

Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüksüzlüğü Üzerine Güncel Gelişmeler: Arabuluculuk ve Çözüm Önerileri

Tüketici uyuşmazlıklarının kısa sürede adaletli çözümü sadece tüketicilerin değil, onlara mal ve hizmet sağlayan işletmelerin, kısaca tüm piyasa katılımcılarının menfaatine hizmet eder. Uyuşmazlık halinde hak kaybına uğramayacağını düşünen tüketici daha çok alışveriş yapar, tüketici haklarının hızlı ve adaletli icra edilmesi karşısında bunları sistematik olarak ihlal eden ticari işletmeler ekonomik faaliyetlerini sürdüremez hale gelir. Kısaca, tüketici uyuşmazlıklarını hızlı ve adaletli çözeabilen devletler daha fazla ekonomik refah yaratır.

Ülkemizde tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için iki basamaklı sistem öngörölmüştür: O yıl için geçerli parasal sınırın altında kalan tüketici uyuşmazlıkları tüketici hakem heyetlerinde karara bağlanır, bu karara karşı tüketici mahkemeleri nezdinde itiraz edilebilir. Diğer tüm uyuşmazlıklar ise doğrudan tüketici mahkemelerinde dava açılarak karara bağlanır. Bahsi geçen parasal sınır her yıl değişmektedir. Buna göre 2020 yılı için değeri 10.390 Türk Lirasının altında olan tüm tüketici uyuşmazlıkları prensip olarak tüketici hakem heyetleri nezdinde karara bağlanacak, verilen karara karşı tüketici mahkemesine itiraz yolu açık olacaktır.

Bununla birlikte 22 Temmuz 2020’de 7251 sayılı Kanun ile doğrudan tüketici mahkemelerinde açılacak davaların prensip olarak zorunlu arabuluculuk dava şartına tabi kılınmıştır. Bu sebeple tarafların tüketici mahkemesine ulaşmadan önce zorunlu arabuluculuk basamağını tüketmeleri gerekecektir. Düzenleme tüketici hakem heyetlerinin görev alanına giren hususları ve buna karşı tüketici mahkemelerine yapılacak itirazları kapsamamaktadır ve birkaç istisna ile doğrudan tüketici mahkemelerinde açılacak davalara ilişkindir. Bu istisnalar ise tüketici işlemi mahiyetinde olan ve taşınmazın aynından doğan davalar ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (“TKHK”) madde 73/6 ile 74’de sayılan ve ancak Bakanlığın, tüketici örgütlerinin ve diğer kamu kurum ve kuruluşların açabileceği davalardan ibarettir. Özetle, tüketici taşınmazın aynından kaynaklanan uyuşmazlıklar dışında tüketici mahkemesine erişmek için zorunlu arabuluculuk sürecini tüketmek durumunda kalacaktır.

Bu yazı ile Türkiye’nin tüketici uyuşmazlıklarının hızlı ve adaletli çözümündeki başarısı ve zorunlu arabuluculuk düzenlemesinin bu başarıya neler katabileceği sorgulanmakta, karşılaştırmalı hukuktaki örnekler ile çözüm önerileri getirilmektedir.

Arabuluculuk neler getirir, neler götürür?

Adalet Bakanlığı nezdince yer alan Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü tarafından açıklanan 2018 adli istatistik verilerine göre 2018 yılında tüketici mahkemeleri nezdinde 56,991 dosya açılmış, bozularak gelen dosyalarla birlikte toplam dosya yükü 137,333 olmuştur. Bunlardan ancak 64,607 tanesi 2018 yılında karara bağlanabilmiştir. Bir başka değişle dosya yükünün ancak %47’si eritilebilmiştir. Bununla birlikte tüketici mahkemelerinin karar vermek için ortalama olarak 437 güne ihtiyaç duyduğu tespit edilmiştir. Türkiye’deki tüm mahkemelerin dosyalarını ortalama olarak 283 günde gördüğü tespiti karşısında tüketici mahkemelerinin Türkiye ortalamasının üstünde olduğu anlaşılmaktadır: Tüketici mahkemeleri dosya yükü ve diğer sebeplerle yavaş işlemektedir.

2018 yılında tüketici mahkemelerinde açılan davaların %29.15'ini tüketici hakem kurulu kararına itiraz davaları oluşturmaktadır. Bir diğer yandan taşınmazın aynından doğan tapu iptali ve tescil davası 2018 yılında açılan tüm davaların yalnızca %4.19'unu oluşturmuştur. Zorunlu arabuluculuk düzenlemesi 2018 yılında kabul edilse idi diğer tüm şartlar sabit kalmak kaydıyla açılan tüm davaların %66.6'sının ilk aşamada arabuluculuk basamağını tüketmesi gerekecekti.

Benzer istatistikler yalnızca tüketicinin açtığı davalara ilişkin olarak hesaplandığında çok daha yüksek oranda davanın arabuluculuk şartına tabi olacağı görülmektedir: 2018 yılında karara bağlanan davaların 32,983'ü tüketiciler tarafından açılmıştır, bunun 5,074'sini tüketicinin hakem kurulu kararına itirazı davası oluşturmaktadır. Taşınmazın aynından doğan tapu iptali ve tescil dava sayısı ise 1,188'dir. Bir başka deyişle, 2018 ve öncesinde tüketici uyuşmazlıklarında zorunlu arabuluculuk sistemi olsa idi, diğer tüm şartlar sabit kalmak kaydıyla bu yıl karara çıkan ve tüketiciler tarafından açılmış davaların %81'inin ilk aşamada zorunlu arabuluculuk dava şartını sağlamış olmaları gerekecek idi.

Arabuluculuk dava şartı, çatışan değil uzlaşan toplumu hedefler, bunun yanında en büyük amaçlarından biri de mahkemelerdeki dava yükünü azaltmaktır. 2018 verilerine göre özetle, tüketici mahkemeleri yavaş işlemektedir, arabuluculuk dava şartı tüm davaların %66'sını, tüketicilerin açtığı davaların ise %81'ini ilgilendirmektedir. O halde arabuluculuk dava şartının getirilmesinden en çok tüketicilerin etkileneceği açıktır. Bunun yanında bir kısım uyuşmazlığın arabuluculuk aşamasında sulh ile sonuçlanacağı ve dava yükünü azaltacağı beklenebilir.

Yine 2018 verilerine göre karara bağlanan dosyaların yalnızca 34'ü sulh ile sonuçlanmıştır. Yani sulh ile sonuçlanan ihtilafların tüm karara bağlanan dosyalar içindeki payı yalnızca %0.05'dir. 2011 tarihli Hukuk Muhakemeleri Kanunumuz ile uygulamaya dâhil olan ön inceleme aşamasında hâkimin tarafları sulhe teşvik edeceğini öngören usul hukuku kuralının ne yazık ki başarılı olduğunu söylemek güçtür. Bu durumda kanun koyucunun tarafları dava açmadan önce arabuluculuğa zorluyor olması anlaşılabilir. Diğer yandan zorunlu arabuluculuk uygulaması, tüketiciler nezdinde fazladan bir külfet, karmaşıklık, zaman kaybı ve çoğu zaman hakkını tam olarak elde edemeden mevcut duruma katlanmak biçiminde kendini göstereceği endişesi ile eleştirilmektedir¹. Özellikle, haklarını anlama ve uygulama adına tecrübesiz tüketicinin yıllar sonra alacağına kavuşmak yerine arabuluculuk sürecinde alacağının yarısına hatta daha azına razı olmak durumunda kalabileceği, benzer durumun iş hukuku uyuşmazlıklarında yaşanmakta olduğu belirtilmiştir.

Elbette zorunlu arabuluculuk ile uyuşmazlıkların bir kısmı davaya dönmeyebilir ve istatistiksel olarak bir başarı sağlandığı gözlemlenebilir. Bunun yanında tüm tüketicilerin ne denli bir külfet altına sokuldukları ve alacaklarına kavuşmak adına ne denli fedakârlıklara katlandıkları hiçbir zaman istatistiklere yansımayacaktır. Tüketici uyuşmazlıklarının getirdikleri ve götürdüklerini

¹ Prof. Dr. Hakan Pekcanitez, Prof. Dr. Oğuz Atalay, Prof. Dr. Muhammet Özkes tarafından kaleme alınan 30 Mart 2020 tarihli "Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifinin (2020) Değerlendirilmesi".

karşılaştırmak ve çözüm önerileri sunmak adına karşılaştırmalı hukukta meselenin nasıl ele alındığını incelemek yararlı olacaktır:

Yabancı hukuklardaki tüketici uyuşmazlıklarında zorunlu ve ihtiyari alternatif uyuşmazlık yöntemleri uygulamaları

Avrupa Birliği, tüketici uyuşmazlıklarında alternatif çözüm yöntemlerinin benimsenmesi adına yatay düzenlemeleri hayata sokmadan önce üye devletleri bu yönde teşvik etmiştir. İlk olarak alternatif çözüm yöntemlerinde benimsenmesi gereken ilkeler 30 Mart 1998 tarihli 98/257/AT numaralı Tüketici İhtilaflarının Çözümlemesinden Sorumlu Mahkeme Dışı Organlara Uygulanabilir İlkeler Dair Tavsiye kararı ile ortaya konmuştur. Bu ilkelerin bağımsızlık, şeffaflık, hasmına saygı, etkinlik, yasallık, özgürlük ve temsil olduğu vurgulanmıştır. İkinci olarak, 4 Nisan 2001 tarihli 2001/310/AT tavsiye kararında ise tüketici uyuşmazlıklarının mahkeme dışında çözümünde tarafları bir araya getiren üçüncü kişi kurum ve kuruluşlara ilişkin diğer prensipler ortaya konmuştur. Bir başka deyişle tarafların ihtiyari olarak başvurabilecekleri arabuluculuk ve diğer alternatif çözüm yöntemlerini çevreleyen prensipleri benimsemeleri adına üye devletlere tavsiyede bulunulmuştur. Tavsiye kararlarının üzerinden on yıldan fazla süre geçtikten sonra 2013'de tüketici uyuşmazlıklarında alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri üzerine 2013/11/AB Direktifi ve tüketici uyuşmazlıklarının çevrimiçi çözümüne dair 524/2013 AB Tüzüğü yürürlüğe girmiş, üye devlet hukuklarının uyumlaştırılması amaçlanmıştır.

2013/11/AB Direktifi ile her türlü tüketici uyuşmazlığı ile ilgili olarak tüketicilerin erişebileceği kaliteli alternatif çözüm yöntemleri sunan kurum ve kuruluşlara üye devletler tarafından ulaşımın kolaylaştırılması amaçlanmıştır. Bununla birlikte mahkemeye erişimden önce alternatif çözüm yöntemlerine başvurunun zorunlu kılınıp kılınmayacağı üye devletlerin seçimine bırakılmıştır (Madde 1, 2013/11/AB Direktifi). Diğer yandan 524/2013 AB Tüzüğü ile AB kapsamında aktif bir internet sitesi üzerinden tüketicilerin işletmelere uyuşmazlıklarını iletebilecekleri, bu uyuşmazlığın da sistem tarafından tarafların anlaşması ile atanacak bir kurum nezdinde arabuluculuk gibi alternatif uyuşmazlık yöntemlerinden biri ile çözümleneceği bir sistem yaratılmıştır. Benzer şekilde süreç ihtiyaridir.

2013/11/AB Direktifinin üye devlet hukukları ile uyumlu hale getirilmesi ile üye devletler tüketicilerin başvurabileceği alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerini yöneten kurum ve kuruluşları listelemiştir. Avusturya gibi bazı devletler bu kurumları ilgili kanunlarında sınırlı olarak saymış ve kapalı liste usulünü benimsemiştir. Fransa, Almanya ve diğer üye devletlerin çoğunluğunu oluşturan bir diğer grup üye devlet ise direktifin şartlarını taşıyan kurum ve kuruluşları onaylamak suretiyle yetkili kılmıştır. Türkiye'de 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ve dava şartı arabuluculuk öngören diğer kanunlar uyarınca tüm arabuluculuk sürecini Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde oluşturulan Arabuluculuk Daire Başkanlığı gözetmektedir. Türkiye alternatif uyuşmazlık yöntemlerini kamunun tekelinde tutmaktadır, benzer durum tüketici hakem heyetleri için de geçerlidir. Bir diğer yandan mahiyeti itibarıyla alternatif uyuşmazlık yöntemi olan bu sistemler, kanunen zorunlu olduklarından artık alternatif değil, asıl uyuşmazlık çözüm yöntemleri haline gelmiştir.

AB üye ülkelerinde tüketicilere sunulan alternatif uyuşmazlık yöntemleri arabuluculuktan ibaret değildir. Bunun yanında ombudsmanlık, müzakere, tahkim ve tüm bunların karışımını içeren hibrit sistemler mevcuttur. Bahsi geçen kurumların anlamları ülkeden ülkeye değişmektedir. Bu sebeple genel geçer bir sonuca varmak mümkün değildir. Bunun yerine birkaç ülke örneğine bakmak yararlı olacaktır:

Bir zamanlar AB devleti olan İngiltere’de sektör bazında uyuşmazlık çözüm yöntemleri oluşturulmuştur. Örneğin, “Deposit Protection Service” (Depozito Koruma Hizmeti) konut kiralarda kiracının depozitosunu kira sözleşmesi sonuna kadar depo etmekte, kiralananın tahliyesinde depozitonun akıbeti üzerine çıkan uyuşmazlıklarda tamamen çevrimiçi ortamda tarafları bağlayıcı olarak karar vermektedir. Sistemin sunduğu uyuşmazlık çözüm yöntemi rızaidir, taraflardan herhangi biri uyuşmazlığı mahkemeye götürmeyi tercih edebilir² ([Kaynak](#)). Bir örnek ile açıklamak gerekirse; kiracı kiralananı tahliye ettikten sonra 1000 TL’lik kira depozitosunun tamamını sistemden talep ettiğinde ancak kiraya veren 600 TL’lik kısmı kiralananandaki hasardan dolayı kesmek istediğinde sistem 400 TL’yi derhal kiracıya aktarmakta 600 TL’lik kısım için taraflardan beyan ve fotoğraf gibi delilleri yine çevrimiçi ortamda talep etmektedir. Uyuşmazlık üzerinde 28 gün içerisinde karar verilmekte ve buna göre bedel taraflara orantılı olarak aktarılmaktadır. Verilen karara karşı mahkemeler nezdinde itiraz edilmektedir. Depozito koruma hizmeti karar mekanizması olarak Türkiye’deki tüketici hakem heyetlerine benzemekte ancak kararın otomatik icrası noktasında farklılık arz etmektedir.

Benzer şekilde İngiltere’de finans hizmetlerinden kaynaklanan tüketici uyuşmazlıkları için de “Financial Ombudsman Service” (Finansal Ombudsman Hizmetleri) gündeme gelmektedir. Bu hizmet kapsamında bankacılık, sigortacılık gibi finans sektörünü ilgilendiren ve tüketicilere sunulan hizmetlerden kaynaklı uyuşmazlıklar çözümlenmektedir. Sistem buna katılım ve kararların bağlayıcılığı adına çok ilginç özellikler arz etmektedir: Buna göre tüketicinin şikayeti ile başlayacak uyuşmazlık çözüm yöntemine finansal şirketler katılmak zorundadır. Rıza yalnızca tüketici açısından aranmaktadır³ ([Kaynak](#)). Bunun yanında kurum bizzat finans sektöründe yer alan bankalar gibi şirketler tarafından finanse edilmektedir⁴ ([Kaynak](#)). Bir diğer yandan kurum kararları finansal hizmet sunan işletmeler için bağlayıcı, kararı kabul etmeyen tüketici için ise bağlayıcı değildir⁵ ([Kaynak](#)), tüketiciler mutlu olmadıkları kararları mahkemeye taşıyabilmektedirler. Son olarak kurum sadece hukuku değil, uyuşmazlığın gereklerini göz önüne alarak makul ve adil olduğunu düşündüğü kararları da verebilmektedir, bu kararlar sadece maddi değil, özür, kredi notunun iyileştirilmesi gibi edimleri de içerebilmektedir.

Benzer örneklerle AB ülkelerinde de rastlamak mümkündür: Almanya’da sadece havayolu hizmetlerinden kaynaklı uyuşmazlıkları inceleyecek bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi kurumu (*SÖP Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.*) kurulmuştur. Alman hukukuna göre havayolu şirketleri ya bu kuruma ya da bu kurum gibi yetkilendirilen bezer diğer kurumlara üye olmak ve bunlar nezdinde gerçekleştirilen uyuşmazlık çözüm

² Bakınız: <https://www.depositprotection.com/custodial-terms-and-conditions/>

³ Bakınız: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/part/XVI>

⁴ Bakınız: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/faqs/rules-powers-information-us/financial-ombudsman-service-funded>

⁵ Bakınız: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/make-decisions>

yöntemlerine katılmak zorundadır. Hollanda’da ise İngiltere ve Almanya örneklerinin aksine tek bir merkezde 50’den fazla sektörü kapsayacak şekilde bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi kurumu (“*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*”) kurulmuştur. Kurum nezdinde her bir sektöre uygulanabilir kurallar farklılık arz etmektedir, ancak ortak bir özellik olarak buna üye olan işletmeler bu kurum nezdinde gerçekleşen uyuşmazlık çözüm yöntemlerine katılmak ve çıkan sonuca katlanmak mecburiyetindedirler. Sistemin ilginç bir özelliği olarak eğer üye şirket karara uymaz ise karar bizzat kurumun bütçesi kullanılarak yerine getirilmektedir. Bir başka deyişle tüketicinin alacağına kavuşması için bir garanti fonu oluşturulmuştur.

Tüm bunların yanında getirilen uyuşmazlık çözüm yöntemlerine katılımın işletmeler açısından gönüllülük esasına tabi kılındığı sistemler de mevcuttur. Mesela Finlandiya’da katılım işletmeler açısından ihtiyaridir, verilen kararlar da bağlayıcı değildir, ancak işletmelerin yüksek oranda buna uydukları belirtilmektedir. Benzer şekilde Estonya’da da oluşturulan bir kurum (“*Tarbijavaidluste Komisjon*”) nezdinde işletilen sürece işletmelerin katılımı ihtiyaridir, ancak verilen kararlara uyulmaması durumunda işletme kara listeye alınmakta ve ifşa edilmektedir.

Avrupa devletlerindeki örnekler, alternatif uyuşmazlık yönteminin tüketiciler açısından ücretsiz olması noktasında benzerlikler içermektedir. Bunun yanında alternatif uyuşmazlık yöntemlerinin sunulduğu kurumların hizmetlerinden yararlanma noktasında işletmeler ve tüketiciler açısından farklı kuralların işletildiği görülmektedir. Sisteme katılım ve varılan sonucun bağlayıcılığı ve bunların tüketici ve işletmelere farklı şekilde uygulanması noktasında derin farklılıklar vardır. Uç bir örnek olarak İngiltere’deki Finansal Ombudsman Hizmetleri, finans sektörü tarafından finanse edilmekte, uyuşmazlık çözüm yöntemlerine katılımları zorunlu tutulmakta, bir yandan da verilen kararların tüketici lehine olması durumunda tarafları bağlayıcı; olmaması durumunda ise mahkeme yolunun açık tutulması öngörülmektedir. Kısaca bankalar ve finans kuruluşları, kendi fonladıkları hizmetler karşısında tüketici lehine açıkça güçsüz durumda bırakılmaktadır. Bir diğer yandan Finlandiya ve Estonya gibi ülkelerde sisteme katılım ve bağlayıcılık noktasında işletmeler yararına esnek bir politika oluşturulmuştur. Genel bir eğilim olarak uyuşmazlıklar konularına göre (finans, konut kirası gibi) farklı ve bu konularda özelleşmiş kurumların yetkilerine tabi kılınmaktadır.

Türkiye’de tüketici uyuşmazlıklarının çözümü çabaları gelişmiş hukuk sistemlerindeki örnekler ile kıyaslanırsa

7251 sayılı kanunun yürürlüğe girmesi ile Türkiye’de tüketici uyuşmazlıklarında alternatif çözüm yöntemine katılım hem tüketici hem de işletmeler açısından zorunlu tutulmuştur. Bu hizmetin ilk iki saatlik kısmının tüketici yararına Adalet Bakanlığınca karşılanacağı anlaşılmaktadır.

Türkiye’deki tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için düşünülen mevzuatın kapsamı sınırlıdır. Tüketici hakem heyetlerinde uzmanlaşma bulunmamaktadır. Mahkeme dışı uyuşmazlık çözüm yöntemlerine katılım ve çıkan sonucun bağlayıcılığı adına tüketici yararına bir ayrıma gidilmemiş, bu yönde ihtiyaç duyulan anayasal ve kanuni temeller atılmamıştır. Hakem heyeti kararları hem tüketici hem de işletme açısından bağlayıcıdır, arabuluculuk sürecine katılım her

ikisi için zorunlu olacaktır. Tüketicinin tecrübesizliği, avukata erişim zorluğu göz ardı edilmektedir. Diğer yandan tüm süreçler ağırlıklı olarak devlet tarafından finanse edilmektedir.

Sözleşmelerini ihlal etmeyi alışkanlık haline getiren işletmeler açısından tüketici uyuşmazlıklarının mahkemelerde ortalama 427 günde çözülmesi düşük faizli ticari kredidir. Bunun yanında işletmeler dosya yükünün fazlalığına göre avukatlar ile götürü usulü ücret üzerinden oldukça avantajlı şartlar ile anlaşmakta ya da avukat istihdam etmekte, dosya başına birim hukuk giderlerini tüketicilerin yararlanması mümkün olmayan düzeyde aşağı çekmektedirler. İşletmeler avukat ordularıyla tüketicilerin kazandığı çoğu hakem heyeti kararını mahkemeye itiraz yolu ile taşımakta, ivedilikle hakem heyeti kararının icrasının tedbiren durdurulmasını sağlayabilmektedir.

Tüm bunlar tüketicinin yargı yoluna başvurmaması, işletmelerin de tüketici uyuşmazlıklarını mahkeme dışında gidermemesi için oldukça makul gerekçelerdir. Mevcut arabuluculuk düzenlemesi tüketici uyuşmazlıklarının çözülememesinin altında yatan sebeplere nüfus etmemektedir. İşletmelerin uyuşmazlığın çözümünü ötelemek için tek yapması gereken arabuluculuk sürecinde sulh olmamaktadır. Bu durumda işletmeyi bekleyen etkin bir yargı yolu bulunmamaktadır, uyuşmazlık yine dosya yükü altında ezilen mahkemelerin önüne gidecektir.

Çözüm önerileri

Ticaret Bakanlığı istatistiklerine⁶ göre (Kaynak) 2019 yılında tüketici hakem heyetlerine iletilen 547,235 başvurunun, 267,003'ü perakende, 123,753'ü finansal hizmetler sektörüne aittir. En azından tüm başvurulardan aslan payını alan bu iki sektör açısından tüketici hakem heyetlerinde uzmanlaşmaya gidilebilir. Bu bağlamda Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliğinde yapılacak bir değişiklikle tüketici hakem heyetlerinin uzman dairelerine sadece bu konuda uzman memurlar görevlendirilebilir. Uzmanlaşma ile tüketici hakem heyetinin görev alanına dair parasal sınır artırılarak tüketici mahkemelerinin dosya yükü azaltılabilir.

Bunlarla birlikte İngiltere gibi gelişmiş hukuk sistemlerinde geçerli tüketiciler lehine pozitif ayrımcılık uygulamaları da düşünülmelidir. Bu bakımdan hakem heyeti ya da oluşturulacak başka alternatif uyuşmazlık yöntemi kurumlarının kararları işletmeler bakımından bağlayıcı, tüketiciler bakımından ihtiyari kılınabilir. Tüketicilerin bu hizmetlere ulaşması adına tıpkı tüketici hakem heyetlerinde an itibariyle geçerli olduğu gibi e-devlet üzerinden portal açılması suretiyle uyuşmazlıklar çevrimiçi yönetilebilir. Önerilerin hayata geçirilmesinde katlanılması gereken finansal yük ek vergi ve katkı payları ile işletmelere büyüklükleri nispetinde pay edilebilir.

Tüm bu öneriler “bir işletmenin tüketicisi ile uzlaşması kendisi adına ekonomik olarak avantajlı mıdır?” sorusuna olumlu yanıt vermek için türetilmiştir. Mevcut kanuni düzenleme ile dava şartı arabuluculuk işletmelerin bu soruya vereceği cevabı değiştirmemektedir. Mevcut arabuluculuk düzenlemesi olsa olsa işletmelere, uyuşmazlık davaya dönerse tüketicinin başına gelecekler hakkında onu bilgilendirme ve daha az bir miktara ikna etme imkânı sağlayacaktır.

⁶ Bakınız: <https://tuketici.ticaret.gov.tr/yayinlar/istatistikler>