ISSN 1306-0767

MEVZUAT DERGİSİ

HAKKINDA

Sayın Akademisyenler ve Uzmanlar;

BAŞAR MEVZUAT BANKASI'nın yürüttüğü, hakemli statüde bulunan, hakem kuruluna sahip yalnızca internet üzerinde yayınlanan bir çalışmadır.

www.mevzuatdergisi.com web adresinde yayımlanır.

Mevzuat Dergisi 1998 yılında yayın hayatına başlamış olup, Ocak 1998'den bu yana her ay düzenli olarak çıkarılan konusunda uzman ve ağırlıkta akademik kariyer sahibi insanlar tarafından yazılmış makaleleri bünyesinde toplayan elektronik bir dergidir.

Mevzuat konuları ağırlıkta olmak üzere akademisyen ve konusunda uzmanların incelemelerini yer aldığı dergide ayrıca pratik ve ilgililere yardımcı bilgiler barındırmaktadır.

>Siz de katılın!
Akademik kariyerinizi geliştirmek ve bilgi paylaşımında bulunmak için sizler de hakemli statüde olan **Mevzuat Dergimize** makalelerinizi gönderin, dergimize ve Başar Bilgi Bankası 'na ücretsiz abonelik kazanın!
Detaylı bilgi almak için lütfen tıklayınız.

Yazı İşleri Kurulu

Yrd. Doç. Dr. Uygur TEMİZER	**Başkan**
Mahmut BAŞAR	**Başkan Yardımcısı**
Ayla BAŞAR	**Genel Yayın Yönetmeni (Üye)**
Av. Turabi TURAL	**Avukat**
Abbas SATIR	**Gazeteci**
İsmail Hakkı TOPAL	**YMM (Üye)**
A. Oğuzhan BAŞAR	**Teknik Genel Koordinatör**

ISSN 1306-0767

MEVZUAT DERGİSİ

HAKEM KURULU

BAŞAR MEVZUAT BANKASI

Adres : Kavacık mah. Otağtepe cad., Perçemlikız sok.
Kondur Apt. A Blok 34/6 34610, Beykoz / İstanbul
Telefon : 0 216 465 49 50 Fax: 0 216 465 48 65
E-Posta : bilgi@basarmevzuat.com http://www.basarmevzuat.com

İmtiyaz Sahibi: BAŞAR Mevzuat ve Bilgi Araştırma Merkezi Ltd. Şti.
Yazı İşleri Müdürü: Ayla BAŞAR

Dergimiz Hakemli Dergi Olup Yazıların Yayınlanması Gecikebilmektedir.
(Dergide Yayımlanacak Çalışmalara İlişkin Kurallar)

Hakem Kurulu

Yayın Kurulu Başkanı: Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ

Prof. Dr. Ahmet AKSOY	Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
Prof. Dr. Anıl ÇEÇEN	Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi
Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ	Balıkesir Üniversitesi Bandırma İ.İ.B.F.
Prof. Dr. Erdoğan GAVCAR	Muğla Üniversitesi Bandırma İ.İ.B.F.
Prof. Dr. H. Kamil BÜYÜKMİRZA	Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
Prof. Dr. Hasan KAVAL	Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
Prof. Dr. İ. Hamit HANCI	Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi
Prof. Dr. Osman Z. ORHAN	Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. İktisat Bölümü
Prof. Dr. Remzi ÖRTEN	Gazi Üniversitesi Rektörü
Prof. Dr. Rıza AYHAN	Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
Prof. Dr. Selçuk USLU	Başkent Üniversitesi İletişim Fakültesi Dekan
Prof. Dr. Tayfun AKGÜNER	İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dekan
Prof. Dr. Yusuf Ziya İRBEÇ	Beykent Üniversitesi Rektörü
Prof. Dr. Ömer EROĞLU	Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü
Doç.Dr.Hakan ALTINTAŞ	KSU İİBF KAMU YÖNETİMİ BÖLÜMÜ
Doç.Dr. Çetin DOĞAN	İnönü Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü
Doç.Dr. Sami TABAN	K.Maraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü
Doç.Dr. Seyfettin ERDOĞAN	Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü
Doç.Dr. Yusuf BAYRAKTUTAN	Kocaeli Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü
Doç.Dr. Mehmet BARCA	Sakarya Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi
Yrd.Doç.Dr. Aytekin ERDEM	Trakya Üniversitesi, Tekirdağ Meslek Yüksekokulu Öğretim Üyesi
Yrd.Doç.Dr. Gökhan ÖZER	Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü İşletme Fakültesi
Yrd.Doç.Dr. Mustafa CAN	Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü İşletme Bölümü
Yrd.Doç.Dr. Uygur TEMİZER	Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü
Yrd.Doç.Dr. A. Kadir KÖKOCAK	Gazi Üniversitesi, İİBF, İktisat Bölümü

Yrd.Doç.Dr. Abdulkadir AKIL	Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yrd.Doç.Dr. Gürhan Uysal	Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Yrd.Doç.Dr. Habib YILDIZ	Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi İ.İ.B.F.
Yrd.Doç.Dr. Hasan SABIR	İstanbul Üniversitesi S.B.F.
Yrd.Doç.Dr. Murat KAYIKÇI	Abant İzzet Baysal Üniversitesi İ.İ.B.F.
Yrd.Doç.Dr. Naci DOĞAN	Muğla Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Yrd.Doç.Dr. Tuncer ASUNAKUTLU	Muğla Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Dr. Atilla UYANIK	Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Öğretim Görevlisi, Yeminli Mali Müşavir
Dr. Aytekin FIRAT	Muğla Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Yrd.Doç.Dr. Yavuz ÇİFTCİ	Muğla Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Talat SARAL	Hazine Müsteşarlığı, Müsteşar Eski Yardımcısı

ISSN 1306-0767
MEVZUAT DERGİSİ
YIL: 10 SAYI: 123 MART 2008

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ MÜKELLEFLERE HİZMET SUNUM KRİTERLERİ : KONYA İLİ ÖRNEĞİ
Doç.Dr. Fehmi KARASİOĞLU, Öğr.Gör. İbrahim Emre GÖKTÜRK

ELEKTRONİK TİCARETTE ELEKTRONİK ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ
Arş.Gör. Amağan Ebru BOZKURT YÜKSEL

ÖRTÜLÜ SERMAYE
İsmail Hakkı TOPAL

ISSN 1306-0767
MEVZUAT DERGİSİ
YIL: 10 SAYI: 123MA RT 2008

önceki yazdır

Arş.Gör. Amağan Ebru BOZKURT
YÜKSEL

ELEKTRONİK TİCARETTE ELEKTRONİK ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ

ÖZET

İnternetin hızla yayılması elektronik ticaretin gelişmesinde etkili olmuştur. Elektronik ticaretin gelişmesi ise beraberinde uyuşmazlıkları getirmektedir. Bu sebeple elektronik ticaret alanındaki uyuşmazlıklara çözüm arayışı gündeme gelmiştir. Elektronik alternatif çözüm yöntemleri, geleneksel yöntemlerden farklı olarak elektronik ticaretin ihtiyaçlarına uyarlanmış, pratik, zaman kazandırıcı ve ekonomik uyuşmazlık çözüm yöntemleridir. Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, internet ortamında uyuşmazlıkların çözülmesine hizmet etmektedir. İnternette elektronik ticaret hizmeti sunan sitelerin pek çoğu kullanıcılarına elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm imkânını da sağlamaktadır. Bu çalışmada, elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ele alınmaktadır. Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin nasıl işlediği ve geleneksel yöntemlerden farkı, uyuşmazlığın taraflarına sunduğu avantajlar ve dezavantajlar ile birlikte açıklanmaya çalışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Elektronik Ticaret, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü

ABSTRACT

The expansion of the Internet has effected the improvement of electronic commerce. However, the improvement of electronic commerce brings out disputes. For this reason, solution seeking for disputes comes up in electronic commerce area. Electronic alternative dispute resolution methods, which are different from traditional alternative dispute resolution methods, adapted to the needs of electonic commerce, practical, time saving and economic ways of dispute resolution. Electronic alternative dispute resolution methods serve resolving disputes in the virtual platform. Most of the electronic commerce web sites have the electronic alternative dispute resolution services for their clients. In this paper electronic alternative dispute resolution methods have been discussed. The process of the electronic alternative dispute resolution methods, and the differences between the electronic and the traditional methods have been explained with the advantages and the disadvantages of the electronic methods.

Key Words: Electronic Commerce, Alternative Dispute Resolution

GİRİŞ

İnternet, her geçen gün biraz daha günlük hayatımızda varlığını

hissettirmektedir. İnternetin pratik olması ve hızlılık özelliği, yazışmalarda, haberleşmede, bilimsel araştırmalarda, bankacılık işlemlerinde, alım satım işlemlerinde ve daha pek çok alanda kolaylık sağlamaktadır. İnternet, taraflar arasındaki mesafeyi kaldırmakta, dünyanın iki farklı ucundaki kişileri aynı anda karşı karşıya getirebilmektedir. İnternetin sağladığı erişim imkânı iletişimi kolay ve hızlı hale getirmektedir.

Teknolojinin ve internetin gelişimi ticareti de etkilemiştir. Bu itibarla, mal ve hizmetlerin üretim, tanıtım, satış, sigorta, dağıtım ve ödeme işlemlerinin bilgisayar ağları üzerinden yapılması elektronik ticareti oluşturmaktadır. Elektronik ticaret, tarafların doğrudan fiziksel bağlantı kurmaya ya da fiziksel bir değiş tokuş işlemine gerek kalmadan elektronik ortamda gerçekleştirdikleri sipariş alma, fiyat verme, ödeme, müşteri hizmetleri gibi alışveriş işlemleri içeren bir iş etkinliği şeklinde tanımlanabilir (1). Elektronik ticaret, ticari işlemlerden biri veya tamamının elektronik ortamda gerçekleştirilmesi yoluyla reklâm ve pazar araştırması, sipariş ve ödeme ile teslim olmak üzere üç aşamadan oluşmaktadır (2).

Elektronik ticaretin hızla ilerlemesi dolayısıyla birbirinden uzak ülkelerdeki, farklı yargılama sistemlerine dâhil olan kişiler arasındaki ticari ilişkiler, uyuşmazlıkların doğmasına neden olabilmektedir (3) Geleneksel uyuşmazlık çözüm yollarının, özellikle tüketicilerin sanal ortamdaki işlemlerinden doğan uyuşmazlıkların çözümünde yetersiz kalması, sanal ortamın kendine has özellikleri nedeni ile yeni uyuşmazlık çözüm yöntemlerine ihtiyaç duyulmasına neden olmuştur. İnternetin sağladığı kolaylıklardan, bu uyuşmazlıkların çözümünde de yararlanılması gündeme gelmiştir. Bu sebeple Online Uyuşmazlık Çözümü (online dispute resolution-ODR) geliştirilmiştir. Online uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde, taraflar sadece sanal ortamda biraraya gelmektedirler (4).

Online uyuşmazlık çözümü terimi yerine, internette uyuşmazlık çözümü "Internet Dispute Resolution-iDR", elektronik uyuşmazlık çözümü "Electronic Dispute Resolution-eDR", elektronik alternatif uyuşmazlık çözümü "Electronic ADR-eADR" veya online alternatif uyuşmazlık çözümü "Online ADR-oADR" terimleri kullanılabilmektedir. En çok tercih edilen, online uyuşmazlık çözümü anlamındaki "Online Dispute Resolution-ODR" terimidir (5). Online uyuşmazlık çözümü, hem online alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini hem de bazı ülkelerdeki devlet mahkemelerinin sunduğu (6) online çözüm süreçlerini kapsamaktadır (7).

Bu çalışmada, geleneksel alternatif çözüm yöntemleri terimi, elektronik ortamda gerçekleşmeyen "offline" alternatif çözüm yöntemlerini ifade etmektedir. Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri terimi ise geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin elektronik ortamdaki karşılığı olan online alternatif uyumazlık çözüm yöntemlerini ifade etmektedir.

1. GENEL OLARAK ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ

Uyuşmazlıkların çözümü için tek seçenek devlet mahkemeleri değildir. Devlet mahkemelerindeki yargılamaya alternatif teşkil eden alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, bir yargılama faaliyetinin yürütülmediği, objektif hukukun uygulanmadığı ve şekle sıkı sıkıya bağlı olmaksızın, çözüme esnek yöntemlerle ulaşılmaya çalışılan uyuşmazlık çözüm yöntemleridir (8). Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri tarafların iyiniyetine dayanmaktadır. Aksi kararlaştırılmadıkça, bu yöntemler sonucunda varılan kararlar ile taraflar bağlı değildir (9).

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin değişik türleri olmakla birlikte, bu yöntemler temelde üç tanedir. Bunlar, müzakere "negotiation", arabuluculuk "mediation", ve tahkim "arbitration"dir. Diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bu üç yöntemin harmanlanmasından doğmuştur (10).

Geleneksel anlamda müzakere, tarafların uyuşmazlık konusunu, taleplerini, nasıl bir çözüm istediklerini karşılıklı olarak ortaya koyup tartıştıkları bir alternatif çözüm yöntemidir (11). Arabuluculuk ise tarafsız bir üçüncü kişi olan arabulucunun yardımı ile taraflar arasındaki uyuşmazlığın çözülmesi yöntemidir (12). Bir diğer yöntem olan tahkim, uyuşmazlığın devlet yargısı yerine hakem denilen özel kişiler aracılığı ile çözülmesidir (13). Tahkimin alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olup olmadığı hususunda görüş ayrılığı vardır. Devlet yargısına nazaran taşıdığı avantajlar nedeni ile tahkimi bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak değerlendiren görüşe karşılık (14) hakem mahkemesi kararlarının taraflar açısından bağlayıcı olması, diğer alternatif çözüm yöntemlerine nazaran daha sıkı kuralları olması nedeni ile tahkimi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri dışında tutan görüşler de vardır (15).

Bu çalışmada geleneksel alternatif çözüm yöntemlerinden müzakere, arabuluculuk ve tahkim yöntemlerinin elektronik ortamdaki karşılıkları olarak elektronik müzakere, elektronik arabuluculuk ve elektronik tahkim esas alınmaktadır.

2. ELEKTRONİK ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ

Elektronik alternatif uyuşmazlık çözümünde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri kullanılmaktadır. Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, internette cereyan eden elektronik ticaret işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda kullanılabileceği gibi internet dışında gerçekleşen "offline" uyuşmazlıkların çözümünde de kullanılabilir (16).

Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, geleneksel yöntemlerin yeni teknolojilerin kullanılması yolu ile gelişmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde internet ve bilgisayara dayalı teknolojiler kullanılmaktadır. Geleneksel alternatif uyuşmazlık çözümünde teknolojiden faydalanılması örneğin elektronik posta ile haberleşilmesi söz konusu olabilir. Ancak elektronik alternatif çözüm yöntemlerinde tamamen sanal ortamda seyreden bir süreç vardır. Hiçbir aşama yüzyüze gerçekleşmemektedir (17).

Geleneksel alternatif uyuşmazlık çözümü hizmeti sağlayan kurumlar, internet üzerinden elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm hizmeti de verebilmektedir. Ayrıca, internette elektronik alternatif uyuşmazlık çözümü hizmeti veren siteler de vardır (18). Elektronik ticaret hizmeti sunan internet sitelerinin de birçoğu taraflara elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi imkânını sağlamaktadır (19).

Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, elektronik müzakere (electronic-negotiation), elektronik arabuluculuk (electronic-mediation) ve elektronik tahkim (electronic- arbitration) olarak üçe ayrılır. Elektronik müzakere otomatik müzakere (automated negotiation) ve destekle müzakere (assisted negotiation) olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (20).

2.1. Elektronik Müzakere

2.1.1. Otomatik Müzakere

Otomatik müzakere (automated negotiation) yönteminde, teknoloji müzakerenin yerini almaktadır. Genellikle davacı uyuşmazlık çözüm hizmeti veren kurumla bağlantı kurar ve talebini iletir. Otomatik müzakereyi temin edecek kurum veya site internet üzerinden karşı taraf ile bağlantı kurar. Karşı tarafın uyuşmazlığın elektronik müzakere yöntemi ile çözülmesini kabul edip etmediği öğrenilir (21).

Elektronik müzakere hizmeti veren kurumlara kapalı teklif hizmeti anlamında "blind-bidding services" denir. Bu sistem açık arttırma mekanizmasına benzemektedir. Tarafların talepleri ve teklifleri, uyuşmazlığın diğer tarafından ve kamudan gizli tutulur. Taleplerin ve tekliflerin birbirine yeterince yakın rakamlar olması durumunda bu iki rakamın aritmetik ortası alınır. Burada talep ve teklifin yeterince yakın olması önceden hazırlanmış olan sistemin özelliklerine göre değişmektedir. Örneğin talep ve teklif rakamları arasındaki farkın %30, %10 veya % 5 olması durumunda, talep ve teklif yeterince yakın kabul edilebilir. Taraflardan her birinin kaç kez talepte veya teklifte bulunma hakkı olacağı sistem tarafından önceden belirlenir. Genellikle taraflara üç kez talep ve teklifte bulunma hakkı tanınmaktadır. Tarafların anlaşması için belli bir süre de önceden belirlenir. Hizmeti veren kurum hazırladığı sistemde 15 gün, 90 gün veya 12 ay gibi belli bir süreyi önceden belirler. Otomatik müzakere yöntemi genellikle parasal uyuşmazlıklarda karşı tarafa ne kadar ödeneceği sorununun çözümünde kullanılmaktadır. Bununla birlikte otomatik müzakere sistemi, borçlu olunup olunmadığı hususundaki uyuşmazlıkla ile ilgili çözüm mekanizmasını da içerebilir. Bu durumda yöntem otomatik müzakereden daha çok arabuluculuğa benzemektedir. Zira arabulucu taraflar ile özel olarak görüşmektedir (22).

Uyuşmazlığın elektronik ortamda çözülmesini sağlayan otomatik müzakerenin en büyük avantajı basit olmasıdır. Otomatik müzakereden yararlanabilmek için gerekli olan sadece internet bağlantısıdır. Müzakere için herhangi bir yer belirlemeye veya bir yere gitmeye gerek yoktur. Zira müzakere için tarafların fiilen görüşmesi gerekmemektedir (23).

2.1.2. Destekle Müzakere

Destekle müzakere (assisted negotiation) yönteminde teknolojinin taraflar arasındaki müzakere sürecine desteği söz konusudur. Teknolojinin buradaki rolü geleneksel arabuluculuk yöntemindeki arabulucunun rolü ile benzerdir. Destekle müzakere yönteminde çözüm hizmeti veren kurum güvenli bir internet sitesi ortamını taraflara sunmaktadır. Ancak müzakereye fiilen katılmamaktadır. Destekle müzakere yönteminde taraflara sadece elektronik bir iletişim ortamı sağlanmakta, tarihlerin belirlenmesi, görüşmelerin temin edilmesi gibi hususlarda destek verilmektedir. Destekle müzakere sisteminde tarafların hazırlanan bilgisayar programı uyarınca mesajlarını bırakmaları veya otomatik müzakere sisteminde olduğu gibi bir talep veya teklifte bulunmaları yeterli olmaktadır. Usulün basit olması masraflardan da tasarruf sağlamaktadır. Özellikle tarafların aynı anda internete bağlı olmalarının gerekmemesi de zaman açısından taraflara elverişli bir imkân tanımaktadır (24).

Destekle müzakere yöntemi, otomatik müzakere yöntemine nazaran daha az tercih edilmektedir. Zira bu yöntemde tarafların dışarıdan bir yardım olmadan anlaşmaları gerekmektedir. Otomatik müzakerede ise sistemin yardımı söz konusudur. Destekle müzakerede, sistemden yararlanarak tarafların kendilerinin anlaşması gerekmektedir. Bununla birlikte otomatik müzakere yöntemi borç

miktarının belirlenmesine ilişkin uyuşmazlıklarda elverişli bir yöntemdir. Her ne kadar para dışındaki alacaklar hakkındaki uyuşmazlıkları dışlamasa da talep ve teklife dayanan otomatik müzakere yöntemi, borcun varlığına ilişkin uyuşmazlıkları araştırmakta yetersiz kalmaktadır (25).

2.2. Elektronik Arabuluculuk

Geleneksel anlamda arabuluculukta olduğu gibi elektronik arabuluculukta da uyuşmazlığın çözümü için tarafsız üçüncü bir kişinin varlığı esastır. Arabulucunun önerdiği çözümü, taraflar kabul etmek zorunda değildir. Arabuluculuk hizmeti veren internet sitelerinin bazılarında arabulucunun fonksiyonu, taraflara kendilerinin bir çözüme ulaşmaları hususunda yardımcı olmaktan ibaretken, bazılarında arabulucu görüş bildirmekte, bir çözüm geliştirmekte ve bu çözümün taraflarca kabul edilmesi için onları ikna etmeye çalışmaktadır. Her iki gruptaki sitelerin ortak özelliği taraflar ve taraflar ile arabulucu arasındaki iletişimin kolaylaştırılmasına hizmet etmesidir. Bunun için, internet ortamında karşılıklı konuşma (chat), elektronik posta, tele-konferans veya video-konferans gibi teknolojinin sunduğu vasıtalar kullanılmaktadır (26).

Geleneksel arabuluculuk yönteminde başlangıç aşaması, tarafların, vekillerinin, arabulucunun gerekiyorsa bilirkişilerin de hazır olduğu ilk oturumdur. Bu oturumda, taraflar iddialarını ve çözülmesini istedikleri konuları belirtir ve arabulucu çözülmesi gereken sorunları belirler. Bundan sonraki aşama taraflar ile özel görüşmelerin yapılmasıdır. Arabulucu, tarafların her biri ile ayrı ayrı çözülecek sorunları görüşür. Son aşamada taraflar birbirleri ile görüşür. Bu görüşmelerde taraflar çözüme ulaşır veya en azından bu süreç içerisindeki gelişmeleri değerlendirirler (27). Geleneksel arabuluculuktaki bu aşamalar, elektronik arabuluculuk hizmeti veren internet sitelerinde teknolojinin yardımı ile sağlanmaya çalışılmıştır. Elektronik arabuluculukta buluşma yeri sanal ortamdır. Bunun dışında geleneksel arabuluculuktaki toplu ve özel görüşmeler internet ortamında gerçekleşmektedir (28).

Geleneksel arabuluculuk yönteminde olduğu gibi elektronik arabuluculuk yönteminde de her iki tarafın kabul edebileceği ortak bir çözüme varmak, tarafların çatışan menfaatleri arasında uzlaşma sağlamak ve uyuşmazlık nedeni ile bozulan ilişkiyi onarmak esastır. Bu sebeple uygulanacak usule ilişkin kurallar azdır. Ancak etkin bir çözüm süreci için tarafların önyargısız olması ve gizliliğin sağlanması gerekir. Sadece taraflar ve arabulucu işlemlerden haberdardır. Bu kural, iletişimin devamında güvenin sağlanması açısından önemlidir (29).

2.3. Elektronik Tahkim

Geleneksel tahkim başka bir deyişle internet ortamında gerçekleşmeyen "offline" tahkim milletlerarası ticari uyuşmazlıkların çözümünde yaygın olarak kullanılan bir çözüm yöntemidir. Elektronik tahkim, geleneksel tahkimin tüm özelliklerine sahip olan, ancak elektronik ortamda gerçekleşen tahkimdir. Elektronik tahkimde, uyuşmazlığın tahkimde çözülmesi için gereken tahkim anlaşması elektronik posta yolu ile yapılmaktadır. Elektronik tahkim hizmeti veren internet sitelerinden yararlanmak isteyen taraflar, internet ortamındaki formları doldurmaktadır. Bu formlarda taraflara ve uyuşmazlığa ilişkin bilgiler yer almaktadır. Hakem ücreti ve masraflar kredi kartı ile ödendikten sonra ilgili yere tıklamak sureti ile yargılama başlatılabilmektedir. Tarafların elektronik posta ile yargılamaya katılabilmeleri, duruşmaların tele-konferans şeklinde yapılabilmesi mümkün olmaktadır (30). Taraflar eğer bağlayıcı olmayan tahkim yolunu seçmemişlerse

elektronik tahkim neticesinde verilen karar, geleneksel tahkimdeki gibi bağlayıcıdır. Geleneksel hakem kararları gibi elektronik tahkimde alınan kararların da tenfizi (31) istenebilir (32). Bu sebeple elektronik tahkim hizmeti veren sitelerin hazırladıkları sistemin, tahkimin özelliklerine uymasına dikkat etmeleri gerekmektedir (33).

3. ELEKTRONİK ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN OLUMLU ve OLUMSUZ YÖNLERİ

Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvurmanın olumlu yönleri şu şekilde sıralanabilir: İnternetin milli sınırlarının olmaması nedeni ile uyuşmazlığın hangi ülkede görülmesi veya hangi ülkenin hukukuna göre çözülmesinin gerektiği gibi sorunlar elektronik alternatif çözüm yöntemlerinde ortadan kalkmaktadır. Ayrıca elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri zamandan ve masraftan tasarruf sağlamaktadır (34). Geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin devlet mahkemelerindeki yargılamaya nazaran esnek bir çözüm imkânını taraflara sunduğu bilinmektedir. Elektronik alternatif çözüm yöntemleri ise teknolojinin desteği ile daha da ileri giderek, sanal ortamda uyuşmazlık çözümü imkânını getirmektedir (35). Tarafların uyuşmazlık çözümü için yer değiştirmesi veya yolculuk yapması gerekmemektedir. Zira, internet uyuşmazlığın tarafları açısından tarafsız bir çözüm ortamı oluşturmaktadır. Bilgi akışı internet ortamında dünyanın her yerine yapılabilmektedir. İletişimin elektronik ortamda olması örneğin elektronik posta yolunun kullanılması tarafların istedikleri zaman bunları okuyabilmelerine ve cevaplayabilmelerine imkân tanımaktadır. Elektronik alternatif çözüm yöntemini temin eden elektronik sistem kimin hangi durumda ne söylediğini otomatik olarak kaydetmektedir. Bu özellik sayesinde örneğin elektronik arabuluculuk yönteminde arabulucunun tarafların taleplerini analiz etmesini, yeniden gözden geçirmesini kolaylaştırmaktadır (36).

Elektronik alternatif çözüm yöntemlerinin olumlu özelliklerinin yanında olumsuz sayılabilecek özelliklerinin de bulunduğu belirtilebilir. Bunların en başında, yüzyüze görüşmenin elektronik alternatif çözüm yöntemlerinde mümkün olmaması sayılmaktadır. Taraflar yüzyüze görüşmek yerine bilgisayar ekranından çözüm sürecini izlemektedirler. Elektronik ortamdaki etkileşimde nezaket, empati veya samimiyet gibi insan etkileşiminin bazı boyutlarının teknoloji ile sağlanması mümkün olamamaktadır. Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde çözüme ulaşmak için gerekli olan insan faktörü eksik kalmaktadır (37). Oysa, yüzyüze görüşme vücut dilinin gözlenmesi ve sözsüz bazı işaretlerin izlenmesi, tarafların amacının, ihtiyaçlarının anlaşılmasında ve bir çözüm geliştirilmesinde yardımcı olmaktadır (38). Elektronik alternatif çözüm yöntemlerinin kullanılmasının olumsuz sayılabilecek bir diğer özelliği ise internet ve bilgisayar bilgisi daha az olan tarafın dezavantajlı olmasıdır (39).

4. TÜRK MADDİ HUKUKU AÇISINDAN ELEKTRONİK ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ

Türk hukukunda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvurulmasını engelleyen herhangi bir hüküm yoktur. Bununla birlikte, Türk kamu düzenine aykırılık teşkil etmeyen konularda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvurulabilir (40).

Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun 518.maddesinde tarafların arzularına tabi olmayan meseleler bakımından tahkimin cereyan etmeyeceği belirtilmiştir (41). Buna göre maddi hukukun taraflara uyuşmazlık konusu üzerinde

tasarruf yetkisi vermediği örneğin boşanma, velayet, vesayet, nesebin reddi, iflas davalarında tahkime gidilemeyeceği gibi alternatif uyuşmazlık çözümü yöntemleri de kullanılamaz. Ancak iki tarafın arzusuna tabi olan hallerde alternatif uyuşmazlık çözümü mümkündür (42).

Türk Hukukunda elektronik ticaret kavramı ilk olarak 2003 yılında 4822 sayılı yasa ile değiştirilen Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da mesafeli sözleşmeler başlığı altında yer almıştır (43). Bu Kanun ile tüketici ve üretici arasındaki belirli bir meblağa kadar olan uyuşmazlıkların çözümü için tüketici sorunları hakem heyetine başvuru zorunlu hale getirilmiştir. Tüketiciler ile satıcılar arasında çıkacak uyuşmazlıkları çözümlemek üzere her il ve ilçe merkezinde, 4077 Sayılı Tüketicilerin Korunması Hakkındaki Kanun'un 22. maddesine göre en az bir tüketici sorunları hakem heyeti kurulur. Uyuşmazlık konusu mal veya hizmet bedelinin her yıl belirlenen parasal sınırı aşmadığı hallerde, öncelikle tüketici sorunları hakem heyetine başvurulması zorunludur. Hakem heyeti tarafından verilmiş bir karar olmadan tüketici mahkemesine başvurulamayacaktır. Öncelikle hakem heyetine başvurulması ve uyuşmazlığın hakem heyeti önünde çözülmesi mahkemenin yükünü hafifletecektir. Tüketici mahkemesi belli bir sınırın altındaki uyuşmazlıklar için hakem heyetine başvurma şeklindeki dava şartının gerçekleşip gerçekleşmediğini kendiliğinden inceleyecektir. Söz konusu parasal sınırın üzerindeki uyuşmazlıklarda ise tüketici, doğrudan doğruya tüketici mahkemesinde dava açabileceği gibi, yine de önce tüketici sorunları hakem heyetine başvurabilir (44). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da heyetin vereceği kararın tarafları bağlayacağı belirtilmiştir. Bu kararlar İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Taraflar bu kararlara karşı on beş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. İtiraz, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun madde 22).

Tüketici sorunları hakem heyetinin devlet yargısına alternatif olarak, uyuşmazlıkların çözümü için bir merci olarak kabul edilmesi mümkündür. Bununla birlikte hakem heyetinin kararlarının bağlayıcı olması bu kurumu mecburi tahkim mercii haline getirmektedir (45). Tüketicilerin elektronik ortamda, internette alışveriş işlemleri yapmasından kaynaklanan uyuşmazlıklar tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri uyuşmazlıklar olduğundan alternatif uyuşmazlık çözümü yöntemleri ile de çözülebilmelidir. Ancak alışveriş yapılan internet sitelerinde satıcıların yurt dışında olması durumunda tarafların fiziksel olarak bir araya gelmek sureti ile uyuşmazlığı çözmeleri zordur.

Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile ulaşılan çözümlerin taraflar açısından bağlayıcılığı geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerindeki gibidir. İnternet sitesinde önceden hazırlanmış bir sözleşme uyarınca tarafların bu yöntemleri kabul edeceklerine dair hüküm bulunmaktadır. Tarafların kabul ettiği bu sözleşme ile diğer yasal başvuru hakları ortadan kalkmamaktadır (46). Ancak böyle bir durumda daha fazla zaman ve para harcanması söz konusu olacaktır. Oysa ki, tarafların teknolojiden faydalanmaları ve elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvurabilmeleri mümkündür (47).

İşletmeler arasındaki uyuşmazlıkların ise ticari nitelikte olmaları ve bunların tarafların üzerindeki serbestçe tasarruf edebileceği konulardan olması nedeni ile elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvurulması mümkündür.

Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile sonuca ulaşılamazsa veya ulaşılan sonuç bağlayıcı olmayacağından taraflar isterlerse diğer yollara başvurmakta serbesttir.

SONUÇ

Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin, geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile kıyaslandığında daha elverişli özellikleri olduğu gibi olumsuz sayılabilecek özellikleri de vardır. Ancak teknolojinin hızla ilerlemesi, özellikle internet vasıtası ile yapılan işlemlerin giderek artması bu ilişkilerden doğacak uyuşmazlıkları kaçınılmaz hale getirmektedir. Elektronik alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin zaman kazandırıcı özelliği, pratikliği ve ekonomikliği nedeniyle kullanımının giderek daha yaygınlaşacağı beklenmektedir.

SON NOTLAR

(1) YÜKÇÜ, S. / GÖNEN, S. / ÇELİK, M., "Ticarette Teknoloji Avantajı: Elektronik Ticaret ve Muhasebeleştirilmesi", VI.Anadolu İşletmecilik Kongresi, Kırıkkale, 31 Mayıs-2 Haziran 2007, s.616.
(2) T.C. BAŞBAKANLIK DIŞ TİCARET MÜSTEŞARLIĞI E-TİCARET GENEL KOORDİNATÖRLÜĞÜ (2007), "Elektronik Ticaretin Tanımı ve Temel Araçları", ftp://ftp.dtm.gov.tr/etik/tanim/tanim.pdf, erişim tarihi: 22.10.2007.
(3) WILBERS, E., "On-Line Arbitration of Electronic Commerce Disputes", International Business Lawyer, V.27, N.6, 1999, s.273.
(4) YU, H. / NASİR, M., "Can Online Arbitration Exist Within the Traditional Arbitration Framework?", Journal of International Arbitration, V.20, N.3, 2003, s.456.
(5) WIKIPEDIA THE FREE ENCYCLOPEDIA, "Online Dispute Resolution", http://en.wikipedia.org/wiki/Online_dispute_resolution, erişim tarihi: 02.05.2007.
(6) Örneğin, Birleşik Krallık'ta 4 Şubat 2002 tarihinde faaliyete giren www.courtservice.gov.uk/mcol internet sitesi.
(7) TYLER, M. C. / BRETHERTON, D., "Seventy-six and Counting: An Analysis of ODR Sites", Essays on Legal en Technical Aspects of Online Dispute Resolution, Amsterdam, ICAIL ODR Workshop, Edinburgh Scotland UK, June 28, 2003, s.24; DE WITT, N., "Online International Arbitration: Nine Issues Crucial To Its Success", The American Review of International Arbitration, V.12, N.3-4, 2001, s.441, dn.2.
(8) ILDIR, G., Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara, 2003, s.23.
(9) INTERNATIONAL TRADE CENTRE, Arbitration and Alternative Dispute Resolution, Geneva, 2001, s.143.
(10) WANG, M., "Are Alternative Dispute Resolution Methods Superior to Litigation in Resolving Disputes in International Commerce?", Arbitration International, V.16, N.2, 2000, s.190-191.
(11) AKINCI, Z., Milletlerarası Ticarî Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları, Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi Yayınları, C.XVIII, S.4'den Ayrı Bası, Ankara, 1996, s.107.
(12) WANG, s.192.
(13) KURU, B., Hukuk Muhakemeleri Usulü, C.VI, İstanbul, 2001, s. 5875; AKINCI, Z., Milletlerarası Tahkim, Ankara, 2003, s.23.
(14) YU / NASİR, s.456.
(15) Ildır, s.60-61.
(16) AMERICAN BAR ASSOCIATION, What is Online Dispute Resolution? A Guide for Consumers, ABA Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution Task Force Draft, http://www.abanet.org/dispute/merchantodr.doc, 2002, erişim tarihi: 22.10.2007, s.1.
(17) MOREK, R., "Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology", 2005, http://www.odr.info/Re%20greetings1.doc, erişim tarihi: 08.05.2007, s.6.
(18) SALI, R., "Crossing Dispute and Information Technology: The Experience of Risolvionline", 2005, http://odrworkshop.info/papers2005/sali2005notincl.pdf, erişim tarihi: 03.05.2007, s.1.
(19) Örneğin, internetteki bir alışveriş sitesi eBay'in bir şirketi olan PayPal bireylerin ve şirketlerin elektronik posta adresleri ile ödeme yapmalarını sağlamaktadır. PayPal ile ödeme yapan alıcı, uyuşmazlık çözümü için kurulan foruma da erişim hakkı kazanmaktadır. KESER BERBER, L., "Dijital Saklama (Digital Escrow) & Uyuşmazlıklar", 2007, http://turk.internet.com/haber/yaziyaz.php3?yaziid=17403, erişim tarihi: 05.05.2007, s.1.
(20) WIKIPEDIA THE FREE ENCYCLOPEDIA, "Online Dispute Resolution", http://en.wikipedia.org/wiki/Online_dispute_resolution, erişim tarihi: 02.05.2007.
(21) Otomatik müzakere hizmeti veren kurum ve programlara, www.clicknsettle.com, www.settlesmart.com, www.theclaimroom.com, ve www.wecansettle.com örnek olarak verilebilir. SCHULTZ, T. / KAUFMANN-KOHLER, G. / LANGER, D. / BONNET, V., Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues, Geneva, 2001, http://www.online-adr.org/reports/TheBlueBook-2001.pdf, erişim tarihi: 08.05.2007, s.4.

(22) SCHULTZ / KAUFMANN-KOHLER / LANGER / BONNET, s.5.
(23) SCHULTZ / KAUFMANN-KOHLER / LANGER / BONNET, s.7.
(24) SCHULTZ / KAUFMANN-KOHLER / LANGER / BONNET, s.6.
(25) SCHULTZ / KAUFMANN-KOHLER / LANGER / BONNET , s.7.
(26) İlk gruptaki sitelere örnek olarak, www.online resolution.com ve www.1-2-3settle.com verilebilir. İkinci gruptaki sitelere örnek olarak ise www.webmediate.com verilebilir. SCHULTZ / KAUFMANN-KOHLER / LANGER / BONNET, s.8.
(27) ILDIR s.94-95.
(28) SCHULTZ / KAUFMANN-KOHLER / LANGER / BONNET, s.9.
(29) SCHULTZ / KAUFMANN-KOHLER / LANGER / BONNET, s.11.
(30) AKINCI, Z., "Elektronik Tahkim", Uluslararası İnternet Hukuku Sempozyumu, İzmir, 2002, s.429.
(31) Tenfiz, yabancı olarak nitelendirilen hakem kararlarının, tenfizin gerçekleştiği devlet ülkesinde icra kabiliyeti kazanmasını ifade eder. AKINCI, 2003, s.243.
(32) AKINCI, 2002, s.435.
(33) SCHULTZ / KAUFMANN-KOHLER / LANGER / BONNET, s.28.
(34) BONNICI, J.P.M. / DE VEY MESTDAGH, K., "On the Use of Legal Measures to Entice Participation in Online Dispute Resolution Systems for the Settlement of Online-Related Disputes", 2005, http://odrworkshop.info/presentations2005/bonnici.ppt, erişim tarihi: 03.05.2007, s.32-33.
(35) MOREK, s.15.
(36) MOREK, s.22.
(37) COX, J. / DALE, B.G., "Key Quality Factors in Web Site Design and Use: An Examination", International Journal of Quality & Reliability Management, V.19, N.7, 2002, s.862-863.
(38) AKINCI, s. 435; SCHULTZ / KAUFMANN-KOHLER / LANGER / BONNET, s.7.
(39) MOREK, s.20.
(40) Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarısı'nın genel gerekçesinde alternatif uyuşmazlık çözümünün devlet yargısı ile rekabet içinde olmadığı ve uyuşmazlıkların daha basit ve kolay yoldan çözülmesinin amaçlandığı belirtilmiştir. Bu sebeple hazırlanan kanun taslağında sadece tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği işlerden kaynaklanan hukuk uyuşmazlıklarında uygulanacağı belirtilmiştir. Tasarı metni için bkz. TÜRK MEDİATÖRLER SİTESİ, www.mediatorler.org erişim tarihi: 22.10.2007.
(41) 1086 Sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu, Kabul Tarihi 18.06.1927, Yayınlanma Tarihi: 2-3-4 Temmuz 1927.
(42) ILDIR, s. 41, 122.
(43) 4822 Sayılı Kanun ile Değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Kabul Tarihi: 6.3.2003.
(44) PEKCANITEZ, H., "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti", İzmir Barosu Dergisi, S.61, 1996, s.41, 56.
(45) ILDIR, s.137.
(46) SCHULTZ / KAUFMANN-KOHLER / LANGER / BONNET, s.70.
(47) TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE, "Alternative Dispute Resolution In The Context of Electronic Commerce", 2000, http://www.tacd.org/cgi-bin/db.cgi?page=view&config=admin/docs.cfg&id=4, erişim tarihi: 22.10.2007 s.1.

KAYNAKÇA

AMERICAN BAR ASSOCIATION, What is Online Dispute Resolution? A Guide for Consumers, ABA Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution Task Force Draft, http://www.abanet.org/dispute/merchantodr.doc, 2002, erişim tarihi: 22.10.2007.
AKINCI, Z., Milletlerarası Ticarî Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları, Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi Yayınları, C.XVIII, S.4'den Ayrı Bası, Ankara, 1996.
AKINCI, Z., Milletlerarası Tahkim, Ankara, 2003.
AKINCI, Z., "Elektronik Tahkim", Uluslararası İnternet Hukuku Sempozyumu, İzmir, 2002, s.429-435.
BONNICI, J.P.M. / DE VEY MESTDAGH, K., "On the Use of Legal Measures to Entice Participation in Online Dispute Resolution Systems for the Settlement of Online-Related Disputes", 2005, http://odrworkshop.info/presentations2005/bonnici.ppt, erişim tarihi: 03.05.2007, s.31-42.
COX, J. / DALE, B.G., "Key Quality Factors in Web Site Design and Use: An Examination", International Journal of Quality & Reliability Management, V.19, N.7, 2002, s.862-888.
DE WITT, N., "Online International Arbitration: Nine Issues Crucial To Its Success", The American Review of International Arbitration, V.12, N.3-4, 2001, s.441-464.
ILDIR, G., Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara, 2003.
INTERNATIONAL TRADE CENTRE, Arbitration and Alternative Dispute Resolution, Geneva, 2001.
KESER BERBER, L., "Dijital Saklama (Digital Escrow) & Uyuşmazlıklar", 2007, http://turk.internet.com/haber/yaziyaz.php3?yaziid=17403, erişim tarihi: 05.05.2007.
KURU, B., Hukuk Muhakemeleri Usulü, C.VI, İstanbul, 2001.
MOREK, R., "Regulation of Online Dispute Resolution: Between Law and Technology", 2005, http://www.odr.info/Re%20greetings1.doc, erişim tarihi: 08.05.2007.
PEKCANITEZ, H., "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti", İzmir Barosu Dergisi, S.61, 1996, s. 40-58.
SALI, R., "Crossing Dispute and Information Technology: The Experience of Risolvionline", 2005,

http://odrworkshop.info/papers2005/sali2005notincl.pdf, erişim tarihi: 03.05.2007.
SCHULTZ, T. / KAUFMANN-KOHLER, G. / LANGER, D. / BONNET, V., Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues, Geneva, 2001, http://www.online-adr.org/reports/TheBlueBook-2001.pdf, erişim tarihi: 08.05.2007.
T.C. BAŞBAKANLIK DIŞ TİCARET MÜSTEŞARLIĞI E-TİCARET GENEL KOORDİNATÖRLÜĞÜ (2007), "Elektronik Ticaretin Tanımı ve Temel Araçları", ftp://ftp.dtm.gov.tr/etik/tanim/tanim.pdf, erişim tarihi: 22.10.2007.
TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE, "Alternative Dispute Resolution In The Context of Electronic Commerce", 2000, http://www.tacd.org/cgi-bin/db.cgi?page=view&config=admin/docs.cfg&id=4, erişim tarihi: 22.10.2007
TYLER, M. C. / BRETHERTON, D., "Seventy-six and Counting: An Analysis of ODR Sites", Essays on Legal en Technical Aspects of Online Dispute Resolution, Amsterdam, ICAIL ODR Workshop, Edinburgh Scotland UK, June 28, 2003, S.13-27.
WANG, M., "Are Alternative Dispute Resolution Methods Superior to Litigation in Resolving Disputes in International Commerce?", Arbitration International, V.16, N.2, 2000, s.189-211.
WILBERS, E., "On-Line Arbitration of Electronic Commerce Disputes", International Business Lawyer, V.27, N.6, 1999, s.273.
YU, H. / NASİR, M., "Can Online Arbitration Exist Within the Traditional Arbitration Framework?", Journal of International Arbitration, V.20, N.3, 2003, s. 455-473.
YÜKÇÜ, S. / GÖNEN, S. / ÇELİK, M., "Ticarette Teknoloji Avantajı: Elektronik Ticaret ve Muhasebeleştirilmesi", VI.Anadolu İşletmecilik Kongresi, Kırıkkale, 31 Mayıs-2 Haziran 2007, s.615-625.

YARARLANILAN INTERNET SITELERI

TÜRK MEDİATÖRLER SİTESİ, www.mediatorler.org erişim tarihi: 22.10.2007.
WIKIPEDIA THE FREE ENCYCLOPEDIA, "Online Dispute Resolution", http://en.wikipedia.org/wiki/Online_dispute_resolution, erişim tarihi: 02.05.2007.