raporu son üç toplantıda tartışmaya açılmıştır²³⁰.

Rapor, mevcut alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, bunların uyumsuzlukları, tarafsızlık, gizlilik vb. konulardaki endişeler gibi gündeme getirilen ana başlıkları özetlemektedir. Komite, birden çok online uyuşmazlık çözüm yöntemi protokol ve standardının ne kadar seri geliştirildiğini belirterek, bu artışın nasıl izlenip icra edileceğini sorgulamaktadır. En önemli endişelerden biri de, alternatif uyuşmazlık çözümü sonucunda ortaya çıkan kararın icra edilme mekanizmasıdır. Raporda, bu mekanizmanın yokluğunun, uyuşmazlığın online çözüm yönteminin etkinliğini önemli ölçüde etkileyeceği vurgulanmıştır²³¹.

Raporda güven işaretleri konusu derinlemesine tartışılmıştır. Kullanıcılar, internet sitelerindeki uzun kullanım koşullarını okumak yerine güven işaretlerine itibar etmeyi tercih etmektedirler. Çünkü güven işaretleri "belli bir işletmenin, en iyi uygulama kriterlerine riayet etmiş olduğu mesajını taşımaktadır. Güven işareti verildiği zaman tacirin internet sitesinde yayınlanır. Bir kullanıcının, güven işareti taşıyıcısıyla olan sorununu çözememesi halinde, güven işareti kuruluşuna şikâyet başvurusunda bulunabilir. Güven işareti taşıyıcısının yeterli ölçüde çözüm sunamaması veya güven işareti kurallarına aykırı davranması durumunda, güven işaretini

²²⁹ Philippe, Where Is Everyone Going,s.35.

²³⁰ ABA Task Force Draft preliminary report and concept paper of May 2001(Online) www.law.washington.edu/ABA-eADR , 15 Aralık 2010.

²³¹ Philippe, Where Is Everyone Going,s.36.

kaybetme tehlikesiyle karşı karşıya gelir. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri sağlayıcılarına verilecek güven işaretleri konusunda ise Komite *“Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri sağlayıcıları için küresel güven işaretini, birçok hedefe ulaşılmasını sağlayacak birleştirici bir kavram olarak”* tanımlamış ve bu kavramın nasıl elde edilebileceğini açıklamıştır. Güven işaretinin amacı, yalnızca uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri sağlayıcılarının belli standartlara uygunluğunu göstermek olmayıp, aynı zamanda, sağlayıcı ile bir sorun yaşanması halinde tarafların şikayet başvurusunda bulunabilecekleri bir sistem sunmak, sağlayıcıların bilgilerini bir merkezde toplamak gibi faydalı amaçları da bulunmaktadır. Ek olarak, Komite tarafından, güven işareti programlarının; *uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri* güven işareti kuruluşu ve *uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri* sağlayıcılarının, tacirlerin *uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri* yoluyla varılan anlaşmalara veya verilen kararlara uygun hareket edip etmediği hususunda geri bildirim alabilmelerini sağladığına işaret edilmiştir. Geri bildirim, aynı zamanda uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri sağlayıcılarının ciddiyeti hakkında da öneme sahiptir. Gerektiğinde güven işareti geri alınabileceği; geri alma veya seviye düşürücü müeyyidenin parasal olabileceği de değerlendirmeye alınmıştır²³².

3. Cenevre Üniversitesi Online Uyuşmazlıkları Çözüm Uzman Semineri

Cenevre Üniversitesi Hukuk Fakültesi Uluslararası Özel Hukuk Bölümü 16 Kasım 2001 tarihinde “Online Uyuşmazlık Çözümü: Mevcut Durum, tartışılan konular ve gelecek öngörüsü. Ne durumdayız ve nereye gidiyoruz?” adlı bir seminer düzenlemiştir. Seminerin amacı e uyuşmazlıkların online çözümüne ilişkin mevcut durumu değerlendirmektir. Seminere katılan uzmanlara, Cenevre Üniversitesi’nde semineri organize edenler ortaklaşa yürütülmüş olan bir araştırma projesinin gayri resmi raporu sunulmuştur. Araştırma projesinin amacı, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri alanındaki ilk deneyimlerin hem hukuki hem de teknolojik açıdan

²³² Philippe, Where Is Everyone Going, ,s.35.

değerlendirilmesidir. Söz konusu rapor, ilgili alandaki mevcut durumun gözden geçirilmesini, problemlerin tanımlanmasını ve olası çözüm önerilerinin geliştirilmesini kapsamaktadır.²³³

Seminer sırasında bir tartışma zemini oluşturmak üzere yayınlanan gayri resmi rapor, 2002 yılının başında tamamlanmış ve Cenevre Üniversitesi'nin internet sayfasında yayınlanmıştır. Raporda, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri kapsamında kullanılan mekanizmalara ilişkin değerlendirmeler, elektronik ortamdaki işlemlerde gizlilik ve güvenliğe dair konular, tüketici uyuşmazlıklarının mahkeme dışı alternatif yöntemlerle çözümüne ilişkin hükümler ve bu konuya ilişkin iş ahlâkı kuralları gibi hususlar yer almaktadır.²³⁴

Seminer sırasında, yukarıda belirtilen konular ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Seminer kapsamında belirtilen fikirlerden ilki zorunlu uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin oluşturulması olmuştur. Hem sağlayıcılar açısından önceden tahmin edilebilir bir ortam yaratılması, hem de tüketiciler için daha az zaman ve çaba harcamasına yönelik bir seçim haline gelmesini sağlamak amacı da seminerde ayrıca vurgulanmıştır. İkinci fikir ise uyuşmazlık olması halinde, tüketicilere başvuracakları yasal yolları belirlemede seçim yapma özgürlüğünün tanınması olmuştur²³⁵.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri tarafından verilen kararların bağlayıcı olup olmaması konusu seminere katılanların iki ayrı gruba ayrılmasına neden olmuştur. Bu gruplardan ilki söz konusu mekanizmalar tarafından alınan kararların tüketici üzerinde bağlı olmaması gerektiğini savunmaktadır. Bu fikri savunanlara göre, kararın bağlayıcı olmaması halinde karardan memnun olmayan tüketiciler uyuşmazlığa ilişkin konuyu mahkemeye taşıyabilirler. İkinci grup ise alternatif uyuşmazlık çözüm mekanizmalarınca alınan kararın bağlayıcı olması gerektiğini savunmakta

²³³ Philippe, Where Is Everyone Going, s.39.

²³⁴ Philippe, Where Is Everyone Going, s.39.

²³⁵ Philippe, Where Is Everyone Going, s.39.

olup böylelikle tüketicilerin gereksiz yere mahkemelere başvurmalarının önlenebileceğini iddia etmektedir. Bir temyiz makamının bulunması mahkeme dışı alternatif mekanizmalarca alınan kararlardan memnun olmayan tüketicilere uyuşmazlıklarını başka makamlar önünde çözme imkânı tanır. Tüketicilerin mahkemelere başvurma özgürlüğü korunmalıdır²³⁶.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri tarafından tüketici uyuşmazlıklarının çözümüne dair alınan kararların icra edilmesi sorunu da seminer kapsamında tartışılan önemli konulardan biri olmuştur. Söz konusu kararların icra edilmesine yönelik herhangi bir uluslararası araç bulunmamaktadır. Yabancı Hakem Kararlarının Tanınması ve Tenfizi'ne ilişkin New York Konvansiyonu'nun yabancı kararların tanınması ve tenfizine ilişkin olarak değiştirilmesi önerilmiştir. Yine de, Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku söz konusu değişikliğin yapılmasına taraftar görünmemiştir²³⁷.

Seminer katılımcıları, tüketiciler için uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin sürecinden ziyade uyuşmazlığın çözümüne hızlı bir şekilde ulaşmanın önemli olduğunu vurgulamışlardır²³⁸.

Seminerde uluslararası kuruluşların temsilcilerini, akademisyenleri, online uyuşmazlık çözüm yöntemi sağlayıcıları ve bilişim uzmanları bir araya gelmiştir. Online uyuşmazlık çözüm yöntemleri konusundaki ihtiyaçların tespiti ve bu ihtiyaçları karşılamaya yönelik uygun araçların varlığına ilişkin fikir alışverişinde bulunulmasına imkân tanınması nedeniyle özellikle bilişim uzmanlarının katılımı son derece faydalı olmuştur. Bilişim uzmanları yüksek kalitede güvenlik sistemlerinin var olduğunu beyan etmiş, fakat söz konusu güvenlik sistemlerini işletmelerin ve online uyuşmazlık çözüm yöntemleri

²³⁶ Philippe, Where Is Everyone Going., s.39.

²³⁷ Philippe, Where Is Everyone Going., s.40.

²³⁸ Philippe, Where Is Everyone Going., s.40.

sağlayıcılarının ya önemsemediklerini ya da bu sistemlere yatırım yapmak istemediklerini vurgulamışlardır.²³⁹.

²³⁹ Philippe, Where Is Everyone Going, s.40

İKİNCİ BÖLÜM

UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM SÜREÇLERİNİN İNCELENMESİ

I. UYUŞMAZLIKLARIN ONLINE ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Uyuşmazlıkların online çözümünde geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri kullanılmaktadır. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, internette gerçekleşen elektronik ticari işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda kullanılabileceği gibi internet dışında gerçekleşen “offline” uyuşmazlıkların çözümünde de kullanılabilir²⁴⁰.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinde internet ve bilgisayara dayalı teknolojiler kullanılmaktadır. Geleneksel alternatif uyuşmazlık çözümünde de teknolojiye faydalanılması örneğin elektronik posta ile haberleşme söz konusu olmaktadır. Ancak online alternatif çözüm yöntemlerinde tamamen sanal ortamda seyreden bir süreç vardır. Hiçbir aşama yüz yüze gerçekleşmemektedir²⁴¹.

Geleneksel alternatif uyuşmazlık çözümü hizmeti sağlayan kurumlar, internet üzerinden online alternatif uyuşmazlık çözüm hizmeti de vermektedir. Ayrıca, internette online uyuşmazlık çözümü hizmeti veren siteler de bulunmaktadır. Elektronik ticaret hizmeti sunan internet sitelerinin de birçoğu taraflara online alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi imkânını sağlamaktadır²⁴².

²⁴⁰ Armağan Ebru, Bozkurt; “Elektronik Ticarete Elektronik Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Süreci”, **Mevzuat Dergisi**, Yıl:11, Sayı, 123, Mart 2008; (online) <http://www.mevzuatdergisi.com/2008/03a/02.htm>, 10 Şubat 2012, s.3

²⁴¹ Bozkurt, **a.g.e.**, 17. Dipnot: MOREK, R., “Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology”, 2005, (online) <http://www.odr.info/Re%20greetings1.doc>, erişim tarihi: 08.05.2007, s.6.

²⁴² Bozkurt, **a.g.e.**, s.3.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, online müzakere, online arabuluculuk ve online tahkim olarak üçe ayrılmaktadır.

A. Online Müzakere

Online müzakere, otomatik müzakere (automated negotiation) ve destekle müzakere (assisted negotiation) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

1. Otomatik Müzakere

Otomatik müzakere yönteminde, teknoloji müzakerenin yerini almaktadır. Genellikle şikâyetçi, uyuşmazlık çözüm hizmeti veren kurumla bağlantı kurmakta ve talebini iletmektedir. Otomatik müzakereyi temin edecek kurum veya site internet üzerinden karşı taraf ile bağlantı kurmaktadır. Karşı tarafın uyuşmazlığın otomatik müzakere yöntemi ile çözülmesini kabul edip etmediği öğrenilmektedir²⁴³.

Elektronik müzakere hizmeti veren kurumlara kısaca *kapalı teklif hizmetleri*²⁴⁴ denilmektedir. Bu sistem açık arttırma mekanizmasına benzemektedir. Tarafların talepleri ve teklifleri, uyuşmazlığın diğer tarafından ve kamudan gizli tutulmaktadır. Taleplerin ve tekliflerin birbirine yeterince yakın rakamlar olması durumunda yakın olan rakamların aritmetik ortalaması alınmaktadır. Burada talep ve teklifin yeterince yakın olması önceden hazırlanmış olan sistemin özelliklerine göre değişmektedir. Örneğin, talep ve teklif rakamları arasındaki farkın %30, %10 veya %5 olması durumunda, talep ve teklif yeterince yakın kabul edilebilir. Taraflardan her birinin kaç kez talepte veya teklifte bulunma hakkı olacağı sistem tarafından önceden belirlenmektedir. Genellikle taraflara üç kez talep ve teklifte bulunma hakkı tanınmaktadır. Tarafların anlaşması için belli bir süre de önceden belirlenmektedir. Hizmeti veren kurum, hazırladığı sistemde 15 gün, 90 gün

²⁴³ Bozkurt, a.g.e., s.4.

²⁴⁴ Kapalı teklif hizmetleri ifadesinin İngilizcesi blind-bidding services şeklinde kullanılmaktadır. Kapalı teklif hizmeti yerine kör teklif hizmeti de denilebilir ancak çalışmada kapalı teklif hizmeti kullanımı tercih edilmiştir.

veya 12 ay gibi belli bir süreyi önceden belirlemektedir. Otomatik müzakere yöntemi genellikle parasal uyuşmazlıklarda karşı tarafa ne kadar ödeneceği sorununun çözümünde kullanılmaktadır. Bununla birlikte otomatik müzakere sistemi, borçlu olup olunmadığı hususundaki uyuşmazlıkla ilgili olarak çözüm mekanizmasını da içerebilir. Bu durumda yöntem, otomatik müzakereden daha çok arabuluculuğa benzemektedir. Zira arabulucu taraflar ile özel olarak görüşmektedir²⁴⁵.

Uyuşmazlığın elektronik ortamda çözülmesini sağlayan otomatik müzakerenin en büyük avantajı basit olmasıdır. Otomatik müzakereden yararlanabilmek için gerekli olan sadece internet bağlantısıdır. Müzakere için herhangi bir yer belirlemeye veya bir yere gitmeye gerek yoktur. Zira müzakere için tarafların fiilen görüşmesi gerekmemektedir²⁴⁶.

Otomatik müzakere başlığı altında *Cybersettle* ve *Smartsettle* kapalı teklif hizmeti veren şirketlerin online uyuşmazlık çözüm süreçleri incelenecektir.

a. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemi Olarak *Cybersettle*

(1) *Cybersettle* Hakkında Genel Bilgiler

Cybersettle teknoloji ile birlikte kullanılarak hak taleplerinin hızlı ve ekonomik bir şekilde ileri sürülebildiği ve dünyanın birçok ülkesinde kullanılan bir çeşit uyuşmazlık çözüm sürecidir. Başka bir ifadeyle, *Cybersettle*, patentli ve otomatik olarak kullanıma sunulmuş, online, taraflara, taleplerine çabucak ve gizlice karar vermeleri için izin veren iki tarafın da birbirlerinin teklifini göremediği bir uyuşmazlık çözüm sistemidir²⁴⁷. *Cybersettle* bir otomatik müzakere süreci olup bu teknolojiye kullanılan sistem menşei ülke olarak Amerika Birleşik Devleti'nde 6,333,551; 6, 954, 741 ve 7,249,114 numaralı patentler ile çok sayıda ülkede koruma altına alınmıştır. *Cybersettle* son on

²⁴⁵ Bozkurt, **a.g.e.**, s.4.

²⁴⁶ Bozkurt, **a.g.e.**, s.5.

²⁴⁷ Detaylı bilgi için bkz: www.cybersettle.com.

yılda yaklaşık 200.000 işlemi ele almış, bedensel zarar ve diğer sigorta üstünden ödenecek paralarla ilgili olarak toplamı yaklaşık 1.6 milyar dolar değerinde olan uyuşmazlıkları çözüme kavuşturmuştur²⁴⁸.

Cybersettle, eski bir avukat olan Charles Brofman tarafından 1996 yılında kurulmuştur. Bu sistem, 1995 yılında Charles Brofman ve James Burcheta'nın bir sigorta poliçesi üzerinden ödenecek para ile ilgili uyuşmazlığı çözmek için karşıt tarafları temsil ettikleri bir davada bir araya gelmeleriyle gelişmiştir²⁴⁹. Davada, davacı Jim'in, davalının avukatı Charli'nin ödemeye razı olduğu miktardan çok fazla talebi bulunmaktaymış. Başka bir ifadeyle, her iki tarafın davayı çözüme ulaştırmak için istedikleri miktarlar birbirlerinden çok uç noktalarda olmasına rağmen çözüme ulaşmak için taleplerinden taviz vermek istemiyorlarmış²⁵⁰.

Davaya konu olan bu durum da, taraflar, taleplerinin en son rakamlarını yazarak, mahkemenin yazı işleri müdürüne vermeye karar vermişler. Tarafların taleplerinin birbirine yakın olması durumunda yani birkaç bin dolarlık aralıkta olması durumunda yazı işleri müdürünün tarafları bilgilendirmesi konusunda anlaşmışlardır. Söz konusu olayda, tarafların karşılıklı miktarların farkının 1000 dolarlık bir aralıkta olduğu görülmüş ve taraflar, aralarındaki bu farkı bölüşerek davayı çok kısa sürede çözüme kavuşturmuşlardır²⁵¹.

Cybersettle sistemini genellikle avukatlık ve hukuk mesleği ile uğraşanlar, sigorta şirketleri ve belediyeler kullanmaktadır. Yaklaşık 30 000 avukat *Cybersettle* sürecine katılmıştır. Sistem, avukatların gelirlerini yükseltmede ve giderlerini azaltmada önemli rol oynamıştır. *Cybersettle* ile uyuşmazlıklar çok hızlı bir şekilde çözümlenmektedir. Eğer uzlaşma ile uyuşmazlık sonlandırılmaz ise herhangi bir ücret ödemesi söz konusu olmamaktadır. Kontrol her zaman uyuşmazlığı çözümlmek isteyen kişilerin

²⁴⁸ www.cybersettle.com 02.03.2012

²⁴⁹ Şamil Demir; Siber Uyuşmazlık Çözümü; (Online) www.arabulucu.com , 21 Aralık 2010, s.1.

²⁵⁰ Demir, **a.g.e.**, s.1.

²⁵¹ Demir, **a.g.e.**, s.1

elinde olduğundan sürpriz sonuçlar ile karşılaşma durumu bulunmamaktadır. Bunun nedeni ise, tarafların uyuşmazlığı çözümlenmek için belli miktarlar belirlemeleri ve belirlenen bu miktarların altında bir çözümün sunulmamasıdır²⁵².

Taraflar teklif ve taleplerini iletmek için 7 gün 24 saat internet üzerinden *Cybersettle* sistemini kullanabilirler. Başka bir ifadeyle, internet erişimi olan herhangi bir bilgisayardan *Cybersettle* web sitesine ulaşarak talep ve tekliflerini iletebilirler. Sistem, taraflara uyuşmazlıklarını çözümlenmek için çatışma olmayan bir ortam sunmaktadır. *Cybersettle*'in Greenwich'de (İngiltere) bir *Müşteri Destek Merkezi* bulunmaktadır. Bu merkez, sistemi kullanan kişilerin olası her türlü sorunlarını cevaplandırmak için kapsamlı eğitim almış destek uzmanlarından oluşmaktadır²⁵³.

Cybersettle, sigorta uzmanlarının temsil ettikleri şirketlerin verimliliğinin ve üretkenliliğinin de artmasına yardımcı olmaktadır. Çünkü, *Cybersettle* ile uyuşmazlık çözüm süreçleri kısalmaktadır. Sistem, sigorta şirketlerinin giderleri açısından önemli tasarruflar sağlamalarına olanak vermekte ve verimliliklerini arttırmalarına yardımcı olmaktadır²⁵⁴.

Sistemi, internet sitesi üzerinden kullanmak istemeyen kişiler olursa, *Cybersettle*'in müşteri destek merkezini arayarak, iddialara telefon üzerinden cevap verebilirler. Bu durumda, müşteri destek uzmanı, arayan kişinin talimatı doğrultusunda bilgileri sisteme girer ve iddiaların durumunu bildirir²⁵⁵.

Cybersettle sistemini kullananlar arasında belediyeler de yer almaktadır. Örneğin, 2004 yılında New York Mali İşler Müdürlüğü, online uyuşmazlık çözüm sistemini kullanacakları bir pilot sistemi uygulamaya başlamıştır. Bu proje kapsamında, üç yıl boyunca birçok uyuşmazlık bu program vasıtasıyla çözümlenmiştir. Bu program bireylere ve işletmelere

²⁵² www.cybersettle.com

²⁵³ www.cybersettle.com

²⁵⁴ www.cybersettle.com

²⁵⁵ www.cybersettle.com

uyuşmazlıkları çözmek için geniş parasal iddialara yer verme olanağı sağlamıştır. Bu sistem kapsamında, iddiada bulunan kişi üç adet ödeme talebinde bulunmakta ve bu taleplerin her birine şehrin yetkili birimi kendi önerisini sunmaktadır. Talep, öneriden daha az olduğunda uyuşmazlık çözümlenmiş sayılmaktadır. Şehrin yetkili birimi tarafından önerilen miktar, talep edilen miktardan az olduğunda fakat taraflar arasında belirlenen aralık yüzdesi içinde olduğunda sistem, farklılıkları bölüp uyuşmazlığı sona erdirir²⁵⁶. *Cybersettle*'ın Başkanı Charles Brofman'a göre, pilot proje ile 3,900 uyuşmazlık ele alınmış bunların üçte ikisi sonuçlandırılmıştır. Böylelikle bu pilot proje sayesinde NewYork Şehri yönetim maliyetleri ve ilgili yasal harcamalar açısından 25.000.000 \$ tasarrufta bulunmuştur²⁵⁷. Söz konusu pilot program 50.000 \$ değerinden az olan, kaldırım, okul, karayolunda karşılaşılan iddialar, mülkiyet, trafik cihazı, motor araçları, eğlence ve kişisel yararlanma gibi konularla sınırlandırılmıştır. Ancak pilot proje süresinden sonra tekrar yapılan anlaşmada parasal limit kaldırılmış olup uygulanacağı alanlarda genişletilmiştir²⁵⁸.

(2) *Cybersettle Müzakere Usulünün İşleyişi*

Cybersettle sisteminin sigorta şirketi ile yaşanan bir uyuşmazlıkta nasıl çalıştığı aşağıda görsel bilgiler ışığında adım adım anlatılmaktadır. Sistemin görsel anlatımında, sigorta poliçesi üzerinden ödenecek para ile ilgili olarak sigorta şirketiyle uyuşmazlık yaşayan kişi şikâyetçi, karşı taraf ise muhatap olarak belirtilmiştir²⁵⁹.

Sigorta poliçesi üzerinden ödenecek para ile ilgili olarak sigorta şirketiyle uyuşmazlık yaşayan kişi, eğer sigorta şirketi *Cybersettle* sistemine üye ise uyuşmazlığını bu sistem aracılığı ile çözümlenebilecektir. Bunun için

²⁵⁶ “NYC Expands Use of ODR”, **Dispute Resolution Journal**, Ağustos-Ekim 2007, Sayı. 62 Basım 3, s. 6.

²⁵⁷ “NYC Expands Use of ODR”, s.6.

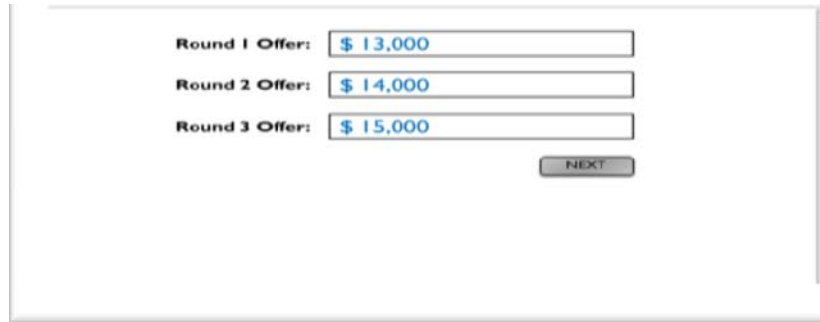
²⁵⁸ NYC Expands Use of ODR”, s.6

²⁵⁹ Cybersettle sisteminin işleyişi ile ilgili olarak yapılacak açıklamalar www.cybersettle.com internet sitesindeki uygulama örneklerinden yararlanılarak yapılmıştır.

öncelikle uyuşmazlığı çözümlmek isteyen kişinin internetten <http://www.cybersettle.com> adresine bağlanması gerekmektedir.

Şikâyetçi, <http://www.cybersettle.com> adresine bağlandıktan sonra kullanıcı adı ve şifreleriyle hesabına erişir ya da yeni bir hesap oluşturur. Şikâyetçi tarafından, kullanıcı adı ve şifreleriyle hesaba girildikten sonra ya da yeni bir hesap oluşturulduktan sonra karşı tarafın bilgileri belirtilir. Bu bilgiler, talep numarası, zarar tarihi ve talep türü gibi temel bilgileri içermektedir.

Sigorta poliçesi üzerinden ödenecek para ile ilgili uyuşmazlığı sonlandırmak amacıyla, şikâyetçi üç teklif girişi yapar (Resim-1). Şikâyetçi, bu teklifleri, uyuşmazlığın hangi miktarlarda çözüme ulaşmasını istiyorsa o miktarlara göre belirler. Şikâyetçinin girdiği bu miktarlar, muhatap tarafından görülmemektedir. Aynı şekilde, şikâyetçi de muhatabın girdiği miktarları görememektedir. Sistem, kendisi bu miktarları karşılaştırarak uzlaşmaya varılıp varılmadığını belirlemektedir. Sistemde tarafların birbirlerinin taleplerini görememelerinin nedeni tarafların uzlaşabilecekleri asgari sınırın sistem tarafından belirlenmesini sağlamaktır.



Round 1 Offer: \$ 13,000
Round 2 Offer: \$ 14,000
Round 3 Offer: \$ 15,000
NEXT

Resim-1. Sigorta poliçesi üzerinden ödenecek para ile ilgili uyuşmazlığı sonlandırmak amacıyla, şikâyetçinin *Cybersettle* sistemine girdiği teklifler

Şikâyetçi, gerekli tekliflerinin girişini yaptıktan sonra sunulan belgeler tamamlanmış olur ve sistem karşı tarafı faks, telefon ya da elektronik posta ile derhal bilgilendirir.

Bildirim alınması üzerine karşı taraf, eğer uyuşmazlığı *Cybersettle* ile çözümlenmeyi kabul ederse talebe erişebilmek için <http://www.cybersettle.com> sitesine girer ve sistem tarafından kendisine gönderilen erişim koduyla uyuşmazlık hakkındaki gerekli bilgileri inceleyebilir. Muhatap, uyuşmazlıkla ilgili genel açıklamalar yanında katılım süresi ve genel şartlarla ilgili olarak da bilgilere ulaşabilmektedir. Muhatap, kullanım koşullarını içeren metni onayladıktan sonra uyuşmazlık konusu sigorta miktarı ile ilgili olarak kendi tekliflerini girer. Muhatapta aynı şikâyetçi de olduğu gibi üç teklif girişi yapmaktadır. Sistem teklifleri karşılaştırırken, ilgili aşamada kendine tekabül eden teklif ile karşılaştırılır. Örneğin, sistem, şikâyetçinin birinci talebiyle muhatapın birinci teklifini, ikinci talebiyle muhatapın ikinci teklifini karşılaştırmaktadır. Bu süreçte hiçbir şekilde rakam açıklanmamaktadır. Sistem, talep ve teklifleri gizli bir şekilde karşılaştırır ve onları sıkı bir güvenlik sistemiyle saklamaktadır.

Herhangi bir aşama sırasında, şikâyetçinin teklifine, muhatap tarafından gelen yanıt niteliğindeki talep, şikâyetçinin ödeme teklifinden az ya da teklifine eşit ise, ödeme her iki miktarın ortalamasına ulaşarak uyuşmazlık çözümlenmiş sayılır. Örnek uyuşmazlık üzerinden anlatmak gerekirse, şikâyetçinin birinci aşamada 13.000 \$, ikinci aşamada 14.000 \$ ve üçüncü aşamada 15.000 \$ talep ettiğini farz edelim. Muhatapın ise, birinci aşamada 20.000 \$, ikinci aşamada 17.000 \$ ve üçüncü aşamada 14.000 \$ teklif ettiğini varsayalım. Birinci ve ikinci aşamada, muhatapın belirttiği miktarlar şikâyetçinin taleplerinden daha yüksek olduğu için bu aşamalarda uzlaşma sağlanamamaktadır. Üçüncü aşamada muhatapın belirttiği miktar, şikâyetçinin belirttiği miktardan az olduğu için uyuşmazlık bu iki rakamın aritmetik ortalamasıyla yani 15.000 \$ ile 14.000 \$ aritmetik ortalaması olan 14.500 \$ da uyuşmazlık çözümlenmektedir.

Eğer üçüncü aşamada da muhatabın belirttiği miktar, şikâyetçinin belirttiği miktardan fazla olsaydı uyuşmazlık sonlanmamış olacaktı. Bu durumda *Cybersettle* taraflara, tekrar uyuşmazlıkla ilgili teklif girişi ya da destek uzmanına bağlanma konusunda iki seçenek önermektedir. Eğer taraflar ikinci kez teklif girişini tercih ederlerse yukarıda anlatılan süreç tekrar edilir ve bu süreç sonunda taraflar uzlaşma sağlayabilirse uyuşmazlık sonlanmış olur. Eğer uzlaşma sağlanamazsa taraflar destek uzmanına bağlanabilirler. Taraflar, ilk teklif aşamasında uyuşmazlığı sonlandıramazsa ikinci teklif aşamasını tercih etmeden doğrudan da destek uzmanına bağlanabilirler. Müşteri destek uzmanı, her iki tarafla da doğrudan iletişime geçer ve uyuşmazlığı sonlandırmak konusunda yardımcı olur. Bu kişiler tarafları uzlaştırma konusunda çok etkilidirler. Müzakere sırasında tarafların miktarları diğer tarafa açıklanmamaktadır.

b. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemi Olarak *Smartsettle*

SmartSettle, ya da önceki adıyla OneAccord, kör teklif sistemlerinden çok daha karmaşık müzakere yazılımlarını içermektedir. *Smartsettle* sistemi içerisinde *Smartsettle One* ve *Smartsettle Infinity* olmak üzere iki program bulunmaktadır. Bunlardan *Smartsettle One* karışık olmayan iki taraflı uyuşmazlıkların çözümünde kullanılan basit yöntemlerden biri iken *Smartsettle Infinity* daha karmaşık ve çok taraflı uyuşmazlıkların çözümünde kullanılan daha karmaşık bir uyuşmazlık çözüm yöntemidir²⁶⁰.

SmartSettle, uyuşmazlık taraflarının, her biri esas sorunun ne olduğunu, tarafların her bir değişik hususlar hakkında nasıl hissettiklerini ve hangi sonuç aralıklarını kabul edilebilir bulduklarını netleştiren bir kaç aşamadan geçmesini sağlamaktadır. Bu bilgi tarafların üzerinde öneriler geliştirdiği ve tercihen anlaşmaya vardıkları “tek müzakere formu”na işlenmektedir. *SmartSettle*’ın getirdiği en büyük yenilik ise herhangi bir geçici

²⁶⁰ www.smartsettle.com

anlaşmayı alıp her iki tarafa da razı olduklarından daha fazlasını kazandırabilecek alternatif yaklaşımlar önerebilmesidir²⁶¹.

SmartSettle sisteminde, başlangıçta taraflar farklı çıkar ve taleplere değer atamak zorundadırlar. Çıkarlar önem sırasına göre belirlendikten sonra paketler veya gruplar haline getirilir. Bu paketlere eklemeler veya eksiltmeler yapılmasına olanak tanıyan müzakereler yapılabilmektedir. *SmartSettle*'ın sunduğu yenilik, bilgisayarın yalnızca kullanıcılar hakkında bilgi depolamak ve iletmek için kullanılabilmesi değil, aynı zamanda belki de kullanıcıların akıllarına gelmeyecek cazip kombinasyonlar önerebilmesidir.

(1) *SmartSettle* Aşamaları

Smartsettle süreci altı aşamadan oluşmaktadır²⁶².

i. Müzakere Öncesi Hazırlık Aşaması

Müzakere öncesi hazırlık aşamasında, iki ya da daha fazla tarafın uyuşmazlığı çözümü konusunda gönüllü olması gerekmektedir. Şikâyette bulunan kişi, sisteme gerekli bilgileri girdikten sonra, sistem karşı taraf ile iletişime geçer ve karşı tarafa uyuşmazlığı *Smartsettle* aracılığı ile çözümlenmeyi kabul edip etmediğini sorar. Eğer, muhatap, uyuşmazlığı çözme konusunda istekli olur ise *Smartsettle* süreci işlemeye başlar. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri daha önce de belirtildiği gibi zorunlu bir yol olmadığından tarafların müzakere ve online uyuşmazlık çözüm sistemlerini kullanma konusunda rızalarının olması gerekmektedir. *SmartSettle* taraflarla iletişime geçerek, tarafların her biri için ayrı ayrı ya da hepsi için tek bir destek uzmanı belirlemektedir. Bu kişiler tarafların, *SmartSettle* süreci ve kuralları hakkında bilgilenmesine yardımcı olmaktadır²⁶³.

²⁶¹ www.smartsettle.com

²⁶² Smartsettle sisteminin işleyişi ile ilgili olarak yapılacak açıklamalar www.smartsettle.com internet sitesindeki uygulama örneklerinden yararlanılarak yapılmıştır.

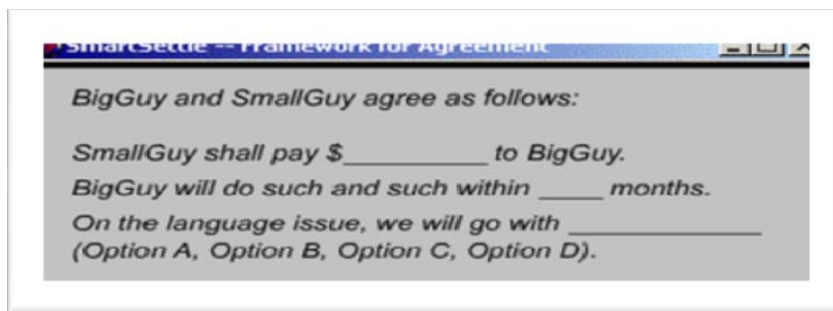
²⁶³ www.smartsettle.com

ii. Menfaatlerin Belirlenmesi Aşaması

Müzakere öncesi hazırlık aşamasından sonra *SmartSettle* destek uzmanı çözüm sürecini başlatır. Destek uzmanı, taraflarla kendi çıkarlarını tartışmak ve özel taleplerini belirlemeden önce sorunları tanımlamak için birlikte çalışmalarına yardımcı olur. Taraflar online ya da yüz yüze görüşebilirler²⁶⁴.

SmartSettle sistemini daha iyi anlayabilmek için sistemi *BigGuy* ve *SmallGuy* karakterli iki kişi arasında geçtiğini ve aralarında bir uyuşmazlık olduğunu varsayalım.

İlk olarak herhangi bir soruna ilişkin talepleri içermeyen bir çerçeve anlaşma oluşturulur. Bu çerçeve anlaşma aslında bir nevi son aşamada imzalanacak olan anlaşmanın taslağı niteliğindedir. Başta oluşturulan bu çerçeve anlaşmada ilk aşamada “para”, “süre” ve “dil” hususları boş bırakılır (Resim-2).



Resim-2: *Smartsettle* çerçeve anlaşma örneği

Yukarıda örnek ekranda verilen geçici ve başlangıç aşamasında yapılan çerçeve niteliğindeki anlaşma örneği bulunmaktadır. Görüldüğü üzere bu çerçeve anlaşmada para, süre ve dile ilişkin kısımlar boş bırakılmıştır.

²⁶⁴ www.smartsettle.com

iii. Taraf Memnuniyetinin Sağlaması İçin Pazarlık Aralığının Belirlenmesi Aşaması

Pazarlık aralıkları, iki tarafın da iyimser ve kötümser değerleri ile oluşur. Destek uzmanı, gizli tercihleri ortaya çıkarmak için taraflar ile bağımsız bir şekilde çalışabilir²⁶⁵.

Para, süre ve dile ilişkin konularda anlaşmaya varıldıktan sonra, taraflar, her sorun açısından pazarlık alanını belirlemek için en iyi ve en kötü beklentilerini gizli olarak belirlerler. Aşağıdaki ekran örneğinde görüldüğü üzere, SmallGuy'ın pazarlık alanı 30,000\$ ile 80,000\$ arasında belirlenmiştir. Daha açık bir ifadeyle, SmallGuy, iyimser değeri 30,000 \$ iken kötümseri değeri 80,000 \$ olarak belirlemiştir (Resim-3). BigGuy ise pazarlık alanını 30,000\$ ile 80,000\$ olarak belirlemiştir; ancak BigGuy, iyimser değerini 80,000 \$ ve kötümser değerini ise 30,000 \$ olarak belirlemiştir (Resim-4). SmallGuy için uyuşmazlık ne kadar az bir değerde çözülürse o kadar avantajlı olur; çünkü SmallGuy parayı ödemesi gereken taraftır. BigGuy açısından ise ödenecek miktarın yüksek olması avantajlı bir durum olacaktır. Daha sonra taraflar, her sorunun önemini kendi tercihlerine göre belirlerler. Başka bir ifadeyle, taraflar önceliklerine bir değer atarlar.



Issue Name	Bargaining Range		Relative Importance
	Worst	Best	
Money	\$80,000	\$30,000	200
Time	18 months	6 months	100
Language	Option D	Option A	50

Resim-3 SmallGuy'ın para, süre ve dile ilişkin konularda belirlediği pazarlık alanı

²⁶⁵ www.smartsettle.com

Issue Name	Bargaining Range		Relative Importance
	Worst	Best	
Money	\$30,000	\$80,000	100
Time	6 months	18 months	100
Language	Option A	Option D	50

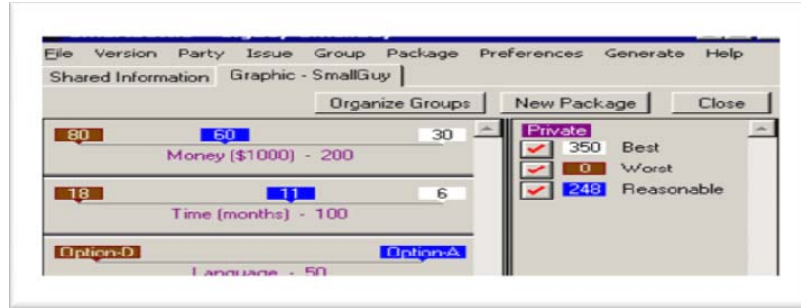
Resim-4 BigGuy'ın para, süre ve dile ilişkin konularda belirlediği pazarlık alanı

Örneğin, yukarıdaki örnek ekrana göre SmallGuy'ın pazarlık alanında SmalGuy pazarlık alanı 80,000 \$ ile 30,000 \$ arasında, ödeme süresini 18 ay ile 6 ay arasında ve dil seçeneği olarak da D ve A seçeneklerini belirlemiştir. SmalGuy belirlediği bu önceliklere göre pazarlık alanına 200, ödeme süresine 100 ve dil unsuruna ise 50 değerini atamıştır. Başka bir ifadeyle, SmallGuy'ın önceliklerine atadığı değere göre için para, zamandan iki kat önemliken, dilden dört kat önemlidir (Resim-3). BigGuy ise 30,000 \$ ile 80,000 \$ arasında, ödeme süresini 6 ay ile 18 ay arasında ve dil seçeneği olarak da A ve D seçeneklerini belirlemiştir. BigGuy belirlediği bu önceliklere göre pazarlık alanına 100, ödeme süresine 100 ve dil unsuruna ise 50 değerini atamıştır. Başka bir ifadeyle, BigGuy'ın önceliklerine atadığı değere göre için para ile paranın ödeneceği süre aynı öneme sahipken, dil, para ile sürenin yarısı kadar önemlidir (Resim-4).

iv. Tarafsızlığı Sağlama Aşaması

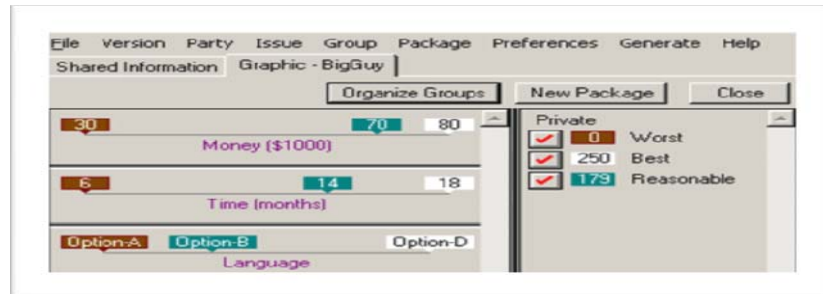
Smartsettle, tarafsızlığı sağlama aşamasında taraflara, önceliklerine atadıkları değerlere göre paket teklifler oluşturur. Eğer taraflar, sistemin belirlediği ve birbirlerinin görmediği paketlerden aynısını seçerlerse uzlaşma sağlanmış olur ve uyuşmazlık büyük ölçüde çözümlenmiş olur. Eğer taraflar aynı paketi seçmezlerse uzlaşma sağlanmamış olacaktır. Bu durumda, sistem taraflara, kendilerine sunulan paketlerdeki seçimlerini dikkate alarak oluşturulmuş bir eş değer teklif sunacaktır. Taraflar eğer bu eş değer teklifi kabul ederlerse uzlaşma sağlanmış olacaktır. Bu hususlar, SmallGuy ve

BigGuy örneği üzerinden ve örnek uygulama şekli üzerinden aşağıdaki şekilde meydana gelmektedir.



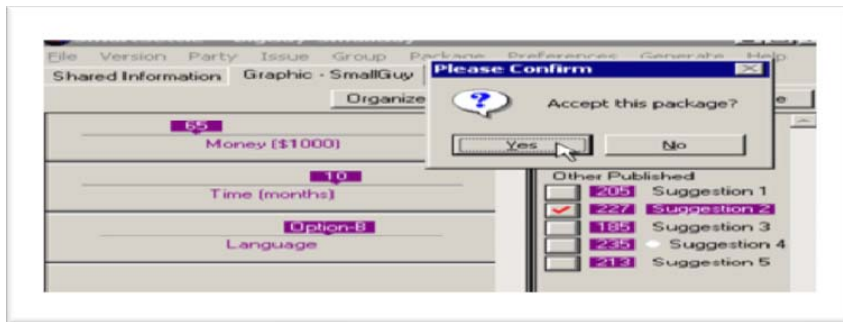
Resim-5 SmallGuy'ın pazarlık alanının ve paket tekliflerin yer aldığı kısım

Yukarıdaki resmin sol tarafında SmallGuy'ın daha önceden belirlediği pazarlık alanı, süre ve dile ilişkin hususlar ve bunlara atadığı değerler yer almaktadır. Resmin sağ tarafında ise *Smartsettle* sisteminin oluşturduğu paket tekliflerinin yer aldığı kısım bulunmaktadır (Resim-5). Sistemin, SmallGuy'a paket teklifler oluşturabilmesi için öncelikle en iyi ve en kötü değerleri belirlemesi ve bu değerlere göre makul bir değer belirlemesi gerekmektedir. SmallGuy örneğinde, sistem en iyi değer olarak 350'yi en kötü değer olarak ise 0'ı belirlemiştir. Sistemin belirlediği en iyi değer olan 350, SmallGuy'ın atadığı değerlerin toplamı olarak $(200+100+50)$ belirlenmiştir. En kötü değer de sıfır olarak belirlendikten sonra sistem, 248'i SmallGuy açısından makul değer olarak belirlemiştir.

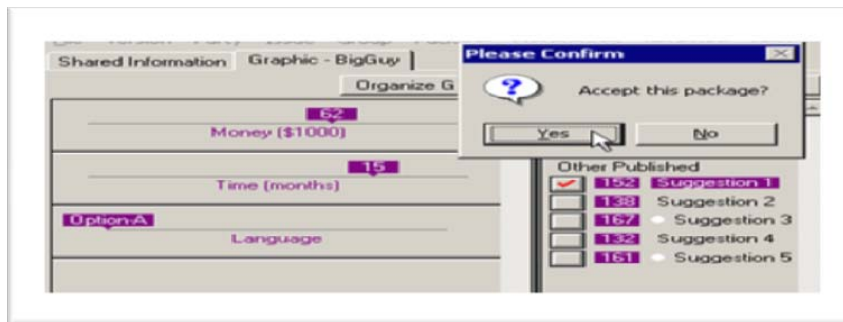


Resim-6 BigGuy'ın pazarlık alanının ve paket tekliflerin yer aldığı kısım

Yukarıda SmallGuy açısından yapılan açıklamalar BigGuy açısından da geçerlidir. BigGuy örneğinde, sistem en iyi değer olarak 250'yi en kötü değer olarak ise 0'ı belirlemiştir. Sistemin belirlediği en iyi değer olan 250, BigGuy'ın atadığı değerlerin toplamı olarak (100+100+50) belirlenmiştir. En kötü değer de sıfır olarak belirlendikten sonra sistem 179'u BigGuy açısından makul değer olarak belirlemiştir (Resim-6).



Resim-7 Smartsettle sisteminin SmallGuy için sunduğu paket teklifler



Resim-8 Smartsettle sisteminin BigGuy için sunduğu paket teklifler

Resim 7'nin sol tarafında Smartsettle sisteminin sunduğu paket teklifler görülmektedir. Smartsettle, SmallGuy için 205, 227, 185, 235 ve 213 değerlerini içeren paketleri sunmuştur. SmallGuy'a sistem tarafından önerilen makul değer 248 olduğu göz önünde tutulursa SmallGuy'ın bu değere yakın olan 235 ve 227 değerlerini içeren paketleri kabul ettiği görülmektedir.

Resim 8'in sol tarafında *Smartsettle* sisteminin sunduğu paket teklifler görülmektedir. *Smartsettle*, BigGuy için 152, 138, 167, 132 ve 161 değerlerini içeren paketleri sunmuştur. BigGuy'a sistem tarafından önerilen makul değer 179 olduğu göz önünde tutulursa BigGuy'ın bu değere yakın olan 152, 167 ve 161 değerlerini içeren paketleri kabul ettiği görülmektedir.

v. Faydayı Maksimuma Çıkarma Aşaması

Faydayı maksimuma çıkarma aşamasında, taraflar arasında ortak paket seçiminin olmadığı durumda uzlaşma sağlanamadığından, *Smartsettle* taraflara bir eş değer teklifte bulunmaktadır.

Durumu somut örnek üzerinden özetlemek gerekirse, SmallGuy sistemin sunduğu beş paket tekliften ikisini seçmiş; BigGuy ise sistemin sunduğu beş paket teklifinden üçünü seçmiştir. Ancak tarafların seçtiği paketler arasında ortak bir paket bulunmadığından uzlaşma bu aşamada sağlanamamıştır. *Smartsettle*, tarafların seçtiği paketleri de göz önüne alarak taraflara eş değer teklifte bulunur. Eğer taraflar bu eş değer teklif paketini kabul ederse geçici anlaşma sağlanmış olur.

vi. Taahhüdü Güvence Altına Alma Aşaması

Taahhüdü güvence altına alma aşamasında, taraflar, uzlaşmaya vardığı takdirde, taahhütlerini güvence altına almak için, *Smartsettle* sisteminin ilk aşamasında yaptıkları geçici anlaşmayı imzalarlar.

Smartsettle sisteminde otomatik müzakere sürecinde uzlaşmanın sağlanamaması durumunda ve tarafların kabul etmesi şartıyla *Dampened Pendulum Arbitration* olarak adlandırılan tahkim süreci devreye girmektedir. *Smartsettle*, bu aşamada, tarafsız bir bilirkişiyi, tarafların son kabul etikleri değerler üzerinden uyuşmazlığı makul bir şekilde sonlandırmak için görevlendirir²⁶⁶.

²⁶⁶ www.smartsettle.com

Smartsettle sisteminin internet sitesinde yer alan bilgilere göre, 2011 yılında tamamlanmış toplam 312 adet uyuşmazlık bulunmaktadır. Bu uyuşmazlıklardan 262'si müzakere aşamasında, 27'si tahkim aşamasında çözümlenmiş olup geriye kalan 23 uyuşmazlıkta uzlaşma sağlanamamıştır. Bu duruma oransal olarak bakıldığında ise uyuşmazlıkların %84'ünün otomatik müzakere aşamasında çözümlenmiş olduğu görülmektedir. Bu orana tahkim sürecindeki uzlaşmalar da eklenirse, uzlaşma sağlama oranı % 93 olduğu görülmektedir²⁶⁷.

2. Destekle Müzakere

Destekle müzakere yönteminde, teknolojinin taraflar arasındaki müzakere sürecine desteği söz konusudur. Teknolojinin buradaki rolü geleneksel arabuluculuk yöntemindeki arabulucunun rolüne benzetilebilir. Destekle müzakere yönteminde çözüm hizmeti veren kurum güvenli bir internet sitesi ortamını taraflara sunmaktadır ancak müzakereye fiilen katılmamaktadır. Destekle müzakere yönteminde taraflara sadece elektronik iletişim ortamı sağlanmaktadır. Destekle müzakere sisteminde tarafların hazırlanan bilgisayar programı uyarınca mesajlarını bırakmaları veya otomatik müzakere sisteminde olduğu gibi bir talep veya teklifte bulunmaları yeterli olmaktadır. Usulün basit olması masraflardan da tasarruf sağlamaktadır. Özellikle tarafların aynı anda internete bağlı olmalarının gerekmemesi de zaman açısından taraflara elverişli bir imkân tanımaktadır²⁶⁸.

Destekle müzakere yöntemi, otomatik müzakere yöntemine nazaran daha az tercih edilmektedir. Çünkü bu yöntemde tarafların dışarıdan bir yardım olmadan anlaşmaları gerekmektedir. Otomatik müzakere ise

²⁶⁷ www.smartsettle.com

²⁶⁸ Bozkurt, a.g.e, s.3.

sistemin yardımı söz konusudur. Destekle müzakerede, sistemden yararlanarak tarafların kendilerinin anlaşması gerekmektedir²⁶⁹.

Destekle müzakere başlığı altında *SquareTrade* sistemi incelenecektir.

a. Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemi Olarak *SquareTrade*

EBay, altmış bir milyondan fazla kayıtlı üyesi bulunan ve her gün on iki milyondan fazla ürünün satışa sunulduğu bir online açık artırma sitesidir. *EBay*, dünyanın herhangi bir yerinde bulunan satıcıların dünyanın herhangi bir yerinde bulunan alıcılarla iş yapmasına olanak vermektedir. *EBay*'in kendisi genelde bu alım satımlarda herhangi bir rol oynamamakla birlikte alışveriş sırasında doğabilecek sorunların sorumluluğunu da üstlenmemektedir. *EBay*'in sorunu açık artırmada satılmak üzere siteye mal sunacak satıcılar ve hatta bunlarla ilgilenebilecek alıcılar bulamamak değildi. Sorun daha ziyade, ilgili alıcıların satıcılara güvenerek ödeme yapıp daha sonra da malı beklemeye başlayabileceği bir site tasarlamaktı. *EBay*'in ihtiyacı olan, potansiyel alıcıların bilinmeyen satıcılarla iş yapabilecek kadar güven sahibi olabileceği bir sistem yaratmaktı. Böyle bir sistem alıcılar ile satıcılar arasında uyuşmazlık yaşanmayacağını göstermeye yardımcı olacak ve bu sayede alım satımı teşvik edecekti²⁷⁰.

Ebay esasen bir puanlama sistemi üzerine kurulmuştur. Başka bir ifadeyle, *EBay*, alıcı veya satıcıların alışverişin ne kadar sorunsuz olduğunu puanlayabilecekleri bir puanlama sistemi oluşturmuştur. Satıcılar fazla tanınıyor olmasa dahi, bu puanlama sistemi, kullanıcıların işlemleri ne kadar iyi gerçekleştirdikleri ve sorunlara nasıl yanıt verdikleri hakkında itibar kazanmalarını sağlamıştır. 1999 yılında *EBay*, bir uyuşmazlık çözüm sisteminin mevcudiyetinin güveni artırabileceği kararına varmıştır. Bu nedenle, Massachusetts Üniversitesi'ndeki Bilişim Teknolojileri ve Uyuşmazlık Çözüm Merkezi'ne, belli bir problemi çözümlenemeyen tarafların bir

²⁶⁹ Bozkurt, a.g.e, s.3.

²⁷⁰ Detaylı bilgi için bkz: www.ebay.com, www.gittigidiyor.com, <http://alternatifpara.com/ebay-ile-satis-yapmak>.

arabulucudan uzman desteği almasını sağlayacak bir uyuşmazlık çözüm sürecinin uygulanabilirliği ile değerini test etmek üzere bir pilot proje yürütmeleri için yetki vermiştir.

Massachusetts Üniversitesi pilot projesinin tamamlanmasından birkaç ay sonra *EBay*, faaliyetine yeni başlayan *SquareTrade* sistemini uyuşmazlık çözüm sağlayıcısı olarak seçmiştir. *SquareTrade*'in uyuşmazlığın online çözümüne olan yaklaşımı Massachusetts Üniversitesinin yaklaşımına dayanıyordu fakat ondan iki yönden farklıydı ve bu farklılıklar uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinde de önemli ilerlemeler anlamına geliyordu. İlk olarak, *SquareTrade* teknoloji destekli bir kullanıcı ara yüzü geliştirerek tarafların uyuşmazlıklarını herhangi bir arabulucuya gerek duymadan kendilerinin çözebilmelerine olanak sağlamıştır. İkinci olarak, *SquareTrade* ihtilâfın taraflarıyla çalışmak ve iletişim için elektronik posta yerine Web ortamını tercih etmiştir.

(1) SquareTrade Süreci

SquareTrade sürecini Müzakere Öncesi Süreç, Doğrudan Müzakere Süreci ve Arabulucu Süreç olarak üç ayrı aşamada incelemek mümkündür.

i. Müzakere Öncesi Süreç

Daha önce bahsedildiği üzere *SquareTrade*, *EBay*'de herhangi bir işlem ile ilgili bir uyuşmazlık çıktığında alıcılar satıcılar ile iletişime geçip müzakere başarısız olduğu takdirde başvurulan bir yöntemdir. Uzlaşma sağlayamayan alıcılar *EBay* sayfasındaki bir link ile ya da www.squaretrade.com internet adresinden aşağıdaki süreçlere yönlendirilirler^{271, 272}.

²⁷¹ Steve Abernethy, “ Building Large-Scale Online Dispute Resolution & Trustmark Systems”, **Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the “Fourth Party” Papers and Proceedings of the 2003 United Nations Forum on ODR**, 2003, s. 7. (erişim) <http://www.odr.info/unece2003>, 15 Eylül 2011.

²⁷² Steve Abernethy, SquareTrade'in kurucusudur.

SquareTrade öncelikle teknolojisinden yararlanarak tarafların uyuşmazlık konularına tercüman olmayı ve uyuşmazlıkları bu yönde çözümlenmeyi hedeflemektedir. Kaydı başlatan kişi, kendisine özel olarak hazırlanan bir süreci takip etmektedir. Şöyle ki, kişi kendisiyle ilgili bilgileri, şikâyetinin nedenini, uyuşmazlıkta kendi rolünü ve diğer etkenleri içeren bilgileri sisteme girmekte ve uyuşmazlık konusunu, uyuşmazlığı çözmek için neler talep ettiğini belirtmektedir²⁷³.

Şikâyetçi tarafından başlatılan bu süreç, binlerce örnek olay ve çözüm içeren veritabanı öncülüğü ve deneyiminde sürdürülmektedir. Böylece, sistem, en fazla meydana gelen uyuşmazlık çeşitleri ve her uyuşmazlık çeşidine uygun makul çözümlerin gösterilmesine olanak vermektedir. Sistem, uzlaşma esnasında dürüstlük ve uzlaşma prensipleri çerçevesinde tarafların duygu ve isteklerinin net taleplere dönüşmesine yardımcı olan ipucu ilkelerine ulaşılmasına da yardımcı olmaktadır²⁷⁴.

Bu süreç, formu dolduran kişinin durumunu ve ödeme taleplerini netleştirmesine yardımcı olmaktadır. Uyuşmazlık bilgisi yapısal biçimde ele alındığı için, taraflar sorunu alt başlıklara ayırarak uzlaşma alanlarını görebilmektedirler²⁷⁵.

Uyuşmazlığa ilişkin tüm bilgilerin güvenliği *SquareTrade* tarafından korunan bir şifre ile saklanmaktadır ve böylece sürecin gizlilik ve güven içerisinde yürümesi sağlanmaktadır.²⁷⁶

Şikâyetçi tarafından form doldurma işlemi tamamlandıktan sonra *SquareTrade* genellikle elektronik posta vasıtasıyla otomatik olarak diğer tarafla iletişime geçmektedir. Böylece, formu dolduran şikâyetçi, uyuşmazlığa cevap vermesi konusunda karşı tarafı bilgilendirebilmektedir. *SquareTrade* taraflara uzlaşma sürecine katılmalarını hatırlatan, tarafların cevap vermediği

²⁷³ Abernethy, a.g.e., s. 7.

²⁷⁴ Abernethy, a.g.e., s. 10.

²⁷⁵ Abernethy, a.g.e., s. 11.

²⁷⁶ Abernethy, a.g.e., s. 12.

zamanlarda durumu kızıştıran ve arabulucuları ya da başka destekleyici personeli uyuşmazlığa yönlendirme konusunda uyaran üst düzey teknik bir iletişime sahiptir²⁷⁷.

SquareTrade sisteminde eş zamanlı olmayan iletişim yolu kullanılmaktadır. Böylece taraflara belli bir zamanda belli bir yerde olma yükümlülüğü yüklemek yerine, tarafların, kendi konforunda kendi müsait olan zamanında sisteme girerek sürece dâhil olabilmeleri imkânı sağlanmaktadır. Sistem tarafından gönderilen elektronik posta sadece diğer tarafı bilgilendirmek amacıyla kullanılmaktadır. Başka bir ifadeyle, *SquareTrade* tarafından gönderilen otomatik bilgilendirme postalarıyla sürece otomatik olarak dâhil olunmamakta, bunun için elektronik posta ile bilgilendirilen kişinin uyuşmazlığa ilişkin cevap verebilmesi için *SquareTrade*'den edindiği veya edineceği kendisine ait şifresiyle sisteme bağlanması gerekmektedir²⁷⁸.

SquareTrade sistemi tarafından gönderilen bilgilendirme mesajını alan kişi yani muhatap, şikâyeti gözden geçirir; sorunu ya da sorunları çözmek için ne gibi önerilere hazır olduğunu belirten bilgileri sisteme girerek uyuşmazlık çözüm sürecine dâhil olur. Taraflar anlaşılamayan hususları belirtebilir. Böylelikle şikâyetçinin düşüncelerini rahatça ifade edilmesine yardımcı olunmaktadır. Dürüstlük ve uzlaştırma hedef alınmaktadır²⁷⁹.

Her iki taraf eş zamanlı olmayan iletişim araçları vasıtasıyla görüşebilmekte ve bu araçlar, tarafların, yorum eklemelerine ve ekledikleri bu yorumların otomatik bilgilendirme mesajı olarak elektronik posta ile diğer tarafa bildirilmesine ve diğer tarafında uyuşmazlık sayfasında cevap vermesine imkân tanımaktadır. Tarafların müzakerelerinde ya da müzakere sürecinde başarısız olmaları durumunda müracaat edebilecekleri güvenli yazılı kaynaklar sistem tarafından sağlamaktadır. Müzakerenin başarısız

²⁷⁷ Abernethy, a.g.e., s. 12.

²⁷⁸ Abernethy, a.g.e., s. 12.

²⁷⁹ Abernethy, a.g.e., s. 12-13.

sonuçlanması durumunda tarafların talebi doğrultusunda arabulucu sistemine geçilebilmektedir²⁸⁰.

ii. Doğrudan SquareTrade Müzakere Süreci

Doğrudan *SquareTrade* müzakere sistemi, tarafların müzakere zamanını ve masraflarını düşürmektedir. Bu sistemin birçok yararı bulunmaktadır²⁸¹:

- Müzakere tarafları, diğer tarafın bulunduğu yerin ya da yerleşim yerinin hiçbir önemi olmadan birbirleriyle bağlantı kurabilmektedirler.
- Müzakere tarafları karşı görüşlerini kendilerine uygun bir zamanda ve yerde birbirleriyle değişebilmektedirler.
- Müzakere sırasında müzakereyle ve taraflarla ilgili bilgiler güvenli bir şekilde saklanmaktadır.
- Doğrudan müzakere sistemi ile tarafları tatmin edici nitelikte çözümlere ulaşmaları için yardımda bulunmaktadır.
- Süreç, diğer uyuşmazlık çözüm metotlarına oranla daha hızlı ve daha etkilidir.
- *SquareTrade* birçok uyuşmazlığı doğrudan müzakere sistemi ile sonuçlandırmaktadır.

iii. Arabuluculu Çözüm Süreci

Eğer uyuşmazlık doğrudan müzakere sistemi ile çözümlenemez ise taraflar arabuluculuk sürecini başlatabilirler. Taraflar için, arabulucu, sekiz farklı dilden en az birini çok iyi bilen, on ülkeden yaklaşık elli arabulucu

²⁸⁰ Abernethy, a.g.e., s. 13.

²⁸¹ Abernethy, a.g.e., s. 13.

arasından seçilmekte ve görevlendirilmektedirler. *SquareTrade* arabulucuyu, uyuşmazlığın türüne ya da özel uzmanlığına göre görevlendirmektedir²⁸².

Taraflar arasında fikir birliğine varıldığı zaman aracı, her iki tarafa da elektronik ortamda onaylayabilecekleri bir çözüm anlaşması hazırlar. Bazı uyuşmazlıklarda da, arabulucu, taraflara, kendisinden çözüm önerilerinde bulunmasını isteyip istemediklerini sorar²⁸³.

Eğer herhangi bir sebeple taraflar, çözüm anlaşmasındaki yükümlülükleri yerine getirmezse ya da taraflar ileri bir tarih için taahhütte bulunursa uyuşmazlık ileride tekrar gündeme gelebilir. Aracılı çözüm ile uyuşmazlıklar ortalama olarak ilk dosyalanma tarihinden itibaren iki hafta içinde çözüme kavuşabilmektedir²⁸⁴.

B. Online Arabuluculuk

Geleneksel anlamda arabuluculukta olduğu gibi online arabuluculukta da uyuşmazlığın çözümü için tarafsız üçüncü bir kişinin varlığı gerekmektedir. Arabulucunun önerdiği çözümü, taraflar kabul etmek zorunda değildir. Arabuluculuk hizmeti veren internet sitelerinin bazılarında arabulucunun fonksiyonu, taraflara kendilerinin bir çözüme ulaşmaları hususunda yardımcı olmaktan ibaret iken, bazılarında arabulucu görüş bildirmekte, bir çözüm geliştirmekte ve bu çözümün taraflarca kabul edilmesi için onları ikna etmeye çalışmaktadır. İlk gruba örnek olarak www.onlineresolution.com ve www.1-2-3settle.com internet siteleri verilebilir. İkinci gruptaki sitelere örnek olarak ise www.webmediate.com verilebilir²⁸⁵.

Her iki gruptaki sitelerin ortak özelliği taraflar ve taraflar ile arabulucu arasındaki iletişimin kolaylaştırılmasına hizmet etmesidir. Bunun için, internet

²⁸² Abernethy, **a.g.e.**, s. 14.

²⁸³ Abernethy, **a.g.e.**, s. 14.

²⁸⁴ Abernethy, **a.g.e.**, s. 14.

²⁸⁵ Bozkurt, **a.g.e.**, s.5.

ortamında karşılıklı konuşma elektronik posta, tele-konferans veya video-konferans gibi teknolojinin sunduğu vasıtalar kullanılmaktadır²⁸⁶.

Geleneksel arabuluculuk yönteminde başlangıç aşaması, tarafların, vekillerinin, arabulucunun gerekiyorsa birliktelerinin de hazır olduğu ilk oturumdur. Bu oturumda, taraflar iddialarını ve çözülmesini istedikleri konuları belirtir ve arabulucu çözülmesi gereken sorunları belirler. Bundan sonraki aşama, taraflar ile özel görüşmelerin yapılmasıdır. Arabulucu, tarafların her biri ile ayrı ayrı çözülecek sorunları görüşür. Son aşamada da taraflar birbirleri ile görüşür. Bu görüşmelerde taraflar çözüme ulaşır veya en azından bu süreç içerisindeki gelişmeleri değerlendirirler²⁸⁷. Geleneksel arabuluculukta bu aşamalar, online arabuluculuk hizmeti veren internet sitelerinde teknolojinin yardımı ile sağlanmaya çalışılmıştır. Online arabuluculukta tarafların buluşma yeri sanal ortamdır. Bunun dışında geleneksel arabuluculukta toplu ve özel görüşmeler internet ortamında gerçekleşmektedir²⁸⁸.

Geleneksel arabuluculuk yönteminde olduğu gibi online arabuluculuk yönteminde de her iki tarafın kabul edebileceği ortak bir çözüme varmak, tarafların çatışan menfaatleri arasında uzlaşma sağlamak ve uyumsuzluk nedeni ile bozulan ilişkiyi onarmak esastır. Bu sebeple uygulanacak usule ilişkin kurallar azdır. Ancak etkin bir çözüm süreci için tarafların önyargısız olması ve gizliliğin sağlanması gerekir. Sadece taraflar ve arabulucu işlemlerden haberdardır. Bu kural, iletişimin devamında güvenin sağlanması açısından önemlidir²⁸⁹.

C. Online Tahkim

İnternet ortamında gerçekleşmeyen geleneksel tahkim başka bir ifadeyle “offline” tahkim, milletlerarası ticari uyumsuzlukların çözümünde

²⁸⁶ Bozkurt, a.g.e., s.5.

²⁸⁷ İldır, a.g.e., s.94-95.

²⁸⁸ Bozkurt, a.g.e., s.5.

²⁸⁹ Bozkurt, a.g.e., s.5.

yaygın olarak kullanılan bir uyuşmazlık çözüm yöntemidir. Online tahkim ise, geleneksel tahkimin tüm özelliklerine sahip olan, ancak elektronik ortamda gerçekleşen tahkimdir.

Online tahkimde, uyuşmazlığın tahkimde çözülmesi için gereken tahkim anlaşması elektronik araçlar aracılığıyla yapılmaktadır. Online tahkim hizmeti veren internet sitelerinden yararlanmak isteyen kişilerin, internet ortamında bulunan formları doldurmaları gerekmektedir. Bu formlarda, taraflara ve uyuşmazlığa ilişkin bilgiler yer verilmektedir. Hakem ücreti ve masraflar kredi kartı ile ödendikten sonra yargılama süreci başlatılabilmektedir. Tarafların elektronik posta ile yargılamaya katılabilmeleri, duruşmaların tele-konferans şeklinde yapılabilmesi mümkün olmaktadır²⁹⁰. Taraflar eğer bağlayıcı olmayan tahkim yolunu seçmemişlerse elektronik tahkim neticesinde verilen karar, geleneksel tahkimdeki gibi bağlayıcıdır. Geleneksel hakem kararları gibi online tahkimde alınan kararların da tenfizi²⁹¹ istenebilir²⁹².

Online tahkim başlığı altında alan adı uyuşmazlıklarının çözümünde çok sık bir şekilde uygulanan İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkim Usulü inceleme konusu yapılacaktır. İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği'nin İngilizcesi "*Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*" olup ICANN kısaltmasıyla kullanılmaktadır. Bundan sonraki açıklamalarda "ICANN" kısaltması kullanılacaktır.

1. Alan Adı Uyuşmazlıklarının İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tarafından Tahkim Usulü ile Çözülmesi

Alan Adı Uyuşmazlıklarının İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tarafından Tahkim Usulü ile çözülmesi açıklanırken öncelikle genel kavramlar başlığı altında "*internet protokol adresleme, internet alt alan adı,*

²⁹⁰ Ziya Akıncı, "Elektronik Tahkim", *Uluslararası İnternet Hukuku Sempozyumu*, İzmir, 2002, s.429.

²⁹¹ Tenfiz, yabancı olarak nitelendirilen hakem kararlarının, tenfizin gerçekleştiği devlet ülkesinde icra kabiliyeti kazanmasını ifade eder. Akıncı, 2003, s.243.

²⁹² Akıncı, *a.g.e.*, s.435.

internet üst alan adı” gibi bazı teknik kavramlar kısaca açıklandıktan sonra ICANN²⁹³ tahkiminin tarihçesi ve şartları üzerinde durulacaktır.

a. Genel Kavramlar

İnternet, son yirmi yıldır çok büyük bir gelişme kaydetmiş ve hayatımızda çok önemli bir yere sahip olmayı başarmıştır. Günümüzde internet alan adlarının, büyük bir reklam ve pazar gücüne sahip olduğu yadsınamaz bir gerçektir²⁹⁴. “*İnternet kullanıcısı bakımından alan adının işlevi, şirket, kurum, organizasyon veya bireylerin internet ortamındaki hem isim hem de adresleri olarak nitelendirilebilir*”²⁹⁵.

İnternet alan adları ifadesinin İngilizcesi, *Domain Name System* olup kısaltılmış kullanımı DNS şeklindedir. İnternet alan adları, internet uzayını bölümlenmeye, bölümleri adlandırmaya ve bölümler arası iletişimi organize etmeye yarayan bir sistemdir. Daha basit bir ifadeyle, internet alan adı, web sitesi için kullanılacak ulaşım adresi olarak tanımlanabilir²⁹⁶.

İnternet alan adları sayesinde web sitelerini birbirinden ayırt etmek mümkün hale gelmiştir. İnternet alan adlarının isimlendirilmesi ise, temelde İnternet Protokol Adresleme sistemine dayanmaktadır. İngilizcesi *Internet Protocol Address* olup yaygın kullanımı “IP” kısaltması şeklindedir. Bu sistemde, her internet alan adına bir IP numarası tahsis edilmek suretiyle bu adrese bu numara altında erişilebilme imkânı sağlanmaktadır²⁹⁷.

İnternet alan adlarının yapısı incelendiğinde ise *internet üst alan adı*²⁹⁸ ve *internet alt alan adından*²⁹⁹ oluştuğu görülmektedir. Buradaki alt alan adı kişi veya kuruluşlar tarafından, tescil makamının öngördüğü kurallar

²⁹³ ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) merkezi Los Angeles’da bulunan ticari gaye gütmeyen 1998’ de kurulan sivil bir örgüttür

²⁹⁴ Füsün Nomer, “İnternet Alan Adları ve Haksız Rekabet”, **Hayri Domaniç’e 80. Yaş Günü Armağanı**, 1. Cilt, , s. 400.

²⁹⁵ Nomer, age s.400.

²⁹⁶ <http://tr.m.wikipedia.org/wiki/DNS> (erişim) 22 Mart 2012.

²⁹⁷ <http://tr.m.wikipedia.org/wiki/DNS> (erişim) 22 Mart 2012.

²⁹⁸ İngilizce kullanımı “Top Level Domain-TLD” şeklindedir.

²⁹⁹ İngilizce kullanımı “Sub Level Domain-SLD” şeklindedir.

çerçevesinde istenildiği gibi seçilebilmektedir. Ancak alt alan adlarında, aynı olan başka bir alt alan adının tescili teknik olarak mümkün değildir. Üst alan adlarının seçiminde ise genelde şirketin faaliyet alanı rol oynamakta ise de son yıllarda bu ayırım gittikçe kaybolmaya başlamıştır. İnternet üst alan adı olarak sadece ICANN gibi üst organizasyonlar tarafından belirlenen üst alan adları seçilebilir, bunlar da sınırlıdır. Bu noktada üst alan adlarını da kendi arasında ikiye ayırmak gerekiyor. Birincisi, Generic Top Level (gTLDs) denilen “.com; .net; .org; .info” gibi herkes tarafından tescili yapılabilecek olan alan adlarıdır. İkincisi ise Country Top Level (ccTLDs) denilen “.de, .ch, .fr” gibi ülke veya bölge kısaltmalarından oluşan internet üst alan adlarıdır. İnternet alan adı tescilinde İngilizce kullanılır. Yani Türkçe harf karakterleri, ç, ü, ğ, ş, ı, ö, kullanılamaz. gTLDs alan adlarının tescilinde “*first come, first served*”; Türkçe çevirisiyle “*ilk gelen, ilk alır*” kuralı geçerlidir. Genelde tescil ettirenin, tescili yapılan alan adının, üçüncü bir kişinin haklarını ihlal etmediği yönündeki beyanı ile yetinilir. Bu durumda, kendi ismini, ticaret unvanını veya markasını tescil ettirmeyi ihmal eden bir gerçek hak sahibi bu ihmalinin bedelini ağır bir şekilde ödemekle karşı karşıya kalabilmektedir³⁰⁰.

Ülkeler internet alan adlarının tescilinde kendi kurallarını kendileri oluşturmaktadırlar. Alan adlarının verilmesi de bu makamlar üzerinden olduğu için, çıkan hukuki uyuşmazlıklar bu makam aracılığı ile veya yerel bir mahkemede çözümlenmektedir. Türkiye’de ise internet alan adları Orta Doğu Teknik üniversitesi bünyesinde oluşturulan bir birim tarafından verilmektedir³⁰¹. Alan adlarının verilmesinde uygulanan politika ve kuralların³⁰² çok sıkı olması sonucunda “.tr” adı altındaki alan adlarının sayısı çok sınırlı kalmıştır. Her ne kadar bu katı uygulama haksız alan adı tescillerine engel olmuş ise de, uygulanan sıkı politikanın Türkiye’den yapılan kayıtların genelde daha liberal olan generic top Level (.com, .net, .org, .info,

³⁰⁰ Savaş Bozbel, Domain Names (İnternet Alan Adları) ve ICANN-Tahkim Usulü

³⁰¹ Detaylı bilgi için bkz. <http://dns.metu.edu.tr/>

³⁰² Alan Adları verilmesinde uygulanan politika ve kurallar için bkz. <http://dns.metu.edu.tr/v21.html>

.biz) kaymasına neden olmuştur³⁰³. Türkiye'deki katı uygulamalardan kurtulmak isteyenler ve haksız alan adı tescilinden kazanç temin etmek isteyen kimseler genellikle bu yola başvurumaktadırlar ve tam da bu noktada da hukuki uyuşmazlıklar meydana gelmektedir. Bu tür uyuşmazlıkların özellikle yerel mahkemelerde çözümlenmesi oldukça zordur³⁰⁴. Şöyle ki; İngiltere'de ikamet eden bir kimse aleyhine, haksız olarak alan adı tescilinden dolayı Amerika'da bulunan tescil makamına karşı, Türkiye'de dava açıp, daha sonra alınan mahkeme kararının yerine getirilmesinin çok zor olduğu açıktır³⁰⁵.

Alan adı tescilinin kötüye kullanımı, alan adı tescilinde bulunan kişinin, başkasına ait marka, isim, ticaret unvanı, işletme adı gibi ilerde gerçek hak sahibine çok yüklü bir meblağ karşılığında satmak amacıyla, internet alan adı olarak kendi adına tescilini yaptırması ve/veya bir kişi veya kuruluşun kendi tespitlerine göre alan adı olmaya elverişli ve ifade gücü yüksek olan cins ve meslek isimlerini³⁰⁶ kendi adlarına tescil ettirip daha sonrada ilgilenenlere bunları satma veya kiralama şeklinde olabilmektedir. İlk halde alan adı olarak tescil edilen isim, genelde bir gerçek kişi, tanınmış kişi, şirket adı, tanınmış bir marka, gazete, dergi veya televizyon adı olmaktadır. Böyle bir durumda, kendi alan adını tescil ettirmeyi ihmal eden kişilerin veya kuruluşların ellerinde ise iki seçenek bulunmaktadır. Bu kişi ya da kuruluşlar, istenilen meblağı ödeyip alan adlarına kavuşabilirler veya hukuki yollara başvurarak haklarını arayabilirler. Hukuki yollara müracaat ise, internetin yapısı gereği çok zor olmaktadır. Hakkı tecavüze uğrayan kişinin, başka bir ülkedeki tescil makamına karşı dava açıp onu sonuçlandırması, dava açıp kazandığı farz edilse bile bunun başka bir ülkede icra edilmesi tescil sahibine karşı neredeyse mümkün değildir³⁰⁷.

³⁰³ Memiş Tekin; İnternette Alan İsimleri Uyuşmazlıklarında Çözüm Arayışları ve WIPO Ara Raporu, MHB 1999-2000, s. 513, 516.

³⁰⁴ Bozbel, age. s.3

³⁰⁵ Bozbel, age. s.3

³⁰⁶ Örneğin, <http://www.avukat.com/>, <http://www.kitap.com/>, <http://www.bilisim.net/> gibi.

³⁰⁷ Bozbel, age. s.4.

b. Tarihçe

İnternet üst alan adı dağıtımı konusunda tek yetkili organ, 1999 yılı sonuna kadar Network Solutions, Inc (NSI) şirketi idi. 1995 yılı Haziran ayında artan internet alan adı ihtilâfları karşısında *NSI Alan Adı Uyuşmazlık Politikası (NSI Domain Name Dispute Policy)* yürürlüğe konulmuştur. Buna göre, bir marka sahibi, markasının bir başkası tarafından alan adı olarak tescil ettirilmesi karşısında, marka tescil belgesi ile birlikte tescili yapan kuruma başvurup, alan adının kullanılmasını engelleyebiliyordu. Bu tahkim kuralları 31 Aralık 1999 tarihinde yürürlükten kalkmıştır. Bunun üzerine yeni kurulan en yüksek İnternet İdare Organı olan ICANN, 26 Ağustos 1999'da Şili'de yaptığı toplantıda yeni tahkim kurallarının yürürlüğe girmesini kararlaştırmıştır. Bu çerçevede ICANN, Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kurallar (*Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy-UDRP*)³⁰⁸ ve bununla ilgili usul kuralları olan *Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Usul Kuralları (Rules for Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy-RUDRP)*³⁰⁹ 1 Aralık 1999 tarihinde yürürlüğe girmiştir³¹⁰.

c. İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkim Usulü Şartları

(1) İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkim Kurallarının Uygulama Alanı ve Yetkili Tahkim Kuruluşları

İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkim Kuralları, tescil makamının tahkim kurallarını kabulünden sonra gerçekleşen bütün alan adı tescillerine uygulanmaktadır. Tescil makamının ICANN tahkim kurallarını kabul etmesiyle, tescili yaptıran kişi veya kurumlarda bu kuralları kabul etmiş sayılmaktadırlar. Tescil makamlarınca kabul edilen bu kurallar, sadece alan

³⁰⁸ <http://www.icann.org/udrp/udrp-policy-24oct99.htm>

³⁰⁹ <http://icann.org/udrp/udrp-rules-24oct99.htm>

³¹⁰ Bozbel, age. s.4.

adının tescili ile sınırlı olmayıp alan adı tescili süresince meydana çıkacak bütün uyuşmazlıklara uygulanmaktadır³¹¹.

ICANN tahkim usulü, ancak ICANN tarafından yetkilendirilmiş kuruluşlar tarafından uygulanmaktadır. Hali hazırda beş kuruluş bu konuda ICANN tarafından yetkili kılınmıştır³¹². Genelde her yetki verilen kuruluş, ayrı ücretlendirme ve ICANN tahkim ve usul kurallarına ek kurallar öngörmektedirler. Bu kuruluşlar şunlardır:

Uluslararası Uyuşmazlık Önleme ve Çözümü Kurumu (International Institute for Conflict Prevention and Resolution-CPR)³¹³: Uluslararası Uyuşmazlık Önleme ve Çözümü Kurumu, ICANN tarafından 22 Mayıs 2000 tarihinde yetkilendirilmiştir. Kurum'un merkezi NewYork'ta olup hakemleri genelde Amerika Birleşik Devletleri'ndeki üniversitelerde görevli uzman kişilerden oluşmaktadır.

eResolution: eResolution, ICANN tarafından 1 Ocak 2000 tarihine kadar yetkilendirilmiş olduğu için 30 Kasım 2001 tarihinden itibaren dava kabul etmemektedir. Merkezi, Kanada'nın Montreal şehrinde bulunmaktadır.

Ulusal Tahkim Kurulu (National Arbitration Forum-NAF)³¹⁴: Merkezi Amerika Birleşik Devletleri'nde olan bu kuruluş 23 Aralık 1999 tarihinden bu yana UDRP uyuşmazlıklarının çözümü konusunda hizmet vermektedir

Dünya Fikri Mülkiyet Teşkilatı (World Intellectual Property Organization-WIPO)³¹⁵: 1 Aralık 1999 tarihinde yetkilendirilmiştir. Yetkilendirilen ilk servis sağlayıcıdır. Alan adı ile ilgili uyuşmazlıkların çoğunluğu Dünya Fikri Mülkiyet Teşkilatı çözümlenmektedir. Dünya Fikri Mülkiyet Teşkilatı'nın başvurularda bu kadar çok tutulmasının nedeni köklü

³¹¹ Bozbel, age. s.5.

³¹² Aktüel listeye <http://www.icann.org/dndr/udrp/approved-providers.htm> adresinde bakılabilir.

³¹³ <http://www.cpradr.org>

³¹⁴ <http://www.arbforum.com/domains/>

³¹⁵ <http://www.wipo.int>

bir kuruluş olmasının yanı sıra deneyimli panelistlere³¹⁶ sahip olmasından da kaynaklanmaktadır. WIPO Birleşmiş Milletlerin 16 uzman kuruluşundan bir tanesidir ve merkezi İsviçre'nin Cenevre şehrinde bulunmaktadır. 14 Haziran 1967'de Stockholm'de imzalanan "Dünya Fikri Mülkiyet Teşkilatı Kuruluş Sözleşmesi" ile kurulmuştur ancak kökenleri 1883 Paris sözleşmesi ve 1886 Bern sözleşmesine kadar gitmektedir. Dünya Fikri Mülkiyet Teşkilatı'nın Hakemlik ve Arabuluculuk Merkezi ise 1994 yılında kurulmuştur. WIPO panelistlerinin çoğunluğu marka hukuku ve internet konusunda uzman olan avukatlar ve hukuk profesörlerinden oluşmaktadır.

Asya Alan Adı Uyuşmazlık Çözüm Merkezi (Asian Domain Name Dispute Resolution Center- ADNDRC)³¹⁷: ICANN tarafından 28 Şubat 2002 tarihinde yetkilendirilmiştir. Merkez'in Pekin ve Hong Kong da iki ayrı bürosu bulunmaktadır. Pekin Ofisi, "Çin Uluslararası Ekonomik ve Ticaret Arabuluculuk Komisyonu(*China International Economic and Trade Arbitration Commission-CIETAC*)"³¹⁸ tarafından idare edilmektedir. Hong Kong ofisi ise, "Hong Kong Uluslararası Arabuluculuk Merkezi (*Hong Kong International Arbitration Centre-HKIAC*)"³¹⁹ tarafından idare edilmektedir.

Çek Cumhuriyeti Tahkim Mahkemesi (The Czech Arbitration Court-CAC)³²⁰: Aslen "eu" konusundaki uyuşmazlıkların çözümü konusunda tek olarak yetkilendirilmiş olan bu kuruluş Ocak 2009 tarihinden itibaren UDRP uyuşmazlıklarını içeren şikâyetleri de kabul etmeye başlamıştır.

ICANN tarafından yetkilendirilen yukarıda belirtilen kuruluşlardan Ulusal Tahkim Kurulu, Dünya Fikri Mülkiyet Teşkilatı, Asya Alan Adı Uyuşmazlık Çözüm Merkezi ve Çek Cumhuriyeti Tahkim Mahkemesi "Alan

³¹⁶ UDRP hakemleri panelistler olarak adlandırılırlar; bunun nedeni hakem (arbitrator) sözcüğünün mahkeme nezdinde icra edilebilir ve bağlayıcı kararlar verebilen kişiler için kullanılmasıdır

³¹⁷ <http://www.adndrc.org>

³¹⁸ China International Economic and Trade Arbitration Commission, http://www.cietac.org.cn/english/e_index.htm

³¹⁹ <http://hkiac.org/main.html>

³²⁰ [Http://www.adr.eu/](http://www.adr.eu/)

Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kurallar” (UDRP) konusunda çözüm merkezleridir.

(2) İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkiminin Maddi Şartları

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kuralları'nın 4.maddesi, ticari ve hizmet markalarını korumaktadır. Bunların yanında, işletme adları ve işaretler ile eser başlıkları ve isimler de belirli şartlar altında markaların korunmasına dair hükümden yararlanabilmektedir.

Tescilli markalar ifadesinin kapsamına, Türk Patent Enstitüsünde tescil edilmiş markalar ile Paris Sözleşmesi veyahut Dünya Ticaret Örgütü Kuruluş Anlaşması hükümleri uyarınca markaları tescil edilmiş veya tanınan ticari ve hizmet markaları girmektedir³²¹. Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kuralları'nın 4.maddesine göre tescil edilmemiş markalar da koruma altına alınmıştır. 556 Sayılı Markaların Korunması Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararname'nin 6. maddesine göre marka koruması ancak tescil yoluyla mümkün olmakla birlikte, bazı şartların varlığı halinde tescilsiz markalara da sınırlı bir koruma imkânı bahşetmiştir. 556 Sayılı Markaların Korunması Hakkındaki Kanun Hükmünde Kararname'nin 8. Maddesinin 3. fıkrasına göre, tescilsiz bir markanın veya ticaret sırasında kullanılan bir başka işaretin sahibinin itiraz etmesi üzerine bazı hallerde tescili istenen markanın tescil edilmeyeceği öngörülmüştür. Aynı şekilde uluslararası anlaşmalar uyarınca tanınmış markaların da bu kapsamda değerlendirilmesi gerekmektedir³²².

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kuralları'nın 4. Maddesinin (a) bendi, işletme adlarını kapsamamaktadır. Ticaret siciline tescil edilmeksizin, işletmeyi gösteren adlar bu sınıf kapsamında değerlendirilmektedir³²³.

³²¹ Bkz. 556 Sayılı Markaların Korunması Hakkında Kanun Hükmünde Kararname, md. 3.

³²² Bozbel, age. s.7.

³²³ Bozbel, age. s.7.

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kuralları'na göre cins ve meslek isimleri marka hakkına tecavüz teşkil etmemektedir. Özellikle taraflar ve hakemler aynı anadile sahiplerse bu durum gündeme gelmektedir. Missouri'de³²⁴, *şehir hizmetleri (City Utilities)* adı altında yıllardır enerji ve taşımacılık hizmetleri veren bir şirketin, başkası tarafından tescil edilen 'cityutilities.com' alan adının devri talebini (alan adını kendi adına tescil ettiren, bunu 75.000 USD satmak için kuruma teklif etmiş, yani böyle bir durum alan adının kötü niyetle kullanıldığına açık bir delil teşkil etmesine rağmen) reddetmiştir³²⁵.

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kuralları'nın 4.maddesine göre tescil edilmiş olan internet alan adı ile hakları ihlal edilen marka arasında bir iltibasa, yani karışıklığa mahal vermesi gerekmektedir. Bu karışıklığın mevcudiyetine ikinci düzey alan adına bakılarak karar verilmektedir³²⁶. Karışıklığa meydan verme tehlikesi oluşması için, markanın ayırt edici özelliğinin kuvvetli veya zayıf olması önem arz etmez³²⁷. Bu nedenle tescil edilmemiş olan bir marka olan "*TourPlan*", hakem kararlarına göre '*tourplan.com*' alan adı ile karıştırılma tehlikesi oluşturmaktadır³²⁸. Yine Tahkim Divanı³²⁹ kararlarına göre, karıştırma tehlikesini, markada olmayan tire (-) işaretinin alan adında kullanılması da engelleyemez. Mesela "*tippex*" markasının "*tipp-ex.com*" şeklinde alan adı olarak kaydedilmesi halinde, marka ile karıştırma tehlikesi mevcuttur³³⁰.

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kuralları'nın 4.maddesine göre alan adını haksız olarak tescil ettiren kişinin alan adı ile

³²⁴ Missori, ABD'nin eyaletlerinden birisidir. Ülkenin orta batısında yer almaktadır.

³²⁵ City Utilities of Springfield, Missouri aka City Utilities v. Ed Davidson, WIPO D2000-0407 (Samuels), 2000-06-19, <http://arbitr.wipo.int/domains/decisions/html/2000/d2000-0407.html>

³²⁶ Mesela <http://www.microsoft.com/> adresinde microsoft ikinci düzey alan adını teşkil etmektedir.

³²⁷ Bozbel, age. s.7.

³²⁸ Tourism and Corporate Automation Ltd. v. TSI Ltd., AF-0096 (Hardy), 2000-03-16, <http://www.eresolution.com/services/dnd/decisions/0096.htm> - (*tourplan.com*).

³²⁹ Burada 'Tahkim Divanı' tabiri ile kaideten ICANN tarafından alan adı uyuşmazlıklarında akredite edilen '*World Intellectual Property Organization Arbitration and Mediation Center*' kastedilmektedir

³³⁰ Bkz. <http://arbitr.wipo.int/domains/decisions/html/2000/d2000-0418.html>

ilgili olarak bir hakkının veya haklı bir menfaatin mevcut olmaması gerekmektedir. Alan adı sahibine, alan adının devri veya kullanılmasının yasaklanması talebine karşı ileri sürebileceği bir takım imkânlar tanınmıştır³³¹. Bunlar, alan adı sahibinin, kendisine tahkim usulüne başvurulduğu bildirilmeden önce, alan adı veya buna uygun bir terimi bir mal veya hizmet arzı için kullanmış veya kullanılması için birtakım hazırlıklar yapmış olması; alan adı sahibinin, bir marka veya benzeri işareti tescil ettirmiş olmamasına rağmen, alan adı altında olarak tanınmış olması veya alan adının, ticari olmayan veya dürüst meşru bir şekilde, tüketicileri yanıltmak suretiyle ticari kazanç temin etmek veya ihtilaf konusu markanın değerini azaltma amacı güdülmeksizin, kullanılmasıdır³³². Bu sayılan hususlar tahdidi değildir. Hakemler kendiliğinden, söz konusu hallerden herhangi birisinin var olup olmadığını kontrol etmek zorundadır. Eğer yukarıdaki hallerden herhangi birisi mevcut değilse, alan adı sahibinin aleyhine olan hususlar araştırılmalıdır³³³.

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kuralları'nın 4.maddesine göre özellikle; alan adını kendi adına tescil ettiren, alan adını marka sahibine veya rakiplerinden birine satmak, kiralamak veya başka şekilde devretmek amacıyla yapması (meğerki sadece belgelenmiş olan tescil masrafları talep edilmiş olsun,); alan adı sahibinin, tescili, ticari hayatta marka sahibinin markasını alan adı olarak kullanmasına engel olmak amacıyla yapmış olması; tescilin, öncelikle rakip firmaya zarar vermek amacıyla yapılması; alan adı sahibi, ticari hayatta marka ile karışıklık meydana getirip, kendisinin veya başka birisinin web sitesine müşteri çekmek suretiyle kazanç elde etmeyi amaçlaması kötü niyetli tescil ve kullanma örnek teşkil etmektedir. Alan adı sahibi, kendisi tarafından tescil edilen alan adının bir marka olduğundan haberdar değilse, bu halde kötü niyetli kullanımdan söz edilemez. Tescili yaptıran yurtdışında yaşıyorsa, marka sahibinin, alan

³³¹ Bozbel, age. s.8.

³³² UDRP 4/c.madde.

³³³ Bozbel, age. s.8.

adı sahibinin marka tescilinden haberdar olduğunu ispatlaması gerekmektedir³³⁴.

(3) İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkiminin Usul Şartları

İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tahkiminin Usul Şartları, müracaat ve tahkim dilekçesinin verilmesi, tahkim usulüne başlanması, dava dilekçesine cevap verilmesi, hakem heyetinin teşkili, tahkimin hangi dilde yapılacağı sorunu, karar aşaması ve hakem kararlarının uygulanması aşamalarına değinilerek açıklanacaktır.

ICANN tarafından yetkilendirilmiş kuruluşlardan birisine yazılı³³⁵ olarak yapılan bir müracaat ile tahkim usulü başlamış olur. Avukat mecburiyeti olmamakla birlikte yine de bir avukat aracılığıyla tahkim usulünün yürütülmesi tavsiye edilmektedir. Ayrıca, yetkili kuruluşlar, tahkim dilekçesi için gerekli formları ve dokümanları web sitelerinde hazır tutmaktadırlar³³⁶. Müracaat dilekçesinde, ihtilafın tek bir hakem mi yoksa üç kişilik bir hakem kurulu tarafından mı çözümleneceği belirtilmelidir. Eğer üç kişilik bir hakem heyeti tarafından ihtilâfın çözümü talep edilmişse, seçilen hakemlerin ismen belirtilmesi gerekmektedir. Bunun yanında öncelikle tercih edilen bir hakem ismi de yazılmalıdır³³⁷. Müracaatta hakem kararı için gerekli olan tüm bilgi ve deliller ile hali hazırda kullanılan veya kullanılacak olan mal ve hizmetlerin isimleri belirtilmelidir. Aksi takdirde daha sonra ek delil sunulması mümkün olmamaktadır. Aynı kişi üzerinde tescil edilmiş olması şartıyla, birden fazla alan adının devrinin bir dilekçede talep edilmesi mümkündür³³⁸.

³³⁴ Bozbel, age. s.10.

³³⁵ Genelde uygulanan usul ise, ilk önce e.mail ile davanın içeriğinin Tahkim Divanına bildirilip, daha sonra esas dilekçe nüshalarının gönderilmesidir

³³⁶ Mesela WIPO <http://arbiter.wipo.int/domains/filing/udrp/complaint.html> adresinde dava dilekçesinin nasıl doldurulacağını göstermektedir. Dilekçeye cevap vermek içinde <http://arbiter.wipo.int/domains/filing/udrp/response.html> adresinde hazır doküman bulundurulmaktadır

³³⁷ Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Usul Kuralları 3. Madde (c)

³³⁸ Bozbel, age. s.10.

ICANN tahkim usulüne müracaattan önce taraflar milli mahkemelerinde dava açmışlarsa, davanın durumu ve gidişatı da dilekçede belirtilmelidir. Eğer taraflar, tahkim esnasında böyle bir dava açmışlarsa, her iki tarafta durumu Tahkim Heyetine/Hakeme bildirmekle yükümlüdürler. Bu durumda, Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Usul Kuralları'nın 18. maddesine göre tahkim usulüne devam edilip edilmeyeceğine karar verilir.

Hakem kararının mahkemeler nezdinde kontrolüne imkân vermek amacıyla Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Usul Kuralları'nın 3. maddesinin (b) bendine göre müracaatta bulunan, müracaat dilekçesinde, davalı tarafın davayı kaybetmesi halinde, alan adının tescili esnasında belirtilen alan adı sahibinin ikametgâhı veya tescil makamının merkezi mahkemesinin yer ve görev bakımından yetkili olduğunu tanımakla yükümlüdür. Son olarak müracaatta bulunan, karşı tarafa dilekçenin bir nüshasını gönderdiğini ve ICANN tahkim usulünün icrası halinde, tahkim kurulu, tescili yapan makam veya ICANN veya çalışanlarına karşı herhangi bir hak talebinde bulunmayacağını temin etmelidir. Müracaatta bulunan açısından bunun pratik anlamı, tahkim neticesinde talepte bulunanın talebinin reddi halinde, tescil makamına karşı müdahalenin önlenmesi ve herhangi bir tazminat davası açamayacak olmasıdır³³⁹.

Şekli açıdan bütün şartları ve davanın bundan sonraki aşamasında, gerekli bilgileri içeren dava dilekçesi, tahkim divanı tarafından karşı tarafa iletilmektedir. Burada karşı tarafın mümkün merteye bilinen tüm adreslerine dilekçe gönderilmekte ve bu şekilde dava dilekçesinin her halükarda karşı tarafa ulaşması sağlanmaktadır. Ancak tarafların, davanın görülmesi esnasında sonraki tebligatlar için yine de bir tebligat adresi belirlemeleri gerekmektedir. Dava dilekçesinin karşı tarafa gönderilmesi, müracaatta bulunan tarafından ödenmesi gereken dava masraflarının alacak olarak kaydedilmesinden sonra üç takvim günü içinde gerçekleşmektedir. Eksik olan

³³⁹ Bozbel, age. s.10

bir dava dilekçesi, tahkim divanının ilgili notuna uygun olarak beş iş günü içinde tamamlanabilmektedir. Bu süre içerisinde gerekli düzeltme yapılmazsa, dilekçe geri alınmış sayılmakta, ancak bu halde yeniden müracaat etme hakkı ortadan kalkmamaktadır³⁴⁰.

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Usul Kuralları'nın 5.maddesinin (a) bendine göre, davalı tarafın davaya cevap vermek için yirmi günlük süresi bulunmaktadır. Bu süre için, dava dilekçesinin varma anı değil de, gönderilme anı divan tarafından dikkate alındığından cevap süresi gerçekte daha kısa olmaktadır. Söz konusu Usul Kuralları'nın 5. Maddesinin (d) bendine göre, haklı ve istisnai durumlarda, talep halinde divan cevap verme süresini uzatılabilmekte, hatta bu sürenin geçmesinden sonra da bu sürenin uzatılması mümkün olabilmektedir.

Her iki tarafın görüşleri alındıktan sonra Divan, uyuşmazlığı çözümlenecek olan hakem heyetini veya hakemi belirlemektedir. Divan aynı zamanda, normal şartlarda davanın ne zaman sonuçlanacağını belirleyerek davanın en kısa sürede sonuçlandırılması sağlamaktadır. Taraflardan birisi ihtilafın üç kişilik hakem heyeti tarafından çözümlenmesini talep etmişse, Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Usul Kuralları'nın 3. ve 5. Maddeleri uyarınca bunları ismen belirtmelidir.

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Usul Kuralları'nın 11.maddesinde, davanın hangi dilde yapılacağı hususu düzenlenmiştir. Bu maddeye göre, davada kullanılan dil, - taraflar başka türlü anlaşmış olmadıkça – uyuşmazlık konusu alan adının tescili esnasında kullanılan dildir. Bu durumda dilin – gTLDs genelde yurtdışındaki tescil makamları tarafından yapıldığı için – İngilizce olma ihtimali çok yüksektir. Ancak taraflar ve hakem/hakem heyetinin ortak bir anadili konuşmaları halinde dava dili bu dilden farklı bir dil olabilir. Eğer taraflar ortak bir dile hâkim değillerse alan adı tescil dili başka bir dil olmasına rağmen, İngilizcenin ortak dil olarak

³⁴⁰ Bozbel, age. s.11

kullanılmasına karar verilebilir. Dava dilinde olmayan belge ve dokümanların, tahkim divanının gerekli gördüğü kapsamda tercüme edilmesi gerekir³⁴¹.

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Usul Kuralları'nın 15. maddesinin (b) bendine göre, karar verecek heyetin atanmasından sonra on dört gün içinde karar verilmesi gerekir. Karar yazılı olarak verilir. Tahkim heyeti tarafından verilen karar tahkim divanına gönderilir. Tahkim divanı da bu kararı üç gün içinde taraflara ve ICANN'e bildirir. Ayrıca karar internette yayınlanır³⁴². Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Usul Kuralları'nın 4. maddesinin (k) bendine göre, kararın tebliğinden itibaren on günlük bekleme süresinin dolmasına müteakip alan adını tescil eden makam kararı vakit geçirmeksizin uygulamaya geçirir; yani ya alan adını talepte bulunana devreder veya siler. Ancak dava aleyhine sonuçlanan taraf on günlük bekleme süresi içinde milli mahkemeler nezdinde talebi kabul edilen tarafa karşı dava açarsa, hakem kararı hemen uygulanmaz. Böyle bir dava, taraflar aralarında yapacakları sulh anlaşması, davanın geri alınması veya davanın reddi veya davanın lehe sonuçlanmasından ihtilafı alan adını tescil eden makamın haberdar edilmesi anına kadar taliki bir şartın sonuçlarını doğurur.

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Usul Kuralları'nın 6.maddesinin (c) bendine göre, dava ve vekâlet ücreti masraflarını şikâyette bulunan; yani haklarının zedelendiği düşüncesiyle tahkim yoluna başvuran, - davayı kazanmış olsa bile – karşılamalıdır. Ancak şikâyette bulunan tek kişilik bir hakem, karşı taraf ise üç kişilik bir hakem heyeti tarafından karar verilmesini talep etmişse, dava masrafları taraflar arasında yarı yarıya paylaşılır.

³⁴¹ Bozbel, age. s.12.

³⁴² WIPO nezdinde yapılan ICANN Tahkim usulünün şematize edilmiş safhaları <http://arbitr.wipo.int/domains/models/udrpflowchart.pdf> adresinde bulunabilir.

(4)Değerlendirme

Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kurallarının uygulanarak çözümlendiği uyuşmazlıklar, esasen internet ortamında gerçekleşen tahkim sonucunda çözüme kavuşmaktadırlar. Geleneksel tahkim ile internet ortamında gerçekleşen tahkim ile ilgili olarak bir takım usul hukuku ile ilgili sorunlar yaşanabilir. Tahkimin yeri ve ispat problemleri gibi hususlar elektronik ortamda meydana gelen tahkimde irdelenmesi gereken konulardandır³⁴³.

Geleneksel tahkimde, tahkimin tâbi olacağı usul kural olarak taraflarca belirlenmektedir. Tarafların gerek hakem sözleşmesinde gerekse daha sonrasında yapacakları sözleşme ile tahkim yargılamasının usulünü belirlemeleri mümkündür³⁴⁴. Türk Hukuku açısından bakıldığında, 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 424.maddesine göre ve Milletlerarası Tahkim Kanunu'nun 8.maddesine göre, hakem sözleşmesinde bir açıklığın bulunmadığı hallerde, hakemler, uygulayacakları yargılama usulünü kendileri tayin edebilirler. Hakemler, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na göre bir yargılama yapabilecekleri gibi belirledikleri bir başka yargılama usulüne göre de yargılamayı gerçekleştirebilirler. Taraflar, yargılama usulünü telgraf, faks veya elektronik açıklamalarla belirleyebilirler. Bu nedenle tarafların internet aracılığı ile kararlaştırdıkları yargılama usulü de geçerlidir³⁴⁵.

Tahkim yeri, hakem veya hakem kurulunun kararını vereceği yeri ifade eder. Tahkim yerinin önemi, hakem kararının verildiği zaman dosyanın tevdi edileceği mahkemenin tespiti bakımından ortaya çıkmaktadır. Zira hakem kararı kararın verildiği yer mahkemesine tevdi edilmektedir³⁴⁶. Taraflar, tahkim yerini kararlaştırabilir. Bu durumda tarafların gösterecekleri yer, tahkim mahalli olarak kabul olunur. Tarafların tahkim mahallini

³⁴³ Murat Atalı, "İnternet Ortamında Tahkim ve Usûl Hukuku Sorunları" e-akademi, Sayı: 60, Şubat 2007, (<http://www.e-akademi.org/makaleler/matali-1.htm>), 38.paragraf, s.11.

³⁴⁴ Atalı, **a.g.e.**,s.11

³⁴⁵ Atalı, **a.g.e.**,s.11.

³⁴⁶ Ziya Akıncı, **Milletlerarası Tahkim**, Şeçkin Yayınları, Ankara,2007, s. 117.

kararlaştırmaları halinde internet tahkim usulünde de herhangi bir problem ortaya çıkmayacaktır.

Tarafların internet ortamında tahkim yerini belirlemeyip, sadece tahkimi kabul ettikleri hallerde tahkim yerinin belirlenmesi özel bir problem olarak ortaya çıkacaktır. Bu durumda internet ortamındaki tahkiminin bir organizasyon tarafından gerçekleştirilmesi halinde bu organizasyonun ikametgâhı, tahkim yeri olarak kabul olunur³⁴⁷. Milletlerarası Tahkim Kanununun 9. maddesi ise bu konuda bir düzenleme getirerek internette tahkim yeri sorununa bir çözüm getirmiştir. Bu maddeye göre “tahkim yeri, taraflarca veya onların seçtiği bir tahkim kurumunca serbestçe kararlaştırılır”. Aynı hükme göre bu konuda bir anlaşma yoksa tahkim yeri, hakem veya hakem kurulunca olayın özelliklerine göre belirlenir. Aynı esas 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nda da benimsenmiştir. Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nun 425. Maddesine göre *“tahkim yeri, taraflarca veya onların seçtiği bir tahkim kurumunca serbestçe kararlaştırılabilir. Bu konuda bir anlaşma yoksa tahkim yeri hakem veya hakem kurulunca olayın özelliklerine göre belirlenir”*.

Tahkim sürecinde ortaya çıkan usul hukukuna ait sorunların çözümü çok zor değildir. Teknolojik gelişmelerin beraberinde getirdiği hukukî guvensizliklerin zaman içinde çözümlendiği her gün yaşanan yeni deneyimlerde görülmektedir. Sanal ortamda ticarete izin verilmesi, sanal şirketlerin kurulması hatta sanal bankacılık izinleri, gerçekte internet ortamında tahkimden daha büyük adımlardır. Bu gelişmeler, beraberinde internet ortamında tahkimi de geliştirmekte ve gclendirmektedir³⁴⁸.

Alan Adı Uyuşmazlıklarının özmnde Yeknesak Kuralları ile uyuşmazlık çözümünün yargısal bir çözüm olup olmadığı tartışmalı bir husustur. Alan Adı Uyuşmazlıklarının özmnde Yeknesak Kuralları kapsamında verilen kararları geleneksel tahkimin aksine bağlayıcı ya da

³⁴⁷ Atalı, a.g.e.,s.11s.

³⁴⁸ Atalı, a.g.e.; s.15.

mahkeme nezdinde icra edilebilir nitelikte değildir. Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kuralları hakemleri *panelistler* olarak adlandırılırlar; bunun nedeni *hakem* sözcüğünün mahkeme nezdinde icra edilebilir ve bağlayıcı kararlar verebilen kimseler için kullanılmasıdır. Panelistlerinin yetkileri alan adı alınırken imzalanan anlaşmadaki hükümlere dayanır. Hakemlerin kararları, alan adı sicilinde gerekli terkinlerin yapılması yoluyla icra edilir. Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kuralları mahkemelere göre daha hızlı ve ucuz bir yol olduğu için alan adı uyuşmazlıklarında tercih edilen bir yöntem olmaktadır. Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kuralları'nın yargısal çözüm olup olmadığı da tartışılmaktadır. Alan adları ile ilgili uyuşmazlıkların ilk başvuru yerinin çoğunlukla Alan Adı Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yeknesak Kurallarını uygulayan tahkim kuruluşları olması ve tahkim kuruluşlarının verdikleri kararlara karşı da mahkemelere başvuru oranının çok düşük olması, bunun sorgulanmasını da beraberinde getirmektedir³⁴⁹.

D. UYUŞMAZLIKLARI ONLINE ÇÖZMEK İÇİN BİR UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM SÜRECİNİN SEÇİLMESİ

Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri için uygulanan yeknesak bir süreç yoktur. Fakat her biri genellikle aşağıda belirtilen aşamalar ile benzerlik taşımaktadır³⁵⁰:

- İlk temas,
- Anlaşmazlık çözüm sürecinin başlatılması, kullanım şartları, sisteme giriş,

³⁴⁹ Eğer bir şey ördek gibi yürüyor ve ördek gibi vaklıyorsa, o şey ben kazım diye bağırsa dahi, o şey ördektir." UDRP kurallarının da 'yargısal çözüm' gibi yürüdüğü ve hukuk gibi görüldüğü ifade edilmektedir. Her ne kadar 'yargısal çözüm' olmasa dahi...Bkz.David G. Post, "**Juries and The New Common Law of Cyberspace**", Eylül 2000, <http://www.temple.edu/lawschool/dpost/Juries.html>

³⁵⁰ Clark Eugene, Cho George, Hoyle Arthur, "Online Dispute Resolution: Present Realities, Pressing Problems and Future Prospects", **International Review of Law, Computers & Technology**, Mar2003, Vol. 17 Issue 1, s. 8.

- Uyuşmazlıkların online çözüm sistemleri için anlaşmazlık uygunluğunu belirlemek için değerlendirme ve kontrol listeleri,
- Taraflar arasında bilgi değişimi,
- Resmi para yatırma belgeleri, kayıtlar ve diğer materyaller gibi tarafların savunmasında işe yarayacak belgelerin sunulması,
- Tarafların soru ve cevapları,
- Destek uzmanı (genellikle üçüncü bir taraf aracılığıyla ve servis müzakere yoluyla),
- Eğer varsa üçüncü taraf çözümü.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinden *Cybersettle*, *Smartsettle*, *SquareTrade*, ve ICANN sistemleri hakkında önceki başlıklarda detaylı bilgi verilirken, diğer bazı uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri örneklerine aşağıda kısaca değinilmekle yetinilecektir. Bunlar;

- a. Online Çözüm Sistemi (Settlement Online System):** Kör teklif, şifre-korumalı, gizli ve otomatik çözüm sistemlerini sağlayan Avusturyalı interaktif online servis sunan bir sistemdir. Söz konusu sistem, güvenli erişim sayesinde 7 gün 24 saat boyunca tarafların erişimine izin vermektedir. Sistem aşağıdaki aşamaları içermektedir³⁵¹:

- 1. Kayıt:** Bir uyuşmazlığa taraf olan kişi ya siteye bağlanır ya da çağrı merkezine bağlanır ve kayıt formunu doldurur. Bu kayıt formu taraflar ve uyuşmazlık hakkında bütün gerekli bilgileri içerir.

³⁵¹ Eugene, **a.g.e.**, s. 11.

- 2. Doğrulama:** Tarafların bilgileri doğrulandıktan sonra, talepleri ve teklifleri sırayla gönderilir. Teklifler ve talepler kör teklif sistemi ile gizli yapılır ve diğer tarafa hiçbir zaman açıklanmaz.
- 3. Devam Eden İletişim:** Taraflar sürecin her aşamasında nasıl bir sonraki aşamaya ilerleyecekleri konusunda elektronik posta ya da dava yöneticisi tarafından bilgilendirir.
- b. WebMediate:** Doğrudan müzakere, arabuluculuk, bağlayıcı tahkim gibi çok geniş bir uyuşmazlık çözüm servisi sağlamaktadır. Müşterileri arasında çok sayıda sigorta şirketi bulunmaktadır. Popüler bir sistem olmasının ardında daha kolay, daha ucuz ve daha hızlı olması yatmaktadır. Ayrıca yüz yüze görüşme olmadığı için çatışma durumu da olmamaktadır. Bu hizmet sigorta şirketleri ve işletmeler arası elektronik ticaret uyuşmazlıklarında uygulanmaktadır³⁵².
- c. ClickNSettle:** *ClickNSettle* Ulusal Tahkim ve Arabuluculuk Şirketi tarafından işletilmektedir ve bu şirket tarafından interaktif online müzakere ve arabuluculuk programı geliştirmiştir³⁵³.
- d. Online Resolution:** *Online Resolution* bir ABD şirkettir ve mediate.com isimli ulusal kuruluşa bağlıdır³⁵⁴. Şirket, herhangi bir uyuşmazlık durumunda online değerlendiriciler, arabulucular ve hakem teklif etmektedir. İddiada bulunan kişi bu yöntemlerden istediğini seçebilmektedir.

³⁵² Eugene, a.g.e., s. 12.

³⁵³ Detaylı bilgi için bkz: www.clicknsettle.com

³⁵⁴ Detaylı bilgi için bkz, www.onlineresolution.com

- e. Internet Neutral:** Internet Neutral daha çok işletmeler için faaliyet gösteren bir sitedir³⁵⁵. Eğitimli arabulucular içeren bir sitedir.
- f. WEBdispute:** *WEBdispute* öncelikle işletmelerin karşılaştığı uyuşmazlıklara uygulanmaktadır³⁵⁶. Ücret oranları 100\$ ile 900\$ arasında değişmektedir.
- g. Arabuluculuk ve Bilgi Kaynak Merkezi:** Online arabulucular işletmeler arası uyuşmazlıklara odaklanmış durumdadırlar³⁵⁷.
- h. Novaforum:** Internet teknolojileriyle ilgili uyuşmalıkların çözümüne odaklanmış Kanadalı bir şirkettir. İşletmeler ve müşteriler, web sitesinin kendileri için özel olan kısmına bağlanırlar ve uyuşmazlıklarının durumu ile ilgili bilgileri öğrenebilirler³⁵⁸.

i. Diğer ODR sistemleri:

- CyberSolve: <http://concensus.uk.bom/cybersolve.html>
- Disputes.org: <http://www.disputes.org>
- ICourthouse: <http://i-courthouse.com>
- Online Mediators: <http://www.onlinemediators.com>
- One Accord: <http://oneaccordine.com>
- Resolution Forum, Inc: <http://resolutionforum.org>
- SettlementNow: <http://settlementnow.com>
- SettleSmart.com: <http://settleSMART.com>
- Virtual Mediator: <http://keylaw.com>

³⁵⁵ Detaylı bilgi için bkz, www.internetneutral.com

³⁵⁶ Detaylı bilgi için bkz, www.webdisputes.com

³⁵⁷ Detaylı bilgi için bkz, www.onlinemediators.com

³⁵⁸ Detaylı bilgi için bkz, www.novaforum.com

- IRIS Mediation: <http://www.iris.sgdg.org/mediation/>
- Consensus Mediation: <http://www.consensus.uk.com/e-mediator.html>

Online ortamda gerçekleşen uyuşmazlıkların çözümünde en çok tercih edilen ve bilinen sistemler daha önceki başlıklar altında incelenmiştir. Çok tercih edilen ve uygulanan programlar dışında kurumların da kendi uyuşmazlıkların online çözüm sistemlerini yaratmaları mümkündür. Örneğin, İngiltere ve Kanada'da otuz kulübü bünyesinde barındıran profesyonel Ulusal Hokey Ligi, Toplu İş Sözleşmesi kapsamında yaptıkları anlaşmaya göre Ulusal Hokey Ligi Oyuncuları "Maaş Tahkimi"ni uygulamaktadır³⁵⁹. Ancak Online Uyuşmazlık Çözüm Sistemleri alanında gerçekleşen gelişmeler Ulusal Hokey Ligi'ni, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerini kullanmaya ve bu yönde hareket ettirmeye yöneltmiştir. Bunun nedeni ise uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerininin daha ucuz, daha hızlı ve daha verimli olmasından kaynaklanmaktadır³⁶⁰. Başka bir örnek ise Amerika Online³⁶¹ ile ilgilidir. Amerika Online, Amerika Tahkim Derneği'ni³⁶² çıkan uyuşmazlıkları çözümlenmek amacıyla alternatif uyuşmazlık çözüm sağlayıcısı olarak seçmiştir³⁶³. 1990'lı yıllarda Amerika Online servisine bağlı milyonlarca kişi Amerika Tahkim Derneği'nin kurallarına, kaynaklarına ve hizmetlerine ulaşabilmektedir. Bu durum da kullanıcılar tarafından alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile ilgili konular hakkında tartışmasına imkân veren bir ortam yaratmaktadır³⁶⁴. Amerika Takim Derneği, internet, bilgisayar

³⁵⁹ John B Sprezel 1; "Salary Arbitration in The National Hockey Lague: Taking The Next Step With Online Dispute Resolution", **Dispute Resolution Journal**, Ağustos-Ekim 2007, Sayı. 62 Basım 3, s. 67.

³⁶⁰ Sprezel, **a.g.e**; s.68.

³⁶¹ Detaylı bilgi için bkz: <http://www.aol.com>

³⁶² Amerikan Arbitration Assosiation

³⁶³ "America Online Picks Association to Resolve Disputes", **Dispute Resolution Journal**, Nisan-Eylül 96, Sayı. 51, s 7.

³⁶⁴ "America Online Picks Association to Resolve Disputes", s 7.

teknolojileri ve stratejik ittifakları geliştirmek, modernleştirmek ve zorlukları gidermek için 2007 yılından itibaren düzenli olarak toplanmaktadır³⁶⁵.

³⁶⁵ Debi Miller-More, Maryann Jennings, “At the Forefront of Odr: Recent Developments at the AAA”, Dispute Resolution Journal, Feb-Apr2007, Sayı. 62 Basım 1, s.35.

SONUÇ

Teknolojinin gelişmesi ile internetin getirdiği hizmet ve yeniliklerin arttığı ve bu yeniliklerin beraberinde birçok sorunu meydana getirdiği tez çalışması kapsamında anlatılmaya çalışılmıştır. Günümüzde interneti ve elektronik ticareti hayatımızdan çıkarmanın imkânsız bir hal aldığı yadsınamaz bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla elektronik ortamda işlemler gerçekleştirirken ihtiyaç duyduğumuz güven unsurunu hissetmemiz hepimizin en doğal gereksinimidir. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri tam da bu güven unsurunu sağlamak için ortaya çıkmış günümüzün en önemli gelişmelerinden biridir. Online ortamda veya online ortam dışında gerçekleştirilen işlemler sonucunda meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünün yine online ortamda sağlanmasının birçok avantajı olduğunu kabul etmek hakkaniyet gereğidir.

Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin söz konusu zaman aralığının başlangıcındaki odağı elektronik ticaret işlemlerinden doğan tüketici uyuşmazlıkları olmuştur. Bu, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri için önemli bir alan olmaya devam etmektedir. Bunun yanında sayısı giderek artan uyuşmazlıklar listesi de zamanla bu çözüm yöntemlerinin odağına dâhil olmuştur. En önemlisi de uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin hem online hem de offline uyuşmazlıkların çözümünde kullanılacak bir kaynak olduğunun anlaşılmış olmasıdır.

Son yıllarda uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, başka herhangi bir yolla çözülemeyecek uyuşmazlıkların çözümünde hem değerli hem de tutarlı bir yol olduğunu kanıtlamıştır. Bu da uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin zor bir girişimci ortamında bile büyümesini sağlamıştır. Buna rağmen, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin henüz kullanılmamış bir tarafı bulunmaktadır. Uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin ağı kullanarak üçüncü bir kişiye uyuşmazlığı çözmeye yardımcı olacak becerileri iletmedeki başarısı büyük ölçüde kanıtlanmıştır. Geliştirmesi daha uzun sürecek olan ise uzak yerlerdeki makinelerdeki teknolojik kapasiteleri

kullanarak uyuşmazlık çözme becerilerini arttıracak uygulamaların yaygınlaştırılmasıdır.

Teknolojik gelişmeler karşısında kilitlenen geleneksel uyuşmazlık çözüm metotlarına alternatif olarak geliştirilen, gün geçtikçe önemi artan ve popüler olan uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerine kayıtsız kalmamız ülkemiz açısından çok büyük bir kayıp olacaktır. Tez çalışmasında bu konunun seçilmesindeki temel hedef UOÇY sistemi için gerekli farkındalığı oluşturmaktır.

Esas itibarıyla uluslararası boyutlu olan uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerinin başarılı bir şekilde gelişebilmesi için milli politikalar ve tüketiciler, tacirler yasa koyucular gibi farklı taraflar arasında uluslararası çözümlere ihtiyaç bulunmaktadır. Bunun için devletlerin, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerine ilişkin düzenlemeleri mümkün olduğunca ortak politikalar çerçevesinde gerçekleştirmesi daha faydalı olacaktır. Türkiye açısından yapılması gereken ise dünyada giderek yaygınlaşmış arabuluculuk ve tahkim gibi yavaş yavaş popülerliğini yitirmeye başlamış alanlarda düzenlemeler yapmak yerine çok daha büyük adımlar atarak dünyadaki, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri alanındaki gelişmeleri yakından takip etmektir.

KAYNAKÇA

I. Genel Eserler, Monografiler, Tezler ve Makaleler

ACAR, Neşe; “E-Ticaret ve Kayseri’deki Firmaların E-Ticaretten Yararlanmasına Yönelik Bir Araştırma”, Kayseri: Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,2003

AKINCI, Ziya; **Milletlerarası Tahkim**, Seçkin Yayınları, Ankara,2007.

AKINCI, Ziya; “Elektronik Tahkim”, **Uluslararası İnternet Hukuku Sempozyumu**, İzmir, 2002.

AKINCI, Ziya; “Milletlerarası Ticari Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, **Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi (BATİDER)**, 1996, C. 18, S. 4, s.93-109.

AKSU, Sırma; **Türkiye’deki KOBİ’lerin Avrupa Birliği Pazarına Açılmasında Elektronik Ticaretin Rolü**, İzmir, 2003.

ALTINIŞIK, Ulvi, **Elektronik Sözleşmeler**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2003..

Amy Ryan, “Cornell Students' Sexist Jokes Spread Misogyny Via E-Mail, BROWN DAILY HERALD”,(Online) <http://www.stp.uh.edu/vol61/951129/5a.html> , 10 Ağustos 2010.

ANGEHRIN, Albert; “Design Mature Internet Business Strategies: The ICTD Model”, **European Management Journal**, XV, Ağustos, 1997.

Arno R. Lodder, John Zeleznikow, “Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support Systems in a Three-Step Model”, 10 **Harv. Negotiation L. Rev.** 2005 s.302.

ATALI,Murat; “İnternet Ortamında Tahkim ve Usûl Hukuku Sorunları” e-akademi, Sayı: 60, Şubat 2007, (<http://www.e-akademi.org/makaleler/matali-1.htm>),

BEAL, Bruce Leonard; "Online Mediation: Has Its Time Come?". 15 **Ohio State Journal on Dispute Resolution**, 2000,s.735-737.

BJORNER,Susanne; ARDITO, Stephanie; "Seracher Online Before The Internet EarlyPioneers Tell Their Stories", (Online) <http://www.dialog.com/about/history/pioneers1.pdf>, 10 Ekim 2010.

BOZKURT, Armağan Ebru; "Elektronik Ticarete Elektronik Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Süreci", **Mevzuat Dergisi**,Yıl:11, Sayı, 123, Mart 2008; (online) <http://www.mevzuatdergisi.com/2008/03a/02.htm>, 10 Şubat 2012.

BULUR, Alper; "Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Arabuluculuk Yöntemi", çevirimiçi, <http://www.arabulucu.com/arabuluculuk-hakkinda/alternatif-uyusmazlik-cozum-yollari-ve-arabuluculuk-yontemi/pdf> , 25 Mart 2012

Catherine Kessedjian, "Les échanges de données informatisées, internet et le commerce électronique", , **Doc.prél. No: 7** Nisan 2000,(Online) <http://www.hcch.net>, 15 Atalık 2010, s.32.

CERF, Vint, "Internet Society, Guidelines For Conduct On and Use of Internet", (Online) <http://www.isoc.org/internet/conduct/cerf-Aug-draft.shtml> 8 Ağustos 2010.

COSTELLO, Edward j.; "To Mediate or Not To Mediate", **Alternative and Dispute Resolution Law Journal**, 1998, S.7.

COTEANU, Cristina, **Cyber Consumer Law and Unfair Traiding Practices**, Ashgate Publishing, Ltd, 2005.

COX, Buket Öztuna; **Avrupa Birliği Hukukunda Elektronik Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler**, İstanbul Pusula Yayıncılık, 2002.

DANA, Tait; "ODR-Solving Technology Disputes Online", (Online) www.mediate.com/articles/tait1.cfm , 22 Şubat 2011.

DEMİR, Şamil; “Siber Uyuşmazlık Çözümü”; (Online) www.arabulucu.com, 21 Kasım 2010.

DİBBELL, Julian, A Rape in Cyberspace: How an Evil Clown, a Haitian Trickster Spirit, Two Wizards, and a Cast of Dozens Turned a Database Into a Society, The Village Voice”, 23 Aralık 1993, (Erişim) http://www.juliandibbell.com/texts/bungle_vv.html , 10 Mart 2010.

DOHANEY, M. Scott, “Dispute Resolution in Cyberspace”, **Journal of Internet Law**, Jan1999, Vol. 2 Issue 7, s.1-17.

DPT, “Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı: Bilişim Teknolojileri ve Politikaları Özel İhtisas Komisyonu Raporu”, Ankara, 2001, s. 12, (çevrimiçi) <http://ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf>, 10.10.2010;

eBay, “Sell Your Item” (Online) http://pages.ebay.com/help/sell/close_deal_ov.html#contact_your_buyer , 12 Mayıs 2010

E-commerce And Development Report 2003, **United Nations Conference on Trade and Development Sekretariat,2003**, (Erişim) <http://www.unctad.org>, 19 Aralık 2010.

EISEN, Joel B., “Are We Ready for Mediation in Cyberspace?” **Boston University Law Review**. 1998, 1305-1360. (Online) <http://lawreview.byu.edu/archives/1998/4/eis.pdf>, 06 Mart 2011.

ERBAŞLAR, Gazanfer; DOKTOR, Şükrü; **Elektronik Ticaret**, Ankara, Nobel Yayınevi, 2008, s.13.

EUGENE, Clark, GEORGE CHO, ARTHUR HOYLE, “ Online Dispute Resolution: Present Realities, Pressing Problems and Future Prospects”, **International Review of Law, Computers & Technology**, Mar2003, Vol. 17 Issue 1, s. 7-25.

FAZZİ, Cindy, "ODR is Alive and Kicking", **Dispute Resolution Journal**, Feb-Apr2003, Sayı. 58 Issue 1, s. 83. (Kitap Eleştirisi)

FAZZİ, Cindy; "ADR Spawns ODR in Cyberspace"; **Dispute Resolution Journal**, kasım 2001-Ocak 2002, Sayı. 56 Basım 4, p89-89. (Kitap eleştirisi)

FISHER, Roger, URY, William, PATTON ,Bruce; Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In, **New York, N.Y.: Penguin Books**, 1991.

FRIDMAN, George H; "Alternative Dispute Resolution and Emerging Online Technologies: Challenges and Opportunities" 19 **Hastings Communications and Entertainment Law Journal**, 1997, s.695-712.

FRIEDMAN, George H; "Alternative Dispute Resolution and Emerging Online Technologies: Challenges and Opportunities", **Hastings Comm. & Ent. Law.Journal**, 1997, sayı 19, s. 695-712.

GIBONS, Llewellyn Joseph, KENNEDY, Robin M., GIBBS, Jon Michael, "Frontiers of Law: The Internet and Cyberspace: Cyber-mediation communications Medium Massaging the Message",³² **New Mexico Law Review**, 2002, s. 27- 42.

Gilliéron, Phillippe; "From Face-to-Face to Screen-to-Screen: Real Hope or True Fallacy?"; **Ohio State Journal on Dispute Resolution**; 2008, Sayı. 23, Yayın 2, s. 301-343.

Gittigidiyor.com, Tarihçe, (Online), http://www.gittigidiyor.com/main/basin/basin_main.php?cat=a , 19 Şubat 2011.

GOODMAN, Joseph W Goodman, "The Advantages and Disadvantages of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Web Sites", **Journal of Internet Law**, May 2006, Volume. 9 Basım 11, s.1-16.

GOODMAN, Joseph W; "The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites" **Duke Law & Technology Review**, Sayı 4, 2003.

GRIFFITHS, Richard T; Chapter Three: History of Electronic Mail, (Online) <http://www.let.leidenuniv.nl/history/ivh/chap3.htm> , 8 Ağustos 2010.

HANG, Lan Q; "Online Dispute Resolution Systems: The Future of Cyberspace Law", 2001 School of Law, 41 **Santa Clara University Santa Clara Law Review**, 2001, s. 41-855.

HASE, Von, "Andrés Moncayo, Litiges relatifs au commerce électronique et a l'arbitrage: Obstacle juridiques et enjeux-9 Octobre 2001,in, Colloque International-Droit de l'internet,Approches européennes et internationals", 19-20 November 2001, **Assemblée Nationale**, (Online) www://droit-Internet-2001.univ-paris1.fr, 15 Aralık 2010.

HENRY, Brown; "England, Dispute Resolution Methods", **The Comparative Law Yearbook of International Business**, Special Issue, 1994.

HÖRNLE, Julia, "Online Dispute Resolution: The Emperor's New Clothes?", **International Review of Law, Computers & Technology**, Mar2003, Vol. 17 Issue 1, s. 27-37.

Hörnle, Julia; "Online Dispute Resolution" in John Tackaberry and Arthur Marriott, Bernstein's Handbook of Arbitration and Dispute Resolution Practice", Volume 1 **Sweet & Maxwell**, London: 2003, s 768

ILDIR, Gülgün; **Alternatif Uyuşmazlık Çözümü: Medeni Yargıda Alternatif Yöntemler**, Ankara, Yetkin yayıncılık, 2003.

IVONNELLY, Colón-Fung, "Protecting The New Face Of Entrepreneurship: Online Appropriate Dispute Resolution and International Consumer-To-Consumer Online Transactions", **Fordham Journal of Corporate & Financial Law**, 2007, Vol. 12 Issue 1.

JOHNSTON, Donald James; **“Global Electronic Commerce Realizing The Potential” Masters of the Wired World**, Financial Times Pitman Publishing, 1999.

KATSH, Ethan, “Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Processes Through Code”, **New York Law School Law Journal**, Volume 49, 2004, s. 271-291.

KATSH, Ethan, “Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace.”, **International Review of Law, Computers & Technology**, Jul2007, Vol. 21 Issue 2, p97-107.

KATSH, Ethan, RIFKIN, Janet, GAITENBY, Alan; “E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of “eBay Law”,” 15 **Ohio State Journal on Dispute Resolution**, 3 2000.

KATSH, Ethan; “Dispute Resolution in Cyberspace”, **Connecticut Law Review**, Volume 28, Summer 1996, Number 4.

KATSH, Ethan; “Online Dispute Resolution: Some Lessons from the E-Commerce Revolution”, **Northern Kentucky Law Review**, 2001, Sayı 28, s. 953.

KATSH, ETHAN; RIFKIN, Janet; **Online Dispute Resolutions: Resolving Disputes in Cyberspace**, Jossey-Bass, San Francisco, 2001(kitap)

KATSH, Ethan; WING, Leah; “Ten Years of Online Dispute Resolution: Looking at the Past and Constructing The Future”, **University of Toledo Law Review**, 2006, Volume 38, p.101-126, (Erişim) www.odr.info, 10 Ağustos 2010. (Ten years of Online Dispute Resolution)

KAUFMAN-KOHLER, Gabrielle ,SCHULTZ, Thomas; “Conflict Resolution in the Age of the Internet”, **Dispute Resolution Journal**, Ağustos-Ekim 2005, Sayı 60, Basım 3, s. 87-87

KAUFMAN-KOHLER, Gabrielle ,SCHULTZ, Thomas;, **Online dispute resolution: Challenges For Contemporary Justice**, Kluwer Law International, 2004. (Online dispute resolution: Challenges For Contemporary Justice)

KESAN, Jay P; SHAH, Rajiv C;,"Fool Us Once Shame On You—Fool Us Twice Shame On Us: What We Can Learn From the Privatizations of the Internet Backbone Network and the Domain Name System", 79 **Washington University Law Quarterly**,89,2001.(Fool Us Shame On You).

KESKİN, Fırat; "Avrupa Birliği Hukukunda Elektronik Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler", Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2008.

KEZZDJIAN, Catherine, CAHN, Sandra; "Dispute Resolution On-Line", (1998) 32 **Int'l Law.**, 1998, sayı 32, s. 977-978.

KOCASAKAL, Hatice Özdemir; **Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmalıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili mahkemenin Tespiti**, Vedat Kitapçılık,1.Baslı, 2003. (Elektronik Sözleşmeler)

KOCASAKAL, Özdemir Hatice; "Doğrudan Uygulanan Kurallar ve Sözleşmeler Üzerindeki Etkileri", **Galatasaray Üniversitesi Yayınları**, İstanbul, 2001.

KOTLER, Philip; **Marketing Management**, The Millenium Edition, Prentice Hall, N.J.2000

LEINER, Barry M; Leiner; "Internet Society, A Brief History of the Internet", (Online) <http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml>, 15 Kasım 2010.

LETOURNEAU Emmanuelle, "La résolution des conflits sous la politique de règlement uniforme del'ICANN", 10 Ekim 2000, (Erişim) www.juriscom.net, 19 Aralık 2010.

LIDE, E.Casey; "ADR and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute Resolution in Online Commerce, Intellectual Property and Defamation", **Ohio State Journal on Dispute Resolution**, Sayı 193, 1996-1997.

Ljiljana Biukovic, International Commercial Arbitration in Cyberspace: Recent Developments, 22 **Nw. J. INT'L L. & Bus.**,2002, s. 319.

LODDER, Arno R.; John Zeleznikow, "Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support Systems in a Three-Step Model", 10 *Harv. Negotiation L. Rev.* 2005 s.302.

LOUSKI Roland; "Compétence judiciaire pour l'e-commerce: le nouveau Reglement européen est adopté et publié", 19 Ocak 2001, (Online) <http://www.droit-technologie.org>, 15 Ocak 2011.

MANNING, Gerald; "A Brief History of AOL-America Not Online?", 5 Haziran 2003, (Online), <http://www.searchengineposition.com/info/articles/historyofaol.asp> , 15 Kasım 2010. (A Brief History)

MCGRAW, David K.; "Sexual Harassment in Cyberspace: The Problem of Unwelcome E-mail" **21 Rutgers Computer & Technology Law.Review**, 1995, 491-518.

MELAMED, Jim; "The Internet and Divorce Mediation", Ocak 2002, (Erişim) <http://www.mediate.com/articles/melamed9.cfm> , 15 Aralık 2009.

MILLER-MORE, Debi, JENNINGD, Maryann, "AT THE FOREFRONT OF ODR: Recent Developments at the AAA", **Dispute Resolution Journal**, Feb-Apr2007, Sayı. 62 Basım 1, s. 34-39.

MNOOKIN ,Jennifer; "Virtual(ly) Law: The Emergence of Law in LambdaMOO" (Online) <http://www.usc.edu/dept/annenbergl/vol2/issue1/lambda.html> ,28 Ağustos 2010.

NENSTEİL, AndraLeigh, "ONLINE DISPUTE RESOLUTION: A CANADA-UNITED STATES INITIATIVE.", **Canada -- United States Law Journal**, 2006, Vol. 32, s. 313-329.

NOMER, Ergin; **Devletler Hususi Hukuku**, 19.Bası, Beta Yayınevi, İstanbul 2011.

NOMER, Füsün; "İnternet Alan Adları ve Haksız Rekabet" Hayri Domaniç'e 80. Yaş Günü Armağanı, 1. Cilt.

NORMAN, Solovay; CYNTHIA, Reed; "The Internet and Dispute Resolution: untagling the Web", **Law Journal Press**, 2003, s.2-5

NYC Expands Use of ODR", **Dispute Resolution Journal**, Ağustos-Ekim 2007, Sayı. 62 Basım 3, s. 6-6.

ÖZBEK, Mustafa; **Alternatif Uyuşmazlık Çözümü**, Ankara, Yetkin Yayınevi, 2. Baskı, 2009.

ÖZBEK, Mustafa; "Avukatlık Kanunu'nun 35/A Maddesine Göre Arabuluculuk", **ABD**, 2001/3, s.113-139.

ÖZEKES, Muhammet; "Uyuşmazlık Çözüm Yolları İçinde Arabuluculuk ve Bir Düzenleme Önerisi", **Hukuki Perspektifler Dergisi (HPD)**, 2006, S. 7, s. 40-45.

PHILIPPE, Mireze, "Where is everyone going with on-line dispute resolution (ODR)?", **International Business Law Journal** 167, 2002. (Where is everyone going)

PHILIPPE, Mirèze; "Are specific fast-track arbitration rules necessary?, in Arbitration in Air and Space Law including Telecommunications Activities, Peace Palace Papers", (Online) <http://www.arbitralwomen.org/files/publication/0105202718125.PDF> , 15 Aralık 2010.

POBLET, Marta, CASANOVAS ,Pompeu; “Emotions in ODR”, **International Review of Law, Computers & Technology**, Temmuz 2007, Sayı. 21, Basım 2, s.145-156.

POLAT, Malike; **Milletlerarası Usul Hukukunda Arabuluculuk**, Yetkin Basımevi ,2010.

REBELLO,Kathy; “Inside Microsoft: The Untold Story of How the Internet Forced Bill Gates to Reverse Course”, **Business Week.**, 15 Temmuz 1996 s. 56.

RIFKIN, Janet; “Online Dispute Resolution: Theory and Practice of the Fourth Party” **Conflict Resolution Quarterly**, 2001, sayı 19, s. 117-120.

RULE, Colin; **Online Dispute Resolution for Business: B2B, Ecommerce,Consumer, Employment,Insurance, and Other Commercial Conflicts**,Jossey-Bass, San Francisco, Eylül 2002.

RYAN, Amy; “Cornell Students' Sexist Jokes Spread Misogyny Via E-Mail, BROWN DAILY HERALD”, (Online) <http://www.stp.uh.edu/vol61/951129/5a.html>, 10 Ağustos 2010.

SARIAKÇALI, Turgay, **İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler**, Seçkin, Ankara 2008.

SARIAKÇALI, Turgay; **İnternet Üzerinden Akdedilen Sözleşmeler**, , Seçkin, Ankara 2008.

SCHIAVETTA, Susan; “Online Dispute Resolution, E-Government and Overcoming the Digital Divide”, **BILETA**, 28 Nisan 2005, (Erişim) <http://www.bileta.ac.uk> , 19 Aralık 2010.

SCHWEBER, Claudine; “Your Telephone May Be a Party Line: Mediation by Telephone”, **Mediation Quarterly**; Kış 1989, Sayı. 7 Basım 2, s.191-196.

SHEAR, Michael; “Free Speech Gets Tangled in the 'Net; Colleges Try to Balance Rights, Cybersensitivity”, **Tje Washington Post**, 23 Eylül 1995, (Erişim) <http://projects.washingtonpost.com>, 11 Eylül 2010.

SLATE, William K Slate, “Online Dispute Resolution: Click Here To Settle Your Dispute”, **Dispute Resolution Journal**; Kasım 2001-Ocak 2002, Sayı 56, s. 8-14.

SOLOVAY, Norman, Reed, Cynthia, **The Internet and Dispute Resolution: untangling the Web**, Law Journal Press, 2003, s.2-5.

Sprezel, John B; “SALARY ARBITRATION IN THE NATIONAL HOCKEY LEAGUE: TAKING THE NEXT STEP WITH ONLINE DISPUTE RESOLUTION”, **Dispute Resolution Journal**, Ağustos-Ekim 2007, Sayı. 62 Basım 3, p64-71.

SPRENZEL, John B; “Salary Arbitration in The National Hockey Lague: Taking The Next Step With Online Dispute Resolution”, **Dispute Resolution Journal**, Ağustos-Ekim 2007, Sayı. 62 Basım 3, s. 67

STANE, Katherine V. W.; “Alternative Dispute Resolution: Encyclopedia of Legal History”, **Public Law & Legal Theory Research Paper Series**, University of California, Los Angeles School of Law, Research Paper No. 04-30, t.y, s.1 vd. (Çevirimiçi) <http://ssrn.com/abstract=631346> (22 Mart 2012).

ABERNETHY, Steve, “ Building Large-Scale Online Dispute Resolution & Trustmark Systems”, **Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the “Fourth Party” Papers and Proceedings of the 2003 United Nations Forum on ODR**, 2003, s. 7. (erişim) <http://www.odr.info/unece2003>, 15 Eylül 2011.

TANRIVER, Süha; “Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk”, **Türkiye Barolar Birliği Dergisi**, S..2006/64, s.151-177.

TEITZ, Louise Ellen; "Providing Legal Services for the Middle Class in Cyberspace: The Promise and Challenge of Online Dispute Resolution" 70 **Fordham Law Review** , 2001, s. 985- 986-91.

TEKİN, Memiş; İnternette Alan İsimleri Uyuşmazlıklarında Çözüm Arayışları ve WIPO Ara Raporu, MHB 1999-2000, s. 513, 516.

The Case of Mr. Bungle and the "Cyber-Rape," 2 Eylül 2006 , (Erişim) <http://www.albany.edu/faculty/rpy95/webtext/bungle.htm>, 10 Mart 2010.

United Nations Conference on Trad and Development, "E-commerce And Development Report 2003 (Internet edition prepared by the UNCTAD secretariat): Chapter 7: Online dispute resolution: E-commerce and beyon,s.153, (Online) <http://www.unctad.org> , 10 Mart 2010. (UNCTAD)

VICTORIO, Richard Michael; "Internet Dispute Resolution (IDR): Bringing ADR into the 21st Century" , 1 **Pepperdine D.R.J.**, 2001.

Wang,M, "Are Alternative Dispute Resolution Methods Superior to Litigation in Resolving Disputes in International Commerce?" *Arbitration International*, V.16, S.2 s.189-211.

WARBECK, Johannes; "Alternative dispute resolution in the world of business: a comparative analysis of the use of ADR in the United Kingdom and Germany", **The Arbitration and Dispute ResolutionLaw Journal**, Part 2,Haziran 2.

WELLMAN, Stephen, "Accuracy in Academia, Radical Scholars Interface at Duke", (Online) http://www.academia.org/campus_reports/1998/november_1998_1.html , 28 Ağustos 2010.

YILDIRIM, M. Kamil; "İhtilafların Mahkeme Dışı Usullerle Çözülmesi Hakkında, Prof. Dr. Yavuz Alangoya için Armağan", İstanbul 2007,s. 337-360.

YUAN, Yufei, TUREL, Ofir, “A Business Model for e-Negotiation in Electronic Commerce” , **InterNeg Group, Research Paper No. 2**, 2004, (Erişim) /<http://interneg.concordia.ca/intemeg/research/papers/2004/02.pdf> , 12 Mart 2010.

ZERENLER, Muammer, **Digital İş Yaşamı: Tüm Boyutlarıyla Elektronik Ticaret**, Gazi Kitapevi, Aralık 2007

“ Online Ombuds Narrative I: The Web Site Developer and the Newspaper”, **Center for Information Technology and Dispute Resolution**, (online) www.ombuds.org/narrative1.html 23 şubat 2010.

“America Online Picks Association to Resolve Disputes”, **Dispute Resolution Journal**, Nisan-Eylöl 96, Sayı. 51, s 7.

“Dispute Resolution Conference”, **National Center for Automated Information Research**, (Online) <http://www.odr.info/ncair> , 10 Aralık 2010.

“Global Business Dialogue on Electronic Commerce, Recommendations on Alternative Dispute Resolution and on Trustmarks”, 25 Eylöl 2000, (Online) http://consumerconfidence.gbde.org/adr_rec.html, 10 Ekim 2010.

“Policy statement on Jurisdiction and applicable law in electronic commerce”, **International Chamber Of Commerce**, 6 Haziran 2001, (Online) www.iccwbo.org , 15 Aralık 2009.

“Presentations at the ABA Task Force meeting of 27 January 2001”, (Online) www.law.washington.edu/ABA-eADR/documentation/2001.01.30doc.html, 10 Ekim 2010.(Presentations at the ABA Task Force)

“Recommendation on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes”, **98/257/EC The Commission of the European Communities**, (Online) http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/index_en.html, 15 Mart 2009.

“Report of the conference on Building trust in the online environment”, **OECD** 11-12 Aralık 2010, Hollanda, (Online) www1.oecd.org/dsti/sti/it/secur/act/online_trust/hague-adr-report.pdf, 25 Ekim 2010.

“The General Usage for International Digitally Ensured Commerce (GUIDEC II)” , **International Chamber Of Commerce** , (Online) www.iccwbo.org , 15 Aralık 2009.

“Wizards, and a Cast of Dozens Turned a Database Into a Society”, (Online) http://www.juliandibbell.com/texts/bungle_vv.html , 28 Ağustos 2010.:

ABA Task Force Draft preliminary report and concept paper of May 2001: www.law.washington.edu/ABA-eADR

About eBay, (Erişim)<http://pages.ebay.com/aboutebay.html> , 12 Mayıs 2010.

II. Faydalanılan İnternet Siteleri

www.aol.com

www.gittigidiyor.com

www.ebay.com

www.onlineresolution.com

www.internetneutral.com

www.webdisputes.com

www.onlinemediators.com

www.novaforum.com

<http://consensus.uk.bom/cybersolve.html>

<http://www.disputes.org>

<http://i-courthouse.com>

<http://www.onlinemediators.com>

<http://oneaccordine.com>

<http://resolutionforum.org>

<http://settlementnow.com>

<http://settlesmart.com>

<http://keylaw.com>

<http://www.iris.sgdg.org/mediation/>

<http://www.consensus.uk.com/e-mediator.html>

www.odr.info

www.odr2010.com.org

<http://www.iccwbo.org>

<http://www.itu.int/en/Pages/default.aspx>

<http://www.wto.org>

http://www.oecd.org/home/0,2987,en_2649_201185_1_1_1_1_1,00.html

<http://www.iso.org/iso/home.html>

www.gbd-e.org

ÖZET

[ERCAN, Melis]. [Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri], [Yüksek Lisans Tezi], Ankara, [2011].

Uyuşmazlıklar insan ilişkilerinin kaçınılmaz bir sonucudur. Gelişen teknoloji karşında uyuşmazlıklar elektronik ortamda gerçekleşmeye başlamıştır. Elektronik ortamda meydana gelen uyuşmazlıkları çözüme kavuşturmada geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin yetersiz kalmaya başlamasıyla dünyada yeni bir arayış başlamıştır. *Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri* online ortamda veya online ortam dışında meydana gelen uyuşmazlıkları yine online ortamda çözmek için geliştirilen bir sistemdir.

Yukarıda değinilen gelişmeler çerçevesinde iki bölümden oluşan tezimizin ilk bölümünde, *Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yollarına İlişkin Temel Meseleler ve Genel Açıklamalar* başlığı altında, elektronik ticaret ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri hakkında genel bilgilere yer verildikten sonra uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerine ilişkin açıklamalar yapılmıştır. Elektronik ticaret hakkında açıklama yapılırken elektronik ticaretin tanımına, taraflarına ve türlerine ilişkin bilgiler verilmiş ve elektronik ticaret sırasında karşılaşılan sorunlar ele alınmıştır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemine ilişkin açıklamalarda ise, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi kavramına, çeşitlerine ve alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin devlet yargısı ile olan ilişkisine yer verilmiştir. *Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri* başlığı altında ise, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemlerine ilişkin genel bir bilgi verildikten sonra online uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin tarihçesi incelenmiştir. Tarihçeye ilişkin bilgileri, *Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerinin Olumlu ve Olumsuz Yönleri* ile *Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri Alanında Yapılan Muhtelif Çalışmalara* ilişkin bilgiler takip etmektedir. Söz konusu çalışmalarda, Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemlerine ilişkin olarak tartışılan konular üzerinde durulmuştur. Bu kapsamda Milletlerarası Ticaret Odası, Elektronik Toplumda Küresel İş Diyalogu, İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü, Online

Tüketici Uyuşmazlık Çözümü, Avrupa Yargı Dışı Ağı, Federal Ticaret Komisyonu, Amerikan Barosu Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Komitesi, Cenevre Üniversitesi Online Uyuşmazlıkları Çözüm Uzman Semineri inceleme konusu yapılmıştır.

Tezimizin ikinci bölümünde, uyuşmazlıkların online çözüm süreçleri inceleme konusu yapılmıştır. Bu kapsamda, uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, online müzakere, online arabuluculuk ve online tahkim olarak üç ayrı sınıfta incelenmiştir. Online müzakere, otomatik müzakere ve destekle müzakere olmak üzere iki ayrı alt başlıkta incelenmiştir. Otomatik müzakerenin tanımı yapıldıktan sonra bu müzakere türüne örnek olan *Cybersettle* ve *Smartsettle* sistemleri incelenmiştir. Destekle müzakere başlığı altında ise bu müzakere türü tanımlanmış; *SquareTrade* sistemi ve süreçleri hakkında bilgi verilmiştir. Online Arabuluculuk hakkında kısa bir açıklama yapıldıktan sonra online tahkim inceleme konusu yapılmış olup Alan Adı Uyuşmazlıklarının İnternet Sayılar ve İsimler Tahsis Birliği Tarafından Tahkim Usulü ile Çözümlemesi yöntemi incelenmiştir.

Anahtar Sözcükler

1. Online Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri (ODR)
2. İnternet ve Uyuşmazlıklar
3. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri (ADR)
4. Elektronik Ticaret
5. Tüketici Uyuşmazlıklar ve ODR

ABSTRACT

[ERCAN, Melis]. [Online Disputes Resolutions], [Thesis of Masters], Ankara, [2011].

Disputes are an inevitable result of human relationships. With the advancing technology disputes have started to be experienced in electronic environment. Since the traditional dispute resolution methods have become insufficient for those in the electronic environment, a new search has started in the world. "Online Dispute Resolution Methods" is a system developed to resolve the disputes occurring in the electronic environment or outside in the electronic environment.

The first section of our thesis that consists of two sections within the framework of the aforesaid developments includes general information on electronic trade and alternative dispute resolution methods under the title *Key Issues and General Explanations on Online Dispute Resolution Methods* and additional remarks in regard to online dispute resolution methods. While providing explanations on electronic trade, information on the definition of electronic trade, its parties and types is given and then the problems encountered during electronic trade are discussed. On the other hand, remarks on alternative dispute resolution method include the concept of alternative dispute resolution method, its types and its relation with governmental jurisdiction. Under the title *Online Dispute Resolution Methods*, after providing general information on online dispute resolution methods, the history of online dispute resolution methods is reviewed. Following the information on the history, the positive and negative aspects of Online Dispute Resolution Methods are explained and various studies conducted on Online Dispute Resolution Methods are discussed and also the debated issues related to Online Dispute Resolution Methods in these studies are emphasized. Within this scope, the *International Chamber of Commerce, Global Business Dialogue on e-Commerce, Organization for Economic Cooperation and Development, Electronic Consumer Dispute Resolution,*

The European Consumer Center Network, Federal Trade Commission, the American Bar Alternative Dispute Resolution Committee, and University of Geneva Online Dispute Resolution Expert Seminar are subject of investigation.

In the second section of our thesis, the online dispute resolution processes are investigated. Within this scope, the online dispute resolution methods are investigated in three classes; online negotiation, online mediation, and online arbitration. Online negotiation is examined in two subtitles; automatic negotiation and negotiation with support. Following the definition of the automatic negotiation, the *Cybersettle* and *Smartsettle* systems, that are examples for this negotiation type, are examined. Under the title negotiation with support, following definition of this type of negotiation, information on the system *SquareTrade* and its processes is provided. After a brief explanation on Online Mediation, online arbitration is investigated and the method of Resolution of Domain Name Disputes by the Internet Corporation of Assigned Numbers and Names through Arbitration is discussed.

Key Words

1. Online Disputes Resolutions (ODR)
2. Internet and Disputes
3. Alternative Disputes Resolutions (ADR)
4. Electronic Commerce
5. Consumer Disputes and ODR