DİJİTAL ÇAĞDA MEDENÎ YARGI

(2022'den Bakış)

DİJİTAL ÇAĞDA MEDENÎ YARGI

(2022'den Bakış)

Editör

Prof. Dr. Muhammet ÖZEKES

ADALET YAYINEVİ
Ankara - 2022

ADALET BASIM YAYIM DAĞITIM SAN. ve TİC. LTD. ŞTİ.

Dijital Çağda Medenî Yargı (2022'den Bakış)
Editör: Muhammet Özekes

Hukuk Yayınları Dizisi – 3294

Birinci Baskı : Aralık, 2022

ISBN : 978 – 605 – 264 – 064 – 7

ADALET YAYINEVİ

Merkez
Strazburg Caddesi No: 10/B Sıhhiye-Ankara
Tel : (0312) 231 17 00
Fax : (0312) 231 17 10

İstanbul Şube
Mustafa Kemal Caddesi No: 60/C
(Anadolu Adliyesi Karşısı) Kartal-İstanbul
Tel : (0216) 305 72 81

Dağıtım
Strazburg Caddesi No: 17/B Sıhhiye-Ankara

Bursa Şube
Bursa Adliye Sarayı Zemin Kat Bursa

: adalet.com.tr – adaletyayinevi.com
: adalety@adaletyayinevi.com
: facebook.com/adaletyayinevi
: twitter.com/adaletyayinevi

Sayfa Tasarımı:
Nimet Yıldız

Kapak Tasarımı:
Yasin Özbudak

Baskı:
Vadi Grafik Tasarım Ltd. Şti.
İvedik Org. San. Bölgesi 1420. Cadde
No: 58/1 Yenimahalle/Ankara
Tel: 0 312 395 85 71
Sertifika No: 47479

ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ

Doç. Dr. Tolga AKKAYA*

GİRİŞ

I. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMİ KAVRAMI

II. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMİNİN TÜRLERİ

- **A.** Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi Olarak ODR (Online Dispute Resolution)
- **B.** Çevrimiçi Yargılama

III. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN DOĞMASINA NEDEN OLAN FAKTÖRLER

- **A.** İnternetin Gelişmesi
- **B.** Teknolojinin Gelişmesi
- **C.** E-Ticaretin Gelişmesi
- **D.** Uyuşmazlıkların Geleneksel Yöntemlerle Çözülmesinde Sorunlar Yaşanması

IV. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ KONUSUNDAKİ GELİŞMELER

V. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNE ELVERİŞLİ UYUŞMAZLIKLAR

VI. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN SAĞLADIĞI FAYDALAR

VII. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN OLUMSUZ YANLARI VE ORTAYA ÇIKABİLECEK OLASI SORUNLAR

- **A.** Genel Olarak
- **B.** Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinde Yapay Zekâ Uygulamalarının Kullanılmasının Yaratabileceği Olası Sorunlar

VIII. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN TEKNOLOJİYLE İLİŞKİSİ

- **A.** Yapay Zekâ

* Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medenî Usûl ve İcra İflâs Hukuku Anabilim Dalı.

B. Hukuk Teknolojileri (Legal Tech)

C. Hukuk Tasarımı (Legal Design)

IX. ADALETE ERİŞİM BAKIMINDAN ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ

X. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN GÜNCEL BAZI ÖRNEKLERİ

A. Çevrimiçi Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri

B. Yargısal Nitelikle Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Sistemleri

XI. SUSSKIND'İN ÇEVRİMİÇİ GENİŞLETİLMİŞ MAHKEME MODELİ ÖNERİSİ

A. Genel Olarak

B. Üç Aşamalı Çevrimiçi Mahkeme

C. Çevrimiçi Mahkemelere Yönelik Olası Eleştiriler ve Cevaplar

SONUÇ

GİRİŞ

Bu çalışma, İzmir Barosu tarafından 4 Haziran 2022 tarihinde düzenlenen Dijital Çağda Medeni Yargı Sempozyumunda sunulan "Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri" başlıklı bildirinin genişletilmiş halidir.

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri ilk başlarda geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının çevrimiçi teknolojilere uyarlanması ile ortaya çıkmış ve çağdaş hukuk sistemlerinde 1990'lı yıllardan itibaren uygulanmaya başlanmıştır. Bununla birlikte, zaman içinde çevrimiçi uyuşmazlık çözümü gelişerek günümüzde kamusal ve yargısal uyuşmazlık çözümü içinde de gittikçe artan oranda yer bulmaya başlamıştır. Çevrimiçi uyuşmazlık çözümü tarafların fiziksel olarak bir araya gelmeden, yüz yüze görüşme yapmadan, eşzamansız (asenkron) olarak, teknoloji tabanlı platformlar üzerinden, internet ortamında, diledikleri zaman uyuşmazlık çözüm platformuna ulaşmak suretiyle uyuşmazlıklarını çözmelerine imkân tanımaktadır. Bu yöntemlerde başlangıçta teknolojinin desteğinden yararlanılmak suretiyle insanlar tarafından daha çok destek sunulmakta iken zaman içinde gittikçe artan oranda yazılımlardan doğrudan yararlanılmaya başlanmıştır. Çevrimiçi uyuşmazlık çözümü genellikle tüketici uyuşmazlıkları, sigorta uyuşmazlıkları veya belirli bir parasal sınırın altındaki küçük miktarlı ve basit hukuki uyuşmazlıklarda kullanılan yöntemler ise de aile uyuşmazlıkları gibi farklı türdeki uyuşmazlıkların çözümünde de kullanılır hale gelmiştir.

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri, özellikle küçük miktarlı, basit, sayıca çok olan veya internet ortamında yapılan işlemlerden doğan hukuki uyuşmazlıklarda, teknoloji tabanlı platformlar üzerinden kişilere hızlı, basit, ucuz ve tatmin edici çözümler üretilmesini ve böylece adalete erişim alanında ortaya çıkan sorunların azaltılmasını amaçlamaktadır. Çevrimiçi uyuşmazlık çözümü ilk başta geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin teknolojiye uyarlanmasıyla gelişmeye başlamışsa da bugün gelinen noktada geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından ve yargısal yöntemlerden farklı bir olgu olarak karşımızdadır. Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri, bugün farklı sektörlerde kullanılan çevrimiçi platformların yarattığı etkiye benzer şekilde, bildiğimiz ve uyguladığımız uyuşmazlık çözüm yöntemleri konusundaki algımızı ve toplumun adalet hizmetlerinden beklentilerini değiştirecek niteliktedir. Bu nedenle çevrimiçi uyuşmazlık çözümü kavramı, bu yöntemlerin gelişimi, türleri uyuşmazlık çözüm süreçlerine etkileri konusunda yapılan çalışmalar oldukça önemlidir.

Bu çalışmada, literatürdeki temel bazı kaynaklardan yararlanmak suretiyle, çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yolu kavramı, çevrimiçi uyuşmazlık çözümünün türleri, çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yollarının ortaya çıkmasında etkili olan faktörler, çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin faydaları ve olumsuzlukları konusundaki tartışmalar, çevrimiçi uyuşmazlık çözümü ile teknolojik kavramlar arasındaki ilişki, çevrimiçi uyuşmazlık çözümünün dünyadaki bazı örnekleri ve son olarak Susskind'in çevrimiçi genişletilmiş mahkeme modeli önerisi üzerinde durularak konu hakkında genel bir bilgi ve perspektif sunulmaya çalışılmıştır. Konuyla ilişkili hukuki ve teknolojik kavramların her biri ayrı, bağımsız ve derinlemesine çalışmaların konusu olabileceğinden, bunlar üzerinde detaylı durulmamış sadece çevrimiçi yöntemlerle ilişkisi bakımından önemlerine kısaca işaret edilmiş.

Belirtmek gerekir ki konu, niteliği itibariyle hukukçuların yabancı olduğu, birçok açıdan belirsiz, olası teknolojik ve hukuki yeniliklere gebe başlıkları içerdiğinden, çalışmadaki tespitler her açıdan benimsenen, kabul gören görüşler olmayıp geliştirilmeye ve iyileştirmeye açıktır.

I. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMİ KAVRAMI

Genel kabul görüşmüş bir tanım olmamakla birlikte çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemi (online dispute resolution-ODR), arabuluculuk, tahkim veya dava gibi mevcut uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin teknolojinin olanaklarından yararlanarak bilişim teknolojileri ve internet aracılığıyla çözümlenmesi olarak tanımlanabilir[1].

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bakımından tarafların fiziksel olarak bir araya gelmelerine veya eğer bir yargılama faaliyeti yürütülmekte ise duruşmada hazır bulunmalarına gerek bulunmamaktadır[2]. Çevrimiçi uyuşmazlık çözümü, çevrimiçi (online) ortamda, konumdan bağımsız olarak ve taraflar arasında kişisel temas olmaksızın gerçekleşir[3]. Taraflar internet ve uygun bir yazılım aracılığıyla sisteme uzaktan erişerek, bazen senkron bazen ise asenkron olarak uyuşmazlık çözüm yöntemi sürecini yürütebilmektedir.

---

* Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medenî Usûl ve İcra İflâs Hukuku Anabilim Dalı, takkaya@anadolu.edu.tr

1 **Mıdık**, s, 2.

2 **Mıdık**, s. 2.

3 **Martinis/Arnet**, s. 256.

Çevrimi uyuşmazlık çözüm sistemleri, teknoloji tabanlı olmaları nedeniyle hem geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden (ADR) hem de yargılamadan farklı bir uyuşmazlık çözüm süreci sunmaktadır. Bu yöntemler gerçek zamanlı olarak görüntülü telefon kullanan müzakerelerden veya e-duruşmalardan öteye geçerek, ertelenmiş (asenkron) müzakerelere, yapay zekâ kullanılarak otomatik çözümler veya kararlar elde edilmesine kadar farklı seçenekler sunmaktadır[4].

Çevrimiçi uyuşmazlık çözümünde kural, tüm sürecin uzaktan yürütülmesidir. Bu nedenle geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde teknolojinin olanaklarından yararlanılarak bazı işlemlerin elektronik ortamda yapılması, örneğin e müzakere veya e-duruşma yapılması, tek başına bu yöntemin çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemi olduğu anlamına gelmemektedir[5].

II. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMİNİN TÜRLERİ

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri (Online Dispute Resolution-ODR), şu ana kadar daha çok alternatif uyuşmazlık çözüm yolları ve tahkim alanında gelişim gösterdiğinden, bu kavram genellikle çevrim içi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini ifade etmek için kullanılmaktadır[6].

Bununla birlikte *"çevrimiçi mahkemeler"* ve *"çevrimiçi uyuşmazlık çözümü"* terimleri de birbirinin yerine de kullanılmaktadır. Esasında çevrimiçi mahkemeler, münhasıran kamusal uyuşmazlık çözüm yöntemlerini ifade etmektedir. ODR terimi ise hem geniş hem de dar anlamda kullanılmaktadır. Geniş anlamıyla ODR, büyük ölçüde internet üzerinden yürütülen uyuşmazlık çözme sürecini ifade etmektedir. Dolayısıyla bu geniş tanım, "çevrimiçi mahkemelerin" uyuşmazlık çözümünü de içermektedir. Çevrimiçi mahkemeler de ODR tekniklerini kullanmaktadır. ODR'nin daha dar anlamı ise çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yollarını ifade etmektedir[7].

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yollarındaki gelişim çizgisi ve temel eğilim, bu tür yöntemlerin uyuşmazlıkları geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yollarıyla mahkemelerden uzaklaştırması şeklinde değil, aynı zamanda mahkemeleri de içine alacak şekilde yargılama süreçlerinin diji-

---

4 **Martinis/Arnet,** s. 256-257; Yapay Zekâ teknolojilerine dair genel bilgi edinmek için bkz. **Çekin**, s. 7-28.

5 **Mıdık**, s, 34.

6 **Mıdık**, s. 7; ODR bağlamında çevrimiçi tahkimin işleyişi, örnekleri ve karşılaşılan zorluklar konusunda detaylı bilgi için bkz. **Kadıoğlu**, s. 120 vd.

7 **Susskind**, s. 63.

tal platformlar dikkate alınarak yeniden kurgulanması yönündedir[8]. Başka bir deyişle ilk etapta geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının çevrimiçi olarak ve yazımların desteğiyle yürütülmesi ön planda olmuş ise de zaman içinde kamusal uyuşmazlık çözüm mercileri ve hatta mahkemeler de çevrimiçi yöntemleri kullanır hale gelmiştir.

A. Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi Olarak ODR (Online Dispute Resolution)

ODR kavramı 1990'larda geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının (ADR) bir kolu olarak ortaya çıkmıştır. ODR o zamanlar, e-arabuluculuk, e-müzakere ve e-tahkim dahil olmak üzere bir elektronik ADR biçimi olarak görülmüş ve uygulanmıştır.

Geniş anlamda ODR ise alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının birçok türünü, mahkemelerdeki yargılama sürecini ve internet kullanımını, web sitelerini, e-posta iletişimlerini, elektronik verilerin (medyaların) internet ortamında paylaşımını ve diğer bilgi işlem teknolojilerini içeren uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak tanımlanmaktadır. ODR yöntemlerinde taraflar süreç içinde yüz yüze gelmemektedir ve sadece çevrimi iletişim kurmaktadır[9].

ODR günümüzde genellikle küçük miktarlı uyuşmazlıkların çözümünde yararlanılan bir yöntem ise de büyük miktarlı uyuşmazlıkların çözümünde de bu yöntemlerden yararlanılabilmektedir. Günümüzde birçok iş, aile, ticaret ve tüketici uyuşmazlığı ODR yöntemleri ile çözülmektedir. Örneğin Alibaba alışveriş sitesi yılda bir milyondan fazla uyuşmazlığı ODR yöntemiyle çözmektedir[10].

ODR içinde farklı alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri bulunmaktadır. Bunlar e-müzakere, e-arabuluculuk ve e-tahkimdir[11]. E-müzakere kendi içinde otomatikleştirilmiş e-müzakere ve kolaylaştırılmış

---

8 **Rabinovich-Einy/Katsh**, s. 715.

9 **Kaya**, s. 14; ODR uyuşmazlıkların önlenmesi amacıyla uyuşmazlık öncesi yöntemleri içerebileceği gibi uyuşmazlık doğduktan sonraki süreci kapsayan yöntemleri de içerebilir. Bkz. **Kadıoğlu**, s. 117.

10 **Kaya**, s. 15. Ayrıca eBay, Paypal SquareTrade gibi şirketler de ODR hizmetlerini müşterilerine sunmaktadır. Kaya, s. 19, s. 93 vd. Alibaba ODR sisteminin işleyişi ve sık sorulan sorular için bkz. https://service.alibaba.com/page/knowledge?pageId=128&category=1000083494&language=en, E.T. 01.06.2022.

11 Bu konuda bilgi için bkz. **Kaya**, s. 16 vd.

e-müzakere olmak üzere ikiye ayrılmaktadır[12]. Online arabuluculukta ise taraflar geleneksel arabuluculuktan farklı olarak eşzamanlı (senkron) veya eşzamansız (asenkron) olarak internet altyapısını kullanan platformlar aracılığıyla arabuluculuk sürecini yürütmektedir[13]. Online tahkim ise ODR içinde daha az kullanılan bir yöntemdir[14].

B. Çevrimiçi Yargılama

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin gittikçe gelişmesi, bu yöntemler arasında "çevrimiçi yargılamalar" konusunda yapılan çalışmaların ve uygulamaların sayısını da artırmıştır. Bu alanda önemli çalışmaları olan yazarlardan Susskind'e göre, teknolojinin gücü, kullanımındaki patlayıcı artış ve yargı hizmetlerine erişim sağlamada yaşadığımız sorunlar göz önüne alındığında, önümüzdeki birkaç on yıl içinde mevcut mahkeme sistemlerinin, hukuk kurumlarının ve hukukla ilgili mesleklerin değişmeden kalacağını ve kalması gerektiğini kabul etmek zordur.

Bu çalışmada çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri ve çevrimiçi yargılamayla ilgili olarak Susskind'in görüşlerinden önemli ölçüde yararlanılmıştır. Yazarın çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yolları ve çevrimiçi mahkemeler konusundaki tespit ve değerlendirmeleri, çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yollarının geleceği konusundaki sorulara yanıtlar bulmak bakımından ufuk açıcıdır. Yazar *Online Court and the Future of Justice (Çevrimiçi Mahkemeler ve Adaletin Geleceği)* başlıklı kitabında, mahkemelerin ve yargı hizmetinin dijital dönüşümü konusunda çalışanlara önemli konularda yol göstermektedir[15]. Aşağıda Susskind'in "çevrimiçi genişletilmiş mahkeme" modeli önerisi üzerinde durulduğundan burada çevrimiçi yargılama konusunda detaylı açıklama yapılmamıştır[16].

Çevrimiçi mahkemelerin iki yönü bulunmaktadır. Bunlardan biri çevrimiçi yargılamadır. Taraflar mahkeme binasında bir araya gelmeden, iddia ve savunmalarını, delillerini ve diğer belgeleri çevrimiçi platform aracılığıyla

---

[12] ODR hizmet sağlayıcıları arasında bilinen Smartsettle, Cybersettle örnekleri hakkında bilgi için bkz. **Kaya**, s. 18 vd. Belirtmek gerekir ki Cybersettle gibi otomatikleştirilmiş müzakere hizmeti sunan sistemler günümüzde daha ziyade parasal uyuşmazlıkların çözümüyle sınırlı hizmet verebilmektedir.

[13] Online arabuluculuk sürecinin temel aşamaları ve işleyişi hakkında genel bilgi için bkz. **Kaya** s. 21. vd.

[14] Online tahkimde tahkim anlaşmasının şekli, tahkim konusunda ortaya çıkan önemli sorunlar hakkında bilgi için bkz. **Kaya** s. 23 vd.

[15] **Susskind**, s. 15

[16] Bkz. aşa. "Susskind'in Çevrimiçi Mahkeme Modeli Önerisi"

sunabilmektedir. Hâkimler de kararlarını mahkeme salonunda ve aleni duruşmada değil, çevrimiçi platform aracılığıyla taraflara iletebilmektedir. Bu sistemde hâkimin sanal duruşma yapması ve tarafların eşzamanlı (senkron) olarak aynı anda duruşmaya katılmaları söz konusu değildir. Daha ziyade çevrimiçi platform üzerinden belge ve bilgi paylaşımı söz konusudur. Yüz yüze ve eşzamanlı yargılama sisteminden eşzamansız (asenkron) yargılama düzenine geçilmesi, mevcut sistemin iyileştirilmesine yönelik bir değişimden ibaret olmayıp radikal bir sistem değişikliğini içermektedir. Çevrimiçi mahkeme tamamen farklı bir sistem olup, gerçek hâkimlerin davaları karara bağladığı ilk nesil çevrimiçi mahkemelerde bile, birçok yargı görevlisini, duruşmaların aleniyeti ilkesini, duruşma için gün verilmesini ve mahkeme salonlarında duruşma yapılmasını ortadan kaldırmaktadır.

Çevrimiçi mahkemenin ikinci anlamı daha kapsamlıdır. Buna *genişletilmiş mahkeme* de denilmektedir. Burada teknolojik olanaklar geleneksel mahkemeden çok daha geniş bir hizmet sunulmasına destek olmaktadır. Ek hizmetlere örnek olarak, kullanıcıların haklarını, görevlerini ve kullanabilecekleri imkanları anlamalarına yardımcı olacak araçlar sunulması, davacıların delillerini düzenlemelerine ve iddialarını formüle etmelerine yardımcı olan sistemler ve yargı dışı çözüm konusunda tavsiyede bulunan veya çözüm öneren sistemlerin bulunması verilebilir[17].

III. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN DOĞMASINA NEDEN OLAN FAKTÖRLER

A. İnternetin Gelişmesi

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin ortaya çıkmasını ve gelişmesini tetikleyen temel nedenler arasında internetin gelişmesi, yaygınlaşması ve kullanıcı sayısının artması; internetin sadece iletişim amacıyla değil aynı zamanda hukuki ilişkilerin ve işlemlerin kurulmasında bir araç olarak her geçen gün daha yoğun olarak kullanılması ve hatta gittikçe ticaret ve tüketici işlemleri alanında en önde gelen bir mecraya dönüşmesi; bununla birlikte e-ticaret ve e-tüketici işlemlerinin uluslararası düzeyde gerçekleşmesi[18]; birçok tüketici işleminin farklı ülkelerde yer alan satıcı ve sağlayıcılar ile tüketiciler arasında gerçekleşmesi; bizatihi internet üzerinden yapılan işlemlerin "çevrimiçi uyuşmazlık" olarak ortaya çıkması ve başlıca uyuşmazlık kaynağı haline gelmesi gösterilmektedir[19].

---

17 **Susskind**, s. 62.

18 **Kaya**, s. 12.

19 **Mıdık**, s. 3; Yabancı unsurlu e-tüketici uyuşmazlıklarının ODR yöntemleri ile çözümü konusunda bkz. **Kalafatoğlu,** s. 307 vd.

İnternetin kullanım alanlarının ve kullanım yoğunluğunun her geçen gün artması, bu alanda ortaya çıkan uyuşmazlıkları da doğal olarak artırmaktadır. Örneğin, Youtube'da paylaşılan içeriklerle ilgili telif hakları ihlalleri, Facebook veya Instagram gibi sosyal medya platformlarında kişilerin özel görüntülerinin izinsiz olarak paylaşılması, Airbnb gibi konaklama hizmeti aracılarının içeriklerinin doğruluğu konularında ve daha birçok alanda internet tabanlı uyuşmazlıklar ortaya çıkmaktadır ve bu tür uyuşmazlıklara yönelik yüz yüze yürütülen geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemleri yeterli görülmemektedir. Özellikle çevrimiçi ortamda ortaya çıkan uyuşmazlıklarda, tarafların aynı anda ve fiziksel olarak bulunmasının zorunlu olduğu mahkemelerde, karmaşık yargılama usulleriyle ve uzun süren bir yargılama sonunda çözüm aramanın artık daha az tercih edilen bir yöntem olacağı ifade edilmektedir[20].

B. Teknolojinin Gelişmesi

Teknolojik ilerlemelerin etkisiyle sınır ötesi uyuşmazlıkların çoğalması, bu uyuşmazlıkların çözümü konusunda geleneksel yöntemler ve uygulanacak usul kuralları konusunda değişikliklere yol açmaktadır; yeni bir uyuşmazlık çözümü ve yargılama kültürü yaratmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının kullanımı da bu dönüşümden etkilenmektedir. Geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin yüz yüze yürütülmesinin gerekli olması, tarafların seyahat etme zorunluluğu gibi zorluklar, özellikle e-ticaret uyuşmazlıklarının teknoloji tabanlı, ucuz, hızlı, basit ve etkili yöntemlerle çözülmesi ihtiyacını doğurmuştur[21].

Dünyada artık internete erişebilen insan sayısının adalete erişebilen insan sayısından daha fazla olduğu ifade edilmektedir. Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı'na (OECD) göre, insanların sadece yüzde 46'sı hukukun koruması altında yaşarken, yüzde 50'den fazlası ise aktif internet kullanıcısıdır[22]. Bu ilginç veriye göre, sayısal olarak internete erişim adalete erişimden daha olanaklıdır.

---

[20] **Rabinovich-Einy/ Katsh,** s. 710, 716.

[21] **Kaya**, s. 12 vd.; Teknolojinin uyuşmazlık çözüm süreçleri tasarımının önemli bir parçası ve belirleyicisi haline gelmesiyle, usûlî adaletin ne anlama geldiği sorusunun yanıtlanmasında uyuşmazlık çözüm sürecinin "hızlı" olması daha merkezi bir rol oynamaya başlamıştır (**Rabinovich-Einy/ Katsh,** s. 700).

[22] **Susskind**, s. 28.

Günümüzde video ve ilgili teknolojilerde çok ileri düzeyde gelişmeler olmuştur. Telepresence[23] gibi sistemler mekândan bağımsız olarak bir araya toplanma olanağı sunarken, dizüstü bilgisayarlarda ve mobil cihazlarda kullanılabilen Skype, Zoom, Facetime vb. yazılımlar çok yüksek düzeyde etkileşim sağlamaktadır. Birçok ülkede video konferans veya telekonferans yöntemiyle duruşma yapılması sıradan bir olanak haline gelmiştir[24].

Ülkemizden örnek vermek gerekirse, bugün UYAP sistemi üzerinden dava açılabilmekte, icra takibi başlatılabilmekte, belgeler UYAP sistemi

---

[23] Telepresence, kullanıcının fiziksel olarak bulunmadığı bir alanda sanki oradaymış gibi görünmesini veya uzaktaki alanı etkilemesini sağlayan teknolojileri ifade etmektedir. Telepresence, bir görüntü ve ses akışının uzak bir yere taşındığı video konferans araçlarının yanı sıra, kullanıcının uzak bir konumdan görevleri gerçekleştirmesine yardımcı olabilecek robotik kurulumları da içerebilmektedir. Telepresence sistemiyle bağlanılan yerler arasında canlı ses kalitesinde konuşma ve bire bir ölçekte görünüm imkânı ile etkileşimli olarak ses ve görüntü transferi sağlanabilmektedir. https://thinktech.stm.com.tr/uploads/docs/1608824477_stm-blog-telepresence.pdf?, E.T. 1.06.2022.

[24] **Susskind**, s. 58. Türk hukukunda da e-duruşmalara imkân tanıyan güncel düzenlemeler ve teknik olanaklar bulunmaktadır. Örneğin, 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu ve Hukuk Muhakemelerinde Ses ve Görüntü Nakledilmesi Yoluyla Duruşma İcrası Hakkında Yönetmelik (RG, 30.06.2021 T., 31527 S.) hükümleri uyarınca, *"Hukuk yargılamalarında aynı anda ses ve görüntü nakledilmesi yoluyla, taraf veya vekili bu Yönetmelikte belirlenen yerden duruşmaya katılabilir ve usul işlemleri yapabilir; tanık, bilirkişi, uzman ve diğer ilgililer dinlenilebilir."* (Yön. m. 6); Kurumsal tahkim düzenlemelerinde de benzer hükümler bulunmaktadır. Örneğin, İstanbul Tahkim Merkezi (ISTAC) Çevrimiçi Duruşma Usul ve Esaslarına göre, tahkim davalarında, taraflardan birinin talebi veya hakemin ya da hakem kurulunun uygun görmesi halinde, katılımcıların fiziksel olarak bir araya gelmeden telekonferans veya video konferans yöntemi ile duruşma yapmalarına imkân tanınmaktadır. Bkz. https://istac.org.tr/uyusmazlik-cozumu/tahkim/istac-cevrimici- durusma-usul-ve-esaslari/, E.T., 29.05.2022; İstanbul Ticaret Odası Tahkim Merkezi (İTOTAM) Tahkim Kurallarına Göre, dava yönetimi toplantısı hakemler tarafından video-konferans veya telekonferans yöntemiyle yapılabilmektedir. Bkz. https://www.itotam.com/Dosyalar/2021/TAHK%C4%B0M_2021.pdf, E.T., 29.05.2022; Çin ve Rusya'daki Çevrimiçi Tahkim düzenlemeleri konusunda bkz. **Kadıoğlu**, s. 121. Tahkimde video konferans yöntemiyle duruşma yapılmasının daha az formal, daha hızlı ve daha düşük maliyetli olması gibi faydaları bulunmaktaysa da bu yöntemin çıkarabileceği olası sorunlara da öğretide dikkat çekilmiştir. Örneğin, hakemlerin sanal ortamda online yapılan duruşmalara aşina olmamaları; katılımcılar ayrı yerlerde olduğundan, ortaya çıkabilecek teknik sorunların çözümünde etkili yöntemler olmaması; tanık ifadesini alınırken ve değerlendirirken, şahsen gözlem yapma imkanının sınırlanması, hakem mahkemesinin kanıtların gücünü ve güvenilirliğini değerlendirme yeteneğini olumsuz yönde etkilemesi; uzaktan katılım yolunda tanığın hakem heyetinin görüş alanından gizlenmiş bir yazıyı okuyarak beyanda bulunması veya kamerasının çalıştırılamaması; internet bağlantısının zayıf olduğu yerlerde bulunan katılımcılar için duruşmalara etkili şekilde katılımlarını sağlayacak etkili bir çözüm olmaması başlıca sorunlar olarak sayılabilir Bkz. **Özmumcu**, s. 450 vd.

üzerinden elektronik ortamda iletilebilmekte ve arşivlenebilmekte, tebligatlar Ulusal Elektronik Tebligat Sistemi (UETS) platformunda e-tebligat şeklinde yapılabilmektedir. Mahkemelerde e-duruşmalar yapılabilmekte taraflar ve ilgililer bulundukları yerden mahkemeye gelmek zorunda kalmadan duruşmalara katılabilmekte ve usul işlemi yapabilmektedir[25]. Yine sigorta uyuşmazlıklarının çözüm mercilerinden biri olan Sigorta Tahkim Komisyonuna başvurular ve itiraz e-Devlet sistemi üzerinden yapılabilmekte, ayrıca Sigorta Tahkim Komisyonu Uygulaması Başvuru Ek Belge ekleme sistemi ile çevrimiçi olarak belge gönderilebilmektedir ve kararlar çevrimiçi olarak görüntülenebilmektedir[26]. Ayrıca Kanunda belirlenen parasal sınırın (2022 yılı için 15 bin 430 liranın) altındaki uyuşmazlıkların çözümü için tüketici hakem heyetine e-Devlet sistemi üzerinden çevrimiçi başvuru yapılabilmektedir[27]. Sadece tüketici hakem heyetlerinin küçük miktarlı tüketici uyuşmazlıkları konusunda 2021 yılında verdiği karar sayısı 630.852'dir[28].

Susskind'e göre, hukukun ve mahkemelerin geleceği hakkında sağlıklı bir değerlendirme yapılabilmesi için teknolojik gelişmelerinin etkisinin kavranması, bu etkinin anlaşılabilmesi için de teknolojik terimlerin ve kavramların anlaşılması gereklidir. Çünkü bu terimlerin içeriklerini ve etkisini kavrayamamak, mahkeme hizmetinin nasıl değişeceğini kavramada başarısız olunması sonucunu doğuracaktır[29]. Bu sebeple yapay zekâ (AI-Artificial Inteligence), robotik, doğal dil işleme ve blokzincir gibi teknolojileri anlamaya çalışmak tüm hukukçular için kaçınılmaz bir zorunluluktur.

Teknolojinin yargılama sistemi üzerindeki etkisinin öncelikle otomasyon şeklinde ortaya çıktığı ifade edilmektedir. Susskind'e göre otomasyon, mahkeme süreçlerinin iyileştirilmesi için teknolojik gelişmelerin geleneksel sisteme uyarlanması ve böylelikle verimliliğin artırılmasıdır.

---

25 E-duruşma sistemi hakkında bkz. **Varol**, s. 75 vd.

26 İlgili platform ve uygulamalar için bkz. http://www.sigortatahkim.org/, E.T. 29.05.2022.

27 İlgili platform ve uygulamalar için bkz. https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr/Home/Dashboard, E.T., 29.05.2022. İstatistiklere göre, 2021 yılında tüketici hakem heyetlerine yapılan toplam başvuruların %55'i e-devlet üzerinden elektronik olarak gerçekleşmiştir. Bkz. https://tuketici.ticaret.gov.tr/haberler/tuketici-hakem-heyetlerinin-2021-yili-istatistiklerine-iliskin-basin-duyurusu#:~:text=Yerine%20getirdi%C4%9Fi%20%C3%B6nemli%20hizmetler%20nedeniyle,olup%2C%20630.852%20adet%20karar%20verilmi%C5%9Ftir., E.T. 01.06.2022.

28 https://ticaret.gov.tr/data/5d774a6a13b876bdfcd7c332/9-THH%20BASV-KARAR-SEKT%C3%96R-SONUC%202021.pdf, E.T. 01.06.2022.

29 **Susskind**, s. 34.

Otomasyon, yeni teknolojinin eski çalışma yöntemlerine uyarlanmasını içerir ve son 50 yılda mahkeme teknolojisindeki gelişmeler bu şekilde gerçekleşmiştir. Buna karşılık teknoloji uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin inşasında çok daha farklı bir rol oynayabilir, geleneksel çalışma alışkanlıklarını kökten değiştirebilir. Değişimin bu şekilde gerçekleşmesi ise geçmişte mümkün olmayan ve düşünülmeyen hizmet yöntemlerinin ortaya çıkmasını sağlayabilir. Yargı sisteminde de çevrimiçi müzik hizmetleri, çevrimiçi dizi platformları, çevrimiçi bankacılık uygulamalarında yaşanan gelişmelere benzer değişimler yaşanma olasılığı yüksektir[30]. Zira Teknolojik gelişmenin hızı umulandan çok daha fazladır. Susskind, ortalama bir masaüstü bilgisayarın 2050 yılına kadar dünyadaki tüm insan beyinlerinden daha fazla işlem gücüne sahip olacağını; dünyada beş yıl önce bu teknolojiler üzerine çalışan 200'den az işletme varken bugün 2.000 den fazla işletme bulunduğunu tespit etmiştir[31].

Makineler ve yazılımlar her geçen gün insanların yaptığı işlerin daha fazlasına talip olmaktadır ve gerçekte de bu işlerin bir bölümünü insanlığın elinden almaktadır. Teknolojideki büyük ve hızlı gelişme sayesinde ortaya çıkan sistemler (örneğin gelişen işlem gücü, çok büyük miktarda verinin işlenebilmesi ve çok daha karmaşık algoritmaların kısa sürede yazılabilmesi), insanlar tarafından yapılamayacak işleri ve görevleri dahi üstlenebilmektedir. Yeni teknolojik sistemler insanlar tarafından yapılan geleneksel işlerin ötesine geçerek, çok faklı hizmetlerin ve deneyimlerin sunulmasına olanak sağlamaktadır. Günümüzde insanlar ve nesneler gittikçe artan oranda ortak bir ağa bağlanmaktadır ve mahkemeler de bu bağın dışında kalamayacaklardır[32].

Susskind'e göre, hukukun tarih boyunca nasıl geliştiği incelenirse, bilgi altyapısındaki geçişler açısından bazı değişiklikler daha iyi anlaşılabilir. Hukuk ve yargı sistemi, özünde bilgiye dayalıdır ve bilgiyi işleme kapasitemizi büyük ölçüde geliştirdiğimiz bir çağda, uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin bu gelişmelerden etkilenmemesi mümkün değildir[33].

C. E-Ticaretin Gelişmesi

Teknolojik gelişmeler, geleneksel hukuki işlemlerde üreticiler, satıcılar, hizmet sağlayıcılar ile tüketiciler arasındaki mesafe engellerini kaldırdığı için çok sayıda farklı hukuki işlem yapılır hale gelmiştir. Bu bağlam-

30 **Susskind**, s. 35.

31 **Susskind**, s. 38.

32 **Susskind**, s. 40.

33 **Susskind**, s. 43.

da işletmelerden işletmelere (B2B), işletmelerden tüketicilere (B2C), tüketicilerden işletmelere (C2B) veya mobilden işletmelere yönelik (M2B) işlemlerin türünde ve sayısında büyük artış gözlenmektedir. Bu durum internet ortamında gerçekleşen uyuşmazlıkların sayısında da büyük artışa yol açmaktadır ve geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerin kullanılması etkinlik, masrafların azaltılması ve makul süre içinde uyuşmazlıkların çözülmesi gibi ölçütler bakımından yetersiz görülmektedir[34].

İnternet üzerinden mal ve hizmet sunan büyük ve küçük ölçekli birçok işletme, ticaretlerinin gelişmesi, tüketicilerin ülkelerin sınırlarını aşan tüketici işlemlerine güvenlerinin sağlanabilmesi amacıyla ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümünde geleneksel yöntemler yerine çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerini daha fazla desteklemektedir. Tüketici uyuşmazlıklarında çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerine ihtiyaç duyulmasının başlıca gerekçeleri, tüketici uyuşmazlıklarının çoğunun yabancı unsurlu olması, e-ticaret şeklinde yapılıyor olması, genellikle düşük miktarlı ve basit talepli (ödeme, iade vb.) uyuşmazlıklar olması, ucuz olması nedeniyle dava açmaktan kaçınmanın önüne geçme konusunda fayda sağlaması, hızlı olması, kolay erişilebilir olmasıdır[35]. Yabancı unsurlu tüketici uyuşmazlıklarında, geleneksel ADR yöntemlerinin etkisiz olması ve tahkimin bu tür uyuşmazlıklara elverişli olup olmadığı konusundaki tartışmalar ile ülke düzenlemelerinin farklı olması da[36] çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerini ön plana çıkarmaktadır.

Tüketiciler tarafından gerçekleştirilen işlemlerin ve bu işlemlerden doğan uyuşmazlıkların küçük miktarlı ve basit uyuşmazlıklar olması, yavaş ve pahalı işleyen geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin yerine daha kolay, hızlı, basit ve ucuz, hatta tüketici açısından herhangi bir maliyet içermeyen çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin gelişmesini sağlamaktadır[37].

---

[34] **Kaya**, s. 11; **Martinis/Arnet,** s. 257; **Rabinovich-Einy/Katsh,** s. 709. ODR'nin daha ziyade işletmelerden tüketicilere yönelik işlemlerden kaynaklanan uyuşmazlık için uygun olabileceği, işletmelerin kendi aralarındaki uyuşmazlıklarda işletmeler gizliliğe ve ticari sırların korunmasına önem verdiğinden bu yöntemin uygun olmayabileceği de ifade edilmektedir (**Kadıoğlu**, s. 116).

[35] **Kalafatoğlu,** s. 307 vd.; **Rabinovich-Einy/ Katsh,** s. 709.

[36] **Kalafatoğlu,** s. 320, s. 324 vd.

[37] **Mıdık**, s. 3; Örneğin Çin'de Guangzhou Tahkim Komisyonu daha ziyade belirli ve küçük miktarlı tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için yapılandırılmış online tahkim kurallarına sahiptir. Bunlar online alışveriş uyuşmazlıkları, online kredi uyuşmazlıkları ve kredi kartı uyuşmazlıkları olmak üzere üç ayrı tahkim türünü içermektedir. Bu tür

Geleneksel yargıda fiziki olarak duruşmaya katılma yükümlülüğünün olması, devlet mahkemelerinde görülecek yabancı unsurlu tüketici uyuşmazlıkları için yetkili mahkemenin belirlenmesi konusunda yaşanan sorunlar, dava masraflarının fazla olması, tüketicinin hukuki süreç hakkında bilgisinin eksik olması, davada mahkeme tarafından karar verilse bile tenfiz prosedürünün işletilmesinin zor olması, uyuşmazlığın esasına uygulanabilecek hukukun ülkeden ülkeye değişebilecek olması nedeniyle geleneksel devlet yargısının sınır ötesi nitelik taşıyan e-ticaret uyuşmazlıklarının çözümünde yetersiz kaldığı ifade edilmektedir[38].

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yollarının e-ticaret uyuşmazlıkları bakımından genel amacı, başta tüketici uyuşmazlıkları olmak üzere, belirli türdeki uyuşmazlıkları, hızlı, etkin, şeffaf, tarafsız olacak şekilde çözmek, adalete erişimi sağlamak ve böylece e-ticarete duyulan güveni sağlamaktır[39].

Avrupa Birliğinde 2018 yılında tüketicilerin e-ticaret konusunda yaşadığı hukuki sorunlarla ilgili olarak uyuşmazlık çözüm yollarına başvurmaktan kaçınmalarının gerekçeleri konusunda yapılan araştırmaya göre, %42,8 çok zaman alacağı için; % 39,7 ürün veya hizmetin değerinin çok düşük olması nedeniyle; % 36,6 ise etkili ve tatmin edici bir sonuca ulaşılamaması nedeniyle hak aramaktan kaçınmıştır. Bu durum tüketicilerin adalete erişimini önemli ölçüde kısıtlayan bir engel olarak kabul edilmektedir[40]. Bu sebeple birçok hukuk sisteminde *small claim procedure* olarak adlandırılan küçük uyuşmazlık mahkemeleri veya yargılamaları denilebilecek çözüm yolları türetilmiştir[41]. Avrupa Birliğinde 2019 yılında yü-

uyuşmazlıklarda online tahkim kurallarının uygulanmasının temel sebepleri, ucuzluk, pratiklik ve internet uyuşmazlıklarında elektronik delillerin daha kolay elde edilmesidir. Online tahkim kurallarına göre taraflar yazışmaları online yapabilecekleri gibi aynı zamanda davayı yargılamak için de online video konferans, online iletişim veya telefon konferansı gibi çeşitli elektronik iletişim yollarını kullanabilmektedir. Bkz. **Özmumcu**, s. 442 vd.; **Kaya**, s. 83.

38 **Kalafatoğlu,** s. 311-315.

39 **Kalafatoğlu,** s. 325; **Kadıoğlu**, s. 119.

40 **Kaya**, s. 62., s. 64.

41 Küçük uyuşmazlıklar yargılamasına ilişkin bu yöntemlerin temel özellikleri hakkında bkz. **Kaya**, s. 65. Amaç küçük miktarlı uyuşmazlıklar bakımından hızlı ve daha az masraflı bir yargılama prosedürü gerçekleştirilmesidir. Böylece hem adalete erişimin etkinliğini artırmak hem de mahkemelerin iş yükünü azaltmak mümkün olabilecektir. Küçük miktarlı uyuşmazlıklarda, örneğin Alman hukukunda tarafların talep etmesi halinde dosya üzerinden yargılama yapılması, mahkeme tarafından izin verilmedikçe kanun yoluna başvurulamaması, tanıkların yazılı olarak veya telefonla dinlenmesi gibi imkanlar bulunmaktadır. İngiltere, Fransa, İsveç gibi ülkelerde de benzer düzenlemeler bulunmaktadır. Bkz. **Yıldırım/Gül**, s. 1342 ve 1344 vd.

rürlüğe giren European Small Claims Procedure (ESCP) Regulation (Küçük Talepler Yargılaması Düzenlemesi) 5.000 Euro'ya kadar olan sınır ötesi e-ticaret uyuşmazlıklarında uygulanmaktadır. Ancak küçük talepler yargılaması, tüketicilerin korunması konusunda birçok avantaj sunmuşsa da daha hızlı ve ucuz sonuç elde edilmesi bakımından yeterli ve istenen düzeyde olmamıştır. Hız, ucuzluk ve etkinlik konusunda istenen düzeye ulaşılabilmesinin, süreçlerin elektronik ortamda yürütülmesi için daha fazla imkân tanınmasına bağlı olduğu ifade edilmektedir[42].

Ayrıca tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde bağımsız ve tarafsız bir üçüncü kişinin katılımıyla uyuşmazlığın çözümü yolunun benimsenmesi halinde dahi üçüncü kişiye ödenecek ücret nedeniyle çoğu zaman bu yöntemler tüketici için katlanılabilir düzeyde değildir. Bu sebeple de otomatikleştirilmiş veya asiste edilmiş çevrimiçi müzakere yöntemlerinin, çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yolu olarak tüketicilere sunulması önerilmektedir. Örneğin, birçok tüketici uyuşmazlığında çözümü gereken başlıca hukuki sorunlar ürünün telim edilmemesi, yanlış ürünün teslim edilmesi, ürünün gerçekte açıklamalarındaki özelliklileri taşımaması olup bu ve benzeri durumlarda otomatikleştirilmiş araçlarla ve tüketicinin yönlendirilmesiyle hukuki sorunun ve taleplerin tespiti ile çözüme ulaşılması kolaylaştırılabilecektir[43].

Avrupa Birliği içindeki Dijital Tek Pazar Stratejisinin de çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin geliştirilmesinde zorlayıcı bir etken olduğu ifade edilmektedir. Dijital Tek Pazar Stratejisi, Avrupa Birliğine üye ülkeler arasında insan, hizmet, mal ve sermayenin çevrimiçi şekilde sorunsuz ve güvenli şekilde akışını amaçlamaktadır. Dijital pazarın güvenliğinin sağlanması bu amacın gerçekleştirilmesi için önem arz ettiğinden, çevrim içi uyuşmazlık çözüm yollarının geliştirilmesi, bu amacın gerçekleştirilmesi için zorunlu bir gelişme olarak ortaya çıkmaktadır[44].

D. Uyuşmazlıkların Geleneksel Yöntemlerle Çözülmesinde Sorunlar Yaşanması

Artarak mahkemelerin önünde yığılan uyuşmazlıklar, devletleri alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının geleneksel türevlerini geliştirmek zorunda bıraktığı gibi, çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri konusundaki gelişmeleri de takip etmek ve benimsemeleri konusunda teşvik edici bir rol oynamaktadır.

---

42 **Kaya**, s. 66-69.

43 **Kaya**, s. 78-79.

44 **Mıdık**, s. 16.

Anketlere göre, Almanya'da, çoğu vatandaş, 1950 Euro'ya kadar olan uyuşmazlıklar için hukuk sistemini kullanmamaktadır. Mahkemede dava açmanın ve yargılama işlemlerini yürütmenin çok zaman olması, davanın başarı şansının oldukça belirsiz olması, yargılama maliyetlerinin yüksek olması nedeniyle, hakkı ihlal edilen kişiler hak aramaktan kaçınmaktadır. Hakları ihlal edilen kişilerin talepleri hakkında güvenilir bilgi edinmelerinin, buna dayalı olarak kendi hukuki görüşlerini ve taleplerini uygulatmalarının mevcut yargısal sistem içinde güç olduğu ileri sürülmüştür[45].

Susskind'in İngiltere ve Galler mahkemelerinin yaşadığı sorunlar için yaptığı tespit ve değerlendirmeler, bazı yönlerden tartışmaya açık olmakla birlikte, birçok başka ülke ve Türkiye için genel olarak geçerli sayılabilir[46]:

- Mahkemelerin fiziksel mekanlarında bakımsızlıktan kaynaklanan sorunlar bulunabilmektedir.
- Bedensel engellilerin mahkemeye erişimlerinde sorunlar olabilmektedir.
- Adli yardımdan yararlanan kişi sayısının oransal olarak artıp artmadığı belirli değildir.
- Davalar maliyetlidir ve yavaş işlemektedir.
- Mahkemelerde uygulanan yargılama usulleri ve kuralların dili, avukatlar ve mahkemelerde çalışanlar dışındakiler için anlaşılmazdır.
- Avukatla temsil edilen taraflar temsil edilmeyen taraflara nazaran daha güçlü ve avantajlıdır.
- Hâkimler, mesailerinin önemli bir bölümünü basit hukuki sorunlar hakkında karar vermek için harcamaktadır.
- 19. Yüzyılda radikal bir şekilde reformlar yapılan yargı sistemi, bugün çevrimiçi ortamlarda sosyalleşen, günlük işlerini uzaktan ve çevrimiçi ortamlarda yürüten, çevrimiçi ortamlarda çalışan çok sayıda kişi için artık eskimiş, modası geçmiş bir görünüm arz etmektedir.
- Sadece internet üzerinden çevrimiçi yapılan e-ticaret işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların sayısı İngiltere için yılda 700 milyonu geçmiştir ve bunlardan %3'nün bile uyuşmazlık yarattığı dikkate alındığında, mevcut sistemin bu uyuşmazlıkların çözümü ihtiyacını karşılamayacağı kabul edilmektedir.

---

45 **Martinis/Arnet,** s. 256

46 **Susskind**, s. 29 vd.

- Mevcut mahkeme sistemi 21. yüzyılda ortaya çıkan uyuşmazlıkları çözmeye elverişli bir yapıya sahip değildir.
- Vatandaşların yargı sistemine olan güveni azalmıştır ve çoğu kişi yargı sisteminden dışlanmakta ve kendilerini kopuk hissetmektedir.
- Yargı sisteminin güvenilirliği ve buna bağlı olarak hukukun üstünlüğü ilkesi risk altındadır.
- Geleneksel mahkemeler ve avukatlık hizmetleri, yargı sisteminin işleyişi için gerekli ise de kesinlikle yeterli değildir.

Mahkeme sisteminde yaşanan sorunları aşmak için önerilen çözümler ise temel olarak iki yaklaşımla ortaya konulmaktadır. Bir görüşe göre, geleneksel sistemlerde gerekli düzenlemeler yapılarak mahkemeler teknolojik gelişmelere uyarlanmalıdır. Bir başka görüşe göre ise radikal bir dönüşüm olmalıdır. Özellikle de teknolojik gelişmeler söz konusuysa, geleneksel süreçleri otomatikleştirmek yerine radikal bir dönüşüm gerçekleştirilmelidir. Çoğu mahkeme ve teknoloji uzmanı tarafından ortaya konulan görüş ise bu iki temel yaklaşımı bağdaştırmak ve bir orta yol bulmaktır[47].

Yukarıda mahkemelerin işleyişi konusunda ortaya konulan temel sorunların aşılmasında, çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri daha fazla tercih edilen yöntemlerden biri olarak ortaya çıkmaktadır. Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri sadece geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerini internet ortamına aktarma değil, bundan daha fazlasını gerçekleştirme potansiyeline sahiptir. Bu yöntemler, uyuşmazlıkların *"teknoloji tabanlı uygulamalar"* ile daha hızlı, basit, şeffaf ve doğru şekilde sonuçlandırılmasını sağlamayı amaçlamaktadır. Örneğin, bir davada duruşmaların ses ve görüntü nakledilmesi yoluyla yapılması, sadece geleneksel yargılama işleminin yapılmasında ses ve görüntü nakli yoluyla uzaktan duruşmaya katılmayı mümkün kılmaktadır. Oysa çevrimiçi uyuşmazlık çözümü, geleneksel yöntemlerin tamamen dönüşmesini ya da terk edilmesini de gerektirecek ölçüde, uyuşmazlık çözüm sisteminin tamamen internet ortamında ve uygulamalar üzerinden yürütülmesini öngörmektedir. Örneğin, basit ve küçük miktarlı uyuşmazlıklarda, çevrimiçi yargılama yöntemi ile taraflar ve uyuşmazlığı çözmeye yetkili merci bir araya gelmeden ve eş zamanlı (senkron) olmayan bir yargılama süreci yürütülerek uyuşmazlığın çözülmesi sağlanmaktadır[48].

---

47 **Susskind**, s. 32.

48 **Mıdık**, s. 10.

IV. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ KONUSUNDAKİ GELİŞMELER

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin ortaya çıkmasında etkili olan faktörleri yukarıda açıklarken vurgulandığı üzere, bu yöntemler teknolojideki yenliklerle birlikte gelişmiştir. Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri, geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının yerini almak için değil daha ziyade bu tür uyuşmazlık çözüm yollarına eşdeğer yöntemleri çevrimiçi ortamda sunmak amacıyla ortaya çıkmıştır. Ancak internet ortamında ortaya çıkan uyuşmazlıkların geleneksel uyuşmazlıklardan farklı özelliklerinin bulunması, geleneksel alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin çevrimiçi ortama uyarlanmasının pek yeterli bir çözüm olmadığı ortaya koymuştur[49]. Bu nedenle çeşitli hukuk sistemlerinde çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin gelişimini destekleyecek çalışmalar ve düzenlemeler yapılmaktadır.

2013 yılında Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyi iki önemli düzenleme yapmıştır. Bu düzenlemeler ile tüketici uyuşmazlıklarının mahkeme dışı yollarla ucuz, basit, hızlı ve etkili şekilde çözülmesini amaçlamaktadır. Düzenlemeler uyarınca, 2016 yılında bir çevrimiçi uyuşmazlık çözüm (ODR) platformu kurulmuştur ve bu platform "online uyuşmazlıkların" hızlıca çözülmesi için yeni teknolojilerden yararlanmaktadır. Tüketicilere ve işletmelere tek bir noktadan bu platforma erişmeleri imkânı sunulmaktadır ve platform başvuruda bulunanları elektronik ortamda ve ücretsiz olarak yönlendirmektedir[50]. İstatistiklere göre, 2020 yılında bu platformu 3,3 milyon kişi ziyaret etmiştir. Bu sayı bir önceki yılın verisine (2,8 milyon) göre %30 ila 40 oranında artış göstermiştir. Ancak sistemi ziyaret edenlerden çok küçük bir bölümü (17.461) nihai olarak şikâyet başvurusu yapmıştır[51].

İngiltere'de Şubat 2015'te, Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümü Danışma Grubu tarafından, "Düşük Değerli Hukuk Davaları için Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümü" başlıklı rapor yayınlanmıştır. Danışma Grubu, gelenek-

---

49 **Rabinovich-Einy/ Katsh,** s. 710 vd.

50 **Kaya**, s. 52; REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL, https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf, s. 1, E.T. 01.06.2022; ODR sürecinin işleyişi hakkında bkz. **Kalafatoğlu,** s. 332 vd; Ayrıca Bkz. https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN, E.T. 12.05.2022.

51 Functioning of the European ODR Platform, Statistical Report 2020, https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2021-report-final.pdf, E.T. 01.06.2022.

sel mahkeme sisteminin, küçük miktarlı uyuşmazlıklarda süreci kendisi takip eden davacılar için çok maliyetli, yavaş ve karmaşık olduğu konusunda görüş paylaşmıştır. Danışma Grubu, daha ziyade ODR, başka bir deyişle dar anlamda çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri üzerine çalışma yapılmasını planlarken, birçok özel kurum tarafından sunulan ODR yöntemlerinin devlet yargı teşkilatına adapte edilmesinin de bir seçenek olabileceği ve eBay gibi alışveriş platformları içinde sunulan ODR hizmetlerinin referans olarak alınabileceği kanaatine varmıştır[52]. Raporda bu ve benzeri örneklerden de esinlenilerek çevrimiçi mahkemeler kurulması önerisi dile getirilmiştir. Bu çevrimiçi mahkemelerde, sistemin temel olarak üç aşamada işlemesi öngörülmüştür. İlk aşama, "çevrimiçi değerlendirme" hizmetini sunacaktır. Bu aşama, başvuruculara şikayetlerini kategorize etmelerine ve sınıflandırmalarına, haklarını ve yükümlülüklerini anlamalarına ve kendilerine sunulan seçenekler ve çözümler konusunda yol gösterilmesine yardımcı olacaktır. İkinci aşama ise "çevrimiçi kolaylaştırma" olarak adlandırılmıştır. Bu aşamada ise arabulucular uyuşmazlıkların hızlı şekilde sonuçlandırılması konusunda taraflara yardımcı olacaktır. Büyük ölçüde internet üzerinden iletişim kuran arabulucular, arabuluculuk ve müzakere yoluyla taraflara yardımcı olacaktır. Bu aşamada otomatik müzakere araçları da kullanılması öngörülmektedir. Üçüncü aşama ise adliye binaları ve mahkeme salonlarının kullanılmadığı, hâkimlerin çevrimiçi olarak çalıştıkları bir sistemi içermektedir. Çevrimiçi mahkemeler, ihtiyaç duyarsa geleneksel usullere göre de duruşma yaparak karar verebilecektir[53]. Susskind'e göre, geleceğin mahkeme hizmetleri, fiziksel mahkeme salonlarının, sanal duruşmaların ve çevrimiçi mahkemelerin bir kısmının veya tamamının bir arada olduğu karma bir sistem olarak sunulacaktır. Uyuşmazlıkları türlerine göre ayrıştırmak ve her bir türü en uygun sürece tabi tutmak yaygın bir uygulama haline gelecektir. Bu şekilde, uyuşmazlıkların bir kısmı çevrimiçi olarak, bir kısmı mahkeme salonunda, diğer işler ise sanal bir duruşma salonunda gerçekleştirilebilecektir[54].

İngiltere ve Galler'de birçok alanda (ceza, hukuk, aile ve mahkemeler gibi) toplam elliden fazla proje yürütülmektedir. Projelerden biri aile hukuku alanındadır. Aile uyuşmazlıkları alanında amaç, tüm aile adalet sistemini daha basit ve daha verimli hale getirmek için teknolojiyi kul-

52 **Susskind**, s. 99.

53 **Susskind**, s. 100 vd.

54 **Susskind**, s. 64.

lanmaktır. Örneğin, online boşanma projesi ve bu projesinin ilk aşaması çekişmeli boşanma başvuruları Nisan 2018'in sonunda başlatılmıştır. Projenin başlangıcından Eylül ayı ortasına kadar yaklaşık 14.000 çevrimiçi başvuru alınmıştır. Bir başka ve önemli proje tazminat talepleriyle ilgilidir. 10.000 Sterlin altındaki talepler ve davasını kendisi takip eden kişiler için tasarlanan bu sistem, tarafların alacak taleplerini çevrimiçi ortamda çözmelerine olanak tanımaktadır. Sistem 2018 Mart ayı sonundan itibaren çalıştırılmaya başlamıştır ve 25.000'den fazla tazminat talebi bu yöntemle çözülmüştür. Kullanıcıların yüzde 90'ı hizmetten memnun kalmıştır[55].

ODR konusunda izlenmesi gereken gelişmelerden biri de Birleşmiş Milletler Uluslararası Ticaret Hukuku Komisyonu (UNCITRAL-United Nations Commission On International Trade Law) bünyesinde yürütülmektedir. ABD tarafından 2009 yılında UNCITRAL'den ODR hakkında bir çalışma grubu kurulması istenmiştir. UNCITRAL tarafından 2010 yılında yabancı unsurlu e-ticaret uyuşmazlıklarında ODR konusunda araştırma yapması için bir çalışma grubu oluşturulmuştur. Bu çalışma grubunun amacı, ilk etapta detaylı usul kuralları hazırlanması olmasına rağmen daha sonra bundan vazgeçilmiştir. Çalışma grubu, 2015 yılında usul kurallarının belirlenmesi konusunda bir görüş birliği olmadığı sonucuna varmıştır. Nihayet 2016 yılında, UNCITRAL tarafından "ODR Hakkında UNCITRAL Teknik Notları" kabul edilerek yayınlamıştır. ODR Teknik Notları, bağlayıcı bir belge olmayıp, ODR'nin genel ilkeleri, uygulama alanı, türleri ve temel ilkeleri konusunda yol gösterici rehber niteliğindedir[56].

ODR hakkında 2018 tarihli Avrupa Konseyi tarafından hazırlanan, "Online Uyuşmazlık Çözüm Mekanizmaları Hakkında Teknik Çalışma" da bulunmaktadır. Bu çalışma ise Avrupa Konseyine üye ülkelerde var olan online uyuşmazlık çözüm yöntemleri hakkında bilgiler içermekte ve ayrıca bu konudaki önemli sorunlara dikkat çekmektedir[57].

---

55 **Susskind**, s. 168.

56 **Kalatafatoğlu**, s. 338 vd.; **Kaya**, s. 44 vd. Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle ilgili düzenlemelerin kronolojik gelişimi hakkında bkz. **Mıdık**, s. 15 vd.

57 Daha detaylı bilgi için bkz. **Kaya**, s. 47 vd. EUROPEAN COMMITTEE ON LEGAL CO-OPERATION
(CDCJ), TECHNICAL STUDY ON ONLINE DISPUTE RESOLUTION MECHANISMS, 2018, https://rm.coe.int/cdcj-technical-study-on-online-dispute-resolution-mechanisms/16809f0079, E.T. 11.05.2022.

V. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNE ELVERİŞLİ UYUŞMAZLIKLAR

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri başlangıçta daha ziyade internet üzerinden yapılan işlemlerden kaynaklanan basit ve küçük miktarlı uyuşmazlıklar için uygun görülmektedir. Zira bu tür uyuşmazlıklarda yargılama giderleri, yargılamanın ağır işlemesi ve uzun sürmesi, karmaşık prosedürler ve avukatlık ücretleri gibi nedenlerle tarafların yargıya başvurmaktan ve hak aramaktan kaçındıkları genel kabul gören tespitlerdir[58]. Sonuç olarak küçük ve basit uyuşmazlıklarda, kişilerin çevrimiçi yöntemler kullanarak uyuşmazlık çözüm sürecini bizzat takip etmeleri kolaylaştırılabilir[59].

Buna karşılık karmaşık hukuki sorunlar içeren, kapsamlı delil toplanmasını ve değerlendirilmesini, uyuşmazlıkla ilgili birçok belgenin incelenmesini gerektiren, uyuşmazlığın taraflarının sayıca çok olduğu durumlarda çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yönteminin uygulanması çok daha sınırlı olabilecektir[60].

Çevrim içi uyuşmazlık çözüm yöntemleri, başlıca tüketici uyuşmazlıklarında uygulanabilir bir yöntem olarak öne çıkmaktadır. Örneğin, sigorta uyuşmazlıkları veya tazminat uyuşmazlıkları gibi taraflar arasında belirli bir miktar paranın ödenmesine ilişkin uyuşmazlıklar, tarafların menfaat ve taleplerinin karşılanabilmesi halinde basitçe çözülebilecek uyuşmazlıklar olduğundan, önceden tasarlanmış algoritmaları içeren yazılımların desteğiyle tarafların müzakerelerini kolaylıkla yürütmesi ve anlaşmaları sağlanabilir.

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri daha çok ticari uyuşmazlıklar ve tüketici uyuşmazlıkları alanında ortaya çıkmakta ise de aile hukuku gibi farklı hukuk alanlarından doğan uyuşmazlıkların çözümü için de çevrimiçi yöntemleri sunan platformlar olduğunu belirtmek gerekir[61].

---

58 Alman Sigorta Endüstrisi Genel Birliği (GDV) tarafından yapılan bir araştırmaya göre, mağdurların 2/3'ünden fazlası, maliyet korkusuyla, hukuki uyuşmazlıklarda avukata danışmaktan kaçınmaktadır (**Martinis/Arnet,** s. 256).

59 **Mıdık**, s. 24. Bkz. aşa. "Adalete Erişim Bakımından Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Yolları"

60 **Martinis/Arnet,** s. 258.

61 Örneğin, 1996 yılında Maryland Üniversitesi tarafından hizmete alınan Çevrimiçi Arabuluculuk Sistemi veya Hollanda ve İngiltere'de uygulanan çevrimiçi boşanma projesi (**Mıdık**, s. 6, 12).

Çevrimiçi sistemler, aile uyuşmazlıklarında, özellikle mal rejiminin tasfiyesi, malların paylaşımı ve çocuklarla kişisel ilişki kurulmasında çözüm önerilerinin üretilmesi konusunda uyuşmazlık çözüm rehberleri, talimatlar, formlar ve çözüm önerisi sunan algoritmaları kullanan yazılımlar sayesinde kolaylık sağlayabilir.

VI. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN SAĞLADIĞI FAYDALAR

Çevrimiçi yöntemler geleneksel uyuşmazlık çözüm yollarına göre daha hızlı, basit, ucuz ve etkili olabilir. Bu bağlamda çevrimiçi mahkemelerden iki temel fayda beklenmektedir. Birincisi, adalete erişimde bir artışa yol açacak, çok daha fazla kişinin yararlanabileceği daha uygun fiyatlı ve kullanıcı dostu bir hizmet sunulabilecektir. İkincisi, hem hukuki korunma talebinde bulunanlar hem de mahkeme sistemi için maliyetlerde önemli tasarruflar sağlanabilecektir[62]. Adalete erişimin önündeki en belirgin engeller, tarafın zamanını dava sürecini takip etmeye ayırması nedeniyle iş kaybı yaşaması, duruşmalara katılmak zorunda kalması, bir avukatla görüşmek zorunda kalması nedeniyle enerjisini ve zamanını dava için harcamasıdır. Ayrıca coğrafi konumdan kaynaklı engeller, ulaşımla ilgili sorunlar ve psikolojik engeller de adalete erişimi olumsuz etkilemektedir[63]. Çevrimiçi yöntemler, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında ve yargısal çözüm yollarında zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın hak arayanların çözüm merciine ulaşabilmesini kolaylaştırabilecektir.

Uyuşmazlıkların çözümünde kullanılan teknolojik tasarımlar ve algoritmalar sayesinde, taraflar arasındaki uyuşmazlık konuları azaltılabilir, temel menfaat çatışmaları ve hukuki sorunların çözülmesi için daha fazla zaman ayırılabilir, buna bağlı olarak uyuşmazlıklar alternatif uyuşmazlık çözümüyle veya yargı kararıyla daha kısa sürede çözümle sonuçlandırılabilir.

Tarafların yargı sistemi tarafından tasarlanmış bir çevrimiçi platformdaki rehber, talimat, yönlendirme ve formları kullanarak küçük miktarlı ve basit uyuşmazlıkların çözüm sürecini bizzat takip edebilmeleri, çevrimiçi yöntemlerin olumlu bir başka yanıdır. Bu sayede hukuki bilgi eksikliğinin yarattığı olumsuzluklar ortadan kaldırılabilir, yargılama giderlerine katlanma riski ortadan kaldırılabilir. Ayrıca mahkemelerde görevli hâkimlerin iş yükü büyük oranda azalabilir.

---

62 **Susskind**, s. 102.

63 **Rabinovich-Einy/ Katsh,** s. 705.

Çevrimiçi mahkemelerin faydalarından birinin kanunlarda kişilere tanınan haklar ve yetkiler ile bunların icrası arasındaki uçurumun ortadan kaldırılması olduğu da ileri sürülmektedir. Zira kişilerin haklarının mevzuatta düzenlenmesi veya bu hakların kişiler tarafından az veya çok biliniyor olması, bu hakların ihlal edilmesi halinde yargısal korumadan yararlanabildikleri anlamına gelmemektedir. Bu ikisi arasındaki boşluk, uygulamada avukatlar tarafından doldurulmaktadır. Genellikle uyuşmazlığın güçlü tarafı olan şirketler, bankalar, telekomünikasyon şirketleriyle yaşanan uyuşmazlıklarda avukatlardan yardım alınamaması nedeniyle, hakların yerine getirilebilmesi konusunda sorunlar yaşanmaktadır. Avukatlar tarafından kişilerin talepleri dilekçeye dökülmedikçe veya bir dava veya başvuru konusu yapılmadıkça, hakların gerçekleştirilmesinde sorunlar yaşanmaktadır. Ancak avukatlık hizmetlerinden herkes eşit şekilde yararlanamamakta, avukatlık hizmetlerinden yararlanılması halinde ise bu hizmet aynı standartlarda sunulmayabilmektedir. Susskind'e göre, kişilere rehberlik hizmeti de sunan çevrimiçi yargılama sistemlerinin aktif hale gelmesi halinde, uyuşmazlığın tarafları arasındaki mücadele daha dengeli hale gelebilecektir[64].

Çevrimiçi mahkeme sistemleri kişilerin karmaşık formlarla uğraşmak veya adliyeye gitmek zorunda kalmadan, çevrimiçi olarak talepte bulunmalarına, talebin durumunu takip etmelerine ve uygun olduğunda, kararını icrasını talep etmelerine izin vermektir. Böylece adalete erişim alanındaki kısıtlamalar da ortadan kalkabilecektir[65].

Çevrimiçi yargılama sisteminde yargılamaya ilişkin teknik, şeklî ve yargılamanın esasıyla ilgili olmayan birçok konu teknolojik altyapının ve uygulamaların yardımıyla çözüleceği için hem taraflar hem de mahkeme uyuşmazlığın esasına ve asıl hukuki soruna ayırabileceği daha fazla zamana sahip olabilecektir[66]. Örneğin, görevli ve yetkili mahkemenin belirlenmesi, harç ve giderlerin hesaplanması (mevcut sistemde dahi artık büyük ölçüde sorun değildir), gider avansının yatırılması vb. işlemler sistem içinde yazılımlar sayesinde büyük ölçüde sorun olmaktan çıkabilecektir. Sistem içindeki kullanıcı dostu ara yüzler, açıklayıcı talimatlar, formlar ve yönlendirmeler sayesinde tarafların yanlış yapmasının önüne geçilerek usûlî sorunların ortaya çıkma olasılığı azaltılabilecektir.

---

64 **Susskind**, s. 109 vd. Ayrıca bkz. aşa. "XI. Susskind'in Çevrimiçi Genişletilmiş Mahkeme Modeli Önerisi"

65 **Susskind**, s. 110.

66 **Mıdık**, s. 21.

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri, sadece anlaşmazlıkların uyuşmazlığa dönüşmesinden sonra değil, henüz uyuşmazlık ortaya çıkmadan önce çözülebilmesi konusunda da fırsatlar sunmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, bu hizmetleri sunan belirli kurumların ve mahkemelerin dışında, özel kuruluşların müşterileriyle veya çalışanlarıyla ortaya çıkan anlaşmazlıkların çözümünde *"iç uyuşmazlık çözüm olgusu"* olarak da ortaya çıkmıştır. Kuruluşlar, çalışanlarının ve müşterilerinin anlaşmazlıklarını çözmek amacıyla *"uyuşmazlık yönetim sistemlerini"* kullanmaya başlamıştır[67]. Özellikle tüketicileri ilgilendiren elektronik ticaret faaliyetlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar ortaya çıktığında, satıcı ve sağlayıcıların kendi bünyelerinde oluşturdukları çevrimiçi uyuşmazlık çözme mekanizması sayesinde, tüketici satın aldığı mal veya hizmetle ilgili şikayetlerini öncelikle bu platformda satıcı veya sağlayıcıya iletebilmekte ve anlaşmazlığın çözümü için belirli basamaklar izlenerek, söz konusu uyuşmazlık tüketiciye mal ve hizmeti sunan şirketin kendi içinde çözülebilmektedir. Örneğin, çevrim içi ödemelerle ilgili bir sorun ortaya çıktığında, müşterilere doğrudan ücret iadesi sağlanarak sorun çözülmekte ve uyuşmazlığa dönüşmesi de engellenmektedir[68].

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde yararlanılan yazılımlar sayesinde, büyük miktarda verinin toplanması, işlenmesi ve en sık yaşanan anlaşmazlıkların ve sorunların tespit edilmesiyle bu sorunları ortadan kaldırabilecek önlemlerin alınması mümkün olabilecek ve böylece hukuki uyuşmazlıkların sayısının azalması sağlanabilecektir[69].

Çevrimiçi mahkemeler daha ziyade ve öncelikle basit, küçük miktarlı uyuşmazlıkların çözümü için yapılandırılacak olup, diğer uyuşmazlıklarda geleneksel yargılamadan vazgeçilmeyecektir. Avukatlar da hem çevrimiçi yargılamalara hem de geleneksel yargılamalara katılabileceklerdir[70].

---

67 **Rabinovich-Einy/Katsh,** s.703.

68 **Mıdık**, s. 30; **Kalafatoğlu,** s. 338.

69 **Mıdık**, s. 31.

70 **Susskind**, s. 103.

VII. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN OLUMSUZ YANLARI VE ORTAYA ÇIKABİLECEK OLASI SORUNLAR

A. Genel Olarak

Hukuki uyuşmazlığın temelini teşkil eden olayların veya uyuşmazlığa uygulanacak hukuk kurallarının karmaşık olması halinde çevrimiçi yöntemler istenen düzeyde başarı sağlayamayabilir.

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin uygulanması nedeniyle, mahkemelerin kararlarıyla çözülen uyuşmazlıklarda ortaya çıkabilecek "ilkesel kararlardan" toplum mahrum kalabilir[71].

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin bazı alanlarda zorunlu olarak uygulanması, toplumun teknolojik okuryazarlığa sahip olmayan veya teknolojiye erişim imkânı olmayan kesimlerinin adalete erişimini zorlaştırabilir ve amaçlananın tam tersi sonuçların doğmasına yol açabilir[72].

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin yürütülmesi için oluşturulan platformlar ve bu platformların işlemesi için kullanılan yazılımlar, temel hukuk ilkelerinin ve kanunların kişilere tanıdığı hakların kullanılmasının önünde engel oluşturabilir. Zaman içinde, platformların ve yazılımların öngördüğü kurallar hakkın kullanılmasın kısıtlayabilir. Amacı maddi hukukun tanıdığı ve koruduğu hakların tespiti ve gerçekleştirilmesi olan usûlî süreçler, hakkın gerçekleştirilmesinin önünde bir engel olmamalıdır. Aynı şekilde çevrimiçi uyuşmazlık çözümünde kullanılan yazılımlar da hak aramanın önünde engel değil, hak aramayı kolaylaştıran, yargısal temel hakların gerçekleştirilmesini güvence altına alan araçlar olarak tasarlanmalıdır[73].

UYAP sisteminin HMK'nın bazı kural ve ilkeleriyle çelişen uygulamaları nedeniyle UYAP zaman zaman benzer eleştirilere konu olmaktadır. Örneğin, gider avansı yatırılmadan dava açılmaması UYAP la ortaya çıkan bir sorun olarak gündeme gelmiştir. Gider avansının yatırılıp yatırılmadığını mahkemenin inceleyip karar vermesi gerekirken UYAP sistemi nedeniyle bu konuda hâkimin karar verme yetkisi fiilen kanuna aykırı olarak UYAP yazılımcılarının takdirine bırakılmıştır.

---

71 **Mıdık**, s. 27.

72 **Mıdık**, s. 27.

73 Yazılım kanundur (code is law) anlayışı ve yaratabileceği sorunlar hakkında bkz. **Mıdık**, s. 28 vd.

Çevrimiçi yöntemler geleneksel yargısal uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin sağladığı bazı imkanları sağlayamayabilir. Örneğin, tanıkların dinlenmesi sırasında onların mimik, jest ve hareketlerinin tam olarak takip edilememesi bir tartışma konusudur. Fiziki olarak ilgililerin hazır bulunduğu bir duruşmada mı yoksa teknolojik alt yapısı sağlanmış bir elektronik ortamda gerçekleşen bir duruşmada mı tanığın daha iyi sorgulanabileceği konusu da tartışmalıdır[74].

Yine duruşma sırasında sağlanan disiplin ve ciddiyet çevrimiçi yargılamalarda sağlanıp sağlanamayacağı, delillerin muhafazasını nasıl olacağı, kişisel verilerin korunması ve veri ihlallerinin önlenmesi, kişisel verilerin işlenmesine hangi şartlarda izin verilebileceği, yargıya güvenin azalıp azalmayacağı gibi yanıtlanması gereken ancak bu çalışmanın kapsamını aşan birçok soru bulunmaktadır[75].

B. Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinde Yapay Zekâ Uygulamalarının Kullanılmasının Yaratabileceği Olası Sorunlar

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde yapay zekânın kullanılması birçok fayda yaratabilir. Örneğin, karar tahmin sistemleri kurulabilir. Böylece aynı nitelikteki uyuşmazlıklarda mahkemenin nasıl karar vereceği tahmin edilebilir. Düşük miktarlı ve basit nitelikte olup da sayıca çok fazla olan uyuşmazlıkların çözümü kolaylaşabilir. Her bir dosya için hâkimin ayrı ayrı inceleme yapması zorunluluğu büyük ölçüde hafifleyebilir. Uyuşmazlıkların belirli ve ortak unsurlarından hareketle bu uyuşmazlıkların hangi düzenlemeler çerçevesinde çözülebileceği, ne yönde karar verilebileceği, istisnai durumlar dikkate alındığında ne tür farklı kararlar verilebileceği yazılımlar sayesinde kolaylıkla tespit edilebilir[76].

Olası faydaları yanında, yapay zekânın yaratabileceği sorunlara da dikkat edilmelidir. Yapay zekâ, hukukun yeni ve güncel sorunlar karşısında değişmesi ve gelişmesini sekteye uğratabilir. Algoritmalar benzer konularda daha önce verilen kararlardan hareketle değerlendirme yapacağından, yanlış olan uygulamaların yazılımlarla sürdürülmesi riski bulunmaktadır. Yapay zekâ, hukukun gelişimi ve güncel gelişmelere göre yeni içtihatların üretilmesi önünde engel olabilir[77]. Yazılımlar kişilerin cinsiyetleri, kökenleri, ekonomik

---

74 **Mıdık**, s. 32.

75 Bunlar ve benzeri başka sorular hakkındaki tartışmalar için bkz. **Mıdık**, s. 32 vd.

76 Bkz. aşa. "Yapay Zekâ".

77 **Mıdık**, s. 47.

durumları ve diğer farklılıkları nedeniyle ayrımcılık riski yaratabileceğinden bu hususlar dikkate alınarak programlanmalıdır.

Yapay zekâ algoritmaları kendi kendilerine öğrenebilme imkanını sahip yazılımlar olduklarından bir süre sonra uyuşmazlıklar hakkında ortaya koydukları sonuçların ve kararların gerekçelerinin tam olarak anlaşılamaması riski de bulunmaktadır. Algoritmanın kararı tahmin eden süreci nasıl yürüttüğünün bilinememesi şeffaflığı ortadan kaldırabilecektir[78].

Yapay zekâ uyuşmazlıkların incelenmesinde vicdani bir kanaat oluşturma imkanına sahip olmadığından ve daha çok matematiksel formüller ile karar tahminlerinde bulunacağından, hükmün vicdani kanaate dayanması, mahkeme kararlarının gerekçeli olması, mahkeme kararlarının bir değer hükmü içermesi gibi vasıflara sahip olmayacağından, insan onuru ve temel hak ve hürriyetler açısından yeni tartışmaları da beraberinde getirecektir. Hukuki dinlenilme hakkı, adil yargılanma hakkı, aleniyet ilkesi gibi temel yargısal ilkelerin dönüşmesi ve değişmesi kaçınılmaz görünmektedir.

VIII. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN TEKNOLOJİYLE İLİŞKİSİ

Çevrimiçi uyuşmazlık çözümü teknoloji tabanlı yöntemleri içerdiğinden, internet tabanlı platformlar, yazımlar, kodlamalar, yapay zekâ, hukuk teknolojisi (legaltech), hukuk tasarımı (legal design), blokzincir ve diğer teknolojik araçların hukukçular tarafından anlaşılması, hukuk ve teknoloji arasındaki ilişkinin kurulmasında hukukun temel ilkelerinin korunmasına özen gösterilmesi gerekir. Böylece çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile teknolojik olanaklar arasındaki bağlantı daha sağlıklı kurulabilecek, teknolojinin yarattığı fırsatlar ile riskler daha sağlıklı değerlendirilebilecektir. Bu başlıkların her biri ayrıntılı çalışmalara konu olmakta ise de burada kısaca bazı teknolojiler ile çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri arasındaki temel ilişkiye değinilmiştir.

A. Yapay Zekâ

Yapay zekâdan dilekçelerin ve tutanakların hazırlanmasında, karar önerme sistemlerinin kullanılmasında, mahkemenin daha önceki kararlarının analizinde ve belirli uyuşmazlıklarda mahkemelerin nasıl karar verdiğinin analiz edilmesinde yararlanılabilmektedir[79].

---

[78] **Mıdık**, s. 48.

[79] **Mıdık**, s. 37 vd., s. 46

Çevrim içi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde yararlanılan yapay zekâ uygulamaları karar destek sistemleri[80], teknik altyapıya yönelik sistemler ve çevrim içi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini destekleyen sistemlerdir. Karar destek sistemleri basit nitelikteki uyuşmazlıklarda karar tahmininde yardımcı olurken, teknik altyapıya yönelik sistemler ses tanıma, tutanak oluşturma, kimlik tespiti gibi konularda yardımcı olmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde ise çözüm önerilerinin geliştirilmesinde ve tarafları anlaşmalarının kolaylaştırılmasında yapay zekâdan yararlanılmaktadır[81].

Yapay zekâya dayalı karar destek sistemleri ile medeni yargılama sürecine ilişkin olarak dava açılması aşamasında hakim müdahalesi olmadan dilekçelerin teatisi, dava açılması veya yargısal başvurularda eksikliklerin tespiti, ön inceleme aşamasında incelenmesi gerekli hususların incelenmesi, varsa eksikliklerin tamamlanması, dava şartlarının incelenmesi ve eksik olanların tamamlanması, tahkikata esas olmak üzere taraflar arasındaki uyuşmazlık konularının tespiti, uyuşmazlığın hukuki vasıflandırmasını yapmak veya işlemlerin kanunda öngörülen süreler içinde yapılıp yapılmadığını kontrol etmek konusunda hem taraflara ve ilgililere hem de hukukçulara yardımcı olunabilecektir[82].

Aynı veya benzer nitelikteki uyuşmazlıklarda bu uyuşmazlıkların benzer özelliklerinden hareketle mahkemenin ne yönde karar verebileceği tahmin edilebilir veya mahkemeler bu unsurları yapay zekâ yazılımının yardımıyla değerlendirebilirler. Yapay zekâ yazılımlarının verdiği kararların isabetli olmasına ilişkin birçok örnek olmakla birlikte, bu yazılımların sınırlı sayıda ölçüt ve değişkenden hareketle çalışması nedeniyle verilen kararların kanun yolu denetimine mutlaka açık olması gerektiği de belirtilmektedir. Diğer yandan, yapay zekâ geçmişteki veri setlerinden hareketle çalıştığı için yapay zekânın geçmişte hukuka aykırı uygulamaları sürdürmesi de bir sorun olarak ortaya çıkabilecektir[83].

---

80 Karar destek sistemleri, *"tek başına karar vermeyen, karar vericiye muhakeme yeteneğini de kullandırarak doğru ve etkin karar vermesini sağlayan, yarı-yapısal ve yapısal olmayan kararlarda destek olan, karar vericinin ihtiyaç duyduğu bilgiyi doğru zamanda minimum maliyetle sunan etkileşimli bilişim sistemleri"* olarak tanımlanmaktadır. **Kıyak,** s. 90.

81 **Mıdık**, s. 9; Ulusal Yargı Ağı Projesi (UYAP)'ın da yapay zekâdan yararlanan karar destek sistemlerini içeren sisteme dönüştürülmesinin hedeflenmesi gerektiği konusunda görüş ve değerlendirmeler için bkz. **Kıyak**, s. 91 vd.

82 UYAP'ın zeki karar destek sistemlerini kullanan bir sistem olarak yapılandırılmasının sağlayacağı olası imkân ve yararlar konusunda bkz. **Kıyak**, s. 98 vd.

83 **Mıdık**, s. 48.

B. Hukuk Teknolojileri (Legal Tech)

Diğer teknolojiler de hem geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde hem de çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde kullanılmaktadır. Örneğin artırılmış gerçeklik, e-duruşma, sanal gerçeklik, telepresence teknolojisi, holografik video-konferans teknolojisi, blokzincir teknolojisi gibi birçok teknolojik yenilik, uyuşmazlıkların çevrimiçi yöntemlerle çözülmesine katkı sağlayabilecektir.

C. Hukuk Tasarımı (Legal Design)

Hukuk tasarımı, hukuksal süreçlerin insan odaklı tasarım yöntemleri kullanılarak kullanıcılar açısından daha işlevsel, basit, etkili ve etkileşimli hale getirilmesini ifade etmektedir[84]. Hukuk tasarımı, en genel anlamıyla hukukun insanlık için daha iyi çalışır hale gelmesini sağlamayı amaçlamaktadır. Hukuk tasarımı hukukla ilişkisi olan birçok çevre ve menfaat grubu açısından önemli olup hukuka birçok açıdan hizmet etmektedir. Hukuk tasarımı yoluyla kişilerin basit, ucuz ve hızlı şekilde uyuşmazlık çözüm hizmetlerinden yararlanması; hukuk sistemi içinde profesyonel olarak görev yapan hâkim, savcı, avukat ve diğer yargı çalışanlarının uyuşmazlık çözümü için öngörülen hukuki süreçleri takip etmelerinin kolaylaştırılması ve politika belirleyicilere uyuşmazlık çözüm sistemlerinin kurgulanmasında, standartlarının belirlenmesinde rehberlik edilmesi mümkündür[85].

Hukuk tasarımı, çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yollarının yapılandırılmasında, kullanıcı ara yüzlerinin oluşturulmasında, formlar ve görsel yönlendirme araçlarının geliştirilmesinde önemli olup çevrimiçi yöntemlerin başarısında da doğrudan etkilidir.

Hukukçular daha önce teknolojiyi sadece sınırlı düzeyde bir araç olarak kullanırken, teknolojinin gelişmesi ve sosyal hayatın her yönüyle (ailevi, kişisel, ticari, tüketici alışkanlıkları vb.) teknolojiden etkilenir hale gelmesi nedeniyle hukukçuların bu alanda daha fazla zorlanacağı öngörülmektedir. Bu nedenle, hukukla ilişkili meslekleri yürütenler ve politika belirleyiciler bu alanda daha fazla inisiyatif kullanarak, teknolojinin getirdiklerini olduğu gibi kabullenmek yerine temel yargısal hakların ve süreçlerin olumsuz etkilenmemesi için öngörülü davranmalı, önlem almalı ve

---

84 **Mıdık**, s. 43.

85 **Hagan**, s. 4.

süreçleri aktif olarak yönlendirmelidir. Aksi halde uyuşmazlık çözüm süreçlerinin daha fazla oranda sistem tasarımcılarının, ve yazılımcıların çizdiği sınırlar içinde kalma riski bulunmaktadır.

Yargı hak arayanların ve hakları yerine getirmekle yükümlü olanların tâbi olduğu bir kamu otoritesi olmanın ötesine geçerek gittikçe daha fazla oranda taraflarının uyuşmazlıklarının çözümüne odaklı bir "yargısal hizmet" haline gelmektedir. Tıpkı eğitim ve sağlık hizmeti gibi yargısal hizmetler de etkili, verimli ve kişileri tatmin edici olmak zorundadır. Aksi halde devletin temel fonksiyonlarından biri olan yargının varlığı ve gerekliliği, hukuka ve yargı kararlarına duyulan güven sarsılabilecektir.

İnternetin her alanda ve çok yaygın şekilde kullanımının insan davranışları ve ilişkileri üzerinde yarattığı değişim ve beklentiler, kamu hizmetleri ve bu bağlamda yargı hizmeti için de geçerlidir. Dolayısıyla mahkemelere internet aracılığıyla çevrimiçi, asenkron, her zaman, mekân sınırlaması olmaksızın ulaşılabilmesi, yargılamanın çevrimiçi platformlar üzerinden yürütülebilmesi ve gecikmeksizin uyuşmazlık çözüm taleplerine yanıt verilebilmesi, kararların da aynı şekilde karmaşık prosedürler olmaksızın hızlı ve basitçe icra edilebilmesi, geçmişte olduğu gibi bugün de kişilerin yargı sisteminden beklentisini artırmaktadır.

Uyuşmazlık çözümünde çevrimiçi yöntemlerin kullanılabilmesi için internet tabanlı platformların oluşturulması, bu platformların altında amaca hizmet edecek yazılımlıların bulunması ve bu yazılımları oluşturan algoritmaların yazılması ihtiyacı her geçen gün artmaktadır. Bu bağlamda çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde kullanılacak yazılımların geliştirilmesinde, amacın kural oluşturulması değil, sistemin var olan kuralları uygulayan bir süreç olarak yapılandırılması olduğu kabul edilmektedir. Başka bir deyişle, hukuk yazılımlarının amacı kanun yapmak ve yeni hukuk kuralları yaratmak değil, kuralların etkin şekilde uygulanmasını sağlamak olmalıdır[86].

Bu noktada çevrimiçi uyuşmazlık çözüm sistemlerinin veya platformlarının tasarımında hukuk tasarımı, hukuk tasarımının türleri, hukuk tasarımının ilkeleri, sistem tasarımı konusunda hukukçu bakış açısıyla yapılacak çalışmalar önem arz etmektedir.

---

[86] **Susskind**, s. 163.

IX. ADALETE ERİŞİM BAKIMINDAN ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ

Yukarıda da farklı başlıklar altında açıklandığı üzere, çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile adalet erişim birbiriyle doğrudan ilişkilidir. Bu ilişki bir yandan çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin adalete erişimde sağlayacağı yeni fırsatlarla diğer yandan ise olası risklerle ilgilidir. Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri, teknolojik gelişmeler sayesinde ulusal veya sınır ötesi birçok uyuşmazlığın alternatif veya yargısal çevrimiçi yöntemlerle (çevrimiçi yargılama) çözülmesi konusunda yeni imkanlar yaratmaktadır. Ancak diğer yandan teknolojiye erişim konusunda yaşanabilecek sorunlar veya teknolojinin yaratacağı yeni riskler bu imkanların etkin şekilde kullanılmasını sınırlandırabilecektir.

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde ve çevrimiçi yargılamada internet temel bir altyapı koşulu olarak ortaya çıkacağından, hak arayanların internete erişiminin kesintisiz sağlanması gereklidir. Bugün kişilerin adalete erişim başlığı altında alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına, mahkemelere, basit, hızlı, güvenli ve en az giderle erişiminin sağlanması ne kadar önemliyse, çevrimiçi yöntemlerde de internete erişim adalete erişimin vazgeçilmez unsurlarından biri haline gelebilecektir[87].

Mevcut düzenlemeler internet hizmetini temel hak olarak düzenlememiş[88] ise de bir kamu hizmeti olarak kabul etmektedir. Evrensel hizmet kavramı Evrensel Hizmet Kanununda tanımlanmıştır. Buna göre, evrensel hizmet, Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde coğrafi konumlarından bağımsız olarak herkes tarafından erişilebilir, önceden belirlenmiş kalitede ve herkesin karşılayabileceği makul bir bedel karşılığında asgari standartlarda sunulacak olan, internet erişimi de dahil elektronik haberleşme hizmetleri ile bu Kanun kapsamında belirlenecek olan diğer hizmetleri ifade etmektedir. Evrensel hizmet ve bu bağlamda internet hizmeti bir kamu hizmeti niteliğinde kabul edilmiştir.

İnternete erişim kadar, interneti kullanma bilgisine erişim, internete bağlanmaya yarayan donanımlara erişim de çevrimiçi yargılama hizmetlerine erişim için önemli konulardır. Toplumun her kesiminin bu imkanlara erişiminin sağlanması kısa sürede gerçekleştirilmesi mümkün gözük-

---

87 **Mıdık**, s. 51.

88 İnternete erişimin temel hak olup olmadığı konusundaki gelişmeler ve görüşler için bkz. **Ayaz/Işıklı**, s. 1-17.

memektedir. Bilgiye ve hizmete erişim konusunda yaşanacak sorunlar adalete erişimi, hak arama hürriyetinin kullanılmasını ve yargılama açısından en önemlisi silahların eşitliği ilkesini ihlal edebilecektir[89]. Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri erişilebilir, basit, etkileşimli, kullanıcıları yönlendirici olmalı ve erişilebilirlik bakımından engelli kişilere hizmet sunabilecek şekilde tasarlanmalıdır.

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yollarını çevrimiçi mahkemeler açısından inceleyen Susskind'e göre, adalete erişim kavramı dört farklı unsuru içermektedir: İlki, *uyuşmazlık çözümüdür.* İkincisi *anlaşmazlığı kontrol altına almak için daha iyi yöntemlere sahip olunmasıdır.* Yargı hizmetleri anlaşmazlığın çözümüyle ilgili olduğu kadar anlaşmazlığın kontrol altına alınmasıyla da ilgili olmalıdır. Üçüncüsü ise *anlaşmazlıktan kaçınmadır.* Tıp alanında nasıl bağışıklık oluşturma ve aşılama, kişi ve toplum sağlığını tehdit eden ciddi hastalıklardan kaçınılmasını sağlamaktaysa hukuk alanında da bu zihniyetin geliştirilmesi gereklidir. Çoğu kişi hukuki sorunları avukatlarla ve mahkemede çözmektense tamamen kaçınmayı tercih etmektedir. Bu yaklaşıma göre, hukuk alanında geçmişte mümkün olduğundan daha büyük ölçüde vatandaşların yasal bilgiye erişimine olanak sağlayacak yeni yolların geliştirilmesi gereklidir. Dördüncüsü ise yazarın "yasal sağlık" olarak nitelendirdiği, yine tıp alanından benzetme ile ortaya koyduğu bir unsur olan, sistemin yalnızca sorunlardan kaçınmaya veya sorunları çözmeye yardımcı olmakla kalmayıp, hukuk alanında toplumun genel refahını geliştirebilecek yolların da sağlanmasıdır. Yasal sağlık olarak nitelendirdiği bu güvence, herhangi bir sorun veya zorluk algılanmadığında bile, insanların yasanın sağlayabileceği imkân ve avantajlar hakkında zamanında bilgi sahibi olmasına ve bunlara göre hareket etmesine, hukuki süreçlerle ilgili risklerini yönetmeye yardımcı olmayı kapsamaktadır[90]. Ortaya çıkan anlaşmazlıkları kontrol altına almak, anlaşmazlıkları önlemek ve kişilerin yasanın sağlayabileceği olanaklar hakkında daha fazla fikir sahibi olabilmesi için toplumu güçlendiren yeni tekniklerin geliştirilmesi gereklidir[91].

Susskind adalet kavramını da çevrimiçi yargılamalar kapsamında yeniden ele almaktadır. Yazar maddi adalet, usûlî adalet, dağıtıcı adalet kavramlarına yanına *"orantılı adalet"* kavramını da eklemiştir. Orantılılık ilkesi uyarınca, yargı sistemi içinde her bir davanın maliyeti, ilgili uyuş-

89 **Mıdık**, s. 55 vd.

90 **Susskind**, s. 69 vd.

91 **Susskind**, s. 71.

mazlığın niteliği ve değeri ile orantılı olmalıdır. Ayrıca düşük değerli veya daha az sosyal öneme sahip uyuşmazlıklar daha kısa sürede çözülmelidir. Bu tür uyuşmazlıklar yalnızca avukatların ve hâkimlerin anlayabileceği son derece karmaşık prosedürler ile çözülmemelidir. Orantılı adalet, herhangi bir davanın masrafı, hızı, karmaşıklığı ve mücadeleciliğinin kapsamının gerçekten de o davanın konusu ve ölçeği ile orantılı olmasını gerektirir."[92].

Susskind'e göre bir başka temel ilke *"sürdürülebilir adalettir"* (sürdürülebilirlik ilkesi). Hak arayanlar mevzuat karşısında güçlü bir koruma duygusuna sahip olmalı ve işlerinin özenle ve güvenle ele alındığını hissetmelidir. Mahkemelerin modernizasyonu, anlamlı ve etkili olan tüm geleneksel ilkeleri koruyarak ve sürdürülebilir şekilde ilerlemelidir. Mahkeme sistemi bu özelliklerden yoksun ise saygın ve gelişen bir mahkeme sistemi hayal etmek mümkün değildir. Teknolojik açıdan hizmet ettiği toplum ile uyumlu olmayan bir mahkeme sistemini tasavvur etmek de zordur. Temelde basılı kağıt ve fiziki toplantılara dayalı bir sistem, yakın gelecekte dijital bir toplumun vatandaşlarının günlük yaşamlarının dışında kalacaktır. Bu uyumsuzluğun yaratacağı verimsizlik ve sorunlar adalet sistemine olan güveni azaltacaktır[93].

Susskind'in çevrimiçi mahkemeler konusundaki temel yaklaşımı, ideal ve gerçekleştirilemez bir adalet idesinin peşinden koşmaktansa, toplumdaki adaletsizlikleri ortadan kaldıracak veya azaltacak önlemleri almaktır. Bu nedenle adalet kavramlarının bazı mükemmelleştirilmiş biçimlerini güvence altına almaktan ziyade maddi adaletsizlikleri, usule ilişkin adaletsizlikleri, açık adaletsizlikleri azaltmak daha önemlidir[94].

X. ÇEVRİMİÇİ UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YÖNTEMLERİNİN GÜNCEL BAZI ÖRNEKLERİ

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin bir kısmı alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının (örneğin müzakere veya arabuluculuk) teknoloji tabanlı uygulamalar ve platformlar üzerinden yürütülmesine imkân tanıyan ve yukarıda dar anlamda ODR olarak açıkladığımız sistemlerdir. Bu yöntemler daha ziyade hizmet sağlayıcılar veya satıcılar ile müşterileri arasındaki küçük miktarlı ve basit uyuşmazlıkların çözümü için internet

---

92 **Susskind**, s. 83.

93 **Susskind,** s. 85.

94 **Susskind**, s. 89.

üzerinden hizmet sunan ve özel kurum veya kuruluşlar tarafından desteklenen platformlar tarafından yürütülmektedir. Bazı çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri ise kamusal merciler tarafından alternatif uyuşmazlık çözüm yollarını ve gerektiğinde çevrimiçi yargılamayı içeren yargısal nitelikteki çevrimiçi sistemlerdir. Aşağıda bu yöntemlerden en çok bilinenleri arasında yer bazı örnekler açıklanmıştır.

A. Çevrimiçi Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri

1. eBay Uyuşmazlık Çözüm Sistemi

eBay, Aralık 1998'de, Massachusetts Üniversitesi'ndeki Ulusal Teknoloji ve Uyuşmazlık Çözüm Merkezi'nden (NCTDR), satıcılar (işletmeler) ve alıcılar (tüketiciler) arasındaki anlaşmazlıkların çevrimiçi olarak arabuluculuk yoluyla çözülmesi konusunda bir pilot proje yürütmesini istemiştir ve sonunda 1999 yılında pilot proje olarak uygulama başlatılmıştır[95].

Ebay uyuşmazlık çözüm sisteminin özelliği ve önemi, dijital ortamın fiziksel dünyadan farklılıklarının kabul edilerek teknoloji destekli çözüm yöntemlerinin benimsenmiş olması, bu yöntemlerde geleneksel yöntemlerden farklı olarak emek yoğun uyuşmazlık çözüm yöntemi yerine, teknoloji tabanlı ve yazılım destekli müzakere ve arabuluculuk yolunun geliştirilmesi, daha önce insanlar tarafından yürütülen süreçlerin önemli bir bölümünün yazılımlar yardımıyla ve çevrimiçi gerçekleştirilmesidir[96].

eBay uyuşmazlık çözüm merkezinde, tüketiciler ile satıcılar arasındaki malın teslim edilmemesi, ayıplı olması, bedelin ödenmemesi gibi standart ve basit uyuşmazlıklar çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemiyle sonlandırılmaktadır. eBay 2011 yılı verileri dikkate alındığında, bir yılda altmış milyonun üzerinde uyuşmazlığı çözüme kavuşturmak amacıyla bu yöntemi uygulamıştır[97].

Süreç aşağıdaki adımlarla işlemektedir[98].

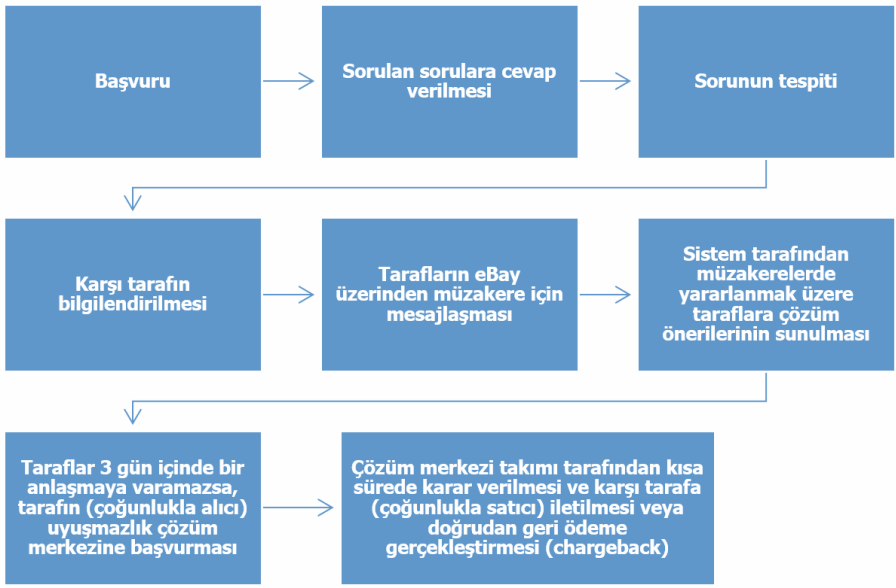
---

95 **Rabinovich-Einy/ Katsh,** s. 711; **Kaya**, s. 93; **Kalafatoğlu,** s. 326 vd.

96 **Rabinovich-Einy/ Katsh,** s. 712.

97 **Rabinovich-Einy/ Katsh,** s. 712; **Mıdık**, s. 59 vd.; **Kaya**, s. 94.

98 **Kaya**, s. 95; **Rabinovich-Einy/ Katsh,** s. 712.



Tablo 1: *eBay Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Sisteminin Temel Aşamaları*

Karar bağlayıcı olmamakla birlikte genellikle taraflar ihtiyari olarak bu kararı kabul etmektedirler.

2. Smartsettle

Smartsettle one uygulaması taraflar arasında alacağın miktarı konusunda uyuşmazlık yaşanan durumlarda kullanılan çift taraflı kör teklif sistemidir. Bu sistemde taraflar genel olarak uyuşmazlık konusu hususları belirlemektedir, her bir hususun kendisi için taşıdığı önemi sayısal olarak ifade etmektedir. Ek olarak, tarafların uyuşmazlığın çözümüne ilişkin öncelikleri somut göstergelerle programa girilmektedir. Program çözüm önerisi sunmaktadır. Menfaat temelli bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak kullanılması taraflara kolaylık sağlamaktadır[99].

3. Cybersettle

Cybersettle özel bir şirket tarafından geliştirilmiş bir sistem olup taraflar arasında alacağın miktarı konusunda uyuşmazlık yaşanan durumlarda kullanılmaktadır. Cybersettle, çevrimiçi olarak "kör teklif" yapmayı kolaylaştıran bir uygulama geliştirmiştir. Kullanılan yazılım, para alaca-

[99] **Mıdık**, s. 62 vd.

ğına ilişkin bir uyuşmazlıkta, tarafları rakamları birbirine açıklamak zorunda bırakmadan, bir tarafın teklifi ile diğer tarafın talepleri arasında bir "olası anlaşma alanı" bulmak suretiyle çalışmaktadır. Taraflar, teklif ve talebin belirli bir oranda olması halinde aradaki farkı bölüşecekleri ve uzlaşacakları konusunda anlaşmaktadır[100].

Cybersettle öncelikle sigorta şirketleri ile müşterileri arasındaki uyuşmazlıklara odaklanmışsa da daha sonra faaliyet alanı genişletmiş ve kişiler ile belediyeler arasındaki uyuşmazlıkların çözümünde de hizmet vermeye başlamıştır[101]. Özellikle tazminat veya para alacaklarına ilişkin uyuşmazlıklarda talepler arasında miktar açısından çok fazla fark olması müzakerelerin yürütülmesini imkânsız kılmaktadır. Bu sistemde taraflar anlaşmaya varabilecekleri rakamı ayrı ayrı belirtiler ve tarafsız üçüncü kişiye verirler. Bu fark 5.000 doların altındaysa uyuşmazlık tarafların talep ettiklerin rakamın ortalaması alınarak sonuçlandırılmaktadır[102].

4. Singapur Motorlu Taşıt Kazaları Çevrimiçi Tahkim Sistemi (Motor Accident Claims Online-MACO)

Bu Sistemin kusurun ve zarar miktarının tespiti şeklinde iki temel işlevi vardır. Sistemde simülatör kullanmaktadır. Simülatörler ilgili kişi, kazanın yeri, zamanı, oluş şekli, zararın niteliği (maddi ve manevi), uygulanan tedavi ve diğer önemli bilgilerin görsel ve metinle yapılan yönlendirmelerle sisteme girilmesiyle çalışmaktadır. Sistemde web sayfası üzerinden kazanın oluş şekli, yol durumu, taşıt özellikleri, insan bedenine ilişkin görsel ve grafikler kullanılarak yönlendirmeler yapılmakta ve bilgi toplanmaktadır. Simülatörlerin ortaya koyduğu sonuçlar hukuki tavsiye niteliğinde olmayıp bağlayıcı değildir. Sistem kullanılmadan önce kişilere mahkemeye başvurulması halinde, mahkemenin farklı bir karar verebileceği hususu da hatırlatılmaktadır[103].

---

100 **Rabinovich-Einy/ Katsh,** s. 713.

101 **Kaya**, s. 96.

102 **Mıdık**, s. 65 vd.

103 **Mıdık**, s. 67; Platformu ziyaret etmek için bkz. https://motoraccidents.lawnet.sg, E.T. 19.7.2022.

B. Yargısal Nitelikle Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Sistemleri

1. Kanada Medeni Uyuşmazlık Çözüm Komisyonu (CRT -Civil Resolution Tribunal)

Dünyanın en iyi bilinen ve en gelişmiş çevrimiçi kamu anlaşmazlık çözüm sistemi olduğu ifade edilen Medeni Uyuşmazlık Çözüm Komisyonu (CRT) Kanada'da faaliyet göstermektedir. Bu organ bir mahkeme olmamakla birlikte, kamusal adalet sisteminin bir parçası olarak kabul edilmektedir[104].

Medeni Uyuşmazlık Çözüm Komisyonu (CRT) 2016 yılında faaliyete başlamıştır. Yürütme organı bünyesinde faaliyet göstermektedir. Türkiye'deki tüketici hakem heyetlerine benzetilmektedir ancak bu sistemin görev alanı daha geniştir. Bu sistem ile 5.000 Kanada dolarının altındaki küçük miktarlı uyuşmazlıklar ile ayrıca 50.000 Kanada dolarına kadar olan motorlu taşıt kazalarından kaynaklanan uyuşmazlıklar ile zarar uyuşmazlıkları çözülmektedir[105].

Sistemin temel aşamaları şunlardır[106]:

1. **Çözüm keşfetme aşaması (solution explorer):** Sistem başvurucuya sorular sorarak bu sorulara verilen yanıtlara göre de başka sorular sorarak onu yönlendirmektedir. CRT'nin en yenilikçi kısmı, ilk aşaması olan çözüm keşfetme aşamasıdır. Bu aşama, kullanıcıların (başvurucuların) sorunlarını teşhis etmesine yardımcı olmaktadır ve onlara kendi başlarına çözmelerine yardımcı olacak şablonlar sunmaktadır. Kişinin herhangi bir hukuki bilgiye ihtiyaç olmadan uyuşmazlığı kendisinin çözmesine imkân tanınmaktadır. Sürecin sonunda uyuşmazlık özeti çıkarılmakta ve kişiye başvurabileceği yollar gösterilmektedir. Kişi başvuru yapmaya karar verirse, karşı taraf bilgilendirilmektedir.
2. **Müzakere aşaması:** Bu aşamada taraflar çevrimiçi ve resmî olmayan bir yöntemle hukuki uyuşmazlık hakkında müzakereye başlamakta ve kendi çözümlerini üretebilmektedir[107].

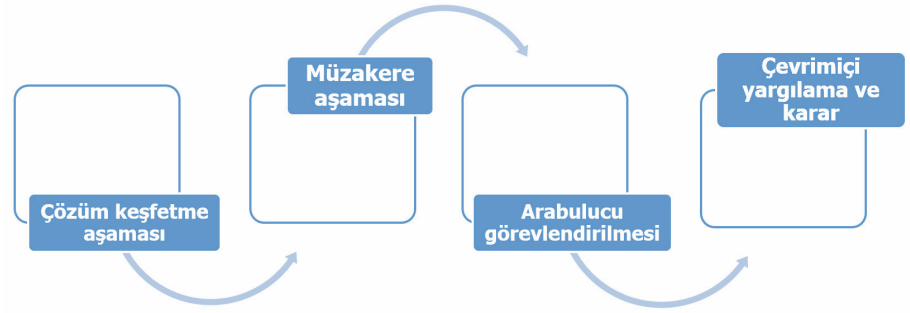
---

104 **Susskind**, s. 169.

105 **Mıdık**, s. 68 vd.; **Kaya**, s. 76 vd.; **Susskind**, s. 168 vd.

106 **Mıdık**, s. 68 vd.; **Susskind**, s. 169; Sistemin işleyiş prosedürü için ayrıca bkz. The CRT Process, https://civilresolutionbc.ca/crt-process/, E.T. 01.02.2022.

3. **Arabulucu görevlendirilmesi:** Bir önceki aşamada anlaşma olmazsa, sistem bir arabulucu görevlendirmektedir ve taraflar arabulucu yardımıyla uyuşmazlık çözümüne yönlendirilmektedir.
4. **Çevrimiçi yargılama ve karar:** Arabuluculuktan da sonuç alınamazsa çevrimiçi yargılama yapılmaktadır ve mahkeme kararına benzer şekilde uyuşmazlık hakkında resmî karar verilmektedir.



Tablo 2: *CRT Sisteminin Temel Aşamaları*

Kullanıcı memnuniyetine ilişkin anketlere göre, sistemden yararlananların yüzde 84'ünün CRT'yi başkalarına önerme olasılığının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır[108].

2. Trafik Cezası İnceleme Komisyonu (Traffic Penalty Tribunal)

İngiltere'de faaliyet gösteren Trafik Cezası İnceleme Komisyonu tamamen çevrimiçi hizmet sunmaktadır. Bu sistem, İngiltere ve Galler'de (Londra hariç) trafik ihlalleri için verilen cezalara karşı yapılan itirazlar hakkında karar vermek üzere 2000 yılında kurulmuştur. Yılda yaklaşık 25.000 başvuruyu sonuçlandırmaktadır[109].

Bu sistemde itirazlar internet erişimi olan herhangi bir cihaz aracılığıyla (mobil de olabilir) tamamen çevrimiçi olarak gönderilebilmekte, işlenebilmekte ve belgeler (fotoğraflar, videolar, PDF'ler) sisteme yüklenebilmektedir. Taraflar, mesajlaşma ve canlı sohbet dahil olmak üzere çeşitli şekillerde iletişim kurabilmektedir. Hakemler, taraflarla istedikleri zaman iletişim kurabilmekte, açıklama isteyebilmektedir[110].

---

107 CRT'ye yapılan başvuruların yaklaşık %40'ı müzakere aşamasında çözülmektedir. Bkz. https://civilresolutionbc.ca/help/what-is-negotiation/, E.T., 01.06.2022.

108 **Susskind**, s. 170.

109 **Susskind**, s. 170.

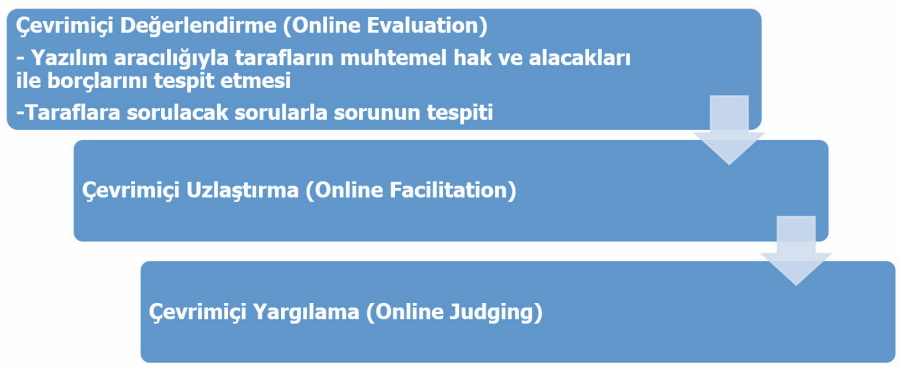
110 **Susskind**, s. 170.

İngiltere mahkeme sisteminde büyük ve önemli bir reform gerçekleştirmekte olup çevrimiçi mahkemeler de bu reformun odağında yer almaktadır[111].

3. İngiltere'de Kurulması Planlanan Online Court

Çevrimiçi mahkeme (Online Court) kural olarak küçük miktarlı uyuşmazlıkları (25.000 sterline kadar olan) çözmek amacıyla tasarlanmıştır, 2017-2019 yılları arasında yaklaşık olarak 120.000 kez kullanılmıştır ve kullanıcıların %89'nun memnun olduklarına dair araştırma sonuçları mevcuttur[112].

Sistemin temel aşamaları:



Tablo 3: *Online Court Temel Aşamaları*

4. Çin'de Kurulan İnternet Mahkemeleri (West Lake Court in Hangzhou):

Bu çevrimiçi mahkemeler 2017 yılından bu yana faaliyet göstermektedir. Bu mahkemelerde tüm işlemler çevrimiçi yürütülmektedir. Duruşmalar ise video konferansla gerçekleştirilmektedir. Genellikle e-ticaret uyuşmazlıklarına (örneğin alan adı uyuşmazlıkları, sözleşmeden veya ürün sorumluluğundan kaynaklanan e-ticaret uyuşmazlıkları, internet kaynaklı fikri mülkiyet uyuşmazlıklarına) bakılmaktadır[113].

Bu mahkemelerde yargılama çoğunlukla çevrimiçi olarak yürütülmektedir. Belgelerin dosyalanması, delillerin sunulması, yargılama ve kararların verilmesi çevrimiçi olarak gerçekleşmektedir İnceleme, sanal duruşma-

---

111 **Susskind**, s. 13.

112 **Kaya**, s. 77.

113 **Susskind**, s. 171 vd.

ları ve çevrimiçi yargılamayı içerebilmektedir. Delilleri elektronik ortamda doğrulamak amacıyla, blokzincir teknolojisi kullanılmaktadır[114].

Bu sistemde tarafların iddia ve savunmalarının taslağının hazırlanmasına ve tarafların olası dava sonuçlarını değerlendirmesine yardımcı olacak yapay zekâ araçları da bulunmaktadır. Yapay zekâdan yararlanan sistem hem uyuşmazlıkların çözümünü hem de uyuşmazlıklara ilişkin çok sayıda verinin (büyük verinin) toplanmasını sağlayarak politika belirleyicilere ve kanun koyucuya hukuki sorunların önlenmesi konusunda yardımcı olmaktadır[115].

XI. SUSSKİND'İN ÇEVRİMİÇİ GENİŞLETİLMİŞ MAHKEME MODELİ ÖNERİSİ

A. Genel Olarak

Susskind adalete erişim bakımından geleneksel yöntemlerden tamamen ayrışan, yeni ve dört katmanlı bir mahkeme modeli önermektedir. Bu sistemde ilk katman yasal sağlığın teşviki ve geliştirilmesini[116], ikinci katman uyuşmazlıktan kaçınmayı, üçüncü katman uyuşmazlığın kontrol altına alınmasını ve dördüncü katman ise uyuşmazlık çözümünü içermektedir[117].

1	Yasal Sağlığın Teşviki (Legal Healt Promotion)
2	Uyuşmazlıktan Kaçınma (Dispute Avodiance)
3	Uyuşmazlığın Kontrol Altına Alınması (Dispute Containment)
4	Uyuşmazlık Çözümü (Dispute Resolution)

***Tablo 4**-Susskind, Adalete Erişimin Dört Katmanı*[118]

B. Üç Aşamalı Çevrimiçi Mahkeme

Çevrimiçi mahkeme ise üç aşamalıdır. Çevrimiçi mahkeme, uyuşmazlıktan kaçınma katmanının bir kısmını, uyuşmazlığın kontrol altına alınmasını, uyuşmazlıkların çözümünü içeren üç aşamalı bir hizmet ola-

---

114 **Susskind**, s. 172.

115 **Susskind**, s. 173. Yapay zekâ teknolojilerinin (ve yapay sinir ağı modellerinin) verimli ve etkin çalışabilmesi, doğru sonuçlar üretebilmesi için beslendikleri verilerin geniş hacimlere ulaşmış olması önemlidir (**Kıyak**, s. 97). Avusturalya ve Amerika gibi diğer ülkelerdeki çevrimiçi yargılama alanındaki gelişmeler konusunda bkz. **Susskind**, s. 173 vd.

116 Yasal sağlık kavramının anlamı konusunda bkz. yuk. "IX. Adalete Erişim Bakımından Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Yolları"

117 **Susskind**, s. 114; **Martinis/Arnet,** s. 257.

118 Tablo ve detaylı açıklamalar için bkz. **Susskind**, s. 114.

rak yapılandırılmıştır. Çevrimiçi mahkeme, çevrimiçi değerlendirme, çevrimiçi kolaylaştırma (uzlaşma) ve çevrimiçi hüküm aşamamalarından oluşmaktadır. Belirtmek gerekir ki çevrimiçi mahkeme sisteminde ilk iki aşamasının uygulanabilmesi için öncelikli şart tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri uyuşmazlığın var olmasıdır[119].

1	Yasal Sağlığın Teşviki (Legal Healt Promotion)	ÇEVRİMİÇİ MAHKEME
2	Uyuşmazlıktan Kaçınma (Dispute Avodiance)	1. Aşama Çevrimiçi Değerlendirme Aşaması
3	Uyuşmazlığın Kontrol Altına Alınması (Dispute Containment)	2. Aşama Kolaylaştırma (Uzlaşma) Aşaması
4	Uyuşmazlık Çözümü (Dispute Resolution)	3. Aşama Çevrimiçi (Online) Hüküm Aşaması

Tablo 5-*Susskind, Çevrimiçi Mahkemeler Şeması*[120]

1. Çevrimiçi Değerlendirme Aşaması

Çevrimiçi mahkemenin birinci aşaması olan çevrimiçi değerlendirme, uyuşmazlıktan kaçınma katmanının tamamı olmasa da bir kısmının içinde yer almaktadır. Bu aşama, uyuşmazlıkları çözmeye veya sınırlamaya değil, daha ziyade ilk etapta uyuşmazlıkların ortaya çıkmasını önlemeye hizmet etmektedir.

Çevrimiçi değerlendirme aşamasının varlık sebebi, hukuki sorunlar analiz edildiğinde ve daha iyi anlaşıldığında uyuşmazlıklardan tamamen kaçınılabileceği düşüncesidir. Çevrimiçi değerlendirme, tarafların sorunlarını sınıflandırmalarına, kendileri için geçerli olan hukuk kurallarını anlamalarına ve kendilerine sunulan seçenekler ve çözümler konusunda onlara rehberlik edilmesine yardımcı olur[121]. Sistemin bu kısmı, kullanıcıların, iddia ve taleplerinin esasında haklı olmadığını anlamalarını da sağlayabilir[122].

Geleneksel mahkeme sistemi ile çevrimiçi mahkemeler arasındaki en önemli farklardan biri, ilkinin büyük ölçüde hukukçular için geliştirilmiş

---

119 **Martinis/Arnet,** s. 258.

120 Tablo ve detaylı açıklamalar için bkz. **Susskind**, s. 117.

121 **Susskind**, s. 118-119.

122 **Susskind**, s. 123.

olması, ikincisinin ise hukuk eğitimi olmayan kişilerin doğrudan kullanımına yönelik hizmetler olarak tasarlanmış olmasıdır[123].

Susskind'e göre, günümüzde hukuki korunma talep edenlere (yazar bu kişileri mahkeme kullanıcıları olarak ifade etmektedir), kimsenin yardımı olmaksızın, görünüşte yasal bir sorunları olup olmadığını, bu sorunun niteliğini, olası çarelerini ve dava için kendilerine sunulan seçenekleri belirlemelerine yardımcı olacak teknolojiye sahibiz ancak kısa vadede eksiksiz bir rehberlik sisteminin kurulması beklenemez. Günlük hukuki sorunların çoğuna rehberlik edebilecek sistemlerin kurulması uzun yıllar sürebilecektir. Örneğin, İngiltere, İskoçya, Galler ve Kuzey İrlanda'da 2,7 milyondan fazla kullanıcısı olan Resolver, büyük ölçüde menü odaklı ve basit etkileşimli diyalogları kullanarak basit hukuki sorunların çözümünde kişilere yardımcı olmaktadır. Uygulamada ücretsiz veya profesyonel olarak bu tür hizmetler sunan programların sunduğu hizmetlerin güvenilirliği tartışmalı ise de gelecekte dair gelişmeler bakımından dikkate değerdir. Bu eksikliklerin üstesinden gelmek için, temel kontrol listeleri ve akış çizelgeleri, görsel öğeler içeren rehberler kullanılabilir. Bu bağlamda hukuk tasarımı alanında belirlenen ilke ve standartlar etkili olacaktır[124].

Susskind, mahkemelerin kişilere tavsiye veremeyeceği konusundaki eleştirilere ise konuya farklı yaklaştığını, bunun olmasının bir sakıncası bulunmadığını, mahkeme hizmetlerinin kullanıcılara somut destek sağlayacak şekilde genişletilebileceğini, "çevrimiçi mahkeme" sisteminin ana unsurlarından birinin "genişletilmiş mahkeme" olduğunu ve bu sistemle teknolojik olanakların mahkemeye erişimi genişletmek ve hukuku bilmeyenlere yardımcı olmak amacıyla kullanılabileceğini ifade etmektedir. Genişletilmiş mahkeme modelinde, kişilere hakları, yetkileri veya mahkemenin vereceği kararlara karşı başvuru yolları, iddia ve savunmaları ile delillerini formüle etmeleri ve mahkemeye sunmaları konusunda bilgi verilmesi ve rehberlik edilmesi mümkün olabilecektir. Yazar, taraflara hiçbir yardım sunulmamasının tercih edilmesi halinde bu durumun adalete erişimin ciddi şekilde kısıtlanmasına yol açacağı; burada anayasal sorunlar olabileceği, ancak bu çevrimiçi rehberlik hizmetinin doğrudan hâkimler tarafından verilen bir hizmet olarak değil de daha geniş bir

---

123 **Susskind**, s. 124.

124 **Susskind**, s. 126 vd. Resolver platformu için https://www.resolver.co.uk, E.T. 20.7.2022. Hukuk tasarımının çevrimiçi uyuşmazlık çözümüne etkisi konusunda bkz. yuk. "C. Hukuk Tasarımı (Legal Design)"

mahkeme hizmetinin parçası olarak sunulduğu sürece, mahkeme hizmetlerini bu şekilde genişletmenin tercihe şayan olduğu kanaatindedir[125].

1. 2. Çevrimiçi Kolaylaştırma (Uzlaşma) Aşaması

Kişiler çevrimiçi mahkeme sisteminin birinci aşamasında öncelikle bir hak talebiyle mahkemeye gelirler. Bu aşamada kişilere yargılamaya konu olabilecek bir başvuruları olup olmadığını değerlendirme konusunda yardım edilir ve davanın esası hakkında rehberlik hizmetleri sunulur. Rehberlik hizmetinden yararlanan kişiler, başarı şansının düşük olduğunu öğrense bile süreci devam ettirmeye karar verebilir. Bu noktada ise bir tür "kolaylaştırma" hizmetinin sunulduğu ikinci aşamaya geçilecektir. Bu aşamada mahkemede görevli uzmanlar (kolaylaştırıcılar), taraflar arasındaki uyuşmazlığın barışçıl yoldan çözülmesi konusunda yardımcı olacaklardır. Zaten şu anda uygulaması olan ancak daha çok mahkeme dışı alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak işlev gören bu aşama, çevrimiçi mahkeme sisteminde genişletilmiş mahkemenin ve resmî yargılamanın bir parçası olarak planlanmaktadır. İlk etapta mahkemelerde görevli uzmanların bu işi yapması öngörülmekte ise de gelecekte bu aşamada büyük ölçüde algoritmalardan yararlanılması da mümkün olabilecektir. Susskind'e göre bu hizmeti özel sektöre bırakmak yerine, hizmetin başarılı şekilde sunulma imkânı varsa genişletilmiş mahkeme sistemi içinde sunulmasının tercih edilmesi daha uygun olacaktır[126].

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm platformunda, müzakere veya arabuluculuk yoluyla taraflara destek olan kolaylaştırıcılar, sistemin ilk versiyonunda merkezi bir rol oynamaktadır. Kolaylaştırıcıların amacı, tarafları aynı odada bir araya getirmeden, bir tür yargı dışı çözüm sağlamaktır. Bu hizmet devlet yargı sistemine bir alternatif olarak değil, onun ayrılmaz bir parçası olarak yapılandırılmıştır. İkinci nesil çevrimiçi mahkemeler devreye girdiğinde ise kolaylaştırmanın çoğu, çevrimiçi müzakere ve makine öğrenimi sistemleri gibi teknolojik araçlarla yerine getirilecektir[127].

3. Çevrimiçi Hüküm Aşaması

İlk nesil çevrimiçi mahkemelerin en tartışmalı ve tanımlayıcı özelliği, hâkimlerin iddia ve savunmaları dinlemesi, kararını vermesi ve daha sonra bu kararları taraflara fiziksel bir mahkeme salonunda tefhim etmesidir.

---

125 **Susskind**, s. 129.

126 **Susskind**, s. 139-141.

127 **Susskind**, s. 118.

Çevrimiçi mahkemelerin ilk neslinde, çevrimiçi yargılama sonucunda karar, tıpkı fiziksel mahkemelerde olduğu gibi gerçek ve yetkin hâkimler tarafından verilmektedir. Yargılama süreci, tarafların ve hâkimin eşzamanlı katılımıyla (senkron) değil, eşzamansız (asenkron) olarak yürütülmektedir. Geleneksel yargılamada ise yargılamaya katılanların (mahkeme salonunda veya sanal duruşmada) belirlenen saatte bir araya gelmeleri ve yargılamaların gerçek zamanlı olarak canlı şekilde gerçekleşmesi gereklidir. Buna karşılık, çevrimiçi yargılama eşzamansız olarak gerçekleştirilir. Yargılamaya katılanlar yargısal süreçlerle ilgili tüm işlemlerini çevrimiçi olarak, eşzamanlı olarak bir araya gelmeden, platform üzerinden yürütme imkanına sahiptir. Bu sistemde mahkemenin kararı gerçek bir mahkeme salonunda, duruşmada taraflara tefhim edilmemekteyse de bağlayıcı ve cebri olarak icra edilebilir nitelikte hüküm verilmektedir[128].

Bu sistemde, duruşma yapılmadan karar verilmesi mümkün hale gelmektedir. Susskind'e göre günümüzdeki zaten e-duruşmalar yapılması, basit usûlî konuların telefon konferansı ile çözülmesi, ara kararların dosya üzerinden verilmesi yaygın bir uygulamadır. Bu yöntemler tahkim süreçlerinde de yaygın olarak kullanılmaktadır. Yazara göre, bu yöntemlerin daha sık kullanılması konusunda haklı nedenler bulunmaktadır. İlk derece hâkimleri önlerine gelen davaların birçoğunda usul ve esas yönünden duruşma yapmadan isabetli kararlar verebilirler. Ancak bu yenilikçi yöntemlerin usul hukukunun temel ilkeleriyle ne ölçüde uyumlu olabileceği sorunu üzerinde düşünülmesi gereklidir[129].

Çevrimiçi yargılamanın iki versiyonu olabilir. Birincisi geleneksel yaklaşımların teknolojiye uyarlanması, ikincisi ise teknolojinin adalet hizmetlerinin sunulmasında yepyeni bir yol inşa etmek için kullanılmasıdır. Bir görüş, tarafların yüz yüze ve senkronize olarak biraraya gelmelerinin gerekli olmadığını, duruşma yapılması zorunluluğu bulunmadığını; tarafların asenkron olarak belirli bir zaman kesiti içinde iddia ve savunmalarını ileri sürebilecekleri, tamamen elektronik ortamda gerçekleşen bir yargılama sisteminin küçük miktarlı uyuşmazlıkların çözümünde tasarlanabileceğini kabul etmektedir. Bu anlayışın kabul görmesi halinde, tamamen buna özgü yeni medeni usul hukuku kurallarının kabul edilmesi ve mücadeleci yargılama sisteminden vazgeçilerek özellikle kendisi hak arayan kişilerin adalete erişimini kolaylaştıran, onlara rehberlik eden bir sisteme geliştirilmesi beklenmektedir[130].

---

128 **Susskind**, s. 144

129 **Susskind**, s. 145.

130 **Susskind**, s. 147.

Susskind'e göre, teorik olarak çevrimiçi mahkemeleri peşinden gitmeye değer bir sosyal yenilik olarak savunmak mümkün olmakla birlikte henüz çevrimiçi mahkemeler için erken bir dönemdeyiz. Bununla birlikte, sahip olduğumuz örnekler dikkat çekicidir ve önümüzdeki on yılda küresel olarak ortaya çıkması muhtemel gelişmelere dair fikirler vermektedir. Bu bağlamda halihazırdaki örnekler, çevrimiçi mahkemelerin gelişmesinin mümkün olduğunu ortaya koymaktadır. Yazarın çevrimiçi mahkemelere yönelik eleştirilere temel yanıtları da bulunmaktadır. Belirtmek gerekir ki bu yanıtlar var olan, uygulanan ve tüm yönleriyle tartışılmış bir sisteme yönelik değil daha ziyade gelişmekte olan, belirsizlikler içeren olası sorunlarla ilgilidir ve bu çerçevede değerlendirilmelidir[131].

C. Çevrimiçi Mahkemelere Yönelik Olası Eleştiriler ve Cevaplar

Susskind'e göre, çevrimiçi mahkemeler konusunda ilk itirazlar hâkimler ve avukatlardan gelebilecektir. Hukuk alanında çalışan meslektaşların mahkemelerin yürüttükleri nitelikli ve karmaşık işlemleri çevrimiçi mahkemelerin yapamayacaklarını iddia etmeleri muhtemeldir. Hukuk mesleklerini icra edenler, teknolojinin sunabileceği yeni olanakları henüz deneyimlemediklerinden, önyargıyla sistemin gereksizliği, yetersizliği veya başarısızlığına dair görüşler ileri sürebilecektir. Çoğu yargı görevlisi ve avukat teknolojik gelişmenin büyüklüğü ve hızından haberdar olmadığından teknolojik gelişmelerin sunabileceği fırsatları da öngörememektedir[132].

Susskind, hukuk mesleklerinde görevli uzmanlardan gelebilecek eleştirilere yanıt olarak; kişilerin mimar değil sağlıklı ve dayanıklı yapılar istediklerini, cerrah değil sağlıklarına kavuşmak istediklerini, mali müşavir değil vergi işlemlerini kolaylıkla yürütmek istediklerini ve sonuç olarak kişilerin uyuşmazlıklarını çözmek için hâkim veya avukat arzulamadıklarını, daha ziyade ihlal edilen haklarını elde etmek istediklerini ileri sürmektedir. Bu açıdan bakıldığında, teknolojik sistemler meslek uzmanlarının görevlerini ifa edebilecek duruma geldiklerinde, avukatın veya hâkimin süreç içinde yer almamasının kişileri rahatsız etmeyeceğini; kişilerin daha ucuz, daha iyi, daha hızlı veya daha uygun yeni yollarla güvenilir bir şekilde haklarına erişebileceklerini gördüklerinde, adalet hizmetlerinin yürütülmesinde alternatif yeni yolların tercih edilmesinin söz konusu olacağını ifade etmektedir. Yazar bu durumun meslek uzmanları için rahatsız edici ve kabul edilmesi zor bir durum olduğunu; tıpkı birçok

131 **Susskind**, s. 166.

132 **Susskind**, s. 45 vd.

zanaatın ortadan kalkması gibi (örneğin demircilik mesleği) hukuk mesleklerinin de zaman içinde iş kaybı yaşayacağını, geleneksel çalışma biçimleri değiştiğinde, mesleklerin de kaçınılmaz olarak dönüşeceğini iddia etmektedir. Sonuç olarak kişilerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek sistemler kurulduğu anda, başka bir deyişle istenen sonuçlara ulaşmayı garanti eden başka yollar var olduğunda, mevcut iş yapma biçimleri yerini yenilerine bırakmak zorunda kalacaktır[133].

Çevrimiçi hâkimlerin işlerini nitelikli olarak yapıp yapmayacakları, tarafların iddia ve savunmalarını, delillerini okuyup okumayacakları ve gerçekten inceleyip incelemeyecekleri konusunda tereddütler ve itirazlar hakkında ise Susskind bu hâkimlerin baktıkları dosyalar üzerinden rastgele denetimler yapılabileceğini, hizmet alanların memnuniyetlerinin anketlerle ölçülebileceğini, ayrıca süreç kapalı olsa da sonuçta kararların ve gerekçelerinin aleni olduğunu ve denetime tâbi olduğunu, bu nedenle geleneksel yargılamada hâkimlerin daha titiz çalışacakları konusundaki eleştirinin haklı olmadığını ileri sürmektedir[134].

Çevrimiçi mahkemelerin karmaşık dava ve işlerde etkili bir çözüm yolu olmayacağı yönünde gelen eleştirilere ise davaların karmaşık veya tartışmalı olması halinde, geleneksel mahkemeye yönlendirileceğini ve bu tür davalar bakımından çevrimiçi mahkemelerin risk oluşturmadığını ileri sürmektedir. Yazara göre, çevrimiçi yargılamalar ile asıl odaklanılan uyuşmazlıklar, uyuşmazlık çözüm yollarına ilişkin süreçlere bizzat katılan taraflar için zor görünmekle birlikte hâkimler için nispeten rutin ve kolay olan işlerdir. Susskind'in çevrimiçi mahkeme modeli önerisinde, basit ve küçük miktarlı uyuşmazlıklarda, kişilerin kendi uyuşmazlıklarını somutlaştırmalarına, iddia ve savunmaları ile delillerini formüle etmelerine, hukuki konularda bilgilendirilmelerine destek olacak ve hâkimin daha aktif davrandığı bir yargılama modeli öngörülmektedir[135].

Çevrimiçi mahkemelerin sadece masrafları azaltmayı öngörüyor olması ancak adalete erişimi kısıtlaması, tüm dava türlerinin çevrimiçi yargılamaya uygun olmaması gibi eleştiriler de gündeme gelebilecektir. Susskind'e göre, çevrimiçi yargılama sistemleri eksikliklerine ve dezavantajlarına rağmen, bugün yargının kapsama alanı dışında kalan birçok küçük uyuşmazlığın çözümü bakımından etkili olabilecektir. Çevrimiçi sistemler bugün için birçok kişinin yararlanamadığı hukuki danışmanlık ve

---

133 **Susskind**, s. 48-49.

134 **Susskind**, s. 152.

135 **Susskind**, s. 158 vd.

rehberlik hizmetlerinin sunulması, herkesin adalete erişmesi, yargılama giderlerinin azalması gibi faydalar sağlayabilecek ve yargıya başvurmaktan kaçınılmasını önleyebilecektir. Bu sistemler sadece adalete erişim imkânına sahip olmayanlara katkı sağlamayacak aynı zamanda hukukun üstünlüğünü sağlamak bakımından da faydalı olacaktır[136].

Bugün için uygulamacıların birçoğu çevrimiçi mahkemeler konusunda tereddütlü veya önyargılı olabilecekse de bu durum çevrimiçi yargı hizmetlerinin deneyimlenmesi halinde bu eleştirilerin devam edeceği anlamına gelmemektedir. Yargı sisteminde davacı veya davalı taraf olarak yer alan kişiler ile hukuk profesyonelleri teknolojik gelişmeler ve bu gelişmelerin yargısal sisteme katabilecekleri konusunda henüz yeterince ayrıntılı bilgiye sahip değildir. Bu nedenle ilk etapta karşı çıkışlar olabilecekse de bunlar eğitimlerle ortadan kaldırılabilir. Daha da önemlisi bu tür sistemlerin faydalar ancak kullanıldıktan sonra görülebilir ve anlaşılabilir[137].

Eleştiri konusu olabilecek bir başka husus ise çevrimiçi mahkemeler her ne kadar adalete erişimi artırmanın bir yolu olarak algılanabilseler de sosyo-ekonomik sınıflar, zenginler ve yoksullar arasındaki uçurumu sürdürebilecek ve genişletebilecek olmasıdır. Öncelikle benzetmenin uygun olmadığını ifade eden yazar, bu benzetme kullanılsa dahi önemli olanın ulaşım sektöründe a noktasından b noktasına erişilmesinde olduğu gibi adalet hizmetlerinde de doğru olanın hukuki sonuca varmak olduğunu ifade etmiştir. Yüz yüze veya çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemiyle ulaşma arasında çok da fark bulunmamaktadır. Ayrıca belirli tip uyuşmazlıklar için, statüsü ne olursa olsun zorunlu olarak çevrimiçi uyuşmazlık çözüm mekanizmaları işletileceğinden herkes eşit olarak bu sisteme tâbi olacaktır[138].

Çevrimiçi mahkemelere karşı çıkış nedenlerinden biri de aleniyeti ortadan kaldırma ihtimalinin bulunmasıdır. Günümüzde yargılama herkesin katılabildiği ve izleyebildiği celselerde yürütülmekte ve aleni duruşmada karar verilmektedir. Susskind' göre, çevrimiçi mahkemelerde aleniyetin kalkabilecek olması bir risk olarak değerlendirilebilir ise de duruşma aleniyeti ortadan kalksa dahi yargılama sonucunda verilen kararların paylaşılması ve bu veriye internet üzerinden kolaylıkla erişilebilmesi sayesinde bilgi aleniyeti oluşacak, yargı mercilerinin nasıl karar verdiği iz-

136 **Susskind**, s. 183 vd.

137 **Susskind**, s. 186.

138 **Susskind**, s. 189 vd.

lenebilecektir[139]. Günümüzde duruşmada aleni yargılama yapmaktaysa da hâkimlerin karar verme süreçlerinin takip edilmesi pek de kolay değildir; hâkimler çoğu zaman sezgileriyle ve tecrübeleriyle önce kararlarını vermekte daha sonra gerekçelerini koymaktadır. Bu nedenle duruşma aleniyetinin sınırlanması veya ortadan kalkması sanıldığı kadar risk yaratmayacaktır. Yazara göre çevrimiçi mahkemelerin kararları ve performansları bugün olduğundan daha fazla aleni hale gelecektir. Özellikle düşük değerli uyuşmazlıklarda, halkın duruşmaları izlemek ve yargılama sürecini takip etmek konusunda isteğinin az olması nedeniyle, küçük uyuşmazlıklar bakımından duruşma aleniyetinin kaldırılması sorun yaratmayacaktır[140].

Susskind'e göre, hem günümüzde hak arayanlar hem de gelecek nesiller için çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri geliştirilmeye muhtaçtır ve bu alan üzerinde çalışmalar yapılmaya değer görülmelidir[141].

SONUÇ

Teknoloji ve internet alanındaki gelişmeler ile özellikle internetin etkisiyle ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümünde geleneksel uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin yetersiz kalması, uzmanları, şirketleri ve adalet alanında hizmet sunan kamu kurumlarını çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerini geliştirmek konusunda daha fazla düşünmeye ve çözüm üretmeye zorlamaktadır. Bu kapsamda önemli ve büyük e-ticaret siteleri müşterilerine kendi sistemleri içinde bir süredir çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözümü (ODR) hizmetlerini sunmaktadır. Hukuk teknolojisi alanındaki bu gelişmeler, özel teşebbüsleri ve özel teşebbüsleri örnek alan ülkelerin kamu kurumlarını çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yolu yazılımlarını geliştirme konusunda daha fazla teşvik etmektedir.

Geleneksel hukuk eğitimi almış hukukçular (avukat, hâkim, akademisyen) çevrimiçi uyuşmazlık çözümü veya çevrimiçi mahkeme fikrine ilk etapta karşı çıkabilecek veya tereddütle yaklaşabilecek ise de hem daha önce hukuk eğitim almış olanlar hem de daha yeni hukukçular ve toplum bu yeni uyuşmazlık çözüm yöntemini kullanmaya ve somut faydalarını görmeye başladıkça daha kolay ve hızlı benimseyebilecektir.

---

139 Örneğin, Kanada Medeni Yargı Komisyonu (CRT) tarafından çevrimiçi yürütülen yargılamalarda verilen kararlar, ilgili platformda anonimleştirilerek yayınlanmaktadır. Bkz. https://decisions.civilresolutionbc.ca/crt/en/nav.do, E.T. 01.06.2022.

140 **Susskind**, s. 195-199.

141 **Susskind**, s. 192 vd.

Günümüzde çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri daha ziyade ODR sistemi olarak adlandırılan ve büyük ölçüde özel işletmeler tarafından çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yolları olarak faaliyetlerini sürdürmekteyse de çevrimiçi uyuşmazlık çözümü hizmetlerinin kamu mercileri tarafından sunulması ve hatta devlet yargısının bir parçası olarak bu hizmetlerin mahkemelerde sunulması yönünde öneriler, çalışmalar ve pilot uygulamalar bulunmaktadır. Özel girişimler tarafından sunulan çevrimiçi uyuşmazlık çözüm hizmetlerinin tanınırlığının artması, kullanılması ve etkili çözüm yöntemleri geliştirilmesi sonucunda, kamusal uyuşmazlık çözüm mercileri tarafından da benzer uyuşmazlık çözüm hizmetlerinin sunulması beklenen gelişmelerden biridir.

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin ihtiyari olarak kullanılması, bu sistemlerin tanıtılması, muhtemel önyargıların kırılması, mevcut uygulamalardan yola çıkılarak olası teorik ve pratik sorunların tespiti ve çözüm önerilerinin oluşturulması bakımından önemli olduğundan Türk hukukunda da benzeri çalışmaların yapılması, bu alanda projeler üretilmesi ve bu projelerin desteklenmesi önem arz etmektedir.

Çevrimiçi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine ve çevrimiçi yargılamaya elverişli uyuşmazlıkların neler olabileceği konusunda, karşılaştırmalı hukuk ve Türk hukukunda ileri sürülen görüşler dikkate alınarak politikaların oluşturulması gerekmektedir. İlk etapta basit tüketici uyuşmazlıklarının, sigorta uyuşmazlıklarının veya belirli bir parasal sınırın altında kalan para alacaklarına ilişkin uyuşmazlıklarının çevrimiçi yöntemler ile çözümü konusunda çalışmalar başlatılabilir. Türkiye'de benzeri bir süreci daha önce hukuk uyuşmazlıklarında alternatif uyuşmazlık çözüm yolları ve özellikle arabuluculuk sistemi açısından yaşadığımız dikkate alındığında, olumlu ve olumsuz yanlarından dersler çıkarılarak bu tecrübeden de yararlanılabilir.

Çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri arasında dünyada özel kurum ve kuruluşlar tarafından hizmet sunan platformlar olduğu gibi kamusal merciler tarafından da çevrimiçi uyuşmazlık çözümü hizmetleri sunulabilmektedir. Türkiye'de kanımızca çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleri daha önce devlet yargısı dışına taşınmakla birlikte yargısal denetime tabi kamu mercileri olarak hizmet sunan tüketici hakem heyetleri veya Sigorta Tahkim Komisyonu bünyesinde zaten kısmen yürütülmekte olan çevrimiçi yöntemler geliştirilerek daha kapsamlı çevrimiçi uyuşmazlık çözümü projeleri geliştirilebilir. İşletmelerin sundukları mal veya hizmetlerden doğan uyuşmazlıklarda ihtiyari olarak alternatif

uyuşmazlık çözüm yollarına izin verilebilir ise de bu yöntemler sonucunda ulaşılan çözümler taraflar için bağlayıcı olmamalıdır. Çevrimiçi alanda tekel konumunda bulunan büyük şirketlerin bu hizmetleri yürütmesine mesafeli durulmalıdır. Zira dijital alanda ortaya çıkan tekelleşme, uyuşmazlık çözüm yöntemlerini ve adalete erişimi de olumsuz önde etkileyebilir. Bununla birlikte tüketici hakem heyetleri, sigorta tahkim komisyonu veya basit ve küçük miktarlı uyuşmazlıklar bakımından mahkemelere yönelik olarak çevrimiçi uyuşmazlık çözüm sistemleri geliştirilmesinde fayda bulunmaktadır.

Ayrıca çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde aşamalı bir geçiş olması öngörülebilir. Doğrudan otomatikleştirilmiş sistemler kullanmak yerine, öncelikle daha çok gerçek kişilerin dahil olduğu bir model oluşturulabilir, bu modelin tecrübelerinden yararlanılarak zaman içinde teknolojinin olanaklarından da yararlanılarak otomatikleştirilmiş sistemlere geçiş yapılabilir.

İnternet kullanımının daha da yaygınlaşacağı, internet üzerinde yapılan hukuki işlemlerle ilgili uyuşmazlıkların daha da artacağı, gün geçtikte toplumun daha büyük bir bölümünün dijital hayatın içinde hem sayı hem de işlem hacmi olarak yer alacağı dikkate alınarak dijital toplumun hukuk ve uyuşmazlık çözümü alanındaki ihtiyaçlarına uygun platform ve yazılımların geliştirilmesi gereklidir.

Öğretide ifade edildiği üzere çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yolları internet ve teknoloji tabanlı yöntemler olduğundan, bu yöntemlere erişim konusunda kişilerin yaşayabileceği sorunları ortadan kaldırmaya yönelik internete erişim ve donanım araçları gibi altyapı bileşenlerindeki eksiklikler tespit edilmeli ve olası sorunları çözmeye yönelik eylem planları hazırlanmalıdır.

Medeni usul hukukunun uyuşmazlık çözümü ve yargılamaya ilişkin temel ilkelerinin tıpkı bilgi ve bilişim sistemlerinde tarihsel süreçte meydana gelen önemli değişim ve dönüşümlerden etkilediği gibi, teknolojik dönüşüm ve gelişmeler sonucunda ortaya çıkan çevrimiçi uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle de değişmeye açık olduğu görülmektedir. Ancak ilkelerin bu dönüşüme ne derece uyarlanması gerektiği ve diğer yönden teknolojik gelişmelerin medeni usul hukukunun adil yargılanma hakkı, hukuki dinlenilme hakkı, silahların eşitliği, aleniyet gibi vazgeçilmez kabul edilen ilkelerini güvence altına alınacak şekilde yapılandırılması teminat altına alınmalıdır.

KAYNAKÇA

- **Ayaz, T./Işıklı, Ş.,** "Bir İnsan Hakkı Olarak İnternet Erişimi", ISOPHOS, Y. 2, S. 4, Bahar 2020, s. 1-17, https://www.isophos.org/is-cont/uploads/pdf/04/bir-insan-hakki-olarak-internet-erisimi-herkes-icin-internet-tartismasi.pdf, E.T. 05.04.2022.
- **CDCJ,** TECHNICAL STUDY ON ONLINE DISPUTE RESOLUTION MECHANISMS, 2018,https://rm.coe.int/cdcj-technical-study-on-online-dispute-resolution-mechanisms/16809f0079, E.T. 11.05.2022.
- **Çekin, M. S.,** Yapay Zekâ Teknolojilerinin Hukuki İşlem Teorisine Etkisi, İstanbul 2021.
- **EUROPEAN COMMITTEE ON LEGAL CO-OPERATION** Functioning of the European
- ODR Platform, Statistical Report 2020, https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/2021-report-final.pdf, E.T. 01.06.2022.
- **Hayan, M.,** "Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System". Design Issues, 36 (3), 2020, s. 3–15. doi: https://doi.org/10.1162/desi_a_00600, E.T. 20.7.2022.
- **Kadıoğlu, C. Ç.,** "Bricks And Clicks: Online Dispute Resolution Mechanisms And Implementation Of Online Arbitration In Turkey For Cross-Border Business To Consumer E-Commerce Disputes", Bilişim Hukuku Dergisi, 1 (2019), s. 113-146.
- **Kalafatoğlu, M. P.,** "Yabancı Unsurlu E-Tüketici Uyuşmazlıklarının İnternet Üzerinden Çözülmesi (Online Dispute Resolution) Konusunda Görüş, Düşünce ve Öneriler", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. lXVV, S. 2, 2018, s. 301-350.
- **Kaya, S.,** Consumer Dispute Resolution in the Digital Age: Online Dispute Resolution, İstanbul 2020.
- **Kıyak E.,** "Büyük Veri ve Yapay Zekâ Teknolojileri ile Adım Adım Zeki UYAP (Ulusal Yargı Ağı Projesi) Ekosistemine Doğru", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 22, Sayı: 1, 2020, s. 79-121.
- **Martinis, I./Arnet, C.,** "Online Dispute Resolution – heute und morgen", Schweizerische Juristen-Zeitung (SJZ), 117, 2021, s. 255-260.
- **Mıdık, B.,** Sorularla Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri, İstanbul 2021.

- **Özmumcu, S.,** "Dünyada ve Ülkemizde Online Uyuşmazlık Çözümleri Bağlamında Online Tahkim ve Uygulamaları", İstanbul Hukuk Mecmuası, 78, 2020, s. 431-454.
- **Rabinovich-Einy, O./ Katsh, E.,** "A New Relationship between Public and Private Dispute Resolution: Lessons from Online Dispute Resolution," Ohio State Journal on Dispute Resolution 32, No. 4, 2017, s. 695-724.
- **REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT AND THE COUNCIL,**

  https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf, E.T. 01.06.2022.
- **Susskind, R.,** Online Courts and The Future of Justice, Published to Oxford Scholarship Online: March 2021.
- **The CRT Process,** https://civilresolutionbc.ca/crt-process/, E.T. 01.02.2022.
- **Varol, G.** "Ses ve Görüntü Nakli Yoluyla Duruşma Yapılmasına İlişkin Olarak 7251 Sayılı Kanun'la Yapılan Değişikliklerin Doğrudanlık İlkesi Kapsamında Değerlendirilmesi". Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 8, S.1, 2022, s. 71-92.
- **Yıldırım, K./Gül, M. A.,** "Küçük Uyuşmazlıkların (Small Claims)" Kendine Özgü Bir Prosedür Dâhilinde Çözümlenmesine İlişkin Düşünceler. Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 27 (2), 2021, s. 1334-1351.