

Mechanisms of Online Dispute Resolution

Online Uyuşmazlık Çözüm Mekanizmaları

ABSTRACT

Alternative methods of dispute resolution do not serve an efficient instrument, in particular for consumer's transactions on the internet. Current alternative solutions for such issues have not met the special requirements due to the nature of this virtual environment. As a result, new dispute resolution methods has been exploring. Online Dispute Resolution Methods, Online Mediation and Online Arbitration are promoting different mechanisms as the result of this requirement.

KEYWORDS: Alternative Dispute Resolution Methods, Online Dispute Resolution Methods, Online Negotiation, Auto-Negotiation, Online Mediation, Online Arbitration

ÖZET

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin özellikle tüketicilerin internet ortamındaki işlemlerinden doğan uyuşmazlıkların çözümünde yeterli olmaması ve sanal ortamın bünyesinde barındırdığı kendine ait özellikler uyuşmazlık konusu olup, bu konuların hâlihazırda yürütülen alternatif çözüm yöntemleri ile çözümlenememesi, yeni uyuşmazlık çözüm yöntemlerine ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur. Bu ihtiyacın bir ürünü olarak doğan online uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve online arabuluculuk ile online tahkim, kendi içinde farklı uygulama sistemleri barındırmaktadır.

ANAHTAR KELİMELER: Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Yolları, Online Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi, Online Müzakere, Otomatik Müzakere, Online Arabuluculuk, Online Tahkim

I. INTRODUCTION

IN OUR GLOBALIZED WORLD WHERE THE NUMBER OF DISPUTES is increasing significantly every day, Alternative Dispute Resolution (ADR) contributes to remove the borders between countries and make easier to secure the justice. From this perspective, it has been inevitable to work more on the different types of resolution to facilitate and promote such methods. With the evolution of technology, as a cross-border web-based dispute resolution method, online dispute resolution services are expanding the scope and the application. For this reason, in this essay, firstly alternative dispute resolution methods will be provided and then, Online Dispute Resolution methods will be discussed.

II. ALTERNATIVE WAYS OF DISPUTE RESOLUTION

Online dispute resolutions form an alternative to the traditional dispute resolution methods and they are considered as an alternative dispute resolution method. So that, it is important to provide some information about alternative dispute resolutions in the beginning.

Alternative Dispute Resolution (ADR), which renders a final determination and is being applied as a remedy, is not an arbitration or the court. Instead, the methods of ADR are usually negotiation, mediation and reconciliation in practice. ADR facilitates to be resolved the dispute and help the parties on the dispute. The decisions of ADR are not binding unless indicated otherwise.

In Turkey, such methods have not been developed completely yet. The reason lies under 'the perception of ADR. ADR is perceived as a competitor to courts', in particular by the major part of judges and even arbitrators.

Today, despite these unfavorable approaches, there are provisions within the relevant Codes, such as Code of Civil Procedure numbered 6100 and Legal Profession Code numbered 1136, which encourage applying alternative dispute resolutions. For example, Article 137 paragraph 1 of Code of Civil Procedure states that;

I. GİRİŞ

HER GÜN DAHA DA FAZLA UYUŞMAZLIĞIN ORTAYA ÇIKTIĞI küreselleşen dünyamızda, ülkeler arası sınırları biraz daha kaldıracak, adalete erişimi daha kolay hale getirecek alternatif uyuşmazlık çözüm yolları araştırma gerekliliği kaçınılmaz olmuştur. İlerleyen teknolojiyle birlikte sınır ötesi web temelli bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak, online uyuşmazlık çözüm hizmetleri gündeme gelmektedir. Bu nedenle, bu çalışmada öncelikle alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından kısaca bahsedilecek, ardından online uyuşmazlık çözüm yolları üzerinde durulacaktır.

II. ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ YOLLARI

Online uyuşmazlık çözüm yöntemleri, alternatif uyuşmazlık çözümü yolları gibi geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerine alternatif teşkil etmektedir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının bir görünümü olarak karşımıza çıkmaları sebebiyle, online uyuşmazlık çözüm yöntemlerini irdelemeden önce, kısaca alternatif uyuşmazlık yöntemlerinden bahsetmekte fayda bulunmaktadır.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları dendiğinde, uyuşmazlık hakkında bağlayıcı ve kesin çözümün hakem veya mahkeme tarafından verilmesi yerine, müzakere, arabuluculuk, uzlaşma gibi yöntemlerle, taraflarca karara bağlanmasını sağlayan çözüm yolları anlaşılmaktadır. Taraflara bu hususta yardımcı olan arabulucu ve uzlaştırıcı, hakem gibi kişilerin uyuşmazlık hakkındaki görüşleri, taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, bağlayıcı değildir.

Türkiye'de alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri konusundaki gelişmelerin çok yoğun olduğu söylenemez. Bunun en büyük nedeni alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin ve hatta tahkimin, adalet uygulayıcılarının ciddi bir kısmı tarafından yerel mahkeme yargısının rakibi olarak görülmesi ve onun etkinliğini azaltacağı yönündeki düşüncelerdir. Günümüzde, olumsuz yöndeki bu görüşlere rağmen, 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu ve 1136 sayılı Avukatlık Kanunu gibi bazı yasalarda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvurmayı teşvik eden çeşitli düzenlemeler mevcuttur. Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 137/1. maddesi;



‘Court encourages compromising the parties which they can dispose freely and writes to minute these matters.’

In accordance with the relevant negotiation provisions, Article 35 paragraph A of Legal Profession Code numbered 1136 may serve a good example:

“Attorneys with their clients may invite the opposing party for reconciliation in cases not filed yet or filed but before commencement of proceeding within the limits of subjects that party may freely transact. If the opposing party accepts invitation of reconciliation, attorneys and their clients sign the minute including subject matter of reconciliation, its place, time and parties’ duties. This minute is accepted as verdict which is regulated in the article 38 of Enforcement and Bankruptcy Code dated 09.06.1932 and numbered 2004.”¹

The main alternative dispute resolutions are explained in brief as can be followed below.

“Mahkeme tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği davalarda onları sulhe teşvik eder ve bu hususları tutanağa geçirir.”

hükümünü içermektedir. Müzakere konusunda, 1136 sayılı Avukatlık Kanunu’nun 35/A maddesi;

“Avukatlar dava açılmadan veya dava açılmış olup da henüz duruşma başlamadan önce kendilerine intikal eden iş ve davalarda, tarafların kendi iradeleleriyle istem sonucu elde edebilecekleri konulara inhisar etmek kaydıyla, müvekkilleriyle birlikte karşı tarafı uzlaşmaya davet edebilirler. Karşı taraf bu davete icabet eder ve uzlaşma sağlanırsa, uzlaşma konusunu, yerini, tarihini, karşılıklı yerine getirmeleri gereken hususları içeren tutanak, avukatlar ile müvekkilleri tarafından birlikte imza altına alınır. Bu tutanaklar 09.06.1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu’nun 38 inci maddesi anlamında ilam niteliğindedir.”¹

hükümünü içermekte olup, aşağıda, başlıca alternatif uyuşmazlık çözüm yolları kısaca açıklanmaktadır.



A. Short Trial

Short Trial is defined as “an alternative resolution method considering the dispute like a professional business and this method stipulates that the dispute is examined and evaluated confidentially. The decision will not be binding and the members of council are non-party and independent persons. The representatives also take part in the council meeting”. Parties determine the provisions on the scope of procedure, the scope of stages, and the persons who will participate. Moreover, the parties may adjust a specific method in accordance with the type of dispute, except the compulsory basic rules. Committee hears offerees, and evaluates all gathered information and negotiates for the solution. Parties may determine the impartial third part in order to moderate the sessions, to mediate between the parties, to express his opinion and to render a final binding decision.²

A. Kısa Yargılama

Kısa yargılama, Sayın Süha Tanrıver'e göre; “Tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişi ile taraf temsilcilerinden oluşan bir kurulun, bağlayıcılık arz etmeyecek bir biçimde çözüm bulmak veya çözüm önerisi geliştirmek üzere, uyuşmazlığı adeta bir iş problemi gibi içselleştirerek gizlilik içinde ele almasını, incelenmesini, değerlendirilmesini öngören, bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi” olarak tanımlanmaktadır. Taraflar, sözü edilen uyuşmazlık çözüm sürecinde, izlenecek yöntemin kapsamını, hangi aşamaları içereceğini ve kimlerin sürecin işleyişine katılacağını, serbestçe anlaşmayla takdir ederler; hatta temel birkaç kurala uymak kaydıyla, salt mevcut uyuşmazlığa özgü bir yöntem dahi geliştirebilirler. Kurul, arz edilenleri dinler, elde edilen bilgileri değerlendirir, tanıklara sorular yöneltebilir ve çözüm için görüşmelerde bulunur. Taraflar, anlaşmak suretiyle, tarafsız üçüncü kişiyi oturumlara başkanlık etmek, arabuluculuk yapmak, görüş bildirmek ve bağlayıcı bir biçimde son kararı vermek gibi yetkilerle donatabilir.²

B. Mediation

Mediation is an alternative dispute resolution which facilitates the connection between parties by communication techniques in a systematic way and enables the dialog process. However, mediator does not either render a decision about any disputes or suggest any solutions to the parties.

The opportunity of the resolution depends upon the mediator and the legal norms because mediator does not impose a binding decision and the appointment of mediator does not have a strict procedural requirement than in that of the arbitrators. Because mediators have experiences on this matter and talented, the dispute resolution process may achieve without much difficulty. At least, they are considered competent in the dispute resolution matters.

According to lawyers and clients, mediator's qualifications and characteristic may be also important, such as gender, age, the quality of legal education, the popularity. However, it may not be considered efficient in solving the dispute. Today, there is no consensus on the qualifications of mediators in the literature or in the practice. Thusly, parties can work with mediators, who are in different genders, ethnic origins and ages for feeling comfortable themselves during the mediation process.³

Parties usually determine to prompt the mediation when they disagree on the subject or the negotiations are not yet to be efficient enough.

Both parties should settle on the application. Then, they can apply to a mediation institute which is determined by themselves or the present dispute resolution center and request the appointment of a mediator. This process commences with the appointment of mediator and this does not require a legal procedure to be appointed. As follows, there are not any strict rules and procedures. The administration may rearrange the rules in case of emergency or in accordance with parties' demands. Mediation cannot advise solution to parties as judges and does not make a decision which compels them, on the contrary it helps the parties as reaching the solution by themselves.⁴

C. Mediation - Arbitration

The first application of the methods of alternative dispute resolution is the mediation. In case of failure with

B. Arabuluculuk

Arabuluculuğun genel geçer bir tanımı bulunmamasıyla beraber arabuluculuk, arabulucunun sistematik bir biçimde iletişim teknikleri uygulamak suretiyle taraflar arasında iletişimin kurulmasını kolaylaştırdığı ve diyalog sürecinin işlerlik kazanmasına ve bunun canlı tutulmasına katkı sağladığı fakat uyuşmazlık hakkında herhangi bir karar vermediği ve taraflara çözüm önerilerinde bulunmadığı bir yöntemdir.

Müvekkilleri uyuşmazlık konusunda yönlendirirken çözüm şansı ve çözümsüzlük riski arabulucuya ve temel kurallara bağlıdır. Çünkü arabulucu bağlayıcı karar almamaktadır ve arabulucunun seçimi tahkimde hakem seçiminden daha az önemlidir. Yine de bu konudaki tecrübeler deneyimi olan ve daha yetenekli arabulucuların uyuşmazlığın çözümünde başarı şansını artırdığını göstermektedir ve en azından hangi davanın kabul edileceğini değerlendirme konusunda daha yetkin olabilmektedirler.

Diğer özellikler cinsiyet, yaş, hukuki eğitim, meşhur olma, bu alanda önemli ölçüde bilgi sahibi olma davaya bağlı olarak avukat ve müvekkil için önemlidir ancak çözüm oranlarını etkileyecek ölçüde önemli görülmemiştir. Arabulucular için ehliyet konusunda tartışmalar devam ederken arabulucular için uygun nitelik veya eğitim konusunda bir anlaşma mevcut değildir. Nitekim taraflar arabuluculuk sürecinde kendilerini rahat hissetmek amacıyla farklı cinsiyette, etnik kökünde veya yaşta arabulucularla çalışabilmektedir.³

Tarafların arabuluculuk faaliyetine yönelmesi, çoğunlukla doğrudan müzakerelerin artık verimli olmadığına veya tıkanıdığına karar vermeleriyle başlar. Tarafların ikisinin arabuluculuğu kabul etmesi gerekir. Daha sonra kendilerinin belirlediği yahut ihtilaf çözümleri için kurulmuş olan bir arabuluculuk müessesine başvurarak uyuşmazlığın çözümü için bir arabulucu atanmasını talep edebilirler. Arabulucunun atanması ile başlayan bu süreç şekli değildir. Arabuluculuk taraflara hakim gibi çözüm önermez, onları zorlayan bir karar vermez, aksine tarafların kendilerinin çözüme ulaşmasına yardımcı olur.⁴

C. Arabuluculuk - Tahkim

Uyuşmazlığın çözümüne ilişkin ilk adım arabuluculuk ile başladığı, bu yöntemin başarısız olması halinde

the mediation, process will be followed by arbitration. In principle, the same impartial third part manages this stage. This method can be arranged as a condition to the relevant agreement between parties, or it can be also decided with a separate contract.

D. Finding the Facts of Cases

In this method, parties apply to an impartial third party to be evaluated the relevant dispute in a certain way and to clarify the subject matter, then to reach a non-binding decision. When parties do not settle on the decision, a fact finder is involved in the process and prepares a report on the risks. In such a case, parties may request the evaluation of their situation.⁵

E. Impartial Preliminary Consideration

The purpose of this method is to ensure the objectivity and impartiality in solving the dispute and to clarify the missing essential points of the dispute for the parties. For this reason, at the early stages of the dispute, third party investigates the dispute as a whole. As follows, the reason of the dispute, the elements of the dispute and the prospective analyses are explored by the official. Süha Tanrıver explains this procedure as, “third party evaluates the issue in a systematic and non-binding way, such as how the dispute arises between the parties, how and where it caused to the dispute and the result of the dispute. These outputs provide the parties a better understanding about the dispute and a new perspective to discover a strategy and decide a solution method.”⁶

F. Negotiation

This method requires minimum procedural rules and facilitates the negotiation under the flexible conditions. Parties themselves or representatives may participate into the process.

III. ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS

Alternative dispute resolutions are not sufficient for the dispute on consumer’s transactions on the Internet. In terms of such issues, current alternative solutions have not met the special requirements due to the nature of this virtual environment.⁷ The Internet has become the solution itself, while its features caused the problems: online dispute resolutions as an extension of alternative dispute resolution.

sürecin tahkimle tamamlandığı ve kural olarak aynı tarafların üçüncü kişinin gözetiminde devam ettirildiği alternatif uyuşmazlık çözüm yoludur. Bu yöntem, taraflar arasındaki sözleşmeye bir şart olarak eklenebileceği gibi ayrıca akdedilen bir sözleşmeyle de kararlaştırılabilir.

D. Vakıaların Tespiti

Bu yöntemde taraflar, konunun uzmanı tarafsız bir üçüncü kişiye başvurarak uyuşmazlığa konu somut olayın belli yönleriyle, ancak kendileri bakımından bağlayıcı olmayacak şekilde değerlendirilmesini ve belirli unsurlarıyla ortaya konularak açıklığa kavuşturulmasını istemektedir. Taraflar uzlaşmaz bir tutum içine girdiklerinde, çoğunlukla vakıa saptayıcı devreye girer ve tarafların neleri tehlikeye attıklarına ilişkin rapor hazırlar. Bu durumda taraflar yalnızca durumlarının serbestçe değerlendirilmesini ister.⁵

E. Tarafsız Ön Değerlendirme

Bu yöntemin amacı, sadece kendi menfaatlerine odaklanmaları nedeniyle uyuşmazlığın esaslı noktalarını fark etmemiş olan tarafların daha nesnel bir bakış açısıyla uyuşmazlığın unsurlarını fark edebilmesini sağlamaktır. Bu amaçla üçüncü kişi, uyuşmazlığın erken evrelerinde, uyuşmazlığı çeşitli yönleriyle inceleyerek uyuşmazlığın ortaya çıkma nedeni, hangi unsurlarla şekillendiği, geliştiği ve gidişatı hakkında bir tespit bulunmaktadır. Bu yöntemde, Sayın Süha Tanrıver tarafından “üçüncü kişi, uyuşmazlığın nasıl ortaya çıktığı, nerede ve nasıl geliştiği ve gelecekte de ne yönde bir seyir kaydedeceği konularında, sistematik bir bütünlük içerisinde ve bağlayıcılık arz etmeyecek bir biçimde, bir takım değerlendirmelerde bulunmakta; bu suretle, tarafların, uyuşmazlıkla ilgili olarak tam bir fikir edinebilmelerine ve yeni bir bakış açısı kazanmalarına katkı sağlayarak, onların, uyuşmazlık çözümünde, nasıl bir strateji izlemeleri ve hangi uyuşmazlık çözüm yöntemini seçmeleri gerektiği hususunda, karar almasını kolaylaştırmaktadır” şeklinde ifade etmiştir.⁶

F. Müzakere

Usuli kuralların en aza indirildiği ve şekli açıdan taraflara büyük ölçüde kolaylık sağlayan bu yöntemde taraflar uyuşmazlığı bizzat veya hukuki temsilcileri vasıtasıyla çözüme kavuşturmaktadırlar.



A. A Brief Historical Background

Until 1992, the Internet was originally used by the United Nations. The USA government policy did not apply the internet on business operations in line with the framework of the USA National Science Foundation. The online network served to the universities to facilitate academia works and file access. Hereupon, the National Science Foundation allowed the Internet to be used for trade. The trade of electronic devices started to enter the market by the leading and establishment of Amazon and eBay. Upon the increased demand on the use of the Internet, the disputes increases at the same degree in virtual environment. In considering the Internet to be used for all the reasons, it should be the same in terms of the dispute resolution methods.

III. ONLINE UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin özellikle tüketicilerin internet ortamındaki işlemlerinden doğan uyuşmazlıkların çözümünde yeterli olmaması ve sanal ortamın bünyesinde barındırdığı kendine ait özellikler uyuşmazlık konusu olup, bu konuların hâlihazırda yürütülen alternatif çözüm yönetimleri ile çözümlenememesi, yeni uyuşmazlık çözüm yöntemlerine ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur.⁷ Buna bağlı olarak, internetin sağladığı kolaylıklardan, sanal ortamda çıkan uyuşmazlıkların çözümünde de yararlanılması gündeme gelmiştir. Bu sebeple uyuşmazlıkların online çözüm yöntemleri, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin bir uzantısı olarak tanımlanmıştır.



B. The Functions of the Online Dispute Resolution

Online Dispute Resolutions can be applied without any limitations and in a quick way, low-cost. The Internet has also changed the way of communication of parties, and balanced the power of the parties, even if some have the more.

However, it is obvious that face-to-face relations will not be applied in this area and human affairs have a tendency to be less 'human' without mutual kindness, empathy and sincerity. The process may become more difficult to proceed when the mediator does not have enough information without parties' gesture and facial expressions. Moreover, online resolution methods may not transmit the natural feelings of the parties. This method imposes technical details such as data including questions.

A. Tarihçesi

1992 yılına kadar internet, büyük ölçüde Birleşmiş Milletler merkezli olarak kullanılan ve ABD Ulusal Bilim Vakfı'nın kullanım politikası çerçevesinde ticari faaliyetlerin yasaklı olduğu bir mecraydı. Daha ziyade akademik faaliyetlere ve dosya erişimi gibi alanlara hizmet eden internet ağı, üniversite öğrencilerinin kendi kişisel bilgisayarları ile üniversitelerde kullanılan internete erişimin artması, Ulusal Bilim Vakfı'nın kullanım politikasından vazgeçerek internetin ticari amaçlarla kullanımına izin vermesi, bunun sonucunda Amazon ve Ebay sitelerinin kurulması ve öncülük etmesi ile elektronik ticarete hizmet etmeye başlamıştır. Bunun akabinde, sanal ortamda çıkan uyuşmazlıklar artmaya başlamış ve söz konusu uyuşmazlıkların çözümü için de internette yararlanılabileceği fikri oluşmuştur.

C. Online Dispute Solution Processes

1. Online Negotiation

Online Negotiation Methods are two types: automated negotiation and assisted negotiation.

a. Auto-Negotiation

In automated negotiation method, technology is applied instead of the negotiation. In general, complainant applies to the institution and the demand of the complainant is sent to the services of dispute solution. There are two types of automated negotiation processes: Cybersettle and Smartsettle. It provides the institution to contact or site which will promote the automated negotiation. Whether or not the other party will approve the dispute solution with automated negotiation is informed.

aa. Cybersettle System

This system is a dispute solution as parties can claim their requests in a quick and free cost. From 2002 to 2012, the system which solved the 1.6 billion dollar worth disputes is designed by Charles Brofman, a lawyer in 1996. In this close system procedure, it is aimed to the reconciliation of both parties' request. By doing so, parties evaluate their requests by accessing to the system. Then, the system presents all the offers to the parties in line with their urgencies and requests. Parties organize and then send back to the relevant packages.

When their preferences and organizations coincide with the packages which parties present to the system, negotiation process will be completed at the first excursion. For instance, party A organized the 1., 2. and 3. Packages, and the result is their preferences as 3, 1 and 2. Other party, B prefers and orders as 2, 1 and 3. In that situation, because of the parties' first preferences do not match with each other, the system submits the second choice of both parties as a 1. package to parties' reconciliation.

In the situation that parties' choices do not match with the presented packages, the system will send a new order to parties by mediating two packages which were close to each other in the order of preference and content.

When parties do not approve the last offer that presented to them, they can connect with the support specialist. Customer engineer communicates with both parties

B. Olumlu ve olumsuz tarafları

Coğrafi sınır kısıtlamasının olmaması, kolay, rahat ve hızlı bir yöntem olması, eş zamanlı olmayan iletişim yöntemlerinin kullanılması, maliyetinin düşük olması, taraflar arasındaki iletişimin yapısının değişmesi nedeniyle aradaki güç farkının hakkını arayan lehine kalkması online uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin olumlu tarafları olarak göze çarpmaktadır.

Yüz yüze görüşmenin ve karşılıklı nezaket empati ve samimiyet gibi insani etkileşimlerin mümkün olmaması, arabulucunun tarafların kişisel özellikleri hakkında daha az bilgi sahibi olması sebebiyle süreç üzerinde kontrol sağlamanın zorlaşması, online çözüm yöntemlerinin duygusal açıdan eksik olması ve çok teknik boyutta kalması, elde edilen verilerin güvenliği bakımından soru işaretlerinin bulunması online uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin olumsuz tarafları olarak ifade edilmektedir.

C. Online Uyuşmazlık Çözüm Süreçleri

1. Online Müzakere

Online müzakere yöntemleri, otomatik müzakere (auto-negotiation) ve destekle müzakere (assisted negotiation) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

a. Otomatik Müzakere

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

aa. Cybersettle Sistemi

Bu sistem, tarafların hak ve taleplerini hızlı ve masrafsız olarak ileri sürebildiği bir uyuşmazlık çözüm yöntemidir. 2002-2012 yılları arasında yaklaşık 1.6 milyar dolar değerinde uyuşmazlığın çözüme kavuşturulduğu sistem, eski bir avukat olan Charles Brofman tarafından 1996 yılında kurulmuştur. Kapalı sistem usulü ile çalışan sistemde, tarafların teklifleri arasındaki fark uzlaştırılmaya



alternative offers by courtesy of its powerful software and large database which are over of their request.

b. Assisted Negotiation

In Assisted Negotiation, technology supports the negotiation process between parties. The role of technology in here is as similar as a mediator in the traditional form of mediation. In assisted negotiation method, the institution which services the solution presents a safe web site environment but not to participate the negotiation virtually.

sırası ise 2, 1 ve 3 şeklinde olsun. Bu durumda sistem tarafların ilk tercihleri uzlaşmadığı için her iki tarafın da ikinci tercihi olan 1. paketi tarafların mutabakatına sunar.

Tarafların kendilerine sunulan paketlere ilişkin tercihlerinin örtüşmediği durumda sistem, paketlerin tercih edilme sıralarının ve içeriklerinin yakın olduğu iki paketi uzlaştırarak taraflara yeni bir teklif iletir.

Tarafların kendilerine sunulan son teklifi kabul etmeleri halinde destek uzmanına bağlanabilirler. Müşteri destek uzmanı, her iki tarafla da doğrudan iletişime

DİPNOT

1 Gizem Erşen Percin, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinden Arabuluculuğun Hukuksal Düzenlemelerdeki Yeri, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, Yıl 31, Sayı 2, 2011, s.192.

2 Süha Tanrıver, "Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle

Arabuluculuk", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S..2006/64, s. 164.

3 Mustafa Serdar Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, C.1, Yetkin Yayınevi, Ankara 2016, s. 733.

4 Gülgün Ilgın, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü - Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler, Seckin Yayınevi, Ankara 2003, s. 100.

5 İbrahim Özbay, "Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri", Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Ekim 2015, s. 469.

6 Tanrıver, s.161.

7 Melis Ercan, Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri, Ankara 2012, s. 28.



In respect to this negotiation method, **example of Square Trade system** draws attention. The disputes which arise in the body of E-Bay platform, solve easily so that within the aim of ensuring customer satisfaction, Massachusetts University developed this system with a pilot Project and we can reach the solution in three steps as; the process before negotiation; directly negotiation process; mediator solution process.

2. Online Mediation

In the traditional meaning as well as in mediation, an impartial third part is needed for the dispute solution in mediation, too. Parties do not have to approve the mediator's solution. Even in some web sites which services mediation, mediator's function is just helping parties to reach solution. However, in some of them mediator presents an opinion, develops a solution and persuade parties to approve that solution.

geçer ve uyumsuzluğu sonlandırmak konusunda yardımcı olur.

bb. SmartSettle Sistemi Örneği

Smartsettle One ve Smartsettle Infinity adında iki ayrı sürüm halinde yazılımı bulunan Smartsettle sistemi ise çok daha kompleks bir uyuşmazlık çözümü yöntemidir. Smartsettle yazılımında tarafların uyuşmazlık hakkında neler hissettikleri ve hangi sonuç aradıklarının taraflarca kabul edilebileceği hususlarını netleştiren birkaç aşamadan geçmeleri sağlanır. Smartsettle'in en önemli özelliği ise güçlü yazılımı ve geniş veri tabanı sayesinde taraflara talep ettiklerinin üstünde, daha kazançlı alternatif teklifler önerebilmesidir.

b. Destekle Müzakere

Destekle müzakere yönteminde, teknolojinin taraflar arasındaki müzakere sürecine desteği söz konusudur.



3. Online Arbitration

Traditional arbitration is a common dispute solution method as used in international trade disputes which does not occur in the Internet Environment. As to Online Arbitration occurs in electronic environment and has all features of traditional arbitration. Arbitration agreement which must be signed for solving the dispute in arbitration, are done via electronic devices in Online Arbitration.

IV. CONCLUSION

In conclusion, the feature of the virtual environment are clearly followed in the disputes regarding to real and legal people's commercial or non-commercial transactions in online environment. Because of alternative dispute resolution are not sufficient for these disputes; the proper area ensures the development of online dispute solution. It is clear to foresee that this method will be the future of the ADR. ■

Teknolojinin buradaki rolü geleneksel arabuluculuk yöntemindeki arabulucunun rolüne benzetilebilir. Destekle müzakere yönteminde çözüm hizmeti veren kurum güvenli bir internet sitesi ortamını taraflara sunmaktadır ancak müzakereye fiilen katılmamaktadır.

Bu müzakere yöntemi bakımından, **SquareTrade sistemi örneği** dikkat çekmektedir. E-Bay platformunun, bünyesinde doğan uyuşmazlıkların kolaylıkla çözüleceği ve böylece müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi amacıyla Massachusetts Üniversitesi'nin geliştirdiği pilot proje ile kurduğu bu sistemde, çözüme üç aşama ile ulaşılmaktadır: Müzakere öncesi süreç; doğrudan müzakere süreci; arabulucu çözüm süreci.

2. Online Arabuluculuk

Geleneksel anlamda arabuluculukta olduğu gibi online arabuluculukta da uyuşmazlığın çözümü için tarafsız üçüncü bir kişinin varlığı gerekmektedir. Arabulucunun

önerdiği çözümün, taraflarca kabul edilmesi zorunluluğu bulunmamaktadır. Arabuluculuk hizmeti veren internet sitelerinin bazılarında arabulucunun fonksiyonu, taraflara kendilerinin bir çözüme ulaşmaları hususunda yardımcı olmaktan ibaret iken, bazılarında arabulucu görüş bildirmekte, bir çözüm geliştirmekte ve bu çözümün taraflarca kabul edilmesi için onları ikna etmeye çalışmaktadır.

3. Online Tahkim

İnternet ortamında gerçekleşmeyen geleneksel tahkim milletlerarası ticari uyuşmazlıkların çözümünde yaygın olarak kullanılan bir uyuşmazlık çözüm yöntemidir. Online tahkim ise, geleneksel tahkimin tüm özelliklerine sahip olan, ancak elektronik ortamda gerçekleşen tah-

kimdir. Online tahkimde, uyuşmazlığın tahkimde çözülmesi için gereken tahkim anlaşması elektronik araçlar aracılığıyla yapılmaktadır. Online tahkimde, uyuşmazlığın tahkimde çözülmesi için gereken tahkim anlaşması elektronik araçlar aracılığıyla yapılmaktadır.

IV. SONUÇ

Netice itibarıyla, sanal ortamın bünyesinde barındırdığı kendine has özellikleri, gerçek ve tüzel kişilerin online ortamda gerçekleştirdiği ticari ve ticari olmayan tüm işlemlerden doğan uyuşmazlıklarda da açıkça görülmektedir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının bu uyuşmazlıklar bakımından yeterli olmaması, online uyuşmazlık çözüm yollarının gelişmesi için uygun ortamı sağlamaktadır. ■

BIBLIOGRAPHY KAYNAKÇA

Gizem Erşen Percin, "Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinden Arabuluculuğun Hukuksal Düzenlemelerdeki Yeri", Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, Year 31, No. 2, 2011

Gülgün Ilgın, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü - Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler, Seçkin Yayınevi, Ankara 2003

İbrahim Özbay, "Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri", Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, October 2015

Melis Ercan, Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri, Ankara 2012

Mustafa Serdar Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Vol.1, Yetkin Yayınevi, Ankara 2016

Süha Tanrıver, "Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, No. 2006/64

Gizem Erşen Percin, "Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinden Arabuluculuğun Hukuksal Düzenlemelerdeki Yeri", Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, Yıl 31, Sayı 2, 2011

Gülgün Ilgın, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü - Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler, Seçkin Yayınevi, Ankara 2003

İbrahim Özbay, "Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri", Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Ekim 2015

Melis Ercan, Uyuşmazlıkların Online Çözüm Yöntemleri, Ankara 2012

Mustafa Serdar Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, C.1, Yetkin Yayınevi, Ankara 2016

Süha Tanrıver, "Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı 2006/64