



Elektronik Tüketici Sözleşmelerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Elektronik Tahkim

Electronic Arbitration in the Resolution of Disputes Arising From Electronic Consumer Contracts*

Nilay Dağdelen Yaşar**

Öz

Ticaretin elektronik ortama taşınmasıyla birlikte sınır ötesi bir hal alan elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıkların sayısında da ciddi bir artış yaşanmıştır. Ancak mevcut geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemleri elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde değişen ihtiyaçlara cevap verememektedir. Olası bir uyuşmazlık halinde etkin bir uyuşmazlık çözüm mekanizmasının varlığına ilişkin endişeler ve uyuşmazlığın nasıl çözümleneceğine ilişkin belirsizlikler özellikle tüketicilerin elektronik ticaret işlemlerine taraf olmalarının önünde engel teşkil etmektedir. Halbuki olası bir uyuşmazlık durumunda sözleşme ilişkileri bakımından zayıf konumda olan tüketicilerin haklarının korunması büyük önem arz eder. Bu kapsamda özellikle tüketiciler nezdinde güvenin inşası ve elektronik ticaret potansiyelinin tam anlamıyla kullanılabilmesi için elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıkların etkin ve hızlı bir şekilde çözüme kavuşturulması gerekir. Bunun için elektronik ticaretin kendine has özellikleriyle uyumlu ve bu alandaki ihtiyaçları karşılayan yeni bir uyuşmazlık çözüm sistemine ihtiyaç olduğu açıktır. Bu kapsamda elektronik ortamda akdedilen tüketici sözleşmeleri için devlet yargılamasına ve hatta geleneksel alternatif çözüm yollarına da alternatif çözüm yolları arayışı gündeme gelmiştir. Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yolları ve özellikle elektronik tahkim devlet yargılamasına ve geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına alternatif olarak bu ihtiyaçların ve arayışların sonucu olarak ortaya çıkmış bulunmaktadır. İşbu çalışmanın odak noktasını da yabancı unsurlu elektronik tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde karşılaşılan sorunlar ve bu tür uyuşmazlıkların çözümünde kullanılmak üzere çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve özellikle elektronik tahkim oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler

Elektronik Ticaret, Elektronik Tüketici Sözleşmeleri, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları, Çevrimiçi Alternatif Çözüm Yolları, Elektronik Tahkim

Abstract

With the mobilization of trade to the electronic environment, there has been a significant increase in the number of disputes arising from E-commerce. However, current traditional dispute resolution methods cannot respond to evolving needs to resolve such disputes. The uncertainties about resolving possible disputes and the concerns about an effective way to exercise their right to seek remedies causes consumers to take a distant stance toward E-commerce. Therefore, protecting the rights of consumers (in case of a possible dispute) is important. In order to increase consumer confidence in E-commerce and use the existing E-commerce potential entirely, there should be an effective and rapid dispute

* Bu makale yazarın “Elektronik Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümünde Alternatif Yollar: Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri” başlıklı Yüksek Lisans tezinden hazırlanmıştır.

** **Sorumlu Yazar:** Nilay Dağdelen Yaşar (Doktora Öğrencisi), Koç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye.
E-posta: ndagdelen@ku.edu.tr ORCID: 0000-0002-8555-2589

Atf: Dağdelen Yaşar N, “Elektronik Tüketici Sözleşmelerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Elektronik Tahkim” (2021) 41(2) PPIL 779. <https://doi.org/10.26650/ppil.2021.41.2.941244>



settlement mechanism to resolve disputes arising from E-commerce. It is clear that there is a need for a new dispute resolution system that is compatible with the unique features of E-commerce. As such, the search for alternative dispute resolution methods for the disputes arising from electronic consumer contracts has come to the agenda. Online alternative dispute resolution methods, and electronic arbitration, have emerged due to the need for alternatives to litigation and traditional alternative dispute resolution methods. This study analyzes the problems encountered in the resolution of disputes arising from cross-border electronic consumer contracts and electronic arbitration as an online alternative dispute resolution method to be used for such disputes.

Keywords

Electronic Commerce, Electronic Consumer Contracts, ADR, ODR, Electronic Arbitration

Extended Summary

There is an exponential increase in the volume of E-commerce. Although the volume of global E-commerce has not reached the desired levels that reflect the current potential, despite all technological developments, the disputes arising from cross-border E-commerce contracts are inevitably increasing in a world where E-commerce is developing. The uncertainties around resolving possible disputes and the concerns about an effective way to exercise their right to seek remedies, increases consumers wariness toward E-commerce. Protecting the rights of consumers (in case of a possible dispute) is important. Currently, the most crucial issue is to ensure consumer certainty and confidence in dispute resolution.

In terms of dispute resolution, the classical method involves litigation before the state courts. If there is no agreement or legal regulation requiring the resolution of the dispute through alternative means, the disputes are resolved through litigation. However, parties are faced with several problems before the courts, especially with cross-border disputes. In this regard, state judgment does not appear as a reasonable option in resolving disputes arising from electronic consumer contracts due to structural reasons and the problems of jurisdiction, cost, and speed encountered. In addition, considering that the monetary value of disputes arising from electronic consumer contracts is often low, consumers refrain from seeking their rights through litigation. The absence of a supranational court that can be resorted to settle disputes arising from international commerce and the state judgments' incompatibility with the structure of consumer disputes arising from E-commerce has increased interest in alternative dispute resolution methods.

Alternative methods used in dispute resolution are out-of-court solutions such as arbitration, mediation, and negotiation, known as alternative resolution methods. Those dispute resolution methods are not new institutions to the existing order. However, these methods have seen resurgence due to increasing and changing needs regarding resolving disputes. Traditional alternative dispute resolution methods have many advantages over litigation. However, traditional alternative resolution methods, which

require the parties and neutral third parties to come together physically (as in the state judgment) do not fully meet the expectations in adapting to the specific characteristics of the disputes arising from E-commerce. Nevertheless, considering that foreign electronic consumer disputes are generally low-value disputes, traditional alternative dispute methods do not provide expected efficiency and effectiveness.

Consequently, there is a need for a new dispute resolution system that is compatible with the peculiarities of E-commerce. This system must ensure the effective and rapid resolution of disputes arising from existing E-commerce. In this respect, the need for an effective and rapid resolution system has led to the emergence of online alternative dispute resolution methods in the legal order with the idea of using technology to resolve disputes over time.

Online alternative dispute resolution methods merge as rapidly rising methods and are supported in the international legal order. This is a result of their compatibility with the unique features of E-commerce and ability to eliminate the problems encountered in the existing dispute resolution methods. Online alternative dispute resolution methods are set procedures, some of which are entirely automated, and can involve the intervention of a neutral third party. There are three basic dispute resolution methods meant by online alternative dispute resolution methods: Electronic negotiation, electronic mediation, and electronic arbitration, which is the focus of this study.

Electronic arbitration allows resolving disputes in an electronic environment by using the benefits provided by the technology, and all arbitration activities during electronic arbitration take place over the Internet. An electronic arbitration process begins with a valid online arbitration agreement and ends with a final online arbitration award. The most important feature that distinguishes electronic arbitration from traditional arbitration is that the process is undertaken entirely electronically as in other alternative online dispute resolution methods. Electronic arbitration can be considered the most effective, fast, and practical solution for resolving cross-border electronic consumer disputes, considering the peculiarities of these disputes. Regardless of the case's value, electronic arbitration is further supported by the idea that it will reduce the costs incurred compared to the traditional arbitration resolution method. Consequently, it is necessary to provide state-sponsored or private initiatives that have set out to provide an electronic arbitration platform as easily accessible dispute resolution methods. In summary, electronic arbitration emerges as a dispute resolution method that needs to be widespread to increase the consumers' confidence in E-commerce. This will ensure customer trust in an effective dispute resolution mechanism and use of the existing E-commerce potential.

Elektronik Tüketici Sözleşmelerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Elektronik Tahkim

Giriş

Ticaret hayatının elektronik ortama taşınması ve sınır aşan bir boyuta evrilmesi ile elektronik ortamda yürütülen uluslararası ticaret hacmindeki artış, beraberinde elektronik ticaretten doğan uyuşmazlıkları ve bu uyuşmazlıkların çözümü için alternatif yol arayışlarını da getirmiştir.¹ Zira elektronik ticaretin giderek yaygınlaştığı bir düzende, uluslararası karakterli ve özellikle zayıf konumda olan tüketicilerin taraf olduğu elektronik tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar bakımından mevcut uyuşmazlık çözüm yöntemleri yetersiz kalmaya başlamıştır. Uluslararası karakterli uyuşmazlıkların çözümünde başvurulabilecek uluslarüstü bir mahkemenin bulunmaması ve devlet yargılamasında yaşanan diğer problemler elektronik tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümü için devlet yargılamasına alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine olan ilgiyi arttırmıştır. Şüphesiz ki müzakere, arabuluculuk ve tahkim gibi geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri devlet yargılamasının güçlü bir alternatifi konumundadır. Ancak geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri de elektronik tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde özellikle hız ve masraflar yönünden tam olarak bekleneni verememektedir.

Yabancı unsurlu elektronik tüketici işlemlerinin beklenen potansiyele ulaşabilmesi ancak adil, etkili ve öngörülebilirliği sağlayan bir uyuşmazlık çözüm aracının varlığı ile sağlanabilir. Bu kapsamda düzenleme konusu yapılması gereken en önemli husus yabancı unsurlu elektronik tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların nasıl çözüme kavuşturulacağı meselesidir.² Zira elektronik ticaret potansiyelinin tam anlamıyla kullanımının sağlanması ve özellikle elektronik tüketici uyuşmazlıklarının çözümü hususunda tüketiciler nezdinde güvenin inşası için öngörülebilirliğin sağlanmasına ve bu bağlamda pratik, hızlı ve ekonomik çözüm yollarına ihtiyaç bulunmaktadır.

Geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile ilgili yaşanan problemler neticesinde daha etkin bir çözüm yolu arayışının bir neticesi olarak tarafların fiziki olarak bir araya gelmelerine gerek kalmadan aralarındaki çeşitli uyuşmazlıkların çözümünü mümkün kılan platformların oluşturulmasıyla beraber çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri hukuk dünyasında yerini almaya başlamıştır.

İşbu çalışmanın odak noktasını da yabancı unsurlu elektronik tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde karşılaşılan sorunlar ve

1 UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution (New York April 2017) <https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/mediadocuments/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf> Erişim Tarihi 17 February 2021.

2 Mehmet Polat Kalafatoğlu, 'Yabancı Unsurlu E-Tüketici Uyuşmazlıklarının İnternet Üzerinden Çözülmesi (Online Dispute Resolution) Konusunda, Görüş, Düşünce ve Öneriler' (2018) 34(2) BATIDER 305; UNCTAD 'Consumer Protection in Electronic Commerce' (24 April 2017) TD/B/C.1/CPLP/ 10.

bu tür uyuşmazlıkların çözümünde kullanılmak üzere çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden biri olan elektronik tahkim³ oluşturmaktadır.

I. Elektronik Tüketici Sözleşmeleri ve Elektronik Tüketici Sözleşmelerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıklar

1. Genel Olarak

İster geleneksel yollarla ister elektronik olarak akdedilmiş olsun tüketici sözleşmeleri, taraflar arası güç dengesizliğinin olduğu ve zayıf konumda olan tüketicinin korunmasını esas alan sözleşmelerdir.⁴ Tüketicilerin korunması fikrinin temelinde pazarlık gücü açısından görece zayıf konumda olan tüketicilerin taraf oldukları sözleşmesel ilişkilerde güçlendirilmesi bulunmaktadır.⁵ Taraflar arasındaki güç dengesizliğinden sebeple tüketicilerin korunması gerektiği yönündeki yerleşik anlayış ülkelerin iç hukuklarında da yerini almıştır.⁶

Türk hukukunda tüketici ve tüketicinin korunması fikri ilk olarak 1980’li yıllarda ortaya çıkmış ve 1982 Anayasası m.172 hükmünde düzenleme konusu yapılmıştır.⁷ Türk hukukunda tüketici sıfatı, niteliği ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişilere tanınmıştır.⁸ Tüketici sözleşmeleri ise bir mal veya hizmetin bir işin veya mesleğin gereği olarak değil ancak kişisel ve özel kullanım

- 3 Elektronik tahkim uygulaması için yabancı öğretilerde “elektronik tahkim (*electronic arbitration*)”, “çevrimiçi tahkim (*online arbitration*)”, “siber tahkim (*cyber arbitration*)” veya “sanal tahkim (*virtual arbitration*)” ifadeleri yaygın olarak kullanılır iken Türk öğretisinde konuya ilişkin kaynaklarda elektronik tahkim, çevrimiçi tahkim, online tahkim ve internet tahkimi ifadelerine rastlanılmaktadır. Bu çalışma kapsamında “online tahkim” ifadesi *online* kelimesinin Türkçe olmaması sebebiyle, “çevrimiçi tahkim” ve “internet tahkimi” ifadeleri de elektronik tahkime ilişkin teknik özellikleri tam olarak yansıtmadığı düşüncesiyle tercih edilmemiştir. Çevrimiçi tahkim ifadesi kullanılmayarak ayrıca geleneksel tahkim yargılamasında faydalanılmaya başlanılan çevrimiçi duruşma/toplantı yapma imkanı ile kavramsal karışıklıkların da önüne geçilmek istenmiştir. Öte yandan Türk mevzuatındaki güncel kanunlaşma çalışmaları dikkate alındığında kanun koyucunun her ne kadar öz Türkçe olmasa da “elektronik” ifadesini sıklıkla tercih ettiği görülmektedir. Bu nedenle bu çalışmada “elektronik tahkim” ifadesi tercih edilmiştir.
- 4 Tüketici hukuku alanının, devletlerin ticari hayattan kaynaklanan özel hukuk ilişkilerine yani tüketici sözleşmelerine zayıf tarafın korunması gayesiyle müdahale ettiği bir alan olduğu yönünde İ. Yılmaz Aslan, *6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku* (1st edn, Ekin 2014) 2, 63.
- 5 1982 Anayasası m.172 hükmü gereğince tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler almak devletin görevleri arasındadır. Zayıf tarafın korunmasının kamu menfaatinin gereği sosyal bir hareket olduğu yönünde Sema Çörtöğlü Koca, *Zayıf Tarafın Korunduğu Sözleşmelerde Mahkemelerin Milletlerarası Yetkisi (İş, Tüketici ve Sigorta Sözleşmeleri)* (1st edn, Yetkin 2016) 29ff.
- 6 ibid 31ff; Benzer şekilde Aslan (n 4) 29ff; Gülüm Bayraktaroğlu Özçelik, ‘Yabancı Unsurlu Tüketici Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıklarda Türk Mahkemelerinin Milletlerarası Yetkisinin Tayini’ (2014) 63(4) Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 834; Daha detaylı bilgi için Çağlar Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku* (1st edn, Seçkin 2016) 27ff.
- 7 İbrahim Ermenek, ‘Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri’ (2013) 17(1-2) Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 564; Aslan (n 4) 60.
- 8 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (RG 28.11.2013/28835) m.3(1)/k’da tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır. Bu kapsamda tüketici tanımı Avrupa Birliği mevzuatı ile farklılık arz etmektedir. Avrupa Birliği 2008/48/CE sayılı Yönergesi kapsamında tüketici gerçek kişi olarak kabul edilmiş olup bu yönde ve daha detaylı bilgi için H.Tamer İnal, *6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku* (1st edn, Seçkin 2014) 269ff; Aslan (n 4) 8; John Dickie, *Internet and Electronic Commerce Law in the European Union* (1st edn, Hart Publishing 1999) 74; Yine İsviçre hukukunda da sadece gerçek kişilerin tüketici olarak kabulü yönünde İnal (n 8) 287.

amacıyla tüketicinin genellikle sözleşmeye konu mal veya hizmeti işinin veya mesleğinin bir gereği olarak ticari amaçla arz eden kişiden temin ettiği sözleşmeleri olarak tanımlanmaktadır.⁹Öğretide kısmen veya tamamen internet vasıtasıyla kurulan ve taraflarından en az bir tanesinin tüketici olduğu sözleşmeler elektronik tüketici sözleşmeleri olarak nitelendirilmektedir.¹⁰

2. Elektronik Tüketici Sözleşmelerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Karşılaşılan Belirsizlikler

Ticaret hacmindeki büyümeler ve teknoloji alanında yaşanan gelişmeler hukuki ilişkilerin genellikle bir ülkeyle sınırlandırılmaz hale gelmesine ve uluslararası karakter kazanmasına sebep olmuştur. Dünya üzerindeki nüfus ve etkileşim arttıkça uyuşmazlıkların da artması kaçınılmaz hale gelmiştir.¹¹ Teknolojideki ve ticaret alanındaki gelişmelere paralel olarak mahkemelerin uluslararası nitelik taşıyan uyuşmazlıklarla ilgili faaliyetleri artış göstermiştir.¹²

Elektronik ticaretin bu denli geliştiği ve yabancı unsurlu elektronik sözleşmelerin yaygınlaştığı bir düzende bu tarz sözleşmelerden kaynaklı uyuşmazlıkların artması kaçınılmaz bir sonuç olup yabancı unsurlu elektronik sözleşmelerden kaynaklanan uyuşmazlıkların nasıl çözümleneceği meselesinin açığa kavuşturulması gerekmektedir.¹³ Özellikle taraflardan birinin tüketici olduğu sözleşmelerin gelişebilmesi için tüketicilerin olası bir uyuşmazlık halinde haklarının korunması meselesi büyük önem arz etmektedir. Bu noktada en önemli husus, muhtemel uyuşmazlıkların nasıl çözümleneceği noktasında belirliliğin ve tüketici nezdinde güvenin sağlanmasıdır.¹⁴ Özellikle tüketici ile satıcının hiç karşı karşıya gelmeden, tüketicilerin sözleşmeye konu ürün veya hizmet hakkında yalnızca satıcıların sözleşmenin kurulmasına aracılık eden iletişim araçları vasıtasıyla vermiş olduğu bilgilere güvenerek akdettikleri elektronik tüketici sözleşmeleri bakımından tüketici nezdinde güven sağlayacak düzenlemelere ihtiyaç bulunmaktadır.¹⁵ Zira tüketiciyi koruyan genel düzenlemeler

9 Gülin Güngör, *Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması*, (1st edn, Yetkin 2000) 32; Bayraktaroğlu Özçelik (n 6) 842; Benzer şekilde tüketici tanımı için Mireze Philippe, 'Where is everyone going with online Dispute Resolution (ODR)?' (2002) *International Business Law Journal* 169.

10 Kalafatoğlu (n 2) 305.

11 Ali Yeşilirmak, *Türkiye'de Ticari Hayatın ve Yatırım Ortamının İyileştirilmesi İçin Uyuşmazlıkların Etkin Çözümünde Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim: Sorunlar ve Çözüm Önerileri* (1st edn, On İki Levha 2011) 19.

12 Nuray Ekşi, *Milletlerarası Ticaret Hukuku* (1st edn, Beta 2015) 135; Kalafatoğlu (n 2) 310; Riikka Koulu, 'Blockchains and Online Dispute Resolution: Smart Contracts as an Alternative to Enforcement' (2016) 13(1) *Scripted* 41; Ethan Katsh, 'The New Frontier: Online ADR becoming a global priority' (2000) *Kış Dispute Resolution Magazine* 6.

13 Kalafatoğlu (n 2) 310.

14 Hatice Özdemir Kocasakal, *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti* (1st edn, Vedat 2003) 121; Louis F. Del Duca, Colin Rule and Vikki Rogers, 'Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution (ODR) System for Cross- Border Small Value – High Value Claims – OAS Developments' (2010) *Stanford University Law School, Public Law & Legal Theory Research Paper Series, Paper 1635463*, 3.

15 Aslan (n 4) 480.

elektronik tüketici sözleşmelerine uygulanabilir olmakla birlikte elektronik ticaretin kendine has özellikleri elektronik tüketici sözleşmelerine taraf konumdaki tüketicilerin çok daha sıkı bir şekilde korunmasını gerektirmektedir.¹⁶

Aynı yargı yetkisi içinde yer almayan satıcılar ve tüketiciler arasında kurulacak olan yabancılik unsuru taşıyan elektronik tüketici sözleşmeleri bakımından bu durumun çok daha büyük önem arz ettiğinden bahsedilebilir.¹⁷ Zira genel olarak tüketiciyi koruyucu düzenlemelere olan ihtiyaç bir yana yabancılik unsuru taşıyan elektronik tüketici sözleşmeleri bakımından olası bir uyuşmazlıkla ilgili belirsizlikler ve başvurulabilecek etkin bir çözüm yolunun varlığı ile ilgili endişeler tüketicilerin bu tarz sözleşmelere taraf olmaktan imtina etmelerine sebep olmaktadır.¹⁸ İnternet üzerinden gerçekleştirilen elektronik ticaret uygulamasında işlem yapmak çok basit iken elektronik ticaret hacmi istenilen seviyelerde değildir. Bu kapsamda olası bir uyuşmazlık halinde uyuşmazlığın nasıl çözüleceği ile ilgili belirsizlikler tüketicilerin elektronik ticaret kullanımını konusunda çekingen davranmasının ardında yatan başlıca neden olarak gösterilmektedir.¹⁹

II. Elektronik Tüketici Sözleşmelerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Geleneksel Yollar

Uyuşmazlıkların çözümü için başvurulmuş en klasik yöntem mahkemeler nezdinde gerçekleştirilen devlet yargılamasıdır.²⁰ Uyuşmazlıkların çözümünde başvurulmuş diğer yöntem ise alternatif çözüm yöntemleri olarak da adlandırılan tahkim, arabuluculuk ve müzakere gibi mahkeme dışı çözüm yollarıdır.

1. Elektronik Tüketici Sözleşmelerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Devlet Yargılaması ve Karşılaşılan Sorunlar

Aralarında uyuşmazlık bulunan tarafların bu uyuşmazlığın devlet yargılaması ile çözüme kavuşturulmasını istemesi en temel haklardan biri olan evrensel nitelikteki hak arama özgürlüğünün bir tezahürüdür. Öte yandan uyuşmazlıkları çözüme kavuşturmak devletlerin yargı erkini hâkimler aracılığıyla kullanmak suretiyle yerine

16 ibid 486.

17 Öğretide yabancılik unsuru yerine milletlerarası unsur veya uluslararası unsur kavramları da kullanılmaktadır.

18 Özdemir Kocasakal, *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti* (n 14) 122; Benzer şekilde elektronik ticarete tüketici nezdinde güvenirliliğin sağlanması amacıyla etkili bir uyuşmazlık çözüm yöntemi gerektirdiği yönünde Colm Brannigan, 'Online Dispute Resolution' in GINETTE FISHER and ALLAN J. STITT (eds) *Alternative Dispute Resolution Practice Manual* (LexisNexis Canada, 2007) 6904; UNCTAD (n 2) 12.

19 İnal (n 8) 424.

20 Melis Ercan, 'Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri' (Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi 2012) 8; Özdemir Kocasakal, *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti* (n 14) 175; Maddi anlamda yargılamanın taraflar arasındaki uyuşmazlığın devletin bağımsız mahkemeleri vasıtasıyla maddi hukuk kurallarının uygulanması suretiyle çözüme kavuşturulması çabalarını ifade ettiği yönünde Baki Kuru, Ramazan Arslan and Ejder Yılmaz, *Medeni Usul Hukuku* (1st edn, Yetkin 2014) 56.

getirmeleri gereken en temel görevlerden birisidir.²¹ Bu kapsamda eğer taraflar arasında uyuşmazlığın alternatif yollarla çözümlenmesini öngören bir anlaşma veya kanuni bir düzenleme yok ise uyuşmazlıklar devlet mahkemeleri vasıtasıyla çözüme kavuşturulmaktadır. Ancak özellikle yabancılık unsuru taşıyan uyuşmazlıkların devlet yargılaması vasıtasıyla çözüme ulaştırılmaya çalışıldığı hallerde taraflar pek çok sorunla karşı karşıya kalmaktadır.

a. Milletlerarası Mahkemenin Yokluğu

Uluslararası karakterli uyuşmazlıkların çözümü için tarafların başvurabilecekleri devlet mahkemelerine alternatif milletlerarası bir mahkeme bulunmadığı gibi elektronik tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde devletlerin milletlerarası yetkisini düzenleyen yeknesak bir milletlerarası yetki kuralı şu an için mevcut değildir.²² Devletlerin uymakla yükümlü oldukları yeknesak yetki kurallarının yokluğu devletlere kendi iç hukuklarında yetki düzenlemeleri yaparken geniş bir serbesti sağlamaktadır. Bu serbesti yabancı unsurlu uyuşmazlıklarda devletlerin birbiriyle çatışan milletlerarası yetki kuralları tayin etmelerine sebep olabilmektedir. Birbiriyle çatışan yetki kuralları, uluslararası karakterli uyuşmazlıkların hangi devletin mahkemeleri nezdinde görülecek yargılama neticesinde çözüme kavuşturulacağı konusundaki belirsizlikleri de beraberinde getirmektedir.

b. Milletlerarası Yetkili Mahkemenin Tespitinin Zor Olması

Halihazırda yabancı unsurlu uyuşmazlıklar bakımından yetkili mahkemenin tespitini hususu milletlerarası usul hukuku alanında problemlerle dolu bir konu iken uluslararası elektronik ticaretin gelişmesiyle daha da karmaşık bir hal almıştır.²³ Taraflar aralarındaki uyuşmazlığı devlet yargılaması ile çözüme ulaştırmak istediklerinde yetkili mahkemeyi tespit edebilmek için zaman ve para harcamak durumunda kalmaktadırlar.²⁴ Öte yandan her ne kadar sözleşme serbestisi kapsamında değerlendirilebilecek olsa da sözleşme müzakereleri aşamasında zayıf konumda olan taraflar söz konusu işlemi gerçekleştirebilmek amacıyla herhangi bir uyuşmazlık halinde hakkında hiç bilgi sahibi olmadıkları yabancı bir mahkeme nezdinde haklarını aramalarını öngören hükümleri

21 Süha Tanrıver, 'Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk' (2006) 1(64) Türkiye Barolar Birliği Dergisi 152; Süha Tanrıver, 'Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları: Arabuluculuk Kurumuna Hukuki ve Sosyolojik Bir Bakış' in Mehmet Ünal (ed), *Prof. Dr. Fikret Eren'e Armağan* (1st edn, Yetkin 2006) 822; Benzer şekilde Alper Uyumaz, 'Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları' (2012) 20(1) Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 104.

22 Cemal Şanlı, *Uluslararası Ticari Aktillerin Hazırlanması ve Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları* (1st edn, Beta 2013) 110; Kalafatoğlu (n 2) 310; Karen Stewart and Joseph Matthews, 'Online Arbitration of Cross-Border, Business to Consumer Disputes' (2002) 56 University of Miami Law School Institutional Repository 1111.

23 Del Duca, Rule and Rogers (n 14) 4.

24 Pablo Cortes, 'Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union' (2010) Taylor & Francis <<https://library.open.org/handle/20.500.12657/34626>> Erişim Tarihi 5 May 2021 33.

kabul etmek zorunda kalabilmektedirler.²⁵ Bu durum tarafların eşitliği ilkesi gibi hak arama özgürlüğünü de ciddi anlamda zedelemektedir. Üstelik uyuşmazlığın taraflardan birinin hiç aşinalığının, bilgisinin olmadığı yabancı bir ülkenin tarafsız olacağına şüphe ile yaklaşılabilir mahkemeleri nezdinde çözüme kavuşturulması gerekebileceği ihtimali tarafların sözleşmenin veya söz konusu hukuki işlemin tarafı olma fikrine tereddütlerle yaklaşmasına sebep olup uluslararası işlem hacimlerini etkileyebilmektedir.²⁶

Genel anlamıyla belirli bir yerde bulunmaya veya belirli bir yer ile olan ilişkiye bağlı olarak düzenlenmiş mevcut milletlerarası yetki kuralları elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıklara nasıl uygulanacaktır? Aslında internetin bu denli gelişmesinden önce yabancı unsurlu tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların çözümünde hangi mahkemenin yetkili olduğu sorusuna verilebilecek iki muhtemel cevap bulunmaktaydı: tüketicinin bulunduğu yer ya da satıcının bulunduğu yer mahkemesi. Ancak uluslararası elektronik ticaretin gelişmesiyle birlikte bu sorunun cevabı da karmaşık bir hal almıştır. Ya tüketici ve satıcı farklı yerlerde iken bir ürünün satışına aracılık eden elektronik pazar veya ilgili internet sitesinin ağ sunucusu veya ağ hizmeti sağlayıcısı üçüncü bir ülkede mukim ise bu durumda ne olacaktır? Bu durumda uyuşmazlığı çözmeye üçüncü ülkenin mahkemeleri de yetkili olmalı mıdır?²⁷ Teorik olarak, bu tarz engellerin üstesinden gelmek için, belirli uyuşmazlıklar bakımından tüketicinin mutad meskeninin bulunduğu yer hukukunun yetki kurallarının uygulanması ve tüketicinin mutad meskeninin bulunduğu yer mahkemesinin yetkisinin tayin edilmesini öngören bir dizi özel uluslararası hukuk kuralının oluşturulması önerilmektedir. Bu çözüm yolu en azından tenfiz ve tanıma aşamalarına kadar tüketicinin ana dilinde ve tüketicinin aşına olduğu hukuk araçları vasıtasıyla hakkını aramasına izin veren tüketicinin yararına basit bir öneridir.

Benzer kaygılarla, milletlerarası yetkinin belirlenmesinde Cenevre Üniversitesi'nin önderliğinde yürütülen bir “*Geneva Internet Disputes Resolution Policies 1.0*” (“GIDRP 1.0”) projesi kapsamında internet kaynaklı bazı uyuşmazlıkların çözümünde yol gösterici olması için bazı esaslar belirlenmiştir.²⁸ Buna göre, milletlerarası yetkili mahkemenin tespitinde elektronik ticarete ortam sağlayan internet sitesinde kullanılan dil, kullanılan reklamların hedef aldığı kitle, ülkelere göre erişim sayısı gibi bazı kriterlere göre hedef testinin uygulanması önerilmektedir. Bu teste göre, ilgili internet sitesi sahibinin bilinçli bir şekilde tüketicinin yerleşim yerinin veya mutad meskeninin bulunduğu ülkeye faaliyetlerini yöneltmediği hallerde dahi ilgili internet sitesinin yapısı veya iş yapma modeli dolayısıyla eğer ki tüketicinin yerleşim yerinin veya mutad meskeninin bulunduğu ülkeyle bağlantısının varlığı objektif olarak tespit

25 Sözleşme serbestisine rağmen genelde ekonomik olarak güçlü tarafın sözleşme şartlarını belirlediği ve zayıf tarafın bu şartları kabul etmek zorunda kaldığı yönünde Haluk Nami Nomer, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler* (1st edn, Beta 2013)58.

26 İnal (n 8) 424.

27 Del Duca, Rule and Rogers (n 14) 4; Kalafatoğlu (n 2) 312.

28 <<https://geneva-internet-disputes.ch>> Erişim Tarihi 1 March 2021.

edilebilir durumda ise, o ülkenin mahkemelerinin milletlerarası yetkisinin kabulü gerektiği savunulmaktadır.²⁹ Ancak söz konusu kriterlerin herhangi bir bağlayıcı niteliği olmadığı gibi yetki problemine ne denli çözüm getirdiği meselesi de tartışmalıdır.

Tamamen tüketici lehine olan bu önerilerin satıcılar bakımından ne denli kabul edilebilir olacağı hususu da ayrı bir tartışma konusudur.³⁰ Tüketicilerin menfaatlerine göre getirilmiş bu çözüm önerisi satıcılar için büyük problemlere neden olma potansiyeline de sahiptir.³¹ Zira örnek olarak Amazon, eBay veya Alibaba gibi dünyanın dört bir yanına internet üzerinden ürün ve hizmet sağlayan ve genellikle muhatapları nihai tüketiciler olan satıcılar için tüketicinin mutad meskeninin bulunduğu yer mahkemesinin yetkisini öngören milletlerarası düzenlemeler bu tarz globalde ürün ve hizmet sağlayan firmalar açısından dünyanın her yerinde devlet yargılaması ile karşılaşma problemine neden olacaktır.³² Bu kapsamda bu firmaların dünyanın dört bir yanında kendilerini savunmak için avukat istihdam etmeleri ve hukukunu, dilini bilmedikleri ve üstelik tarafsızlığı şüpheli devlet mahkemeleri nezdinde yürütülecek yargılama sürecini takip etmelerini gerektirecektir. Amazon, eBay veya Alibaba gibi dünya lideri konumundaki şirketlerin tüm bu yorucu süreçler ile başa çıkabilecekleri düşünülse bile bu durum elektronik ticaret alanında faaliyet gösteren diğer ve görece daha küçük ölçekli şirketler/kişiler bakımından söz konusu işlemin tarafı olma fikrine imtina ile yaklaşmalarına sebep olacaktır. Üstelik yargılama masraflarının bir noktada bir şekilde tüketiciye yansıtılması ihtimali de bulunmaktadır. Ayrıca bu çözüm anlayışının pratikte daha farklı problemlere sebep olması beklenebilir. Her ne kadar tüketicinin mutad meskeninin bulunduğu yer hukukunun yetki kuralları gereğince yetkili mahkeme tespit edilecek ve bu kapsamda örneğin tüketicinin mutad meskeninin bulunduğu yer mahkemesinin milletlerarası yetkisinin varlığı kabul edilecek olsa da bu mahkemenin tüketici lehine vermiş olduğu kararın genellikle satıcının mal varlığının bulunduğu ülkede yerine getirilmesi gerekeceğinden tüketici nihayetinde yabancı bir devlet mahkemesi önünde tenfiz talebinde bulunmak durumunda kalacaktır.³³ Bu nedenle tüketicinin olağan yargılama masraflarının yanı sıra tanıma ve tenfiz işlemleri için yapılacak olan ek masrafları da göze alması gerekecektir.³⁴ Tanıma ve tenfiz işlemlerinin maddi boyutunun yanı sıra tüketici açısından başkaca zorlukları da olacaktır. Bu kapsamda tanıma ve tenfiz şartları tüketicinin hukukunu hiç bilmediği ülkenin kanunlarına göre belirlenecek ve bu durum ayrıca tüketicinin ilgili ülkede işlemlerin takibi için avukat tutmasını gerektirecektir.

29 Kalafatoğlu (n 2) 313.

30 Del Duca, Rule and Rogers (n 14) 5.

31 Mal veya hizmet sunan taraflar açısından belirsizliğe yol açacağı ve elektronik ticaret hacmini olumsuz etkileyeceği yönünde Özdemir Kocasakal, *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti* (n 14) 120.

32 Benzer şekilde Kalafatoğlu (n 2) 313.

33 Del Duca, Rule and Rogers (n 14) 5.

34 Kalafatoğlu (n 2) 315.

c. Devlet Mahkemelerinin Yapısının Uluslararası Karakterli Uyuşmazlıkların Çözümü İçin Uygun Olmaması

Mevcut düzene getirilen bir diğer eleştiri ise devlet mahkemelerinin genel anlamıyla uluslararası karakterli uyuşmazlıkların çözümü için uygun bir yapıya sahip olmadığı yönündedir.³⁵ Zira milli mahkemelerin ve bu mahkemelerde hukuk yargılaması faaliyetini yürüten hakimlerin bağlı oldukları devletin politikalarının etkisi altında oldukları yönünde yerleşik bir anlayış bulunmaktadır. Bu anlayış devlet mahkemelerinin yabancılık unsuru içeren sözleşmelerden kaynaklı uyuşmazlıklarda kendi vatandaşı olmayan gerçek kişiler ve yine aynı devlet sınırları içerisinde kurulu olmayan tüzel kişiler bakımından uyuşmazlığın çözümü sırasında tarafsızlığı sağlayamayacakları yönündeki endişeleri de beraberinde getirmektedir.³⁶

Bahsi geçen endişelerin yanı sıra günümüzde birçok devlet mahkemesinin ağır iş yükü dolayısıyla çok yavaş işlediği de öğreti ve uygulamada sıkça dile getirilen bir gerçektir.³⁷ Üstelik devlet yargılamasının usul kuralları ile sıkı sıkıya bağlı olması devlet yargılaması sürecini daha da yavaşlatmaktadır. Bu nedenle yetkili mahkemenin sorunsuz bir şekilde tespiti halinde dahi uyuşmazlıkların devlet mahkemeleri nezdinde çözüme ulaştırılması çok uzun bir zamana yayılabilmektedir. Devlet yargılaması vasıtasıyla özellikle milletlerarası uyuşmazlıkların çözümü uzun bir süreci gerektirmektedir.³⁸ Yoğun iş yükü gibi çeşitli nedenleri olsa da nihayetinde hukuk yargılamasının hızlı ve etkin bir şekilde çalışmıyor oluşu ticaret hayatının gerekleriyle de örtüşmemektedir.³⁹ Üstelik adaletin gecikmesi kişilerin devlete olan güvenini zedelemekte ve usul ekonomisi ilkesine de zarar vermektedir.⁴⁰

Öte yandan yargılama sürecinin uzaması tarafların hâlihazırda katlanmak zorunda kalacakları masrafları da arttırmaktadır. Bu kapsamda tüketiciler bakımından taraf oldukları bir uyuşmazlığın çözümlenmesi için uzun yıllar süren ve ciddi masraflara sebep olan devlet yargılaması faaliyetlerine katlanmalarını beklemek çok da makul değildir. Özellikle elektronik tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların parasal değerinin genellikle çok düşük olduğu düşünüldüğünde taraflar çok uzun sürecek ve bu doğrultuda ciddi masraflara sebep olacak düşük değerli uyuşmazlıklar bakımından tabiri caiz ise astarı yüzünden pahalıya gelecek düşüncesiyle devlet yargılaması yoluyla haklarını aramaktan imtina etmektedirler.⁴¹ Bir diğer ifade ile devlet yargılamasının çok uzun sürmesi ve uyuşmazlık değerinin düşük olması,

35 UNCTAD (n 2) 10.

36 Şanlı (n 22) 73.

37 Türk mahkemelerinin en büyük problemlerinden birinin aşırı iş yükleri olduğu yönünde Mustafa Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü* (1st edn, Yaklaşım 2004) 347.

38 Armağan Ebru Bozkurt Yüksel, 'Fikri Mülkiyet Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk' (2011) 10(2) İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 191.

39 Yeşilirmak (n 11) 2; Karim Benyekhlef and Fabien Gelinat, 'Online Dispute Resolution' (2005) 10(2) Lex Electronica 43.

40 Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü* (n 37) 347.

41 Katsh (n 11) 6; UNCTAD (n 2) 10; Del Duca, Rule and Rogers (n 14) 4; Bu halde tüketicinin muhtemelen hakkını aramaktan vazgeçeceği yönünde Kalafatoğlu (n 2) 314.

tarafının ve özellikle zayıf konumda olan tüketicilerin söz konusu uyuşmazlık bakımından devlet yargılamasına başvurmalarına engel olmaktadır.⁴²

d. Uygulanacak Hukuk Meselesi

Değerlendirilmesi gereken bir diğer mesele ise yabancılik unsuru içeren elektronik sözleşmelere hangi hukukun uygulanacağına ilişkindir. Zira milletlerarası yetkili mahkemenin tespiti ile birlikte uyuşmazlığın esasın uygulanacak hukuk da duruma göre değişiklik gösterebilecektir.⁴³ Öğretide internetin sağlamış olduğu imkanlarla coğrafi sınırları olmayan bir alan yaratıldığından bahisle mevcut kanunlar ihtilafı kurallarının internet üzerinden yürütülen yabancılik unsuru içeren sözleşmelere ve bu sözleşmelerden doğan uyuşmazlıklara uygulanmasının uygun olmadığını savunan yazarlar mevcuttur.⁴⁴ Buna göre elektronik ortamda kurulan sözleşmelerin niteliği gereği bunlara alışılacagelmiş bağlama kurallarının uygulanması uygun düşmemektedir. Bu nedenle bu tarz çevrimiçi ortamda kurulan sözleşmelere bunların niteliklerine uygun, ortak bir kurallar bütünüün uygulanmasının gerektiği belirtilmektedir.⁴⁵ Zira iç hukuk ilişkilerinde uygulanan kurallar, yabancı unsurlu uyuşmazlıkların yapısına uygun düşmemekle birlikte farklı hukuk düzenlerinde mukim taraflar nezdinde uygulanacak hukuk kuralları bakımından da ayrıca bir belirsizlik yaratmaktadır. Uluslararası nitelikteki uyuşmazlıklar için öngörülen bu kurallar bütünü için doktrinde farklı adlandırmalar mevcut olsa da⁴⁶ elektronik ticaret alanındaki *lex mercatoria*⁴⁷ niteliğini haiz bu kurallar bütünü genel olarak *lex electronica* olarak ifade edilmekte ve *lex electronica* ile elektronik ticaretin kendine özgü yapısına uygun kuralların oluşturulması amaçlanmaktadır.⁴⁸ Elektronik ticaret faaliyetinde bulunan kimselerin bu faaliyetler sırasında karşılaşmış oldukları uyuşmazlıkları çözerken kullanmış oldukları kurallar, yöntemler ve uluslararası kuruluşlar tarafından elektronik ticaret için getirilen kural ve ilkeler *lex electronicanın* kaynaklarını oluşturmaktadır.⁴⁹ Ancak *lex electronicanın* belirli bir alanda akdedilen sözleşmeler bakımından kurallar

42 Özdemir Kocasakal, Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti (n 14) 208; Cortes (n 24) 34.

43 Kalafatoğlu (n 2) 315.

44 Banu Şit, 'İnternet ve Milletlerarası Yetki' in Osman Berat Gürzumur (ed), *Doç. Dr. Haluk Konuralp'a Armağan C.III* (1st edn, Yetkin 2009) 924; Fügen Sargin, 'İnternet Aracılığıyla Gerçekleşen Marka İhlalleri Hakkında Milletlerarası Yetkiyi Haiz Mahkemeler ve Uygulanacak Hukuk' (1st edn, Yetkin 2005) 34; Ethan Katsh, Janet Rifkin and Alan Gaitenby, 'E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of "eBay Law"' (2000) 15(3) Ohio State Journal on Dispute Resolution 726.

45 Özdemir Kocasakal, Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti (n 14) 123.

46 Öğretide bu kurallar bütünüünü ifade etmek üzere *lex electronica*, *lex mercatoria electronica*, *cyber-lex*, *net lex*, *netiquette* gibi kavramlar türetilmiştir.

47 *Lex mercatoria* ve milletlerarası ticari sözleşmelerde uygulaması hakkında daha detaylı bilgi için Musa Aygül, 'Milletlerarası Ticari Sözleşmelerde Lex Mercatoria'nın Uygulanması' (2004) 12(3-4) Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 45-85; Lex Mercatoria'nın Türk tahkim hukukundaki yeri ile ilgili daha detaylı bilgi için F. İtr Bingöl, 'Lex Mercatoria ve Türk Tahkim Hukuku'ndaki Yeri' (2017) 19 (Özel Sayı) Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 1953,1969.

48 Kalafatoğlu (n 2) 315.

49 Bu yönde ve daha detaylı bilgi için Özdemir Kocasakal, *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti* (n 14) 168; Gamze Turan, 'Elektronik Sözleşmeler ve Elektronik Sözleşmelere Uygulanacak Hukukun Tespiti' (2008) 77 Türkiye Barolar Birliği Dergisi 115.

getirdiği ve bu nedenle elektronik sözleşmelerden kaynaklanan uyuşmazlıkların tümüne uygulanabilir nitelikte olmadığı için bu yöndeki ihtiyacın *lex electronicanın* kapsamı dışında kalan elektronik sözleşmeler bakımından devam ettiği de öğretilere dile getirilmektedir.⁵⁰

Tüm bu değerlendirmeler ışığında denilebilir ki elektronik tüketici sözleşmelerinden kaynaklı uyuşmazlıkların çözümünde devlet mahkemeleri uyuşmazlık tarafları için makul bir seçenek olarak karşımıza çıkmamaktadır. Devlet yargılaması, hem yapısal nedenlerle hem de karşılaşılan yetki, masraf ve hız problemleri nedeniyle her geçen gün gelişmeye devam eden elektronik ticaretten kaynaklı uyuşmazlıkların çözümünde yetersiz kalmaya başlamıştır.

2. Elektronik Tüketici Sözleşmelerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Geleneksel Alternatif Çözüm Yöntemleri⁵¹ ve Karşılaşılan Sorunlar

Devlet yargılaması günümüzde hala en çok tercih edilen çözüm yolu olsa da uyuşmazlıkların çözümünde başvurulabilecek yegâne yöntem değildir. Üstelik belirttiği üzere geleneksel devlet yargılaması elektronik ticaretten kaynaklı uyuşmazlıkların çözümünde yetersiz kalmaktadır. Hem uluslararası ticaretten kaynaklı uyuşmazlıkların çözümünde başvurulabilecek uluslararası bir mahkemenin yokluğu hem de devlet yargılamasının elektronik ticaretten kaynaklı tüketici uyuşmazlıklarının yapısına uygun olmaması devlet yargılamasına alternatif çözüm yöntemlerine olan ilgiyi de artırmıştır.

Aslında müzakere, arabuluculuk ve tahkim gibi mahkeme dışı uyuşmazlık çözüm yöntemleri var olan düzene yeni bir müessese değildir. Ancak son yıllarda uyuşmazlıkların çözümüne ilişkin olarak artan ve değişen ihtiyaçlar sebebiyle tekrardan gündeme gelmiştir.⁵² Mahkeme dışı uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin devlet

50 *Lex electronicanın* belirli elektronik sözleşmeler kapsamında kurallar getirdiği ve bu nedenle elektronik sözleşmelerden kaynaklanan uyuşmazlıkların tümüne uygulanabilir nitelikte olmadığı, ayrıca *lex electronicanın* kapsamı dışında kalan elektronik sözleşmeler bakımından bu yöndeki ihtiyacın devam ettiği yönünde Turan (n 49) 115.

51 Tahkim müessesesinin gerçekten yargılamaya alternatif bir çözüm yolu olup olmadığı hususu öğretilere tartışmalı olmakla birlikte kanaatimce tahkim, karakteristik özellikleri bakımından diğer mahkeme dışı alternatif çözüm yollarından ayrılıyor olsa bile yine de devlet yargılamasına alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından birisidir. Bu nedenle bu çalışmada da alternatif uyuşmazlık çözüm yolları kapsamında değerlendirme konusu yapılmıştır.

52 Mustafa Özbek, 'Avrupa Birliğinde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü' (2007) (68) Türkiye Barolar Birliği Dergisi 268; Mustafa Özbek, 'Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına Genel Bir Bakış' (2004) 1(1) Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 262; Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin Anglosakson temelli bir müessese olduğu yönünde Tanrıver, 'Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk' (n 21) 151; Tanrıver, 'Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları: Arabuluculuk Kurumuna Hukuki ve Sosyolojik Bir Bakış' (n 21) 822; Muhammed Özekes, 'Uyuşmazlık Çözüm Yolları İçinde Arabuluculuk ve Bir Düzenleme Önerisi' (2006) 7 Hukuki Perspektifler Dergisi 42; Yine aynı yönde İlker Koçyiğit and Alper Bulur, *Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk* (1st edn, Adalet Bakanlığı 2019) 4; Alternatif uyuşmazlık çözümünün, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki geçmişinin 1960'lı yıllara dayandığı ancak bu alandaki asıl gelişmelerin 1980'li yıllarda sağlandığı ve alternatif uyuşmazlık çözümünün geçmişinin Avustralya'da 1985'lere dayanırken İngiltere'deki geçmişinin daha yeni olduğu yönünde Gülgün İldir, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü - Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler* (1st edn, Seçkin 2003) 31, 38ff; Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin tarihi gelişimi hakkında daha detaylı bilgi için İbrahim Özbay, 'Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri' (2006) 10(3-4) Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 461ff; Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin ticaret alanında 1920'lerden bu yana var olduğu yönünde Arthur M. Monty Ahalt, 'What You Should Know About Online Dispute Resolution' (2009) 20 Practical Litigator 21.

yargılamasına kıyasla taraflara sağlamış olduğu pek çok avantaj bulunmaktadır. Yine de yabancı unsurlu elektronik tüketici uyuşmazlıklarının genellikle düşük değerli uyuşmazlıklar olduğu göz önüne alındığında mahkeme dışı bu uyuşmazlık yöntemleri de masraflar ve hız yönünden bekleneni sağlayamamaktadır.⁵³ Uyuşmazlıklar yabancı unsurlu olduğunda ortak yer taraflardan birinin yerleşim yeri olarak belirlense dahi diğer tarafın katlanması gereken ulaşım, konaklama gibi masraflar da söz konusu olmaktadır. Üstelik tarafsız üçüncü kişilerin genellikle bir ücret karşılığında bu işi yaptığı düşünüldüğünde süreç boyunca tarafların göze almaları gereken masraflar katlanmaktadır. Elektronik ticaretten kaynaklanan ve genellikle düşük değerli olan bu tarz uyuşmazlıklar bakımından göze alınması gereken bu masraflar da tarafların haklarını aramalarının önünde bir engel teşkil etmektedir. Bu nedenle adalete erişim gecikmekte ve özellikle elektronik tüketici uyuşmazlıkları bakımından zaten zayıf konumda olan tüketici daha da mağdur olmakta, çoğu zaman hakkını aramaktan vazgeçmektedir.

Yukarıda bahsi geçen sorunlar nedeniyle elektronik ticaretten kaynaklı ve özellikle tüketicilerin taraf olduğu işlemlerden kaynaklanan uyuşmazlıklar bakımından devlet yargılamasına ve mahkeme dışı çözüm yöntemlerine alternatif çözüm yöntemleri arayışı mevcuttur. Zira teknolojinin hızlı değişimi ile elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıklardaki artış ve bu uyuşmazlıkların kendilerine özgü özellikleri göz önüne alındığında tıpkı devlet yargılaması gibi mahkeme dışı bu çözüm yöntemleri de her geçen gün değişen ihtiyaçlara cevap vermekte yetersiz kalmaya başlamıştır. Şu an için milletlerarası hukuk düzeni bakımından adil, etkili ve öngörülebilirliği sağlayan bir uyuşmazlık çözüm aracının bulunmaması büyük bir problemdir.⁵⁴

Bu kapsamda tüketici nezdinde güvenin oluşturulabilmesi için öncelikli olarak öngörülebilirliğin sağlanması, elektronik tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıkların çözümü için milletlerarası düzende bu tarz uyuşmazlıkların yapısına uygun bir çözüm yönteminin geliştirilmesi ve kullanımının yaygınlaştırılması gerekmektedir.⁵⁵ İşte, çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerine alternatif olarak gelişen teknolojik imkanlarla birlikte değişen ihtiyaçların ve arayışların sonucu olarak uyuşmazlıkların çözümünde de teknolojinin nimetlerinden yararlanma fikri ile beraber hukuk düzeninde yerini almaya başlamıştır.

53 Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin genellikle düşük değerli elektronik tüketici uyuşmazlıkları bakımından pahalı bir yöntem olarak değerlendirilebileceği yönünde Özdemir Kocasakal, *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti* (n 14) 208; Kalafatoğlu (n 2) 317.

54 Stewart and Matthews (n 22) 1111.

55 Bu yönde ibid 1111.

III. Elektronik Tüketici Sözleşmelerinden Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümünde Elektronik Tahkim

1. Çevrimiçi Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri

a. Genel Olarak

Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, devlet yargılaması ve geleneksel alternatif çözüm yöntemlerine alternatif olarak her iki uyuşmazlık çözüm anlayışından farklı bir biçimde teknolojinin ve internetin yardımıyla elektronik ticaretin gereksinimlerine göre şekillenmiş, zaman ve masraftan tasarruf sağlayan çözüm yöntemleridir.⁵⁶ Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, internetin sağlamış olduğu kolaylığın kullanılması suretiyle, uyuşmazlıkların istenilen yerde ve zamanda, istenilen şekilde ve tarafların fiziki olarak bir araya gelmelerine gerek olmaksızın çözümlenmesi sürecini ifade etmektedir.⁵⁷

Öğretide çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözümü fikrinin, internet ortamında yürütülen çevrimiçi faaliyetlerin kapsamı arttıkça uyuşmazlıkların çoğalacağı bilinciyle ortaya çıktığı belirtilmektedir. Zira internet aslında kullanıcıların coğrafi sınırlamalarla bağlı olmaksızın farklı yetki alanlarında daha fazla sözleşmesel ilişkiye girmesine vesile olmaktadır.⁵⁸ Bu kapsamda çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin kökenlerinin basit bir öngörüye dayandığı söylenebilir. Uluslararası çevrimiçi işlem hacmi arttıkça bu işlemlerden kaynaklı çevrimiçi uyuşmazlıklar da o ölçüde artmaktadır. Bu nedenle elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümü için bu uyuşmazlıkların yapısına uygun çözüm yöntemlerine ihtiyaç bulunmaktadır.⁵⁹

Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, geniş bir yelpazedeki yaklaşımları ve yöntemleri kapsamaktadır. Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bazıları tamamen otomatik olarak yürütülen bazıları ise tarafsız bir üçüncü kişinin müdahalesini içeren bir dizi prosedürü ifade etmektedir.⁶⁰ Çevrimiçi alternatif

56 Armağan Ebru Bozkurt Yüksel, 'Elektronik Ticarete Elektronik Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Süreci' (2008) (123) *Mevzuat Dergisi* 1.

57 Brannigan (n 18) 6901; İnan Uluç, 'Online Uyuşmazlık Çözümü' *Prof. Dr. Ramazan Arslan'a Armağan 2. Cilt*, (1st edn, Yetkin 2015) 1614; Suzanne Van Arsdale, 'User Protections in Online Dispute Resolution' (2015) 21 *Harvard Negotiation Law Review* 110; Benzer bir tanım için Ahalit (n 52) 22; Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin bilişim araçları vasıtasıyla yürütülen alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri olduğu yönünde UNCTAD, *E-Commerce and Development Report 2003*, Chapter 7 'Online dispute resolution: E-Commerce and beyond' (United Nations, New York and Geneva, 2003) 177; Başka bir tanıma göre çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, uyuşmazlık çözme becerileri ve kaynaklarının bir ağ üzerinden uygulanması sureti ile uyuşmazlıkların çözüme ulaştırılması sürecini ifade etmektedir. Bu yönde ayrıca Katsh (n 11) 6; Ercan (n 20) 8; Julia Hörmle, 'Online Dispute Resolution - The Emperor's New Clothes? Benefits and Pitfalls of Online Dispute Resolution and its Application to Commercial Arbitration' (Egov.ufsc.br, 2007) <<https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/18561-18562-1-PB.pdf>> Erişim Tarihi 1 May 2021 2; Philippe (n 9) 168; Benzer bir tanım için UNCTAD (n 2) 10.

58 Koulu (n 12) 41.

59 Benzer şekilde UNCTAD (n 2) 15.

60 Rafal Morek, 'Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology' (Studylib.net, 2005) <<http://studylib.net/doc/5911383/regulation-of-online-dispute-resolution-#>> Erişim Tarihi 17 February 2021.

uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile kastedilen üç temel uyuşmazlık çözüm yöntemi bulunmaktadır: Elektronik müzakere, elektronik arabuluculuk ve bu çalışmanın odak noktasını oluşturan elektronik tahkim.

b. Çevrimiçi Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinin Öne Çıkan Özellikleri

Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini diğer uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden ayıran en önemli özellikleri elektronik ortamda internet teknolojisine bağlı olarak gerçekleştirilmeleridir.⁶¹ Bu demek değildir ki geleneksel anlamda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde internet ve teknolojinin nimetlerinden hiç faydalanılmamaktadır. Tarafların veya temsilcilerinin fiziki olarak bir araya gelmeleri suretiyle yürütülen geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde de çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde olduğu gibi internet teknolojilerinden yararlanmak mümkündür. Hatta artık günümüzde devlet yargılamasındaki uyuşmazlıklarda bile gelişen teknolojinin nimetlerinden faydalanılmakta ve duruşmalar elektronik olarak yürütülebilmektedir. Burada çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin geleneksel çözüm yöntemlerinden ayrılmasına sebep olan unsur tüm sürecin elektronik ortamda yürütülmesidir. Bir diğer ifade ile, internet temelli araçlar geleneksel devlet yargılamasında ve geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde en azından şu an için yardımcı kaynaklar arasında iken çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin en esaslı unsurunu oluşturmaktadırlar.⁶²

Geleneksel devlet yargılamasından farklı olarak çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden ayrı düşünmek mümkün değildir.⁶³ Çünkü her iki alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi de aslında gönüllülük esası, irade serbestisi, gizlilik gibi aynı temel ve prensipler üzerine kurulmuştur. Bu iki alternatif uyuşmazlık çözüm sisteminin farklılaştığı nokta çözüme ulaşmada kullanılan usulde yatmaktadır.⁶⁴ Geleneksel olarak nitelendirdiğimiz müzakere, arabuluculuk gibi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde tarafların bir araya gelerek yüz yüze görüşmeler yapması esas iken çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde tüm süreç elektronik ortamda cereyan etmektedir. Aslında çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin, mevcut yöntemlerin bir rakibi veya alternatifini olarak görülmemesi gerekir. Zira alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, uyuşmazlık çözümünü mahkeme koridorları dışına taşımış, uyuşmazlık taraflarına çok daha esnek bir çözüm yöntemi sunmuştur. Çevrimiçi alternatif

61 *ibid* 6; Hörnle (n 57) 2; Arsdale (n 57) 109; Mireze Philippe, 'ODR Redress System for Consumer Disputes – Clarifications, UNCITRAL Works & EU Regulation on ODR' (2014) 1(1) International Journal of Online Dispute Resolution 57; Benzer yönde bir tanım için Daniel Rainey, 'Third Party Ethics in the Age of the Fourth Party' (2014) 1(1) International Journal of Online Dispute Resolution 40.

62 Elektronik tahkim ile elektronik araçların kullanıldığı geleneksel tahkim sürecinin farklı olduğu yönünde ayrıca (n 141).

63 Hörnle (n 57) 1; Brannigan (n 18) 6905; Uluç (n 57) 1615.

64 Uluç (n 57) 1615; Arsdale (n 57) 111.

uyuşmazlık yöntemleri ise bunun da ötesine geçmektedir.

Genel olarak ifade edildiği üzere geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri güçlerini yüz yüze iletişim tekniklerinden almakta olsa da çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile amaçlanan da ihtiyaçlar doğrultusunda teknolojinin avantajlarını kullanarak ve var olan tekniklerin üzerine eklemeler yaparak yeni bir yol oluşturmaktadır.⁶⁵ Elektronik iletişim vasıtaları bilgilerin hızlı bir şekilde aktarılmasını sağlamakta ve taraflar arasındaki iletişimi hızlandırmaktadır.⁶⁶ Bu kapsamda çevrimiçi alternatif çözüm yöntemlerinin yüz yüze iletişimin sağlamış olduğu etkileşimi sağlayıp sağlayamayacağı tartışmalı olsa da yüz yüze iletişim eksikliğinden kaynaklı sorunların video konferans gibi olanakların kullanımının artırılması ve bu olanakların geliştirilmesi yoluyla taraflar arasındaki etkileşim oranının artırılması mümkündür.⁶⁷ Şu an için yüz yüze iletişim yerine kullanılacak alternatiflerin video konferans gibi elektronik ortamlarla kısıtlı olması bunun gelecekte de böyle olacağı anlamına gelmemektedir. Günümüzde bile çalışmalara konu olan ve hayata geçirilmeye çalışılan sanal gerçeklik ve hologram çalışmaları da bunun için bir gösterge kabul edilebilir. Kanaatimce günden güne gelişmeye devam eden teknoloji sayesinde taraflar arasındaki iletişimi ve dolayısıyla etkileşimi arttıracak yeni teknikler geliştirilerek bu soruna çözüm bulunabilir durumdadır.⁶⁸

c. Çevrimiçi Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinin Hangi Uyuşmazlıklar Bakımından Uygulanabilir Olduğu Meselesi

Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin tanımı konusunda doktrinde birbiri ile aşağı yukarı örtüşen anlayışlar söz konusu olsa da bu çözüm yöntemlerinin hangi uyuşmazlıklar bakımından uygulanabilir olduğu yönünde bugün için uluslararası anlamda ortak bir düzenleme söz konusu değildir.⁶⁹

İlk ortaya çıktığı zamanlarda çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin yalnızca elektronik ve düşük değerli uyuşmazlıklar bakımından uygulanabilir olduğu yönünde yanlış bir anlayış mevcuttu ve bu yöntemler ağırlıklı olarak elektronik ticaretten kaynaklanan tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde kullanılmaktaydı.⁷⁰ Zira

65 Katsh (n 11) 6.

66 Katsh, Rifkin and Gaitenby (n 44) 719; Benyekhlef and Gelinas (n 39) 87.

67 Katsh, Rifkin and Gaitenby (n 44) 718; Brannigan (n 18) 6913; Benyekhlef and Gelinas (n 39) 129; Arno R. Lodder and John Zeleznikov, 'Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support Systems in a Three-Step Model' (2005) 10 Harvard Negotiation Law Review 297; Video konferans gibi teknolojilerin yüz yüze iletişimin yerini dolduramayacağı yönünde Cortes (n 24) 58 fn 36; Elektronik iletişim vasıtalarının tarafların ve bağımsız konumdaki arabulucu, hakem gibi üçüncü kişilerin taraflarla olan etkileşimini kısıtladığı ve video konferans olanağının yüz yüze etkileşim eksikliğini tam olarak gidermediği yönünde Richard Michael Victorio, 'Internet Dispute Resolution (iDR): Bringing ADR into the 21st Century' (2001) 1(2) Pepperdine Dispute Resolution Law Journal 292-293.

68 Benzer şekilde Seda Özümücü, 'Dünyada ve Ülkemizde Online Uyuşmazlık Çözümleri Bağlamında Online Tahkim ve Uygulamaları' (2020) 78(2) İstanbul Hukuk Mecmuası 451.

69 Uluç (n 57) 1615.

70 Serkan Kaya, *Consumer Dispute Resolution in the Digital Age: Online Dispute Resolution* (1st edn, On İki Levha 2020) 15; UNCTAD (n 57) 182; Morek (n 60) 8.

genellikle fiziki olarak farklı yerlerde bulunan taraflar arasındaki elektronik tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için aynı şekilde internet ortamının kullanılmasının mantıklı olduğu düşüncesi hakimdir.⁷¹ Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin kullanımı elektronik tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan anlaşmazlıklar ile sınırlı olmamakla birlikte, bu anlaşmazlıklar için özellikle uygun kabul edilmekteydi.⁷² Her ne kadar çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bir süre için elektronik tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için başvurulan bir yöntem olmaya devam etse de gün geçtikçe kullanım alanı genişlemiştir.⁷³ Zamanla çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin çevrimiçi ortamda ortaya çıkan birçok uyuşmazlığın çözümünde kullanılabilecek bir yöntem olabileceği konusunda uluslararası alanda bir fikir birliği oluşmuştur.⁷⁴ Zamanla ister elektronik ticaretten kaynaklansın ister geleneksel yollarla internet yardımı olmadan gerçekleştirilen hukuki işlemlerden kaynaklansın uyuşmazlıkların çözümünde uygun düştüğü ölçüde çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin kullanılabileceği anlayışı gelişmiştir.⁷⁵

Günümüzde çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri elektronik ticaretten kaynaklı uyuşmazlıkların yanı sıra genel olarak düşük değerli tüketici uyuşmazlıklarından, yüksek değerli ticari anlaşmazlıklara kadar pek çok uyuşmazlık için kullanılabilir. ⁷⁶Bu kapsamda genel bir değerlendirme yapıldığında denilebilir ki elektronik ticaretin artmasıyla beraber elektronik ticaretten kaynaklanan elektronik uyuşmazlıklar da artarken bu doğrultuda çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin uygulanabileceği uyuşmazlıkların kapsamı da genişlemektedir.⁷⁷ Ancak çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvuru için uyuşmazlığın elektronik ticaretten kaynaklanması yönünde bir zorunluluk da bulunmamaktadır.⁷⁸

Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, özellikle elektronik sözleşmelerden doğan uyuşmazlıkların çözümünde taraflara yeni bir alternatif sunmaktadır. Mevcut düzende elektronik ortamda kurulan özellikle yabancılik unsuru içeren sözleşmeler bakımından geleneksel çözüm yöntemlerinin yetersiz kalması ve elektronik sözleşmelerden kaynaklı uyuşmazlıkların yapısına uygun olmaması sebebiyle çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yolları kullanımı tavsiye ve teşvik edilmektedir.⁷⁹

71 Cortes (n 24) 33; Hörmle (n 57) 2.

72 Cortes (n 24) 33.

73 UNCTAD (n 57) 182.

74 Morek (n 60) 11.

75 Joseph W. Goodman, 'The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber - Mediation Websites', (2003) 2(1) Duke Law & Technology Review 1; Hörmle (n 57) 2; Morek (n 60) 8; Brannigan (n 18) 6902.

76 James C. Melamed, 'Online Dispute Resolution', *2019 Handbook on Dispute Resolution* (Oregon State Bar, 2019) ch 41 3; Genellikle tüketici, aile, iş ve ticaret hukukundan kaynaklanan uyuşmazlıklar bakımından uygulama alanı bulduğu yönünde Kaya (n 70) 15.

77 Bu doğrultuda Esther van den Heuvel, 'Online Dispute Resolution as a Solution to Cross-border E-disputes: An Introduction to ODR' 13 <<https://www.oecd.org/digit/al/consumer/1878940.pdf>> Erişim Tarihi 22 April 2021.

78 Lodder and Zeleznikov (n 67) 300; UNCTAD (n 57) 177.

79 Kalafatoğlu (n 2) 306.

Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin elektronik tüketici uyuşmazlıkları bakımından uygulaması için verilebilecek örneklerden biri 2016 yılında bu alandaki uzun soluklu çalışmaların ardından Avrupa Komisyonu⁸⁰ (*European Commission*) tarafından elektronik tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarının çözümünde kullanılmak üzere faaliyete geçirilen Avrupa Birliği Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Platformu'dur.⁸¹ Bu bölgesel platform Avrupa Birliği'nin tüm resmi dillerinde çevrimiçi olarak hizmet sunacak şekilde tüketicilerin muhtemel bir uyuşmazlık halinde çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yollarına ilk başvuru noktası olarak kullanıcı dostu ve etkileşimli bir internet sitesi olarak tasarlanmıştır.⁸² 2016 yılında faaliyete alınan ve çok aşamalı bu sistemde özetle tarafların öncelikli olarak uyuşmazlık hakkında kendi aralarında uzlaşmaları, uzlaşamamaları halinde iste platform üzerinden elektronik şikayet dilekçesi oluşturmaları gerekmektedir.⁸³ Bundan sonraki aşamada ise tarafların alternatif uyuşmazlık çözüm sağlayıcısı üzerinde anlaşmaları beklenmektedir. Akabinde uyuşmazlığın, üzerinde mutabakata varılan ve platform üzerinden elektronik olarak uyuşmazlığın iletildiği alternatif uyuşmazlık çözüm sağlayıcısı vasıtasıyla en geç 90 gün içerisinde çözüme ulaştırılması ön görülmektedir.⁸⁴ Bu platform ile amaçlanan tüketicilerin ve tacirlerin çevrimiçi ve düşük değerli mal ve hizmet sözleşmelerinden doğan anlaşmazlıklarının basit ve hızlı bir şekilde çözüme ulaştırılmasıdır. Bölgesel olarak faaliyete geçirilen platform üzerinden hizmet veren çözüm sağlayıcılarının anlaşmazlık hakkında bağlayıcı bir karar verip veremeyeceği meselesi ile tarafsız çözüm sağlayıcılarının üstleneceği arabulucu rolü ile ilgili detaylar hakkında düzenlemeler ise üye devletlerin iç hukuklarına bırakılmıştır.⁸⁵ Bu platform sayesinde Avrupa Birliği'nde yerleşik tüketiciler ve tacirler elektronik ticaretten kaynaklanan anlaşmazlıkları farklı çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm sağlayıcılarının

80 Avrupa Komisyonu, Avrupa Birliği içerisinde üye devletlerden bağımsız bir şekilde birliğin çıkarlarını gözetecek şekilde konumlandırılmış bütünleştirici kurumlarından bir tanesidir.

81 Dayanak mevzuat metinleri için Council Directive 2013/11/EU of 21 May 2013 on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC [2002], OJ L 165/63; Council Regulation (EU) No 524/2013 of 21 May 2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC [2013], OJ L 165/1; Ayrıca Ivana Markovinovic Zunko, 'Implementation of the ODR (Online Dispute Resolution) Platform According to the Regulation (EU) No 524/2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes' (16th International Scientific Conference on Economic and Social Development – The Legal Challenges of Modern World, Split, September 2016) 270; Söz konusu sistemin Amazon, e-Bay ve Alibaba gibi dünya üzerindeki elektronik ticaret liderlerinin kendi iç şikayet prosedürleri ile beraber yürütülecek şekilde tasarlandığı yönünde Andrew Goodman, *Arabuluculuğa Hazırlanmak – Arabuluculuktan Yararlanacaklar için Rehber*, (1st edn, Mediation Publishing 2017) 11; Uygulamanın ilk yılında 24.000'den fazla tüketici şikayet başvurusu alındığı ve uyuşmazlıkların çoğunun dış giyim, uçak bileti ve bilgi teknolojileri ürünlerinden kaynaklandığı yönünde Commission, 'Buying online and solving disputes online: 24.000 consumers used new European platform in first year' (Press release, 24 March 2017) IP/17/727.

82 Kalafatoğlu (n 2) 332.

83 Council Regulation (EU) No 524/2013 of 21 May 2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC [2013], OJ L 165/1, art 8.

84 Council Regulation (EU) No 524/2013 of 21 May 2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC [2013], OJ L 165/1, arts 9-10; Council Directive 2013/11/EU of 21 May 2013 on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC [2002], OJ L 165/63, art 8/e.

85 Kalafatoğlu (n 2) 333; Council Directive 2013/11/EU of 21 May 2013 on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC [2002], OJ L 165/63, arts 9-10.

bulunduğu bir sisteme elektronik ortamda taşıma imkânına kavuşmuşlardır.⁸⁶ Avrupa Birliği'nin çevrimiçi alternatif çözüm yollarını desteklemesinin nedeni olarak bu yöntemlerin iyi bir şekilde işleminin mal ve hizmetlerin alıcısı konumunda olan tüketicileri birlik içerisindeki diğer tacirlerden elektronik olarak alışveriş yapmaya ve herhangi bir problemle karşılaştıkları hallerde çözüm aramaya teşvik edecek olması gösterilmektedir.⁸⁷

2. Elektronik Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişli Olup Olmadığı Meselesi

Herhangi bir uyuşmazlık bakımından tahkim yargılamasına başvurulabilmesi için taraf iradelerinin yanı sıra söz konusu uyuşmazlığın tahkime elverişli olması gerekmektedir. Bu doğrultuda elektronik tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların da tahkim yoluyla çözüme ulaştırılabilmesi için öncelikli olarak tahkime elverişli olup olmadıklarının tespiti gerekir.

Genel olarak objektif tahkime elverişlilikte tarafların iradelerine bağlı olmayan uyuşmazlıklar sınır olarak belirlenmiştir.⁸⁸ Ancak bu alanda karşılaştırmalı hukuk düzeninde yeknesaklığı sağlayacak herhangi bir uluslararası düzenleme bulunmamaktadır.⁸⁹ UNCITRAL Model Kanunu da objektif tahkime elverişlilik meselesi ile ilgili bir tanım getirmemiş ve her devlete tahkime elverişli meseleleri kendi iç hukuklarında düzenleme yetkisi vermiştir (m.1/5).⁹⁰ Objektif tahkime elverişliliğin taraflar arasındaki tahkim anlaşmasının bir şartı olup olmadığı meselesi de öğretide tartışmalıdır.⁹¹ Akıncı'ya göre tahkime elverişlilik ile tahkim anlaşmasının geçerliliği farklı meseleler iken bir başka görüşe göre ise tahkime elverişlilik meselesi tahkim anlaşmasının geçerliliğini etkileyen bir husus olup bu kapsamda tahkime elverişli olmayan bir konu hakkında taraflar arasında tahkim anlaşması veya şartının

86 Goodman (n 81) 29.

87 Commission 'A step forward for EU Consumers: Questions & Answers on Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution' (Memo, 12 March 2013) MEMO/13/193, 1.

88 Armağan Ebru Bozkurt Yüksel, 'Patent Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları' (Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi 2008) 119; Burak Huysal, *Milletlerarası Ticari Tahkimde Tahkime Elverişlilik* (1st edn, Vedat 2010) 12; Ayrıca tahkime elverişliliğin konu ve ehliyet bakımından olmak üzere kendi içinde objektif ve subjektif tahkime elverişlilik olarak ikiye ayrıldığı yönünde Nevhis Deren Yıldırım, 'Tahkim ve Objektif Açından Tahkime Elverişlilik' *Prof. Dr. Yavuz Alangoya için Armağan* (1st edn, Vedat 2007) 51-52; Huysal (n 88) 2; Bu kapsamda bir konunun tahkime elverişli olup olmadığı meselesinin objektif tahkime elverişliliğin konusunu oluştururken, tarafların tahkim anlaşması akdetmeye ehil olup olmadıkları meselesinin subjektif tahkime elverişliliğin konusunu oluşturduğu yönünde Huysal (n 88) 15ff; Gökçe Kurtulan, 'Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği' (2017) (131) Türkiye Barolar Birliği Dergisi 240; Kaya (n 70) 139.

89 Kurtulan (n 88) 240.

90 Deren Yıldırım (n 88) 52; Tahkime elverişlilik konusunda farklı ülkelerin düzenlemeleri hakkında detaylı bilgi için Huysal (n 88) 26ff; Öte yandan yabancılık unsuru taşıyan ve tahkim yerinin Türkiye olarak belirlendiği veya hükümlerinin taraflar ya da hakem kurulunca seçildiği uyuşmazlıklar bakımından uygulama alanı bulan 4686 sayılı Milletlerarası Tahkim Kanunu (RG 5.7.2001/24453) m.15/A/2/a hükmü uyarınca hakem ya da hakem kurulu kararına konu uyuşmazlığın Türk hukukuna göre tahkime elverişli olmaması hakem kararının iptal sebebi olarak sayılmıştır. Ayrıca anılan kanunda Türkiye'de bulunan taşınmaz mallar üzerindeki aynı haklara ilişkin uyuşmazlıkların ve iki tarafın iradesine bağlı olmayan uyuşmazlıkların tahkim yolu ile çözümlenemeyeceği düzenleme konusu yapılmıştır (MTK m.1/4). Bu yönde Ziya Akıncı, *Milletlerarası Tahkim* (1st edn, Vedat 2016) 51,72-73.

91 Kurtulan (n 88) 242.

akdedildiği hallerde söz konusu tahkim anlaşmasının veya şartının geçersiz olduğu kabul edilmektedir.⁹²

Türk hukukunda tüketici ve haliyle elektronik tüketici sözleşmelerinden kaynaklı uyuşmazlıklar bakımından da tahkim yargılamasına başvurulabilmesi için söz konusu uyuşmazlığın tahkime elverişli olması gerekmektedir. Aslında diğer mahkeme dışı uyuşmazlık çözüm yolları gibi tahkim yargılamasının da özellikle uluslararası nitelikli tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için uygun bir yöntem olduğundan bahsedilebilir.⁹³ Ancak taraflarından birinin zayıf konumda olduğu tüketici sözleşmeleri gibi sözleşmeler bakımından tahkime elverişlilik meselesi ayrıca önem arz etmektedir.⁹⁴ Türk milletlerarası tahkim hukukunda zayıf tarafın korunması amacıyla tüketicinin taraf olduğu sözleşmeler bakımından uyuşmazlıkların tahkim yargılaması ile çözüme ulaştırılacağı yönündeki tahkim şartlarının geçersiz olduğu kabul edilmektedir.⁹⁵ Bir görüşe göre zayıf konumdaki tüketicilerin müzakere etmeden kabul etmek zorundaki kaldıkları tahkim şartlarının geçersiz olmasının temelinde tüketicinin mahkemeler tarafından daha iyi korunacağı düşüncesi yatmaktadır.⁹⁶ Bir diğer görüş ise tüketici uyuşmazlıkları bakımından kanunda tüketicilerin başvurmaları gereken zorunlu bir uygulamanın ayrıca düzenlenmiş olduğundan ve tüketicilerin korunması amacının mahkemelerce gerçekleştirilebilecek olduğundan bahisle tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli kabul edilmediğini savunmaktadır.⁹⁷ Bir diğer görüşe göre⁹⁸ ise her durumda uyuşmazlık ortaya çıkmadan tüketicilerin akdemiş oldukları tahkim anlaşmaları haksız şart⁹⁹ denetimine takılacak ve bu nedenle geçersiz sayılacaktır.¹⁰⁰

92 Akıncı, *Milletlerarası Tahkim* (n 90) 114 fn 216; Huysal (n 88) 14; Kaya (n 70) 145.

93 Tüketicilerin ilgili mevzuat hükümleri uyarınca alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvurabileceğini öngören 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (RG 28.11.2013/28835 m.68/5 hükmü doğrultusunda tüketicilerin arabuluculuk yoluna başvurabileceği ve 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun (RG 22.6.2012/28331) üzerinde serbestçe tasarruf edilebilen uyuşmazlıklar bakımından uygulama alanı bulacağına ilişkin düzenlemesi kapsamında tüketici uyuşmazlıkları bakımından arabuluculuk yolu açık tutulmuş olup bu yönde detay bilgi için Kurtulan (n 88) 253-254.

94 Süheyla Balkar Bozkurt, 'Online Tahkim' (2014) (Ocak 2014) Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 487.

95 Akıncı, *Milletlerarası Tahkim* (n 90) 85; Bu yönde detaylı bilgi için Kalafatoğlu (n 2) 320; Tüketici uyuşmazlıkları bakımından arabuluculuk yolunun kanun koyucu tarafından açık tutulmasına rağmen tahkim yolunun zımnen kapatılmış olmasının hukuki olarak izahı bulunmadığı yönünde Kurtulan (n 88) 253.

96 Akıncı, *Milletlerarası Tahkim* (n 90) 85.

97 Huysal (n 88) 129; Benzer şekilde paket-tur sözleşmesinde yer alan tahkim şartının haksız şart niteliğinde olduğu ve yazılmamış sayılması gerektiği yönünde Yargıtay 13 HD, 3492/11120, 25.09.2008; Tüketici hukukunun amacının sadece tüketiciyi değil kamu düzenini de korumak olduğu bu nedenle tüketici uyuşmazlıklarının miktara göre mutlaka tüketici mahkemelerinde veya tüketici hakem heyetinde çözüme kavuşturulması gerektiği yönünde Yargıtay 13 HD, 6195/12026, 20.10.2008; Detay bilgi için ayrıca Seda Özümücü, '6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış' (2014) 16(Özel Sayı: Hakan Pekcantez'e Armağan) Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 833ff.

98 Kurtulan (n 88) 258.

99 Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik (RG 17.6.2014/29033) Ek-1 m.1/n hükmünde hakeme başvuru öngören şartlar doğrudan haksız şart olarak kabul edilmiştir. Anılan düzenlemenin yerindeliği ve temelinde yatan Avrupa Birliği düzenlemesi ile ilgili detay bilgi için Kurtulan (n 88) 256ff; Tüketici sözleşmelerinde haksız şartların unsurları hakkında detaylı bilgi için Süleyman Topak, 'Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartların Bağlayıcı Olmamasının Sonuçları' (2016) (122) Türkiye Barolar Birliği Dergisi 281ff; Ferman Kaya, *E-Ticaret Hukuku ve Tüketici Hukuku Uygulamaları* (1st edn, Seçkin 2016) 270.

100 *ibid* 258.

Yargıtay da benzer bir yaklaşım ile vermiş olduğu bir kararda tüketiciyle müzakere edilmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye eklenen ve iyi niyet koşullarına aykırı olarak tarafların sözleşmesel hak ve yükümlülüklerinde dengesizliğe sebep olan şartların haksız şart niteliğinde olduğundan bahisle paket-tur sözleşmesinde yer alan ve uyuşmazlıkların çözümünde tüketici mahkemelerinin görevini ortadan kaldıran tahkim şartının tüketici bakımından bir bağlayıcılığı olmadığı sonucuna varmıştır.¹⁰¹ Bu kapsamda kanaatimce her tahkim şartını doğrudan taraflar arasında eşitsizliğe sebep olacak ve sözleşmenin karşı tarafının aleyhine bir hüküm olarak kabul etmek yerinde bir yaklaşım değildir.¹⁰²

Öte yandan tüketici uyuşmazlıkları bakımından uyuşmazlık ortaya çıktıktan sonra akdedilen tahkim sözleşmelerinin geçerliliği konusu uyuşmazlık ortaya çıkmadan akdedilen tahkim sözleşmelerinin geçerliliği kadar tartışmalı değildir. Bu kapsamda Huysal'a göre uyuşmazlık doğduktan sonra akdedilen tahkim sözleşmelerinin geçerliliğini etkileyen bir engel bulunmamaktadır.¹⁰³ Kurtulan ise uyuşmazlık ortaya çıktıktan sonra akdedilen tahkim sözleşmelerinin yanı sıra tüketiciler tarafından ayrıca müzakere edilerek akdedilmiş tahkim şartlarının da geçerli kabul edilmesi gerektiğini savunmaktadır.¹⁰⁴ Bu doğrultuda yalnızca tüketici uyuşmazlıkları ve haliyle elektronik tüketici uyuşmazlıkları bakımından değil genel olarak zayıf tarafın korunduğu sigorta ve iş hukuku sözleşmeleri bakımından ortada herhangi bir uyuşmazlık yok iken akdedilen ve haksız şart niteliğini haiz tahkim şartlarının veya bu yöndeki tahkim sözleşmelerinin geçerli olmadığı sonucuna varılabilir.¹⁰⁵ Fakat uyuşmazlık ortaya çıktıktan sonra sözleşmenin zayıf tarafında olan tüketicinin korunması ihtiyacının daha az olacağından bahisle uyuşmazlık ortaya çıktıktan sonra akdedilen tahkim şartı veya tahkim sözleşmesi ile ilgili olarak aynı sonuca varmamak gerektiği belirtilmektedir.¹⁰⁶

101 Yargıtay 13 HD, 7789/12275, 25.09.2006; Bu kapsamda satıcının veya sağlayıcının genel işlem şartları hakkında tüketiciyi bilgilendirmesi ve genel işlem şartlarının içeriğini öğrenmesine imkan sağlaması gerektiği yönünde ayrıca Zeynep Özcan and Ali Türk 'Yargıtay Kararları Eşliğinde Tüketici Sözleşmelerinde Yer Alan Haksız Şartların Denetimi' (2020) 28(3) Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 1493; Bu yönde ayrıca Akıncı, *Milletlerarası Tahkim* (n 90) 87.

102 Melis Sılcı Korkmaz, *New York Konvansiyonu Uyarınca Tahkim Anlaşmasının Geçerliliği ve Ehliyet* (1st edn, On İki Levha 2020) 71; Genel olarak tahkim şartının genel işlem şartlarında düzenlenmiş olmasının başlı başına tahkim şartının geçersiz olmasına sebep olarak kabul edilmemesi gerektiği ve tahkim şartının genel işlem koşulları kapsamında öngörülmesini engelleyen bir düzenleme olmadığı yönünde ve hatta ayrıca internet üzerinden akdedilen sözleşmeler bakımından genel işlem şartlarının kabul edildiğine ilişkin kutucuğun tıklanmasının milletlerarası tahkim anlaşmaları için öngörülüş şekil şartını karşılayacağı yönünde Berk Demirkol, 'Türk Hukukunda Genel İşlem Şartlarında Yer Alan Hukuk Seçimi, Yetki Anlaşması ve Tahkim Anlaşmalarının Hüküm Doğurması' (2020) 40(2) Public and Private International Law Bulletin 1346ff; Benzer şekilde genel olarak ana sözleşmenin parçası veya eki olduğu belli olan genel işlem şartları altında yer alan tahkim şartının taraflar arasında geçerli bir tahkim anlaşması kurulduğunun kabulü için yeterli olduğu yönünde Sibel Özel, 'Yabancı Hakem Kararlarının Tenfizine Engel Bir Durum: Tahkim Sözleşmesinin Geçersiz Olması' (2017) 23(1) Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi 319.

103 Huysal (n 88) 130.

104 Kurtulan (n 88) 258.

105 Benzer şekilde bir diğer zayıf tarafın korunduğu sözleşme tipi olan iş sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların da tahkime elverişli olmadığı yönünde Akıncı, *Milletlerarası Tahkim* (n 90) 79ff.

106 Huysal (n 88) 130; Kalafatoğlu (n 2) 321.

Avrupa ülkeleri özelinde bir değerlendirme yapıldığında ise bu yönde sadece birkaç ülkenin yasal mevzuatında hüküm bulunduğu görülmektedir.¹⁰⁷ Avrupa ülkeleri bakımından genel eğilim, tahkim şartlarının tüketici lehine olacak şekilde geçersiz sayılabileceği ancak tüketicilerin rızası doğrultusunda tahkim yargılamasına gidilebileceği yönündedir.¹⁰⁸ Amerikan hukuku bakımından ise daha liberal bir anlayış benimsenmiş olup genel olarak tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli olduğu kabul edilmektedir.¹⁰⁹ Ancak bu yaklaşım doğrultusunda tüketiciler bazen haksız tahkim şartları sebebiyle yüksek bedelli tahkim yargılamalarına katılmak zorunda kalabilmektedir.¹¹⁰ Bu kapsamda, tüketicilerin yüksek tahkim masraflarına katılmak durumunda kalmalarına sebep olacak veya tüketicilerin bazı haklarını kullanmalarını engelleyecek tahkim yargılamaları bakımından mahkemelerin ilgili tahkim anlaşmasının geçersizliğine hükmedebileceği kabul edilmektedir.¹¹¹ Bu nedenle de her ne kadar tüketici uyuşmazlıklarında tahkim yargılaması yaygın bir şekilde kullanıyor olsa da elektronik tüketici uyuşmazlıklarının genellikle düşük değerli uyuşmazlıklar olduğundan bahisle Amerikan hukuku kapsamında tahkim yargılamasının yapısına uygun düşmediğinden bahsedilmektedir.¹¹²

Belirtmekte fayda vardır ki diğer şartlar bir yana 10 Haziran 1958 tarihli Yabancı Hakem Kararlarının Tanınması ve Tenfizi Hakkındaki New York Sözleşmesi (“New York Sözleşmesi”)¹¹³ kapsamında bir hakem kararı hakkında tanıma ve tenfiz kararı verilebilmesi için de söz konusu hakem kararının tanıma ve tenfizin talep edildiği ülkenin hukukuna göre tahkime elverişli bir hususa ilişkin olması gerekmektedir (m.V.2a) Bu kapsamda elektronik tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli kabul edilmediği bir hukuk düzeni bakımından bu hususta verilmiş bir karar tanıma tenfiz şartlarını sağlayamayacağından kararın tanınması ve tenfizi yönündeki talep reddedilecektir. Üstelik bu hususun aleyhine tenfiz talep edilen tarafından ileri sürülmesine de gerek yoktur. Zira ilgili devlet mahkemesinin söz konusu şartın sağlanıp sağlanmadığını resen dikkate alma yetkisi bulunmaktadır.¹¹⁴

107 Bu kapsamda örnek olarak Finlandiya uygulamasında tüketici uyuşmazlıkları bakımından tahkime gitmek yasak iken İspanya ve Portekiz de bu uyuşmazlıklar bakımından tahkim yargılamasına başvurmak mümkündür. Bu yönde Benyekhlef and Gelinas (n 39) 64 fn 178; Fransız hukuk sisteminde yabancılık unsuru içeren tüketici sözleşmelerindeki tahkim şartının geçerli olabileceğine ilişkin yargı kararları mevcut iken yabancılık unsuru içermeyen tüketici sözleşmelerindeki tahkim şartının geçersiz olduğu kabul edilmektedir. Bu yönde Kaya (n 70) 143; Alman ve Avusturya hukukunda genel olarak ayrı bir tahkim anlaşması yapılması şartıyla tüketicilerin taraf oldukları uyuşmazlıkların tahkime elverişli olduğu kabul edilmektedir. İsveç hukukunda ise uyuşmazlık çıkmadan önce akdedilen tahkim anlaşmaları geçersiz kabul edilmektedir. Bu yönde Kalafatoğlu (n 2) 322 fn 54-56.

108 UNCTAD (n 57) 179.

109 Bu yönde Kalafatoğlu (n 2) 323-324.

110 Benyekhlef and Gelinas (n 39) 66.

111 Kaya (n 70) 149.

112 Bu yönde ancak B2B sözleşmeler bakımından tahkim şartının geçerli kabul edileceği yönünde UNCTAD (n 57) 179; Bu yönde Kalafatoğlu (n 2) 323-324.

113 Yabancı Hakem Kararlarının Tanınması ve İcrası Hakkındaki New York Sözleşmesinin Onaylanmasının Uygun Bulunduğu Dair Kanun, Kanun Numarası:3731, Kabul Tarihi:8.5.1991, RG 25.9.1991/21002; Ayrıca New York Sözleşmesi'nin milletlerarası hakem kararlarının tanınması ve tenfizde milletlerarası hukuk alanındaki en önemli düzenleme olduğu yönünde Akıncı, *Milletlerarası Tahkim* (n 90) 36.

114 Ergin Nomer, *Devletler Hususi Hukuku* (1st edn, Beta 2017) 578.

Tüm bu değerlendirmeler ışığında denilebilir ki diğer hususlar bir yana tahkime elverişlilik meselesinin tüketicilerin haklarını aramalarının önünde engel teşkil etmemesi ve adalete erişimlerini kısıtlamaması adına elektronik ticaretten kaynaklanan ve tüketicilerin taraf olduğu özellikle yabancı unsurlu ve düşük değerli uyuşmazlıklar bakımından elektronik tahkim imkanının tanınması ve bu kapsamda gerekli hukuki alt yapının hazırlanması daha isabetli bir yaklaşım olacaktır.¹¹⁵ Zira özellikle Türk milletlerarası tahkim hukukunda zayıf tarafın korunması amacıyla tahkim anlaşmasının uyuşmazlık öncesinde yapılmış olduğu tüketici uyuşmazlıkları bakımından tahkim yolunu kapatan mevcut yaklaşım tüketicilerin korunmasından ziyade adalete erişim ve hak arama sürecini zorlaştırarak tüketiciler aleyhine sonuçlar doğuracak niteliktedir. Bu anlayışın özellikle yabancı unsurlu ve düşük değerli elektronik tüketici uyuşmazlıkları bakımından tahkim anlaşmasının uyuşmazlık öncesinde veya sonrasında yapıldığına bakılmaksızın öncelikli olarak terk edilmesi ve elektronik tahkim gibi detayları aşağıda detaylıca incelenecek olan bir müesseseden faydalanabilme imkanının getirilmesi yerinde olacaktır.

3. Çevrimiçi Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi Olarak Elektronik Tahkim

İnternetin gelişmesi ile birlikte hakemlerin ve uyuşmazlık taraflarının elektronik olarak tahkim sürecine katılmaları mümkün hale gelmiş ve bu alanda hizmet vermek üzere özelleşmiş kurumsal tahkim için internet siteleri kurulmuştur. Özetle, çevrimiçi bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak elektronik tahkim fikri uygulamaya geçirilmiştir.¹¹⁶

Elektronik tahkim anlamında ilk denemelerden birisi 1995-1996 yıllarında Amerika’da Ulusal Otomatik Bilgi Araştırmaları Merkezi (*National Center for Automated Information Research*), Amerikan Tahkim Kurumu (*American Arbitration Association – “AAA”*) ve Siber Hukuk Enstitüsü (*Cyberspace Law Institute*) önderliğinde Villanova Üniversitesi’nde uygulamaya konan “Sanal Hakem Projesi (*Virtual Magistrate Project*)”dir.¹¹⁷Söz konusu proje ile amaçlananlardan birisi internet kullanıcılarının sistem sağlayıcılarına veya diğer internet kullanıcılarına karşı elektronik ortamdaki haksız fiil niteliğindeki eylemlerinden kaynaklı uyuşmazlıkların çözümünde çevrimiçi çözüm yöntemlerinin kullanımının mümkün olup olmayacağını test edilmesiydi.¹¹⁸ Aynı zamanda uyuşmazlık taraflarına 72 saat gibi bir sürede hızlı ve ucuz bir çözüm yolunun sağlanması amaçlanmaktaydı.¹¹⁹ Proje şu şekilde işlemektedir: Uyuşmazlık tarafları bunun için tasarlanmış özel bir sisteme kaydolarak

115 Balkar Bozkurt (n 94) 492.

116 Ziya Akıncı, ‘Elektronik Tahkim’ (Uluslararası İnternet Hukuku Sempozyumu, İzmir May 2001) 429; *Online tahkimin online uyuşmazlık çözüm yöntemleri kapsamında alternatif bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olduğu yönünde Özümücu* (n 68) 434.

117 Cortes (n 24) 54; Stewart and Matthews (n 22) 1123; Victorio (n 67) 281.

118 Ercan (n 20) 42; Victorio (n 67) 283; Frank A. Cona, ‘Application of Online Systems in Alternative Dispute Resolution’ (1997) 45(3) *Buffalo Law Review* 988.

119 Victorio (n 67) 284; Martin C. Karamon, ‘ADR on the Internet’ (1996) 11 *Ohio State Journal on Dispute Resolution* 548.

bu sisteme gönderilen bütün mesajları görüntüleyebilir hale gelmekteydi. Bu sayede taraflar arasındaki iletişim kolaylaştırılarak süreç boyunca taraflar arasındaki erişim adaleti sağlanmaktaydı. Süreci başlatmak isteyen taraf elektronik posta vasıtasıyla veya sistemin internet sitesi üzerinden herhangi bir ücret ödmeden şikayet formunu doldurmaktaydı.¹²⁰ Şikayet alındıktan sonra AAA tarafından eğitilmiş hakemlerin yer aldığı bir havuzdan uyuşmazlığı çözüme kavuşturmak için alanında uzman bir hakem görevlendirilmekteydi.¹²¹ Tarafların ve hakemlerin yapmış oldukları tüm gönderimler taraflar için özgülenmiş bir elektronik adrese gönderilmekte ve katılımcılar bu adrese gönderilen tüm mesajları otomatik olarak almaktaydı. Hakem uyuşmazlıkla ilgili bir karara vardığında da kararını bu elektronik adrese göndererek tüm tarafların aynı anda kararı öğrenmelerini sağlamaktaydı. Uyuşmazlık özelinde özellikle hakem ile gizli mesajların paylaşımı için bir sistem de düşünülmüştü. Ancak gizli mesajların iletimi için tarafların gizlilik talebi ile bu sistem üzerinden hakem ile iletişime geçmesi ve hakemin bu talebi uygun görmesi gerekmekteydi.¹²² Süreç tamamen gizli bir şekilde yönetilse de süreç sonunda tesis edilen kararlar Villanova Üniversitesi'nin projeye ilişkin sayfasında internet üzerinden kamu ile paylaşılmaktaydı.¹²³

Öğretide elektronik tahkim alanındaki ilk denemelerden biri olan Sanal Hakem Projesinin başarısız olmasının ardında pek çok neden olduğu belirtilmektedir. Buna göre öncelikli olarak Sanal Hakem Projesi vasıtasıyla çözüme ulaştırılabilecek uyuşmazlıkların kapsamı bakımından hatalı bir değerlendirme yapılmış ve elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıkların hatalı bir şekilde kapsam dışında bırakılmıştır. Hatta Sanal Hakem Projesi vasıtasıyla çözüme kavuşturulması öngörülen uyuşmazlıkların elektronik tahkim yerine elektronik arabuluculuk müessesesinin uygulanmasına daha uygun olduğu da belirtilmiştir.¹²⁴ Bunun dışında Sanal Hakem Projesi güvenilirliği tartışmalara konu elektronik postaya dayanan ilkel bir yazılım üzerine kurgulanmıştı. Üstelik Sanal Hakem Projesi kapsamında tesis edilen kararların icrası ile ilgili endişelerin de uygulamaya olan ilgiyi azalttığı belirtilmektedir. Ancak uygulamanın başarısızlığının arkasındaki en önemli etken olarak uyuşmazlık taraflarında yeterli farkındalığın sağlanamamış olması ve tarafları elektronik tahkim sürecine ikna etmenin zor olması gösterilmektedir.¹²⁵ Projenin başarılı bir uygulama sağlayıp sağlamadığı hususu bir yana¹²⁶ elektronik ticaretten kaynaklanan

120 Victorio (n 67) 283.

121 *ibid* 284 fn 30; Cona (n 118) 987.

122 Robert Gellman, 'A Brief History of the Virtual Magistrate Project: The Early Months' (The Online Dispute Resolution Conference, Washington DC, May1996).

123 Benyekhlef and Gelinis (n 39) 90; Karamon (n 119) 548.

124 Benyekhlef and Gelinis (n 39) 90-91.

125 Cortes (n 24) 55; Benzer şekilde Gurinder Bains and Kevin Andrade, 'The Potential for Mediating Disputes Online' (Cfcj-fcjc.org, 2001) 6-7 <<https://www.cfcjfcjc.org/sites/default/files/docs/hosted/174>.

36-mediating_disputes_online.pdf>Erişim Tarihi 5 May 2021.

126 Projenin pek çok sorunla karşılaştığı çünkü uyuşmazlık taraflarının uyuşmazlığın hakemler vasıtasıyla çözülmesine rıza göstermekten imtina ettikleri yönünde Katsh, Rifkin and Gaitenby (n 44) 709.

uyuşmazlıkların çözümünde hızlı ve düşük bütçeli bir çözüm arayışının varlığını göstermesi ve kendinden sonraki uygulamalar için yol gösterici olması açısından önemi tartışmasızdır.

Elektronik tahkim süreci aslında geleneksel anlamdaki tahkim sürecinin elektronik ortamda yürütülmesini ifade eder. Tahkim yargılamasının elektronik ortamda yürütülmesinin önünde hiçbir hukuki engel bulunmamaktadır. Zira irade serbestisi kapsamında ulusal ve uluslararası mevzuatlar taraflara genellikle tahkim yargılamasının usulünü belirlemek konusunda geniş bir serbesti tanımaktadır.¹²⁷ Üstelik tahkim yargılamasının elektronik ortamda taraflara sağlamış olduğu avantajlar düşünülünce, uyuşmazlığın taraflarının belirlemiş olduğu sınırlar çerçevesinde, hakemlerin teknolojik imkanlardan faydalanarak çevrimiçi bir ortamda yargılamayı yürütmeleri pekala mümkündür.¹²⁸

Elektronik tahkimi geleneksel tahkim yönteminden ayıran en önemli özellik diğer çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde olduğu gibi sürecin tamamen elektronik ortamda yürütülmesinden ileri gelmektedir.¹²⁹ Elektronik tahkimde, yargılama boyunca karara ulaşmada kullanılan araçlar farklılaşmaktadır.¹³⁰ Yoksa geleneksel tahkim sürecinde olduğu gibi elektronik tahkim süreci de elektronik araçlar vasıtasıyla akdedilen geçerli bir tahkim sözleşmesi ile başlayıp bir tahkim kararı ile sona ermektedir.¹³¹ Geleneksel tahkim yargılamasından farklı olarak elektronik tahkimde, tarafların kendi aralarındaki veya hakemlerle olan iletişimleri elektronik ortamda gerçekleşmekte, beyan ve deliller dahil olmak üzere sürece ilişkin tüm belgeler elektronik ortamda elektronik posta veya diğer iletişim platformları aracılığıyla iletilmekte ve tüm süreç fiziki olarak bir araya gelmeden yürütülmektedir.¹³²

127 Ziya Akıncı, 'Tahkim Giderlerinin Azaltılması ve Elektronik Tahkim' (Milletlerarası Tahkim Semineri, 2013) 110; Balkar Bozkurt (n 94) 482.

128 Katsh, Rifkin and Gaitenby (n 44) 723.

129 Elektronik tahkimin sürece ilişkin tüm işlemlerin elektronik ortamda yürütüldüğü bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olduğu yönünde Jasna Arsic, 'International Commercial Arbitration on the Internet: Has the Future Come Too Early?' (1997) 14(3) Journal of International Arbitration 209; Armağan Ebru Bozkurt Yüksel, 'Online International Arbitration' (2007) 4(1) Ankara Law Review 84; Geleneksel tahkim yargılamasında teknolojinin sunmuş olduğu elektronik iletişim araçlarından yararlandığı hallerde tahkim süreci için elektronik tahkim, tüm sürecin çevrimiçi ortamda yürütüldüğü tahkim süreci için ise *online* tahkim kavramının kullanılması gerektiği ve *online* tahkim süreci neticesinde verilen kararların bağlayıcı olmaması nedeniyle *online* tahkim müessesesinin tahkim yargılaması olarak nitelendirilemeyeceği yönünde Özdemir Kocasakal, *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti* (n 14) 217.

130 Balkar Bozkurt (n 94) 468.

131 Kaya (n 70) 22; J. Cesar Betancourt and Elina Zlatanska, 'Online Dispute Resolution (ODR): What Is It, and Is It the Way Forward' (2013) 1(3) International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management 262.

132 Akıncı, Elektronik Tahkim (n 116) 429; Ercan (n 20) 100; Balkar Bozkurt (n 94) 469; 21 Şubat 2019 tarihi itibarıyla geçerli olan Shenzhen Uluslararası Tahkim Mahkemesi'nin (*Shenzhen Court of International Arbitration*) Elektronik Tahkim Kuralları (*Online Arbitration Rules*) m.2/1 hükmünde elektronik tahkim, tahkimin internet veya diğer bilgi teknolojileri vasıtasıyla yürütüldüğü bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak tanımlanmış olup m.6 hükmünde elektronik tahkim yargılamalarının elektronik olarak yürütüleceği ve davanın kabulü, ücret ve masrafların ödenmesi, delil ikamesi ve hakem kararının tesisi gibi yargılamaya ilişkin tüm işlemlerin genel olarak elektronik ortamda yürütüleceği düzenleme konusu yapılmıştır. Her ne kadar m.23/2 hükmünde gerekli hallerde hakem heyetinin duruşmaların "*offline*" olarak yürütülmesine karar verebileceği düzenlenmiş olsa da genel eğilimin elektronik tahkim sürecinin her aşamasının fiziki olarak bir araya gelmeden yürütülmesi yönünde olduğu sonucuna varılabilir. Anılan kurallar için Shenzhen Uluslararası Tahkim Mahkemesi Elektronik Tahkim Kuralları 2019 <<http://www.scia.com.cn/files/fckFile/file/SCIA%20Online%20Arbitration%20Rules.pdf>> Erişim Tarihi 2 September 2021.

Bu kapsamda kanaatimce bir tahkim yargılamasının elektronik tahkim yargılaması olarak nitelendirilebilmesi için sürecin tamamen elektronik ortamda yürütülüyor olması önem arz etmektedir. Ancak öğretide bir görüş önemli işlemlerin çevrimiçi teknoloji vasıtasıyla elektronik ortamda yürütüldüğü bir tahkim sürecinde sadece bazı usul işlemlerinin fiziki olarak gerçekleştirilmesinin söz konusu tahkim sürecinin elektronik tahkim olarak nitelendirilmesine engel olmayacağını savunmaktadır.¹³³ Bir diğer görüş ise işlemin niteliğine bakmaksızın sürecin bir kısmının fiziki bir kısmının elektronik ortamda yürütüldüğü tahkim yargılamasını “kısmi” elektronik tahkim olarak nitelendirmektedir.¹³⁴

Sürecin sanal ortamda yürütülmesinin yanı sıra elektronik tahkimi geleneksel tahkim yargılamasından ayıran bir diğer unsur verilen kararların bağlayıcılığı ile ilgilidir.¹³⁵ Zira geleneksel tahkim yargılamasında kural hakem kararlarının bağlayıcı olmasıdır. Buna karşılık, elektronik tahkimde durum farklıdır. Elektronik tahkimde bağlayıcı tahkim gibi bağlayıcı olmayan tahkim imkanı da bulunmaktadır. Her ne kadar bağlayıcı olsun olmasın elektronik tahkim faaliyetinin aynı kurallar çerçevesinde yürütüldüğünden bahsedilse de¹³⁶ bağlayıcı olmayan tahkimin aslında tahkim müessesesinin özünde yatan bağlayıcılık karakteri ile çeliştiği de sıklıkla dile getirilmektedir.¹³⁷ Elektronik tahkim ile geleneksel tahkim yargılamasını birbirinden ayıran bağlayıcılık unsuru elektronik tahkim müessesesinin hukuki niteliğinin belirlenmesi hususunda da önem arz etmektedir. Tarafların bağlayıcı olmayan tahkim yolunu seçtiği haller dışında elektronik tahkim süreci neticesinde verilen kararlar da tıpkı geleneksel tahkim yargılamasında olduğu gibi bağlayıcı olmakta ve tenfiz işlemine konu olabilmektedir.¹³⁸ Bu bağlamda bağlayıcı nitelikteki kararların verildiği elektronik tahkim yargılamasının gerçek anlamda bir tahkim yargılaması olarak kabul edilebilirliği hususu açık olsa da bağlayıcı olmayan bir elektronik tahkim süreci söz konusu olduğunda elektronik tahkim müessesesinin hukuki nitelendirmesini yapmak zorlaşmaktadır.¹³⁹ Elektronik

133 Chinthaka Liyanage, ‘Online Arbitration Compared to Offline Arbitration and the Reception of Online Consumer Arbitration: An Overview of Literature’ (2010) 22(1) Sri Lanka Journal of International Law 180.

134 Farzaneh Badiei, ‘Online Arbitration Definition and Its Distinctive Features’ in Marta Poblet, Brooke Abrahams and John Zeleznikow (eds), ODR (CEUR-WS.org 2010) 92; Bu tarz tahkim yargılamalarının “geniş anlamda *online* tahkim” olarak değerlendirilmesi gerektiği yönünde Balkar Bozkurt (n 94) 472-473.

135 Balkar Bozkurt (n 94) 469.

136 Balkar Bozkurt (n 94) 470.

137 Bu yönde ve belki de bu anlayışın gelişen teknoloji ve koşullarla beraber tekrardan gözden geçirilmesi gerektiği yönünde Thomas Schultz, ‘Online Arbitration: Binding or Non-Binding?’ (ADR Online Monthly, 2002) <<http://www.ombuds.org/center/adr2002-11-schultz.html>> Erişim Tarihi 2 March 2021.

138 Akıncı, Elektronik Tahkim (n 116) 435; Ercan (n 20) 100; Bozkurt Yüksel, Online International Arbitration (n 129) 92-93.

139 Gabrielle Kaufmann-Kohler, ‘Online Dispute Resolution and its Significance for International Commercial Arbitration’ in Gerald Aksen (ed) *Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution: Liber amicorum in honor of Robert Briner* (1st edn, ICC 2005) 442; Bağlayıcı nitelikte bir kararın verilmediği bu tarz yöntemlerin tahkim yargılaması olarak nitelendirilmemesi gerektiği yönünde ayrıca Özdemir Kocasakal, *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti* (n 14) 217ff; Bağlayıcı kararların tahkim yargılamasını diğer uyuşmazlık çözüm yollarından ayıran unsur ve tahkim sürecinin amacı olduğu ve bu nedenlerle çevrimiçi bir tahkim kararının taraflardan herhangi birini bağlamadığı durumlarda sürecin gerçek bir tahkim yargılaması olarak kabul edilemeyeceği yönünde Badiei (n 134) 91; Bağlayıcı elektronik tahkim uygulaması için “mükemmel tahkim biçimi (*perfect form of arbitration*)” nitelendirmesi için Schultz (n 137) 3.

tahkim neticesinde verilen kararların yerine getirilmesinin tarafların iradesine bırakıldığı bir diğer ifade ile bağlayıcı olmayan bir elektronik tahkim yargılamasının söz konusu olduğu hallerde sürecin tahkim olarak nitelendirilmemesi ve sürecin ancak sözleşme hukukuna ve başvuru elektronik tahkim sağlayıcısının kurallarına tabi olarak değerlendirilmesi gerektiği dile getirilmektedir.¹⁴⁰

Son olarak, elektronik tahkim müessesesi ile günümüzde özellikle COVID-19 küresel salgını sebebiyle çevrimiçi olanaklardan faydalanılarak yürütülen geleneksel tahkim sürecini ayırt etmekte fayda bulunmaktadır. Her ne kadar tüm dünyada baş gösteren COVID-19 küresel salgını sebebiyle pek çok işlem gibi tahkim süreci de elektronikleşmeden nasibini almış olsa da elektronik tahkim ile geleneksel tahkim sürecinin elektronik ortamda yürütülmesi aynı şey değildir. Zira kanaatimce tahkim sürecinin bir kısmının elektronik ortamda yürütülmesi, örneğin duruşmaların elektronik olarak gerçekleştirilmesi geleneksel tahkim yargılamasını elektronik tahkim olarak nitelendirmeye yetmez. Öğretide de tahkim sürecine ilişkin temel işlemlerin fiziki olarak yürütüldüğü ancak teknolojinin sadece kolaylaştırıcı veya hızlandırıcı bir araç olarak kullanıldığı hallerde söz konusu tahkim yargılamasının elektronik tahkim olarak nitelendirilemeyeceği savunulmaktadır.¹⁴¹Bu farklılığa dikkat çekmek için Milletlerarası Tahkim Odası (“MTO”) nezdinde yürütülen tahkim süreci örnek verilebilir. Zira MTO’nun 9 Nisan 2020 tarihinde yayınlamış olduğu COVID-19 Küresel Salgının Etkilerini Azaltmaya Yönelik Alınabilecek Önlemlere İlişkin Kılavuz’da yer alan önemli düzenlemelerden biri çevrimiçi duruşmalara ve tahkim sürecinin uzaktan yürütülmesine ilişkindir. Yine MTO’nun revize ettiği ve 1 Ocak 2021 tarihinde yürürlüğe giren tahkim kurallarının 26. maddesinde de çevrimiçi duruşmalar düzenleme konusu yapılmıştır. Anılan düzenlemeler uyarınca MTO nezdinde yürütülen tahkim yargılamasında sürecin elektronik ortamda yürütülmesi ve duruşmaların elektronik ortamda yapılması mümkün olmakla birlikte bu özellik kanaatimce söz konusu kurumsal tahkim müessesesinin elektronik tahkim olarak nitelendirilmesi için yeterli değildir. Zira taraflardan birinin talep etmesi halinde duruşmaların çevrimiçi olarak gerçekleştirilmesi mümkün olmayıp tarafların fiziki olarak bir araya gelmesi gerekmektedir. Bu nedenle burada elektronik tahkim müessesesinden ziyade geleneksel tahkim sürecinin teknolojik imkanlardan faydalanılarak elektronik ortama uyarlanması söz konusudur.¹⁴²

Ülkemizde de İstanbul Tahkim Merkezi (“ISTAC”) tarafından hem bilişim ve iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle paralellığı yakalamak hem de COVID-19 küresel salgını nedeniyle ISTAC kurallarına göre yürütülen tahkim yargılamalarında devamlılığı

140 Kaufmann-Kohler (n 139) 442; Bağlayıcı olmayan elektronik tahkimin hukuki niteliğinin *lex arbitriye* göre belirleneceği yönünde Schultz (n 137) 3; Bağlayıcı olmayan elektronik tahkimin kendi içinde “isteğe bağlı bağlayıcı (*optionally binding*)” ve “gerçekten bağlayıcı olmayan (*truly non-binding*)” tahkim olarak ikiye ayrıldığı yönünde *ibid* 4; Benzer başka bir sınıflandırma için Badiei (n 134) 92.

141 Liyanage (n 133) 180.

142 Milletlerarası Ticaret Odası Milletlerarası Tahkim Kuralları 2021 <<https://iccwbo.org/dispute-resolution-services/arbitration/rules-of-arbitration/>> Erişim Tarihi 8 May 2021, m. 26.

sosyal mesafe tedbirlerine uygun olarak sağlamak amacıyla 20 Nisan 2020 tarihinde “Çevrimiçi Duruşma Usul ve Esasları” yayınlanmıştır.¹⁴³ ISTAC’ın yayınlamış olduğu kurallar uyarınca, ISTAC nezdinde yürütülen tahkim davalarında katılımcıların fiziksel olarak bir araya gelmelerine gerek kalmaksızın video konferans ya da telekonferans uygulamaları vasıtasıyla duruşma ve toplantı yapabilme imkanı getirilmiştir (m.1). Ayrıca katılımcılar, hakem veya hakem kurulunun izni doğrultusunda duruşma sırasında yargılamaya ilişkin belgeleri elektronik ortamda iletme imkanına kavuşmuşlardır (m.6). Ancak MTO nezdinde yürütülen tahkim yargılamasında olduğu gibi ISTAC’ın Çevrimiçi Duruşma Usul ve Esasları vasıtasıyla getirmiş olduğu elektronik imkanlar nedeniyle ISTAC nezdinde yürütülen geleneksel bir tahkim yargılamasını elektronik tahkim olarak nitelendirmek de kanaatimce mümkün değildir.¹⁴⁴ Zira elektronik tahkim uygulamasından farklı olarak burada sadece duruşmaların belirli esaslar dahilinde elektronik olarak gerçekleştirilmesi ve belge iletimi, tanık dinletilmesi gibi usuli işlemlerin sadece duruşma süresince elektronik ortama taşınması söz konusudur. Öte yandan duruşma sırasında da belgelerin elektronik ortamda sunulabilmesi hakem veya hakem kurulunun iznine bağlıdır.¹⁴⁵ Bir diğer ifade ile hakem veya hakem heyetinin izin vermediği hallerde yargılamaya ilişkin belgelerin elektronik ortamda sunulması mümkün olmayıp, fiziki olarak teslimi gerekmektedir. Son olarak, her ne kadar Çevrimiçi Duruşma Usul ve Esasları m.2/1 hükmünde taraflardan birinin talebi doğrultusunda veya hakem ya da hakem kurulunun uygun görmesi durumunda duruşma ve toplantıların fiziksel olarak bir araya gelmeksizin video konferans ya da telekonferans uygulamaları vasıtasıyla gerçekleştirilmesi öngörülmüş olsa da kanaatimce bu düzenlemeyi tarafların tek taraflı irade beyanıyla çevrimiçi duruşma yapılabileceği şeklinde yorumlamamak gerekir. Zira düzenlemede taraflardan birinin talebi üzerine ifadesi yer alsın da taraf iradesinin ön planda tutulduğu tahkim yargılaması bakımından duruşmanın şekli konusunda tarafların ortak iradesinin esas alınması daha yerinde bir yaklaşım olacaktır.¹⁴⁶ Aksi halde taraflardan birinin iradesi hilafına bir yargılama usulü söz konusu olacaktır. Bu kapsamda, MTO ile benzer şekilde ISTAC kurallarına göre yürütülen bir tahkim yargılamasında taraflardan birinin talep etmesi halinde duruşmaların çevrimiçi olarak gerçekleştirilmesi ve tarafların fiziki olarak bir araya gelmeleri gerektiğinin kabulü gerekir. Tüm bu nedenlerle ISTAC nezdinde yürütülen bir tahkim yargılamasını da yalnızca çevrimiçi duruşma yapma imkanının bulunması ve kısıtlı elektronik belge iletim olanağı sebebiyle elektronik tahkim uygulaması olarak nitelendirmek mümkün değildir.¹⁴⁷

143 İstanbul Tahkim Merkezi Çevrimiçi Duruşma Usul ve Esasları 2020 <<https://istac.org.tr/uyusmazlik-cozumu/tahkim/istac-cevrimici-durusma-usul-ve-esaslari/>> Erişim Tarihi 30 August 2021.

144 Belirli bir kısmının elektronik ortamda yürütüldüğü tahkim yargılamalarının “kısmi elektronik tahkim” veya “geniş anlamda online tahkim” olarak değerlendirilmesi gerektiği yönünde farklı görüş için (n 134).

145 Özmumcu (n 68) 448.

146 Bu yönde ve detaylı bilgi için Ahmet Dülger, “Tahkim Duruşmalarının Online Yapılması: ISTAC ve Abu Dabi Tahkim Merkezi Kuralları İncelenmesi” in Yusuf Çalışkan, Yeliz Bozkurt Gümrükçüoğlu, Ömer Faruk Erol, Ahmet Dülger, Gülnihal Ahter Yakacak, Ömer Faruk Kafalı (eds), *Koronavirüs Döneminde Güncel Hukuki Meseleler Sempozyumu : Bildiri Tam Metin Kitabı (29-30 Mayıs 2020)* (1st edn, İbn Haldun Üniversitesi 2020) 125.

147 Online tahkim yargılaması olarak nitelendirilmesi gerektiği yönünde Özmumcu (n 68) 447ff.

4. Elektronik Tahkim ile İlgili Özellik Arz Eden Bazı Meseleler

a. Elektronik Tahkim Şartının Şekli Geçerliliği Hakkında Değerlendirmeler

Geçerli bir tahkim yargılamasından bahsedebilmek için taraflar arasında yazılı bir tahkim şartının veya tahkim sözleşmesinin varlığı gerekmektedir.¹⁴⁸ Bu prensip elektronik tahkim için de geçerlidir.

Sözleşmelerin internet ortamında kurulması bu sözleşmelerin ve bu sözleşmelerde yer alan uyuşmazlık çözümüne ilişkin maddelerin geçerliliği ile ilgili uyuşmazlıkların da gündeme gelmesine sebep olabilecek niteliktedir. Bu noktada sorulması gereken sorulardan bir tanesi herhangi bir şekle bağlı olmadan elektronik posta veya internet sitesi gibi elektronik araçlar vasıtasıyla akdedilen elektronik sözleşmeler kapsamında düzenlenen tahkim şartının veya yine bu vasıtalar kullanılarak akdedilen tahkim sözleşmesinin geçerliliğine ilişkindir. Elektronik posta veya internet siteleri üzerinden yapılan tahkim şartı veya tahkim sözleşmelerinin yazılılık şartını sağlayıp sağlamadığı sorusu öğretide de tartışma konusu yapılmıştır.¹⁴⁹ Bu kapsamda Akıncı, elektronik posta vasıtasıyla akdedilen bir sözleşmedeki tahkim şartının New York Sözleşmesi m.II/2 hükmü uyarınca yazılılık şartını sağladığının kabulünün önünde bir engel bulunmadığını, elektronik postanın da tıpkı mektup veya telgraf gibi bir iletişim aracı olduğunu üstelik ilgili maddede sayılanların tahdidi olmadığını¹⁵⁰ ve hatta uygun şekilde yapıldığında günümüz teknolojisinde faks veya mektuptan daha güvenilir olduğunu savunmaktadır.¹⁵¹ Ancak belirtmek gerekir ki New York Sözleşmesi'nin m.II/2 hükmü uluslararası ticaret uygulamasındaki ihtiyaçları karşılamadaki başarısızlığı nedeniyle sıklıkla eleştiri konusu da yapılmaktadır.¹⁵² Bu kapsamda 2006 yılında UNCITRAL'ın New York Sözleşmesi'nin m.II/2 ve VII/1 hükümleri hakkında vermiş olduğu tavsiye niteliğindeki karar da teknolojik alanda yaşanan gelişmeler ve elektronik ticaret kullanımındaki artış ile ulusal ve uluslararası mevzuattaki ve uygulamalardaki değişiklikler göz önüne alınarak söz konusu m.II/2 hükmünde yer alan yazılılık şartının yazıldığı hali ile dikkate alınmaması ve burada sayılan vasıtaların tahdidi olarak algılanmaması gerektiğine kanaat getirilmiştir.¹⁵³

148 Akıncı, Tahkim Giderlerinin Azaltılması (n 127)108; Balkar Bozkurt (n 94) 479; Banu Şit, 'Tahkim Anlaşmasının Şekli: Yazılı Şekil Şartı ve İnternet Aracılığı İle Akdedilen Tahkim Anlaşmaları' (2006) 25(1-2) Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni 411.

149 *ibid* 418.

150 New York Sözleşmesi m.II/2 hükmünün "shall include" şeklinde kalem alındığı ve maddede sayılanların münhasır nitelikte olmadığı yönünde Akıncı, Tahkim Giderlerinin Azaltılması (n 127) 109; Maddede sayılanların tahdidi olup olmadığı ile ilgili mahkeme uygulamalarında ve öğretilerde tartışmalar olduğu yönünde Reinmar Wolff, *New York Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards of 10 June 1958 Commentary* (1st edn, Hart Publishing 2012) 126.

151 Akıncı, Elektronik Tahkim (n 116) 431; Akıncı, Tahkim Giderlerinin Azaltılması (n 127) 108; Benzer şekilde Şit (n 148) 424.

152 Leonardo D. Graffi, 'Securing Harmonized Effects of Arbitration Agreements Under the New York Convention' (2006) 28(3) Houston Journal of International Law 691.

153 UNCITRAL Recommendation Regarding the Interpretation of Article II Paragraph 2, and Article VII, Paragraph I, of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards, Done in New York, 10 June 1958 (7 July 2016) adopted by the UNCITRAL at its Thirty-Ninth Session, Official Records of the General Assembly, Supplement 17 (A/61/17), Annex II; Wolff (n 150) 128.

Yabancılık unsuru içeren ve genel olarak tahkim yerinin Türkiye olarak belirlendiği veya taraflarca uygulanacak hukuk olarak seçildiği hallerde uygulama alanı bulan ve UNCITRAL Model Kanunu esas alınarak hazırlanmış olan¹⁵⁴ 4686 sayılı Milletlerarası Tahkim Kanunu¹⁵⁵ (“MTK”) uyarınca da tahkim anlaşmasının yazılı şekilde yapılacağı düzenleme altına alınmış ve yazılı şekil şartının sağlandığının kabulü için diğerlerinin yanı sıra tahkim anlaşmasının elektronik ortama geçirilmiş olmasının ve hatta asıl sözleşmenin bir parçası haline getirmek amacıyla tahkim şartı içeren başka bir belgeye yollama yapılmasının da yeterli olacağı kabul edilmiştir (MTK m.4/2).¹⁵⁶ Ancak atıf yoluyla yapılan tahkim anlaşmalarının geçerliliği için asıl sözleşmenin yazılı olarak yapılması ve atıf yapılan belgedeki tahkim şartının asıl sözleşmenin bir parçası yapılması gerekmektedir. Bu kapsamda elektronik ortamda akdedilen sözleşmeler bakımından ikinci şartın yer aldığı belgenin kullanıcının ekranına sunulması ve kullanıcının dikkatini çekmek amacıyla bu yönde bir açıklamaya yer verilmesi elektronik tahkim şartının geçerliliği bakımından gereklidir.¹⁵⁷

Öte yandan New York Sözleşmesi’nin yazılılık şartını öngören m.II hükmü kapsamında UNCITRAL söz konusu düzenlemenin elektronik sözleşmeler bakımından probleme sebep olabileceği iki husus tespit etmiştir. Bu kapsamda öncelikli olarak doğrudan elektronik ticaret halinde yani elektronik ticarete konu ürünün fiziki bir varlığının bulunmadığı ve elektronik teslimatın mümkün olduğu hallerde satıcının yazılı olarak bir iletişimde bulunmadığı meselesinin dikkate alınması gerekmektedir. Zira bu tarz sözleşmesel ilişki hallerinde genellikle alıcılar internet sitesi üzerinden ödemeyi yapmadan belirli şartları kabul ettiklerine dair bir kutucuğa tıklamakta ve akabinde ürünü bilgisayarına indirmektedir. Ancak bu gibi durumlarda satıcının yazılılık şartını sağlayacak şekilde bir belge değiş tokuşundan bahsedilememektedir. Bu hususun nasıl değerlendirilmesi gerektiği açık değildir. İkinci problematik husus ise yazılılık şartını sağlayan belgelere yapılan atıflar için elektronik sözleşmelerin bu kapsamda değerlendirilip değerlendirilemeyeceği meselesine yöneliktir.¹⁵⁸

Ancak tüm bu açıklamalar ışığında uyuşmazlık taraflarının elektronik sözleşmelerin kurulmasında kullanılan araçlar vasıtasıyla akdedilen tahkim şartı veya tahkim sözleşmesinin tahkim hukuku bakımından yazılılık şartını sağladığının kabulü gerekmektedir.¹⁵⁹ Her ne kadar örneğin elektronik posta vasıtasıyla kararlaştırılan

154 Bu yönde Özdemir Kocasakal, Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti (n 14) 219; Şit (n 148) 413.

155 Milletlerarası Tahkim Kanunu, Kanun Numarası:4686, Kabul Tarihi:21.6.2001, RG 5.7.2001/24453.

156 Özdemir Kocasakal, Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti (n 14) 221; Şit (n 148) 413; Akıncı, Milletlerarası Tahkim (n 90) 108.

157 Özdemir Kocasakal, Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti (n 14) 221; Balkar Bozkurt (n 94) 481.

158 Stewart and Matthews (n 22) 1134.

159 Balkar Bozkurt (n 94) 481; Akıncı, Elektronik Tahkim (n 116) 432; Akıncı, Tahkim Giderlerinin Azaltılması (n 127) 110; Hatice Özdemir Kocasakal, “İnternet Aracılığıyla Kurulan Uluslararası Özel Hukuk İlişkilerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Yetkili Mahkemenin Tespiti” (2002) 1 Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 496.

tahkim şartının yazılılık şartının sağladığından bahsedilse de taraflardan birinin söz konusu elektronik postanın kendisi tarafından gönderilmediği yönündeki iddiası söz konusu şartın yazılılık şartını sağlayıp sağlamadığını etkilemese de ispat hukuku bakımından tartışmalara sebep olabilecek nitelikte olduğunun da göz ardı edilmemesi gerekir.¹⁶⁰

b. Elektronik Tahkim Neticesinde Verilen Kararların Bağlayıcı Olup Olmadığı Meselesi ve Kararların Yerine Getirilmesi

Elektronik tahkim ile geleneksel tahkimi birbirinden ayıran unsurlardan birinin yargılama neticesinde verilen kararların bağlayıcılığı noktasından kaynaklandığından daha önce bahsedilmişti. Normal şartlar altında milletlerarası mevzuat dikkate alındığında elektronik tahkim sürecinde verilen kararların da tıpkı geleneksel tahkim yargılaması neticesinde tesis edilen kararlar gibi bağlayıcı olduğu ve tenfiz istemine konu olabileceğinden bahsedilebilir.¹⁶¹ Ancak günümüzde elektronik tahkim hizmeti sağlayıcısı olarak kabul edilen pek çok kuruluş tarafından sağlanan elektronik tahkim uygulaması neticesinde verilen kararlar bağlayıcı nitelikte olmamaktadır.¹⁶² Her ne kadar elektronik tahkim alanında kapsamlı istatistikler mevcut olmasa da bu kapsamdaki kısıtlı çalışmalar bağlayıcı elektronik tahkim uygulamalarından ziyade bağlayıcı olmayan elektronik tahkim uygulamalarının daha çok tercih edildiğini göstermektedir.¹⁶³

Kanaatimce bağlayıcı olmayan nitelikten anlaşılması gereken söz konusu kararın tıpkı bir mahkeme kararının veya geleneksel anlamda tahkim yargılaması neticesinde verilen hakem kararının yerine getirilmesi için söz konusu olan tanıma tenfize prosedürüne konu olamamasıdır.¹⁶⁴ Elektronik ortamda gerçekleştirilen uyuşmazlık çözüm süreçleri sonucunda tesis edilecek kararların tanınması ve tenfizi hususunda uluslararası alanda tıpkı yabancı hakem kararlarının tanınma ve tenfizinde olduğu gibi bir anlaşma bulunmadığı için bu kararların tanınması ve uygulanabilirliği konusu tartışmaları beraberinde getirmektedir.¹⁶⁵ Bu kapsamda New York Sözleşmesi m.V.1e hükmü uyarınca taraflar için bağlayıcı olmayan kararlar hakkında tanıma ve tenfiz kararı verilemeyeceği hususu bu kararların yerine getirilmesi noktasında sıkıntılara

160 Akıncı, Elektronik Tahkim (n 116) 432; Akıncı, Tahkim Giderlerinin Azaltılması (n 127) 110.

161 Bozkurt Yüksel, Elektronik Ticarete Elektronik Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Süreci (n 56) 5.

162 Balkar Bozkurt (n 94) 469 (Ancak bu kapsamda belirtmekte fayda vardır ki bağlayıcı olmayan elektronik tahkim örneği olarak kanaatimce elektronik tahkim örneği olmaktan ziyade elektronik ortamda yürütülen özel bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olan UDRP prosedürü verilmektedir); Özdemir Kocasakal, *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti* (n 14) 234.

163 Bu yönde ve bağlayıcı olmayan elektronik tahkim örneği olarak gösterilen UDRP prosedürü neticesinde 6000'i aşkın karar verilmiş iken bağlayıcı elektronik tahkimde lider bir uygulama olarak kabul edilen ve *Chartered Institute of Arbitrators* tarafından yürütülen süreçte yalnızca 70 karar verildiği yönünde Schultz (n 137) 2.

164 Bu yönde benzer şekilde Schultz (n 137) 4.

165 Uluç (n 57) 1638.

sebeptir.¹⁶⁶Bu nedenle elektronik tahkim yargılaması neticesinde verilen kararların yerine getirilmesi, nihai ve bağlayıcı bir karar söz konusu değilse ancak tarafların bu yöndeki iradesi ile olmaktadır.

Şüphesiz ki uyuşmazlık tarafları çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi kullanılarak çözülen uyuşmazlıklarda çözümün bağlayıcılığı hakkında bu yola başvurmadan önce yahut sürecin herhangi bir aşamasında bir anlaşma yapabilme imkânına sahiptirler. Ancak sorun böyle bir anlaşmanın bulunmadığı durumlarda bu kararların uygulanmasının nasıl sağlanacağı noktasında çıkmaktadır. Bu durum çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin yaygınlaşmasının önünde engel teşkil etmektedir. Bu kapsamda çevrimiçi alternatif çözüm yöntemleri kullanılarak çözüme ulaştırılan uyuşmazlıklar bakımından kararlara da New York Sözleşmesi kapsamında öngörülen hakem kararlarının tanınma ve tenfize ilişkin hükümlerin uygulanmasının bu tartışmaların önüne geçeceği tavsiye edilmektedir. Ancak bu çözüm yöntemi bu kararlarında tıpkı tahkim yargılaması neticesinde verilmiş hakem kararları gibi her devletin kendi tanıma ve tenfiz kurumları vasıtasıyla icra edilmesinin sağlanması demektir. Bu da her devlete söz konusu kararın tanınması ve tenfizi yönündeki talebi belirli nedenlere (örneğin kamu düzeni gerekçesiyle) reddetme imkanı vermektedir.¹⁶⁷ Öte yandan çevrimiçi alternatif çözüm yöntemleri neticesinde varılan kararın hakem kararı gibi değerlendirilip değerlendirilmeyeceği yönünde başka bir tartışmaya sebep olmaktadır. Bu nedenle kanaatim elektronik tahkim neticesinde verilen kararların uygulanmasının New York Sözleşmesi'nin hakem kararlarının tanınma ve tenfize ilişkin hükümlerinin kıyasen uygulanması yoluyla sağlanmasının çok sağlıklı bir çözüm önerisi olmadığı yönündedir.

Söz konusu kararların yerine getirilmesinin sağlanması amacıyla uygulamada alternatif yollar geliştirilmiştir. Bu doğrultuda çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi sağlayıcıları ve elektronik ticaret siteleri kendi çözümlerini kendileri bulmuşlardır. Pek çok elektronik ticaret sitesi kararların uygulanabilirliğinin sağlanması amacıyla satıcıların ve alıcıların kamuya açık bir şekilde yorumlarını, deneyimlerini paylaşabilecekleri kullanıcı değerlendirme sistemi geliştirmiştir.¹⁶⁸ Bu sistemin arkasında yatan mantık diğer satıcı ve alıcıların bu yorumları veya puanları değerlendirerek daha yüksek puana veya daha iyi yorumlara sahip satıcı veya alıcılar ile daha çok işlem yapmak isteyeceği düşüncesine dayanmaktadır. Geri bildirim sistemini kullanan elektronik ticaret sitelerinden birisi de eBay'dir. Geri bildirim eBay sisteminde bir kullanıcının veya işletmenin itibarını sarsmanın en kolay yoludur.¹⁶⁹ Bu kapsamda çevrimiçi alternatif çözüm yöntemleri vasıtasıyla

¹⁶⁶ Nomer (n 114) 578.

¹⁶⁷ Koulu (n 12) 44-45.

¹⁶⁸ Cortes (n 24) 61; Stewart and Matthews (n 22) 1141.

¹⁶⁹ Lilian Edwards and Ashley Theunissen, 'Creating Trust and Satisfaction Online: How Important Is ADR? The UK eBay Experience' (21st BILETA Conference: Globalisation and Harmonisation in Technology Law, Malta, April 2016) 5.

çözümüne ulaştırılan eBay uyuşmazlıklarında kaybeden taraf yani genellikle satıcılar eBay topluluğu içerisindeki itibarlarını zedelemek istemediklerinden çıkan sonuca uyma konusunda gönüllü olmaktadır.¹⁷⁰ Bu durum uygulamada “eBay Kanunu” olarak ifade edilmektedir.¹⁷¹ Ancak bu sistem de mevcut uyuşmazlıklar bakımından taraflara bir tazmin mekanizması sağlamadığı, sadece tarafların sonraki davranışlarını ve işlem kapasitelerini şekillendirme potansiyeli olduğu gerekçesiyle eleştirilmektedir.¹⁷²

Elektronik uyuşmazlık çözüm süreci neticesinde verilen kararların yerine getirilmesi için geliştirilen bir diğer çözüm yöntemi ise geri ödeme mekanizmasıdır.¹⁷³ Geri ödeme mekanizmasında kredi kartlarını veren banka aracılığıyla gerçekleştirilen işlem için yapılan ödemenin, ödemenin yapıldığı karta iadesi talep edilmektedir.¹⁷⁴ Bu kapsamda elektronik ticaretten kaynaklı bir uyuşmazlıkla ilgili olarak satıcının çıkan karara uymaması durumunda ilgili işlem için kullanılan elektronik siteler veya ödeme için aracılık hizmeti sağlayan bankalar söz konusu ödemenin alıcıya iadesini sağlayabilirler.¹⁷⁵ Bu sistem Amerika Birleşik Devletleri ve İngiltere’de sıklıkla kullanılmaktadır.¹⁷⁶ Buna benzer bir uygulama eBay tarafından “Para İade Garantisi”¹⁷⁷ olarak adlandırılan bir mekanizma ile sağlanmaktadır. Her ne kadar eBay bu mekanizmayı satıcının satılan ürünü alıcıya iletmemesi yahut satın alınan ürünlerin satış öncesinde site üzerinde belirtilen özellikleri taşımaması durumunda devreye sokulan bir nevi sigorta mekanizması olarak tanımlasa da bahsi geçen uyuşmazlıklar halinde alıcı ve satıcı arasında bir çözüm yolu sağlanamadığı durumlarda Para İade Garantisini devreye sokmaktadır. Bu mekanizma ile alıcının yapmış olduğu ödeme eBay tarafından alıcıya iade edilmekte ancak daha sonra bu bedel satıcıya rücu edilmektedir. eBay, alıcıya ödenen bedelin satıcıdan tahsilini garanti altına alabilmek için ödeme aracı kurum olan PayPal ile akdetmiş olduğu sözleşme kapsamında söz konusu satıcının hesabında ilgili bedelin tutulmasını talep edebilmektedir. Her ne kadar eBay’in bahsi geçen uygulaması çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi sağlayıcıları tarafından verilen kararın uygulamasının sağlanması amacıyla getirilmemiş olsa da benzer bir mantıkla çalışmaktadır.¹⁷⁸

170 Aynı yönde Kalafatoğlu (n 2) 327; Katsh, Rifkin and Gaitenby (n 44) 729.

171 Heuvel (n 77) 18; eBay’in bu “*feedback*” sistemine ilişkin daha detaylı bilgi için Kalafatoğlu (n 2) 327.

172 Üstelik bu sistem ile ilgili bir diğer eleştiri konusu da tarafların birbirlerini art niyetli olarak tamamen yanlış olarak değerlendirme imkanına sahip olmasıdır. Bu yönde Koulu (n 12) 46.

173 Bu uygulama için yabancı öğretilerde “*chargeback mechanism*” ifadesi kullanılmaktadır.

174 Koulu (n 12) 46; Cortes (n 24) 69.

175 Bu yönde Kalafatoğlu (n 2) 337.

176 Koulu (n 12) 46.

177 Uygulamada “*Money Back Guarantee*” olarak adlandırılan bu sistem ile ilgili daha detaylı bilgi için <<https://pages.ebay.com/ebay-money-back-guarantee/questions.html>>Erişim Tarihi 1 March 2021.

178 Koulu (n 12) 46.

c. Elektronik Tahkimde Tahkim Yeri Meselesi

Elektronik tahkim müessesesi ile ilgili değerlendirilmesi gereken bir diğer mesele tahkim yerinin neresi olacağına ilişkindir. Zira tahkim yeri, hakem kararının tabiiyetini belirlediği gibi söz konusu kararın tenfizinde karşılıklılık esası, tahkim usulünün tabi olacağı kurallar gibi hususlar bakımından da belirleyici olmaktadır.¹⁷⁹ Hakem kararının tabiiyetinin belirlenmesi meselesi de ihtiyaç halinde başvurulacak devlet mahkemesinin tespiti açısından önem arz etmektedir.¹⁸⁰ Şüphesiz ki bu hususlar elektronik tahkim için de geçerlidir ve elektronik ortamda gerçekleştirilen tahkim usulünde de tahkim yerinin belirlenmesi gerekmektedir.¹⁸¹

Elektronik tahkimde, taraflar ve hakemler farklı yerlerden etkileşimde bulunma imkanına sahiptirler. Aslında duruma göre geleneksel anlamda tahkim yönteminde de taraflarca aksi kararlaştırmadıkça hakemler hiçbir fiziki görüşme olmadan uyuşmazlığı çözüme kavuşturabilmektedirler.¹⁸² Bir diğer ifade ile tahkim yargılaması neticesinde verilen hakem kararı ile tahkim yeri arasında fiziki bir bağın bulunması gerekliliği bulunmamaktadır.¹⁸³ Bu durum hem geleneksel anlamda tahkim yargılaması hem de elektronik tahkim bakımından bu şekildedir. Tarafların tahkim yerine bağlanan sonuçların farkında olduğu ve tahkim yerini belirlediği durumlarda bu konuda bir problemle karşılaşılacaktır. Bu kapsamda tahkim yargılamasının elektronik tahkim veya geleneksel tahkim yöntemi olması bir farklılık yaratmayacak, tarafların anlaşmış oldukları tahkim yeri esas alınacaktır. Ancak tarafların tahkim yerinin neresi olacağı konusunda bir anlaşmaya varmadıkları veya varamadıkları hallerde elektronik tahkimin mümkün olup olmadığı sorusu öğretilerde tartışma konusu yapılmıştır.¹⁸⁴ Akıncı, taraflarca tahkim yerinin belirlenmediği hallerde de elektronik tahkimin söz konusu olabileceğini savunmaktadır. Buna göre, bu problem geleneksel tahkimde olduğu gibi olayın özelliklerine göre kurumsal tahkimde ilgili tahkim kurumunun, ad hoc tahkimde ise hakemlerin belirlemesi suretiyle nasıl aşıyorsa aynı prensibin elektronik tahkim için de benimsenmesi suretiyle kolayca aşılabılır niteliktedir.¹⁸⁵ Bir başka görüş ise tahkim yerinin taraflarca belirlenmediği hallerde elektronik tahkim sağlayıcısının bulunduğu yerin tahkim yeri olarak kabul edilmesi gerektiğini savunmaktadır. Ancak bu çözüm yöntemi yapay bir irtibat noktasını esas aldığı ve birden fazla hizmet sağlayıcısının sürece dahil olduğu hallerde tahkim yeri sorununa

179 Akıncı, Elektronik Tahkim (n 116) 433; Bozkurt Yüksel, Online International Arbitration (n 129) 88; Nicolas De Witt, 'Online International Arbitration: Nine Issues Crucial to its Success' (2001) The American Review of International Arbitration 447; Balkar Bozkurt (n 94) 483.

180 Bozkurt Yüksel, Online International Arbitration (n 129) 88; Witt (n 179) 447.

181 Akıncı, Tahkim Giderlerinin Azaltılması (n 127) 111.

182 Bozkurt Yüksel, Online International Arbitration (n 129) 88.

183 Akıncı, Elektronik Tahkim (n 116) 434.

184 Witt (n 179) 447; Akıncı, Elektronik Tahkim (n 84) 433.

185 Akıncı, Elektronik Tahkim (n 116) 434; Bozkurt Yüksel, Online International Arbitration (n 129) 89; Balkar Bozkurt (n 94) 485.

bir çözüm getirmediği gerekçesiyle eleştirilmektedir.¹⁸⁶ Bir diğer görüş ise bu sorunun hakemin tahkim yargılaması sırasında bulunduğu yerin tahkim yeri olarak kabulü ile aşılabileceğini savunmaktadır. Ancak bu çözüm yöntemi de hakemin yargılama sırasından bulunduğu yerden ikamet yerinin mi yoksa fiziki olarak bulunduğu yerin mi anlaşılması gerektiği yönünde açıklığı sağlamadığı ve birden fazla hakemin söz konusu olduğu hallerde karışıklığa sebep olacağı gerekçesiyle eleştirilmektedir.¹⁸⁷ Bu kapsamda Avrupa Birliği hukukunda tüketiciye ilişkin hükümlerin yer aldığı 1215/2012 sayılı Medeni ve Ticari Konularda Yargı Yetkisi ve Mahkeme Kararlarının Tanınması ve Konsey Tüzüğü'ne atf yapılmaktadır.¹⁸⁸ Anılan düzenlemenin 18. maddesinde yer alan düzenlemede taraflardan birinin tüketici olduğu hallerde tüketicilerin hem kendi hem de sözleşmenin karşı tarafının yerleşim yerinde dava açabileceği, tüketicilere karşı ise yalnızca tüketicinin yerleşim yerinde dava açılabileceği öngörülmüştür. Tüketicinin korunması amacıyla mahkeme yargılaması bakımından benimsenen bu yaklaşım tahkim yeri hususundaki belirsizlikleri bertaraf etmek amacıyla elektronik tahkim bakımından da benimsenebilir. Yabancı öğretide bu alanda böyle bir kuralın kabul edilmesiyle taraflar arasında bir anlaşmanın olmadığı hallerde tahkim yerinin belirlenmesi sorununun aşılabılır nitelikte olduğunu savunan bir görüş mevcuttur. Bu sayede hakemlerin üzerindeki tahkim yerinin belirlenmesine ilişkin yükün de hafifleyeceği belirtilmektedir.¹⁸⁹

d. Elektronik Tahkimde Hukuki Dinlenilme Hakkı

Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin m.6 ve 1982 Anayasası'nın m.36 hükmünde güvence altına alınan adil yargılanma hakkının bir uzantısı olan hukuki dinlenilme hakkı devlet yargılamasında olduğu kadar tahkim yargılaması bakımından da yerine getirilmesi gereken önemli bir usul esasıdır.¹⁹⁰ Hukuki dinlenilme hakkı, yargılama faaliyetinden etkilenebilecek kimselerin süreç ile ilgili bilgi sahibi olma ve açıklama yapma, delil sunma imkanına sahip olarak bu sayede yargılama sürecine katılabilmelerini sağlayan temel bir usul ilkesidir.¹⁹¹ Bu usul ilkesi içeriğinde yargılama faaliyetini yürüten makamların yetkisine itiraz edebilme hakkından hakemleri seçme

¹⁸⁶ Balkar Bozkurt (n 94) 484 fn 81.

¹⁸⁷ *ibid* 484 fn 79.

¹⁸⁸ Witt (n 179) 447; Council Regulation (EU) No 1215/2012 of the European Parliament and of the Council of 12 December 2012 on Jurisdiction and the Recognition and Enforcement of Judgments in Civil and Commercial Matters [2012], OJ L 351; Atf yapılan mülga düzenleme için ayrıca Council Regulation (EC) No 44/2001 of 22 December 2000 on Jurisdiction and the Recognition and Enforcement of Judgments in Civil and Commercial Matters [2001], OJ L 12.

¹⁸⁹ Witt (n 179) 447.

¹⁹⁰ Baki Kuru, *Medeni Usul Hukuku* (1st edn, Legal 2015) 214; Tahkim yargılaması sırasında tarafların hukuki dinlenilme hakkı olduğu yönünde Gabrielle Kaufmann-Kohler and Thomas Schultz, 'The Use of Information Technology in Arbitration' (2005) *JusLetter* 35ff; Özumcu (n 68) 446-448; Hukuki dinlenilme hakkının milletlerarası tahkimde temel prensiplerden biri olduğu yönünde Maxi Scherer, 'Remote Hearings in International Arbitration: An Analytical Framework' (2020) 37(4) *Journal of International Arbitration* (forthcoming), Queen Mary School of Law Legal Studies Research Paper No.333/2020 11; Hukuki dinlenilme hakkında detay bilgi için Hakan Pekcanitez, 'Hukuki Dinlenilme Hakkı' (2000) in *Prof. Dr. Seyfullah Edis'e Armağan* (1st edn, Dokuz Eylül Üniversitesi) 754ff; Hukuki dinlenilme hakkının unsurları için Mehmet Akif Gül, 'New York Sözleşmesi Bağlamında Hukuki Dinlenilme Hakkının İhlali' (2017) 7(29) *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi* 369ff.

¹⁹¹ Özumcu (n 68) 448-449; Kaufmann-Kohler and Schultz (n 190) 35.

hakkına kadar geniş bir hak yelpazesini barındırır.¹⁹² Hukuki dinlenilme hakkı ihlal edildiği takdirde adil yargılanma hakkının da ihlali söz konusu olacaktır.¹⁹³

Her ne kadar usule ilişkin esasların gözetilmesi bakımından elektronik tahkim geleneksel tahkim yargılamasından ayrılmaya da hukuki dinlenilme hakkının elektronik tahkim yargılaması sürecinde yerine getirilmesi ayrı bir önem taşır.¹⁹⁴ Geleneksel tahkim yargılamasında olduğu gibi elektronik tahkim yargılaması sürecinin de her safhasında hakemlerin tarafların hukuki dinlenilme hakkının eşit ve yeteri kadar gözetildiğinden emin olmaları gerekir.¹⁹⁵ Zira sürecin elektronik ortamda yürütülmesi usuli adaletin sağlanmasına hizmet eden usul ilkelerinden vazgeçileceği ya da bu esasların gözetilmesi bakımından daha düşük bir eşik kabul edileceği anlamına gelmemektedir.¹⁹⁶ Özellikle taraflar arası eşitsizliğin bulunduğu elektronik tüketici sözleşmeleri gibi sözleşmelerden doğan uyuşmazlıkların çözümü için yürütülen elektronik tahkim yargılamalarında hukuki dinlenilme hakkı gibi temel usul ilkelerinin gereği gibi gözetilmesi zayıf konumda olan tarafın korunması amacına da hizmet eder. Öğretide de elektronik ortamda yürütülen tahkim süreci bakımından adil yargılanma ve hukuki dinlenilme hakkı gibi temel usul esaslarına daha büyük bir özen gösterilmesi gerektiğinin altı çizilmektedir.¹⁹⁷ Zira elektronik tahkim sürecinde ortaya çıkabilecek teknolojik aksaklıklar veya taraflar arasındaki internete erişim anlamındaki eşitsizlikler tarafların adil yargılanma ve hukuki dinlenilme haklarını da zedeleyecek niteliktedir. Bu kapsamda internet bağlantısında yaşanacak sorunlar, elektronik duruşmaya imkan sağlayan bilişim uygulamasındaki yazılımsal hatalar veya karmaşık kurgulamalar hukuki dinlenilme hakkının ihlaline sebep olabileceği gibi elektronik tahkim yargılaması sırasında taraflardan birinin ilgisinin yargılama sürecine dahil edilmeden çevrimiçi bekleme odasında bekletilmesi veya kullanılan mikrofon sisteminden dolayı sunulan beyanların, sorulan soruların anlaşılabilmesi da hukuki dinlenilme hakkının ihlalini gündeme getirebilir.¹⁹⁸ Hatta elektronik tahkim neticesinde verilen kararın iptalini talep etmek veya tenfizine engel olmak isteyen

192 Özmumcu (n 68) 446.

193 Pekcanitez (n 190) 755.

194 Murat Atalı, 'İnternet Ortamında Tahkim ve Usul Hukuku Sorunları' (2007) (60) e-Akademi Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi par 39; Elektronik tahkimde hukuki prosedürlerin tüm gerekliliklerinin sağlanmasının, elektronik tahkimi devlet yargılaması ve geleneksel tahkim yargılaması karşısında öne çıkaran hız ve uygun maliyet özelliklerini olumsuz etkileyebileceği ve bu nedenle bazı usuli hukuki prosedürlerin yerine getirilmesi bakımından duruma göre esneklik sağlanabileceği yönünde Badiei (n 134) 90.

195 Özmumcu (n 68) 448-449.

196 Teknoloji kullanımının bu usul ilkelerinden vazgeçilmesini gerektirmediği yönünde ayrıca Kaufmann-Kohler and Schultz (n 190) 36ff.

197 Özmumcu (n 68) 452; Her ne kadar kanaatimce elektronik tahkim olarak nitelendirilemeyecek olsa da İSTAC nezdinde yürütülen tahkim yargılaması sırasında duruşma ve toplantıların video konferans veya telekonferans yoluyla gerçekleştirildiği hallerde hukuki dinlenilme hakkının yerine getirilmesi gerektiği Çevrimiçi Duruşma Usul ve Esasları m.7 hükmünde ayrıca düzenleme konusu yapılmıştır. Buna göre, hakem veya hakem kurulu, katılımcıların çevrimiçi olarak gerçekleştirilen duruşmaya katılma imkanına sahip olduğundan ve hukuki dinlenilme hakkının ihlal edilmediğinden emin olmak için gerekli özeni gösterme yükümlülüğü altındadır (m.7/1). Öte yandan, hakem veya hakem kuruluna çevrimiçi duruşma sırasında hukuki dinlenilme hakkının ihlal edildiğine kanaat getirildiği hallerde gerekçesini belirtmek suretiyle çevrimiçi duruşmayı sonlandırma yetkisi de tanınmıştır (m.7/2).

198 Dülger (n 146) 130-140.

taraf fiziki duruşma yapma imkanının elinden alındığından bahisle elektronik tahkim süresince hukuki dinlenme hakkının ihlal edildiğini iddia edebilir.¹⁹⁹ Bu kapsamda şekilde elektronik tahkim yargılamasında takip edilen usulün tarafların kendi aralarında anlaştıkları usule aykırı olması da hukuki dinlenme hakkını zedeleyici nitelikte olabilir.²⁰⁰ Şüphesiz ki elektronik tahkim sürecinin temel usul prensipleri gözetilerek ancak taraflar arasında anlaşılabilir usule uygun olarak yürütülmesi gerekir.

Hukuki dinlenme haklarının ihlali ilgili hakem kararının iptalini gündeme getirebileceği gibi tenfizine de engel bir durum teşkil eder.²⁰¹ Zira New York Sözleşmesi'nin m.V.1b hükmünde hukuki dinlenme hakkı, hakem kararının tenfizi talebinin reddine sebep olabilecek bir tenfiz engeli olarak düzenlenmiştir.²⁰² Benzer şekilde MTK m.8/B hükmünde tarafların tahkim yargılaması sırasında eşit hak ve yetkiye sahip oldukları ve taraflara iddia ve savunma ileri sürme olanağı tanınması gerektiği düzenleme konusu yapılmıştır. Her ne kadar hukuki dinlenme hakkının ihlali MTK m.15/A.1 hükmü kapsamında iptal nedenleri arasında sayılmamış olsa da tarafların eşitliği ilkesinin gözetilmediği haller ile tahkim yargılamasının tarafların arasındaki anlaşmaya uygun usulde yürütülmediği haller iptal sebebi olarak kabul edilmiştir. Bu kapsamda özellikle bağlayıcı elektronik tahkim yargılamaları sonrasında hukuki dinlenme hakkının ihlal edildiğinden bahisle iptal davaları veya tenfiz engeli ile karşılaşmamak adına hakem veya hakem kurulunun elektronik tahkim süresince kullanılacak olan teknoloji ve yazılım ile ilgili taraflardan önceden onay alması ve mümkün olduğunca kullanıcı dostu ve sık kullanılan programların sürece dahil edilmesinin tercih edilmesi tavsiye edilmektedir.²⁰³

e. New York Sözleşmesi Tahtında Diğer Çekinceler

Bu noktada değinilmesi gereken diğer bir husus ise elektronik tüketici uyumsuzluklarının genel olarak tahkime elverişli olduğunun kabulü halinde dahi

199 Bu yönde ve elektronik duruşmaların gerçek anlamda duruşma niteliğini haiz olup olmadığı hakkındaki tartışmalar için Scherer (n 190) 11-30; Kanaatimce de hukuki dinlenme hakkı kapsamında duruşma imkanından anlaşılması gereken tarafların karşılıklı ve eş zamanlı olarak iddia ve savunmada bulunabilme imkanlarıdır. Elektronik tahkim sürecinde tarafların karşılıklı ve eş zamanlı olarak iddia ve savunmada bulunabilmelerine imkan sağlandığı sürece hukuki dinlenme hakkı bağlamında sadece elektronik duruşmaların fiziki duruşmaların sağladığı imkanları sağlamadığından veya duruşma yapma imkanından mahrum bırakıldığından bahisle hukuki dinlenme hakkının ihlal edildiği yönündeki bir talebin karşılık bulamaması gerekir.

200 *ibid* 140; Tarafların elektronik tahkim yönünde bir seçim yapmadığı ancak tahkimin elektronik imkanlar kullanılarak yürütüldüğü hallerde verilen kararın tenfizinin zorlaşacağı yönünde ayrıca Balkar Bozkurt (n 94) 482-483; Hukuki dinlenme hakkı kapsamında açıklama yapma hakkının sağlanabilmesi için taraflardan birinin duruşma yapma isteği karşısında MTK m.11/A hükmü kapsamında hakemlerin takdir yetkisinin değerlendirilmesi için Gül (n 190) 389ff.

201 Hukuki dinlenme hakkı ve tarafların eşitliği ilkesinin ihlalinin, hakem kararların iptalinde uygulama alanı en geniş sebeplerden olduğu yönünde Nagehan Okumuş, 'Türk Tahkim Hukukunda Hukuki Dinlenme Hakkına Riayet Edilmemesi Sebebiyle Hakem Kararlarının İptali (HMK m.439/2.F)' (2018) XXII(1-2) Erzincan Binalı Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 195-196.

202 New York Sözleşmesi m.V.1b uyarınca hukuki dinlenme hakkı ihlalinin hakem kararına etki etmeyecek nitelikte olduğu hallerde tenfiz engeli olarak kabul edilmemesi gerektiği yönünde ve detay bilgi için Gül (n 190) 361ff.

203 Kaufmann-Kohler and Schultz (n 190) 37; New York Sözleşmesi m.V.1b uyarınca tenfiz engeli ile karşılaşmamak adına önlem olarak tarafların tahkim usulünde elektronik yöntemleri kabul etiklerine ilişkin anlaşma yapmaları gerektiği yönünde Balkar Bozkurt (n 94) 482-483.

New York Sözleşmesi'nin uygulama alanına ilişkindir. Zira New York Sözleşmesi'nin m.I.3 hükmünün sağlamış olduğu imkan dairesinde akit devletler, sözleşmenin uygulanmasını sadece kendi iç hukuklarına göre sözleşmesel ve sözleşme dışı ticari uyuşmazlıklarla sınırlama imkanına sahip bulunmaktadır.²⁰⁴ Buna göre elektronik tüketici uyuşmazlıklarının genel olarak tahkime elverişli olduğunun kabulü ile birlikte verilen elektronik hakem kararının New York Sözleşmesi uyarınca tanıma tenfiz istemine konu olduğu hallerde ilgili ülkenin New York Sözleşmesi m.I.3 hükmü uyarınca koymuş olduğu çekince ile sözleşmenin uygulama alanını kendi hukukuna göre ticari olarak nitelendirilen işlemlerden kaynaklanan uyuşmazlıklarla sınırlandırmamış olması gerektiğinden bahsedilebilir. Bu kapsamda Türkiye, New York Sözleşmesi'ni yalnızca Türk hukukuna göre ticari sayılan uyuşmazlıklar bakımından uygulayacağını beyan etmiştir.²⁰⁵ Bu doğrultuda elektronik tüketici uyuşmazlıkları hakkında verilen kararların ticari mahiyette²⁰⁶ olmadığından bahisle New York Sözleşmesi'nin tanıma ve tenfiz kararı verilebilmesi için aramakta olduğu tüm şartların sağlandığı varsayımında dahi Türk mahkemeleri bakımından m.I.3 hükmü uyarınca konulan çekince doğrultusunda tanıma ve tenfiz talebine konu edilememe tehlikesinin gözden kaçırılmaması gerekmektedir.²⁰⁷ Ancak yine de bu hususun uygulamada çok ciddi sorunlara sebebiyet verdiği söylenemez. Zira bugün için New York Sözleşmesi'ne taraf 166 ülkeden 53 tanesi²⁰⁸ m.I.3 kapsamında çekince koymuş olsa da farklı hukuk düzenlerindeki devlet mahkemelerinin eğilimleri genel olarak ticari işlem kavramını geniş yorumlama yönündedir.²⁰⁹

f. Tüketici Hakem Heyetleri Elektronik Tahkim Örneği Olarak Değerlendirilebilir mi?

Türk hukukunda değeri belirli bir sınırın altında kalan tüketici uyuşmazlıkları bakımından zorunlu olarak tüketici hakem heyetine başvuru yolu öngörülmüştür.²¹⁰ Tüketici hakem heyetine başvurular elden veya posta yoluyla yapılabileceği gibi

204 Stewart and Matthews (n 22) 1133.

205 3731 sayılı Yabancı Hakem Kararlarının Tanınması ve İcrası Hakkındaki New York Sözleşmesinin Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun (RG 21.5.1991/20877) m.2: “Türkiye Cumhuriyeti, sözleşmenin 1 inci maddesinin 3 üncü paragrafına uygun olarak, sözleşmeyi sadece karşılıklılık esasına göre bu sözleşmeye taraf olan bir devlet ülkesinde verilmiş olan hakem kararlarının tanınması ve tenfizi hakkında uygulayacağını; ayrıca sözleşmeyi yalnız akit veya akit dışı hukuki münasebetlerden kaynaklanan ve kendi iç hukukuna göre ticari mahiyette sayılan uyuşmazlıklar hakkında uygulayacağını beyan eder.”

206 Milletlerarası hukukta B2C sözleşmelerden kaynaklanan uyuşmazlıkların ticari mahiyette olarak kabul edilmediği yönünde mutabakatın sağlandığı hakkında Stewart and Matthews (n 22) 1133 fn 138; Verilen kararların ticari mahiyette olup olmadığının tespiti için 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu (RG 14.2.2011/27846) anlamında ticari bir işin söz konusu olup olmadığının değerlendirilmesi gerekmektedir.

207 Bu yönde detaylı bilgi için Akıncı, *Milletlerarası Tahkim* (n 90) 417; Türk hukuku bakımından tüketicinin taraf olduğu bu tür uyuşmazlıkların ticari sayılmayacağından bahisle New York Sözleşmesi m.I.3 hükmü uyarınca konulan çekinceye takılacağı yönünde Balkar Bozkurt (n 94) 490.

208 <https://uncitral.un.org/en/texts/arbitration/conventions/foreign_arbitral_awards/status2> Erişim Tarihi 18 February 2021.

209 Omar Husain Qoteshat, ‘The Enforcement of Electronic Arbitral Awards in International Commercial Disputes under the New York Convention: The Case of Dubai and DIFC Courts’ (Doktora Tezi, University of Central Lancashire 2017) 73.

210 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (RG 28.11.2013/28835) m.66-72; Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği (RG 27.11.2014/29188).

elektronik imza sahibi tüketiciler için e-devlet kapısı aracılığıyla Tüketici Bilgi Sistemi²¹¹ yahut “tuketici.gov.tr” resmi internet sitesi üzerinden yapılabilir. ²¹² Tüketici hakem heyetine başvuru için öngörülen bu sınırlı teknolojik imkandan yola çıkarak bu çözüm yolunun Türk hukuku bakımından çevrimiçi alternatif çözüm yolu olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceği meselesi tartışma konusu yapılmıştır. ²¹³ Bu kapsamda altı çizilmesi gereken bir husus ise teknolojinin sadece sürecin başlangıcı aşamasında kullanıldığı ve sürecin devamının elektronik ortam üzerinden değil tamamen geleneksel usullerle devam ettirildiği hususudur. ²¹⁴ Bir başka ifade ile tüketici hakem heyetine başvuru elektronik ortamda yapılabilir veya belgelerin sunumu internet vasıtasıyla gerçekleştirilebilir de hakem heyetinin toplanması, tarafların dinlenmesi gibi süreçler geleneksel usulde yani fiziki olarak yürütülmeye devam etmektedir. ²¹⁵ Bu nedenle tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği ile ilgili olarak doktrinsel tartışmalar kapsamında bir an için tüketici hakem heyeti yargılamasının tahkim usulü olduğu kabul edilse dahi kanaatimce bu usulü elektronik tahkim örneği olarak değerlendirmek mümkün değildir. ²¹⁶ Öğretideki değerlendirmeler de tüketici hakem heyeti nezdinde gerçekleşen yargılama faaliyetinin tam anlamıyla çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olmadığı ancak sınırlı veya kısmi bir çevrimiçi alternatif çözüm yolu olarak değerlendirilebileceği yönündedir. ²¹⁷

Sonuç

Gelişen teknoloji ile beraber elektronik ticaret hacminde günden güne artış görülmektedir. Ancak tüm teknolojik gelişmelere rağmen elektronik ticaret henüz tam anlamıyla mevcut potansiyelini yansıtan ve arzu edilen seviyelere ulaşmamıştır. Günümüzde muhtemel bir uyuşmazlık halinde bu uyuşmazlığın nasıl çözüme kavuşturulacağıyla ilgili belirsizlikler ve hak arama özgürlüklerini kullanabilecekleri etkin bir yolun varlığı ile ilgili taşıdıkları endişeler özellikle tüketicilerin elektronik ticaret faaliyetlerine mesafeli bir duruş sergilemelerine sebep olmaktadır. Tüketiciler, büyük çoğunluğu elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde yaşanan problemler ve yüksek maliyetler dolayısıyla hak arama hürriyetlerini kullanamamakta ve hatta haklarını arayamayacakları ve mağdur olacakları düşüncesiyle elektronik ticaret işlemlerine taraf olmaktan kaçınmaktadırlar. Üstelik elektronik ticaretin sağlamış olduğu kolaylık vasıtasıyla günümüzde elektronik ticaret alanında faaliyet gösteren satıcıların artık fiziki olarak bir yerde yerleşik durumda olmadan

211 Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği (RG 27.11.2014/29188) m.11.

212 Kaya (n 99) 335.

213 Kalafatoğlu (n 2) 330.

214 Amerika Birleşik Devletleri’nde benzer bir uygulama için Heuvel (n 77) 10.

215 Kalafatoğlu (n 2) 330.

216 Tüketici hakem heyetinin tahkim usulü olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceği yönünde daha detaylı bilgi için *ibid* 329.

217 *ibid* 330.

ticari faaliyetlerde bulunabiliyor olmaları tüketiciler açısından mevcut güven sorununu daha da arttırmaktadır. Uyuşmazlıkların nasıl çözüleceği ile ilgili yaşanan belirsizlikler dünya genelinde perakende elektronik ticaret hacmini etkileyen unsurlardan biri olarak gösterilmektedir. Türk hukukunda da bu belirsizlikler ve mevcut uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin etkinliği ile ilgili çekinceler özellikle tüketicilerin elektronik ortamda sözleşme akdetmesine engel olmakta ve Türkiye'nin elektronik ticaret potansiyelini tam anlamıyla gerçekleştirilememesine sebep olmaktadır.

Hem var olan elektronik ticaret işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların etkin ve hızlı bir şekilde çözümünün sağlanması ve özellikle tüketiciler nezdinde güvenin inşası için hem de elektronik ticaret potansiyelinin tam anlamıyla kullanılabilmesi için elektronik ticaretin kendine özgü özellikleri ile uyumlu ve bu yöndeki ihtiyaçları karşılayan yeni bir çözüm sistemine ihtiyaç bulunmaktadır. Devlet yargılamasının elektronik ticaretten ve özellikle elektronik tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde bekleneni karşılayamaması nedeniyle geleneksel anlamda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bu tarz uyuşmazlıkların çözümünde kullanılabilir hale gelmiştir. Geleneksel anlamda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, elektronik ticaretten kaynaklanan yabancı unsurlu ve özellikle elektronik tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde geleneksel devlet yargılamasında karşılaşılan yetki problemi dahil pek çok soruna çözüm getirmiştir. Ancak devlet yargılamasında olduğu gibi tarafların ve tarafsız üçüncü kişilerin fiziki olarak bir araya gelmelerini öngören geleneksel alternatif çözüm yöntemleri de elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıkların kendine has özelliklerine uyum sağlama konusunda bekleneni tam olarak karşılayamamaktadır. Geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, yabancı unsurlu elektronik tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde bilhassa hız ve masraflar bakımından bekleneni verememektedir. Zayıf konumda olan tüketicilerin taraf olduğu elektronik ticaretten kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde daha hızlı ve basitleştirilmiş bir usulle çözüm sağlayan müesseselere ihtiyaç duyulmaktadır.

Bu ihtiyaçlar doğrultusunda zamanla uyuşmazlıkların çözümünde de teknolojinin kullanılması fikri ile birlikte çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri hukuk düzeninde yerini almaya başlamıştır. Elektronik ortamda cereyan eden uyuşmazlıkların çözümünde en etkili çözüm yolu yine internetin sağlamış olduğu faydalar kullanılarak uyuşmazlıkların elektronik ortamda çözülmesine fırsat tanıyan çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleridir. Bu sebeple, çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve özellikle elektronik tahkim hem elektronik ticaretin kendine özgü özellikleri ile uyumlu olması hem de mevcut uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde karşılaşılan problemleri ortadan kaldırması sebebiyle hızla yükselen ve uluslararası hukuk düzeninde desteklenen bir müessese olarak karşımıza çıkmaktadır.

Elektronik tahkim, yabancı unsurlu elektronik tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde bu uyuşmazlıkların kendine has özellikleri de göz önünde bulundurulduğunda en etkin, hızlı ve pratik çözüm yolu olarak değerlendirilebilir. Dava değeri ile bağlı olmaksızın elektronik tahkim, geleneksel tahkim yargılamasına kıyasla yapılacak olan giderleri azaltacağı düşüncesiyle daha fazla desteklenmektedir. Bu kapsamda elektronik tahkim gibi özellikle zayıf konumda olan tüketiciler bakımından adalete erişimi kolaylaştıran bir müesseseden layıkıyla faydalanılabilmesi amacıyla diğer hukuk düzenlerinde olduğu gibi Türk hukukunda da özellikle yabancı unsurlu ve düşük değerli elektronik tüketici uyuşmazlıkları bakımından tahkim yargılaması yolunu açan ve tüketicilerin taraf olduğu tahkim yargılamaları neticesinde verilen kararların yerine getirilmesini kolaylaştıran bir sistem için çalışmalara ağırlık verilmesi gerekmektedir. Devlet destekli olarak veya elektronik tahkim platformu sağlamak üzere yola çıkmış özel girişimlerle bu alandaki eksiğin bir an önce doldurulması ve kolay erişilebilir bir çözüm yönteminin sunulması tüketiciler nezdinde adalete erişimin sağlanması, elektronik ticarete olan güvenin artırılması ve mevcut elektronik ticaret potansiyelinin tam anlamıyla kullanılabilmesi için bir zorunluluktur. Özetle, elektronik tahkim, tüketiciler nezdinde muhtemel bir uyuşmazlık halinde uyuşmazlık çözüm yollarına erişime ilişkin güvenin sağlanması ve perakende elektronik ticaret hacminin gelişebilmesi için uygulamasının yaygınlaştırılması ve belki de uluslararası alanda yasal bir düzenlemeye bağlanarak etkinliğinin artırılması gereken bir uyuşmazlık yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author has no conflict of interest to declare.

Grant Support: The author declared that this study has received no financial support.

Bibliyografya/Bibliography

Ahalt AMM, 'What You Should Know About Online Dispute Resolution' (2009) 20 Practical Litigator 21-28.

Akıncı Z, *Milletlerarası Tahkim* (1st edn, Vedat 2016).

Akıncı Z, 'Tahkim Giderlerinin Azaltılması ve Elektronik Tahkim' (Milletlerarası Tahkim Semineri, 2013) 99-114.

Akıncı Z, 'Elektronik Tahkim' (Uluslararası İnternet Hukuku Sempozyumu, İzmir May 2001) 429-435.

Arsdale SV, 'User Protections in Online Dispute Resolution' (2015) 21 Harvard Negotiation Law Review 107-142.

Arsic J, 'International Commercial Arbitration on the Internet: Has the Future Come Too Early?' (1997) 14(3) Journal of International Arbitration 209-221.

- Aslan İY, *6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku* (1st edn, Ekin 2014).
- Atalı M, 'Internet Ortamında Tahkim ve Usul Hukuku Sorunları' (2007) (60) e-Akademi Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi 1-21.
- Aygül M, 'Milletlerarası Ticari Sözleşmelerde Lex Mercatoria'nın Uygulanması' (2004) 12(3-4) Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 45-85.
- Badie F, 'Online Arbitration Definition and Its Distinctive Features' in Marta Poblet, Brooke Abrahams and John Zeleznikow (eds), ODR (CEUR-WS.org 2010) 87-93.
- Bains G and Andrade K, 'The Potential for Mediating Disputes Online' (Cfcj-fcjc.org, 2001) <https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/hosted/17436-mediating_disputes_online.pdf> Erişim Tarihi 5 May 2021.
- Balkar Bozkurt S, 'Online Tahkim' (2014) (Ocak 2014) Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 463-494.
- Bayraktaroglu Özçelik G, 'Yabancı Unsurlu Tüketici Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıklarda Türk Mahkemelerinin Milletlerarası Yetkisinin Tayini' (2014) 63(4) Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 833-878.
- Benyekhlef K and Gelinis F, 'Online Dispute Resolution' (2005) 10(2) Lex Electronica 1-129.
- Betancourt JC and Zlatanska E, 'Online Dispute Resolution (ODR): What Is It, and Is It the Way Forward' (2013) 1(3) International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management 256-264.
- Brannigan C, 'Online Dispute Resolution' in GINETTE FISHER and ALLAN J. STITT (eds) *Alternative Dispute Resolution Practice Manual* (LexisNexis Canada, 2007) 6901-6939.
- Bingöl FI, 'Lex Mercatoria ve Türk Tahkim Hukuku'ndaki Yeri' (2017) 19(Özel Sayı) Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 1953-1969.
- Bozkurt Yüksel AE, 'Fikri Mülkiyet Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk' (2011) 10(2) İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 191-216.
- Bozkurt Yüksel AE, 'Patent Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları' (Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi 2008).
- Bozkurt Yüksel AE, 'Elektronik Ticarete Elektronik Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Süreci' (2008) (123) Mevzuat Dergisi.
- Bozkurt Yüksel AE, 'Online International Arbitration' (2007) 4(1) Ankara Law Review 83-93.
- Commission, 'Buying online and solving disputes online: 24.000 consumers used new European platform in first year' (Press release, 24 March 2017) IP/17/727.
- Commission 'A step forward for EU Consumers: Questions & Answers on Alternative Dispute Resolution and Online Dispute Resolution' (Memo, 12 March 2013) MEMO/13/193.
- Cona FA, 'Application of Online Systems in Alternative Dispute Resolution' (1997) 45(3) Buffalo Law Review 975-999.
- Cortes P, 'Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union' (2010) Taylor & Francis <<https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/34626>> Erişim Tarihi 5 May 2021.
- Council Directive 2013/11/EU of 21 May 2013 on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC [2002], OJ L 165/63.
- Council Regulation (EU) No 524/2013 of 21 May 2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC [2013], OJ L 165/1.

- Council Regulation (EU) No 1215/2012 of the European Parliament and of the Council of 12 December 2012 on Jurisdiction and the Recognition and Enforcement of Judgments in Civil and Commercial Matters [2012], OJ L 351.
- Council Regulation (EC) No 44/2001 of 22 December 2000 on Jurisdiction and the Recognition and Enforcement of Judgments in Civil and Commercial Matters [2001], OJ L 12.
- Çörtoğlu Koca S, *Zayıf Tarafın Korunduğu Sözleşmelerde Mahkemelerin Milletlerarası Yetkisi (İş, Tüketici ve Sigorta Sözleşmeleri)* (1st edn, Yetkin 2016).
- Del Duca LF, Rule C and Rogers V, 'Designing a Global Consumer Online Dispute Resolution (ODR) System for Cross-Border Small Value – High Value Claims – OAS Developments' (2010) Standford University Law School, Public Law & Legal Theory Research Paper Series, Paper 1635463.
- Demirkol B, 'Türk Hukukunda Genel İşlem Şartlarında Yer Alan Hukuk Seçimi, Yetki Anlaşması ve Tahkim Anlaşmalarının Hüküm Doğurması' (2020) 40(2) Public and Private International Law Bulletin 1313-1350.
- Deren Yıldırım N, 'Tahkim ve Objektif Açıdan Tahkime Elverişlilik' *Prof. Dr. Yavuz Alangoya için Armağan* (1st edn, Vedat 2007) 47-61.
- Dickie J, *Internet and Electronic Commerce Law in the European Union* (1st edn, Hart Publishing 1999).
- Dülger A, 'Tahkim Duruşmalarının Online Yapılması: ISTAC ve Abu Dabi Tahkim Merkezi Kuralları İncelenmesi' in Yusuf Çalışkan, Yeliz Bozkurt Gümrükçüoğlu, Ömer Faruk Erol, Ahmet Dülger, Gülnihal Ahter Yakacak, Ömer Faruk Kafalı (eds), *Koronavirüs Döneminde Güncel Hukuki Meseleler Sempozyumu : Bildiri Tam Metin Kitabı (29-30 Mayıs 2020)* (1st edn, İbn Haldun Üniversitesi 2020) 115-143.
- Edwards L and Theunissen A, 'Creating Trust and Satisfaction Online: How Important Is ADR? The UK eBay Experience' (21st BILETA Conference: Globalisation and Harmonisation in Technology Law, Malta, April 2016).
- Ekşi N, *Milletlerarası Ticaret Hukuku* (1st edn, Beta 2015).
- Ercan M, *Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri* (Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi 2012).
- Ermenek İ, 'Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri' (2013) 17(1-2) Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi 563-630.
- Gellman R, 'A Brief History of the Virtual Magistrate Project: The Early Months' (The Online Dispute Resolution Conference, Washington DC, May1996).
- Goodman A, *Arabuluculuğa Hazırlanmak – Arabuluculuktan Yararlanacaklar için Rehber* (1st edn, Mediation Publishing 2017).
- Goodman JW, 'The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber - Mediation Websites', (2003) 2(1) Duke Law&Technology Review 1-16.
- Graffi LD, 'Securing Harmonized Effects of Arbitration Agreements Under the New York Convention' (2006) 28(3) Houston Journal of International Law 663-769.
- Gül MA, 'New York Sözleşmesi Bağlamında Hukuki Dinlenilme Hakkının İhlali' (2017) 7(29) Türkiye Adalet Akademisi Dergisi 361-406.
- Güngör G, *Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması* (1st edn, Yetkin 2000).
- Heuvel EVD, 'Online Dispute Resolution as a Solution to Cross-border E-disputes: An Introduction to ODR' <<https://www.oecd.org/digital/consumer/1878940.pdf>> Erişim Tarihi 22 April 2021.

- Hörnle J, 'Online Dispute Resolution - The Emperor's New Clothes? Benefits and Pitfalls of Online Dispute Resolution and its Application to Commercial Arbitration' (Egov.ufsc.br, 2007) <<https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/18561-18562-1-PB.pdf>> Erişim Tarihi 1 May 2021.
- Huysal B, *Milletlerarası Ticari Tahkimde Tahkime Elverişlilik* (1st edn, Vedat 2010).
- Ildır G, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü - Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler* (1st edn, Seçkin 2003).
- İnal HT, *6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku*, (1st edn, Seçkin 2014).
- Koulu R, 'Blockchains and Online Dispute Resolution: Smart Contracts as an Alternative to Enforcement' (2016) 13(1) *Scripted* 40-69.
- Kalafatoğlu MP, 'Yabancı Unsurlu E-Tüketici Uyuşmazlıklarının İnternet Üzerinden Çözülmesi (Online Dispute Resolution) Konusunda, Görüş, Düşünce ve Öneriler' (2018) 34(2) *BATIDER* 301-350.
- Karamon MC, 'ADR on the Internet' (1996) 11 *Ohio State Journal on Dispute Resolution* 537-548.
- Katsh E, 'The New Frontier: Online ADR becoming a global priority' (2000) *Kış Dispute Resolution Magazine* 6-8.
- Katsh E, Rıfkin J and Gaitenby A, 'E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of 'eBay Law'' (2000) 15(3) *Ohio State Journal on Dispute Resolution* 705-734.
- Kaufmann-Kohler G, 'Online Dispute Resolution and its Significance for International Commercial Arbitration' in Gerald Aksen (ed) *Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution: Liber amicorum in honor of Robert Briner* (1st edn, ICC 2005) 437-456.
- Kaufmann-Kohler G and Schultz T, 'The Use of Information Technology in Arbitration' (2005) *JusLetter* 1-127.
- Kaya F, *E-Ticaret Hukuku ve Tüketici Hukuku Uygulamaları* (1st edn, Seçkin 2016).
- Kaya S, *Consumer Dispute Resolution in the Digital Age: Online Dispute Resolution* (1st edn, On İki Levha 2020).
- Koçyiğit İ and Bulur A, *Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk* (1st edn, Adalet Bakanlığı 2019).
- Kurtulan G, 'Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği' (2017) (131) *Türkiye Barolar Birliği Dergisi* 239-260.
- Kuru B, *Medeni Usul Hukuku* (1st edn, Legal 2015).
- Kuru B, Arslan R and Yılmaz E, *Medeni Usul Hukuku* (25th edn, Yetkin 2014).
- Liyanage C, 'Online Arbitration Compared to Offline Arbitration and the Reception of Online Consumer Arbitration: An Overview of Literature' (2010) 22(1) *Sri Lanka Journal of International Law* 173-194.
- Lodder AR and Zeleznikov J, 'Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support Systems in a Three-Step Model' (2005) 10 *Harvard Negotiation Law Review* 287-338.
- Melamed JC, 'Online Dispute Resolution', *2019 Handbook on Dispute Resolution* (Oregon State Bar, 2019) ch 41.
- Morek R, 'Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology' (Studylib.net, 2005) <<http://studylib.net/doc/5911383/regulation-of-online-dispute-resolution-#>> Erişim Tarihi 17 February 2021.

- Nomer E, *Devletler Hususi Hukuku* (1st edn, Beta 2017).
- Nomer HN, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler* (1st edn, Beta 2013).
- Okumuş N, ‘Türk Tahkim Hukukunda Hukuki Dinlenme Hakkına Riayet Edilmemesi Sebebiyle Hakem Kararlarının İptali (HMK m.439/2.F)’ (2018) XXII(1-2) Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 191-208.
- Özbay İ, ‘Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri’ (2006) 10(3-4) Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 459-475.
- Özbek M, ‘Avrupa Birliğinde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü’ (2007) (68) Türkiye Barolar Birliği Dergisi 265-320.
- Özbek M, ‘Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına Genel Bir Bakış’ (2004) 1(1) Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 261-292.
- Özbek M, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü* (1st edn, Yaklaşım 2004).
- Özcan Z and Türk A ‘Yargıtay Kararları Eşliğinde Tüketici Sözleşmelerinde Yer Alan Haksız Şartların Denetimi’ (2020) 28(3) Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 1465-1505.
- Özdemir Kocasakal H, *Elektronik Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Uygulanacak Hukukun ve Yetkili Mahkemenin Tespiti* (1st edn, Vedat 2003).
- Özdemir Kocasakal H, ‘İnternet Aracılığıyla Kurulan Uluslararası Özel Hukuk İlişkilerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümünde Yetkili Mahkemenin Tespiti’ (2002) 1 Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 484-513.
- Özkes M, ‘Uyuşmazlık Çözüm Yolları İçinde Arabuluculuk ve Bir Düzenleme Önerisi’ (2006) 7 Hukuki Perspektifler Dergisi 40-45.
- Özel Ç, *Tüketicinin Korunması Hukuku* (1st edn, Seçkin 2016).
- Özel S, ‘Yabancı Hakem Kararlarının Tenfizine Engel Bir Durum: Tahkim Sözleşmesinin Geçersiz Olması’ (2017) 23(1) Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi 303-323.
- Özümücü S, ‘Dünyada ve Ülkemizde Online Uyuşmazlık Çözümleri Bağlamında Online Tahkim ve Uygulamaları’ (2020) 78(2) İstanbul Hukuk Mecmuası 431-454.
- Özümücü S, ‘6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış’ (2014) 16(Özel Sayı: Hakan Pekcanitez’e Armağan) Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 831-871.
- Pekcanitez H, ‘Hukuki Dinlenme Hakkı’ (2000) in *Prof. Dr. Seyfullah Edis’e Armağan* (1st edn, Dokuz Eylül Üniversitesi) 753-791.
- Philippe M, ‘ODR Redress System for Consumer Disputes – Clarifications, UNCITRAL Works & EU Regulation on ODR’ (2014) 1(1) International Journal of Online Dispute Resolution 57-69.
- Philippe M, ‘Where is everyone going with online Dispute Resolution (ODR)?’ (2002) International Business Law Journal 167-208.
- Qouteshat OH, ‘The Enforcement of Electronic Arbitral Awards in International Commercial Disputes under the New York Convention: The Case of Dubai and DIFC Courts’ (Doktora Tezi, University of Central Lancashire 2017).
- Rainey D, ‘Third Party Ethics in the Age of the Fourth Party’ (2014) 1(1) International Journal of Online Dispute Resolution 37-55.

- Sargın F, *İnternet Aracılığıyla Gerçekleşen Marka İhlalleri Hakkında Milletlerarası Yetkiyi Haiz Mahkemeler ve Uygulanacak Hukuk* (1st edn, Yetkin 2005).
- Scherer M, 'Remote Hearings in International Arbitration: An Analytical Framework' (2020) 37(4) *Journal of International Arbitration* (forthcoming), Queen Mary School of Law Legal Studies Research Paper No.333/2020 1-36.
- Schultz T, 'Online Arbitration: Binding or Non-Binding?' (*ADR Online Monthly*, 2002) <<http://www.ombuds.org/center/adr2002-11-schultz.html>> Erişim Tarihi 2 March 2021.
- Sılacı Korkmaz M, *New York Konvansiyonu Uyarınca Tahkim Anlaşmasının Geçerliliği ve Ehliyet* (1st edn, On İki Levha 2020).
- Stewart K and Matthews J, 'Online Arbitration of Cross-Border, Business to Consumer Disputes' (2002) 56 *University of Miami Law School Institutional Repository* 1111-1145.
- Şanlı C, *Uluslararası Ticari Akitlerin Hazırlanması ve Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları* (1st edn, Beta 2013).
- Şit B, 'İnternet ve Milletlerarası Yetki' in Osman Berat Gürzumur (ed), *Doç. Dr. Haluk Konuralp'a Armağan C.III* (1st edn, Yetkin 2009) 917-968.
- Şit B, 'Tahkim Anlaşmasının Şekli: Yazılı Şekil Şartı ve İnternet Aracılığı İle Akdedilen Tahkim Anlaşmaları' (2006) 25(1-2) *Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni* 411-436.
- Tanrıver S, 'Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk' (2006) 1(64) *Türkiye Barolar Birliği Dergisi* 151-178.
- Tanrıver S, 'Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları: Arabuluculuk Kurumuna Hukuki ve Sosyolojik Bir Bakış' in Mehmet Ünal (ed), *Prof. Dr. Fikret Eren'e Armağan* (1st edn, Yetkin 2006) 821-842.
- Topak S, 'Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartların Bağlayıcı Olmamasının Sonuçları' (2016) (122) *Türkiye Barolar Birliği Dergisi* 281-314.
- Turan G, 'Elektronik Sözleşmeler ve Elektronik Sözleşmelere Uygulanacak Hukukun Tespiti' (2008) (77) *Türkiye Barolar Birliği Dergisi* 87-119.
- Uluç İ, 'Online Uyuşmazlık Çözümü' *Prof. Dr. Ramazan Arslan'a Armağan 2. Cilt* (1st edn, Yetkin 2015) 1609-1643.
- UNCITRAL Technical Notes on Online Dispute Resolution (New York April 2017) <https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/mediadocuments/uncitral/en/v1700382_english_technical_notes_on_odr.pdf> Erişim Tarihi 17 February 2021.
- UNCITRAL Recommendation Regarding the Interpretation of Article II Paragraph 2, and Article VII, Paragraph I, of the Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards, Done in New York, 10 June 1958 (7 July 2016) adopted by the UNCITRAL at its Thirty-Ninth Session, Official Records of the General Assembly, Supplement 17 (A/61/17), Annex II.
- UNCTAD, 'Consumer Protection in Electronic Commerce' (24 April 2017) TD/B/C.1/CPLP.
- UNCTAD, *E-Commerce and Development Report 2003*, Chapter 7 'Online dispute resolution: E-Commerce and beyond' (United Nations, New York and Geneva, 2003) 77-203.
- Uyumaz A, 'Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları' (2012) 20(1) *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 100-129.
- Victorio RM, 'Internet Dispute Resolution (iDR): Bringing ADR into the 21st Century' (2001) 1(2) *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*.
- Witt ND, 'Online International Arbitration: Nine Issues Crucial to its Success' (2001) *The American Review of International Arbitration* 441-451.

Wolff R, *New York Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards of 10 June 1958 Commentary* (1st edn, Hart Publishing 2012) 114-132.

Yeşilırmak A, *Türkiye’de Ticari Hayatın ve Yatırım Ortamının İyileştirilmesi İçin Uyuşmazlıkların Etkin Çözümünde Doğrudan Görüşme, Arabuluculuk, Hakem-Bilirkişilik ve Tahkim: Sorunlar ve Çözüm Önerileri* (1st edn, On İki Levha 2011).

Zunko IM, ‘Implementation of the ODR (Online Dispute Resolution) Platform According to the Regulation (EU) No 524/2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes’ (16th International Scientific Conference on Economic and Social Development – The Legal Challenges of Modern World, Split, September 2016) 264-272.

İstanbul Tahkim Merkezi Çevrimiçi Duruşma Usul ve Esasları 2020 <<https://istac.org.tr/uyusmazlik-cozumu/tahkim/istac-cevrimici-durusma-usul-ve-esaslari/>> Erişim Tarihi 30 August 2021.

Milletlerarası Ticaret Odası Milletlerarası Tahkim Kuralları 2021 <<https://iccwbo.org/dispute-resolution-services/arbitration/rules-of-arbitration/>> Erişim Tarihi 8 May 2021.

Shenzhen Uluslararası Tahkim Mahkemesi Elektronik Tahkim Kuralları 2019 <<http://www.scia.com.cn/files/fckFile/file/SCIA%20Online%20Arbitration%20Rules.pdf>> Erişim Tarihi 2 September 2021.

<https://geneva-internet-disputes.ch> Erişim Tarihi 1 March 2021.

<https://pages.ebay.com/ebay-money-back-guarantee/questions.html> Erişim Tarihi 1 March 2021.

https://uncitral.un.org/en/texts/arbitration/conventions/foreign_arbitral_awards/status2 Erişim Tarihi 18 February 2021.