

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MEDENÎ USÛL HUKUKU ESASLARI
ÇERÇEVESİNDE TÜKETİCİ
UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜMÜNDE
TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ

Makbule Serra KORKUT
2501151199

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Mert NAMLI

İSTANBUL - 2018



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı : MAKBULE SERRS KORKUT Numarası : 2501151199
Anabilim Dalı / Anasanat Dalı / Programı : ÖZEL HUKUK Danışmanı : DR.ÖĞR.ÜYESİ. MERT NAMLI
Tez Savunma Tarihi : 27.08.2018 Saati : 14:00
Tez Başlığı : MEDENİ USÛL HUKUKU ESASLARI ÇERÇEVESİNDE TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜMÜNDE TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 36. Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin **KABULÜNE** OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF.DR.MURAT ATALI		Kabul
2- DR.ÖĞR.ÜYESİ. MERT NAMLI		Kabul
3- DR.ÖĞR.ÜYESİ. MESUT SERDAR ÇEKİN		Kabul

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1 -DR.ÖĞR.ÜYESİ. BİRCE ARSLANDOĞAN		
2- DR.ÖĞR.ÜYESİ. KORAY DEMİR		

ÖZ

MEDENÎ USÛL HUKUKU ESASLARI ÇERÇEVESİNDE TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜMÜNDE TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ

Makbule Serra KORKUT

Tüketiciler, yani J.F. Kennedy’in 1962 yılında meşhur bildirisinde ifade ettiği üzere “*hepimiz*”, modern dünyanın durmaksızın büyüyen rekabetçi pazar anlayışına karşı gerek uluslararası gerek ulusal düzenlemelerle korunması gereken bir topluluğu oluşturmaktadır. Bu nedenle bu çalışmada öncelikle, tüketici haklarının doğuşu ve öneminden başlanarak, göstermiş olduğu gelişime ve günümüzde tüketici hakları konusunda gerçekleştirilen yasal çalışmalara yer verilmiştir. Bu çalışmaların Türk Hukuku’na yansımalarından biri olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un kapsamı ve bu kanun kapsamında ortaya çıkan tüketici uyuşmazlıklarının sınırları tespit edilmeye çalışılmıştır.

Akabinde, Türk Hukuku’nda tüketiciyi koruma çalışmaları kapsamında ortaya çıkan ve tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde görevli tüketici hakem heyetlerinin kuruluşu ve başka hukuk sistemlerinde eş bir kurumun var olup olmadığı ele alınmıştır. Tezin kilometre taşını oluşturan tüketici hakem heyetlerinin hukuksal niteliği, doktrinde yer alan tüm görüşler çerçevesinde tartışılmış, kurumun niteliğinin tespitinin önemine ve gerekliliğine özellikle vurgu yapılmıştır. Tüketici hakem heyetlerinin görev ve yetki alanı, başvuru usûlü ve yapısını oluşturan üyeler ise ayrı ayrı başlıklar altında incelenmiştir.

Son olarak, tüketici hakem heyetlerinin inceleme usûlü, medeni usûl hukuku bilgileri altında ele alınmaya gayret edilmiş, tüketici hakem heyetlerinin inceleme sonunda alabileceği kararlara, bu kararların hukuksal niteliği ve doğuracağı etkiye, kararların icraya konulması ve tüketici hakem heyetlerinin vermiş oldukları kararlara karşı başvurulabilecek yollara bu tez kapsamında yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: tüketici, müteşebbis, tüketici hakları, tüketici uyuşmazlıkları, tüketici hakem heyeti, mecburi tahkim, tüketici mahkemesi

ABSTRACT
CONSUMER ARBITRATION COMMITTEE FOR RESOLUTIONS OF THE
CONSUMER DISPUTES IN THE FRAMEWORK OF THE CIVIL
PROCEDURE LAW

Makbule Serra KORKUT

Consumers, the definition by the as J. F. Kennedy noted in his famous declaration in 1962, “*all of us*”, constitutes a community that needs to be protected both internally and nationally against the ever-growing competitive market of the modern world. Hence, in this study, starting from the birth and importance of the consumer rights, the development in the consumer rights and the legal works these are applied today, were included. The scope of Consumer Protection Act no. 6502, which is one of the reflections of these studies to the Turkish Law, and the limits of consumer disputes under this act have been determined.

Subsequently, the establishment of the consumer arbitration committee, which is emerging with the consumer protection studies in Turkish law, and the existence of similar institution in other legal systems, is discussed. The legal nature of the committees, which constitute a turning point of the thesis, has been discussed within the framework of all opinions in the doctrine, the importance and necessity of this matter is particularly emphasized. The jurisdiction and venue of the committee, application procedure and members of the committee is examined in individual titles.

In the end, the procedure of the consumer arbitration committees have been tried to dealt with under the civil procedure law rules, and the decisions taken by consumer arbitration committees, legal nature of these decisions and the impact, execution of the decisions and the remedies against these decisions included in this thesis.

Keywords: consumer, entrepreneur, consumer rights, consumer disputes, consumer arbitration committee, mandatory arbitration, consumer court.

ÖNSÖZ

Akademik hayatınız boyunca sizi takip edecek ve isminizle birlikte anılacak bir çalışma ortaya koymak elbette ki bu uzun ve meşakkatli yolun başında olan biri için oldukça zordur. Bu engebesi bol lakin hep hatırlanacak uzun bir ders niteliğindeki yolda bana eşlik eden ve takıldığım her an elimden tutarak bana rehberlik edenlere teşekkür etme gereği hissediyorum.

Öncelikle, çok kıymetli hocam Prof. Dr. Murat Atalı'ya, akademik hayatımla ilgili endişeye kapıldığım anlarda benden öğütlerini esirgemediği ve tezimi okuyarak çok değerli görüşlerini benimle paylaştığı için müteşekkirim.

Tez danışmanım ve değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Mert Namlı'ya, sorunlarımı sabırla dinlediği, sorduğu sorularla beni düşünmeye yönelterek ufkumu genişlettiği ve en önemlisi asistanlığa başladığım ilk andan itibaren bana olan inancı için ne kadar teşekkür etsem az kalacaktır.

Değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Birce Arslandoğan'a, manevi desteğini üzerimden hiç eksik etmediği ve tezimi bir danışman titizliğiyle inceleyerek bana yardımcı olduğu için çok teşekkür ederim. Gerek tez sürecinde tezimle ilgili vermiş olduğu tavsiyelerden, gerekse tez haricindeki hayat tavsiyelerinden akademik hayatımın sonuna kadar yararlanacağım.

Tez jürimde bulunma nezaketini gösteren sayın hocam Dr. Öğr. Üyesi Mesut Serdar Çekin'e de ayrıca teşekkür ederim.

Bu yorucu süreçte işimi kolaylaştıran ve her zaman yanımda olduğunu hissettiren bazı insanlar var ki, onlara şükranlarımı iletmeyi bir borç bilmekteyim. Yüksek lisans ders döneminden beri yanımda olan, desteğini her zaman hissettiğim değerli kürsü arkadaşım Arş. Gör. Mikail Bora Kaplan'a, bana tezin şekli düzenlemelerinde yardımcı olmak adına üşenmeden bilgilendirme videoları hazırlayan, kaynak araştırmalarımda yardımcı olan Arş. Gör. Esra Dursun'a, tâ Kanada'dan mensubu olduğu üniversitenin kaynaklarını bana açan, psikolojik desteğiyle modumun ve çalışma isteğimin devamlı yüksek kalmasını sağlayan çok sevgili Dr. Öğr. Üyesi Özlem Çankaya'ya ve İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi ile Türk- Alman Üniversitesi Hukuk Fakültesi'nde benimle mesai paylaşan tüm hocalarıma ve kürsü arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Arkadaşlarınız seçtiğiniz ailenizdir derler. Ayça ankaya ve Arş. Gör. Dilara Dönmezkuş, beni bulduğunuz ve benim seçilmiş ailem olduğunuz için ne kadar şanslı olduğumu anlatamam. Her zaman ve her koşulda yanımda olduğunuz için size minnettarım.

Ve son olarak, sevgili ailem. Canım anneciğime, canım babacığıma ve canım kardeşime eğitim hayatım boyunca gösterdikleri sonsuz destek ve sabır için müteşekkirim.

MAKBULE SERRA KORKUT

İSTANBUL, 2018

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÖNSÖZ	v
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
GİRİŞ.....	1

Birinci Bölüm

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI VE 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINA GİREN UYUŞMAZLIKLARIN TESPİTİ

I. TÜKETİCİNİN KORUNMASI İHTİYACININ ALTINDA YATAN SEBEPLER.....	3
A. SATICI/SAĞLAYICI İLE ARASINDAKİ HUKUKİ İLİŞKİDE TÜKETİCİNİN YERİ	4
B. SOSYAL DEVLET İLKESİ VE İNSAN HAKLARI GEREĞİ TÜKETİCİNİN KORUNMASI.....	8
II. TÜKETİCİ HAKLARININ DOĞUŞU VE TÜKETİCİ HUKUKUNA GİRİŞ.....	10
III. MODERN HUKUK SİSTEMLERİNDE TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI.....	12
A. ANGLO-SAKSON VE AB HUKUKLARI'NDA TÜKETİCİ HAKLARININ GELİŞİMİ.....	12
B. TÜRK HUKUKU'NDA TÜKETİCİ HAKLARININ GELİŞİMİ	16
IV. 6502 SAYILI KANUN KAPSAMINDA TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI.....	20
A. GENEL OLARAK	20
1. 6502 Sayılı TKHK'nın Konu İtibariyle Sınırları	20
2. 6502 Sayılı TKHK'nın Taraf İtibariyle Sınırları	22
a. Tüketici	22
b. Müteşebbis	28
B. TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ TESPİT EDİLMESİ VE UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ İÇİN BAŞVURULACAK YOLLAR.....	32

1. Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı (TKHK'nın Maddi Anlamda Sınırları).....	32
2. TKHK'da Yer Alan Tüketici Uyuşmazlıklarının Sınırlarının Belirlenmesi	38
3. TKHK'da Yer Alan Kurumlar ve Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları 40	
a. Reklam Kurulu	41
b. Tüketici Konseyi.....	42
c. Reklam Konseyi	43
d. Tüketici Hakem Heyetleri.....	43
e. Tüketici Mahkemeleri	44
(1). Tüketici Mahkemelerinin Kuruluşu	44
(2). Tüketici Mahkemelerinin Görevleri ve Yargılama Usûlü.....	45

İkinci Bölüm

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜMÜNDE TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ

I. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN KURULUŞU.....	50
A. TÜRK HUKUKU'NDA TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN KURULUŞU	50
B. MUKAYESELİ HUKUKTA TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BENZER KURUMLAR	52
1. Mahkeme Dışı (Out-of- Court) Çözümler Sunan Kurumlar Bakımından	53
a. Tüketici Ombudsmanı	53
b. Tahkim ve Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları.....	54
c. Bir Örnek Olarak İsveç Hukuku'nda ARN	55
2. Mahkeme ve Benzeri Çözümler Sunan Kurumlar Bakımından.....	56
II. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ.....	57
A. GENEL OLARAK	57
B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN HUKUKİ NİTELİĞİNE DAİR GÖRÜŞLER.....	58
1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Mahkeme Niteliği.....	58
2. Tüketici Hakem Heyetlerinin İdare Teşkilatı İçerisinde Yer Alan Zorunlu İdari Başvuru Yolu Olduğuna Dair Görüşler.....	63

3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Tahkim Niteliğine İlişkin Görüşler	66
a. İhtiyari Tahkim - Mecburi Tahkim Ayırımı.....	66
b. Tüketici Hakem Heyetlerinin Medeni Usûl Hukuku Bakımından Tahkim Müessesesi İçerisindeki Yeri İlişkin Görüşler	68
(1). Tüketici Hakem Heyetlerinin Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olduğunu Reddeden Görüş.....	69
(2). Tüketici Hakem Heyetlerinin Alternatif Çözüm Yolu Olarak Mecburi Tahkim Olduğuna Yönelik Görüş.....	71
4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Tahkim Dışı Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olduğuna İlişkin Görüşler.....	71
5. Tüketici Hakem Heyetlerinin Sui Generis veya Karma Nitelikli Bir Kurum Olduğuna İlişkin Görüşler.....	73
6. Kanaatimiz	74
III. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREVİ VE YETKİSİ.....	79
A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV ALANI.....	79
1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanının Belirlenmesi.....	80
a. Uyuşmazlığın Miktarı veya Değeri Bakımından Sınırları	81
(1). Genel Olarak	81
(2). Belirsiz Alacak Başvuruları Bakımından.....	84
(3). Karşı Dava Sorunu	88
b. Uyuşmazlığın Türü Bakımından Sınırları.....	89
(1). Genel Olarak	89
(2). İtirazın İptali Bakımından	90
(3). Maddi- Manevi Tazminat Talepleri Bakımından.....	96
(4). Diğer Uyuşmazlık Türleri Bakımından.....	97
2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görevine İlişkin Kuralların Niteliği ve Uygulanması	100
B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE YETKİ KURALLARI VE SINIRLARI	101
1. Yetkili Tüketici Hakem Heyetinin Belirlenmesi.....	101
2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetkisine İlişkin Kuralların Niteliği.....	105

C. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV VE YETKİSİNE İLİŞKİN SORUNLAR.....	106
IV. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YAPISI VE BAŞVURU USÛLÜ.	108
A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN YAPISI.....	108
1. Tüketici Hakem Heyetini Oluşturan Üyeler	109
a. Üyelerin Seçilmesi	109
b. Tüketici Örgütü Temsilcisinin Tespiti	111
c. Üyelerde Bulunması Zorunlu Nitelikler.....	113
2. Raportör.....	114
3. Huzur Hakkı ve Ücreti	115
4. Tüketici Hakem Heyetinin Yapısından Kaynaklanan Sorunlar	116
B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURU USÛLÜ.....	118
1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İçin Gerekli Önkoşullar	118
a. Başvuruda Bulunacak Taraflar.....	118
b. Başvuru Şartları	121
2. Başvuru Şekli	122
a. Başvuru Dilekçesi	122
b. Başvurunun Yapılması.....	124
3. Başvuru Yapılmasının Maddi Hukuk ve Usûl Hukuku Bakımından Doğuracağı Sonuçlar.....	126
a. Başvurunun Maddi Hukuk Bakımından Doğuracağı Sonuçlar.....	126
b. Başvurunun Usûl Hukuku Bakımından Doğuracağı Sonuçlar	128

Üçüncü Bölüm
TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE İNCELEME VE VERİLEN
KARARLARA KARŞI BAŞVURULABİLECEK HUKUKİ ÇARELER

I. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN İNCELEME USÛLÜ VE BU AŞAMADA KARŞILAŞILAN SORUNLAR.....	130
A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE İNCELEME USÛLÜ	130
1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Toplantı Usûlü.....	130
2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Uyuşmazlık İnceleme Şekli.....	131

a. Başvuru Dosyası Üzerinden Yapılan İnceleme.....	131
b. Cevap Hakkı ve Tarafların Dinlenmesi	133
c. Başvuruların Birleştirilmesi	135
B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE İSPAT KURALLARI VE	
DELİLLER	137
1. HMK'nın İspat ve Delillere İlişkin Kurallarının Tüketici Hakem Heyetlerinde Uygulanırlığı	137
2. Bilgi ve Belge İsteme Yetkisi	138
3. İncelemede Kullanılacak İspat Araçları	141
a. Kesin Deliller Bakımından.....	141
b. Takdiri Deliller Bakımından	143
II. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN KARARI VE İCRASI.....	149
A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN VEREBİLECEĞİ KARARLAR.....	149
1. Tüketici Hakem Heyetinin Karar Alma Süreci	149
2. Tüketici Hakem Heyeti Kararları.....	152
a. Genel Olarak	152
b. Tüketici Hakem Heyetince Verilen Karar Türleri	153
c. Delil Niteliğinde Karar Verilememesi	154
d. Yargılama Giderlerine Karar Verilmesi.....	155
e. Vekâlet Ücreti Sorunu.....	158
3. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Kesin Hüküm Niteliği	160
a. Kesin Hüküm Kavramı	161
b. Tüketici Hakem Heyeti Kararları Bakımından Değerlendirilmesi	163
4. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Hukuki Niteliği	166
a. İlâm- İlâm Niteliğinde Belge Ayrımı	167
b. Tüketici Hakem Heyeti Kararları Bakımından Değerlendirilmesi	169
B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARLARININ İCRASI	172
1. Kararın Taraflara Tebliği	172
2. İlâmlı İcra Yoluna Başvurulabilmesi	173
3. İcranın Durdurulması	175

III. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARLARINA KARŞI BAŞVURU YOLLARI.....	178
A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARLARINA KARŞI İTİRAZ	178
1. Tüketici Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleri Arasındaki İlişki ve İtirazın Hukuki Niteliği Hakkında Tartışmalar.....	178
a. Tüketici Mahkemeleri ile Tüketici Hakem Heyetleri Arasındaki İlişki...	178
b. İtirazın Hukuki Niteliği.....	178
(1). Dava Olduğu Görüşü.....	181
(2). Kanun Yolu Olduğu Görüşü	182
(3). Kanaatimiz	183
2. İtirazın Yapılacağı Görevli ve Yetkili Mahkemenin Belirlenmesi	185
3. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Usûlü	186
a. İtiraz İncelemesi	186
b. İtiraz Üzerine Verilecek Kararlar.....	190
(1). Onama - Dosya Üzerinden Değiştirerek ve Düzelterek Onama Kararı	190
(2). İptal Kararı	192
(3). İtiraz Üzerine Verilen Kararın Kesinliği	193
B. İTİRAZ YARGILAMASINDA YARGILAMA GİDERLERİ VE VEKÂLET ÜCRETİ.....	194
C. BAŞVURULABİLECEK DİĞER YOLLAR.....	197
1. Kanun Yararına Temyiz.....	197
2. Yargılamanın Yenilenmesi.....	198
3. İzne Bağlı Temyiz.....	199
SONUÇ	201
BİBLİYOGRAFYA	207

KISALTMALAR LİSTESİ

AAÜT	: Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi
AB	: Avrupa Birliği
ABD.	: Ankara Barosu Dergisi
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ADR	: Alternative Dispute Resolutions
a.e.	: aynı eser
AET	: Avrupa Ekonomi Topluluğu
a.g.e.	: adı geçen eser
a.g.m.	: adı geçen makale
ÂİHM	: Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi
ÂİHS	: Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi
ARN	: Allmänna reklamationsnämnden
Art.	: Artikel
Aş.	: Aşağı
AÜHFD	: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
AY	: Anayasa
AYM	: Anayasa Mahkemesi
b.	: bent
BAM	: Bölge Adliye Mahkemesi
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
BGH	: Bundesgerichtshof
BGB	: Bürgerliches Gesetzbuch

BM	: Birleşmiş Milletler
Bkz.	: Bakınız
bkz.	: bakınız
C.	: Cilt
c.	: cümle
Çev.	: Çeviren
dn.	: dipnot
E.	: Esas
Ed.	: Editör
EU	: European Union
EEC	: European Economic Community
f.	: fıkra
GİŞ	: Genel işlem şartları
GTB	: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
HD.	: Hukuk Dairesi
HFD	: Hukuk Fakültesi Dergisi
HGK.	: Hukuk Genel Kurulu
HMK	: 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu
HSK	: Hâkimler ve Savcılar Kurulu
HUMK	: 1086 sayılı Hukuk Usûlü Muhakemeleri Kanunu
İBD.	: İstanbul Barosu Dergisi
İİBF	: İktisadi İdari Bilimler Fakültesi
İİK	: 2004 sayılı İcra İflâs Kanunu
İÜHFİM	: İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası

K.	: Karar
Karş.	: Karşılaştırınız
m.	: madde
MİHBİR	: Medeni Usûl ve İcra İflâs Hukukçuları Birliği
MİHDER	: Medeni Usûl ve İcra-İflâs Hukuku Dergisi
MTK	: Milletlerarası Tahkim Kanunu
N.	: Number
OJ.	: Offical Journal
pp.	: page
pr.	: Paragraf
RG	: Resmi Gazete
S.	: Sayı
s.	: sayfa
SBE.	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
SBFD.	: Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi
T.	: Tarih
TAAD.	: Türkiye Adalet Akademisi Dergisi
TebK.	: 7201 sayılı Tebligat Kanunu
TBB	: Türkiye Barolar Birliği
TBK	: 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TCK	: 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu
TFF	: Türkiye Futbol Federasyonu

THH	: Tüketici Hakem Heyeti
TKHK	: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	: 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu
TTK	: 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu
TÜBİS	: Tüketici Bilgi Sistemi
t.y.	: tarihi yok
UN	: United Nations
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
Vol.	: Volume
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve devamı
v.d.	: ve diğerleri
Y.	: Yargıtay
Yön.	: Yönetmelik
Yuk.	: Yukarı
yy.	: yüzyıl
ZPO	: Zivilprozessordnung

GİRİŞ

Tüketici hakem heyetleri, Türk Hukuku'nda tüketici hukuku üzerine gerçekleştirilen çalışmaların sonucunda ortaya çıkmış ve 1995 yılında hukuk dünyamızdaki yerini almıştır. Kurumun özgünlüğü sebebiyle doktrin, kurulduğu ilk günden bugüne tüketici hakem heyetlerini nitelendirmekte ve Türk hukuk sistemi içerisindeki yerini belirlemekte zorlanmıştır. Tüketici hakem heyetlerinin niteliğinin belirlenmesinde yaşanan bu zorluk, hakem heyetlerinin yapmakta olduğu faaliyetin tartışmalı hale gelmesine sebep olmuştur.

Tüketici hakem heyetlerinin hukuksal niteliği üzerine yapılan tartışmalar günümüzde de devam etmektedir. Lakin, uyuşmazlık çözmekle görevli bir kurumun faaliyetlerinin hukuka uygun şekilde yürütülmesinin ancak usûl hukuku kurallarına riayet edilmesi ile mümkün olacağından şüphe yoktur. Bu sebeple, tüketici hakem heyetlerine başvurularda, taraf ve başvuru ehliyetlerinin doğru tespiti ile talep sonucunun ve başvuru türünün iyi ayırt edilmesi zorunludur. Tüketici hakem heyetlerinde yapılacak incelemenin, usûl hukukuna ilişkin kurallara ve usûl hukukunun temel ilkelerine göre yapılması, kararların hukuka uygun ve gerekçeli olarak kaleme alınması, inceleme bittikten sonra taraflara kararın denetimini talep hakkı tanınması bu çerçevede ayrıca önem arz etmektedir.

Sayılan nedenlerle, “*Medenî Usûl Hukuku Esasları Çerçevesinde Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümünde Tüketici Hakem Heyetleri*” adlı bu çalışmamızın birinci bölümünde, genel olarak tüketici haklarının doğuşundan bahsedilmiş, hemen ardından, tüketicinin korunmasına ilişkin ana kaynağımız olan 6502 sayılı TKHK’nın düzenlemeleri incelenmiştir. TKHK’nın taraf ve konu bakımından sınırlarından bahsedilirken, tüketici uyuşmazlığının taraflarını teşkil eden tüketici ve müteşebbis tanımlarına kimlerin dâhil olduğu belirtilmeye çalışılmış, bu kişilerin önlerine çıkan uyuşmazlıklar bakımından TKHK’da gösterilen kurumlardan hangilerine başvurulabileceğine de kısaca değinilmiştir. TKHK’nun maddi bakımdan sınırlarında ise, tüketici uyuşmazlığı kavramına nelerin dâhil olduğu açıklanmıştır.

Çalışmamızın ikinci bölümünde ise, tüketici hakem heyetlerinin kuruluş amaçlarından bahsedilmiş ve kurumun benzer kurumlarla mukayesesi yapılmaya çalışılmıştır. Ardından tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği hakkındaki yargı kararları ve doktrinde süregelen tartışmalara değinilerek, bu tartışmaların ışığında tüketici hakem heyetlerinin yapısına ve başvuru usûlüne yer verilmiştir.

Nihayet üçüncü bölümde, tüketici hakem heyetlerinin yapmakta olduğu incelemenin kapsamı ve sınırları doktrindeki tartışmalar çerçevesinde açıklanmaya çalışılmıştır. Tüketici hakem heyeti kararlarının ve kararlara karşı denetim mekanizması olarak öngörülen itiraz prosedürünün hukuki niteliğine ilişkin doktrindeki çeşitli görüşlere çalışmamız kapsamında yer verilmiştir. Ayrıca, tüketici mahkemeleri tarafından gerçekleştirilen itiraz incelemesinin usûlü, bu itiraz üzerine verilen mahkeme kararının niteliğinin ne olduğu ve hakem heyeti kararlarına karşı başkaca denetim yollarına gidilebilme olanağı bulunup bulunmadığı sorularına cevap aranmıştır.

Birinci Bölüm

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI VE

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA

KANUN KAPSAMINA GİREN UYUŞMAZLIKLARIN TESPİTİ

I. TÜKETİCİNİN KORUNMASI İHTİYACININ ALTINDA

YATAN SEBEPLER

Tüketici sıfatına sahip olan bireylerin, üretim-tüketim ilişkisi içerisinde savunmasız olan tarafta bulunduğu kabul edilir¹. Özellikle son yıllarda müteşebbislerin reklam ve pazarlama stratejilerinin de katkısı ile tüketim oldukça artmıştır². Tüketicinin korunması kavramı da, tüketicinin tüketim faaliyeti sonucunda oluşabilecek zararını en aza indirme gayesinin bir sonucudur³.

Özellikle serbest piyasa düzeninin hâkim olduğu ekonomik sistemlerde tüketici sorunları ve buna bağlı olarak tüketicinin korunması ihtiyacı daha büyük bir önem arz eder⁴. Ekonomik gelişmişliğin yüksek olduğu ülkelerde, tüketim

¹ Yeşim M. Atamer, “Tüketici Hukukunun Gelişimi: Dünü, Bugünü ve Yarını”, **Tüketicilerin Korunması Semineri 2-4 Kasım**, Ed.: Ebru Ceylan, Ankara, Türkiye Adalet Akademisi Yayınları, 2007, s. 21 vd. (Gelişimi); Şebnem Akipek, **Türk ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi**, Ankara, Seçkin Yayınevi, 1999, s. 63 vd (Kredi).; Yıldırım Kılık, **Tüketicinin Korunması Pazarlamacı Karşısında Tüketici**, İstanbul, Apraz Matbaacılık, t.y., s. 26. (Pazarlamacı); İ. Yılmaz Aslan, **6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, 5. Baskı, İstanbul, Ekin Yayınevi, 2015., s. 2. (Tüketici Hukuku); İlhan Kara, **Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, Ankara, Engin Yayınevi, 2015, s. 68.; Murat Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2015, s. 20 vd. (Tüketici Dersleri); Yahya Deryal, Yakup Korkmaz, **Tüketici Hukuku Ders Kitabı**, Ankara, Adalet Yayınları, 2015, s. 4 vd.; Betül Tiryaki, **Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2007, s. 26 vd.; Mesut Serdar Çekin, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmelere Dair Düzenlemelerin AB Hukukuyla Uyumluluğu, Uygulamada Yaşanan Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri” **Bahçeşehir Üniversitesi HFD**, C. 13, S.161-162, Ocak-Şubat 2018, s. 38.

² Reha Poroy, “Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları”, **Ord. Prof. Dr. Halil Arslanlı Anısına Armağan**, İstanbul Üniversitesi Yayınları, 1978, s. 516.; Yeşim M. Atamer, “Devletler Özel Hukuku’nda Tüketicinin Korunması”, **İÜHFİM**, C. LV, S.1-2, 1996, s. 422. (Devletler); Akipek, **Kredi**, s. 67.; Atamer, **Gelişimi**, s. 25.

³ Atamer’e göre, Borçlar hukukunun tüketiciyi korumada yetersiz kalması bu hukuk dalının gelişiminin başlıca sebebidir; Atamer, **Gelişimi**, s. 21.; Akipek, **Kredi**, s. 67.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 20.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 29 vd. ; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 27.

⁴ Çağlar Özel, “Hukuksal Açıdan Tüketicinin Korunması ve Tüketicinin Koruma Gerekliliğine İlişkin Bir Değerlendirme”, **Tüketici Yazıları (I)**, Hacettepe Üniversitesi TüPADEM, Ed.: Prof.

kaynaklarının bolluğu ve alış gücünün daha yüksek olması, piyasa rekabetini arttırmakta ve bu da tüketici sorunlarına yol açmaktadır⁵. Ülkemizde de 1980’li yıllarda serbest piyasa düzeninin kabul edilmesi ile piyasada rekabet ortamının oluşmaya başlaması, üretici merkezli ekonomi anlayışından tüketici odaklı ekonomi anlayışına geçişi gerektirmiştir⁶.

A. SATICI/SAĞLAYICI İLE ARASINDAKİ HUKUKİ İLİŞKİDE TÜKETİCİNİN YERİ

Asıl olarak “sözleşme” kavramı, liberal düşüncenin hakim olmaya başladığı dönemlerde ülkelerin politik tercihlerinin bir uzantısı olarak hukuksal ve ekonomik alanda eşitliği simgelemektedir. Serbest piyasa ekonomisinin etkisiyle sözleşmenin taraflarının eşit konumda olduğu ve kendi çıkarlarını kendilerinin koruyabilecekleri kabul edilmekteydi⁷. Bu nedenle taraflar arasında hakkaniyet ilkesi ikinci planda kalmakta, sözleşmenin maddi içeriğinden çok, sözleşmenin kuruluş biçimi yani şekli önem taşımaktaydı⁸. Ancak ilerleyen zamanlarda tarafların her koşulda eşit olamayacağı gerçeği anlaşıldığından ve toplumsal gelişmelerin etkisiyle sosyal devlet ilkesinin baskın çıkması sonucu bu şekli yaklaşım yerini taraflar arasında

Dr. Müberra Babaoğlu-Doç. Dr. Arzu Şener, Ankara, H.Ü. Hastaneleri Basımevi, 2007, s. 20 vd.; Poroy, **a.g.m.**, s. 515.

⁵ Kılış, **Pazarlamacı**, s.22; Yazar bu duruma ‘*tüketicinin istismarı*’ adını vermektedir.

⁶ Engin Başaran, “Tüketici Türkiye’de Korunamıyor”, **Refah Artışı ve İktisadi Kalkınmanın Temeli Tüketicinin ve Rekabetin Korunması-15 Mart 2014 Dünya Tüketiciler Günü Panel Tebliği**, İstanbul, TÜRDER Yayınları, 2014, s. 32.; Piyasa rekabetinin tüketici açısından avantajları ve dezavantajları vardır. En büyük avantajı, üreticilerin tüketiciler için en iyi nitelikte ve nicelik olarak fazla ürünü üretebilmek için yarışması ve ürünü alan tüketiciye birçok seçenek sunmasıdır.; Sima Nart, “Tüketici Haklarının Pazar Ortamındaki Fonksiyonelliği, Hak Arama Davranışı ve Bilgi, Bilinç, Tutum İlişkisi”, **Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, S. 10, 2008, s. 4 vd.

⁷ Yeşim M. Atamer, **Sözleşme Özgürlüğünün Sınırlandırılması Sorunu Çerçevesinde Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi**, İstanbul, Beta Yayınevi, 2001, s.14 vd ve özellikle s. 20. (Genel İşlem)

⁸ Atamer, **Genel İşlem**, s. 16.; 19.yy. başında şekillenen katı liberal ekonomik sistemin ülkelerin kanunlaşma hareketlerine de yansması sonucunda sözleşme özgürlüğü ilkesi mutlak biçimi ile algılanmış ve bu nedenle sözleşmeye müdahale minimum düzeyde tutulmaya çalışılmıştır. Atamer, **Genel İşlem**, s. 17 vd.

dengenin kurulması ihtiyacına bırakmıştır⁹. Gerçekten de, iki ya da çok taraflı hukuki ilişkilerde, hakkaniyetin sağlanması açısından taraflar arasında bir menfaat dengesi kurulması amaçlanmıştır¹⁰. Tüketici hukuku açısından bakıldığında, tüketici satın aldığı her malın maliyetini, piyasadaki değerini, olması gereken kalite ölçüsünü ve diğer mallar ile arasındaki farkı çoğu zaman bilememekte, bu nedenle tüketicinin, malı piyasaya süren karşısında eli daha zayıf kalmaktadır¹¹. Bu sebeptendir ki, tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasındaki hukuki ilişkide *hakkaniyet temelli bir dengenin* kurulması önem arz etmektedir¹².

Borçlar hukukunda en temel ilke olan sözleşme serbestisinin, tüketici sözleşmeleri bakımından da kural olarak varlığı kabul edilir¹³. Türk Borçlar Hukuku'ndaki genel kabule göre, sözleşme serbestisinin iki görünümü vardır. Birinci görünümü, kiminle sözleşme yapacağına karar verme özgürlüğü, diğer görünümü ise sözleşmenin içeriğini ve ihtiva edeceği hükümlerini belirleme özgürlüğüdür¹⁴. Ancak burada şunu söylemek gerekir ki, tüketicinin, işlemi yapacağı satıcı/sağlayıcıyı seçme özgürlüğü bulunurken, sözleşme kurulduğu sırada sözleşme hükümlerine

⁹ Atamer, **Genel İşlem**, s. 20 vd.; 20.yy ile birlikte ise sözleşmeye müdahale edilmesinin önü açılmıştır. Bu konuda tüm tarihsel gelişmeler için bkz. Atamer, **Genel İşlem**, s. 21 vd. ; Sosyal devlet ilkesi ile ilişkisi için bkz. Birinci Bölüm, I, B.

¹⁰ Sözleşme özgürlüğü çerçevesinde bkz.: Fikret Eren, **6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununa Göre Hazırlanmış Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, 22. baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2017, s.17 vd. (Genel); M. Kemal Oğuzman, Turgut Öz, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, C.I, Gözden Geçirilmiş 16.bası, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2018, s. 23 vd.; Örneğin, TBK' nın 28. maddesinde, sözleşme hukukunda bir tarafın kendisinden zayıf konumda olan diğer tarafı sömürmesi yani gabinin önüne geçilmesi öngörülmüştür. Sözleşme hukukunda zayıf tarafın korunması önem arz etmektedir.; Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s. 134 vd.

¹¹ Atamer, **Genel İşlem**, s. 54 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 4 vd.; Ömer Adil Atasoy, Mustafa Taşkın, Hakan Acar, **Tüketiciyi Koruma Hukuku (İlgili Mevzuat ve Yargıtay Kararları)**, Ankara, Yargı Yayınevi, s. 13; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 26 vd.

¹² Poroy, **a.g.m.**, s. 515.; Söz konusu bu hakkaniyetin sadece tüketici yönünden değil, satıcı/sağlayıcı yönünden de sağlanması gerektiğine ve ancak bu şekilde menfaat dengesinin adil bir şekilde sağlanabileceğine ilişkin bkz. Çekin, **a.g.m.**, s. 38.; Nitekim yazar, mesafeli sözleşmeler bağlamında yapmış olduğu mukayeseli hukuk incelemesinin neticesinde, AB hukukundaki düzenlemelerin tüketiciden ziyade satıcıyı koruyucu olduğu ve gerektiğinde menfaat dengesinin sağlandığı sonucuna ulaşmıştır. Çekin, **a.e.**, s. 57.

¹³ Eren, **Genel**, s.18.; Ahmet M. Kılıçoğlu, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, Yeni Türk Borçlar Kanunu'na Göre Genişletilmiş 21. bası, Ankara, Turhan Kitabevi, 2017, s. 109.; Aydın Zevkliler, "Türkiye'de Tüketici Sorunlarının Özel Bir Yasa ile Düzenlenmesi", **Türk - İsviçre Hukuk Günleri Banka ve Tüketici Hukuku Sorunları Sempozyumu**, 2010, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, s. 7. (Özel Yasa); Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 33.

¹⁴ Eren, **Genel**, s.18.; Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s. 23, pr. 81, dn. 91.; Kılıçoğlu, **a.g.e.**, s. 109.

müdahalesinden söz etmek oldukça zordur¹⁵. Bu nedenle, tüketici çoğunlukla aradaki hukuki ilişkide karanlıkta kalan taraftır. Bu durumu yaratan en önemli sebeplerin başında ise genel işlem şartları ile donatılmış sözleşmelerin tüketiciye dayatılması gelir¹⁶. Genel işlem şartlı sözleşmeler, satıcı tarafından önceden hazırlanarak tüketiciye sunulan, tüketiciye sözleşme hükümleri üzerinde pazarlık yapma şansı tanımayan, tüketiciyi sözleşmeyi kurma ya da tamamen çekilme arasında seçime zorlayan hükümler bütünüdür olduğundan, tüketicinin korunmasında büyük bir sorunu teşkil eder¹⁷.

6502 sayılı TKHK 5. maddesinin gerekçesi sorunu şöyle özetlemektedir¹⁸:

¹⁵ Atamer, **Genel İşlem**, s. 35.; Aydın Zevkliler, Çağlar Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2016, s. 48.; Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s. 168, pr. 519 vd.

¹⁶ Atamer, **Genel İşlem**, s. 30 vd.; Duygu Demir, “Genel İşlem Şartları ve Tüketicinin Korunması”, **Ankara Barosu Hukuk Gündemi Dergisi**, S. 5, Ankara, 2006, s. 59 vd.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 48.; Atasoy, Taşkın, Acar, **a.g.e.**, s. 14.; Genel işlem şartları TBK 20. ve devamı maddelerinde düzenlenmiştir. TBK’da yer alan genel işlem şartlarının varlığı için madde metninden anlaşılabilen özellikler, -ileride çok sayıda benzer sözleşmede kullanma amacıyla hazırlanmış olma – hükümlerin önceden ve tek bir tarafça tek yanlı olarak hazırlanma – soyut ve genel nitelikte olma şeklindedir. Genel işlem şartlarının varlığı için aranan özelliklere bakıldığında amaçlananın aynı sektörde benzer düzenlemelerin sunulması ile sektörel yeknesaklığın sağlanması olduğu çıkarımında bulunulabilir. Ancak TBK’ dan farklı olarak, TKHK genel işlem şartlarında daha geniş düzenlemelere yer vermiştir. TKHK’da yer alan hükümler TBK’da yer alan genel işlem şartlarına ilişkin hükümlere göre ‘özel nitelikte’ sayılır ve tüketici işlemlerinde öncelikli olarak uygulanır. Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s. 169, pr. 519a vd.; Karşı görüş için bkz.: Eren, **Genel**, s. 216 vd.; TKHK ifadesi ile *haksız şartlar*, genel işlem şartlarına göre daha geniş ele alınmıştır. GİŞ oluşturan koşullardan olan önceden hazırlanma ile çok sayıda sözleşmede kullanma koşulları haksız şartın varlığında aranmamış, onun yerine tüketici açısından aleyhe sonuç doğuracak hükümler haksız şart sayılmıştır.; Yeşim M. Atamer, “Yeni Türk Borçlar Kanunu Hükümleri Uyarınca Genel İşlem Koşullarının Denetlenmesi- TKHK m. 6 ve TTK. m. 55, f. 1, (f) ile Karşılaştırmalı Olarak” **Türk Hukukunda Genel İşlem Şartları Sempozyumu**, Ankara, BATIHAİ, 2012, s. 19 vd. (Karşılaştırmalı); Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 327 vd.

¹⁷ Manfred Rehbinder, “Genel İşlem Şartları ve Tüketicinin Korunması”, Çev.: Ömer Teoman, **Ord. Prof. Dr. Ernst Hirsch’e Armağan, İÜHFİM**, C. XLII, S. 1-4, İstanbul, 1976, s. 643 vd. (Genel İşlem); Ali Cem Budak, “Mukayeseli Hukukta Tüketicinin Gayriadi Sözleşme Hükümlerine ve Özellikle Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması”, **Yasa Hukuk Dergisi**, C. XIV, S.6, Ankara, Haziran 1991, s. 766 vd. (Genel İşlem); Turgut Öz; “Tüketici Hukuku Bakımından Genel İşlem Şartları”, **İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.I, S.1, İstanbul, 2004, s. 128 vd.; Mehmet Bahtiyar, “Genel İşlem Koşullarına Karşı Tüketicilerin Korunması”, **Yargıtay Dergisi**, C. XXII, S.1-2, Ankara, 1996, s. 106 vd.; Poroy, **a.g.m.**; s. 532 vd.; Atamer, **Genel İşlem**, s. 34 vd.; Atamer, **Gelişimi**, s. 27 vd.

¹⁸ Genel işlem şartlarına ilişkin düzenlemeler, ilk tüketici kanunumuz olan 4077 sayılı TKHK’da yer almamakta iken, söz konusu Kanun’da köklü değişikliklere yol açan 4822 sayılı Kanun ile hukuk sistemimize girmiştir. Bu kabulün en önemli sebebi, AB’nin 1993 tarihinde çıkarmış olduğu ‘Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Yönergesi’ne (Council Directive 93/13/EEC, ‘Unfair Terms in Consumer Contracts’, OJ. 21.4.1993) uyum sağlamaktır.; Atamer, **Karşılaştırmalı**, s. 19.; Demir, **a.g.e.**, s. 60; Aynı şekilde, söz konusu haksız şartlara ilişkin düzenlemeler, 6502 sayılı TKHK’nın 5. maddesinde ve bu Kanun’la paralel çıkarılan Tüketici Sözleşmelerinde Haksız

“Uygulamada özellikle matbu standart sözleşmeleri aynen kabul etmek veya kurmak istediği sözleşmeden vazgeçmek seçeneği karşısında bırakılan tüketiciler, genelde sözleşmeyi kurmayı tercih etmektedir. Oysa hiçbir şekilde pazarlık edilmeden, hatta genelde okunmadan kabul edilen bu sözleşme şartları arasında, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine bir dengesizliğe neden olan hükümler vardır.”

Aktarılan madde gerekçesinden de anlaşılacağı üzere, tüketici sözleşmelerinde bulunan genel işlem şartlarının tüketici aleyhine bir dengesizlik oluşturacak şekilde dürüstlük kuralına ve sözleşmesel eşitliğe aykırı olarak hazırlanması halinde, bu hükümler Kanun’un ifadesiyle *haksız şart* olarak adlandırılacak ve söz konusu sözleşme hükümleri kesin olarak hükümsüz sayılacaktır¹⁹.

Tüketici, sözleşme esnasında ve sonrasında korunduğu gibi, sözleşme kurulmadan önce de çeşitli kurallar ve ilkeler aracılığı ile korunmaktadır²⁰. Tüketiciler, henüz sözleşme kurulmasına karar verilmeden önce, satıcının daha çok müşteri elde etme amacıyla başvurduğu manipüle edici faaliyetleriyle, haksız rekabet oluşturan eylemlerine karşı da savunmasızdır²¹. Bu duruma verilebilecek en güzel örnek, aldatıcı reklamlar yolu ile tüketicide yanlış kanılar uyandırarak ürünü olduğundan daha cazip hale getirmek ve bu yolla tüketiciyi ürüne yönlendirmektir²².

Şartlar Hakkında Yönetmelikte (R.G. 17.6.2014), 4822 sayılı Kanun’la değişik 4077 sayılı TKHK’dan ayrı olarak, yeniden kaleme alınmıştır.

¹⁹ Aynı husus tüketiciler açısından genel işlem şartlarının düzenlendiği İsviçre ve Alman hukuk sistemlerinde de geçerli olup, tüketicinin üzerinde müzakere etme şansının olmadığı veya tüketici aleyhine ağır şartlar içeren genel işlem şartları geçersiz sayılmaktadır. Bkz.: Alman Medeni Kanunu, (BGB) §305-310.; Tüketici yasalarına yansımaları için bkz. Atamer, **Genel İşlem**, s. 40 vd.; Budak, **Genel İşlem**, s. 767.; Öz, **a.g.m.**, s. 131 vd.; Eren, **Genel**, s. 235.; Poroy, **a.g.m.**, s. 533; TBK ve TKHK’da sözleşmede haksız şartın varlığı halinde ortaya çıkacak sonuç bakımından da farklılık bulunmaktadır. TKHK tüketici ile yapılan bir sözleşmede haksız şartın varlığı halinde söz konusu hükmün tüketicinin lehine olacak şekilde kesin hükümsüz olacağını ifade ederken, TBK’da genel işlem şartlarını düzenleyen maddede bu şekilde bir yaptırımdan söz edilmemiştir.; Eren, **Genel**, s. 235; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 341.

²⁰ Zevkliler, **Özel Yasa**, s. 8 vd.

²¹ Atamer, **Gelişimi**, s. 25 vd.; Özel, **a.g.m.**, s. 20; Atasoy, Taşkın, Acar, **a.g.e.**, s. 13; Eren, **Genel**, s. 236.

²² Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 82 vd.; Atamer, **Gelişimi**, s. 25.

Aldatıcı reklamlar yalnızca tüketiciye zarar vermez, serbest piyasa ekonomisinin sağladığı piyasa rekabetine de zarar verir²³.

Bahsi geçen hukuki sebeplerin yanı sıra, dünyada globalleşme ile birlikte artan üretim, kendi arzını yaratmaya başlayarak tüketim toplumu olarak adlandırılan yaşam biçimini doğurmuş ve tüketim, gündelik hayattan ve gündelik hayatın getirilerinden ayrı olarak düşünülemez hale gelmiştir²⁴. İçerisinde yaşadığımız tüketim toplumunda ihtiyaçlar, artık gerçek anlamda birer ihtiyaç değildir²⁵. Tüketim toplumu içerisinde artık *herkesin* bir tüketici olduğu düşünüldüğünde tüketiciyi koruyucu önlemlerin alınması elzem hale gelmiştir.

B. SOSYAL DEVLET İLKESİ VE İNSAN HAKLARI GEREĞİ TÜKETİCİNİN KORUNMASI

Sosyal devlet, genel itibariyle devletlerin, sosyal adaleti tesis edebilmek amacı ile ekonomik ve sosyal faaliyetlere müdahale edebilmesidir²⁶. Bu müdahale devlete, insani yaşamı sağlama ve bu açıdan toplumsal dengeyi kurma yükümlülüğünü getirir²⁷.

Sosyal devlet ilkesi, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın en temel ilkeleri arasındadır. Anayasa'nın Cumhuriyetin niteliklerini belirten ve değiştirilemez olarak nitelendirilen 2. maddesi sosyal devlet ilkesini de Türkiye Cumhuriyeti'nin özellikleri arasında düzenleyerek devlete bu bağlamda bir sorumluluk yüklemiştir.

²³ Atamer, **Gelişimi**, s. 25.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 84. Ayrıca, Türk Ticaret Kanunu m. 55'te örnekleme yöntemi ile sayılan haksız rekabet uygulamalarının içerisinde tüketiciyi aldatmaya yönelik reklamlara da yer verilmiştir.

²⁴ Jean Baudrillard, **Tüketim Toplumu-Söylenceleri/ Yapıları**, Çev.: Hazal Deliçaylı - Ferda Keskin, Ayrıntı Yayınları, İstanbul, 2008, s.28.

²⁵ Cengiz Yanıklar, "Tüketim Kültürü, Kapitalizm ve İnsan İhtiyaçları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Tartışma", **Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, C. 34, S. 1, Mayıs 2010, s. 25-31; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 29 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 20 vd.

²⁶ Ergun Özbudun, **Türk Anayasa Hukuku**, Gözden Geçirilmiş 14. baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2014, s. 140 vd.; Bülent Tanör, Necmi Yüzbaşıoğlu, **1982 Anayasasına Göre Türk Anayasa Hukuku**, 16.bası, İstanbul, Beta Yayıncılık, 2016, s. 104 vd.; Nihat Bulut, **Sanayi Devriminden Küreselleşmeye Sosyal Haklar**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009, s. 55 vd. (Sosyal Haklar); Ayferi Göze, **Sosyal Devlet Sistemi**, İstanbul, Fakülteler Matbaası, 1976, s. 36.; Atamer, **Genel İşlem**, s. 26.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 63 vd.

²⁷ Özbudun, **a.g.e.**, s. 143.; Tanör, Yüzbaşıoğlu, **a.g.e.**, s. 105 vd. ; Bulut, **Sosyal Haklar**, s. 56.; Atamer, **Genel İşlem**, s. 26.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 63 vd.

Anayasanın başka maddelerinde de sosyal devlet anlayışından hareketle, toplumun belirli kesimlerini koruyucu, sosyal adalet temelli maddeler düzenlenmiştir²⁸.

Sosyal devlet ilkesi, bazı durumlarda toplumun tüm bireylerine hizmet amaçlı düzenlemeler getirirken, bazı hallerde toplum içerisinde azınlıkta kalmış bireylerin menfaatine olacak şekilde devlete sorumluluk yüklemektedir²⁹. Anayasa’da yer alan maddelerin bazılarında da toplumun belirli kesimini oluşturan grupların sosyal ve ekonomik hayat içerisinde lehine olacak şekilde devletin müdahalesi öngörülmüştür. Bu maddelerden biri de tüketicilerin korunmasının ana zeminini oluşturan “Tüketicilerin Korunması” başlıklı Anayasa’nın 172. maddesidir. 172. madde, Anayasa’nın 2. maddesinde yer alan sosyal devlet ilkesinin özel bir görünümüdür. Bu sebeple, tüketicilerin korunmasının sosyal hukuk devleti anlayışının ayrılmaz bir parçası olduğunu söylemek mümkündür³⁰.

Sosyal devlet ilkesinin devlete yüklediği sorumluluğun haricinde, tüketicilerin insan hakları statüsünde korunup korunmadığı tartışmasının yapılması da mümkündür. Bir topluluk içerisinde diğer tarafa göre güçsüz konumda bulunan herkese bazı haklar tanınmasının gerekliliği evrensel olarak kabul edilmektedir. Bir hakkın insan hakkı statüsünde tanınması için, bu hakkın belli bir gruba has olmayarak insanlığın tümüne hitap etmesi, insan onuru ve refahı öncelikli kapsamı olması ve bireyi daha güçlü olan taraftan korumayı hedeflemesi gerekir³¹. Her insan

²⁸ AY m. 2; ‘Türkiye Cumhuriyeti, toplumun huzuru, millî dayanışma ve adalet anlayışı içinde, insan haklarına saygılı, Atatürk milliyetçiliğine bağlı, başlangıçta belirtilen temel ilkelere dayanan, demokratik, lâik ve sosyal bir hukuk Devletidir.’ Bu temel maddenin haricinde Anayasanın çeşitli maddelerinde de sosyal devlet ilkesi gereğince devletin yükümlü olduğu alanlar belirtilmiştir; 5. maddede ‘kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti ve adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak surette sınırlayan siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırmaya’ ifadesinde açıkça, Temel Hak ve Özgürlükler başlıklı ikinci kısmın Sosyal ve Ekonomik Hak ve Ödevler bölümünde yer alan 45, 48, 65. maddeleri ile Mali ve Ekonomik Hükümler başlıklı dördüncü kısımda bulunan 166-172. maddelerinde sosyal devlet ilkesi temel alınmıştır. Tanör, Yüzbaşıoğlu, a.g.e., s. 190.

²⁹ Göze, a.g.e., s. 75 vd.

³⁰ Rona Serozan, “Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi”, **Yasa Hukuk İçtihat Ve Mevzuat Dergisi**, C. 15, S. 173/4, Ankara, 1996, s. 581. (Eleştiri); Atamer, **Genel İşlem**, s. 22 vd.; Bulut, **Sosyal Haklar**, s. 281.; Ayşe Neşe Şimşek, “Medeni Usûl Hukukunda Tüketicinin Korunması”, **Ankara Üniversitesi SBE**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2004, s. 5. ; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 64.

³¹ İnsan hakları tanımı için bkz. Bulut, **Sosyal Haklar**, s. 8 vd.; Hakan Pekcanitez, “Yargı Reformu Yapılmasını Gerektiren Nedenler”, **İzmir Barosu Dergisi** S. 2, Y. 60, Nisan, 1995, s. 103 vd.; Tüketici haklarını üçüncü kuşak insan hakları arasında sayan görüş için bkz. Şimşek, a.g.e., s. 7.;

hayatının belli bir sürecinde tüketici konumunda olabileceği ve devlet politikalarına, kartellere, güçlü müteşebbislere karşı korunması gerektiği göz önüne alındığında, tüketici haklarının, yalnızca belirli bir gruba has haklar olarak değil, evrensel boyutta insan hakkı olarak görülmesi gerekir³².

İnsan haklarına ilişkin temel uluslararası belgelerde tüketici hakları³³ henüz bulunmasa da, tüketici sorunlarının kapsamının giderek genişlemesi ve uluslararası camiadaki yansımaları görüldükçe tüketici hakları da temel insan hakları arasındaki yerini alacaktır³⁴.

II. TÜKETİCİ HAKLARININ DOĞUŞU VE TÜKETİCİ HUKUKUNA GİRİŞ

Tüketicinin korunmasına ilişkin ilk faaliyetlerin asıl olarak sanayi devrimini takip eden gelişmelerle başladığı söylenmekteyse de³⁵, takasa dayalı alışveriş anlayışının hâkim olduğu ilk çağlardan beri tüketicinin korunmasına ilişkin çalışmaların mevcut olduğu bazı yazarlarca ifade edilmiştir³⁶. Eski Ahit gibi dini kitaplarda ve bazı gelişmiş ilkçağın uygarlıklarının kanunlarında tüketicinin can ve mal güvenliğinin tesisi amacı ile ürünlerde standart sağlama çabası görülmektedir³⁷.

Bu konuda görüşler ve ayrıntılı bilgi için bkz.: Sinai Deutch, “Are Consumer Rights Human Rights?”, **Osgoode Hall Law Journal**, V. 32, N. 3, Canada, 1992, pp. 55.; Yazar makalesinde, tüketici haklarının henüz insan hakları çerçevesi içerisinde yer almadığından fakat evrensel kabuller ve devletlerin anayasal tanımları sonucunda temel insan hakları düzeyine gelmeye başladığından bahsetmektedir.; Deutch, **a.g.m.**, s. 55.; Karş.: Tanör, Yüzbaşıoğlu’na göre, tüketici hakları sosyal haklardan olmakla birlikte toplumun yalnızca belli kesimi için geçerlidir. Tanör, Yüzbaşıolu, **a.g.e.**, s. 190.

³² Deutch, **a.g.m.**, s. 537.

³³ Sayılan yedi temel hak için bkz.: Birinci Bölüm, III, A.

³⁴ Deutch, **a.g.m.**, s. 557 vd.

³⁵ Yıldırım Kılış, “Başka Memleketlerde Tüketici Teşekkülleri ve Türkiye’ye Uygun Bir Kuruluş Örneği Araştırması”, **Ticaret Bakanlığı İç Ticaret Genel Müdürlüğü Tüketici Sorunları Semineri Tebliğ ve Görüşmeleri**, Ankara, 20-22 Mayıs 1970, s. 79 vd.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 1 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 31 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s.1 vd.; Ahmet Karakocalı, Ali Suphi Kurşun, **Tüketici Hukuku (6502 sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre)**, İstanbul, Aristo Hukuk Yayınevi, 2015, s. 1 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 2 vd.; Atasoy, Taşkın, Acar, **a.g.e.**, s. 10.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 6 vd.; Akipek, **a.g.e.**, s.67.

³⁶ Kılış, **Pazarlamacı**, s. 34 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 31.

³⁷ Örneğin Hammurabi Kanunları’nın bilinen 274. maddesi şu şekildedir, “Bir kimse, usta bir zanaatkar kiralarsa ona ...'nin ücreti olarak günde beş gerah, çömlekçilik ücreti olarak beş gerah, terzilik ücreti olarak beş gerah, ...ipçilik ücreti olarak dört gerah, duvarcılık ücreti olarak...gerah öder.” Bu kanunlarda asıl amaç, mal/hizmet sağlayan ile tüketici arasındaki ilişkilerde bir standart sağlamaktır.; Poroy, **a.g.m.**, s. 518.; Akipek, **a.g.e.**, s.79 vd.; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 21 vd.; Kara, **a.g.e.**,

Kimi yazarlar, tüketicinin korunması konusunda gerçek anlamda ilk çalışmaların Roma İmparatorluğu'nda başladığı düşüncesindedir³⁸. İmparatorluk döneminde çıkarılan bazı yasalar³⁹ ile imparatorluk şehirlerindeki yiyecek ve lüks ürünlerin kalite standartlarının belirlenmesine çalışılmıştır⁴⁰. Benzer şekilde ilk defa Ortaçağ döneminde Osmanlı'da yapılanmaya başlayan Ahilik ve esnaf teşkilatları da, tüketicilerin korunmasını sağlamak ve ayıplı mal alışverişini önlemek amacıyla çalışmalarda bulunmuştur⁴¹. Özellikle, çıkarılmış olan İhtisap Kanunnâmelerinde ürünlerin hammadde kontrolünün sağlanması, üretim aşamasındaki kuralların belirlenmesi, hile yapan üreticilerin cezalandırılması, ithal malların denetimi gibi hükümlere yer verilmiştir⁴². Sultan II. Beyazıd döneminde çıkarılan ve çeşitli illeri kapsayan belediye kanunları da, tüketiciler için gıda malzemelerinin kontrolünden, esnafın ve zanaatkarların denetimine kadar geniş çerçevede hükümler ihtiva etmektedir⁴³.

s. 31; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 1 vd.; **Standartlar ve Standardizasyon**, Bilecik Üniversitesi, (Çevrimiçi) <http://web.bilecik.edu.tr/bulent-turan/files/2014/11/std.pdf> 16.08.2016. Karşı görüş olarak, söz konusu ilk dönem çalışmalarını, doğrudan bir kural tahsis edilememesi sebebiyle tüketicinin korunması ile bağdaştırmayan görüşler de mevcuttur. Bu görüşteki yazarlar için bkz.: Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 4; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 2.

³⁸ Lucas Wüsthof, "Conference Report: History of Consumer Law", Karl Harter, **Journal of European Consumer and Market Law**, I. 4, 2013, pp. 240.

³⁹ Tarihte *Gute Policy* olarak bilinen ve 15. yy.'da ortaya çıkan bu kanunlar, asıl olarak toplumsal güvenliğin sağlanması için çıkarılmış olmakla birlikte, birçok konuda devletin kamusal gücünün halkı koruması üzerine inşa edilmiştir.; Karl Härter, "Sicherheit und "Gute Policy" im frühneuzeitlichen Europa: Konzepte, Gesetze und Instrumente", **Historische Sozialforschung**, Vol. 35, No. 4, Die Produktion von Human Security in Vormoderne und Zeitgeschichte, GESIS-Leibniz Institute for the Social Sciences Stable, 2010, pp. 41-65. Makalenin İngilizce tam metni için bkz.: (Çevrimiçi) <http://www.jstor.org/stable/25758857>, 27.08.2016.

⁴⁰ Wüsthof, **a.g.m.**, s. 241.

⁴¹ Osmanlı Devletindeki uygulaması hakkında ayrıntılı bilgi için bkz.: Said Öztürk, "Osmanlı Devletinde Tüketicinin Korunması", (Çevrimiçi) <https://www.tarihtarih.com/?Syf=26&Syz=382338>, 07.10.2016.; Renan Baykan, **Türkiye'de Tüketicilerin Korunması Tedbirleri Öneriler ve Ekonomik Etkileri**, İstanbul, İTO Yayınları, Nisan 1996, s. 121vd.; Kılış, **Pazarlamacı**, s. 59 vd.; Akipek, **a.g.e.**, s.82.;Tiryaki, **a.g.e.**, s. 25 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 9 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 23 vd.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 12.

⁴² Örneğin, II. Mehmet Dönemi sonlarında çıkarılan sabun kalıplarının büyüklüğüne dair bir hüküm, (Kanunnâme-î Sultânî isimli Kanun'unun 50. maddesine tekabül etmektedir.) tüketicilerin korunması amacıyla yapılan standardizasyon çabalarının bir göstergesidir. Robert Anhegger, Halil İnalçık, **Kannunnâme-î Sultânî Ber Muceb-i Örf-î Osmanî**, Ankara, Türk Tarih Kurumu Basımevi, 1956, s. 69.

⁴³ Ali Yılmaz Gündüz, Mehmet Kaya, Cahid Aydemir, "Ahilik Teşkilatında ve Günümüzde Tüketicilerin Korunmasına Yönelik Çalışmalar Üzerine Bir Değerlendirme", **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi**, C.14, S. 2, 2012, s. 42. (Çevrimiçi) http://www.iibfdergi.aku.edu.tr/pdf/14_2/3.pdf 16.08.16.; Akipek, **a.g.e.**, s. 109.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 61 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 23.

Görüleceği üzere, tüketicinin korunması bilincinin oluşması ilk ve ortaçağ dönemlerine dayanmakla birlikte, tüketici kavramının günümüzdeki anlamıyla kullanılmaya başlanması yeni bir durumdur⁴⁴.

III. MODERN HUKUK SİSTEMLERİNDE TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI

A. ANGLO-SAKSON VE AB HUKUKLARI'NDA TÜKETİCİ HAKLARININ GELİŞİMİ

Tüketicinin korunmasına ilişkin hareketlerin ve bir kavram olarak tüketici haklarının doğuşu 19. yüzyıl ve devamına tekabül etmektedir⁴⁵. Sanayi devrimini takip eden süreçte sadece bir ya da birkaç bireye yönelik küçük çaplı üretimlerden vazgeçilerek seri üretime geçilmesi, günümüzdeki anlamıyla tüketici kavramını doğurmuştur⁴⁶. Sanayi devriminin üretimde neden olduğu bu hızlı değişim ile güçlü olanın karşısında korunması gerekliliği hissedilen kesimler ortaya çıkmıştır⁴⁷.

Sözü edilen koruma ihtiyacının giderilmesi amacıyla ilk tüketici hareketleri, 20. yy.'ın ilk çeyreğinde gerçekleştirilmiş ve bu alanda faaliyet gösteren bağımsız tüketici örgütleri kurulmuştur⁴⁸. Bu tüketici örgütleri, tüketicilerin sahip olması gereken haklar konusunda kamuoyu oluşturmak amacıyla çeşitli faaliyetlerde bulunmuştur⁴⁹. Bu faaliyetlerin sonucunda, kanunlarda çeşitli düzenlemelere ve değişikliklere ihtiyaç duyulduğu ortaya çıkmıştır⁵⁰. Söz konusu tüketici hareketlerini takiben, 50'li yıllarda başlayan ekonomik büyüme, ürünlerin çeşitlenmesi ve buna

⁴⁴ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 2 vd.

⁴⁵ Atamer, **Gelişimi**, s. 21 vd.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 32.; Antonella Corradi, "International Law And Consumer Protection: The History Of Consumer Protection" **GlobaLex**, 2015. (Çevrimiçi) http://www.nyulawglobal.org/globalex/International_Law_Consumer_Protection.html 15.10.2017;

Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 35.; Tiryaki, **a.g.e.**, s.22.

⁴⁶ Akipek, **a.g.e.**, s. 82 vd.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 35 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 1.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 2 vd.

⁴⁷ Corradi, **a.g.m.**, s. 1.; Baykan, **a.g.e.**, s. 15.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 32.

⁴⁸ Corradi, **a.g.m.**, s. 1.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 8; Tüketici örgütlerinin ilk örneği 1891 yılında ortaya çıkmıştır. Bu konudaki ilk kanun çalışması olarak ise 1914 tarihli Federal Trade Act gösterilmektedir. Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 36 vd. ; Baykan, **a.g.e.**, s. 28.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 1 vd.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 8.

⁴⁹ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 36.

⁵⁰ Poroy'un ifadesi ile; tüketici hukuku mevcut düzene karşı bir tepki hukuku niteliğindedir.; Poroy, **a.g.m.**, s. 520.

paralel olarak tüketim oranlarındaki artış, tüketicilerin sorunlarının da çoğalmasına ve bir toplumsal mesele halini almasına neden olmuştur⁵¹. Bu nedenle, 15.3.1962 tarihinde dönemin Amerika Birleşik Devletleri Başkanı John F. Kennedy, Ulusal Amerikan Kongresi'nde açıkladığı bildirisinde⁵² ilk kez tüketicilerin sahip olduğu dört temel haktan bahsetmiştir. Bu dört temel hak, tüketicinin güvenlik hakkı, bilgi edinme hakkı, seçme hakkı ve temsil edilme hakkıdır⁵³. Bu haklar genel olarak '*Consumer Bill of Rights*' olarak ifade edilmektedir.

J.F. Kennedy'nin bu konuşmasındaki ana amaç, tüketicilerin gücünün müteşebbis karşısında arttırılmasını sağlamaya yönelik çalışmalar yapılmasını teşvik etmektir. Ancak Kennedy'nin bu konuşmada ilk kez dile getirmiş olduğu tüketici hakları, sadece tüketici hukukunun köşe taşlarından birini oluşturmakla kalmamış, tüketicinin korunması sorununu toplumsal sorun kategorisinden politik bir sorun kategorisine terfi ettirmiştir⁵⁴.

Aynı dönemde çoğu Avrupa ülkesinde tüketici haklarına ilişkin mevzuat çalışmaları yapılmıştır⁵⁵. Ülkelerin kendi mevzuat çalışmalarının yanında uluslararası çalışmalar da hız kazanmıştır. Avrupa Birliği'nde ilk mevzuat çalışması, 1970'li yıllara denk gelmektedir. 1972 yılında Avrupa Ekonomi Topluluğu⁵⁶ (AET) öncelikle bünyesindeki tüm tüketici örgütlerini tanıyarak maddi desteğini göstermiştir⁵⁷. Ardından aynı yıl içerisinde Paris'te toplanan zirvede tüketicilerin korunması hakkında çalışma yapılması kararı alınmıştır⁵⁸. AET, ilk programı⁵⁹ 1973

⁵¹ Baykan, **a.g.e.**, s. 15.

⁵² '*Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest*'. Bildirinin tam metni için bkz.: <http://www.presidency.ucsb.edu/ws/?pid=9108>, (Çevrimiçi, 16.5.2017)

⁵³ Ayrıca bkz.: Yvonne van Rooy, "Consumer Law: The first Fifty Years", **Journal of European Consumer and Market Law**, Issue 4, 2012, pp. 209 ff. www.kluwerlawonline.com, (Çevrimiçi, 11.11.2017); Kathleen Gutman, "Development of Consumer Law in the US: Comparisons with the EU Experience", **Journal of European Consumer and Market Law**, I. 4, 2012, pp. 212-213. Akipek, **a.g.e.**, s. 89 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 32; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 35.; Kılış, **Pazarlamacı**, s. 12; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 2.

⁵⁴ Rooy, **a.g.m.**, s. 209., Amerikan Hukuku'ndaki gelişmeler için bkz.: Gutman, **a.g.m.**, s. 214 vd.

⁵⁵ Avrupa'da ilk tüketici örgütü 1947 yılında Danimarka'da kurulmuştur; Gutman, **a.g.m.**, s. 213; Baykan, **a.g.e.**, s. 18.; Akipek, **a.g.e.**, s. 96 vd.

⁵⁶ European Economic Community (EEC).

⁵⁷ Celal Göle, "AET ve Tüketicinin Korunması", **Ankara Üniversitesi SBFD**, C. 34, S. 1, Ankara, 1979, s. 180.; Atamer, **Devletler**, s. 423.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 8.

⁵⁸ The Paris Summit olarak geçen ve AB'nin temellerini oluşturan bu zirvede alınan kararların Sosyal Politikalar başlıklı kısmında, zirveye katılım gösteren ülkelerin tüketici hukuku üzerine

yılında başlatmış ve Avrupa Topluluğu'na bağlı ülkelerdeki tüketiciler için beş hakkı bu program dâhilinde kabul etmiştir⁶⁰. Bu beş hak, “sağlığın ve güvenliğin korunması hakkı (*right to protection of health and safety*), ekonomik çıkarların korunması hakkı (*right to protection of economic interests*), telafi- dava hakkı (*right to redress*), bilgi talep etme ve eğitim hakkı (*right to information and education*), kendisini temsil ettirme hakkı (*right of representation*)” olarak sayılmaktadır⁶¹.

çalışmalarda bulunması kararlaştırılmıştır. Akipek, **a.g.e.**, s. 98.; Zirve notları için bkz. www.cvce.eu/content/publication/1999/1/1/b1dd3d57-5f31-4796-85c3-fd2210d6901/publishable_en.pdf (Çevrimiçi, 10.10.2017); Kara, **a.g.e.**, s. 32.; Baykan, **a.g.e.**, s. 78; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 44.; Göle, **a.g.m.**, s. 181.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 2.; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 23 vd.

⁵⁹ Birinci Komisyon Programı, 5.12.1973.

⁶⁰ Christian Wolf, Moritz von Bismarck, “Tacir, Müteşebbis, Tüketici – Ne Zaman Alman Medeni Kanunu, Ne Zaman Alman Ticaret Kanunu, Ne Zaman Tüketici Hukuku Uygulanır?”, **Rechtsbrücke/ Hukuk Köprüsü**, S. 5, Aralık 2013, s. 215. (Çev. Kerem Öz.); Mehmet Semih Gemalmaz, “Tüketicinin Korunması”, **İBD.**, C. 57, S. 7-8-9.; İstanbul, 1983, s.330 vd.; Ertan Yardım, “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Yerine Getirilmesi”, **5. Tüketici Hukuku Kongresi-Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 19-20-21 Kasım 2015**, Ankara, Bilge Yayınevi, 2015, 589. (THH Kararları); Bahar Yeşim Deniz, “Avrupa Birliği Tüketici Hukuku ile Türk Tüketici Hukukunun Bazı Yönlerinin Karşılaştırmalı Değerlendirilmesi”, **TAAD**, S. 12, Y. 4, Ocak 2013, s. 242 vd.; Akipek, **a.g.e.**, s. 100.; Zevkliler, **Özel ,a.g.e.**, s. 44.; Kennedy’nin haklarından farklı olarak, Avrupa Ekonomi Topluluğuna üye ülkelerdeki tüketicilerin bilinçlendirilmesi ve tüketim konusunda eğitimin sağlanması amacıyla bilgilendirme ve eğitim hakkı ayrıca düzenlenmiştir. Bunun haricine Komisyona bağlı olarak çalışan bir *Tüketici Danışma Komitesi* kurulmuştur.; Rooy, **a.g.m.**, s. 210.

⁶¹ Bu hakların kabulünün ardından AET ve AB bünyesinde bu haklara ilişkin çalışmalar yapılmıştır. Her hak için ayrı ayrı ya da birden çok hakkı bir arada barındıran direktiflerin varlığından söz etmek mümkündür. Bu yönde yapılan çakışmalardan ilki ve en önemlisi ürün sorumluluğuna ilişkin direktiftir. Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the Approximation of the Laws, Regulations and Administrative Provisions of the Member States Concerning Liability for Defective Products (85/374/EEC) olarak geçen *Kusurlu Ürün Sorumluluğu Direktifi*’nin gerekçesinde “*entail a differing degree of protection of the consumer against damage caused by a defective product to his health or property*” ifadesi kullanılarak direktifin amacının sağlığın ve güvenliğin sağlanması olduğu açıkça belirtilmiştir. Aynı şekilde tüketicilerin haklarına yönelik olarak birçok direktif çıkartılmıştır. Söz konusu direktiflerden biri de 1985 yılında çıkarılan ‘*Council Directive 85/577/EEC of 20 December 1985 to Protect The Consumer In Respect Of Contracts Negotiated Away From Business Premises*’ isimli direktiftir. Bu direktif tüm üye devletlerce iç hukuklarına aktararak, direktifler ile iç hukuk arasında birliktelik olması sağlanmıştır.; Aydın Zevkliler, “Türkiye’de Tüketici Sorunlarının Özel Bir Yasa ile Düzenlenmesi”, **Türk-İsviçre Hukuk Günleri Banka ve Tüketici Hukuku Sorunları Sempozyumu**, 2010, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, s. 1 vd. ve s. 4; Ancak 2011 yılında kabul edilen ve 2014 yılında yürürlüğe giren 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifi’nin (*Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on Consumer Rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA Relevance*) 31. maddesi, 85/577/EEC sayılı direktif ile birlikte birçok direktifi yürürlükten kaldırmış ve tüketici hakları konusunda yeni hükümler getirmiştir. Bundan sonra söz konusu dönem içinde ve sonrasında AT ve AB kapsamında çıkarılan tüketicilerin ülkeler bazında veya uluslararası ticarete korunmasına ilişkin birçok direktif çıkarılmıştır. Örneğin, Directive 1999/44/EC of the European Parliament and

Birinci Komisyon Programını takip eden İkinci Komisyon Programı ve sonrasında 2002-2006 ve 2007-2013 yıllarını kapsayan ‘Tüketici Politikaları Stratejisi’ aynı fikirler doğrultusunda hazırlanmış ve uygulamaya konulmuştur⁶².

AB’de tüketici hukukunun gelişimi bakımından en önemli aşama, AET’nin AB’ye dönüştüğü 1.11.1993 tarihli Maastricht Anlaşması’dır⁶³. Zira Maastricht Anlaşması’nda, AB’nin temel stratejileri arasında tüketicilerin korunması çalışmalarına yer verilmiştir⁶⁴. AB kapsamında tüketicilerin korunması; genel olarak tüketicilerin sahip olduğu temel hakların kullanımı ve bu hakların sınırları doğrultusunda ilerleme kaydetmiştir.

1985 yılında Birleşmiş Milletler de Kennedy’nin konuşmasında yer alan hakların yanı sıra, tüketiciye ilişkin tüm hakların bir araya toplandığı ‘*Tüketicilerin Korunması İçin Rehber*’i kabul ederek uluslararası anlamda tüketici haklarını genişletmiş ve sekiz temel tüketici hakkını kabul etmiştir⁶⁵. Evrensel Tüketici

of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (99/44/EC) tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunması amacını, Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council of 16 February 1998 on consumer protection in the indication of the prices of products offered to consumers (98/6/EC) tüketicilerin ürün fiyatları konusunda bilgilendirilmesi amacını gerçekleştirmek üzere çıkarılmış ve halen yürürlükte olan direktiflerdenir.(Direktif metinleri için bkz.: <http://eur-lex.europa.eu/homepage.html>, Çevrimiçi, 12.5.2017).

⁶² Akipek, **a.g.e.**, s. 101 vd.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 44.; Deniz, **a.g.m.**, s. 243 ; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 44 vd.

⁶³ AET ve AB kurucu anlaşmalarında ve daha sonra yapılan uluslararası anlaşmaların maddeleri incelendiğinden tüketiciye ilişkin doğrudan ve genel bir hükmün yer almadığı görülmektedir. Ancak Maastricht anlaşmasında tüketicilerin korunmasına ilişkin hükümler açık bir şekilde belirtilmiştir.; Atamer, **Devletler**, s. 423.; Akipek, **a.g.e.**, s. 104.; Baykan, **a.g.e.**, s. 77.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 3.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 43.; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 23.

⁶⁴ Maastricht Anlaşması’nın 3. maddesinin (s) bendinde, tüketicilerin korunmasının güçlendirilmesine katkı sağlamak AB’nin stratejileri arasında sayılmıştır. ‘*Article 3: For the purposes set out in Article 2, the activities of the Community shall include, as provided in this Treaty and in accordance with the timetable set out therein: (s) a contribution to the strengthening of consumer protection*’, Maastricht Treaty, 7.2.1992., https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/docs/body/treaty_on_european_union_en.pdf (Çevrimiçi) 18.10.16.

⁶⁵ Söz konusu hakların sayısı 1985 yılında kabul edilen BM Tüketicilerin Korunması İçin Rehber ile sekize çıkarılmıştır. Daha sonraları ise söz konusu sekiz hak, bağımsız uluslararası bir kuruluş olan Consumer International tarafından benimsenerek, tüketicilerin korunmasına ilişkin uygulamalarda esas olarak alınmıştır. Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 45.; Kara, **a.g.e.**, s.32; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 3.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 12; Ayrıca bkz.: UN Guidelines for Consumer Protection, http://www.un.org/esa/sustdev/publications/consumption_en.pdf, (Çevrimiçi, 11. 10. 2016). 1985’teki bu gelişmeleri takiben, dönemin sorumluluklarını da bu bünyede değerlendirilmesi gerektiğini ifade ederek bugün birçok tüketici organizasyonunca da benimsenen tüketici sorumluluklarını beş başlığa ayırmıştır. Tüketici sorumlulukları; farkındalık sahibi olma, dâhil olma veya harekete

Hakları olarak geçen ve BM tarafından kabul gören bu sekiz hak, 1999 yılında eklenenlerle birlikte “temel ihtiyaçların karşılanması hakkı (*right to satisfaction of basic needs*), güvenliğin sağlanması hakkı (*right to safety*), bilgi verilmesini talep hakkı (*right to be informed*), seçme hakkı (*right to choose*), temsil (duyulma) hakkı (*right to be heard*), telafi-dava hakkı (*right to redress*), eğitim hakkı (*right to consumer education*), sağlıklı çevre hakkı (*right to a healthy environment*)” olarak bilinmektedir. Bu en geniş hali ile sayılan hakların içerikleri Rehber’de tek tek açıklanmıştır (II. Paragraf, 3/a-g)⁶⁶. Rehber’de BM üyesi ülkelerin hükümetlerine bu hakları göz önüne alarak gerekli politikaları oluşturma yükümlülüğü getirilmiştir. Bu hakların en önemli özelliği, yalnızca Amerika’da değil, tüm uluslar için genel nitelikte haklar olarak kabul görmesidir. Dolayısı ile bu hakların ana amacı, doğrudan satıcı/sağlayıcılara değil, hükümetlere tüketiciler ile ilgili oluşturacakları politikalarda yol göstermektir.

B. TÜRK HUKUKU’NDA TÜKETİCİ HAKLARININ GELİŞİMİ

Hukukumuzda tüketicinin korunmasına yönelik ilk çalışmalar, Atatürk devrimlerinin Türk Hukuku’na yansması sonucu ortaya çıkmıştır⁶⁷. 1925 tarihinden sonra çıkarılan bazı kanunlarda, tüketicinin güvenliğinin, sağlığının ya da ekonomik çıkarlarının korunması amaçlanmıştır⁶⁸. Ancak bu kanunların hiçbirisi yalnızca

geçme, sosyal sorumlulukları yerine getirme, ekolojik sorumlulukları yerine getirme, birlik ve dayanışma içinde olma olarak ifade edilmiştir. bkz.: [http:// www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights](http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights), (Çevrimiçi, 13.10.2016).

⁶⁶ “3. The legitimate needs which the guidelines are intended to meet are the following: (a) The protection of consumers from hazards to their health and safety; (b) The promotion and protection of the economic interests of consumers; (c) Access of consumers to adequate information to enable them to make informed choices according to individual wishes and needs; (d) Consumer education, including education on the environmental, social and economic impacts of consumer choice; (e) Availability of effective consumer redress; (f) Freedom to form consumer and other relevant groups or organizations and the opportunity of such organizations to present their views in decision-making processes affecting them; (g) The promotion of sustainable consumption patterns.”

⁶⁷ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 62 vd.; Akipek, **a.g.e.**, s. 110 vd.

⁶⁸ Bu kanunlara örnek olarak, 1262 sayılı İspançiyari ve Tıbbi Müstahzarlar Kanunu (RG. 26.5.1928, S. 898), 1593 sayılı Umumi Hıfzı Sıhha Kanunu (RG. 6.5.1930, S. 1489), 1782 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu (RG. 26.3.1931, S.20056) ve o dönem çıkarılan diğer kanunlar verilebilir. Baykan,

tüketicinin korunması amacıyla çıkarılmadığından, tüketici hukuku bakımından ikincil nitelikte kanunlar olarak kalmıştır. Bu alanda Türk Hukuku'ndaki en belirgin gelişme 1982 tarihli T.C. Anayasası'nda açıkça tüketicilerin korunmasına yer verilmesidir⁶⁹.

Sosyal ve ekonomik hakların varlığının yanı sıra tüketicilerin temel haklarının anayasal güvence altına alınması gerekliliği sonucunda, 1982 Anayasası'nın 172. maddesinde, tüketiciyi koruyucu ve destekleyici bir hükme yer verilmiştir⁷⁰. Tüketicinin Korunması yan başlıklı 172. maddesi hükmünün yeri ve düzenlenme amacı birlikte düşünüldüğünde, tüketici haklarının çağdaş insan hakları içerisinde sayıldığına kuşku yoktur⁷¹.

1982 Anayasası'nda tüketicinin korunması amacına hizmet eden maddeler yalnızca Anayasa'nın 2. maddesi ile "Tüketicinin Korunması" başlıklı 172. maddesi değildir⁷². Anayasa'da yer alan ve tüketicinin korunması açısından devlete hukuki

a.g.e., s. 129 vd.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 62; Akipek, **a.g.e.**, s. 110.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 5.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 13.

⁶⁹ 1961 Anayasasında tüketicilerin korunmasına ilişkin doğrudan bir hüküm bulunmamaktadır. Bunun gerekçesi olarak, anayasal çalışmaların yapıldığı esnada Kennedy'nin tüketici haklarını dile getiren konuşmasını yapmamış, Avrupa'da henüz tüketici haklarına ilişkin hareketlenmelerin ulusal boyutları aşmamış olması gösterilebilir; Tahsin Erdiç, "Tüketicinin Korunmasına İlişkin Haklarla İlgili Anayasal ve Yasal Düzenlemelerin Nitelikleri ve Anayasada Almaları Gereken Yerler", **Akademik Bakış Dergisi**, E- Dergi, S. 25, 2011. (Çevrimiçi, 3.10.2017) <http://www.akademikbakis.org> ; Ergun Önen, "Türk Hukukunda Tüketicinin Korunmasına İlişkin Usûli Düzenlemeler" **İstanbul Kültür Üniversitesi HFD**, C.III, S. 1-2, 2004, s. 105.; Gemalmaz, **a.g.m.**, s. 332 vd.; Aslan; **Tüketici Hukuku**, s. 63 vd.; Akipek, **a.g.e.**, s. 112.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s.12 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 33 vd.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 6 vd.; Atasoy, Taşkın, Acar, **a.g.e.**, s. 16 vd.

⁷⁰ T.C. 1982 Anayasası (RG. 9.11.1982, S. 17863), Dördüncü Kısım- Mali ve Ekonomik Hükümler, İkinci Bölüm- Ekonomik Hükümler.

⁷¹ Gemalmaz, **a.g.m.**, s. 334, dn. 7.

⁷² Anayasanın 'Kooperatifçiliğin Geliştirilmesi' başlıklı 171. maddesi, Piyasanın Denetimi ve Dış Ticaretin Düzenlenmesi başlıklı 167. maddesi örnek olarak gösterilebilir. Bir başka örnek, tüketicilerin dernek kurma, toplantı düzenleme gibi hakları, Anayasanın Temel Hak ve Ödevler başlığı altında düzenlenen, 33. ve devamı maddeleri ile güvence altındadır. Görüleceği üzere Anayasamız çeşitli maddeleri ile doğrudan ve dolaylı olarak tüketicilerin sahip oldukları hakları korumak istemiştir. Bunun haricinde dolaylı olarak aynı amaca hizmet eden sosyal devlet ilkesi ve hukuk devleti ilkesi de anayasamızın en temel ilkelerini oluşturmaktadır.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 63 vd.; Atasoy, Taşkın, Acar, **a.g.e.**, s. 16.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 17; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 12.; Yuk. bkz: Birinci Bölüm, I, B.

sorumluluk yükleyen bazı başka maddeler de, tüketiciyi koruma politikasının bir ürünü olarak karşımıza çıkmaktadır⁷³.

Bu gelişmelerin ardından, 1990'lı yıllarda, AB müktesebatına uyum süreci kapsamında gerçekleşen yasama faaliyetleri, hukukumuzda tam anlamı ile tüketici haklarına ve korunmasına ilişkin düzenlemelerin başlangıcı olmuştur⁷⁴. Türk Hukuku'nda doğrudan doğruya tüketicinin korunmasını konu alan, bütünlük bir mevzuat için gerekli olan yasama çalışmalarına bu süreçte başlanmıştır.

Söz konusu kanunların ilki, 1995 tarihinde yürürlüğe giren 4077 sayılı '*Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*'⁷⁵'dur. 4077 sayılı Kanun'un genel gerekçesinde kanun çalışmasının amacı;

'Gerek Anayasa ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığının teşkilât ve görevlerini düzenleyen 3143 sayılı Kanunda yer alan emredici hükümler ve gerekse kalkınma planlarında öngörülen gelişme hedefleri uyarınca AT ülkelerince tüketicilerin korunması politikaları çerçevesinde benimsenen ve evrensel kabul gören 8 temel tüketici hakkı göz önüne alınarak, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı" hazırlanmıştır.' şeklinde belirtilmiştir.

Gerekçeden de anlaşılabilceği üzere, AET ve sonrasında AB'deki gelişmeleri yakalamak ve uyum sağlamak amacı ile düzenli, bütünlük ve uluslararası kabul görmüş tüm tüketici haklarını kapsayıcı nitelikte, doğrudan tüketici kesiminin tamamına yönelik bir kanun olarak yürürlüğe giren 4077 sayılı TKHK, tüketici hukukunun temel taşı oluşturmaktadır.

Sözü edilen bu gelişmeler 4077 sayılı TKHK'la sınırlı kalmamış, takip eden

⁷³ Zevkliler, **Özel Yasa**, s. 2 vd.

⁷⁴ Atamer, **Devletler**, s. 424.; Zevkliler, **Özel ,a.g.e.**, s. 32.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 62 vd.; Atasoy, Taşkın, Acar, **a.g.e.**, s. 19.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 15 vd.; Burada etkili olan en temel faktör, Türkiye'nin Gümrük Birliği'ne girişi olmuştur. AB'ye katılım yolunda en büyük adımlardan biri olarak görülen Gümrük Birliği ile birlikte AB müktesebatına uyum sağlama çalışmaları yolunda ilk adım olarak 1994 tarihinde yürürlüğe giren Rekabetin Korunması Kanunu (RG. 13.12.1994, S. 22140) başta olmak üzere birçok kanuna ve düzenlemeye imza atılmıştır.; Aydın Zevkliler, **Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (4077 sayılı)**, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2001, s. 36 vd.; Zevkliler, **Özel Yasa**, s. 1 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 34 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 17.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 14.

⁷⁵ RG. 8.3.1995, S. 2222.

süreçte AB müktesebatına uyum amacı ile söz konusu bu Kanun birçok değişikliğe uğramıştır⁷⁶. Nihayet 2011 yılında, 4077 sayılı Kanun'u mülga eden 6502 sayılı TKHK'nın⁷⁷ hazırlık çalışmalarına başlanmıştır⁷⁸. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un genel gerekçesinde değişikliğe ihtiyaç duyulmasının altında yatan asıl neden olarak, AB'nin çıkardığı ve henüz mevzuata aktarılmamış tüketici hukukuna ilişkin yönergelerin iç hukukumuzda aktarılması gösterilmiştir⁷⁹.

2013 yılında TBMM tarafından kabul edilen 6502 sayılı TKHK, tüketicinin korunmasına yönelik ana mevzuatımızı oluşturmaktadır. Kanun'un yanı sıra doğrudan tüketiciyi hedef alan birçok yönetmelik de mevzuat içerisinde yer almaktadır^{80 81}.

⁷⁶ TKHK yürürlüğe girdiği 1995 tarihinden günümüze kadar birçok kez değişikliğe uğramıştır. Bu değişiklikler sırası ile; 4226 sayılı Kanun (RG. 28.1.1997 S. 22891) ile 1997 yılında, 4822 sayılı Kanun (RG. 6.3.2003, S. 25048) ile 2003 yılında, 5179 sayılı Kanun (RG. 5.6.2004, S. 25483) ile 2004 yılında, 5728 sayılı kanunla (RG. 8.2.2008, S.26781) 2008 yılındadır. Söz konusu değişikliklerin sebebi AB kapsamında çıkarılan direktiflerin fazlalığı ve bu direktifler ile iç hukukun dengelenmeye çalışılmasıdır. Bu bakımdan yapılan en kapsamlı değişiklik 4822 sayılı Kanun ile olmuştur. Bu nedenle karşılaştırmalarda esas alınan TKHK, 4822 sayılı Kanun ile değişik 4077 sayılı TKHK olmaktadır.; Akipek, **a.g.e.**, s. Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 32.; Kara, **a.g.e.**, s. 35 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 11 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 43 vd.

⁷⁷ RG. 28.11. 2013, S.28835.

⁷⁸ Kara, **a.g.e.**, s. 39 vd.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 5 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 45.

⁷⁹ Ancak kanun koyucu, AB yönergelerini iç hukuka aktarıırken tüm tüketici hukuku sözleşmelerini kapsayacak şekilde hareket etmemiştir. Doktrinde özellikle mesafeli sözleşmelere yönelik AB yönergelerinin iç hukuka aktarılmamış olması eleştirilmiştir.; Çekin, **a.g.m.**, s. 39.; Söz konusu yönergeler için bkz.: Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 33 vd.

⁸⁰ Sözü geçen yönetmeliklerden bazıları şunlardır: *Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği* (RG. 24.5.2015), *Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliği* (RG. 14.01.2015), *Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği* (RG.8.5.2014), *Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği* (RG. 28.7.2010), *Fiyat Etiketleri Yönetmeliği* (RG. 28.6.2014), *Garanti Belgesi Yönetmeliği* (RG. 13.6.2014), *İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği* (RG.14.1.2015), *Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği* (RG.28.5.2015), *Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği* (RG. 27.11.2014), *Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik* (RG. 27.11.2014), *Paket Tur Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik* (RG.14.1.2015), *Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği* (RG.12.6.2014), *Reklam Kurulu Yönetmeliği* (RG. 3.7.2014), *Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği* (RG. 13.6.2014), *Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik* (RG. 14.1.2015), *Tanıtmaya ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği* (RG.13.6.2014), *Ticari Reklam ve Haksız Uygulamalar Yönetmeliği* (RG. 10.1.2015), *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği* (RG. 7.11.2014), *Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği* (RG. 27.11.2014), *Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği* (RG. 22.5.2015), *Tüketici Konseyi Yönetmeliği* (RG. 5.7.2014), *Tüketici Ödülleri Yönetmeliği* (RG. 27.6.2014), *Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik* (RG.17.6.2014), İlgili yönetmeliklerin tümü ve güncel yönetmelikler için bkz.: (Çevrimiçi) <http://www.tuketicihaklari.org.tr/mevzuat/yonetmelikler.html> 20.7.2018

⁸¹ Yönetmeliklerin çıkartılma amacı, AB tüketici mevzuatında çok sık değişiklik yapılması ve birçok direktifin arka arkaya kabul edilmesi ile söz konusu bu değişikliklerin iç hukukta takibinin,

Türk Hukuku'nda tüketici hukukunun ana kaynaklarını, öncelikle 1982 tarihli T.C. Anayasası, ardından uluslararası anlaşma statüsünde bulunan BM Tüketici Kılavuzu ve diğer uluslararası anlaşmalar, TKHK hükümleri ve ona bağlı olarak çıkartılan yönetmelik ve tebliğler oluşturmaktadır.

4077 sayılı TKHK ve arkasından 6502 sayılı TKHK'nın kabul edilmesi, yalnızca 1995 yılından önce yaklaşık 70 sene boyunca hukukumuzda dağınık biçimde bulunan, tüketiciyle doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili olan asgari sayıdaki kanun ve yönetmeliklerin bir araya toplanmasını sağlamakla kalmamış, AB mevzuatındaki ve tüketici hukukundaki uluslararası gelişmelerin iç hukuka aktarımını gerçekleştirmiştir.

Bu gerekçelerle, tezin ileriki aşamalarında temel alınacak olan yasa 6502 sayılı TKHK olmakla birlikte, gerekli yerlerde önceki düzenleme ile karşılaştırma yapılabilmesi için bu alandaki ilk özel kanun olan 4077 sayılı TKHK'dan da söz edilecektir.

IV. 6502 SAYILI KANUN KAPSAMINDA TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI

A. GENEL OLARAK

1. 6502 Sayılı TKHK'nın Konu İtibariyle Sınırları

6502 sayılı TKHK'nın amacı, 4077 sayılı TKHK'nın düzenlemesine paralel olarak, Kanun'un 1. maddesinde düzenlenmiştir. Madde hükmünden anlaşılacağı

devamlı suretle Kanun'un değiştirilmesi yolu ile değil, Kanun'da esnek hükümlere yer vermek suretiyle yönetmelikler aracılığı ile sağlanmaya çalışılmasıdır.; Kara, **a.g.e.**, s. 45.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 45; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 6 vd. Bu husus 6502 sayılı TKHK'nın gerekçesinde şu şekilde belirtilmiştir; *'AB tüketici mevzuatının sık sık revize edildiği gerçeği karşısında Tasarıya sadece en önemli ve temel hususlar alınmış, özellikle teknik bütün ayrıntıların yönetmeliklerle düzenlenmesi tercih edilmiştir. Bu şekilde yasa koyucunun ihtiyaç duyacağı esnekliğin sağlanması amaçlanmıştır. Halihazırda AB yasama organlarında tartışılmakta olan paket tura ilişkin yönerge değişiklikleri gerçekleşirse Gümrük ve Ticaret Bakanlığının gecikmeksizin bu değişiklikleri Türk hukukuna yansıtabilmesi mümkün olacaktır.'*

üzere iki kanunun da öncelikli amacı, Anayasa'nın açık hükmüne uygun olarak tüketici korunması hukukuna ilişkin özel bir düzenleme ihtiyacının giderilmesidir⁸².

Mülga 4077 sayılı TKHK ile 6502 sayılı TKHK arasındaki temel farklılık ise, her iki kanunun kapsamı açısından ortaya çıkar. 6502 sayılı TKHK'nın 2. maddesi, Kanun'un kapsamını “*her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamalar*” şeklinde düzenlemiştir. Madde de belirtildiği üzere; TKHK'nın uygulanma alanı tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalar olarak iki kategoriye ayrılmış ve Kanun'un uygulanabilirliği bu iki alan dâhilinde kabul edilmiştir. Oysa 4077 sayılı Kanun'un kapsam maddesinde, Kanun'un 1. maddesinde belirtilen amaçlarla mal ve hizmet alan tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işleminin bu kapsamda olduğu ifade edilmiştir.

Görüleceği üzere, 6502 sayılı Kanun ile gelen değişikliklerle Kanun'un kapsamı, yalnızca tüketicilerin taraf olduğu hukuki işlemleri değil, hukuki işlemlerin öncesinde, işlem esnasında ve sonrasında gerçekleşen uygulamalarla, hukuki işlem harici fiilleri de kapsayacak şekilde genişletilmiştir⁸³. Öyleyse TKHK'nın kapsamının tam olarak belirlenebilmesi için “tüketici işlemi” kavramının sınırlarının doğru bir şekilde tespit edilmesi gereklidir. Bunun için öncelikle TKHK'nın taraf bakımından sınırlarının incelenmesi gerekmektedir.

⁸² Madde gerekçesi şu şekildedir; “*Bu madde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun birinci maddesi ile büyük ölçüde örtüşmektedir. Anayasa ile verilen görev çerçevesinde bu kanun hazırlanmıştır. Bu doğrultuda maddede çeşitli ifade düzeltilmeleri yapılmış ve madde evrensel tüketici hakları doğrultusunda yeniden kaleme alınmıştır.*”

⁸³ Bkz.: Birinci Bölüm, IV, B, 1.; Ayşe Havutcu, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Konu Bakımından Uygulanma Alanı: Özellikle Tüketici İşlemleri Bakımından Kanunun Kapsamı” **Terazi Aylık Hukuk Dergisi Yaşar Üniversitesi Hukuk Fakültesi I. Tüketici Hukuku Sempozyumu**, C.9, S. 99 Özel Sayı, Kasım 2014, s. 8 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 65 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 49.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 44 vd.; Gökçen Topuz, **Tüketici Mahkemeleri**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2018, s. 40 vd.

2. 6502 Sayılı TKHK'nın Taraf İtibariyle Sınırları

TKHK'nın kapsamının tam olarak belirlenebilmesi için öncelikle Kanun'un kimlere, hangi sıfatla uygulanacağını belirlemenmesi gerekir⁸⁴.

Kanun'un temel kavramları düzenleyen 3. maddesinde tüketici, üretici, satıcı, sağlayıcı, kredi veren, ithalatçı, konut finansmanı kuruluşları ayrı bentlerde düzenlenerek tanımlanmıştır. Tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamaların muhatabı olan taraflar açısından, bir yanda tüketici sıfatına sahip şahıslar, diğer yanda bir mal veya hizmet temin eden konumunda bulunan satıcı, sağlayıcı, üretici, kredi kuruluşları, ithalatçı, imalatçı, konut finansmanı kuruluşu vb. müteşebbis bulunur⁸⁵.

a. Tüketici

3. maddenin (k) bendinde tüketici; *Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi* ifade etmektedir. O halde tüketici, kavramsal olarak belirli özelliklere sahip olmalıdır⁸⁶. Öncelikle, alışveriş amaçlı gerçekleştirilen

⁸⁴ Hasan Seçkin Ozanoğlu, "Mukayeseli Hukuku ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulama Alanı (Tüketici Kavramına Mukayeseli Bir Yaklaşım)", **Prof. Dr. Kemal Oğuzman Anısına Armağan**, İstanbul, Beta Yayınları, 2000, s. 663 vd (Kişi Bakımından). ; Wolf, Bismarck, **a.g.m.**, s. 217 vd.

⁸⁵ Kara, **a.g.e.**, s. 44.

⁸⁶ Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 91.; İsviçre Hukuku'nda da aynı yönde bir tüketici tanımı yer almaktadır. İsviçre'de tüketici tanımı biri pozitif diğeri negatif olmak üzere iki özelliğe sahiptir. Buna göre; kişisel ya da ailesel kullanım için mal ya da hizmet temini pozitif özellik iken, mesleğine veya ticari faaliyeti ile bağlantılı olmaması zorunluluğu negatif özelliğidir.; Manfred Rehbinder, "Zum Rechtsbegriff des Konsumenten", **Jahrbuch des Schweizerischen Konsumentenrechts 1995**, herausgegeben von A. Brunner, M.Rehbinder, B. Stauder, Bern, Verlag Stamfli+Cie AG, 1995, pp. 66. (der Konsument); Alman Hukuku'nda ise tüketicinin korumasına ilişkin hükümler birden fazla kanuna yayılmış bulunduğundan birden çok yerde tanımına rastlamak mümkündür. Örneğin Alman Medeni Kanunu (BGB) Art.13'te tüketici, "*ne ticari ne de bağımsız mesleki faaliyetine isnat edilebilir amaçla işlem yapan, çoğunlukla gerçek kişidir*" şeklinde tanımlanmıştır.; Ayrıca bkz. Topuz, **a.g.e.**, s. 44 vd.; Alman Hukuku'nda da Türk Hukuku'nda olduğu gibi tüketici hukukunun uygulanma alanının tespiti kişiye bağlı olarak yapılmıştır. Wolf, Bismarck, **a.g.m.**, s. 218.

her tür hukuki işlemin tarafı tüketici sayılmaz. Dolayısı ile gerçekleşen “hukuki hareket”in⁸⁷ gayesi önem taşımaktadır⁸⁸.

Tüketici, ticari veya mesleki amaçla hareket etmemelidir. Ticari veya mesleki amaçtan kasıt, tüketicinin mal veya hizmeti, yalnızca özel hayatında kullanma amacıyla elde etmesi, ticari işlerinde kullanma, yatırım yapma, mesleğinin devamını sağlama veya mesleki fayda sağlama amacı gütmemesidir⁸⁹. Bazı hallerde mesleki amaç güdülmesi hali belirgindir⁹⁰. Ancak bazı durumlarda kişinin mesleki veya ticari bir amaç güdüp gütmeyeceği hususunu kesin çizgilerle ayırmak zordur. Bu konuda doktrinde özellikle bir mal veya hizmetin kişisel amaç güdülerek mi yoksa ticari amaçlarla mı temin edildiğinin tespiti konusunda çeşitli kıstaslar öne sürülmüştür.

Doktrinde ileri sürülen bu görüşlerden birine göre, “ticari ve mesleki amaçla olmama” kavramını belirleyen en önemli unsur, edinilen mal veya hizmetin ticari hayata geri dönüp dönmemesidir. Ticari hayata geri dönen veya dönme amacı taşıyan

⁸⁷ Hukuki hareket kavramı 4077 sayılı TKHK’da tüketicinin edinme, kullanma ve yararlanma faaliyeti şeklinde ifade edilirken, 6502 sayılı TKHK’da bu ifadeleri de kapsayacak şekilde tüketicinin hareket alanını genişletmek amacıyla ‘..amaçlarla hareket eden’ kavramı tercih edilmiştir. Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 8; Kullanma ve yararlanma ifadelerinin gereksizliği hakkında; Havutcu, **a.g.m.**, s. 10.; Wolf, Bismarck, hukuki gaye için tarafların “büründükleri rol” ifadesini kullanmaktadır.; Wolf, Bismarck, **a.g.m.**, s. 219.

⁸⁸ Ozanoğlu, **Kişi Bakımından**, s. 671; Rehbinden, **der Konsument**, p. 71 ff.; Mehmet Bahtiyar, Levent Biçer, “Adi İş/Ticari İş/ Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C.22, S.3 (Özel Sayı), Ocak 2016, s. 400 vd.; Poroy, **a.g.m.**, s. 522; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 4 vd.; Kara, **Tüketici Hukuku**, s. 57.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 50 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 61 vd.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 3.

⁸⁹ Mehmet Akif Tutumlu, “Tüketici Uyuşmazlıkları Açısından Tüketici Kavramı ve Bu Kavramın Kapsadığı Kişiler”, **5. Tüketici Hukuku Kongresi-Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 19-20-21 Kasım 2015**, Ankara, Bilge Yayınevi, 2015, s. 575 vd. (Tüketici Kavramı); Poroy, **a.g.m.**, s. 523.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 4 vd.; Bahtiyar, Biçer, **a.g.m.**, s. 410 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 51; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 61.; Kanunda bunun tek istisnasına paket tur sözleşmelerinde yer verilmiştir. Paket tur sözleşmelerini düzenleyen TKHK m. 51’in 9. Fıkrasında belirtildiği üzere, ister gerçek ister tüzel kişi olsun ticari ve mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket turlardan faydalanan kişiler de tüketici sayılacak ve TKHK hükümlerinden faydalananacaktır. Örneğin, iş gereği toplantı için yapılan turlara katılan şirketlerin, TKHK m. 3’te güdülen amaç bakımından tüketici sayılmasına olanak yok iken, TKHK m. 51’in açık hükmü gereğince tüketici sayılacaklardır. Selin Sert, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine Göre Paket Tur Sözleşmeleri”, **TAAD**, Y. 6, S.22, Temmuz, 2015, s. 227 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 66.

⁹⁰ “...müvekkillerimin davalı taraftan satın aldıkları bağımsız bölümlerin birini, ikisini kendi ihtiyaçları olarak alsa bile diğerlerini yatırım maksatlı kira geliri elde etmek maksadıyla almıştır...” şeklinde beyanda bulunmuştur. Tüm bu olgular birlikte değerlendirildiğinde: davacı yanın anılan taşınmazları ticari amaçla edindiği; böyle bir edinmenin tüketici işlemi olmadığı gibi davacının da tüketici sıfatı taşımadığı anlaşıldığından...” Y. HGK, T.30.6.2010, E. 2010/14-358, K. 2010/353 (Lexpera, 20.12.2017)

hareket, hukuki anlamda tüketim sayılmaz. Örneğin, hem ticari faaliyetinde hem de özel hayatında kullanılan bir malın ticari işletmesinin kayıtlarına geçmesi halinde ondan faydalandığı ve dolayısıyla ticari hayatına geri döndüğü söylenebilir.⁹¹

Bazı hallerde söz konusu ayırımın yapılabilmesi için, o malın belirli bir meslek dalına özgülenmiş olması gibi niteliksel yahut temin edilme miktarı gibi niceliksel özellikleri yeterli olmaktadır. Örnek vermek gerekirse; kişisel kullanıma tahsis edilmemiş bir aracın, ticari faaliyetleri yürütmek amacıyla kullanıldığı durumlarda bu aracın niteliği gereğince, kullanan şahsın tüketici olamayacağı açıktır⁹². Aynı şekilde, bir kişinin nicelik itibari ile şahsi ihtiyacının dışına çıkacak derecede çok mal ve hizmet temin etmesinde de aynı sonuca ulaşmak mümkündür⁹³. Ancak bu verilerin yeterli olmadığı hallerde tüketici sıfatının belirlenmesinde zorlukla karşılaşılmaktadır⁹⁴.

Kanaatimizce, temin edilen mal ve hizmetin ticari işletmenin giderlerine kaydolunması suretiyle işlemin mesleki amaçla mı yoksa özel tüketim amacıyla mı yapıldığını tespit eden “giderlerin geri dönmesi” görüşü oldukça nesneldir. Aynı şekilde özel tüketim amacıyla mı yoksa ticari amaçla mı hareket edildiğinin tespitinin yalnızca malı alan kişinin beyanı ile tespit etmeye çalışmak da yanıltıcı olacaktır. Bu

⁹¹ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 5.; Aynı yönde, Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 95.; Bahtiyar, Biçer, **a.g.m.**, s. 412.; Atasoy, Taşkın, Acar, **a.g.e.**, s. 9.

⁹² Tutumlu, **Tüketici Kavramı**, s. 577.; “...Aracın mevcut belgelerle hususi amaca tahsis olduğuna ilişkin bilgi ve belge olmadığından ve 4077 sayılı Kanun’un 3. Maddesinde belirtilen tüketici tanımına uymadığından, taraflar arasında 4077 sayılı yasa kapsamında çözümü genel mahkemelerin görevi içerisindedir.” Y. 13. HD, T. 28.5.2013, E. 2013/6728, K. 2013/13962. (Yıldızeli Asliye Hukuk Mahkemesi’nin Tüketici Mahkemesi sıfatıyla verdiği 2008/175 esas ve 2012/236 karar sayılı kararının temyizi üzerine Yargıtay 13. HD tarafından verilen yayınlanmamış karar, Kararın künyesi Tutumlu, **Tüketici Kavramı**, s. 577’den naklen)

⁹³ Tutumlu, **Tüketici Kavramı**, s. 577.; Örneğin, “...tasarruf ve geleceğini garanti altına almak amacıyla 6 bağımsız bölüm satın alan davacının tüketici kapsamına giremeyeceği gerekçesi ile taraflar arasında 6502 sayılı Yasa kapsamında kalan bir ilişkinin mevcut olmadığı...” Y. 13. HD, T. 18.3.2015, E. 2015/5232, K. 2015/8680.

⁹⁴ “...Yukarıda vurgulandığı üzere, bir tacirin borçlarının ticari olması asıl ise de, gerçek kişi olan bir tacir, yaptığı iş ve işlemin veya aldığı hizmetin ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya muamele fül veya işleminin ticari sayılmasına halin icabı, müsait bulunmadığı takdirde, bu işlemlerden doğan borç adi sayılacağına göre, taraflar arasındaki kredi kartı sözleşmesinin 8.maddesinde kredi kartının ticari olarak kullanamayacağı açıkça düzenlenmiş bulunduğundan, davacı gerçek kişi tacirin ticari işletmesine ait araçlara yakıt alımı sırasında kredi kartını kullanması dolayısıyla ortaya çıkan borç ilişkisi ticari olmayıp, özel niteliktedir...” Y. HGK, T. 25.12.2013, E. 2013/13-150, K. 2013/1696. (Kazancı, 22.02.2018)

nedenle kişinin malı temin amacının, her somut olayın ayrı değerlendirilmesi yoluyla ve günlük hayatın gerekleri de göz önünde tutularak tespit edilmesi gerekmektedir⁹⁵.

Kanun'da tüketici tanımı yapılırken gerçek kişilerin yanında tüzel kişilere de yer verilmiştir. Bu bakımdan gerçek kişilerin tüketici sıfatı ile tüzel kişilerin ve özellikle tüzel kişi tacirlerin tüketici sıfatı ayrı ayrı incelenmelidir.

Öncelikle, fiil ehliyetine sahip gerçek kişilerin kişisel ihtiyaçlarını karşılama amacı ile yapmış oldukları tüm işlemler bakımından tüketici sayılacaklarında bir şüphe yoktur⁹⁶. Ancak gerçek kişilerin TTK⁹⁷ çerçevesinde tacir sıfatına sahip olması da mümkündür⁹⁸. Bu nedenle hem tacir, hem de tüketici bir gerçek kişinin varlığından söz edilebilir⁹⁹. Lakin, gerçek kişinin tacir sıfatı ile tüketici sıfatının aynı

⁹⁵ Aynı görüşte; Poroy, **a.g.m.**, s. 523 vd.; Ozanoğlu, **Kişİ Bakımından**, s. 682; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 62.; Karşı görüşler için bkz.: Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 5 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 52 vd.; Bkz.: "... taraflar arasındaki satış sözleşmesine konu olan araç, tanıtım kılavuzunda genel olarak "ticari araç" olarak tasarlandığı belirtilmiş olsa da, dosyada mevcut olan araç ruhsatında aracın kullanma şeklinin "ticari" değil, "hususî" olduğunun yazıldığı dosyada bulunan Trafik Tescil Belgesinden anlaşılmaktadır. Uyuşmazlığın çözümünde davaya konu aracın hangi amaçla kullanılmak üzere satın alındığının tespiti önem taşımaktadır. Davacı, aracı ticari amaçla kullanmak üzere değil hususî amaçla kullanmak üzere satın aldığını beyan ederek aracı "Hususî" olarak tescil ettirmiş, eldeki davayı da tüketici sıfatı ile Tüketici Mahkemesinde açmıştır. Bu durumda davacının aracı ticari amaçla değil, hususî amaçla satın aldığının kabulü gerekir. Bu hususun aksi de ispatlanabilir. Ancak davalı davacının aracı ticari amaçlarla kullandığını iddia etmemiştir..." Y. HGK, T. 17.4.2013, E. 2012/13-1217, K. 2013/555 (Kazancı, 20.5.2017).

⁹⁶ İsviçre, Alman ve Avusturya ulusal kanunlarında yer alan tüketici tanımlarına ve AB yönergelerindeki tüketici tanımlarına bakıldığında yalnızca gerçek kişilerin tüketici kavramı içerisinde tutulduğu anlaşılmaktadır. Poroy, **a.g.m.**, s. 524; Ozanoğlu, **Kişİ Bakımından**, s. 670.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 54.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 91 vd.

⁹⁷ RG. 14.2.2011, S. 27846.

⁹⁸ TTK m. 12'ye göre; " (1) Bir ticari işletmeyi, kısmen de olsa, kendi adına işleten kişiye tacir denir. (2) Bir ticari işletmeyi kurup açtığını, sirküler, gazete, radyo, televizyon ve diğer ilan araçlarıyla halka bildirmiş veya işletmesini ticaret siciline tescil ettirerek durumu ilan etmiş olan kimse, fiilen işletmeye başlamamış olsa bile tacir sayılır. (3) Bir ticari işletme açmış gibi, ister kendi adına, ister adi bir şirket veya her ne suretle olursa olsun hukuken var sayılmayan diğer bir şirket adına ortak sıfatıyla işlemlerde bulunan kimse, iyiniyetli üçüncü kişilere karşı tacir gibi sorumlu olur. "

⁹⁹ "...aralarındaki sözleşme gereğince davacının, davalı banka tarafından verilen kredi kartını hem şahsi harcamalarında hem de ticari işletmesine ait araçların yakıt alımında kullandığı anlaşılmaktadır. Bunun yanında, davacının gerçek kişi tacir olduğu da belirgindir. Yukarıda vurgulandığı üzere, bir tacirin borçlarının ticari olması asıl ise de, gerçek kişi olan bir tacir, yaptığı iş ve işlemin veya aldığı hizmetin ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya muamele fiil veya işleminin ticari sayılmasına halin icabı, müsait bulunmadığı takdirde, bu işlemlerden doğan borç adi sayılacağına göre, taraflar arasındaki kredi kartı sözleşmesinin 8.maddesinde kredi kartının ticari olarak kullanamayacağı açıkça düzenlenmiş bulunduğundan, davacı gerçek kişi tacirin ticari işletmesine ait araçlara yakıt alımı sırasında kredi kartını kullanması dolayısıyla ortaya çıkan borç ilişkisi ticari olmayıp, özel niteliktedir..."

işlem bakımından bir arada bulunması imkânsızdır. TTK'nın 19/1 hükmüne göre, gerçek kişi tacirlerin mal veya hizmet temin etmesinde kişisel ihtiyaçlarını giderme amacı varsa, yapılan işlemin ticari işletmesini ilgilendirmedeğini açık bir şekilde karşı tarafa belirtilmişse veyahut durumun icabı gereğince söz konusu iş ticari olmaya elverişli değilse, gerçek kişi tacirin tüketici sıfatı ile hareket ettiği söylenebilir¹⁰⁰. TTK'da gerçek kişi tacirlerin özel alanlarının olduğu gerçeği dikkate alınmıştır¹⁰¹.

Tüzel kişiler bakımından incelenecek olduğunda ise, TKHK'nın 3. maddesinde herhangi bir ayırım yapılmaksızın tüm tüzel kişiler yalnızca "amaçla kısıtlı olarak" tüketici kavramına dâhil edilmiştir¹⁰².

Tüzel kişilerin tüketici olup olmayacağı bakımından da, tacir olan ve tacir olmayan tüzel kişileri ayrı şekilde incelemek gerekir. Buna göre, tacir olmayan tüzel kişiler, yani kâr amacı gütmeyen amaçlar için kurulmuş tüzel kişiler bakımından, mesleki ve ticari amaç güdüldüğü sürece tüketici sıfatının varlığı kabul edilmelidir¹⁰³. Örneğin, ticari işletme işletmeyen dernek veya vakıfların yapmış olduğu işlemler kural olarak ticari iş sayılmadığından, bunlar tüketici sıfatına sahiptir. Aynı şekilde kamu yararına kurulmuş dernek ve vakıflar da tacir statüsünde olmadığından tüketici vasfını haiz olabileceklerdir.

Y. HGK, T. 25.12.2013, E. 2013/13-150, K. 2013/1696 (Kararara, 28.11.2017).; Wolf, Bismarck, **a.g.m.**, s. 219.; Alman Hukuku açısından değerlendirmede bulunan Wolf, Bismarck, bu hususu "ikili anahtar" teorisi ile açıklamaktadır. Yazarlara göre, gerçek kişi tacirin her işleminin ticari işletmesi ile ilgili olmaması mümkündür. Bu durumda gerçek kişi tacirlerin tüketici vasfına sahip olabileceği de söylenebilir. Wolf, Bismarck, **a.e.**, s. 222.

¹⁰⁰ TTK m. 19/1'e göre; "Bir tacirin borçlarının ticari olması asıldır. Ancak, gerçek kişi olan bir tacir, işlemi yaptığı anda bunun ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya işin ticari sayılmasına durum elverişli olmadığı takdirde borç adi sayılır." Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 7 vd.; Tutumlu, **Tüketici Kavramı**, s. 580.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 54.

¹⁰¹ Doktrinde gerçek kişi tacirler bakımından bu hakkın tanınmış olması eleştirilmiştir. Bir görüşe göre tüketici sıfatı yalnızca tacir olmayan gerçek kişilerin sahip olabileceği bir sıfattır.; Bahtiyar, Biçer, **a.g.m.**, s. 404.

¹⁰² İpek Yücer Aktürk, "Tüzel Kişi Tacirin Tüketici Sıfatı", **Gazi Üniversitesi HFD**, C. 20, S.2, Ankara, 2016, s. 104 vd.; Ozanoğlu, **Kişi Bakımından**, s. 689 vd.; Akipek, **Kredi**, s. 64.; Havutcu, **a.g.m.**, s. 10.; Tutumlu, **Tüketici Kavramı**, s. 580.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 92.

¹⁰³ Ahmet Battal, "TKHK Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı", **Prof. Dr. Ali Bozer'e Armağan**, Ankara, Banka ve Ticaret Enstitüsü Yayınları, 1998, s.324. vd.; Ozanoğlu, **Kişi bakımından**, s. 690.; Aktürk, **a.g.m.**, s. 104.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 24; Kara, **a.g.e.**, s.56; Havutcu, **a.g.m.**, s. 10.; Ali Cem Budak, "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Hakem Heyetleri", **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, **Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan**, C. 16, Özel Sayı, 2015, s. 81. (Tüketici Hakem Heyeti); Bahtiyar, Biçer, **a.g.m.**, s. 404.; (TMK. m. 56 vd.).

Kamu tüzel kişilerinin ise, tacir sıfatı taşısın veya taşınmasın tüketici hukukunun sağladığı korumadan yararlanması mümkün değildir. Çünkü kamu tüzel kişilerinin yapmış oldukları işlemleri kural olarak ticari amaçla değil kamu yararına yaptıkları düşüncesi hakimdir. Ayrıca Kanun’da kamu tüzel kişilerinin açıkça tüketici tanımının dışında tutulduğu da görülmektedir¹⁰⁴. Yargıtay birçok kararında bu hususa değinmektedir¹⁰⁵.

Tacir sıfatını haiz özel hukuk tüzel kişilerinin tüketici sıfatına sahip olabilip olamayacağı ise doktrinde tartışılmıştır. Özel hukuk tüzel kişi tacirlerin, yani ticari şirketlerin ve TTK. m. 16 çerçevesinde ticari işletme işleten dernek ve vakıfların, yapmış oldukları iş ve edinmiş oldukları borçlar bakımından TTK m. 19/1’e göre ticari iş karinesi getirilmiştir¹⁰⁶. Gerçek kişi tacir bakımından bu kuralın istisnaları olduğu TTK’nın ilgili maddesinden anlaşılmakta iken, özel hukuk tüzel kişi tacirler bakımından böyle bir istisnaya yer verilmemiştir¹⁰⁷. Bu nedenle tüzel kişi tacirlerin tüm borçlarının ticari olduğu kabul edilmiştir¹⁰⁸. Bu durumda, tüketicinin mesleki ve ticari olmayan amaçla hareket etmesi ilkesi ile TTK’da yer alan ticari iş karinesi tacirler bakımından çelişkili bir durum ortaya koymaktadır. Bu görüşe göre, TTK uyarınca tacir sıfatını taşıyan bir özel hukuk tüzel kişisi tarafından temin edilen her türlü mal ve hizmet, niteliği gereği, ticari iş olacağından bu kişilerin tüketici sayılması hiçbir koşulda mümkün değildir¹⁰⁹.

¹⁰⁴ Bahtiyar, Biçer, **a.g.m.**, s. 408.

¹⁰⁵ “...Somut uyumsuzlukta, davaya konu jeneratör, Belediye hizmetlerinde kullanma amacı ile satın alındığı için, davacı Belediye, Kanun’un 3. Maddesinde belirtilen “tüketici” tanımına girmemektedir.” Y. 13. HD, T. 6.7.2015, E. 2015/24165, K. 2015/23522 (Kazancı, 28.11.2017) Battal, **a.g.m.**, s. 327; Tutumlu, **Tüketici Kavramı**, s. 582 vd.

¹⁰⁶ Ernst E. Hirsch, **Ticaret Hukuku Dersleri**, 3. Baskı, İstanbul, 1948, s. 44 vd.; Sabih Arkan, **Ticari İşletme Hukuku**, Son Değişikliklere Göre Hazırlanmış ve Genişletilmiş 23. Bası, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları 2017, s. 69 vd.; Hüseyin Ülgen v.d., **Ticari İşletme Hukuku**, Beşinci Tıpkı Bası, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2015, s. 64 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 54 vd.; Battal, **a.g.m.**, s. 318; Tutumlu, **Tüketici Kavramı**, s. 581.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 92.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 3 vd.

¹⁰⁷ Arkan, **a.g.e.**, s. 70.; Ülgen, **a.g.e.**, s. 65.; Kara, **a.g.e.**, s. 57 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 60.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 25.; Ozanoğlu, **Kişi Bakımından**, s. 690 ve özellikle dn. 73; Aktürk, **a.g.m.**, s.117 vd.; Battal, **a.g.m.**, s. 318.

¹⁰⁸ Hirsch, **a.g.e.**, s. 44 vd.; Arkan, **a.g.e.**, s. 70.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 92.

¹⁰⁹ Yargıtay da bu görüşü takip etmektedir. Bu hususa ilişkin kararında; “...Tüzel kişi tacirin barınma, gıda, giyinme ve aile gibi özel insani ihtiyaçları olmadığı için bunların hakiki şahıslar gibi adi borç ilişkileri alanı olmadığı kabul edilir. Ticaret şirketleri bir ticari işletme işletmiyor olsalar dahi TTK. ’nun 18/1.maddesi gereğince kanunen tacirdirler. Doğrudan ticari amaçla ya da

Doktrinde bu görüşün yanı sıra, tacir sıfatına sahip özel hukuk tüzel kişilerinin istisnai hallerde, korunmaya muhtaç olabileceği düşüncesi ile bazı işlemlerinde tüketici sayılması gerektiğini savunan görüşler de mevcuttur¹¹⁰. Örnek olarak, herhangi bir tacirin işletmesi için yapacağı yiyecek alışverişi yahut bir ticari şirket sahibinin işyerinde kullanımı için aldığı herhangi bir kahve makinesi, asli ticari işi ile ilgili olmadığından burada tüketici vasfına sahip olması gerektiği söylenmektedir¹¹¹.

Kanımızca, tüzel kişi tacirlerinin her işinin TTK bakımından ticari iş olması, satın almış olduğu her ürünün kullanım amacının ticari veya mesleki faaliyetinin devamını sağlamak için olduğu anlamına gelmemektedir. Bir ticaret şirketinin herhangi bir yiyecek ya da içecek malzemesi satın almasının, onun ticari faaliyetinin sürdürülebilirliği ile ilgisi yoktur. Bu sebeptendir ki, tacir sıfatını haiz olsa bile özel hukuk tüzel kişilerinin mal ve hizmet temini, amaçsal denetimden geçirilmeli ve tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemelerden mahrum bırakılmamalıdır.

b. Müteşebbis

“Müteşebbis (girişimci)” terimi, AB mevzuatında ve AB üyesi ülkelerin ulusal düzeydeki düzenlemelerinde satıcıyı, sağlayıcıyı, üreticiyi, kredi veren kişi veya kurumlar ile konut finansmanı ile ilgilenen kuruluşların tamamını karşılayacak

*işletmenin iç ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla olup olmadığına bakılmaksızın bütün hukuki ilişkileri ticari faaliyet kapsamında olup özel hayatlarına dair bir işlem söz konusu olamayacaktır.....Davacı Limited Şirket tacir olup, tüzel kişilik adına ticari işletmesinde kullanmak üzere otomobil satın almış; bedelini ödemek üzere kredi kullanmıştır. Davacı tüketici olarak tanımlanamayacağı gibi yaptığı işlem tüketici işlemi değildir ve kullandığı kredinin tüketici kredisi olduğunu kabule de olanak bulunmamaktadır...” Y. HGK, T. 21.9.2011, E. 2011/19-500, K. 2011/550 (Lexpera, 18.4.2018).; Arkan, **a.g.e.**, s. 70.; Bahtiyar, Biçer, **a.g.m.**, s. Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.8.; Kara, **a.g.e.**, s. 58.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 60.*

¹¹⁰ Bazı işlemleri bakımından tüketici sayılması gerektiğine dair görüşler için bkz.: Ümit Gezder, **Tüketici Kredisi Sözleşmeleri**, İstanbul, Beta Yayınları, 1998, s. 159 vd. (Kredi); Akipek, **Kredi**, s. 64.; Poroy, **a.g.m.**, s. 524.; Ozanoğlu, **Kişi Bakımından**, s. 686; Battal, **a.g.m.**, s. 329 vd.; Bahtiyar, Biçer, **a.g.m.**, s. 406.; Aktürk, **a.g.m.**, s. 117 vd.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 26.

¹¹¹ Gezder, **Kredi**, s. 160.; Alman Hukuku'ndaki gelişmeler için bkz.: Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 92 vd. Karşı görüşte, Arkan, **a.g.e.**, s. 70 ve özellikle dn 4.

şekilde kullanılmaktadır¹¹². Nitekim, Alman Medeni Kanunu (BGB) §14'te girişimci, ticari veya serbest meslek faaliyeti için hukuki işlem yapan bir gerçek veya tüzel kişi veya ticari ortaklık olarak tanımlanmıştır. Hukukumuzda ise bu şekilde tek bir tanıma yer verilmemiş, TKHK tüketiciyi tanımladığı gibi, her bir kavramı ayrı bentlerde tanımlamıştır. TKHK'nın 3. maddesinin e, g, ğ, ı, i, n bentlerinde, ithalatçı, konut finansmanı kuruluşu, kredi veren, satıcı, sağlayıcı ve üretici ayrı ayrı düzenlenmiştir.

Kanun'da satıcı, *kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi* şeklinde düzenlenmiştir (TKHK m. 3/i). Sağlayıcı ise, *kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi* olarak ayrı bir bentte ifade edilmiştir (TKHK m. 3/i).

Kanun'daki tanımlar incelendiğinde, satıcı ve sağlayıcı kavramlarının bir mal ve hizmetin teminine göre değerlendirildiği görülmektedir¹¹³. Satıcının mal temini ile, sağlayıcının hizmet sağlaması ayrılmış olsa da, aslen iki kavram da aynı temel üzerine kurulmuştur. Satıcı/sağlayıcı, ticari ve mesleki amaçla hareket etmesi şartı ile tüm özel hukuk kişileri ile kamu hukuku tüzel kişilerini kapsamaktadır. Bir başka ifade ile, satıcı ve sağlayıcı, hak ve fiil ehliyetini haiz olmak şartıyla üretim, satım veya hizmet temini ve benzeri faaliyeti ticari ve mesleki faaliyeti kapsamı içerisinde yerine getiren ve bunu da ticari çıkarları doğrultusunda gerçekleştiren her tür özel hukuk gerçek ve tüzel kişisi veya yine aynı amaçlar doğrultusunda hareket eden kamu hukuku tüzel kişisi olabilecektir¹¹⁴.

¹¹² Kara, **a.g.e.**, s. 44; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 66; Aynı doğrultuda; AB'nin tüketiciye ilişkin direktiflerinde de girişimci şu şekilde tanımlanmaktadır: "*seller or supplier*" means any *persona* legal person who, in contracts covered by this Directive, is acting for purposes relating to his trade, business or profession, whether publicly owned or privately owned." (Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on Unfair Terms in Consumer Contracts)

¹¹³ Zevkliler, Özel **a.g.e.**, s. 97.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 10 vd.

¹¹⁴ Bu açıdan bakıldığında girişimcinin, ticari işletme sahibi olması, tacir sıfatına sahip olması yahut esnaf olması önem taşımayacaktır. Dolayısı ile müteşebbis ile tacir sıfatının her zaman örtüşmesi beklenmemelidir. Alman Hukuku açısından Wolf, Bismarck, **a.g.m.**, s. 222.; Burada kanun koyucu bakımından önem arz eden husus, tüketici ile arasında gerçekleşen işlem esnasında ticari veya mesleki bir amaç güdülmesidir. Ancak bu durumda, bir taraflı tüketici şartlarını sağlayan herhangi

Üretici ise, TKHK'nın m. 3/n bendinde tanımlanmıştır. Bir malın kendisinin ya da hammaddesinin yahut bir ara parçasının üretiminden sorumlu olan özel hukuk gerçek ve tüzel kişileri ile kamu hukuku tüzel kişileri üreticiyi oluşturur¹¹⁵. Yukarıda satıcı/sağlayıcı açısından bahsi geçen ifadeler üretici için de geçerli olmaktadır. Kanun koyucu üreticiyi yalnızca malın kendisinin üretimi ile sınırlamamış, malı oluşturan hammaddeyi üretenlerden başlayarak tüm aksamaları üreten herkesi bu tanıma dâhil etmiştir¹¹⁶. Bu husus TKHK m. 8 ve devamında düzenlenen "ayıplı malın bulunması" durumunda önem arz etmektedir. TKHK'nın 11. maddesinin 2. fıkrası bağlamında, ayıplı mal/hizmetin sonuçlarından tüketiciye karşı, satıcı veya sağlayıcı, Kanun'un üretici olarak adlandırdığı kişilerle müteselsil olarak sorumlu olacaktır¹¹⁷.

İthalatçı da bu bağlamda üretici ile aynı düzeyde düşünülmüştür¹¹⁸. İthalatçı, *kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel*

iki kişi arasında gerçekleşen hukuki işlemler, satıcı/sağlayıcı konumunda olan tarafın halihazırda devam ettirdiği mesleği veya ticari faaliyeti ile ilgili ve dâhilinde olmalıdır.; M. Alper Gümüş, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Genel Bir Bakış", **Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları**, 2014-2015 Ed.: Av. Hakan Tokbaş – Prof. Dr. Fehmi Üçışık, Ankara, Bilge Yayınevi, 2015, s. 22 vd.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 11 vd.; Havutcu, **a.g.m.**, s. 10.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 65 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 63 vd.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 28.

¹¹⁵ Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 98.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 67 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 70 vd.

¹¹⁶ Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 71.

¹¹⁷ Üreticinin doğrudan sorumlu olması hususu Türk Hukuku'nda karşımıza çıkmaktadır. AB tüketici mevzuatında bu şekilde bir uygulama bulunmadığı gibi, doğrudan üreticiye başvurulması bazı yönlerden doktrinde de eleştiri konusu yapılmıştır. Eleştirisi için bkz. Çekin, **a.g.m.**, s. 55.; TKHK m. 11, ayıplı mal veya hizmetle karşılaşan tüketicinin sahip olduğu seçimlik hakları düzenlemektedir; "Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz."

¹¹⁸ Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 102.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 220.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 68; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 74 vd.

kişi olarak tanımlanmıştır (TKHK m.3/e). TKHK'nın birçok maddesinde üretici ve ithalatçının sorumluluklarına birlikte yer verilmiştir¹¹⁹.

Kredi veren ise, TKHK, Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği¹²⁰ ve ilgili düzenlemeler tarafından, *mevzuat gereğince tüketicilere kredi vermeye yetkili gerçek veya tüzel kişiler* şeklinde düzenlenmiştir (TKHK m.3/g). 6502 sayılı Kanun'da açıkça hangi kredi kuruluşlarından bahsedildiği belirtilmese de, 4077 sayılı mülga TKHK'da kredi vermeye ehil kuruluşlar dar ve sınırlı sayma yöntemi ile, *tüketicie nakit kredi vermeye yetkili banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketleri* olarak düzenlenmiştir¹²¹.

Son olarak Kanun'un tanımlamalarında, kredi verenden ayrı olarak konut finansman kuruluşlarına da yer verilmiştir. TKHK'da konut finansmanı, bir diğer adıyla mortgage, *kapsamında doğrudan tüketicie kredi kullandıran veya finansal kiralama yapan bankalar ve BDDK tarafından konut finansmanı faaliyetinde bulunması uygun görülen finansal kiralama şirketleri ve finansman şirketleri konut finansman kuruluşu* olarak tanımlanmıştır (TKHK m. 3/g).

Konut finansmanı sistemi, temelde tüketici kredisi vermeye yetkili olanlar tarafından gerçekleştirilmekte, amaç bakımından ise tüketicinin konut satın alınması ya da konutun ileride mülkiyetine sahip olmak amacıyla finansal kiralama yöntemi

¹¹⁹ Örneğin ayıplı mal veya hizmetten sorumluluğu düzenleyen 11. maddesinin 2. fıkrasında üretici ve ithalatçı müteselsil sorumlu tutulmuştur. Aynı şekilde Kanun'un garanti belgesini düzenleyen 56. Ve devamı maddelerinde, tüketici ürününü tanımlayan 76 ve devamı maddelerinde üretici ve ithalatçı birlikte anılmıştır. Bunun gerekçesi ise, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun'un (RG. 11.7.2001, S.24459) 3. maddesindeki üretici tanımının içerisinde yer almaktadır; “ *Bir ürünü üreten, imal eden, ıslah eden veya ürüne adını, ticari markasını veya ayırt edici işaretini koymak suretiyle kendini üretici olarak tanıtan gerçek veya tüzel kişiyi; üreticinin Türkiye dışında olması halinde, üretici tarafından yetkilendirilen temsilciyi ve/veya ithalatçıyı; ayrıca, ürünün tedarik zincirinde yer alan ve faaliyetleri ürünün güvenliğine ilişkin özelliklerini etkileyen gerçek veya tüzel kişiyi...* ” Üreticinin ve ithalatçının sorumlulukları bakımından TKHK ile 4703 sayılı Kanun birbirine paralel olarak düzenlenmiştir. Ancak bazı hususlarda iki kanun birbirinden ayrılmaktadır. Ayrıntılı bilgi için bkz.: Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 72 vd.

¹²⁰ RG. 22.5.2015, S. 29363.

¹²¹ 5411 sayılı Bankacılık Kanunu (RG. 01.11.2005, S. 25983) 4. maddesinde bankaların faaliyet konuları arasında “*nakdi, gayri nakdi her cins ve surette kredi verme işlemleri*” belirtilmiştir. Gezder, **Kredi**, s. 164 vd.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 379 vd.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 96.; Bunun haricinde tüketicilere “*borç temin etme*” şeklinde ihtiyaç, taşıt ve benzeri kredi imkânı sunan POLSAN gibi yasal kredi kurumları da bulunmaktadır.

ile kiralanmasına dayanmaktadır¹²². Konut finansman kuruluşlarının tanımını içerisinde, tüketiciye kredi verme yetkisine sahip olan bankaların, tüketici kredisi düzenlemelerinin aksine, açıkça belirtilmesinin yanı sıra, tüketiciye konut ihtiyacının sağlanması amacıyla kredi vermek için, BDDK tarafından özel olarak yetkilendirilmiş finansal kiralama şirketleri ile finansman şirketlerine de yer verilmiştir¹²³.

Burada belirtmek gerekir ki, TKHK’da ayrı ayrı tanımlanmış olmasına karşın, satıcı/sağlayıcı gibi tüketici işleminde tüketicinin karşısında yer alan ve ticari amaçla mal veya hizmet temininden sorumlu olan taraf için yabancı hukuklarda kullanılan “müteşebbis” terimi, tezin ilerideki aşamalarında tercih edilecektir.

B. TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ TESPİT EDİLMESİ VE UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ İÇİN BAŞVURULACAK YOLLAR

1. Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı (TKHK’nın Maddi Anlamda Sınırları)

TKHK’ nın 2. maddesinin 1. fıkrası Kanun’un kapsamını “her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamalar” olarak düzenlemiştir. O halde tüketici uyuşmazlığından söz edebilmek için, tüketici ve müteşebbis arasında gerçekleşen bir hukuki işlemin, yani tüketici işleminin, yahut tüketicinin doğrudan muhatap olduğu bir uygulamanın söz konusu olması gerekir¹²⁴. Bu durumda tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanan tüm hukuki uyuşmazlıklar TKHK’nın kapsamını oluşturacağından bu kavramların açıklığa kavuşturulması gereklidir.

¹²² Mortgage sistemi hukukumuza 5582 sayılı Konut Finansmanı Sistemine İlişkin Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun ile girmiştir. (RG. 6.3. 2007, S. 26456) Karakocalı, Kuşun, **a.g.e.**, s. 115 vd.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 499 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 257 vd.

¹²³ Söz konusu finansal kiralama şirketleri ile finansman kuruluşları için bkz.: (Çevrimiçi) <https://www.bddk.org.tr/WebSitesi/turkce/Kuruluslar/Kuruluslar.aspx> , 22.10.2017.

¹²⁴ Kara, **a.g.e.**, s. 65 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 59 vd.; Karakocalı, Kuşun, **a.g.e.**, s. 29.

TKHK' nın 3. maddesinin 1 bendinde tüketici işlemi “*Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,*” olarak tanımlanmıştır. Dolayısıyla, tüketici işleminden söz edebilmek için bir tarafın, yukarıda da açıklandığı şekilde, Kanun tarafından belirlenen şartlar dâhilinde “tüketici” sıfatını haiz olması, diğer tarafın ise, bir başlık altında topladığımız, satıcı, sağlayıcı, üretici, ithalatçı, kredi kuruluşu, finansman şirketi vb. bir “müteşebbis” olması bir ön koşuldur¹²⁵.

TKHK bu bakımdan, 4077 sayılı mülga TKHK'daki tanımı izleyerek, her tüketici işlemini ayrı ayrı tanımlamamış, “taraf şartı” getirmeyi yeterli görmüştür¹²⁶. 6502 sayılı TKHK'da yer alan tüketici sözleşmeleri ile tüketiciye yönelik uygulamalar her halükarda taraf şartını sağlaması koşulu ile tüketici işlemi sayılacaktır. Ancak TKHK'da yer almayan fakat TBK, TTK gibi genel nitelikli kanunlarda yer alan tüm hukuki işlemler bakımından da, taraf şartının sağlanması

¹²⁵ Bkz. Birinci Bölüm, IV, A, 2, a, b.; Serozan, **Eleştiri**, s. 580.; Hasan Seçkin Ozanoğlu, “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı”, **AÜHFD**, C. 50, S. 1, Ankara, 2001, s. 71 vd. (Sözleşme); Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 10.; Kara, **a.g.e.**, s. 70.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 14 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 58.

¹²⁶ Bahtiyar, Biçer, **a.g.m.**, s. 397.; 4077 sayılı mülga Kanun'da tüketici işlemi aynı şartlara sahip ve tüm hukuki işlemleri kapsayıcı olarak düşünülmüşse de uygulamada tüketici işleminin dar yorumlanması nedeniyle, 6502 sayılı Kanun'da açıkça ve tereddüte yer bırakmayacak şekilde tüketici işleminin her türlü hukuki işlemi kapsadığı belirtilmiştir. Kanun koyucu, “*eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler*” de dâhil olmak üzere şeklinde örnekleme yöntemine başvurarak tartışmalı olan sözleşme türlerini tüketici işlemi kapsamına almış ve tüketici işleminin kapsamını genişletmiştir. Gümüş, **a.g.m.**, s. 20; Şebnem Akipek Öcal, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Tüketici İşlemi ve Uygulanması” **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed.: Esra Hamamcıoğlu, Özge Uzun Kazmacı, Ertan Yardım, Argun Karamanlıoğlu, Zeliha Gizem Sayın, Ankara, Seçkin Hukuk Yayınları, 2016, s.17 vd.; Bahtiyar, Biçer, **a.g.m.**, s. 398.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 10 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 59 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 61 vd.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 15.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 44 vd. ayrıca taraf şartı terimi için bkz.: **a.e.**, s. 58 vd.; “...Bir hukukî işlemin sadece 6502 sayılı Kanunda düzenlenmiş olması tek başına o işlemde kaynaklanan uyuşmazlığın Tüketici Mahkemesinde görülmesini gerektirmez. Uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamında kaldığının kabul edilebilmesi için taraflardan birinin tüketici olması gerekir. Eldeki davada, taraflar arasındaki uyuşmazlık eser sözleşmesinden kaynaklanmakta olup anılan sözleşme taraflar arasında imzalanmış ise de ücretin kat malikleri tarafından ayrı ayrı ödeneceği belirtildiğinden davanın Tüketici Mahkemesinde görülüp sonuçlandırılması gerekmektedir.” Y. 20. HD, T. 20.9.2016, E. 2016/9117, K. 2016/7938 (Kazancı, 10.5.2017).

halinde TKHK'nın uygulanacağını söylemek mümkündür¹²⁷. Dolayısı ile, tüketici işleminin, tüketici ile müteşebbis arasındaki tüketici kredisi, konut finansmanı, ön ödemeli satış, taksitli satış, mesafeli satış, sözleşmeleri işyeri dışında satış gibi TKHK'da açıkça düzenlenen sözleşmeleri, ayıp, haksız ticari reklam, etiketlendirme ve garanti belgesi gibi tüketiciyi koruyucu önlemlere ilişkin sözleşme öncesi ve sonrasını kapsayan tüketiciye yönelik hukuki uygulamaları¹²⁸, genel nitelikteki kanunlarda düzenlenmiş eser, kira, vekâlet, sigorta vb. sözleşmeleri ile promosyon, icap-kabul gibi uygulamaları içerisinde bulunduran bir çatı oluşturduğu söylenebilir¹²⁹.

Tarafların belirli niteliklere sahip olması gerekliliği dışında tüketici işleminden söz edebilmek için, Kanun'daki tanımdan çıkarılabilecek bir diğer şart ise işlemin bir mal veya hizmet elde edilmesi amacı ile gerçekleştirilmiş olmasıdır¹³⁰. TKHK, mal ve hizmet kavramlarından ne anlaşılması gerektiğini yine Kanun'un 3. maddesinin d ve h bentlerinde ayrı ayrı açıklamıştır. Buna göre hizmet, *bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ve mal temini dışında kalan her tür işlemi* ifade etmektedir (TKHK m. 3/d). Mal ise, *alışverişe konu olan taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri maddi olmayan malların tümünü* kapsamaktadır (TKHK m. 3/h). Mal ve hizmet tanımları yapılırken, bu kavramların içerisine tüketiciye ulaşan her türlü mal ve hizmetin dâhil olmasını sağlamak ve koruma alanını genişletebilmek amaçlanmıştır¹³¹.

Mal kavramı içerisinde, her türlü taşınır mal, konut olarak kullanma veya tatil amaçlı taşınmaz mal ve belirli bir maddi varlığı olmayan her tür elektronik ve

¹²⁷ Ozanoğlu, *Sözleşme*, s. 77 vd.; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 19.; Deryal, Korkmaz, *a.g.e.*, s. 63.; Kara, *a.g.e.*, s. 68.

¹²⁸ Sözleşme öncesi görüşmelerden doğan uyumsuzlukları konu alan “*culpa in contrahendo*” sorumluluğu uyarınca açılan tazminat davalarında görevli mahkemenin tüketici mahkemeleri olacağına dair Yargıtay HGK kararı için bkz.: Y. HGK, T. 1.12.2010, E. 2010/13-593, K. 2010/623 (Kararara, 10.10.2017).; Havutcu, *a.g.m.*, s. 13 vd.

¹²⁹ Aynı yönde bkz.: Ozanoğlu, *Sözleşme*, s. 66.; Akipek Öcal, *a.g.m.*, s. 18.

¹³⁰ Ozanoğlu, *Sözleşme*, s. 66 vd.; Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 12 vd.; Kara, *a.g.e.*, s. 69 vd.; Deryal, Korkmaz, *a.g.e.*, s. 68 vd.; Aydoğdu, *Tüketici Dersleri*, s.65; Karakocalı, Kurşun, *a.g.e.*, s. 44 vd.

¹³¹ Aslan, *Tüketici Hukuku*, s. 12.; Kara, *a.g.e.*, s. 126.; Poroy, *a.g.e.*, s. 522.

benzeri veriler bulunmaktadır¹³². Hizmet ise, mal sağlama dışında kalan her tür tüketici işlemi olarak belirtilmiştir. Bu nedenle tüketiciye yönelik hizmet sözleşmeleri bu kapsamda düşünülmelidir¹³³.

Kanun'da mal ve hizmetin yanı sıra, tüketici ürünü kavramına da yer verilmiştir. Ayrı maddelerde düzenlenmiş olmasına karşılık tüketici ürünü denildiğinde, temelde bir mal veya hizmetten bahsedilmekte olup, nitelik olarak yeni veya kullanılmış olup olmamasına göre bir ayırım yapılmaktadır¹³⁴.

¹³² Mal kapsamında, ticari amaçlarla kullanmak üzere edinilen dükkan, yazıhane, büro gibi yerler ile yatırım amacı taşıyan taşınmazlar bulunmamaktadır. Bu durumun sebebi, malı edinenin tüketici sıfatına sahip olması gerekliliğidir.; Gümüş, **a.g.m.**, s. 22; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 13 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 66; Yargıtay'da dükkan, büro gibi niteliği gereği ticari amaca özgülenmiş taşınmazları "mal" kapsamına dâhil etmemektedir: "...Somut uyuşmazlıkta, davacı tüketici yüklenicinin temlikine dayalı olarak kat irtifakı kurulan 3 sayılı parseldeki zemin kat 16 numaralı dükkan niteliğindeki bağımsız bölümün tapu kaydının iptali ve adına tescilini talep etmiştir. Davacının adına tescilini talep ettiği bağımsız bölümün niteliği 6502 sayılı Kanun'un 3/h maddesinde belirtilen mallar arasında sayılmadığından, aynı kanunun 73. maddesi uyarınca uyuşmazlık Tüketici Mahkemesince çözülemez. Başka bir anlatımla, çekişmenin asliye hukuk mahkemesinde görülmesi kanundan kaynaklanan bir zorunluluktur." Y. 14. HD, T.24.5.2016, E. 2016/4776, K. 2016/6225 (Kazancı, 24.11.2017).

¹³³ Örneğin; TBK anlamında eser sözleşmeleri, özel okullarla yapılan eğitim sözleşmeleri, özel sağlık kuruluşlarından temin edilen sağlık hizmeti sözleşmeleri, otellerde konaklama sözleşmesi, seyahat acentaları ile yapılan gezi/seyahat sözleşmeleri, havayolu, otobüs şirketleri ile yapılan taşıma sözleşmeleri, eğlence amaçlı bilet alım sözleşmesi vb. günlük hayattaki bir çok sözleşme bu kapsamda sayılabilir. ; Ozanoğlu, **Sözleşme**, s. 69; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 16 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 69.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 68.; "Davacı vekili, müvekkillerinin doktor olduklarını, 7.7.2013 tarihinde davalı şirkete ait ...seferini yapan uçakla seyahat ettikleri sırada müvekkillerinin çocuğu 10 yaşındaki ...'nin önünde bulunan koltuğun arka cebindeki davalı firmaya ait dergiyi almak istediği sırada derginin kenarına kullanılmış sakızla birlikte yapılandırılmış vaziyette bulunan tek kullanımlık enjektörün iğnesinin eline battığını, müvekkillerinin durumu kabin görevlilerine ilettiklerini, kabin görevlilerinin küçük...'nin elini sabunla yıkadıklarını, koltukta bulunan enjektör ve dergiyi poşetlediklerini, ancak müvekkillerinin ısrarına rağmen olaya dair tutanak tutmadıklarını, müvekkillerinin doktor olmaları ve bu yolla bulaşabilecek ciddi hastalıkların bulunması nedeniyle hayli endişeye kapılıp küçük...'yi birçok tıbbi tahlil ve kontrole tabi tuttuklarını, bu durumun müvekkillerinin aylarca diken üstünde yaşamasına neden olduğunu ileri sürerek davacı için, 15.000,00 TL,... için 15.000,00 TL,... için 20.000,00 TL manevi tazminatın dava tarihinden itibaren yasal faiziyle birlikte davalıdan tahsiline karar verilmesini talep ve dava etmiştir. Mahkemece, iddia, ve dosya kapsamına göre; taraflar arasındaki uyuşmazlığın davalı şirketin davacılara verdiği taşıma hizmeti sırasında meydana gelen olaydan kaynaklandığı, 6502 sayılı Yasa'nın 1, 3/d-h-i-k-l, 13,ve 73. maddeleri uyarınca uyuşmazlık konusuna ilişkin Tüketici Mahkemeleri'nin görevli olduğu gerekçesiyle.." Y. 11. HD, T. 12.1.2015, E. 2014/17844, K. 2015/78 (Kazancı, 28.11.2017).

¹³⁴ Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 66 vd.; 4077 sayılı TKHK'da tüketici ürünü tanımına yer verilmemiş, 6502 sayılı Kanun ile bu kavram tüketici hukukuna kazandırılmıştır. Madde 76'da şu şekilde tanımlanmıştır; "Tüketici ürünü; hizmet sektöründe kullanılanlar dâhil olmak üzere tüketicilerin kullanması için tasarlanan veya makul koşullarda tüketiciler tarafından kullanılması öngörülen, gerek ticari faaliyetler sonucunda gerekse başka yollarla tedarik edilen veya kullanılabilir hâle getirilen yeni, kullanılmış veya ıslah edilmiş, her türlü üründür." Tüketici ürünlerinin de tüketici işlemine konu olması için, tüketici ve müteşebbis arasında gerçekleşen

Kanun’da sözü edilen tüm mal ve hizmetler bakımından getirilen önkoşul ise ‘alışverişe konu olması’dır¹³⁵. Hizmet tanımında da belirtildiği üzere, alışverişe konu olmak ile kastedilen, bir ücret ya da menfaat karşılığında mal ve hizmetin temin edilmesidir. Bu husus, tüketici işleminin doğasından kaynaklanmaktadır¹³⁶. Bir tarafın, ticari veya mesleki faaliyetinin gereğine uygun olarak hareket eden müteşebbis, diğer tarafın ise özel ihtiyaçları ya da kişisel zevkleri doğrultusunda hareket eden tüketici olduğu bir hukuki işlemde ana amaç “alışveriş” olmaktadır. Bu sebeple doktrinde çoğunlukla tüketici işleminin, her iki tarafa da borç yükleyen (ivazlı) bir hukuki işlem olduğu kabul edilmektedir¹³⁷. Müteşebbis, yapılan sözleşmenin karşılığında bir edimi yerine getirme zorunluluğunda iken¹³⁸ tüketici, bu edimin karşılığında bir ücret ödemek yahut bir yarar sağlamakla yükümlüdür. Bağışlama gibi, hatır için yapılan sözleşmeler yalnızca tek tarafı borç altına sokan

işleme konu olması ve söz konusu ürünün mesleki faaliyet kapsamında sunulması şarttır.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 66 vd.

¹³⁵ Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 68.

¹³⁶ Ozanoğlu, **Sözleşme**, s. 70 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 71.

¹³⁷ Serozan, **Eleştiri**, s. 580; Ozanoğlu, **Sözleşme**, s. 70; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 19.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 68.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 62.; Kara, **a.g.e.**, s. 71.; ; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 36 vd.; Bu nedenle tüketici işlemi kavramından sözleşmelerin anlaşılması gerektiği yönünde Bahtiyar, Biçer, **a.g.m.**, s. 397.; İki tarafa borç yükleyen hukuki işlemler, bir diğer değişle ivazlı işlemler; tek tarafın iradesinin yeterli olmadığı, mevcut bir irade açıklamasında karşı tarafında katılması ile kurulan ve kurulması ile bir tarafın yarar elde etmesine karşılık diğer tarafın sorumluluk altına girmesi sonucunu doğuran işlemlerdir.; Oğuzman, Öz, **a.g.e.**, s. 45, pr. 158 vd.; Fikret Eren, **Borçlar Hukuku Özel Hükümler**, 5. baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2017, s.17. (Özel); Karşı görüşte Akipek Öcal, TKHK’da yer alan tüketici işlemi tüketici sözleşmelerinden daha geniş olarak ele almakta ve tüketici işlemi tanımına tek taraflı hukuki işlemleri de dâhil etmektedir. Bunun için örnek olarak promosyon uygulamalarını göstermekte ve bu uygulamaların tek taraflı işlem olmasına rağmen tüketici işlemi olduğundan bahsetmektedir. bkz.: Akipek Öcal, **a.g.m.**, s. 16 ve dn. 10. ; Benzer yönde Havutcu, hukuki işlem kavramının bilinçli bir tercih olduğundan hareketle tek taraflı hukuki işlemlerin de uygun düştüğü ölçüde yasanın korumasından faydalanması gerektiği düşüncesindedir.; Havutcu, **a.g.m.**, s. 16.; Yapılan satış sözleşmelerinin büyük çoğunluğunun 6502 sayılı Kanun’un nitelemesi gereği tüketici sözleşmesi sayıldığına ilişkin Çekin, **a.g.m.**, s. 38.

¹³⁸ Burada bahsi geçen “zorunluluk” 6502 sayılı TKHK’nın 6. maddesinde belirtilen tüketici işlemlerinde karşı tarafa yüklenen satıştan kaçınmama sorumluluğundan kaynaklanmaktadır. “(1) Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.(2) Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz. (3) Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz”.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 113 vd.

hukuki işlemler olduğundan tüketici işlemi niteliği taşıyamayacaktır¹³⁹.

Karma nitelik taşıyan sözleşmeler açısından ise doktrinde bir ayrım yapılmıştır¹⁴⁰. Bu bakımdan en çok verilen örnek ivazlı bağışlamalardır¹⁴¹. Bir görüş ivazlı bağışlamaların, bir tarafının tüketici, karşı tarafının ise müteşebbis olduğu hallerde TKHK kapsamında düşünülmesi gerektiği kanısında iken¹⁴², diğer görüş ivazlı olmanın sözleşmenin niteliğinden kaynaklandığından bu bağışlama türünün TKHK çerçevesinde düşünülmesinin zorluğuna dikkat çekmektedir¹⁴³.

TKHK, tüketici işleminin yanı sıra tüketiciye yönelik uygulamaları da koruma kapsamına almıştır¹⁴⁴. Tüketiciye yönelik uygulamalardan kastedilenin ne olduğu Kanun'da açıklanmamakla beraber, doktrindeki ifadesi ile tüketiciye yönelik uygulamalar, tüketici işlemlerinin dışında kalan, işlem öncesinde, esnasında ve sonrasında alınması gereken tedbirler ve koruyucu uygulamalardır¹⁴⁵. Tüketiciye yönelik uygulamalar kavramı 4077 sayılı Kanun'da bulunmamaktaydı. Ancak, 6502 sayılı Kanun'un tüketicinin korunma alanını genişletme amacına uygun olarak ikinci maddeye “tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar” ifadesi eklenmiştir¹⁴⁶.

¹³⁹ Doktrinde en çok bu örnek verilmektedir.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 68.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 19.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 70; Karşı görüşte Akipek Öcal, **a.g.m.**, s. 16.;

¹⁴⁰ Serozan, **Eleştiri**, s. 580 vd.; Ozanoğlu, **Sözleşme**, s. 70, dn.53; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 21.

¹⁴¹ İvazlı olarak adlandırılan karma bağış sözleşmeleri, küçük bir bedel ya da menfaat karşılığında yapılan ve karşı tarafın sözleşmenin mahiyetinin bağışlama olduğunu bildiği bağışlamalardır. Buna verilen örnek, gazetelerden kesilen kuponların karşılığında alınan ürünlere ilişkin işlemlerdir. (TBK. m. 290); Eren, **Özel**, s. 279.; Cevdet Yavuz, **Borçlar Hukuku Dersleri Özel Hükümler**, İstanbul, Beta Yayınları, 2016, s. 207.; M. Alper Gümüş, **Borçlar Hukuku Özel Hükümler**, Kısa Ders Kitabı 2. baskı, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2017, s. 174.; Karma bağışlama sözleşmesini bağışlama sözleşmelerinin bir türü olarak görmeyen görüş için bkz.: Haluk Tandoğan, **Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri**, C. I/1, Tümü Yeniden İşlenmiş ve Genişletilmiş 6. Tıpkı Basım, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2008, s. 363 vd.; Ayrıntılı bilgi için bkz.: Ezgi Kutluay, **Bağışlama Sözleşmeleri**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2016.

¹⁴² Ozanoğlu, **Sözleşme**, s. 71.; Aslan, **Tüketici Dersleri**, s. 20 vd.; Tiryaki, **a.g.e.**, s. 37.

¹⁴³ Serozan, **Eleştiri**, s. 580.

¹⁴⁴ Akipek Öcal, **a.g.m.**, s. 18.; Havutcu, **a.g.m.**, s. 18.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 27.; Zevkliler, **Özel**, **a.g.e.**, s. 86.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s. 29.

¹⁴⁵ Zevkliler, **Özel**, **a.g.e.**, s. 87.; Akipek Öcal, **a.g.m.**, s. 18.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 27 vd.; Karakocalı, Kurşun, **a.g.e.**, s.29.; Tüketiciye yönelik uygulamalardan kastedilenin ne olduğunun tam olarak anlaşılamadığı hakkında bkz. Ali Cem Budak, Varol Karaaslan, **Medeni Usûl Hukuku**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2017, s. 41.

¹⁴⁶ Kanun'un 2. maddesinin gerekçesinde tüketici uygulamaları; “..kamu tüzel kişileri de dâhil olma üzere ticari ve mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ve hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin, tüketicilerle sözleşme imzalanmadan önce, sözleşmenin kurulması esnasında ve sözleşme imzalandıktan sonra yaptıkları uygulamalar” olarak tanımlanmıştır.

Madde gerekçesinde tüketiciye yönelik uygulamaların neler olabileceğine dair örnekler verilmiş, “...tüketici kredisi verilmeden önce tüketicilere verilmesi öngörülen sözleşme öncesi bilgi formu, devre tatil sözleşmesinin kurulması esnasındaki satış yöntemi veya bir malın satışından sonra o mala ilişkin satış sonrası hizmetler gibi uygulamalar konusunda çıkabilecek uyuşmazlıklar” tüketici uygulamalarından sayılmıştır¹⁴⁷.

Gerekçede açıkça belirtilmemiş olan satış öncesi hizmetler de TKHK kapsamında korunmaktadır¹⁴⁸. Aynı şekilde, montaj, bakım, onarım gibi sözleşme gerçekleşikten sonra müteşebbisin devam eden yükümlülüklerini belirten Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği’nin de¹⁴⁹ söz konusu gerekçe ile bağlantılı olduğu görülmektedir. Söz konusu bu uygulamalar, tüketici ile müteşebbis arasındaki bir hukuki işleme dayanmamakta, aksine Kanun’dan doğan birtakım yükümlülüklerden kaynaklanmaktadır. Bu çerçevede içerisinde, TKHK’nın 61. ve devamı maddelerinde düzenlenen ticari reklamlar ile haksız ticari uygulamaların da, tüketiciye yönelik olarak aldatıcı, saldırgan veya kafa karıştırıcı niteliğe sahip olması sebebi ile koruma kapsamına alınması uygun görülmüştür¹⁵⁰.

2. TKHK’da Yer Alan Tüketici Uyuşmazlıklarının Sınırlarının Belirlenmesi

Yukarıda yapılmaya çalışılan tüketici işlemi ve tüketici uygulamaları tanımlarından yola çıkıldığında bir uyuşmazlığın tüketici uyuşmazlığı sayılabilmesi

¹⁴⁷ “Bu hüküm ile özellikle bir hukuki işleme veya sözleşmeye dayanmayan, tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamaların da Kanun kapsamında olduğu açıklığa kavuşturulmuş olmaktadır.” (Madde Gerekçesinden).

¹⁴⁸ Örneğin motorlu taşıt alımında aracın özellikleri konusunda tüketicinin tam anlamıyla bilgilendirilmesinin yapılması, test sürüşüne çıkarılması gibi hizmetler satış öncesi hizmet kapsamında gösterilebileceği gibi bunların hiç yerine getirilmemesi yahut yanlış yapılmasından çıkan uyuşmazlıklar bakımından TKHK’nın uygulanacağını söylemesi 2. madde gerekçesinden yola çıkılarak mümkün olacaktır.; Ahmet Karakocalı, “Otomotiv Sektörü Bakımından Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetlere İlişkin Yasal Düzenlemelerin Değerlendirilmesi”, **Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016**, Ed.: Hakan Tokbaş- Prof. Dr. Fehmi Üçışık, Ankara, Bilge Yayınevi, 2016, s. 158 vd.; Zevkliler, Özel ,a.g.e., s. 88.

¹⁴⁹ RG. 13.6.2014, S.29029.

¹⁵⁰ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 270 vd.; Havutcu, **a.g.m.**, s. 18 vd.; Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği, (RG. 10.1.2015, S.29232).

için belli özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özellikleri, uyuşmazlığın taraflarının tüketici ve müteşebbisten oluşması, aralarında iki tarafa borç yükleyen bir hukuki işlem veya tüketiciye yönelik bir uygulama olması, söz konusu işlem ile Kanun'da belirtilen şartlara uygun bir mal veya hizmet temininin amaçlanması, bu mal veya hizmet temininin müteşebbisin ticari veya mesleki faaliyetinin bir gereği olması yani profesyonel girişimci olması ve son olarak tüketicinin malı nihai kişisel kullanım amacı ile ediniyor olması şeklinde saymak mümkündür.

Söz konusu bu şartların sağlandığı bir durumdan kaynaklanan uyuşmazlığın tüketici uyuşmazlığı olarak nitelenebileceği ve buna bağlı olarak da özel kanun konumunda olan TKHK'nın ilgili maddeleri kapsamında çözüleceği sonucuna ulaşılabilecektir.

Bir bankada off-shore hesabı bulunan banka müşterisi ile banka arasındaki bir alacak davası¹⁵¹, ödenmeyen telefon faturaları nedeni ile başlatılan icra takibinde abonelik sözleşmesinin altındaki imzaya itiraz¹⁵², düğün organizasyon şirketi ile düğün sahipleri arasında yaşanan husumet nedeni ile maddi manevi tazminat talepleri¹⁵³, alışveriş mağazasında yaşanan darp ve tehdit sonucunda mağazaya yöneltilen tazminat talepleri¹⁵⁴, 1219 sayılı Kanun gereği doktorun yanlış tedavi ve uygulamalarından kaynaklanan uyuşmazlıklar¹⁵⁵ ile avukatın ödenmeyen vekâlet

¹⁵¹ “..Dava, off shore hesabına aktarılan paranın tahsili istemine ilişkindir.....83/2. maddesinde ise taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve 6502 sayılı Kanun'un görev ve yetkiye dair hükümlerinin uygulanmasının engelleyemeyeceğine değinilmiştir. Somut olayda; birleşen davanın açıldığı 02.06.2014 tarihi itibarıyla 6502 sayılı Kanun'un yürürlükte olduğu, davacıların ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket etmesi sebebiyle tüketici, davaya konu bankacılık işleminin de tüketici işlemi sayıldığı, yukarıda belirtilen Yasa hükümleri uyarınca davaya bakma hususunda tüketici mahkemelerinin görevli olduğu...”. Y. 11. HD, T.28.2.2017, E. 2016/2247, K. 2017/1166 (Kazancı, 5.5.2017).

¹⁵² Y. 20. HD, T. 27.2.2017, E. 2017/646, K. 2017/574 (Kazancı, 5.5.2017).

¹⁵³ Y. 20. HD, T. 27.2.2017, E. 2017/350, K. 2017/1575 (Kazancı, 5.5.2017).

¹⁵⁴ Y. 13. HD, T. 4.2.2014, E. 2014/2956, K. 2014/2852 (Kazancı, 5.5.2017).

¹⁵⁵ “..Tababet ve Şuabatı Sanatlarının Tarzı İcrasına Dair Kanun'un 71.maddesinde “Tabipler, dış tabipleri, dişçiler ve ebeler hastalar arasında ücreti müdavattan dolayı vaki olacak ihtilafların merci, bu ihtilaflara mevzu teşkil eden meblağ miktarı ne olursa olsun Sulh Mahkemeleridir” hükmüne göre dış tedavisinden kaynaklanan ihtilafların çözüm yerinin Sulh Hukuk Mahkemeleri olduğu belirtilse de, davanın, 6098 sayılı TBK'nın 470. maddesinde tanımlanan eser sözleşmesinden kaynaklandığı açıktır. Somut olayda, dosyadaki bilgi ve belgelerden, taraflar arasında 6502 sayılı yasa kapsamında eser sözleşmesinin mevcut olduğu, davacının da 6502 sayılı yasa kapsamında, "tüketici" tanımına uyduğu açık olup, olayda 6502 sayılı kanun hükümlerinin uygulanması gerekmektedir. Bu duruma göre, uyuşmazlığın çözümü Tüketici Mahkemelerinin görevi

ücretine ilişkin uyuşmazlıklar¹⁵⁶, Yargıtay tarafından tüketici uyuşmazlığı sayılmaktadır. Ancak bazı hallerde TKHK kapsamına giren bir uyuşmazlık olup olmadığı veya tüketicinin korunma ihtiyacının olup olmadığı, somut olay bağlamında tartışmalı olabilmektedir. Aradaki hukuki işlemin yorumlanması gerekliliğinin doğduğu zamanlarda, tüketici uyuşmazlığın zayıf tarafı olduğundan, tüketici lehine yorum ilkesi devreye girmektedir¹⁵⁷.

3. TKHK’da Yer Alan Kurumlar ve Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları

TKHK’da tüketici uyuşmazlıklarının tespit edilmesi ve çözümü için kurulması birçok kurum öngörülmüştür. Bu kurumlar Kanun’da düzenlenme sırası

içerisindedir...” Y. 3. HD, 18.11.2015, E. 2015/16701, K. 2015/8344 (Kazancı, 5.5.2017). Ancak, kararda da ifade edildiği üzere, adı geçen Kanun’un 71. maddesi gereğince doktorun ücret alacağına ilişkin uyuşmazlıklarda sulh hukuk mahkemeleri görevli olacaktır.

¹⁵⁶ Bu husus doktrinde oldukça tartışmalıdır. Doktrinde bir görüşe göre, yapmakta oldukları mesleki faaliyet vekâlet yahut eser sözleşmeleri ile anılıyor olsa da, avukatın veya bir dışının faaliyetleri özel kanunlarla düzenlenmektedir. Bu nedenle avukatın veya tedavi gerçekleştiren doktorun, TKHK kapsamında sağlayıcı tanımının dışında oldukları ileri sürülmüştür; Cengiz İlhan, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, Ankara, 2006, s. 17; Avukat ile müvekkili arasındaki ilişkinin TBK anlamında vekâlet işlemi olup olmadığı konusunda doktrinde bir görüş birliği olmadığı gibi, yargı kararları bakımından bir içtihat birliğine ulaşılammıştır. Ankara 4. Bölge Adliye Mahkemesi, avukatlık görevinin kamu hizmetine ilişkin olduğundan bahisle TKHK m. 3 anlamında mal veya hizmet sağlayan müteşebbis olmadığına karar vermiştir.; Ankara 4. BAM, T.7.7.2017, E.2017/1233, K. 2017/993.; Ancak Yargıtay, avukatın mesleki faaliyetinden dolayı sağlayıcı olacağından bahisle aksi kararlar vermektedir. Y. 20. HD, T. 20.2.2017, E. 2017/316, K. 2017/1345 (Kazancı, 14.8.2017). Kanaatimizce, Serozan’nın da belirttiği gibi, avukat, dışçı, hatta taksi şoförleri ile birey arasındaki hukuki işlemlerine tüketicinin korunması kurallarının uygulanması, aradaki işlemlerin kapsamını kendi kanunlarında düzenlenen amaçlarının dışında ve genişletici niteliktedir; Serozan, **Eleştiri**, s. 596 vd. ; Aksi yönde bkz. Havutcu, **a.g.m.**, s. 16.

¹⁵⁷ Tüketici lehine yorum ilkesi açıkça TKHK’nın 5. maddesinde ve Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik’in (RG.17.6.2014, S. 29033) 6. maddesinin 3. fıkrasında belirtilmiştir. Tüketici lehine yorum ilkesi Yargıtay tarafından da benimsenmektedir. “...*Tüketici bu hakkını her zaman kullanabilir. Borçlar Kanun’undaki düzenlemeler, tüketici hakkını korumaya yeterli olmadığı için Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çıkarılmıştır. Yasanın amacı, sağlayıcı ve satıcıya karşı daha zayıf durumda olan tüketiciyi korumaktır. Bu amaçla çıkan yasadaki yorumun tüketici lehine olması esas olmalıdır...*” Y. 13. HD, T. 13.10.2011, E.2011/5605, K.2011/14474, (Kazancı, 20.5.2017); İlgili kararlar için bkz.: Y. HGK, T. 20.2.2013, E. 2012/751, K. 2013/265 (Hukuk Medeniyeti, 20.5.2017); Y. HGK, T. 27.4.2011, E. 2011/13-4, K. 2011/230 (Kararara, 20.5.2017); Lale Sirmen, “Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri”, **Yaşar Üniversitesi HFD, Özel Sayı (Prof. Dr. Aydın Zevkliler’e Armağan)**, S. 8, Cilt 3, 2013, s. 2475.; Kara, **a.g.e.**, s. 74 vd.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 61.

ile reklam kurulu (m. 63), tüketici konseyi (m. 64), reklam konseyi (m. 65), tüketici hakem heyetleri (m. 66-72) ve tüketici mahkemeleri (m. 73-74) ‘dir.

Tüm bu kurumların haricinde, idare de tüketicinin korunmasında aktif rol almaktadır¹⁵⁸. Şöyle ki, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’na bağlı müfettişler aracılığı ile denetim yapma ve gerekirse Kanun’da belirtildiği oranlarda idari para cezası verme imkânı bulunmaktadır¹⁵⁹.

a. Reklam Kurulu

Reklam kurulu, Kanun’un, “Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar” başlıklı altıncı kısmı içerisinde düzenlenmiştir. Kanun’un 63. maddesinde reklam kurulunun kuruluş amacı, yapısı ve işleyişi belirtilmiştir. Buna göre reklam kurulu, ticari reklamlar ile haksız ticari uygulamalara karşı bir denetim ve yaptırım kurulu olarak görev yapmaktadır¹⁶⁰.

Kurulun niteliği madde metninden tam olarak anlaşılamamakla birlikte, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’na (yeni “Ticaret Bakanlığı”)¹⁶¹ bağlı olarak, idari vesayet ilişkisi içerisinde kurulduğu anlaşılmaktadır¹⁶². Kurulu oluşturan üyeler ve

¹⁵⁸ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 692 vd.; TKHK m. 84 ve Kanun’un çeşitli maddelerinde Bakanlığa denetleme, gerekli tedbirleri alma ve yönetmelikler ve tebliğler aracılığı ile düzenleme yapma yetkisi verilmiştir. Aynı şekilde reklam kurulunu düzenleyen maddelerde de inceleme, denetleme yapma ve gerekli tedbirleri alma yetkisi tanındığı görülmektedir.

¹⁵⁹ Söz konusu idari para cezaları TKHK madde 77’de ayrıntıları ile sayılmış, 78. madde de ise cezaları uygulayacak olan kurumun Gümrük ve Ticaret Bakanlığı olduğu belirtilmiştir. Sözü edilen idari para cezalarına ilişkin olarak maddede belirtilen rakamlar Bakanlığın 31.12.2016 tarih ve 29907 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan tebliği ile yeniden değerlendirme oranına göre yapmış olduğu değişiklikler sonucunda 1.1.2017 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere tekrar düzenlenmiştir.

¹⁶⁰ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 705 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 209 vd.; Aydoğdu, **a.g.e.**, s. 32 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 218.

¹⁶¹ Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, *Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi* (Kararname No:1, RG. 10.7.2018, S. 30474) ile “Ticaret Bakanlığı” olarak değiştirilmiş, görev ve yetkileri anılan kararnamenin 441 vd. maddelerinde belirtilmiştir. Ancak henüz kuruma ilişkin gerekli değişiklikler yapılmadığından bu şekilde bırakılması uygun görülmüştür.

¹⁶² Benzer bir kurum olarak, reklamlara karşı idari denetim organı olarak Amerika Birleşik Devletlerinde Federal Trade Commission görev almaktadır.; Hayrunnisa Özdemir, “Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması”, **AÜHFD**, C. 53., S. 3., Ankara, 2004, s. 82 vd.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 710.

karar alma yolları Kanun'un 63. maddesinde ayrıca gösterilmiştir¹⁶³.

Kurulun görevleri açıkça "Reklam Kurulu Yönetmeliği"nde¹⁶⁴ açıklanmıştır¹⁶⁵. Söz konusu Yönetmeliğin 7. maddesi uyarınca kurulun görevleri; TKHK'nın 61. ve 62. maddelerinde belirtilen esaslara uygun olarak ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek, haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapmak ve Bakanlık aracılığıyla duyurmak, ticari reklam ve haksız ticari uygulamaları incelemek ve gerektiğinde denetim yapmak, inceleme veya denetim sonuçlarına göre TKHK'nın 61. ve 62. maddelerinde belirtilen yükümlülöklere aykırı hareket edenler hakkında Kanun'un 77. maddesinin on ikinci ve on üçüncü fıkralarında belirtilen idari yaptırımları uygulamak olarak sayılmıştır.

Reklam kurulu idari bir kurul olduğundan, kurulun almış olduğu yaptırım kararlarına karşı gidilebilecek yol TKHK kapsamında adli yargı yolu değil, idari yargı yolu olacaktır¹⁶⁶.

b. Tüketici Konseyi

Tüketici konseyi, TKHK'nın Tüketici Kuruluşları başlıklı yedinci kısmı altında düzenlenmiştir. Tüketici konseyi bir idari ya da adli kurum olmadığı gibi, herhangi bir denetim ya da yaptırımda da bulunmamaktadır. Bu nedenle konsey,

¹⁶³ Reklam kurulu, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından görevlendirilen Genel Müdürlük başkanlığında toplanarak karar alır. Üyelerin kimlerden oluşacağı yine aynı maddenin 2. fıkrasında belirtilmiştir. Çeşitli kurul ve kuruluşların içerisinde belirlenen on dokuz üye, üç yıl süre ile kurulda görev almaktadır. Kurulu oluşturan kişilerin arasında hukuki denetim yapmaya yetkin olan kişi sayısının azlığından dolayı kurul kararlarının hukuki açıdan yetersiz kalacağına dair bizim de katıldığımız görüş için bkz.: Emrehan İnal, "Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Tasarı Taslağı'nın Reklamlara İlişkin Düzenlemesi", **2. Tüketici Hukuku Sempozyumu Ses Çözümleri ve Makaleleri- Tüketici Hukuku Açıklamaları**, Ankara, Bilge Yayınevi, 2013, s. 254. Kurulun ABD'deki örneğinde üyeler, Başkanlık tarafından atanan, Senato tarafından oylanan ve görev süreleri yedi yıl olan beş yarıçtan oluşmaktadır. Ayrıntılı bilgi için bkz.: <https://www.ftc.gov/about-ftc/commissioners>

¹⁶⁴ RG. 3.7.2014, S. 29049.

¹⁶⁵ Kara, **a.g.e.**, s. 210; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 33.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 219.

¹⁶⁶ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 711 vd.

ilgili mercilere görüş bildiren bir danışma organı mahiyetindedir¹⁶⁷.

Tüketici konseyinin oluşumu ile görevleri Kanun'un 64. maddesinde belirtilmiştir. Aynı maddenin 3. fıkrası uyarınca, tüketici konseyi üyeleri ve çalışma usûlü "Tüketici Konseyi Yönetmeliği" ile belirlenmiştir. Konseyin görevleri ise Yönetmeliğin 7. maddesinde sayılmaktadır. Ayrıca tüketici konseyi, tüketici örgütlerinin temsilcileri arasından bir üyeyi, reklam kurulunda görevlendirmek üzere seçer. Konsey her yıl, yılda en az bir kere olmak üzere Bakanlık koordinatörlüğünde toplanmaktadır¹⁶⁸.

c. Reklam Konseyi

Reklam konseyi, TKHK'nın Yedinci Kısım başlığı altında 65. maddesinde düzenlenmiştir. Kanun maddesinden de anlaşılabileceği üzere, tüketici konseyi ile reklam konseyi aynı doğrultuda düzenlenmiş kurumlardır¹⁶⁹. Bu nedenle reklam konseyi de aynı şekilde bir danışma organı niteliği taşımaktadır.

Reklam konseyinin görevleri ve çalışma usûlü, Reklam Konseyi Yönetmeliği¹⁷⁰nde gösterilmiştir.

d. Tüketici Hakem Heyetleri

İleride bu kurum ayrıntılı olarak ele alınacağından şimdilik başlık olarak sayılması yeterli görülmüştür. Burada sadece tüketici hakem heyetlerinin TKHK'nın yedinci kısmında, "Tüketici Kuruluşları" başlığı altında düzenlendiği belirtilecektir¹⁷¹.

¹⁶⁷ Kara, **a.g.e.**, s. 221 vd.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 714.

¹⁶⁸ En son Tüketici Konseyi, 17.5.2017 tarihinde, birçok tüketici derneği, sivil toplum kuruluşu ve kamu kurumlarının katılımı ile toplanmış olup, güncel tüketici sorunlarının ele alındığı bir dizi çalıştay neticesinde alınan kararlar ilgili mercilere iletilmiştir.

¹⁶⁹ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 716.

¹⁷⁰ RG. 24.11.2014, S. 29215.

¹⁷¹ Bkz. Aş. İkinci Bölüm vd.

e. Tüketici Mahkemeleri

(1). Tüketici Mahkemelerinin Kuruluşu

Tüketici mahkemeleri, ilk defa 1995 yılında özel kanun niteliğindeki 4077 sayılı (mülga) TKHK'nın 23. maddesi ile kurulmuş, adli yargı içerisinde görev alan bir uzmanlık mahkemesidir¹⁷². Anayasanın 142. maddesine göre, mahkemelerin kuruluşu, görev ve yetkileri ancak kanunlar aracılığı ile belirlenir. Bu bağlamda tüketici uyuşmazlıklarının görülmesi amacıyla özel görevli tüketici mahkemeleri olarak kurulmuştur¹⁷³. Tüketici mahkemelerinin faaliyete geçmesi ancak 2001 tarihinde gerçekleşmiş, bu tarihe kadar HSK kararı¹⁷⁴ ile tüketici uyuşmazlıkları, ticaret mahkemesinde, ayrı bir ticaret mahkemesi bulunmayan yerlerde ise asliye hukuk mahkemesinde görülmeye devam edilmiştir¹⁷⁵. 2001 yılından sonra ise, tüketici uyuşmazlıklarının niceliğine göre bazı yerlerde müstakil tüketici mahkemeleri kurulmuş ve yargı çevresi HSK'nın kararı ile belirlenmiştir¹⁷⁶.

¹⁷² Saim Üstündağ, **Medeni Yargılama Hukuku**, 7. Baskı, İstanbul, Nesil Matbaacılık, 2000, s. 53 vd. (Muhakeme); Baki Kuru, **Hukuk Muhakemeleri Usûlü, Ciltli**, 6. Baskı, C. VI, İstanbul, Demir Demir Yayıncılık, 2001, s. 5740 vd. (Ciltli); Baki Kuru, **İstinaf Sistemine Göre Yazılmış Medeni Usûl Hukuku**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2017, s. 636 vd. (İstinaf Sistemine Göre); Süha Tanrıver, **Medeni Usûl Hukuku, Temel Kavramlar ve İlk Derece Yargılaması**, Cilt I, Tümüyle Gözden Geçirilmiş, Yenilenmiş ve Genişletilmiş 2. Bası, Ankara, Yetkin Yayınları, 2018, s. 191 vd. (Usûl); Mine Akkan, **Pekcanitez Usûl Medeni Usûl Hukuku**, C.I., İstanbul, On iki Levha Yayıncılık, 2017, s. 180 vd.; İlhan E. Postacıoğlu, Sümer Altay, **Medeni Usul Hukuku Dersleri**, Güncelleştirilmiş Genişletilmiş 7. Bası, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2015, s. 75, pr. 178.; Yavuz Alangoya, M. Kamil Yıldırım, Nevhis Deren-Yıldırım, **Medeni Usul Hukuku Esasları**, Gözden Geçirilmiş 7. Baskı, İstanbul, Beta Yayınları, 2009, s. 24 vd.; Ramazan Arslan, Ejder Yılmaz, Sema Taşpınar Ayvaz, **Medeni Usul Hukuku**, 3. baskı, Ankara, Yetkin Basımevi, 2017, s. 751 vd. (Usûl); Abdurrahim Karşı, **Medeni Muhakeme Hukuku**, Yenilenmiş ve Gözden Geçirilmiş 4. baskı, İstanbul, Alternatif Yayınları, 2014, s. 121 vd. (Muhakeme); Hakan Pekcanitez, "Tüketici Mahkemeleri", **İBD**, S. 4-6, İstanbul, 1996, s. 141 vd. (Tüketici Mahkemeleri); Melis Taşpolat Tuğsavul, **Kollektif Hukuki Yarar Çerçevesinde Topluluk Davaları**, İstanbul, On İki Levha Yayınları, 2016, s. 153 vd. (Kollektif); Mehmet Akif Tutumlu, **Tüketici Yargılaması Hukuku**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2015, s. 23 vd. (Yargılama); Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 740 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 430 vd.; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 231.

¹⁷³ Üstündağ, **Muhakeme**, s.53.; Kuru, **Ciltli**, s. 5740.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 24.

¹⁷⁴ HSK 1995/437-2 sayılı kararı ve 4077 sayılı TKHK Geçici 1. maddesi.

¹⁷⁵ Pekcanitez, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 143.; Kuru, **Ciltli**, s. 5740.; Tutumlu, **Yargılama**, s. 30.

¹⁷⁶ HSK'nın 24.3.2005, 188 sayılı kararının 14. maddesine göre tüketici mahkemelerinin yargı çevresi şu şekilde belirlenmiştir; "I- Müstakil tüketici mahkemesi kurulmuş olan yerlerde; a)Büyük Şehir Belediyesi oluşturulan ilin adıyla kurulu ağır ceza merkezlerinde kurulan müstakil tüketici mahkemelerinin yargı alanının Büyükşehir belediye sınırları olarak tespit edilmesine, b)Büyük Şehir Belediyesi oluşturulmamış il ve ilçe ağır ceza merkezleriyle ağır ceza mahkemesi bulunmayan ilçelerde kurulu müstakil tüketici mahkemelerinin yargı çevresinin, bu yer asliye hukuk mahkemelerinin yargı çevresi ile aynı olmak üzere belirlenmesine Bakırköy tüketici mahkemesi yargı alanının Bakırköy asliye hukuk mahkemelerinin yargı çevresi ile aynı olarak belirlenmesine, II-Müstakil tüketici mahkemesi

(2). Tüketici Mahkemelerinin Görevleri ve Yargılama Usûlü

6502 sayılı TKHK ise, tüketici mahkemelerini ve görev alanını 73. ve devamı maddelerinde düzenlemiştir. Tüketici mahkemelerinin görev sınırlarını belirleyen söz konusu hükmün 1. fıkrası şöyledir: “*Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir*”.

Tüketici uyuşmazlıkları ile kastedilen, TKHK’ından kaynaklanan her türlü uyuşmazlıktır. TKHK’nın kapsamını ise 2. maddesinde de belirtilen tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalar oluşturmaktadır¹⁷⁷. Öyleyse tüketici ve müteşebbisin taraf olduğu her tür hukuki işlem ve uygulamalardan doğacak tüm hukuki uyuşmazlıklar bakımından görevli mahkeme tüketici mahkemesidir¹⁷⁸.

Tüketici mahkemeleri, TKHK’nın 70. maddesinin 3. fıkrası uyarınca tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlara karşı itiraz merci olarak da görev almaktadır. Ancak tüketici mahkemelerinin bu itirazları hangi sıfat ile incelediği hususu tartışmalıdır¹⁷⁹.

TKHK’nın 73. maddesinin 2. fıkrasında kanun koyucu tüketici mahkemelerinde dava açılması bakımından dava ehliyetine sahip kişilere bir sınırlama getirmiştir. Tüketici Mahkemeleri’nde dava açma yetkisi, başta tüketici

kurulmamış olan yerlerde; Müstakil tüketici mahkemesi kurulmamış olan il merkezleri ile ağır ceza mahkemesi bulunan ve bulunmayan (büyük şehir belediye sınırları dışında kalan mülhakatlar da dâhil olmak üzere) diğer ilçelerde, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren iş ve davalara, yargı çevreleri asliye hukuk mahkemesinin yargı çevresi ile aynı olmak üzere o yer asliye hukuk mahkemelerinde görülmesine”

¹⁷⁷ Bkz.: Yuk. Birinci Bölüm, IV, B, 1.

¹⁷⁸ Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 636 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 194.; Karşı, **Muhakeme**, s.123 vd.; Taşpolat Tuğsavul, **Kollektif**, s. 155.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 741.; Kara, **a.g.e.**, s.434; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s.354; Deryal, Korkmaz, **a.g.e.**, s. 231 vd. ; Tutumlu, **Yargılama**, s. 59 vd.; Budak, Karaaslan, **a.g.e.**, s. 41.; Ayı bir tüketici mahkemesi kurulmasının amacını sorgulayan bir görüş, tüketici mahkemeleri bakımından asıl önem arz eden hususun tüketicilerin yararının gözetilmesi olduğuna vurgu yapmaktadır. Bkz. Taşpolat Tuğsavul, **Kollektif**, s. 162.

¹⁷⁹ Bkz.: Aş. Üçüncü Bölüm, III, A, 1.

uyuşmazlığının tarafı olan tüketiciler ile müteşebbis olmak üzere, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ve tüketici örgütlerindedir¹⁸⁰. Tüketici yararına çalışan sivil toplum kuruluşları, dernek ve vakıflar ve tüketici örgütleri bakımından Kanun'da dava hakkının tanınmış olması ile, Hukuk Muhakemeleri Kanunu (HMK)¹⁸¹ m. 113'te düzenlenen topluluk davalarının tüketici mahkemelerinde açılması mümkündür¹⁸². Ancak 6502 sayılı TKHK, tüketici örgütlerince açılacak topluluk davalarının sınırlarını 73/6 ve 74. maddelerinde çizmiştir.

TKHK m. 73/6, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının da, tüketici örgütleri ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığı gibi, haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanun'a aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hâllerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabileceği düzenlenmiştir. Buna ek olarak 74. madde ile, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış, amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için de tüketici örgütlerine

¹⁸⁰ Tanrıver, **Usûl**, s. 194 vd.; Kara, **Tüketici Hukuku**, s. 446; Tutumlu, **Yargılama**, s. 382 vd. Uyuşmazlığın karşı tarafını oluşturan müteşebbisin tüketiciye karşı açacağı davanın tüketici mahkemelerinde değil genel görevli mahkemelerde görüleceğine ilişkin görüşler ileri sürülse de, tüketici mahkemelerinin ve Yargıtay'ın güncel kararlarında görülebileceği üzere müteşebbisin de alacak hakkının temini için tüketici mahkemesinde dava açması mümkündür. Karşı görüş için bkz.: Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 637.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 752.

¹⁸¹ RG. 4.2.2011, S. 27836.

¹⁸² Pekcanitez, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 152.; Kara, **a.g.e.**, s. 484 vd.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 360 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 752.; Topluluk davası, HMK ile birlikte hukuk sistemimize giren bir dava çeşididir. (HMK m. 113) Bu dava türünde amaç, tek tek dava açılmasındansa aynı statüye ve korunmaya değer hukuki menfaate sahip kişilerin bir sınıf olarak düşünülerek dava açılması ile onlar adına aynı sonuca ulaşılmaya çalışılmasıdır.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 19.; Tanrıver, **Usûl**, s. 202.; Mustafa Özbek, "Dünya Çapındaki Adalet Ulaşma Hareketi İle Ortaya Çıkan Gelişmeler ve Alternatif Uyuşmazlık Çözümü", **AÜHFD**, C. 51, S. 2, 2002, s. 125 vd. (Gelişmeler); Topluluk davaları hakkında ayrıntılı bilgi için bkz.: Nevhis Deren-Yıldırım, "Kollektif Hukuki Himaye Medeni Usûl Hukukunda Sonun Başlangıcı Mı, Etkin Hukuki Himayenin Vazgeçilmez Unsuru mu? (I)", **Yargıtay Dergisi**, C. 23, S.1-2, Ankara, Ocak-Nisan 1997, s.137-154; Taşpolat Tuğsavul, **Kollektif**, s. 47 vd. ; Bu açıdan bakıldığında tüketiciler piyasada her zaman üreticiye karşı bir sınıf oluşturdıklarından, müteşebbislerin tüketicileri etkileyen uygulamalarına karşı tüketici örgütlerinin topluluk davası açması en mantıklı yoldur. Robert C. Eckhardt, "Consumer Class Action", **Notre Dame Lawyer**, Vol. 45, I. 4, 1970, pp. 663 ff.

topluluk davası açabilme hakkı tanınmıştır¹⁸³.

Tüketici mahkemelerinde dava açılabilmesi için, tüketici hakem heyetlerine başvurunun düzenlediği TKHK m. 68'de çizilen parasal sınırların üzerinde bir uyuşmazlık konusunun olması dava şartı sayılmaktadır¹⁸⁴. Tüketici mahkemelerinde gerçekleştirilecek olan tahkikat esnasında izlenecek yol ve yetkili mahkemenin tespiti gibi TKHK'da açıkça düzenlenmemiş hususlar bakımından HMK'nın hükümlerine tabidir¹⁸⁵.

TKHK'da aksine düzenlenmiş bir hüküm bulunmadığı müddetçe yetkili mahkemenin tespiti bakımından HMK'nın yetkiye ilişkin hükümleri geçerlidir¹⁸⁶. Ancak TKHK'nın 73/5 hükmünde kanun koyucu bir yetki hükmüne yer vermiştir. Söz konusu hükme göre, tüketici davalarının (tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraz davası hariç olmak üzere¹⁸⁷) tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde açılması da mümkündür¹⁸⁸. Söz konusu yetki kuralı, usûl hukuku kuralları bakımından kesin yetki kuralı niteliğinde olmadığından, özel yetki kuralı olduğu söylenebilir¹⁸⁹.

TKHK. m. 73/4 uyarınca, tüketici mahkemelerinde görülecek davalar,

¹⁸³ Taşpolat Tuğsavul, **Kollektif**, s.162 vd.; İbrahim Özbay, **Grup Davaları**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2009, s. 209 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 202.; Özbek, **Gelişmeler**, s. 131.; Kara, **a.g.e.**, s. 485.

¹⁸⁴ Kanun maddesinde belirtilen meblağlar bakımından bir değişikliğe gidilmiştir. Bkz.: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından yayınlanan “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 68. ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ”. (RG. 31.12.2017, S. 30287).

¹⁸⁵ Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 637.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 752.; Arslan, **Tüketici Hukuku**, s. 638 vd.; Parasal sınır dava şartı sayıldığından tüketici mahkemesinin parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıklarda yalnızca usûlden red kararı verebileceği, re’sen hakem heyetine gönderemeyeceği hakkında bkz. Taşpolat Tuğsavul, **Kollektif**, s. 161.

¹⁸⁶ Pekcanıtez, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 146 vd.; Kuru, **Ciltli**, s. 5754; HMK. 5-23. maddeler arasında yer alan hükümler, TKHK bakımından da geçerlidir.

¹⁸⁷ İleride de görüleceği üzere, TKHK m. 70/3 hükmü ile tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraz yolu müstakil bir hüküm ile düzenlenmiştir. Bkz.: Aş. Üçüncü Bölüm, III, A.

¹⁸⁸ Bu hususta Pekcanıtez, önceki Kanun döneminde bu yönde bir hüküm getirilmesi önerisinde bulunmuştur.; Pekcanıtez, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 147.

¹⁸⁹ Akkan, **Pekcanıtez Usûl**, s. 279 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 201.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 69 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 752.; Tutumlu, **Yargılama**, s. 337 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 437 vd.; Genel yetki kuralı, HMK. m. 5 uyarınca davalının yerleşim yeridir. TKHK'da yer alan yetki hükmü bir özel yetki kuralı getirmektedir. Özel yetki kuralları, genel yetki kuralını bertaraf etmeyeceği gibi, HMK'da yer alan diğer özel yetki kurallarının da uygulanmasına engel teşkil etmeyecektir.; Ansay, **a.g.e.**, s. 91., pr. 54.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 232.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 94 vd.; Karlı, **Muhakeme**, s. 218.

HMK'nın altıncı kısım hükümlerine tâbidir. HMK altıncı kısım, madde 316-322 aralığında, basit yargılama usûlünü düzenlemektedir. TKHK'nın söz edilen fıkrası uyarınca tüketici mahkemelerinde açılan dava “basit yargılama usûlüne” göre yürütülür¹⁹⁰. Aynı doğrultuda, tüketici mahkemeleri, ilk derece asliye mahkemesi sıfatına sahip olduğundan, kararlarının kanun yoluna götürülmesi de mümkündür¹⁹¹. Ancak kanun yoluna başvuru imkânının mevcudiyeti bakımından tüketici mahkemelerinin kararlarını ikiye ayırarak incelemek gerekir.

Tüketici mahkemelerinin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarına karşı itiraz merci olarak yapmış olduğu inceleme sonucunda verdiği kararlar nihai olduğundan bunlara karşı kanun yolu kapalıdır¹⁹². İtiraz üzerine verilen kararların haricinde, tüketici mahkemelerinin kararlarına karşı başvurulacak yollar, şartları oluştuğu takdirde ilk olarak, HMK'nın 341 ve devamı maddelerinde düzenlenen istinaf kanun yolu, ardından temyiz kanun yolu olacaktır¹⁹³.

¹⁹⁰ Pekcanitez, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 150.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 637.; Tanrıver, **Usûl**, s. 201.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayyaz, **Usûl**, s. 752.; Tutumlu, **Yargılama**, s. 433 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 438 vd.

¹⁹¹ Kara, **a.g.e.**, s. 591 vd.

¹⁹² TKHK m. 70/5'e göre, “*Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.*”; Bir hükmün kanun yoluna götürülebilmesi için ilk şart, hükmün henüz şekli anlamda kesinleşmemiş olmasıdır.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 816.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 445.; Kuru, **Ciltli**, s. 4484 vd.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 638.; Muhammet Özokes, **Pekcanitez Usûl Medeni Usûl Hukuku**, 15. bası, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017, s. 2158.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayyaz, **Usûl**, s. 757.; Karşı, **Muhakeme**, s. 697.; Tutumlu, **Yargılama**, s. 57.

¹⁹³ Tanrıver, **Usûl**, s. 202; Kara, **a.g.e.**, s.592 vd.; Tutumlu, **Yargılama**, s. 819 vd.

Tüketici mahkemelerinin vermiş olduğu kararlar bakımından kanun koyucu bazı ek düzenlemeler de getirmiştir. Örneğin, TKHK'nın 73. maddesinin 7 ve 8. fıkralarında yer alan tüketici mahkemesi kararlarının yayımlanmasına ilişkin düzenlemelerin hareket noktası bizce, tüketici mahkemelerinde görülen davaların sonucunda alınan kararların yalnızca bireysel anlamda tüketici için değil, kamunun yararı gözetilerek, tüm tüketicilerin korunması bakımından etki yaratacağı düşüncesidir¹⁹⁴.



¹⁹⁴ Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 361. ; Nitekim madde gerekçesinde, tüketicilerin evrensel hakları arasında sayılan bilgi edinme hakkı kapsamında söz konusu kararlardan kamuoyunun da haberdar olabilmesinin amaçlandığı belirtilmiştir. Kararların UYAP sistemine yüklenmesinin amacı tüketici hakem heyetlerinin karar alırken birlik oluşturabilmesi ve faydalanmak için kararlara ulaşmada kolaylık sağlanabilmesi düşüncesidir.; 6502 sayılı TKHK madde gerekçesinden.

İkinci Bölüm

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜMÜNDE TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ

I. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN KURULUŞU

A. TÜRK HUKUKU'NDA TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN KURULUŞU

Tüketici hakem heyetleri, ilk defa 1995 tarihli 4077 sayılı mülga TKHK'nın kabulü ile hukuk düzeni içerisindeki yerini almıştır¹. 4082 sayılı Kanunla değişik 4077 sayılı Kanun'un tüketici hakem heyetlerini düzenleyen 22. maddesinin gerekçesinde, “..*kamu temsilcilerinin başkanlığında, tüketici ve satıcı örgütlerinden gelen temsilcilerinden oluşan ve kararları bağlayıcı olmayan bir hakem heyetinin önüne gelmesi, hem mahkemelerimizin yükünü hafifletecek hem de taraflar açısından zaman kaybını önleyecektir.*” şeklinde ifade edildiği üzere, hakem heyetlerinin kurulmasının altında yatan ilk düşünce, usûl hukukunun ilkelerinden olan usûl ekonomisi ilkesinin tüketici uyuşmazlıkları bakımından da sağlanmasıdır².

Usûl ekonomisi ilkesi, tüm yargı teşkilatı bakımından geçerli olan ve adil yargılanma hakkının temini açısından yargılamanın sürüncemede bırakılmasını

¹ Hakan Pekcanitez, “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti”, **İzmir Barosu Dergisi**, Y. 61, Temmuz, İzmir, 1996, s. 40. (Hakem Heyeti); Murat Atalı, “6502 Sayılı Kanun'un Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi”, **Prof. Dr. Ejder Yılmaz'a Armağan**, C. 1, Ankara, Yetkin Yayınları, 2014, s. 397.; Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 77 vd.; İbrahim Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri”, **Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. XVII, S. 1-2., Ankara, 2013, s. 565.; Mehmet Akif Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, 2. Baskı, Ankara, Seçkin Yayınları, 2016, s.43 vd (Tüketici Hakem Heyetleri).

² Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 41.; Ömer Ulukapı, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları”, **Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, **Prof. Dr. Şakir Berki'ye Armağan**, C.5, S.1-2, Konya, 1996, s. 79, dn. 8. (TKHK Çerçevesinde); Seda Özümücü, “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, **Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan**, C. 16, Özel Sayı, 2015, s. 837 vd.; Fatma Çağlar, **4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları**, Uzmanlık Tezi, Kasım, 2001, s. 70.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 25.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s.718.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.465.; Kara, **a.g.e.**, s. 599.

engelleyen bir kurum olarak Anayasa'nın 141. maddesinde ve usûl hukukunun amaçlarının bir yansıması olarak 6100 sayılı HMK'nın 30. maddesinde düzenlenmiştir.

Usûl ekonomisi ilkesinde ana amaç, daha az masraf ile daha kısa sürede ve daha etkili sonuç almak olduğundan, bu ilke adil yargılanma hakkının da bir alt dalını oluşturmaktadır³. Usûl ekonomisi “basitlik”, “hızlılık”, “ucuzluk” olarak üç başlıktan oluşmaktadır⁴. Tüketici hukukunun temel amacının uyuşmazlığın zayıf tarafı olan tüketicilerin korunması olduğu göz önüne alındığında, tüketicinin minimum masrafla, daha çabuk hukuki sonuç elde etmesinde usûl ekonomisinin önemi büyüktür⁵. Ancak, doktrinde haklı olarak eleştirildiği üzere, TKHK'da tüketici işlemlerinin çok geniş tutulması nedeni ile sayısı artan tüketici uyuşmazlıkları⁶ ve buna bağlı olarak hakem heyetlerinin inceleyeceği dosya sayısının artması, usûl ekonomisinin tüketiciler bakımından istenilen şekilde sağlanmasında en büyük engeli oluşturmaktadır⁷.

Tüketici hakem heyetlerinin kurulmasında etkili olan bir diğer düşünce ise, ilk derece mahkemelerinin özellikle tüketici mahkemelerinin iş yükünün azaltılması olmuştur⁸. Belirli bir parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından tüketici mahkemelerine başvurunun kapatılması ile tüketici mahkemelerinin iş yükünün azaltılması amaçlanmıştır. Ancak bu amacın yanında, tüketici mahkemelerinin sayısı yeterli olmadığından tüketici davalarının hâlihazırda iş yükü fazla olan asliye hukuk mahkemelerince tüketici mahkemesi sıfatı ile yürütülmesi gerçeği karşısında, hakem

³ HMK 30. madde gerekçesinden.; Mine Akkan, “Medeni Usûl Hukukunda Etkin Hukuki Koruma” **MİHDER**, S. 6, Y. 2007, s. 40 vd.; Ejder Yılmaz, “Usul Ekonomisi”, **AÜHFD**, C. 57, S. 1, Ankara, 2008, s. 243 vd. (Usûl Ekonomisi); Muhammet Özkes, **İcra Hukukunda Temel Haklar ve İlkeler**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2009, s. 82 vd.; Güray Erdönmez, **Pekcanitez Usûl Medeni Usûl Hukuku**, 15. bası, İstanbul, On iki Levha Yayıncılık, 2017, s. 886 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 391.

⁴ Yılmaz, **Usûl Ekonomisi**, s. 250.; Akkan, **a.g.m.**, s. 40 vd.; Erdönmez, **Pekcanitez Usûl**, s. 888.; Tanrıver, **Usûl**, s. 391.

⁵ Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 41.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 566; Ulukapı, **TKHK Çerçevesinde**, s. 79; Özmumcu, **Görev Alanı**, s. 837.

⁶ Bkz.: Yuk. Birinci Bölüm, IV, B, 1.

⁷ Evrim Erişir, “Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü”, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı**, (Ed.: Murat İnceoğlu, Makaleler-Tartışmalar), İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2015, s. 43. (Çözüm Usulü); Atalı, **a.g.m.**, s. 403.; Tanrıver, **Usûl**, s. 194.; Ulukapı, **TKHK Çerçevesinde**, a. 80.; Taşpolat Tuğsavul, **Kollektif**, s. 156.

⁸ Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 41.; Atalı, **a.g.m.**, s. 397.; Önen, **a.g.m.**, s. 106.

heyetlerinin iş yükü azaltma amacı ile kurulmasında kanun koyucunun çelişkiye düştüğü de doktrinde ifade edilmiştir⁹.

Tüketici hakem heyetlerinin tüketicilerin korunması bakımından sağlamakta olduğu en büyük fayda, küçük meblağlı uyuşmazlıklar için ilâmlı cebri icra olanağından faydalanabilmek adına tüketicilerin, hem yargılama masraflarından hem de uzun süren yargılama sürecinden kurtulması olacaktır. Bu tarz uyuşmazlıklar bakımından tüketicilerin, külfetli ve takibi zor mahkeme süreci yerine, harç alınmaması sebebi ile masrafsız, karar alım süresinin sabit olması sebebiyle nispeten daha hızlı yargılama yapan tüketici hakem heyetlerine başvurması daha çabuk sonuca ulaşmasını sağlamaktadır¹⁰.

B. MUKAYESELİ HUKUKTA TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BENZER KURUMLAR

Mukayeseli hukukta tüketici hakem heyetleri ile aynı veya benzer bir kurumun var olup olmadığının incelenmesi, söz konusu kurumun işleyişi, hukuki yapısı ve niteliği hakkında bilgi sahibi olunması bakımından önem arz eder.

Hakem heyetlerinin kuruluş amaçları da göz önüne alındığında, çeşitli ülkelerde de tüketici uyuşmazlıklarının hızlı ve masrafsız çözümü için başvuru yollarının mevcut olduğu bilinmektedir. Bu kurumlar mahkeme dışı (out-of-Court) çözümler sunan kurumlar olabildiği gibi, devlet yargılaması içerisinde yer alan mahkemeler de olabilir.

⁹ Atalı, **a.g.m.**, s. 397.

¹⁰ 2017 tarihinden itibaren 81 İl Müdürlüğünde 919 ilçe kaymakamlığında toplam 1011 adet tüketici hakem heyeti aktif görev yapmaktadır. <https://www.aa.com.tr/tr/ekonomi/tuketici-hakem-heyetleri-yeniden-yapilandiriliyor/998811> (Çevrimiçi, 1.1.2017) Sadece İstanbul'da 40 adet tüketici hakem heyeti görev almaktadır.

1. Mahkeme Dışı (Out-of- Court) Çözümler Sunan Kurumlar Bakımından

Tüketici uyuşmazlıklarının mahkeme dışı (out-of-court) çözümü için farklı ülkelerde çeşitli kurumların varlığından söz edilebilir.

Günümüzde usûl hukukundaki gelişmeler neticesinde AB, tüketicilerin, devlet mahkemelerine başvuru hakkının kabulünün yanı sıra, alternatif yolların tercih edilmesini sağlamaya yönelik düzenlemeler yapmaktadır. Bu çalışmaların bir göstergesi olarak, 30 Mart 1998 tarihli Komisyon Tavsiyesi ile 4 Nisan 2001 tarihli Komisyon Tavsiyesi yayınlanmıştır¹¹. AB yayınlamış olduğu bu ve benzeri komisyon tavsiyeleri ile, üye ülkelerde tüketici uyuşmazlıklarının çözümü bakımından alternatif uyuşmazlık çözüm yolları olan arabuluculuğa, uzlaşmaya ve diğer yollara başvuruyu teşvik etmektedir¹².

a. Tüketici Ombudsmanı

Tüketici hukukunun temelini atıldığı İskandinav ülkeleri ile Common Law ülkelerinde tüketicilerin sorun yaşadıkları şirketlere ilettikleri şikâyetlerin cevapsız kaldığı hallerde “Consumer Ombudsman (Tüketici Ombudsmanı)” kurumları iki taraf için uzlaştırmacı olarak görev almaktadır. Ombudsman tüketicilerin çözümü için aracılık yapabileceği gibi, tüketicilerin mahkemede bireysel ya da toplu olarak temsilinde de bulunabilir¹³.

¹¹ 98/257/EC, Commission Recommendation of 30 March 1998 On The Principles Applicable To The Bodies Responsible For Out-Of-Court Settlement Of Consumer Disputes, OJ. 17.4.1998 (Tüketici Uyuşmazlıklarının Mahkeme Dışı Çözümü İçin Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi) ile 2001/310/EC, Commission Recommendation Of 4 April 2001 On The Principles For Out-Of-Court Bodies Involved In The Consensual Resolution Of Consumer Disputes, OJ. 19/4/2001. (Tüketici Uyuşmazlıklarının Uzlaştırılmasından Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi).

¹² Mustafa Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık Çözümü**, C.I-II, 4. Baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2016, s. 968 vd. (Alternatif Uyuşmazlık) ; Çağlar, **a.g.e.**, s. 61.

¹³ Ulf Bernitz, “Consumer Protection: Aims, Methods, and Trends in Swedish Consumer Law”, **Scandinavian Studies in Law**, Vol. 20, 1976, pp. 17.; İlk tüketici ombudsmanı 1971 yılında İsveç’te kurulmuş, ardından diğer Nordik ülkelerde peşpeşe uygulanmaya başlamıştır. Pekcanitez, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 143 vd.; Çağlar, **a.g.e.**, s. 61 vd.; Akipek, **a.g.e.**, s. 94 vd.; Bu

b. Tahkim ve Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları

Özellikle AB üyesi ülkelerde gönüllülük esasına dayalı olarak çalışan bazı kurumlar ya da bazı endüstri grupları tarafından kurulan bağımsız tahkim kurulları tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde görev almaktadır¹⁴.

Amerikan hukuk sisteminde ise, tüketici uyuşmazlıklarını da içerisine alan taraflar arasındaki ufak çaplı uyuşmazlıklar bakımından mahkeme tarafından yönlendirilen zorunlu çözüm yolları (mandatory/ presumptively mandatory) bulunmaktadır¹⁵. Amerikan Hukuku'nda yer alan zorunlu tahkim/arabuluculuk bir tahkim şartı şeklinde, taraflar arasındaki sözleşme içerisinde, hukukumuzdaki ifadesi ile “haksız şart” olarak yer almakta ve bu şekilde tüketici tarafa tartışma imkânı bırakılmaksızın müteşebbis tarafından uyuşmazlığın mahkemeler önünde görülmesinin önüne geçilmektedir¹⁶. Bu bakımdan hukukumuzdan ve genel olarak Kıta Avrupası hukuk sistemlerinden farklı olarak Amerikan Hukuku'nda zorunlu tahkim, sözleşme ile kararlaştırılmakta, herhangi bir bağlayıcılık içermemekle birlikte, zorunluluk yalnızca tarafların bu yola nasıl başvurduğu ile ilgilidir¹⁷.

tavsiyelerden biri de 30.3.1998 tarihli “*Principles Applicable To The Bodies Responsible For Out-Of-Court Settlement Of Consumer Disputes*”(98/257/EC)'dir. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/LVN/TXT/?uri=celex:31998H0257> (Çevrimiçi) 23.2.2018.

¹⁴ Bunlardan biri de Amerikan Hukukunda yıllardır faaliyet gösteren Better Business Bureaus'dur. Frank E.A. Sander, “Alternative Methods of Dispute Resolution: An Overview”, **University of Florida Law Review**, Vol. XXXVI, N.1, 1985, s. 5., Çevrimiçi, <http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/uflr37&collection=journals&id=9&startid=9&end=26>, 11.7.2017; Alper Uyumaz, “Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, **Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 20, S. 1, 2012, s. 114.; Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 968.

¹⁵ Richard M. Alderman, “Consumer Arbitration: The Destruction of the Common Law”, **The Journal Of American Arbitration**, V. 2, N.1, 2003, pp. 8 ff. (Çevrimiçi, 10.12.2017).; Jean R. Sternlight, “Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World” **University of Miami Law Review**, V. 56, N.4, July 2002, pp. 831 ff. (Çevrimiçi, 10.12.2017)

¹⁶ Sternlight, **a.g.m.**, s. 844 vd.

¹⁷ Donna Stienstra, Thomas E. Willging, “Alternatives to Litigation: Do They Have a Place in the Federal District Courts?”, **Federal Judicial Center**, 1995, s. 4.; Özbek, **Gelişmeler**, s. 146.; Amerikan hukuku ile Kıta Avrupası Hukuku'nda zorunlu tahkim arasındaki fark, Amerikan Hukuku'nda uyuşmazlık daha doğmadan tarafların tahkime başvurmaya zorlayıcı anlaşmalar dolayısı ile mahkemeye başvurma hakkını kaybetmesi (pre-dispute), Kıta Avrupasında ise uyuşmazlık çıktıktan sonra (post-dispute) Kanun zoru ile uyuşmazlığın mahkemelerde görülmesinin önüne geçilmiş olmasından kaynaklanmaktadır.; Sternlight, **a.g.m.**, s. 848.

Bunun haricinde, Kıta Avrupası ülkelerinde tüketiciler için şikayet kurulları veya hakem merkezleri bulunduğu gibi arabuluculuk gibi alternatif çözüm yolları da kullanılmaktadır¹⁸.

c. Bir Örnek Olarak İsveç Hukuku'nda ARN

Tüketici uyuşmazlıklarının mahkeme dışı çözümünün devlet eli ile sağlandığı İsveç Hukuku'nda tüketici hakem heyetlerine benzer bir kuruma rastlanmaktadır¹⁹. ARN (Allmänna Reklamationsnämnden) olarak adlandırılan bu kurum, 2007 yılında kurulan İsveç Entegrasyon ve Cinsiyet Eşitliği Bakanlığı'na bağlı olarak çalışan idari bir makam niteliğindedir²⁰. Söz konusu bu kurum, tüketicilerin müteşebbisler ile aralarındaki uyuşmazlıkları çözmek konusunda ücretsiz yargılama yapmakta ve 6 aylık bir süre zarfında uyuşmazlığı çözüme kavuşturmaktadır. ARN'ye başvuruda bulunmak için uyuşmazlığın kaynaklandığı alana göre farklılaşan parasal sınırlar öngörülmüştür.

Görüleceği üzere, tüketici uyuşmazlıklarını çözmeye yetkili olan ARN ile tüketici hakem heyetleri her ne kadar kamu kurumu olması, yalnızca tüketici ve müteşebbisin taraf olduğu uyuşmazlıkları incelemesi, belirli bir parasal sınır kuralının olması, ücretsiz başvuru hakkının olması, belirli bir süre içerisinde karar verme gerekliliği gibi benzerlikler taşısa da, iki kurum birbirinden farklı niteliklere sahiptir. Şöyle ki; ARN'ye başvuru için aranan önkoşul, ombudsmanda olduğu gibi²¹, müteşebbise sorunun çözümü için dilekçe ile şikâyetle bulunmaktır. Şikâyetin çözümsüz kaldığı durumlarda ARN uyuşmazlığa bakmakla yetkilidir. Ayrıca ARN tarafından verilen kararlar taraflar açısından bağlayıcı nitelikte değildir. Tüketici

¹⁸ Çağlar, **a.g.e.**, s. 62. vd.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 24 vd.; Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 42 vd.; Uyumaz, **a.g.m.**, s. 115.; Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 970.

¹⁹ Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 42.; Önen, **a.g.m.**, s. 105 vd.

²⁰ ARN, Tüketici Şikâyetleri Ulusal Kurulu olarak Türkçe'ye çevrilmektedir. Merkezi Stockholm'de olan bu kurum tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde devlet mahkemeleri yerine ücretsiz başvurulabilecek bir alternatif çözüm yolu olarak düşünülmektedir. Kurum hakkında ayrıntılı bilgi için bkz.: <http://www.arn.se/om-arn/english-what-is-arn/> (Çevrimiçi, 9.11.2017).

²¹ Ombudsman hakkında bkz. Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 43.

hakem heyetleri ise idari makam niteliğinde sayılmamakta ²² ve kararları bağlayıcı olduğundan tarafların tüketici mahkemelerine başvuru hakkını engellemektedir.

2. Mahkeme ve Benzeri Çözümler Sunan Kurumlar Bakımından

Tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için yukarıda anlatılan alternatif yolların haricinde, devlet yargısı içerisinde yer alan başka bazı kurumların da tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde görevli olduğu görülmektedir.

Belirli bir meblağın altında kalan tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için temelleri İngiliz Hukuku'nda atılan ve "Small Claim Courts" olarak adlandırılan mahkemeler bulunmakta idi²³. Başlarda devlet yargısı içerisinde bağımsız ve özel mahkeme olma özelliği taşıyan bu kurum, İngiliz Medeni Usûl Hukuku'nda 1971-1977 yılları arasında gerçekleşen bir dizi reform sonucunda kaldırılarak, yerini genel mahkemelere bırakmış, lakin genel mahkemelerde tüketicilerin düşük meblağlı uyuşmazlıkları için bir başvuru yöntemi öngörülmüş ve "Small Claim Track" olarak adlandırılan bu yargılama usûlü ile söz konusu uyuşmazlıkların hızlı şekilde çözümlenmesi amaçlanmıştır²⁴.

Small claim track, ilk derece mahkemelerin yargılama prosedürü içerisinde yer alan bir yargılama usûlü olduğundan hakem heyetleri ile birbirinden farklıdır. Nitekim small claim track, belli bir meblağın altında kalan her uyuşmazlık için tercih edilebilen²⁵, mahkeme teşkilatının içerisinde ilk derece mahkemesi tarafından yürütülen bir yargılama usûlü türüdür²⁶. Tüketici hakem heyetleri ise, Kanun'da

²² Bkz.: İkinci Bölüm, II, B, 2.

²³ Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 45 vd.

²⁴ Neil Andrews, **Three Paths of Justice**, Springer Int. Publishing, Cambridge, United Kingdom, 2012, s. 9 vd.; Kim Economides, "Small Claims and Procedural Justice", **British Journal of Law and Society**, Vol.7, N. 1, 1980, s. 112.

²⁵ Andrews, **a.g.e.**, s. 10. Civil Procedure Rules Act (1998), Art. 27.; 2013 yılından itibaren İngiliz Hukuku'nda prosedüre başvurmak için gereken azami parasal sınır 5.000 £ olarak belirlenmiştir.

²⁶ İngiliz Hukukunda üç tür yargılama usûlü bulunmaktadır. Mahkemede uygulanacak olan yargılama usûlü, uyuşmazlığın türü ve büyüklüğüne göre değişiklik gösterir. Bunlar; small claim

belirlenen yerlerde ve belirli sayılarda kurulan, belirli bir meblağın altındaki tüketici uyuşmazlıklarına özgülenmiş, heyet olarak ve kanun tarafından görevlendirilmiş hakem adı verilen kişilerce yürütülen, devlet mahkemelerinden bağımsız bir kurumdur. Bu nedenle her ne kadar küçük miktarlı uyuşmazlıklar için öngörülse de, her iki kurum hukuki nitelik bakımından birbirinden farklı olduğundan karşılaştırılmaları mümkün değildir.

Sonuç olarak yapılan açıklamalar ışığında, Türk Hukuku'nda bulunan tüketici hakem heyetlerini tam manası ile karşılayan başka bir kuruma rastlanmamaktadır. Bu nedenle tüketici hakem heyetlerinin Türk Hukuku içerisinde yaratılmış bir kurum olduğunu söylemek pekâlâ mümkündür.

II. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ

A. GENEL OLARAK

Tüketici hakem heyetleri, hukuki niteliğinin tespiti oldukça zor olan bir kurumdur. Kanun koyucunun kurumun yapısı ve çalışma usûlü ile ilgili birçok hususu kanun yerine yönetmelik ile düzenlemiş olması ve kurumun özelliklerine uygun olmayan birçok hükmü dağınık ve karmaşık bir yapı içerisinde öngörmesi bu tespiti daha da zorlaştırmaktadır.

Kanun koyucunun tüketici hakem heyetlerini bu şekilde düzenlemiş olması, kurumun hukuki niteliğinin tespitini zorlaştırdığı gibi, Anayasa Mahkemesi de tüketici hakem heyetlerine ilişkin önüne gelen tüm başvurulara ilişkin vermiş olduğu kararlarında, hukuki niteliği açıkça ifade etmekten ve gerekçelendirmekten kaçınmıştır²⁷. Bu nedenle doktrinde bu hususta birçok görüş ortaya atılmıştır. Lakin yirmi üç seneyi aşkın bir süredir uyuşmazlık çözmekte olan bu kurumun hukuki

track, fast-track ve multi-track olarak ifade edilmektedir. Small claim ve fast-track usûlleri istisnai iken, multi track genel yargılama usûlüdür. Andrews, **a.g.e.**, s. 10.

²⁷ Bkz.: Aş. İkinci Bölüm, II, B. 1.

niteliği hakkında yalnızca birtakım çıkarımlar yapılmasına imkân veren düzenlemeler haricinde, herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.

Bu başlık altında, doktrinde tüketici hakem heyetlerini hukuki olarak bir temele oturtmaya çalışan tüm görüşlere ilişkin verileri kullanarak, tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği hakkında bir sonuca varılmaya çalışılacaktır.

B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN HUKUKİ NİTELİĞİNE DAİR GÖRÜŞLER

1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Mahkeme Niteliği

Tüketici hakem heyetlerinin, Türk Hukuku'na özgü olduğunun tespitinden sonra, kurumun Türk hukuk düzeni içerisindeki yerinin ve hukuki niteliğinin tespit edilmesi ihtiyacı doğmaktadır. Tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğinin tespitine ilişkin tartışmaların en başında, kurumun mahkeme niteliği taşıyıp taşımadığı sorunu gelmektedir. Mahkemeler, yargılama yapılan yerlerdir²⁸. Dolayısı ile yargılama faaliyetini yürütmek mahkemelere özgü işlerden sayılmıştır. Yargılama faaliyetinin devlet eli ile ve bağımsız mahkemelerce yürütülmesi Anayasa'nın 36. maddesinde yer alan “hak arama hürriyeti”nin bir gereğidir²⁹.

Ancak Türk hukuk düzeni içerisinde, gerek Anayasa'da, gerekse kanunlarda hangi özelliklerin bir kurumu mahkeme niteliğinde kılacağına dair bir toplayıcı hükme yer verilmemiştir. Bu nedenle, bir kurumun mahkeme sıfatını haiz olup olmadığının tespiti için gereken şartları, Anayasa Mahkemesi içtihatları ile açıklamaya çalışmıştır³⁰.

²⁸ Ramazan Arslan, Süha Tanrıver, **Yargı Örgütü Hukuku**, Yetkin Yayınları, Ankara, 2001, s. 36 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 76 vd.; Sabri Şakir Ansay, **Hukuk Yargılama Usulleri**, Yedinci baskı, Ankara, Güzel Sanatlar Matbaası, 1960, s. 36, pr. 19.

²⁹ Tanrıver, **Usûl**, s. 76.

³⁰ Kemal Başlar, “Anayasa Yargısında Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı”, **Anayasa Yargısı İncelemeleri-1**, Ankara, 2006, s. 219 vd. ; Bilgehan Yeşilova, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Usûlü ve Yargılama Kuralları”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, Yaşar Üniversitesi Hukuku Fakültesi I. Tüketici

Anayasa Mahkemesi içtihatlarında “mahkeme” kavramını tanımlamak üzere Anayasa’da dağınık halde bulunan hükümlerden oluşan kriterler belirlemiş ve bir kurumun mahkeme niteliğini, belirlediği kriterlere sahip olup olmamasına göre tespit etmeye çalışmıştır³¹. Bu kararlara göre mahkemeler; Anayasa’nın 142. maddesi uyarınca, Devlet tarafından kurulur ve kuruluşu, görevi, yetkisi, işleyişi ve yargılama usûlleri kanunla belirlenir. Mahkemeler, Anayasa’da yer alan adli veya idari yargı kollarına tabi olarak kurulmalı ve tek bir hâkim veya hâkimlerden oluşan bir kurul tarafından karar merci olarak görev yapmalıdır. Mahkemelerde yargılama yapan üyelerin, Anayasanın 140. maddesi uyarınca görevine devam etmesi ve 139. maddesinde yer alan teminatlara sahip olması gereklidir³². Mahkemeler, Anayasa’nın 138. maddesi uyarınca, her türlü organ, makam, merci veya kişi karşısında bağımsız ve tarafsız olmalı ve son olarak, dava yolu ile önüne gelen uyuşmazlıkları objektif hukuk kurallarına ve kanunla belirlenmiş yargılama usûllerine göre çözmelidir.

Görüleceği üzere, Anayasa Mahkemesi, mahkeme kavramını dar anlamda kullanmakta, bir kurumun yargı merci olup olmadığını yalnızca şekli anlamda incelemektedir³³. Bu sebeptendir ki, birçok kurum, Anayasa Mahkemesi tarafından mahkeme niteliğinde sayılmamaktadır³⁴.

Hukuku Sempozyumu, C. 9, S.99, Özel Sayı, Kasım, 2014, s. 109 vd. (Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü); Ermenek, **a.g.m.**, s. 574 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 77.

³¹ Anayasa Mahkemesi birçok kurul için mahkeme niteliği denetiminde bulunmuştur. Tartışmalı olan kurumlara ilişkin kararlar için bkz.: AYM. T. 3.3.2004, E. 2003/98, K. 2004/3 (Baro Hakem Heyeti); AYM. T. 13.5.1992, E. 1992/12, K. 1992/7 (Yüksek Seçim Kurulu); AYM. 27.6.1966, E. 1966/16, K. 1966/28 (Vergiler Temyiz Komisyonu) vb.

³² Anayasa’nın 139 ve 140. maddeleri Hâkimlik ve Savcılık mesleğinin tanımını ve sahip olması gereken teminatları içermektedir. Buna göre, AY. m. 139 ile garanti altına alınan hâkimlik teminatı uyarınca hâkimler “*azlolanamaz; kendileri istemedikçe Anayasada gösterilen yaştan önce emekliye ayrılamaz; bir mahkemenin veya kadronun kaldırılması sebebiyle de olsa, aylık, ödenek ve diğer özlük haklarından yoksun kılınamaz.*” AY. m. 140 ise, hâkimlerin görevini düzenlemiştir. “*Hâkimler, mahkemelerin bağımsızlığı ve hâkimlik teminatı esaslarına göre görev ifa ederler.*”

³³ Tanrıver, **Usûl**, s. 76 vd.; Başlar, **a.g.m.**, s. 221 vd.; Sema Taşpınar Ayvaz, “Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği”, **Kadir Has Üniversitesi-İstanbul Barosu Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu**, Ed. M. Ertan Yardım, Ankara, Seçkin Hukuk, Temmuz 2018, s. 45.

³⁴ Bu husus “tahkim” bakımından da geçerlidir. İhtiyari ya da mecburi olarak ayrılma Anayasa Mahkemesi, hakemler aracılığı ile gerçekleşen yargılama faaliyetini “mahkeme” olarak görmemekte, hakemler, hâkimlerden oluşa dahi yapılan yargılamanın mahkemede görülen dava niteliğinde olamayacağını ifade etmektedir. bkz.: AYM. T. 28.2.1963, E. 1963/46, K. 1963/43. Karar metni için bkz.: <http://kararlaryeni.anayasa.gov.tr/Karar/Content/0e604d07-5b87-4988-906e21320d-f09910?excludeGerekce=False&wordsOnly=False> (Çevrimiçi), 10.6.2017.

Anayasa Mahkemesinin söz konusu yaklaşımı, doktrinde, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin 6. maddesinde yer alan adil yargılanma hakkı ve Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi'nin mahkeme tanımları ile kıyaslanmakta ve bu bağlamda eleştirilmektedir³⁵.

Gerçekten de, Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi, mahkeme kavramını geniş olarak algılamaktadır³⁶. Sözleşmenin Art. 6 §1 hükmüne göre, bir kurumun mahkeme sayılabilmesi için iki ana şart bulunur. Bunlar; bağımsız ve tarafsız bir kurum olması ile kanunla kurulmuş olmasıdır³⁷. Buna göre, bir kurumun mahkeme olarak nitelendirilebilmesi için genel mahkemeler sistemi içerisinde yer almasına gerek yoktur. Örneğin, Avusturya'da bulunan Yerel Emlak İşlemleri Yetkili Kurulu³⁸ ya da Yunanistan'da bulunan Orman Uyuşmazlıkları Çözüm Komitesi³⁹ gibi komite, kurul, heyet vb. kurumlar mahkeme niteliğinde sayılmıştır. Bu şartların haricinde AİHM kararlarında “incelemenin tam yargı yetkisine sahip bir kurumca yerine getirilmesi” de yan şart olarak aranmaktadır. Bundan kasıt, geniş anlamda mahkeme sayılacak olan kurumun, uyuşmazlığı tüm yönleri ile ele alma yetkisine yani tam yargı yetkisine sahip olması gerekliliğidir⁴⁰.

Söz konusu şartları sağlayan, ister idari üst kurul, ister hakem kurulu olsun, ister komisyon, ister alternatif çözüm komitesi olsun, maddi anlamda yargılama

³⁵ Tanrıver, özellikle devlet yargısının ikâmesi niteliğindeki tahkimin bu çerçevede değerlendirilememesinin, dar anlamda mahkeme kavramının yetersizliğinin bir göstergesi olduğunu ifade etmektedir.; Tanrıver, **Usûl**, s. 77 vd.; Doktrinde “mahkeme” ve “tribunal” kavramları karşılaştırılmaktadır. Anayasa Mahkemesinin mahkeme kavramına yaklaşımı, tribunal kavramından daha farklı anlamda kullanılan “court” kelimesine daha yakındır. Ayrıca bkz.: Başlar, **a.g.m.**, s. 222-243 vd.; Taşpınar Ayvaz, **a.g.m.**, s. 46; Tribunal terim olarak mahkeme/yargılama anlamına gelmekle birlikte, belirli bir konuda yargılama yapılan herhangi mercii olabilir ve belirli bir usûl takip etme zorunluluğu yoktur. Ancak “court” kelimesi sadece adliye içerisinde yer alan bağımsız ve tarafsız hakimlerden oluşan mahkemeleri ve belirli bir usulü izleme zorunluluğu bulunan kurumları ifade eder. <https://keydifferences.com/difference-between-tribunal-and-court.html> (Çevrimiçi, 16.5.2018); Tribunal kavramının da mahkeme içerisine dahil edilmesi gerektiği hakkında; Başlar, **a.g.m.**, s. 221.

³⁶ **Guide on Article 6 of the Convention- Right to a Fair Trial (Civil Limb)**, Council of Europe, European Court of Human Rights, 2013, pp. 19 vd.; Aynı yönde, Taşpınar Ayvaz, **a.g.m.**, s. 46.; Geniş anlamda mahkeme tanımı için bkz. Tanrıver, **Usûl**, s. 77 vd.

³⁷ Art. 6 §1; “...hearing... by an independent and impartial tribunal established by law...” (“duruşma.... kanunla kurulmuş, bağımsız ve tarafsız mahkemece yürütülür.”)

³⁸ bkz.: ECHR, Sramek v. Austria, §36. T. 22. 10. 1984.

³⁹ bkz.: ECHR, Argyrou and Others v. Greece, § 27., T. 15.1.2009.

⁴⁰ **Guide on Article 6 of the Convention**, s. 21 vd.

faaliyeti gösteren her kurum AİHM tarafından geniş anlamda mahkeme (*tribunal*) tanımına dâhil edilmektedir.

Bu açıdan bakıldığında, AİHM kriterlerine göre tüketici hakem heyetlerinin geniş anlamda yargı merci niteliğine sahip olup olmayacağı da tartışmalıdır⁴¹. Burada gözden kaçırılmaması gereken husus, AİHM tarafından mahkeme (*tribunal*) kapsamına dâhil edilen kurumların, iç hukuk düzenlerinde mahkeme olarak sayılması gerekmediğidir⁴². AİHM'in yapmakta olduğu tanım, genel anlamı ile yargılama yapan tüm mercileri kapsamaktadır. Dolayısı ile, adil yargılanma hakkı bakımından, AİHM bağlamında yargılama yapan tüm mercilerin evrensel kurallara uyma zorunluluğu bulunmaktaysa da, iç hukukta mahkeme olarak adlandırılmaları zorunlu değildir.

Anayasa Mahkemesi, Isparta İl Tüketici Hakem Heyetinin başvurusu üzerine verdiği 2007 tarihli kararında⁴³, tüketici hakem heyetlerinin mahkeme niteliğine ilişkin olarak şu yönde açıklamalarda bulunmuştur; *“Yargı yetkisini Türk Milleti adına kullanacak olan bir mercin mahkeme olarak kabul edilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usûllerinin yasayla düzenlenmesi, karar organlarının hakimlerden teşekkül etmesi, yargılama tekniklerini uygulayarak ve genelde dava yolu ile uyuşmazlıkları ve anlaşmazlıkları çözümlemekle görevli olması, görev yapan üyelerin atanmalarının, hak ve ödevlerinin, emekliye ayrılmalarının, Anayasa'nın öngördüğü mahkemelerin bağımsızlığı ve hakim teminatı esaslarına göre düzenlenmiş olması ve Anayasa'da sayılan ve başında bir yüksek mahkemenin bulunduğu yargı düzenlerinden birinde yer alması gereklidir. ...Buna göre, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, yargı organlarının ve mensuplarının Anayasa'da belirtilen niteliklerine sahip değildirler.”*

Gerçekten de, Anayasa Mahkemesi'nin “mahkeme” kriterleri dikkate alındığında, tüketici hakem heyetlerinin söz konusu unsurları karşılamadığı görülmektedir. Şöyle ki, Anayasa Mahkemesi'nin tüketici hakem heyetlerini

⁴¹ AİHM kriterlerine göre geniş anlamda mahkeme sayan görüş için bkz.: Ermenek, **a.g.e.**, s. 578.; Karşı görüş olarak bkz.: Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 110.

⁴² Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 110.

⁴³ Anayasa Mah. T. 31.5.2007, E. 2007/53, K. 2007/61 (Çevrimiçi, anayasa.gov.tr), 23.11.2017 .

mahkeme olarak görmemesinin altında yatan en önemli sebep, hakem heyetinin hâkimlik teminatından faydalanan kimselerden oluşmamasıdır. Tüketici hakem heyetlerini oluşturan üyelerin hâkim olmadıkları, Anayasa'nın 140. maddesinde belirtildiği şekilde atanmadıkları, sadece baro temsilcisi bir üyenin hukukçu olduğu göz önüne alındığında, Anayasa'nın 139. maddesinde yer alan teminatlarından da yararlanmaları beklenemez⁴⁴.

Tüketici hakem heyetleri, her ne kadar 4077 sayılı mülga TKHK ile kurulmuş ve 6502 sayılı TKHK'da varlığını devam ettirmişse de, görevi, yetkileri ve yargılama usûlü Kanun'la düzenlenmemiş, gerekli düzenlemelerin tamamı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'ne bırakılmıştır. Bu nedenle, "Mahkemelerin Kuruluşu" başlıklı Anayasa'nın 142. maddesindeki şartları tam anlamı ile karşıladığı söylenemez.

Son olarak, tüketici hakem heyetleri, Adalet Bakanlığı tarafından değil, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından tespit edilen ve ihtiyaç bulunan ilçelerde kurulur, heyete gerekli raportör ve memurların ataması yine Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından gerçekleştirilir.

Anayasa Mahkemesi kararı ardından Yargıtay ve Danıştay⁴⁵ tarafından verilen kararlarda da, tüketici hakem heyetlerinin yargısal faaliyet yürütmediği ve mahkeme niteliğinde olmadığı ifade edilmiştir. Sözü edilen bu kararlarda gerekçe olarak, tüketici hakem heyetlerinin yargı merci sayılması için gereken koşullara sahip olmadığına değinilerek, Anayasa Mahkemesi'nin yukarıda verilen kararına dayanılmıştır. Dolayısı ile, tüketici hakem heyetleri, Türk Hukuku bakımından dar anlamda "mahkeme" sıfatını taşıyan bir mercii olarak nitelendirilemez⁴⁶.

⁴⁴ Bkz.: İkinci Bölüm, IV, A, 1, a.

⁴⁵ Danıştay 8. D, T. 4.7.2014, E. 2014/1419 (Kazancı, 15.7.2017); Y. 13. HD, T. 2.6.2016, E. 2016/5614, K. 2016/14133 (Kazancı, 15.7.2017).

⁴⁶ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 48.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 113.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 737.; Karşı görüş olarak Başlar, mecburi tahkim yargılamasına karşı Anayasa Mahkemesi'nin yaklaşımını fazla şekilci bularak, söz konusu Kanunla kurulan ve uyuşmazlık çözen kurumların "yarı yargısal" bir faaliyette bulunduğunu ifade etmekte ve Anayasa Mahkemesi'nin benzer kararlarını bu yönü ile eleştirmektedir. bkz.: Başlar, **a.g.m.**, s. 226 vd.; Aynı şekilde Ermenek, Anayasa Mahkemesi kararını eleştirerek, tüketici hakem heyetlerinin şekli

2. Tüketici Hakem Heyetlerinin İdare Teşkilatı İçerisinde Yer Alan Zorunlu İdari Başvuru Yolu Olduğuna Dair Görüşler

Tüketici hakem heyetlerinin, TKHK'nın sistematığı içerisinde hangi başlık altında düzenlendiği, başta heyetin hukuki niteliğinin tespiti olmak üzere, inceleme alanının belirlenmesi gibi birçok açıdan önem teşkil etmektedir.

Hakem heyetleri, 6502 sayılı TKHK'nın "Tüketici Kuruluşları" başlıklı yedinci kısım altında, ikinci bölümde, 66. madde ve devamında düzenlenmiştir. Kanun koyucunun, hakem heyetlerini neden tüketici mahkemeleri ile ilgili kuralları içeren "Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin Hükümler" başlıklı sekizinci kısım altında değil de "Tüketici Kuruluşları" başlığı altında ele aldığı konusu, ne maddenin gerekçesinde, ne de Kanun'un genel gerekçesinde belirtilmiştir. Fakat 4077 sayılı mülga TKHK'da bu şekilde bir düzenleme öngörüldüğünden, 6502 sayılı Kanun'da da önceki Kanun'la aynı doğrultuda bir düzenlemenin tercih edildiği söylenebilir⁴⁷.

Tüketici Kuruluşları başlığı altında düzenlenen diğer kurumlar olan reklam konseyi ve tüketici konseyi idari makam niteliğindedir. Dolayısı ile, aynı başlık altında düzenlenmiş olmasına rağmen uyumsuzluk çözmek üzere kurulmuş olan tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğini belirlemede, idari teşkilat içerisinde mi yoksa yargı teşkilatı içerisinde mi yer aldığına dair bir ayrım yapılması önem arz etmektedir.

İdari teşkilat, devletin yürütme erkinin bir parçası olarak ve Devlete bağımlı çalışan organlar bütünüdür⁴⁸. İdari kurumdan bahsedebilmek için, kararlarında "kamu gücünü kullanma" yetkisinden bahsetmek gerekir⁴⁹. İdare organına dâhil olan

anlamda mahkeme sayılmasa dahi , yapmış olduğu yargısal faaliyet dolayısı ile maddi anlamda mahkeme sayılacağını ifade etmektedir.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 579.

⁴⁷ Atalı, **a.g.m.**, s. 402.

⁴⁸ Kemal Gözler, **İdare Hukuku**, C.I, Bursa, Ekin Yayınları, 2003, s. 21 vd.; Metin Günday, **İdare Hukuku**, 10. baskı, Ankara, İmaj Yayınevi, 2015, s. 388.; Şeref Gözübüyük, Turgut Tan, **İdare Hukuku- C.I, Genel Esaslar**, Güncelleştirilmiş 11. baskı, Ankara, Turhan Kitabevi, 2016, s. 147 vd.

⁴⁹ Günday, **a.g.e.**, s. 124.

kurumlar, tek başına kamu tüzel kişiliğine sahip olan ya da olmayan tüm kurumları ifade eder⁵⁰.

Tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu bir idari başvuru yolu olduğunu ifade eden görüş, Anayasanın 9. maddesinde yer alan mahkeme teriminden yola çıkarak, hakem heyetlerinin yargı merci sayılamayacağını, olsa olsa yargı mercilerine başvurulmadan önce gidilebilecek bir idari kurum olabileceğini belirtmektedir⁵¹. Bu görüş, incelemede bulunacak tüketici hakem heyeti başkanlarının hâkimlerden değil, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na bağlı çalışan memurlar arasından atanmasını dayanak olarak göstermektedir⁵². Aynı şekilde bu görüş, tüketici hakem heyeti kararlarının yargı merci tarafından verilen bir karar olmayıp, itirazı mümkün bir idari karar niteliği taşıdığını savunmaktadır⁵³.

Yukarıda verilmeye çalışılan idari kurum ile tüketici hakem heyetleri arasında bazı farklar tanıma uymamaktadır. Öncelikle, tüketici hakem heyetleri Türkiye Cumhuriyeti idari teşkilatının hiyerarşisine dâhil olarak çalışmamaktadır⁵⁴. Başkan ve raportörlerin atamasının Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na bağlı olması, tüketici hakem heyetlerinin özel hukuk uyuşmazlıklarını çözümlemede idareden bağımsız karar alma yetkisine halel getirmemektedir⁵⁵.

İdari kurumlara başvuru halinde, kurum kararlarına karşı kararı veren idare taraf gösterilerek iptal davası açılır⁵⁶. Oysa tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraz yolunda, tüketici hakem heyetinin kendisi taraf olarak gösterilmez, ortada bir

⁵⁰ Örneğin, KİT, üniversiteler, belediye, köy gibi tüzel kişiliğe sahip kamu kurumları da idari fonksiyona dâhil sayılmaktadır.; Günday, **a.g.e.**, s. 471 vd. ; Gözübüyük, Tan, **C. I**, s, 149.

⁵¹ Cengiz İlhan, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Şerh**, Ankara, TBB Yayınları, 2006, s. 297 vd.

⁵² İlhan, **a.g.e.**, s. 298.

⁵³ İlhan, **a.g.e.**, s. 298.

⁵⁴ Aynı görüşte bkz.: Mehmet Akif Tutumlu, “Tüketici Hakem Heyetlerinde Vekâlet Ücretine Hükmedilmemesi Sorunu”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C.9, S. 94, Haziran 2014, s. 76. (Vekâlet); Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 48.;

⁵⁵ Benzer görüşte, Ermenek, **a.g.m.**, s. 578.; Ancak tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerini düzenleyen yönetmelikler Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından düzenlendiğinden, yapılan faaliyetin Bakanlık denetiminde olduğu sonucuna ulaştırmaktadır ki, bu da bazı yazarlarca hakem heyetlerinin bağımsız olmadığı şeklinde yorumlanmaktadır.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 48.

⁵⁶ Ayrıntılı bilgi için bkz.: Şeref Gözübüyük, Turgut Tan, **İdare Hukuku-C.II, İdari Yargılama Hukuku**, 9. Baskı, Ankara, Turhan Kitapevi, 2017, s. 278 vd.; Halit Kalabalık, **İdari Yargılama Usulü Hukuku**, 7. baskı, Konya, Sayram Yayınları, 2014, s. 131 vd.

özel hukuk uyuşmazlığı bulunduğundan, hakem heyetine götürülen uyuşmazlığın karşı tarafı olarak başvuruda kim gösterilmiş ise itiraz halinde de o özel hukuk kişisi taraf olarak gösterilir⁵⁷.

Ayrıca, idari kurumların kararlarına karşı başvurulabilecek yargı yolu, medeni yargı değil, idari yargı yoludur. Ancak, tüketici hakem heyetlerinin kararlarına karşı başvurulacak makam olarak TKHK'nın 70. maddesinin 3. fıkrasında tüketici mahkemeleri gösterilmiştir. Tüketici mahkemelerinin yapmakta olduğu yargılamanın medeni yargı yoluna dâhildir. HMK'nın dava şartlarına ilişkin 114. maddesinin 1. fıkrasının b bendi “yargı yolunun caiz olması” şartını aramaktadır. Aynı şekilde, İdari Yargılama Usûlü Kanunu'un⁵⁸ 2. maddesinin 2. fıkrası uyarınca, idari yargı yetkisi, yalnızca idari işlem ve eylemler ile sınırlı olduğundan, idari işlem sayılmayan tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı idare mahkemesinde dava açılması halinde dava, yargı yolunun caiz olmaması nedeni ile dava şartı yokluğundan reddedilecektir.

İdari kurumlarca verilen kararın en temel özelliği kesin hüküm etkisinden yoksun olmasıdır⁵⁹. Bir idari kararın kesinliği, yani o karara karşı dava yoluna başvurulamaması, kararın muhatabı ile sınırlı olmakta ve kararı veren idareyi bağlamaz iken, tüketici hakem heyeti tarafından verilen kararlar, yalnızca tarafları değil, üçüncü kişileri ve hakem heyetinin kendisini de bağlar⁶⁰.

Tüketici hakem heyetlerini zorunlu idari başvuru yolu olarak gören bu görüş, tüketici hakem heyetlerinin zorunlu idari başvuru makamı olduğu iddiasının yanı sıra, aynı zamanda zorunlu tahkim olduğunu savunması nedeni ile doktrine eleştirilmiştir⁶¹. Nitekim bir kurumun hem özel hukuk uyuşmazlıklarını çözen zorunlu tahkim hem de idari başvuru olması, bu iki kurumun birbirinden tamamen bağımsız iki hukuk dalının kurallarına tabi olması karşısında mümkün değildir⁶².

⁵⁷ Atalı, **a.g.m.**, s. 412.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 578 vd.; Taşpınar Ayvaz, **a.g.m.**, s. 47.

⁵⁸ RG. 20.1.1982, S.17580.

⁵⁹ Gözler, **a.g.e.**, s. 34.

⁶⁰ Bkz.: Aş. Üçüncü Bölüm, II, A, 3.; Aynı görüşte, Ermenek, **a.g.m.**, s. 578.

⁶¹ İlhan, **a.g.e.**, s. 297 vd.; Eleştirisi için bkz.: Atalı, **a.g.m.**, s. 412.

⁶² Bu yönde, Atalı, **a.g.m.**, s. 412.

3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Tahkim Niteliğine İlişkin Görüşler

a. İhtiyari Tahkim - Mecburi Tahkim Ayrımı

Tahkim⁶³, esas olarak, tarafların bir araya gelerek kendilerini söz konusu uyuşmazlık hakkında yargılayacak tarafsız bir şahıs olan hakemi tayin etmeleri üzerine kuruludur⁶⁴.

Doktrinde ve uygulamada tahkim, iç (milli) tahkim- milletlerarası tahkim, Ad-hoc tahkimi-kurumsal tahkim, iki taraflı-çok taraflı tahkim, kademelerine göre tahkim gibi özelliklerine göre birçok şekilde gruplandırılmaktadır. Bu ayrımlardan biri de ihtiyari tahkim - mecburi tahkim ayrımıdır⁶⁵.

Tahkimde yargılama faaliyetinin, kamunun tayin etmiş olduğu hâkimler tarafından değil, tarafların seçmiş oldukları ve belli özelliklere sahip hakemler tarafından yürütülmesi esastır. Ancak bazı hallerde tarafların iradesi saf dışı bırakılarak, Devlet yargılamasına kanun ile bir alternatif tanınabilir. Bu durumda, bir özel hukuk uyuşmazlığının, tarafların hakeme gitme niyetleri olmasa ve bu konuda bir anlaşma yapmasalar dahi, kanun gereği, önceden tespit edilmiş bir hakem veya

⁶³ Tahkimin kelime kökeni, Arapça'da 'hukm' yani yargılama sözcüğünden gelir ve hakem tayin etmek anlamının yanı sıra kuvvetlendirmek, sağlamlaştırmak anlamlarında da kullanılır. Ferit Devellioğlu, **Osmanlıca- Türkçe Ansiklopedik Lûgat**, Ankara, Doğu Matbaası, 1970, s. 1219. İngilizce 'deki ifadesi ile "arbitration" ise Latince 'özgür irade' anlamında kullanılan 'arbitrium' kelimesinden türemiştir. Jan Paulsson, **The Idea of Arbitration**, Oxford, Oxford University Press, 2013, s. 1.

⁶⁴ Yavuz Alangoya, **Medeni Usûl Hukukumuzda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi**, İstanbul, Fakülteler Matbaası, 1973, s. 6 (Tahkim).; İlhan E. Postacıoğlu, **Medeni Usul Hukuku Dersleri**, 1711 sayılı Kanuna Göre Yazılmış Altıncı Bası, İstanbul, Sulhi Garan Matbaası, 1975, s. 783.; Necmeddin M. Berkin, **Medenî Usul Hukuku Esasları**, İstanbul, Hamle Matbaası, 1969, s. 228.; Ansay, **a.g.e.**, s. 404, pr. 191; Arslan, Tanrıver, **a.g.e.**, s. 213.; Hakan Pekcanitez, Ali Yeşilirmak, **Pekcanitez Usûl, Medeni Usûl Hukuku**, C. III, 15. bası, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017, s. 2593 vd.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 933; Kuru, **Ciltli**, s. 5875; Alangoya, Yıldırım, Deren Yıldırım, **a.g.e.**, s. 595; Postacıoğlu, Altay, **a.g.e.**, s. 1026 vd.

⁶⁵ Pekcanitez, Yeşilirmak, **Pekcanitez Usûl**, s. 2604 vd.; Ziya Akıncı, **Milletlerarası Tahkim**, Güncellenmiş 4. baskı, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2016, s. 3 vd.; İbrahim Özbay, Yavuz Korucu, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu Çerçevesinde Tahkim**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2016, s. 18 vd.; Nuray Ekşi, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda Tahkim (6100 Sayılı HMK m. 407-444)**, İstanbul, Beta Basım, 2013, s. 15.; Muharrem Balcı, **İhtilafların Çözüm Yolları ve Tahkim**, İstanbul, 1999, s. 107 vd.; Cengiz Serhat Konuralp, "Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları: Tahkim", **İstanbul Üniversitesi SBE.**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 2011, s. 136 vd.

hakem heyetince çözülmesi zorunludur. Bu şekildeki uyuşmazlık çözümüne “mecburi tahkim” adı verilir⁶⁶.

Hukukumuzda, tahkim kurumunu açıkça düzenleyen HMK ve Milletlerarası Tahkim Kanunu; kural olarak ihtiyari tahkimi esas almaktadır. Mecburi tahkim ise, istisnai niteliktedir⁶⁷. Bazı kurumların mecburi tahkim niteliği, kuruluş kanunlarında açık şekilde belirtilmiştir. Mecburi tahkime Kanun’da açık ifadesi bulunması sebebi ile 3533 sayılı Kanun’un 2. maddesi uyarınca seçilen hakem⁶⁸, TFF Uyuşmazlık Çözüm ve Tahkim Kurulu⁶⁹, 6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu’nun 61 ve 63. maddelerinde belirtilen uyuşmazlıklar bakımından Yüksek Hakem Kurulu⁷⁰ örnek olarak verilmektedir.

Mecburi tahkim açıkça kanun ile düzenlenmelidir. Mecburi tahkimin düzenlendiği özel kanunlarda boşluk bulunduğu halde atıf varsa, HMK’ nın 407-444. maddeleri arasında düzenlenen ihtiyari tahkime ilişkin hükümlere başvurulur⁷¹.

⁶⁶ Ansay, **a.g.e.**, s. 406.; Berkin, **a.g.e.**, s. 229.; Pekcanitez, Yeşilirmak, **Pekcanitez Usûl**, s. 2613.; Kuru, **Ciltli**, s. 5876.; Alangoya, **Tahkim**, s. 3.; Arslan, Tanrıver, **a.g.e.**, s. 213.; Tanrıver, **Usûl**, s. 200.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 751.; Kemal Dayınlı, **HUMK’da Düzenlenen İç Tahkim**, Ankara, Dayınlı Hukuk Yayınları, 1997, s. 9 vd.; Rasih Yeğengil, **Tahkim (L’arbitrage)**, İstanbul, 1974, s. 102 vd.; M. Serhat Sarısözen, **Medeni Usûl Hukukunda Hakem Yargılaması**, İstanbul, Kazancı Hukuk Yayınları, 2005, s. 18 vd.; Ekşi, **a.g.e.**, s. 15 vd.; Konuralp, **a.g.e.**, s. 136.; Özbay, Korucu, **a.g.e.**, s. 18 vd.; Balcı, **a.g.e.**, s. 107 vd.; Zorunlu tahkimin Anayasa’ya ve Anayasa’da korunan kişilik haklarına aykırı olduğuna dair görüş için bkz. İlhan, **a.g.e.**, s. 298.

⁶⁷ Kuru, **Ciltli**, s. 5876.; Sarısözen, **a.g.e.**, s. 18 vd.

⁶⁸ RG. 16.7.1938, S. 3961. *Umumi Mülhak ve Hususi Bütçelerle İdare Edilen Daireler ve Belediyelerle Sermayesinin Tamamı Devlete veya Belediye veya Hususi İdarelere Aid Daire ve Müesseseler Arasındaki İhtilafların Tahkim Yolu ile Halli Hakkında Kanun*.

⁶⁹ Anayasa Mahkemesi’nin TFF Tahkim Kurulunun yargısal niteliğine ilişkin vermiş olduğu karardaki ifadesi ile “Tahkim genel olarak öğretide, hukuki uyuşmazlıkların, söz konusu uyuşmazlığa taraf olmayan bağımsız kişi veya kişiler tarafından çözümlenerek karara bağlanması olarak tanımlanmaktadır. İtiraz konusu kuralın da içinde bulunduğu 5894 sayılı Yasa’nın 6. maddesinin incelenmesinden TFF Tahkim Kurulu’nun, hukuki uyuşmazlıkların, bağımsız kişiler tarafından çözümlenerek karara bağlandığı, yargı işlevi yerine getiren bir kurul olarak düzenlendiği anlaşılmaktadır.” AYM, E. 2010/61, K. 2011/7, RG. 26.2.2011, S. 27858.; 5894 sayılı TFF Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun’un (RG. 16/5/2009, S. 27230) 6. maddesinde açıkça kurumun zorunlu tahkim merci olduğu belirtilmiştir.

⁷⁰ RG. 7.11.2012, S. 28460.; 63. madde hükmünün gerekçesinde şöyle ifade edilmiştir: “...Düzenleme ile taraflar erteleme süresinin sona erdiği tarihte anlaşamamış ya da uyuşmazlığın çözümünü için özel hakeme başvurmamışlar ise tarafların başvurusu halinde uyuşmazlık zorunlu tahkime gidecektir.” Ayrıca bkz.: Kuru, **Ciltli**, s. 5914.

⁷¹ Kuru, **Ciltli**, s. 5917 vd.

Özel kanunlarda açıkça tahkim yoluna başvurulacağı belirtilmeyen hallerde kural, ihtiyari tahkim olarak kabul edildiğinden, bazı kurumlar bakımından doktrinde tereddüt yaşanmaktadır. Örneğin, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun 30. maddesi ile getirilen sigortacılık tahkiminin ya da 4077 sayılı TKHK' la kurulan tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği bu bağlamda hâlâ tartışılmaktadır.

b. Tüketici Hakem Heyetlerinin Medeni Usûl Hukuku Bakımından Tahkim Müessesesi İçerisindeki Yerine İlişkin Görüşler

Burada asıl sorun, tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğinden ziyade tahkim müessesinin hukuki niteliğinin tartışmalı olmasından kaynaklanır. Zira doktrinde tahkimin (özellikle mecburi tahkim bakımından) alternatif uyuşmazlık çözüm yolları arasında sayılıp sayılmayacağına ilişkin görüş ayrılıkları vardır⁷². Kimi yazarlar tahkimi, devlet yargısına alternatif olarak gördüğünden, arabuluculuk, müzakere gibi kurumlardan ayırmayarak, alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak göstermektedir⁷³.

Buna karşılık kimi yazarlar, ihtiyari de olsa, tahkimin, devlet yargılamasını bertaraf eden bir “istisnai yargısal bir yol” olduğunu, alternatif olarak değil, devlet

⁷² Süha Tanrıver, “Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk”, **TBB Dergisi**, S. 64, C. II, Ankara, Mayıs- Haziran, 2006, s. 171. (Alternatif Uyuşmazlık); Şule Şahin Ceylan, **Geleneksel Toplumdan Modern Topluma Alternatif Uyuşmazlık Çözümü**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009, s. 303, dn. 348.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 114.

⁷³ Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 211 vd.; Konuralp, **a.g.e.**, s. 129 vd.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 29.; Anglo- Sakson Hukuk sisteminde de bazı yazarlar tahkimi, alternatif uyuşmazlık çözüm yolları içerisinde en sık kullanılan ve en hızlı gelişen kurum olarak ifade etmektedir. bkz.: Lynn A. Kerbeshian, “ADR: To Be Or..”, **North Dakota Law Review**, Vol. 70, 1994, pp. 402., http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/nordak70&div=27&start_page=381&collection=journals&set_as_cursor=21&men_tab=srchresults (Çevrimiçi), 13.7.2017. Ancak bazı yazarlar ise tahkimi, diğer uyuşmazlık çözüm yollarından ayırmaktadır. bkz.: Philippe Fouchard, Emmanuel Gaillard, Berthold Goldman, **Fouchard, Gaillard, Goldman on International Commercial Arbitration**, Ed.: Emmanuel Gaillard, John Savage, Boston, Kluwer Law International, 1999, pp. 12 vd.

mahkemelerindeki yargılamayı ikâme eden bir yol olarak düşünülmesi gerektiğini ifade etmektedir⁷⁴.

Bu ayrımın konumuz açısından önemi şu şekilde belirtilebilir. Tahkim bir tür alternatif uyuşmazlık çözümü olarak ele alındığında tüketici hakem heyetleri “hakem yargılamasından” ziyade, “yargıya alternatif çözüm önerisi” şeklinde bir faaliyet gerçekleştiriyor olacaktır. Oysa, tahkim kurumunun devlet yargısının yerine geçtiği şeklindeki görüş benimsendiğinde, tüketici hakem heyetlerinin bir tahkim kurumu olarak, görev sınırları dâhilinde olmak üzere, tüketici mahkemelerinin yerine geçerek, mahkemenin yerine karar aldığı söylenebilecektir .

(1). Tüketici Hakem Heyetlerinin Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olduğunu Reddeden Görüş

Bu görüş, tüketici hakem heyetlerinin TKHK ile kurulmuş bir mecburi tahkim kurumu olduğunu kabul etmekle birlikte, mecburi tahkimi bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak görmemektedir.

Adı geçen görüşe göre, tüketici hakem heyetleri, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının en belirgin özelliği olan gönüllük esasına dayanma şartından yoksundur. Tüketici hakem heyetleri, devlet yargısına alternatif olarak getirilmemiştir, aksine devlet yargısına başvuruyu engelleyici özelliktedir. Bunun yanı sıra, tüketici hakem heyetlerine ilişkin yapılan son düzenleme ile başvuru sınırını aşan uyuşmazlıklarda

⁷⁴ Türk Hukukunda bu görüş daha baskındır.; Hakan Pekcanıtez, “Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri” **Hukuki Perspektifler Dergisi**, S.5, Aralık, 2005, s. 15 vd. (Alternatif Uyuşmazlık); Tanrıver, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 171.; Gülgün Ildır, **Alternatif Uyuşmazlık Çözümü**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2003, s. 60.; Arslan, Tanrıver, **a.g.e.**, s. 214.; Ansay, **a.g.e.**, s. 404.; Berkin, **a.g.e.**, s. 230, pr. 585.; İbrahim Özbay, “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri”, **Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 10, S. 3-4, 2006, s. 472 vd. (Alternatif Uyuşmazlık); Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 596 vd.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 114.; Ekşi, **a.g.e.**, s. 51.; Özbay, Korucu, **a.g.e.**, s. 17.

tarafların ihtiyari olarak tüketici hakem heyetine başvurabilmesi imkânı ortadan kaldırılmıştır⁷⁵.

TKHK m. 70/2 hükmüne göre, tüketici hakem heyetlerince verilen kararların, İİK'nın ilâmların yerine getirilmesi hakkındaki 24. madde vd. hükümlerince icra olunacağını açıkça belirtilmesi, kanun koyucunun zorunlu tahkim yönündeki iradesini yansıtmaktadır⁷⁶.

Tüketici hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararlara itiraz, ayrıca düzenlenmiştir ve kanun yollarına benzer bir denetime sahiptir⁷⁷. Bu görüşü savunan yazarlara göre, tüketici hakem heyetleri zorunlu tahkim organı olarak görev yapmakta iken “hakem mahkemesi sıfatı” ile hareket etmektedir⁷⁸. Bu nedenle, tüketici hakem heyetleri şekli anlamda mahkeme sayılmasa da, bir yargılama faaliyeti yürüttükleri kabul edildiğinden, dava niteliğinde sayılan tüm uyuşmazlıklara bakma yetkisini de haiz olmalıdır⁷⁹.

⁷⁵ Atalı, **a.g.m.**, s. 411. ; Tanrıver, **Usûl**, s. 199 vd.; Topuz, **a.g.e.**, s. 26 vd.; Ildır, **a.g.e.**, s. 137 vd.; Mert Namlı, **Türk ve Fransız Medeni Usûl Hukuku'nda Yargılamanın Yenilenmesi**, İstanbul, Beta Basım, 2014, s. 164.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 466.; Özbay, Korucu, **a.g.e.**, s. 18.

⁷⁶ Atalı, **a.g.m.**, s. 407.; Aynı yönde, Tanrıver, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 175.; Taşpınar Ayvaz, **a.g.m.**, s. 47.; Ekşi, **a.g.e.**, s. 15 vd. ve özellikle s. 38.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 466.

⁷⁷ Görüşler için bkz.: Aş. Üçüncü Bölüm, III, A, 2.

⁷⁸ Tanrıver, **Usûl**, s. 199 vd.; Tanrıver, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 175.; Hakem mahkemesi, hakemlerin yapmış olduğu uyuşmazlık çözüm faaliyeti ile hâkim yargılaması arasında herhangi bir farklılık bulunmamasından hareketle, tahkimin bir yargı organı olduğunu vurgulamak amacı ile seçilmiş bir ifadedir. bkz.: Arslan, Tanrıver, **a.g.e.**, s. 218.; Taşpınar Ayvaz kurumun zorunlu tahkime yaklaştığını ifade etmekle birlikte bazı endişelerini de dile getirmiş ve zorunlu tahkimin Anayasal dayanağının olmamasını eleştirerek Anayasa Mahkemesi ve kanun koyucuyu net tavır alamaması bakımından eleştirmiştir. Taşpınar Ayvaz, **a.g.m.**, s.48 vd.

⁷⁹ Ermenek, **a.g.m.**, s. 580.; Ayhan Tekin, “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla Tüketicilere Sağlanan Haklar ve Tüketicinin Hak Arama Yolları”, **24-25 Kasım 2011 Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu Metinler Kitabı**, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları, 2011, s. 45.

(2). Tüketici Hakem Heyetlerinin Alternatif Çözüm Yolu Olarak Mecburi Tahkim Olduğuna Yönelik Görüş

Bu görüş, tahkim kurumunu bir bütün halinde alternatif çözüm yolu olarak görmektedir. Dolayısı ile bu görüşe göre, tüketici hakem heyetleri, mecburi tahkim olmanın yanı sıra bir alternatif uyuşmazlık çözüm yoludur⁸⁰.

Burada gönüllülük esası, alternatif yol olan tahkim bakımından zorunlu olan şartlardan değildir. Tüketici hakem heyetlerinin devlet yargısına başvuruyu engelleyici özelliği, tahkim kurumunun hüküm verme üzerine kurulu yapısından kaynaklanmaktadır. Hüküm vermeye dayalı olan alternatif çözüm yollarında ise bu kural uygulanmamaktadır. Ayrıca, tüketici hakem heyetlerinde görev alan hakemlerin Devlet tarafından atanmış tarafsız kişilerden oluşması, bir diğer alternatif çözüm yolu olan arabulucu-hakem ile de benzerlik arz etmektedir⁸¹.

4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Tahkim Dışı Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olduğuna İlişkin Görüşler

Tüketici hakem heyetlerinin alternatif çözüm yolu olduğuna dair görüşler, tüketici hakem heyetlerini “hakem” kurulu olarak adlandırılmalarına rağmen, tahkim özelliği göstermediğini, bu nedenle de mecburi tahkim olarak nitelendirilemeyeceğini savunmaktadır⁸².

4077 sayılı mülga TKHK döneminde, tüketici hakem heyetlerinin ancak tüketici mahkemelerinde kullanılacak takdiri delil niteliğinde kararlar verebileceğine ilişkin 22. madde hükmü için yapılan değerlendirmelerde de, tüketici hakem

⁸⁰ Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 971 vd.; Özbek, **Karar Tahlili**, s.60.; Konuralp, **a.g.e.**, s. 138.; Uyumaz, **a.g.m.**, s. 126 vd.; Zevkiler, Özel, **a.g.e.**, s. 489.; Önceki kanun döneminde belirli miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından, Şimşek, **a.g.e.**, s. 29.

⁸¹ Özbek, **Karar Tahlili**, s. 60 vd., özellikle dn. 28. ; Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 972.

⁸² Haluk Konuralp, **Medeni Usûl Hukukunda İspat Kurallarının Zorlanan Sınırları**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2009, s. 7 vd.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 52 vd.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 114.

heyetlerinin yaptığı incelemeyi “arabuluculuk” faaliyeti olarak ya da sulhe teşvik edici kurul olarak nitelendirilen görüşler bulunmaktaydı⁸³.

4082 sayılı Kanun’la getirilen değişiklik sonrası başvuru miktarını aşan kısım için ihtiyari olarak hakem heyetine başvuru imkânı tanıyan hükümle birlikte, yalnızca delil niteliğinde belge elde etmek amaçlı yapılan ihtiyari başvurularda hakem heyetinin tipik bir arabulucu gibi hareket ettiği de ifade edilmekteydi⁸⁴. Lakin bu tartışmalar, 6502 sayılı TKHK’nın yürürlüğe girmesi ile başka bir boyut kazanmıştır.

Günümüzde tüketici hakem heyetlerini alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına yaklaştıran görüşlerin ortak bazı gerekçeleri vardır. Bu gerekçeler kısaca şu şekilde sayılabilir. Öncelikle, tüketici hakem heyetlerinin yapmakta olduğu faaliyet bir yargılama faaliyeti değildir. Nitekim kanun koyucu, tüketici hakem heyetlerine “Yargılama, Denetim ve Cezai Hükümler” başlıklı sekizinci kısımda yer vermemiştir. Tüketici hakem heyetleri ihtiyari tahkim de olmadığından ve ihtiyari tahkim kurallarının uygulanacağına dair HMK’ya atfa yer verilmediğinden HMK anlamında tahkim hükümlerinin uygulanacağı söylenemez. Ayrıca, tüketici hakem heyetlerince verilecek olan kararlar kesin hüküm etkisinden yoksundur ve ilâm sayılamaz⁸⁵.

Söz konusu bu ortak gerekçeler haricinde, bu görüşü savunanlar tüketici hakem heyetlerini çeşitli şekillerde nitelendirir. Bir görüş, tüketici hakem heyetlerinin tam olarak ne tahkim, ne de alternatif uyuşmazlık çözüm yolu özelliği göstermese de, alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak nitelendirilmesinin daha mantıklı olacağı sonucuna varmaktadır⁸⁶.

⁸³ Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 41.; Ulukapı, **a.g.m.**, s. 80.; Ildır, **a.g.e.**, s. 130 vd.

⁸⁴ Uyumaz, **a.g.m.**, s. 127.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 25 vd.; Ildır, **a.g.e.**, s. 130.

⁸⁵ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 50 vd. ; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 115.

⁸⁶ Erişir, bu görüşte ise de, tüketici hakem heyetlerinin bir yargılama yapmadığını, söz konusu faaliyetin Anayasa’nın adil yargılanma hakkı, eşitlik ilkesi gibi ilkeleri ile bağımsızlık, tarafsızlık, uzmanlık, şeffaflık gibi olması alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında olması gereken unsurlara aykırı olduğunu vurgulamakta, bu nedenle tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğinin tespitini son derece güç bulmaktadır.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 56 vd.

Bir başka görüş, tüketici hakem heyetlerini “kamusal, kendine özgü ve atipik ADR” olarak nitelendirmektedir. Bu nitelendirmenin gerekçesi, hakem heyetlerinin alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının tipik göstergelerinden olan ihtiyarilik özelliğine sahip olmaması ve bağlayıcı olmasıdır⁸⁷. Diğer bir görüş ise, tüketici hakem heyetlerini ADR faaliyeti gerçekleştiren kamusal yönü nedeni ile resmi bir kuruluş olarak görmektedir⁸⁸.

5. Tüketici Hakem Heyetlerinin Sui Generis veya Karma Nitelikli Bir Kurum Olduğuna İlişkin Görüşler

Doktrinde bir görüş ise, tüketici hakem heyetlerinin, ne mecburi tahkimin, ne de alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının tipik özelliklerine uyduğundan hareketle, kendine özgü bir kurum olduğundan yola çıkmaktadır⁸⁹.

Bu görüşe göre ise, tüketici hakem heyetine başvuru ihtiyari değildir ve hakemlerin seçiminde tarafların iradesi söz konusu olmamaktadır. Bu nedenle HMK anlamında bir tahkimden söz edilemez. Ancak tüketici hakem heyetlerini mecburi tahkim olarak nitelendirmek de hatalıdır. Tüketici hakem heyetlerinin kararları, mecburi tahkim gibi, maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmez⁹⁰. 6502 sayılı TKHK ile tüketici mahkemelerinin görevi dâhilindeki uyuşmazlıklarda devlet yargısına başvuru engellendiğinden dar anlamı ile alternatif uyuşmazlık çözüm yolundan da bahsedilemez. Tüketici hakem heyetlerinin yapmakta olduğu faaliyet bazı alanlarda devlet yargılamasına benzetilmiş, bazı alanlarda da kendine özgü inceleme kuralları

⁸⁷ Yeşilova, Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü, s. 115.

⁸⁸ Melis Taşpolat Tuğsavul, **Türk Hukukunda Arabuluculuk**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2013, s. 85.; Benzer bir yönde, Kara, **a.g.e.**, s. 602.; Aynı şekilde Yeşilova da tüketici hakem heyetlerinin kamusal boyutuna gönderme yapmakta ve bu nedenle de olağan alternatif çözüm yollarından ayrıldığını ifade etmektedir. bkz.: Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 126.

⁸⁹ Bu görüşü savunanlar içi bkz.: Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 78.; Aslan, kurumu “*hedefe odaklı olarak çalışan çok özgün bir kurul*” olarak ifade etmektedir.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 737 vd.; Tutumlu ise hukuki niteliğe sui generis özelliğinden ziyade her kurumu da içerisinde barındıran karma bir özellik atfetmektedir.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s.39.

⁹⁰ Kurumun kendine özgü niteliğini vurgulayan Tutumlu, maddi anlamda kesin hüküm oluşturmayacağı fikrinden ayrılarak, tüketici hakem heyeti kararlarının maddi anlamda kesin hüküm teşkil edeceğini ifade etmektedir.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 40 ve s. 225 vd.; (Bir başka kitabında ise Tutumlu kanımızca, tam tersi fikir beyan etmektedir.; bkz.: Tutumlu, **Yargılama**, s. 43.

düzenlenmiştir. Ancak tüketici hakem heyetlerinin yapmakta olduğu yargılama hiçbir yargı merci ile örtüşmediğinden genel anlamı ile yargılama dışı bir faaliyettir⁹¹.

6. Kanaatimiz

İlk olarak, tüketici hakem heyetleri, Anayasa Mahkemesinin tanımı dolayısı ile dar anlamda mahkeme sıfatı taşımamaktadır. Devlet mahkemelerinin sayılan birçok özelliği, tüketici hakem heyetlerinde yoktur. Bir kuruma mahkeme özelliği veren yargılamanın “hâkimlerce” yürütülmesi özelliği tüketici hakem heyetleri bakımından sağlanmamıştır. Kaldı ki bir kurumun üyelerinin tamamının hâkimlerden oluşması da tek başına bu kurumun mahkeme sıfatına sahip olmasına yetmemektedir⁹².

Aynı şekilde kanun koyucu, devlet mahkemeleri ile özdeşleşmiş bazı ifadelere tüketici hakem heyetleri bakımından yer vermek konusunda çekingen davranmıştır. Örneğin, yargılama usûlü, delillerin toplanması, hüküm gibi usûl hukuku terimlerine ne TKHK’da ne de Yönetmelik’te yer verilmiştir. İhtiyari dava arkadaşlığı, derdestlik, bilirkişilik kurumlarının HMK’ya atıf yapılmak yerine Hakem Heyeti Yönetmeliğinde ayrıca düzenlenmesi de bu bakımdan dikkat çekicidir⁹³. Bu tercihin gerekçesinin, tüketici hakem heyetlerinin yapmakta olduğu faaliyeti devlet mahkemelerinden açıkça ayırmak olduğunu düşünmekteyiz.

Tüketici hakem heyetleri dar anlamda mahkeme sıfatına sahip olmasa da, yapmakta olduğu faaliyetin uyuşmazlık çözümüne dayalı bir yargılama faaliyeti olduğu kanaatindeyiz. Tüketici hakem heyetlerinin temelinden çatısına kadar hemen hemen her ögesinin yargılama faaliyeti yapmaya uygun olmadığı görüşü haklı olmakla birlikte, bu sorunlar yapılmakta olan faaliyetin özelliğini değiştirememektedir. Bu kabulle birlikte, yapılan bu faaliyetin ve alınan kararların da

⁹¹ Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 79 vd.; Tutumlu, **Tüketici Yargılaması Hukuku**, s. 43.; Kara, **a.g.e.**, s. 601.

⁹² “Sözü geçen kanun bir kısım hakemlerin Yargıtay Başkanı veya mahallin yüksek dereceli hukuk hâkimi olacağını göstermiştir. Ancak bu hakemlerin aynı zamanda hâkim oluşları bu dâvaların bir mahkemede görüldüğünü kabule elverişli değildir.” AYM, T. 28.2.1963, E. 1963/46, K. 1963/43.

⁹³ Atalı, **a.g.m.**, s. 410 ve s. 415.

Anayasa'ya uygun olup olmadığı meselesi başka bir sorundur ve ayrıca tartışılması gerekir⁹⁴. Özellikle Anayasa'nın 36. maddesi ile düzenlenen herkesin uyuşmazlığını yargı mercileri önüne götürebilme hakkının tüketici hakem heyetlerinin zorunlu niteliği ile daraltılması ile Anayasa'nın 142. maddesi ile yargılama usûlünün kanunla düzenlenmesinin mecbur kılınması karşısında hakem heyetlerinin yargılama usûllerine ilişkin hususların yönetmelik ile düzenlenmesi kurumun meşruluğunu tartışmalı hale getirmektedir.

Tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği açısından, başvurusu zorunlu bir idari kurum olamayacağına ilişkin sebepleri yukarıda açıklamış bulunuyoruz⁹⁵. Gerçekten de, tüketici hakem heyetlerine idari makam demek mümkün değildir. Tüketici hakem heyetleri, yapmakta olduğu faaliyet özel hukuk ilişkileri ile sınırlandırıldığından “idare dışı” bir özellik arz etmektedir.

Tüketici hakem heyetlerini alternatif uyuşmazlık çözüm yolları ile bağdaştırmak da oldukça zordur. Bunun gerekçesini, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının asıl ayırıcı özelliğinin gönüllülük esasına dayalı olmaları değil, kararlarının bağlayıcı olmaması oluşturur⁹⁶. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının ayırıcı özelliği, tarafları bir araya getirmek sureti ile anlaşmalarını sağlamak ve bunun sonucunda taraflara tavsiye niteliğinde karar vermektir⁹⁷.

Tüketici hakem heyetlerinde ise, gerek TKHK m. 70/1'de gerekse Yönetmelik m. 22/5'te özellikle kararlarının bağlayıcı olduğunun vurgulanması hakem heyetlerini alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından ayıran bir özelliktir. Nitekim, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının içerisinde niteliği tartışmasız olan arabuluculuk ve uzlaştırma kurumlarına bakıldığında her iki kurumun da taşımakta olduğu özelliklerin, tüketici hakem heyetinin delil niteliğinde kararlar alabildiği

⁹⁴ Bu konuda bkz.: Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 57 vd.

⁹⁵ Bkz. Yuk. İkinci Bölüm, II, B, 2.

⁹⁶ Tanrıver, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 152 vd.; Atalı, **a.g.m.**, s. 411.; Aynı yönde Taşpınar Ayvaz, **a.g.m.**, s. 47.; Karş.: Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 974.

⁹⁷ Alper Bulur, “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Arabuluculuk Yöntemi”, **ABD**, Y. 65, S. 4, Güz, 2007, s. 31; Özbay, **a.g.m.**, s. 463 vd.

dönemde dahi hakem heyetlerinde bulunmadığı anlaşılmaktadır⁹⁸. Özellikle arabuluculukta, tarafların bir araya gelmesi esas iken⁹⁹, tüketici hakem heyetlerinde bu şart değildir. Aynı şekilde, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde uyuşmazlığı öncelikle tarafların kendi aralarında çözmesi esastır. Arabulucu veya uzlaştırmacının bağımsız ve tarafsız bir üçüncü kişi olarak uyuşmazlığın çözümü için tarafları zorlayıcı hareketlerde bulunamaması esastır¹⁰⁰. Oysa tüketici hakem heyetlerinde, uyuşmazlığın belirli bir toplantı usûlüne göre üyeler tarafından nihai olarak çözülmesi amaçlanır. Burada tarafların uyuşmazlık çözümüne katkısı yalnızca iddia ve savunmalarını gerçekleştirmekle sınırlı kalmakta, nihai kararı hakem heyeti vermektedir.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında, elde edilen sonuçtan memnun olunmadığı takdirde tarafların devlet mahkemelerinde dava açma hakkı saklıdır. Tüketici hakem heyetleri bakımından ise, ilerideki bölümlerde görüleceği üzere, kararlara karşı yalnızca itiraz kurumu düzenlenmiştir. Aynı uyuşmazlığın tekrar genel mahkemelerde görülebilmesinin tüketici hakem heyetlerinin amacı ve işleyişi ile bağdaşmayacağı düşüncesindeyiz.

Arabuluculuk faaliyetinin bir diğer ayırıcı özelliği, 6325 sayılı Arabuluculuk Kanunu¹⁰¹ uyarınca, uyuşmazlıkla ilgili varılan sonuca icrai özellik atfedilebilmesi için ayrıca bir mahkeme şerhi gerekmesi ve bu şerhi içeren arabuluculuk anlaşmasının mahkeme şerhine rağmen ilâm niteliği kazanmaması, İİK m. 38 gereğince icra edilebilir hale gelmesidir¹⁰². Bu anlamda arabuluculuk faaliyetine ilişkin yeniliklerden biri de 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu ile getirilmiştir¹⁰³. Buna göre, tarafların ve avukatlarının arabulucu ile birlikte imzaladıkları

⁹⁸ Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 219 vd.; Eski Kanun döneminde aynı yönde, Uyumaz, **a.g.m.**, s. 123.

⁹⁹ Fouchard, Gaillard, Goldman, **a.g.e.**, s. 12.

¹⁰⁰ Pekcanitez, **Alternatif**, s. 16.; Özbay, **a.g.m.**, s. 466.

¹⁰¹ RG. 22.6.2012, S. 28331.

¹⁰² Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 1259 vd.; Nilüfer Boran Güneysu, **Medeni Usûl Hukukunda Karar**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2014, s. 88 vd.

¹⁰³ Bkz.: 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu, m. 24, (R.G. T. 25.10.2017, S. 30221); Zorunlu arabuluculuk olarak ifade edilen ve iş uyuşmazlıklarında “dava şartı” sayılan bu arabuluculuk türünde, her ne kadar iş hukuku uyuşmazlıklarının arabuluculuğa elverişliliği ile Kanun’da yer alan mevcut düzenlemeler doktrinde eleştirilmişse de, zorunlu arabuluculuk faaliyeti sonucunda hazırlanan tutanak ilâm niteliğinde belge sayılmıştır.

arabuluculuk tutanağı ilâm niteliğinde belge sayılmaktadır (6325 sayılı Kanun m.18/4). Lakin, tüketici hakem heyetlerinin almış olduğu kararlara, taraflar ister tek başına ister avukat aracılığı ile başvurmuş olsun, kendiliğinden icrai özellik yüklenmiştir ve bunun için ne tarafların rızasına veya ne de mahkemeden şerh alınmasına ihtiyaç vardır.

Son olarak, TKHK'nın 68. maddesinin 3. fıkrası, tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu ile yalnızca mahkemelere başvuru hakkını sınırlamaktadır. Bu hüküm ile, tüketicilerin tüketici hakem heyetleri yerine "alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvurulabileceği" açıkça düzenlenmiştir. Her ne kadar kaleme alınış biçimi hatalı olsa da¹⁰⁴, tüketici hakem heyetleri alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından ayrı bir kefeye konulmak istenmiş, ayrıca tüketicilerin korunmasına ilişkin olarak arabuluculuk, uzlaşma, müzakere gibi kurumlara erişimin sağlanabilmesi amaçlanmıştır. İfade edilen sebeplerle, tüketici hakem heyetlerinin alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olmadığı düşüncesindeyiz.

Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık çözmekle görevlidir. Kesin hüküm etkisi tartışmalı olmakla birlikte, hakem heyetince verilen karar her iki tarafı da bağlar. Kararların tarafları bağladığının açıkça TKHK'da ifade edilmesi, söz konusu kurumu alternatif çözüm yollarından ayırdığı gibi, tarafların aralarında yapmış oldukları bir sözleşmeden de daha güçlü bir etki yaratmak amacını taşır¹⁰⁵. Tüketici hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararların, ilâmların icrası yolu ile icra edilebilmesi de ayrıca düzenlenmiştir. Bu bakımdan 3533 sayılı Kanun'da da mecburi tahkime ilişkin birebir aynı hükmün yer aldığı dikkat çekmektedir¹⁰⁶. Tüketici hakem heyetlerini mecburi tahkim görüşünden uzaklaştıran husus, mecburi tahkime ilişkin hükümlerde eksiklik olduğu hallerde ihtiyari tahkim hükümlerinin uygulanması gerektiği halde, tüketici hakem heyetlerinin bu hükümleri uygulayabilecek yetkiyle donatılmamasından ve kanun koyucunun bu hükümlerin uygulanmasını engellemiş olmasından kaynaklanmaktadır¹⁰⁷. Ancak, tüketici hakem

¹⁰⁴ Düzenlemenin eleştirisi ve maddenin getiriliş amacının hakem heyetinin mecburi tahkim niteliğine hizmet etmesine ilişkin görüş için bkz. Atalı, **a.g.m.**, s. 405 vd.

¹⁰⁵ Karşı görüş olarak bkz.: Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 128.

¹⁰⁶ Karşı görüşler ve kesin hüküm etkisi hakkında açıklamalar için bkz. Aş. Üçüncü Bölüm, II, A, 3.

¹⁰⁷ Atalı, **a.g.m.**, s. 415.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 51.

heyetlerine karma bir nitelik atfetmek de mümkün gözükmemektedir. Kendine özgü özellikleri, bulunduğu gerek mecburi tahkimden ayrılan yönleri olması, gerekse bilinen alternatif uyuşmazlık çözümü yöntemleri ile bağdaşmaması bakımından kabul edilmekteyse de, her iki kurumu da bünyesinde barındıran karma bir nitelik taşıdığını söylemek güçtür.

Kanımızca tüm görüşler değerlendirildiğinde ve 3533 sayılı Kanun düzenlemeleri ile mecburi tahkim kurumunun hukukumuzda düzenlenişi göz önünde bulundurulduğunda, tüketici hakem heyetleri, mecburi tahkim niteliğindedir¹⁰⁸. Mecburi tahkim nitelendirmesinin kabulü halinde, tüketici hakem heyetlerinin yargılama yapmakta olduğunun da kabulü gerekecek, kararları kesin hüküm teşkil edecektir. Fakat, yukarıda da izah edildiği üzere, tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğinin mecburi tahkim olarak benimsenmesi halinde dahi, yapmakta olduğu inceleme bakımından birçok sorun bulunmaktadır. Nitekim tüketici hakem heyetlerinin yapmakta olduğu incelemenin sınırlarının yalnızca Yönetmelik ile çizilmesi, bu hükümlere TKHK’da yer verilmediği gibi diğer tahkim örneklerinde olduğu gibi HMK’ ya doğrudan ya da dolaylı şekilde atıf yapılmayarak yargılama yetkisinin bilinçli olarak kısıtlanmak istenmesi ve sonucunda adeta tüketici hakem heyetlerine özgü yeni bir yargılama usûlü yaratılması ile tüketici hakem heyetlerinin fiziki yapısının ve kanuni dayanaklarının elverişsizliği kurumun mecburi tahkim niteliğine ve amaçlarına uygun düşmemektedir.

Bu sebeplerle, mecburi tahkim niteliğindeki bu kurumun oluşumu ve faaliyetine ilişkin birçok hususun kanun koyucu tarafından rastgele bir şekilde düzenlemiş olmasının ancak, Anayasa’nın 13., 36. ve 142. madde hükümleri uyarınca usûl hukuku terimlerine uygun olarak düzenlenmiş müstakil bir “Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluş, Görev ve İnceleme Usûlüne İlişkin Kanun” ile giderilebileceği kanaatindeyiz¹⁰⁹.

¹⁰⁸ Aynı görüşteki yazarlar ve gerekçeleri için bkz.: İkinci Bölüm, II, B., 3, b, (1).

¹⁰⁹ Bu yönde görüş beyan eden yazarlar doktrinde ağırlıktadır; Atalı, **a.g.m.**, s. 410 vd.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 594.; Yardım, **THH Kararları**, s. 594.; Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 89.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 126.; Anayasa’ya aykırılığı bakımından Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 52 vd.; Görev ve yetki kuralları bakımından, Atalı, **a.g.m.**, s. 403.

Son olarak belirtilmelidir ki, tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği ile ilgili tartışmaların tümü, doktrinin eldeki sınırlı ve dağınık bilgilerle gerçekleştirdiği tümevarım faaliyetinden öteye gidememekte, bu konuyu aydınlatması gereken asıl merciler ise bir çıkarımda bulunmaktan kaçınmaktadır. Dolayısı ile ister mecburi tahkim, ister alternatif çözüm yolu, ister kendine özgü veya karma bir yapıda olduğu kabul edilsin, tüketici hakem heyetlerinin tüm çalışma ve karar alma sürecinin mantıklı ve hukuka uygun işlemler silsilesi halinde ilerleyebilmesi ancak bu niteliğin tespiti ile mümkün olacaktır.

III. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREVİ VE YETKİSİ

A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV ALANI

Görev esas olarak, medeni yargı içerisinde çözümlenmesi gereken bir uyuşmazlığın hangi merci tarafından görülebileceği sorunudur. Görevli merciin doğru tespit edilmesi ise görev kuralları aracılığı ile gerçekleşir¹¹⁰. Görev kuralları HMK m. 4 ve devamında düzenlenmiştir. Ancak bu kurallar asıl olarak, genel görevli asliye hukuk ve sulh hukuk mahkemelerinin görevine ilişkindir¹¹¹.

¹¹⁰ Postacıoğlu, **a.g.e.**, s. 111; Berkin, **a.g.e.**, s. 67, pr. 155 vd.; Kuru, **Ciltli**, s. 163 vd.; Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 233 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s.147 vd. ; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 51; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 56 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 194.; Karslı, **Muhakeme**, s. 167.; Budak, Karaaslan, **a.g.e.**, s. 36.

¹¹¹ 5235 sayılı Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri ile Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanun'un 6. maddesine göre; "*Sulh hukuk mahkemeleri, 18.6.1927 tarihli ve 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu ile diğer kanunlarda belirtilen görevleri yerine getirir. Asliye hukuk mahkemeleri, sulh hukuk mahkemelerinin görevleri dışında kalan ve özel hukuk ilişkilerinden doğan her türlü dava ve işler ile kanunların verdiği diğer dava ve işlere bakar. Özel kanunlarla kurulan hukuk mahkemelerinin görevleri saklıdır.*" Üstündağ, **Muhakeme**, s. 139.; Kuru, **Ciltli**, s. 164 vd.; Karslı, **Muhakeme**, s. 168.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 56 vd.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 51 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 98. Doktrinde bazı görüşler, sulh hukuk mahkemelerini, yalnızca HMK'da sayılı uyuşmazlıkları çözmekle görevli olması gerekçesi ile özel görevli mahkeme sınıfına dâhil etmektedir. bkz.: Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 136 vd.; Postacıoğlu, **a.g.e.**, s. 112.; Postacıoğlu/Altay, **a.g.e.**, s. 102.; Budak, Karaaslan, **a.g.e.** s. 36.

Özel mahkemelerin görev alanları özel kanunlarla belirlenmiştir ve amacı özel niteliklere sahip uyuşmazlıklara çözüm getirmektir¹¹². Bu nedenle ticaret¹¹³, iş, aile, kadastro, icra, fikri ve sınai haklar ve tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin özel mahkemeler kurulmuştur.

Yukarıda da izah edildiği üzere, tüketici hakem heyetleri mahkeme olmadığından özel görevli mahkemeler içerisinde sayılması da mümkün değildir. Ancak tüketici hakem heyetleri de, bir çeşit yargılama faaliyeti¹¹⁴ sürdürmesi sebebiyle Kanun ve Yönetmelik ile belirlenen uyuşmazlık konusu ve yargı çevresi sınırları içerisinde çalışmaktadır.

1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanın Belirlenmesi

Tüketici mahkemelerinin görev alanı, 6502 sayılı TKHK'nın 73. maddesinde belirtilmiştir. Buna göre, *“Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.”* Dolayısı ile tüketici uyuşmazlıkları bakımından görevli olan asıl merci tüketici mahkemeleridir. Ancak, tüketici hakem heyetlerinin kurulması ile birlikte tüketici mahkemelerinin görev alanı daraltılmıştır¹¹⁵.

Tüketici hakem heyetleri, tüketici mahkemelerinin görev alanına paralel olarak tüketici uyuşmazlıklarını çözmekle görevlidir. 6502 sayılı TKHK'nın 66. maddesi ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 5. maddesine göre, tüketici

¹¹² Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 135 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 151 vd.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 89.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 56.; Karşlı, **Muhakeme**, s. 89 vd.; Budak, Karaaslan, **a.g.e.**, s. 36.

¹¹³ Asliye ticaret mahkemeleri bakımından bir görüş ayrılığı söz konusudur. Bazı görüşler ticaret mahkemelerini özel mahkeme statüsünde görmekte iken (Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 149 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s.152 vd.; Karşlı, **Muhakeme**, s. 90 vd. ; Budak, Karaaslan, **a.g.e.**, s. 36.) bazı görüşler asliye mahkemeleri altında asliye ticaret mahkemelerini genel görevli mahkeme olarak görmektedir (Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 50.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 100 vd.).

¹¹⁴ Yargılama, muhakeme kavramından daha dar olmakla birlikte, hâkimin ya da hakemin yapmakta olduğu hukuki değerlendirme faaliyetini kapsar. Karşlı, **Muhakeme**, s.19 vd.

¹¹⁵ Ermenek, **a.g.m.**, s. 570.; Özsumcu, **Görev Alanı**, s. 841.; Gülen Sinem Tek, “Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılamanın Usulü”, **Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi**, C. 8, S. 99-100, 2012, s. 138 vd.

hakem heyetleri, “Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla” kurulmuştur. Ancak, tüketici hakem heyetleri bu uyuşmazlıklara yalnızca, Kanun tarafından belirlenen meblağın altında ise bakabilir. Dolayısı ile, tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyetlerinin görev alanı görülecek uyuşmazlıkların niteliği bakımından birbiri ile örtüşmektedir¹¹⁶. Tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyetlerinin görev alanlarını birbirinden ayıran en temel husus, uyuşmazlığın niceliğidir.

a. Uyuşmazlığın Miktarı veya Değeri Bakımından Sınırları

(1). Genel Olarak

6.12.2017 tarihinde kabul edilen 7063 sayılı “Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun”un¹¹⁷ isimli torba Kanun’un 11. maddesi ile TKHK’nın 68. maddesi ve Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. maddesinde yer alan parasal sınırlar şu şekilde değiştirilmiştir¹¹⁸;

“Tarafların İcra ve İflâs Kanun’undaki hakları saklı olmak kaydıyla; değeri dört bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, altı bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise dört bin Türk Lirası ile altı bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru

¹¹⁶ Ermenek, **a.g.m.**, s. 570.

¹¹⁷ RG. 20.12.2017, S. 30276.

¹¹⁸ Sözü edilen değişiklikten önce Kanun’un 68. maddesinde yer alan parasal sınırlar şu şekilde düzenlenmekte idi; “a) İki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyeti, b) Büyükşehir statüsünde olan illerde iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti, c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti, ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti görevlidir.”

zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.”¹¹⁹

Sonuç olarak, belirli değerin altında kalan tüketici uyuşmazlıkları için tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunlu tutulmuştur. Maddede yer alan parasal sınırlar düzenlenirken, metnin kaleme alınış biçiminde değişikliğe gidilmişse de, parasal sınırların uygulama alanına ilişkin açıklamalar korunmuştur. Metin anlaşılması zor olmakla birlikte şu şekilde özetlenebilir;

4.570 TL ve altı uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, 6.860 TL ve altı uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsündeki illerde il merkezlerinde 4.570-6.860 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetine başvurulur. Söz konusu değerlerin üstünde kalan uyuşmazlıklar için ise, tüketici mahkemeleri görevli olarak tayin edilmiştir.

Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurularda, uyuşmazlığa konu bedelin görev alanı dâhilinde olup olmadığı, tüketici işleminin kurulduğu tarihteki değil, başvuru tarihindeki miktara göre belirlenecektir¹²⁰ (Yön. m. 6/2). Dolayısı ile

¹¹⁹ Ancak söz konusu parasal sınırlar, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 6. Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ (RG. 31.12.2017, S.30287) ile 1/1/2018 tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde güncellenmiştir. Söz konusu tebliğ uyarınca 2018 yılı için geçerli olacak parasal sınırlar, Maliye Bakanlığı'nca yeniden değerlendirme oranı olarak ilan edilen %14,47 oranında arttırılarak şu şekilde ilan edilmiştir; “(1) 2018 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerine yapılacak başvurularda değeri:

a) 4.570 (dört bin beş yüz yetmiş) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri,
b) Büyükşehir statüsünde olan illerde 4.570 (dört bin beş yüz yetmiş) Türk Lirası ile 6.860 (altı bin sekiz yüz altmış) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,
c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 6.860 (altı bin sekiz yüz altmış) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,
ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 4.570 (dört bin beş yüz yetmiş) Türk Lirası ile 6.860 (altı bin sekiz yüz altmış) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri görevlidir.”

¹²⁰ Tek, **a.g.m.**, s. 139; Pekcanitez, haklı olarak her yıl değişen parasal sınırlar göz önüne alındığında bu uygulamanın tüketici hakem heyetlerine başvuruda aranan faydayı göz ardı etmiş olacağını ifade etmektedir. Pekcanitez, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 145.; Aynı yönde Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.476.; “...Uyuşmazlığın çıktığı ... ili Büyükşehir statüsünde olduğundan Hakem Heyetine başvuru sınırının 2015 yılı itibarıyla 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu'nun 68. maddesi gereğince 3.300,00 TL olduğu ve uyuşmazlığın 5.500,00 TL olduğu nazara alındığında bu miktarın üzerinde olması sebebiyle hakem heyetine başvuru zorunluluğu kapsamında olmadığı aşırdır. Tüketici hakem heyetine yapılan başvurularda başvuru tarihindeki uyuşmazlık miktarı esas alınır. Dava açıldıktan sonra yaptırılan bilirkişi incelemesi sonucu belirlenen değerin nazara

uyuşmazlık 2018 tarihinden önce doğmuş olsa dahi, hukuki yola müracaat 2018 yılında yapılmak istenir ise, yeni parasal düzenlemeye göre görevli merci tayin edilecektir. Lakin, Kanun ile getirilen bu parasal sınırların, uyuşmazlıklar bakımından nasıl hesaplanacağı, ne TKHK’da, ne de Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği’nde gösterilmiştir. Bu nedenle parasal sınırlara ilişkin bazı hususların açıklanması gerekmektedir.

Uyuşmazlığın miktarının, başvuruda talep konusu yapılan asıl miktar yani mal veya hizmetin bedeli üzerinden mi geçerli olacağı, yoksa fer’i taleplerin de uyuşmazlık konusuna eklenerek mi hesaplanacağı konusunda mevzuatta bir açıklık bulunmamaktadır. Doktrinde ağırlıklı görüş, asıl uyuşmazlık miktarının görevli merciin belirlenmesinde esas olması gerektiği yönündedir¹²¹. Fer’i talepler olarak tabir edilen faizlerin, gecikme tazminatı ve benzeri tazminatların ve giderlerin, görev bakımından göz önünde tutulmaması gerekir. Bu görüş esas olarak, 1086 sayılı HUMK’ un görev sınırlarının belirlenmesinde fer’i talepleri dışarıda bırakan 1. maddesine dayanmaktadır. Ancak 1086 sayılı HUMK’u mülga hale getiren 6100 sayılı HMK’ da bu şekilde bir hüküm bulunmamaktadır¹²².

Yargıtay ise son dönemde vermiş olduğu kararlarında, söz konusu uyuşmazlık miktarının, tüketicinin talebine göre belirlenmesi gerektiği düşüncesindedir. Tüketici, yalnızca asıl alacağı talep ediyorsa bu şekilde bir değerlendirme yapılmasının, fer’i alacakları ile birlikte talep ediyorsa toplam miktarın dikkate alınmasının uygun olacağını savunmaktadır¹²³.

alınması mümkün değildir.” Y. 15. HD, T. 29.11.2016, E. 2016/5247, K. 2016/4904 (Kazancı, 12.11.2017).

¹²¹ Ermenek, **a.g.m.**, s. 571.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 63.; Deniz Küzeci, “Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü”, **Hukuk Gündemi Dergisi**, Ağustos, 2016, s. 92.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s.475 vd.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 73.; Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 348.

¹²² Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 64. Erişir, burada kıyas yolu ile doldurulması mümkün olmayan bir kanun boşluğu olduğundan hareketle hukuk yaratma yoluna gidilmesini önermektedir.; Tutumlu, **Norm İşığında Hakem Heyetleri**, s. 60, dn. 50. Tutumlu ise, HUMK kaldırılmış olsa bile tüketici lehine yorum ilkesi uyarınca söz konusu düşünce tarzının geçerli olacağı fikrindedir. Aynı görüşte bkz.: Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 348.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 124.

¹²³ Y. 13. HD özellikle itirazın iptali başvurularında asıl uyuşmazlık miktarı ile fer’i taleplerin toplamına göre görevli merci tüketici mahkemeleri mi yoksa tüketici hakem heyetleri mi olacağına karar vermektedir. “*Ne var ki davacı asıl alacakla birlikte ferileri hakkında da borçlu bulunmadığının tespitini istemektedir... İş bu davada ise dava değeri belirtilen sınırın üzerindedir.*

Yönetmeliğin 6. maddesinin 3. fıkrasına göre, parasal sınırları aşan tek bir uyuşmazlığın mevcut olması halinde, tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabilmek için aşan kısımdan feragat edilebilmesi mümkündür. Bu durumda tüketici hakem heyetleri yalnızca sınırları dâhilinde olan uyuşmazlık miktarı üzerinden değerlendirme yapacaktır. Ancak başvuran taraf, feragat ettiği alacağı için tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunamayacaktır. Bu durumda feragatin ne şekilde anlaşılması gerektiği sorunu ortaya çıkmaktadır. Doktrindeki görüş, parasal sınırı aşan kısımdan feragat edilmesi ile feragat edilen kısım için gerek tüketici mahkemelerinde, gerekse tüketici hakem heyetlerinde yeniden bir yargılama yapılmasının mümkün olmayacağını ifade etmekte, feragatin mutlak olarak anlaşılması gerektiğini savunmaktadır¹²⁴.

(2). Belirsiz Alacak Başvuruları Bakımından

Tüketici hakem heyetlerine başvuru bakımından tartışılan bir başka husus ise, alacağın belirsiz olduğu hallerde başvuru yapılıp yapılamayacağıdır. Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin 22 maddesinin 1. fıkrası gereği, hakem heyetine başvuruda bulunan tarafın, başvuru tarihinde uyuşmazlık miktarını tam olarak belirleyememesi halinde hukuki ilişkiyi ve geçici talep sonucunu belirterek başvuruda bulunması mümkündür. Uyuşmazlık miktarının inceleme esnasında tam olarak belirlenmesi halinde tüketici hakem heyetleri, parasal sınırları aşmayacak şekilde, geçici talep sonucundan fazlasına yahut azına kendiliğinden karar verebilir (Yön. 22/1). Ancak tüketici hakem heyetlerinin karar verirken sınırı, yine Kanun'da belirtilen parasal sınırlardır.

Bu hüküm HMK m. 107'de düzenlenen belirsiz alacak davasına paralel

Bu sebeple uyuşmazlığın çözüm yeri Tüketici Mahkemeleridir.” Y. 13. HD T. 10.10.2016, E. 2016/8176, K. 2016/17895 (Kazancı, 20.11.2017); Aynı yöndeki kararlar için bkz.: Y. 13. HD T. 19.10.2016, E. 2016/19544, K. 2016/18769; Y. 13. HD, T. 3.12.2015, E. 2015/33889, K. 2015/35338. (Lexpera, 23.2.2018).

¹²⁴ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 65; Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 85.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 77.

olarak düşünülmüştür¹²⁵. Bir alacak davasının belirsiz alacak davası olarak açılmasında güdülen temel fayda, alacaklı tarafın kesin talep sonucunu bilmesinin kendisinden beklenemediği durumlarda da dava hakkının temin edilmesidir¹²⁶. Aynı durum tüketici uyuşmazlıklarında da geçerlidir.

Tüketici hakem heyetlerine yapılan belirsiz alacak başvuruları bakımından ise doktrinde bir görüş birliği bulunmamaktadır. Bir görüşe göre, tüketici hakem heyetleri, mahkeme sıfatını haiz olmadığından, belirsiz alacak taleplerini görme yetkisi de bulunmamaktadır¹²⁷. Belirsiz alacak davası açılması ile kesin talep sonucunun belirlenebilmesi için bir tahkikat yapılması ihtiyacı doğar. Dolayısı ile belirsiz alacak şeklindeki taleplerde, geçici talep sonucu ne olursa olsun tüketici mahkemeleri görevli olmalıdır¹²⁸.

Bu görüşün dikkat çektiği bir nokta da, mahkeme düzeyinde görülen belirsiz alacak davalarında, nihai talep sonucu belirlendiği anda, tarafın iddia ve savunmanın değiştirilmesi ve genişletilmesi yasağına dahi takılmadan, talep sonucunun arttırılmasını mahkemeden talep edebilmesidir. Oysa Yönetmelik m. 22/1 hükmü, hakem heyetinin nihai sonucu belirlediği anda, taraf talebi aramaksızın, re'sen belirlediği sonuca hükmedileceğini belirtmektedir. Dolayısı ile bu hükmün usûl hukukunda mevcut olan silahların eşitliği prensibine aykırı olduğu ifade edilmiştir¹²⁹.

Bu görüşe karşı çıkan görüş, tüketicilerin belirsiz alacak davası açması

¹²⁵ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 113.; Yönetmelikte düzenlenen maddenin, HMK m. 107'ye kıyasla daha geniş bir düzenleme olduğu yönündeki eleştiriler için bkz.: Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 193.; Evrim Erişir, "Belirsiz Alacak Davasının Tüketici Hukukunda Gösterdiği Özellikler", **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed.: Esra Hamamcıoğlu, Özge Uzun Kazmacı, Ertan Yardım, Argun Karamanlioğlu, Zeliha Gizem Sayın, Ankara, Seçkin Hukuk Yayınları, 2016, s. 97 vd. (Belirsiz Alacak); Pekcanitez, söz konusu Yönetmelik m. 22/1 hükmünü, kanuna tanınmamış bir yetkinin yönetmelikle getirilmiş olması bakımından eleştirmekte, belirsiz alacak davasının kendine özgü yapısının hakem heyetlerinde yapılan incelemeye uygun düşmediğini ifade etmektedir. bkz.: Hakan Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl, Medeni Usûl Hukuku**, C. II, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017, s. 1048, dn. 259.; Aynı yönde bkz.: Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 193, dn. 154.

¹²⁶ Ayrıntılı bilgi için bkz.: Hakan Pekcanitez, **Belirsiz Alacak Davası (HMK m. 107)**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2011, s. 26 vd. (Belirsiz Alacak); Cemil Simil, **Belirsiz Alacak Davası**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık 2013, s. 20 vd.

¹²⁷ Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1048.

¹²⁸ Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1049.; Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 193.; Erişir, **Belirsiz Alacak**, s. 98.

¹²⁹ Erişir, **Belirsiz Alacak**, s. 99.

tüketici mahkemeleri önünde mümkün iken, satıcı, sağlayıcı, kredi veren gibi müteşebbisten bilgi ve belge temininde yaşanan zorluklardan ötürü aynı hakkın zorunlu başvuru merci olan hakem heyetlerinde tanınmamasının adil yargılanma hakkına uygun olmayacağını savunmaktadır¹³⁰. Bu halde ise, Yönetmeliğin 22. maddesi uyarınca tüketici hakem heyetlerinde belirsiz alacak şeklinde başvuru yapılması mümkün olacaktır.

Uygulamada ise en temel sorun, incelemenin sonuçlanması ile beraber alacak miktarının tüketici hakem heyetinin görev alanını aşan bir düzeye ulaşması halinde ortaya çıkmaktadır¹³¹.

Bir görüş, mukayeseli hukuktan yola çıkarak, İsviçre Medeni Usûl Kanunu'nun (Schweizerische Zivilprozessordnung) Art. 85/2'nin son cümlesinde ifade edilen, yargılama sonucunda elde edilen nihai sonuç, mahkemenin maddi yargı alanını aşırsa dahi mahkemenin görevinin değişmeyeceği şeklindeki hükme benzer bir hükmün getirilmesi ile bu sorunun aşılabileceği düşüncesindedir¹³².

Tüketici hakem heyetleri, parasal sınırı aşan uyuşmazlıklar bakımından görevsizlik kararı vermek zorundadır (Yön. m. 6). O halde, belirsiz alacak yargılaması sonucunda ortaya çıkan kesin talep sonucu güncel parasal sınırın üzerinde ise, tüketici hakem heyetlerinin bu yargılamada görevsizlik kararı vermek sureti ile başvuruyu başvurana iade etmesi gerekir¹³³.

Yargıtay ise bu konuya ilişkin bir kararında, fazlaya ilişkin hakkı saklı kalmak üzere parasal sınırın altında bir geçici talep sonucu ile doğrudan tüketici mahkemesine açılan bir davada, tüketici mahkemesinin davayı görevsizlik nedeni ile usûlden reddetmesi üzerine, açılan bu davanın belirsiz alacak davası olduğunu ve işin

¹³⁰ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 114.; Yazar, Yönetmelik m. 22/1 ile düzenlenen bu hükmü tüketici lehine, adil ve doğru bulmakla birlikte, işlerlik kazanabilmesinin inceleme aşamasında bilgi ve belge temininin doğru şekilde yapılabilmesine bağlamaktadır.

¹³¹ Erişir, **Belirsiz Alacak**, s. 100.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 68 vd.

¹³² Erişir, **Belirsiz Alacak**, s. 101.; Ayrıca bkz.: Pekcanitez, **Belirsiz Alacak**, s. 53.; Simil, **a.g.e.**, s. 271 vd.

¹³³ Erişir, yeniden tüketici mahkemesinde yargılama yapılmak üzere başvurunun iadesi halinde usûl ekonomisi ilkesinin zedeleneyeceğini ifade etmektedir. **Çözüm Usulü**, s.69.; Biz de bu görüşe katılmakla birlikte, ne Yönetmelik metninde, ne de Kanunda bu hususta bir açıklık bulunması gerekçesi ile, açıklayıcı bir hüküm getirilene kadar bu şekilde bir yol izlenmesi gerektiği sonucuna ulaşmaktayız.

esasına girilip, kesin talep sonucu tespit edilmeden verilen ret kararının hukuka aykırı olduğunu belirterek bozma kararı vermiştir¹³⁴. Dolayısı ile usûl ekonomisinin sağlanabilmesi açısından TKHK' ya bir hüküm getirilerek, alacak miktarının tam olarak belirlenemediği durumlarda, tahmini değerin parasal sınırın altında kalan taleplerde tüketici mahkemelerine doğrudan başvuru hakkı tanınması ve tam olarak belirlendiği anda alacak miktarının parasal sınırın altında kalması durumlarında mahkemeye, görevsizlik kararı vererek tüketici hakem heyetlerine göndermek yerine, hüküm kurabilme imkânı tanınmasının uygun olacağı kanısındayız¹³⁵.

Nitekim Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tüketici hakem heyetlerine yönelik yayınlamış olduğu tavsiyesinde, buna benzer bir duruma ilişkin bir çözüm önerisi getirmiştir. Buna göre, il tüketici hakem heyetine yapılmış olan başvurunun, yapılan inceleme sonunda ilçe hakem heyetinin görevine girdiği anlaşılırsa, il hakem heyetinin uyuşmazlığı çözebileceği ifade edilmektedir¹³⁶.

Son olarak belirtmek gerekir ki, 4077 sayılı TKHK döneminde, Kanun'da gösterilen parasal sınırların üzerindeki uyuşmazlıklar bakımından tüketici hakem heyetlerine başvuru mümkün idi¹³⁷. Ancak 6502 sayılı TKHK ile birlikte bu durum ortadan kaldırılmıştır. Tüketici hakem heyetleri, yalnızca Kanun'da gösterilen parasal sınırların altında kalan uyuşmazlıklara ilişkin bağlayıcı nitelikte karar vermekle görevlidir (TKHK m. 68/1, Yön. m. 6/1).

¹³⁴ Y. 13. HD, T.6.10.2016, E. 2016/12152 , K. 2016/17768 (Kazancı, 20.11.2017), Aynı yönde bkz.: Y. 13. HD, T. 6.4.2016, E. 2016/4128, K. 2016/9678 (Kazancı, 20.11.2017); Y. 13. HD, T. 13.4.2015, E. 2015/11230, K. 2015/11810 (Kazancı, 20.11.2017).

¹³⁵ Aynı yönde, Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1048.; Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 192 vd.

¹³⁶ Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, **Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketiciler Tarafından Sıkça Sorulan Sorular**, Tüketici Akademisi Yayını, s. 14. <http://www.consumeracademy.gov.tr/data/57b326651a79f74d14cfc622/Tu%CC%88keticiHakemHeyeti.pdf>

¹³⁷ 4077 sayılı mülga TKHK m. 22.

(3). Karşı Dava Sorunu

Tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyetlerinin görev alanını birbirinden ayıran temel hususun uyuşmazlığın miktar veya değeri olduğundan yukarıda bahsedilmişti. Tüketici mahkemelerinde açılmış bir davada, davalı tarafın karşı dava talebi ile birlikte ileri sürdüğü miktarın TKHK’da belirtilen parasal sınırların altında kalması halinde ne olacağı sorusunun cevabı Kanun’da bulunmamaktadır.

Karşı dava, HMK m. 132 vd. maddelerinde düzenlenmiştir. Karşı dava, görülmekte olan yani derdest bir davanın davalısının, asıl dava ile arasında bağlantı bulunan talebini ileri sürmesi ile asıl davanın davacısına karşı aynı yargılama içerisinde açtığı dava olarak tanımlanır. Karşı dava açabilmek için aranan şartlar, derdest bir asıl davanın varlığı, asıl dava ile karşı davanın aynı yargılama usûlüne göre görülüyor olması ve iki dava arasında bağlantı bulunması olarak ifade edilmiştir¹³⁸.

Tüketici mahkemesinde görülen bir davada, davalı tarafın parasal sınırın altında kalan bir karşı dava talebinin varlığı halinde tüketici mahkemesinin karşı dava talebini reddederek, davaların ayrılmasına karar vermesi ve dosyayı tüketici hakem heyetine göndermesi gibi bir durum söz konusu değildir. Burada tüketici mahkemesinin bu uyuşmazlığı çözmekte görevli olup olmadığı sorusu doğmaktadır.

Karşı dava bakımından önem arz eden husus, uyuşmazlığın hangi görevli mahkemede görüleceğinden ziyade, hangi yargılama usûlüne tâbi olduğudur¹³⁹.

¹³⁸ Ansay, **a.g.e.**, s. 244 vd., pr. 117.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 512 vd.; Postacıoğlu, **a.g.e.**, s. 281.; Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1228 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 686 vd.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 422 vd.; Kuru, **Ciltli**, s. 3890 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 514 vd.; Budak, Karaaslan, **a.g.e.**, s. 178 vd.

¹³⁹ Bu konuda doktrinde çeşitli görüşler bulunmaktadır. Pekcanitez’e göre, karşı dava talebi eğer asıl davanın görev alanına girmiyor ise, mahkemenin karşı dava bakımından görevsizlik kararı vermesi uygun olacaktır. Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1231.; Benzer yönde Tanrıver, karşı dava ile asıl davanın görev bakımından aynı mahkemede açılabilir olmasının önemine vurgu yapmaktadır. Tanrıver, **Usûl**, s. 689.; **İstinaf Sistemine Göre**, s. 423. Buna karşılık Kuru, genel-özel mahkeme ayrımı yaparak, genel mahkemelerde görülmekte olan bir davaya karşı dava açılmak istendiği takdirde, karşı davanın konusu özel mahkemelerin görev alanına girmekte ise genel mahkemenin bu karşı davaya bakamayacağından bahisle, her iki dava için görevsizlik kararı vererek, her iki davanın da özel mahkemede açılmasının sağlanması gerektiği düşüncesindedir. Kuru, **Ciltli**, s.

Tüketici hakem heyetlerinin mahkeme sıfatına sahip olmadığı da göz önüne alındığında, tüketici mahkemesinin parasal sınırın altında kalan talebi de aynı yargılama içerisinde görmesinin, karşı dava kurumu ile hedeflenen usûl ekonomisine de uygun olacağı kanaatindeyiz.

b. Uyuşmazlığın Türü Bakımından Sınırları

(1). Genel Olarak

Tüketici hakem heyetlerinin görev alanı, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek her türlü uyuşmazlık olarak belirlenmiştir (Yön. m. 5/1). Tüketici uyuşmazlıklarının kapsamı ve sınırları önceki bölümde ayrıntılı olarak incelenmiş idi¹⁴⁰. Uyuşmazlığın türü bakımından tüketici hakem heyetlerinin görev alanını tüketici uyuşmazlıklarının oluşturduğunu belirtmek gerekir. Tüketici uyuşmazlıkları, TKHK'dan kaynaklanabileceği gibi, Kanun'da yer almayan fakat gerekli şartları taşıyan her tür durumdan kaynaklanabilir¹⁴¹.

TKHK kapsamına giren tüketici uyuşmazlıklarının yanı sıra, özel kanunlar ile açıkça tüketici hakem heyetlerinin görevli kılındığı uyuşmazlıklar da vardır¹⁴². Örneğin, 5464 sayılı Banka ve Kredi Kartları Kanunu'nun 44. maddesinde, kart hamilinin tüketici sıfatına sahip olması koşulu ile banka ve kredi kartlarından doğan uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyetleri görevlidir¹⁴³. Ancak, bazı tüketici uyuşmazlıkları bakımından Kanun açıkça başka kurumları görevli kılmış ise, söz konusu uyuşmazlığın öncelikle o kurum tarafından çözülmesi gerekir. Örneğin, TKHK'ın 77. maddesinde idari para cezaları düzenlenmiştir¹⁴⁴. Söz konusu idari

3892.; Ancak belirtilmelidir ki, tüketici hakem heyetlerinin görevine giren bir hususta tüketici mahkemeleri evleviyetle görevli olacağından bu tartışmaların konumuz bağlamında bir karşılığı bulunmamaktadır.

¹⁴⁰ Bkz.: Yuk. Birinci Bölüm, IV, B, 1.

¹⁴¹ Bkz.: Birinci Bölüm, IV, B, 2.; Aynı yönde, Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 124.

¹⁴² Tek, **a.g.m.**, s. 142.

¹⁴³ Sözü edilen Kanun maddesinde, 4077 sayılı Kanun mülga olmasına rağmen hüküm henüz 6502 sayılı TKHK'ya göre değiştirilmemiştir.

¹⁴⁴ Bir görüş, tüketici hakem heyetlerinin cezai yaptırımlara karar verememesini "mahkeme" niteliğinde olmamasına bağlamaktadır. Ancak aynı görüş, eski Kanun (4077 s. mülga) döneminde

para cezalarını vermekle görevli olan kurumlar, 78. maddede gösterilen Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile reklam kuruludur. Aynı şekilde, TKHK'nın 63. maddesi uyarınca, haksız reklam ve ticari uygulamalar bakımından çıkacak uyuşmazlıklarda idari merci niteliğindeki reklam kurulunu görevlidir. Satın alınan mal ile birlikte garanti belgesinin verilmemiş olması halinde veya satın alınan malın etiket fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda ise Valiliklere bağlı İl Ticaret Müdürlüklerine şikayet etmek gerekir. Dolayısı ile Kanun tarafından başka bir kuruma verilen iş ve uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetinin görev alanına dâhil sayılmazlar¹⁴⁵.

(2). İtirazın İptali Bakımından

Tüketici hakem heyetlerinin görev alanı bakımından tartışılan hususlardan biri, Kanunda gösterilen parasal sınırların altında kalan bir uyuşmazlığın, tüketici hakem heyetlerine başvurulmaksızın doğrudan ilâmsız icra yoluna götürülmesi halinde, itirazın iptalinin hakem heyetlerinden istenip istenemeyeceğidir^{146 147}.

hakem heyeti kararlarının tarafları dahi bağlamadığından hareketle bu sonuca ulaşmakta idi. bkz.: Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 48.; Yine eski kanun döneminde diğer bir görüş ise, söz konusu cezai yaptırımların kamu menfaati ile ilişkili olmasından ötürü idari yaptırım şeklinde gerçekleştiğinden hakem heyetinin görev alanına girmediğini ifade etmektedir. Şimşek, **a.g.e**, s. 32.

¹⁴⁵ Ermenek, **a.g.m.**, s. 569; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 94.; Eleştirisi için bkz.: Ulukapı, **TKHK Çerçevesinde**, s. 81.

¹⁴⁶ Candaş İlgün, “Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin Son Uygulamalarına Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 10, S. 106, Haziran, 2015, s. 87 vd.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 78 vd.; Mehmet Akif Tutumlu, “Tüketici Hakem Heyetleri İtirazın İptali Taleplerini İnceleyebilir mi?”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 10, S. 101, Ocak, 2015, s. 170 vd (İtirazın İptali); Mehmet Akif Tutumlu, “7063 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı ve İtirazın İptali Sorunu”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 13, S. 138, Şubat 2018, s. 144 vd. (7063’e Göre).

¹⁴⁷ Bu tartışma tahkim kurumu bakımından doktrinde uzun süre yapılmıştır. Tartışmaları genel hatlarıyla iki kategoriye ayırmak mümkündür. İlk olarak, bir alacak için tahkim yoluna gitmek yerine cebri icra takibi başlatılıp başlatılamayacağı sorunu ele alınırken, ikinci olarak itirazın iptali davasının hukuki niteliği gereğince bu davanın hakem mahkemelerinde görülüp görülemeyeceği tartışılmıştır.; Ejder Yılmaz, “Tahkimde İtirazın İptali Davası ve Tahkime Elverişlilik Kuralı”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan, C. 16, Özel Sayı, İzmir, 2015, s. 539 vd. (İtirazın İptali); Pekcanitez, Yeşilirmak, **Pekcanitez Usûl**, s. 2665; Ayrıca tartışmaların ayrıntılı incelemesi için bkz. Hakan Pekcanitez, “Tahkimde Açılan İtirazın İptali Davasında Hakemler İcra ve İnkâr Tazminatına Karar Verebilir Mi?” **Fasikül Aylık Hukuk Dergisi**, Eğitim Mühendisi Fahmettin Akıngüç Armağanı, Y. 10, S. 100, Mart 2018, s. 57 vd. (İcra İnkâr); Bu tartışmaların konumuz bakımından önemi şudur: Tüketici hakem

İtirazın iptali, cebri icra yollarından biri olan ilâmsız icra yolu ile tahsili istenen bir alacağa itiraz edildiği takdirde, söz konusu itirazın bertaraf edilmesini sağlayan bir kurum olarak düzenlenmiştir¹⁴⁸.

Yargıtay, bu konudaki ilk kararlarında, tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali başvurularını değerlendirebileceği düşüncesindeydi¹⁴⁹. Fakat Yargıtay daha

heyetleri bir zorunlu tahkim kurumu olarak kabul edildiğinde, icra takibine ilişkin itirazın bertaraf edilmesinin tahkim eliyle yapılması bakımından doktrindeki tartışmaların tamamı burada da geçerli olacaktır. Bu nedenle kısaca ve konu dışına çıkılmadan bu tartışmalara da değinilmesi gerekir. Doktrinde tahkim sözleşmesi bulunan veya mecburi tahkim yolu ile görülmesi gerekli bir alacak için ilâmsız icra yoluna başvurulamayacağına ilişkin görüşler bulunmaktaysa da (Yılmaz, **İtirazın İptali**, s. 541.), bu görüşe karşılık Kuru, ilâmsız icra yoluna başvuru bir dava yolu olmadığı için her iki kurumun birbiri yerine geçmesinin düşünülemeyeceğinden hareketle tahkime rağmen icra yoluna başvurulabileceği görüşündedir; Kuru, **Ciltli**, s. 5981. Benzer şekilde Yeşilirmak, taraflara cebri icra yolu ile tahkim arasında bir tercih zorunluluğu getirilmediğinden başvurulmasına bir engel de olmadığı görüşündedir.; Ali Yeşilirmak, “Geçerli Bir Tahkim Anlaşmasının Varlığına Rağmen Genel Haciz Yoluyla Takip Yapılabilir Mi?” **TBB Dergisi**, S. 96, Y. 24, 2011, s. 214.) İkinci olarak tartışılan husus, itirazın iptali davasının hakem mahkemeleri tarafından görülüp görülemeyeceğidir. Bu hususta doktrin bir çok görüş beyan etmiş olmakla birlikte, Yargıtay nezdinde henüz bir içtihat birliği sağlanamamıştır.; Pekcanitez, Yeşilirmak, **Pekcanitez Usûl**, s. 2666 vd.; Doktrinde mehz İsviçre İİK’den (SchKG) yola çıkarak itirazın iptali davalarının tahkime elverişli olmadığını benimseyen görüşlerin yanı sıra hakem mahkemesinde görülebileceğini savunan görüşler de bulunmakta (Kuru, **Ciltli**, s. 5982; Aynı yönde; Yönel Özkan, **Son Değişikliklerle İcra İflâs Hukukunda İtirazın İptali Davası**, Ankara, Turhan Kitapevi Yayınları, 2004, s. 121.; Yılmaz’a göre, eğer ki tahkime gitme zorunluluğuna rağmen cebri icra yoluna başvurulabilecekse itirazın iptali davasının da hakem de görülebileceği gerekir.; Yılmaz, **İtirazın İptali**, s. 545.; Yeşilirmak’a göre ise, hakem mahkemesi yerine cebri icra yoluna gidilebiliyorsa itirazın iptali davası da hakem mahkemesinde açılabilir, hakem mahkemesi itirazın iptali davasını görebiliyorsa icra inkar tazminatına da hükmedebilir.; Yeşilirmak, **a.g.m.**, s. 221.), bir üçüncü görüş olarak ise hakem mahkemesinin itirazın iptali davasını görebilse dahi, icra inkar tazminatına hükmetme olanağı bulunmamasından yola çıkmaktadır.; Hakan Pekcanitez v.d., **İcra ve İflâs Hukuku Ders Kitabı**, 4. bası, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2017, s. 105, pr. 458.; Pekcanitez yayınlamış olduğu son makalesinde de bu görüşünü sürdürmüştür. Pekcanitez’e göre icra inkâr tazminatı, cebri icra hukukuna özgü ve itirazın iptali davasına bağlı özel bir yaptırım türü olduğundan tahkime elverişli değildir, bu sebeple hakemlerin itirazın iptaline karar verseler dâhi, icra inkâr tazminatına hükmedememeleri gerekir. Pekcanitez, **İcra İnkâr**, s. 62 vd.; Biz de bu görüşe katılmaktayız. Tüm görüşlerin toplu ifadesi için bkz. Pekcanitez, **İcra İnkâr**, s. 58 vd.; Pekcanitez, Yeşilirmak, **Pekcanitez Usûl**, s. 2667- 2672; Yeşilirmak, **a.g.m.**, s. 213 vd.;

¹⁴⁸ İİK’ nın 67. maddesi bu hususu şu şekilde düzenlemiştir; “*Takip talebine itiraz edilen alacaklı, itirazın tebliği tarihinden itibaren bir sene içinde mahkemeye başvurarak, genel hükümler dairesinde alacağının varlığını ispat suretiyle itirazın iptalini dava edebilir.*”

¹⁴⁹ Mehmet Akif Tutumlu, “6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 9, S. 89, Ocak, 2014, s. 118 vd.; Y. 13 HD T. 08.02.2005, E. 2005/13486, K. 2005/1775 (Kazancı, 20.11.2017).; Y. 13. HD T.6.6.2008, E. 008/4346, K. 2008/7975 (Kazancı, 20.11.2017).

sonraları içtihat değişikliğine gitmiş ve tüketici hakem heyetlerinde itirazın iptaline başvurulamayacağını belirtmiştir¹⁵⁰.

Yargıtay yukarıda bahsi geçen kararlarında, lafzi yorum yaparak, İİK 67. maddesinde yer alan “*mahkemeye başvurarak*” ifadesinden itirazın iptali başvurularının yalnızca mahkemeye yapılabileceği sonucuna ulaşmaktadır. Dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin mahkeme sıfatını haiz bir kurum olmadığı gerekçesi ile itirazın iptali başvurularına bakamayacağını ifade etmektedir. Ayrıca Yargıtay aynı kararlarında, Kanun’da belirlenmiş miktarın altında kalan tüketici uyuşmazlıklarında tüketici hakem heyetlerine başvurulması zorunluluk arz ettiğinden, tüketici hakem heyetine başvurmaksızın dava veya cebri icra yollarına başvurulmaması gerektiği kanaatine ulaşmakta idi. Bunun yanı sıra özellikle, tüketici hakem heyetlerinin verdiği kararların ilâm niteliğinde olması ve dolayısı ile tarafın ilâmlı icra yoluna başvurabilmesinin yanında, daha uzun bir prosedür olan ilâmsız icra yoluna başvurulmasında bir hukuki yararı olmayacağı da ifade edilmekteydi.

Yargıtay’ın yukarıda izah edilmeye çalışılan görüşleri karşısında bazı açıklamalarda bulunmak gereklidir. Her şeyden önce, icra hukukunda itiraz ve itirazın bertaraf edilmesi için getirilen kurumlar, icra hukuku prensipleri içerisinde değerlendirildiğinde, kendisine özgü niteliklere sahiptir¹⁵¹. Şöyle ki, mahkeme niteliği uzun süre tartışma konusu olan icra mahkemelerinde gerçekleşen itirazın

¹⁵⁰ “...verdiği karar ilâmlı icra yolu ile takibi mümkün olan Tüketici Hakem Heyetine müracaat etmeden ilâmsız icra takibi yapmakta davacının hukuki yararı yoktur. Buna rağmen icra takibi yapılması ve icra takibine itiraz edilmesi halinde ise, itirazın iptali istemiyle tüketici hakem heyetine müracaat edilemez.” Y. 17. HD T. 24.2.2016, E. 2016/1901, K. 2016/2227 (Kazancı, 2.4.2017); Y. 3. HD, T. 9.2.2016, E. 2016/1602, K. 2016/1385; Y. 13. HD T. 8.3.2015, E. 2015/10571, K. 2015/8738 (MİHDER, S. 2/2015, s. 212 vd.); Y. 3. HD T. 3.5.2015, E. 2015/1089, K. 2015/3568 (Kazancı, 2.4.2017).

¹⁵¹ Aynı görüşte, Pekcanitez v.d., a.g.e., s. 102.; Saim Üstündağ, **İcra Hukukunun Esasları**, Baştan Sona Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 8. bası, İstanbul, 2004, s. 98 vd. (İcra); Kuru’ya göre, maddi hukuk anlamında itiraz ile icra hukukundaki itiraz birbiri ile aynı değildir. İcra hukukunda itiraz; maddi hukuktaki itiraz ve def’ilerle takibe ilişkin itirazları kapsayan daha geniş bir kavramdır. Baki Kuru, **İcra ve İflâs Hukuku El Kitabı**, Tamamen Yeniden Yazılmış ve Genişletilmiş İkinci Baskı, Ankara, Adalet Yayınevi, 2013, s. 222, dn.2. (El Kitabı); İtirazın kaldırılması prosedürünün niteliği doktrinde tartışmalıdır. Abdurrahim Karslı, **İcra ve İflâs Hukuku**, Yenilenmiş ve Gözden Geçirilmiş 3. Baskı, İstanbul, Alternatif Yayınları, 2014, s. 157 vd. (İcra); Ancak doktrinde bu kurumun etkilerini icra hukukunda doğurduğu söylenmektedir. İtirazın kaldırılmasının icra hukukuna özgü kurum olduğuna yönelik görüş ağırlıktadır. Pekcanitez v.d., a.g.e., s. 109.; Kuru, **El Kitabı**, s. 276.; Mahkeme hükmü niteliği taşımadığı yönünde Üstündağ, **İcra**, s. 111, dn. 327.; Dava sayan görüşler için bkz. Karslı, **İcra**, s. 158 vd.

kaldırılması yoluna başvurulabilmesi için, kanun koyucu, belirli nitelikteki belgelere sahip olma şartını aramaktadır. Bu sebeple, elinde Kanun'da sınırlı olarak sayılan belgeler bulunmayan alacaklının ancak, genel mahkemelerde görülen itirazın iptaline başvurmada bir hukuki yararı olduğu söylenebilir¹⁵².

Doktrinde bir görüş, mahkeme niteliğine sahip olmayan ve mahkemelere nazaran çok sınırlı bir inceleme alanı bulunan tüketici hakem heyetlerinin, mahkemelere özgü bu yargılamayı yürütmesinin mümkün olmaması gerektiğı düşüncesindedir¹⁵³.

Aksi yöndeki görüş ise, cebri icraya başvurunun hak arama özgürlüğünün bir yansıması olması sebebi ile kısıtlanamayacağından hareket etmektedir. Bu görüş, Kanun'daki parasal sınırın altında kalan bir uyuşmazlık için tüketici hakem heyetine başvurulmaksızın ilâmsız icraya başvurulabilmesi ve söz konusu takibe itiraz edilmesi halinde, itirazın iptali başvurularının tüketici hakem heyetlerinde hakem mahkemesi sıfatı ile görülebilmesi gerektiğini ifade etmektedir¹⁵⁴.

İtirazın iptali bakımından ele alınabilecek bir başka husus, icra inkâr tazminatıdır. Nitekim, icra inkâr tazminatının hukuki niteliğı tartışmalıdır. Bu da, hakem mahkemesinin icra inkâr tazminatına hükmedip hükmedemeyeceğı sorusunu beraberinde getirmiştir. Doktrinde bizimde katıldığımız görüş, icra inkâr tazminatının icra hukukuna özgü bir tazminat türü olduğı yönündedir¹⁵⁵. Dolayısı ile tüketici hakem heyetleri (ihtiyari tahkim bakımından yapılan tartışmalara paralel

¹⁵² Karşı görüşte bkz.: Evrim Erişir, "Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Zorunluluğı Bulunan Taleplerde İlâmsız İcra Yolunu Kapanan Yeni Yargıtay İçtihatlarının Düşündürdükleri", 5. **Tüketici Hukuku Kongresi-Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 19-20-21 Kasım 2015**, Ankara, Bilge Yayınevi, 2015, s. 619 (İtirazın İptali).

¹⁵³ M. Serdar Özbek, "Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlâmsız İcra Takibi Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararının Tahlili", **MİHDER**, S. 2, 2015, s. 58 vd. (Karar Tahlili); Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 120.; İlgün, **a.g.m.**, s. 89.

¹⁵⁴ Tanrıver, **Usûl**, s. 200.; Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 195.; Mehmet Kâmil Yıldırım, Nevhis Deren Yıldırım, **İcra ve İflâs Hukuku**, 7. Baskı, İstanbul, Beta Basım AŞ., 2016, s. 66, dn.4; Aynı şekilde, parasal sınırların dâhilinde olduğı ve tüketici uyuşmazlığından kaynaklandığı müddetçe itirazın iptali davalarında tüketici hakem heyetlerinin görevli olacağı yönündeki görüşler için bkz.: Atalı, **a.g.m.**, s. 411.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 606 vd.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 476.; Kara, **a.g.e.**, s. 621.; Tutumlu, **İtirazın İptali**, s. 172.

¹⁵⁵ İcra inkâr tazminatı yalnızca itirazın iptali davası ile birlikte istenebilen, ondan bağımsız talep edilmesi mümkün olmayan ve yalnızca icra takibine özgü bir tazminat türü olarak İİK'da yer almaktadır. Bu yönde bkz.: Pekcanitez v.d., **a.g.e.**, s. 105, pr. 458.; Kuru, **El Kitabı**, s. 271.; Bu tazminatın doğuşu için bkz. Yılmaz, **Niteliğı**, s. 601, dn. 12.

olarak¹⁵⁶) itirazın iptali davalarına bakabilecek olsa bile icra inkâr tazminatına hükmedemeyecektir.

Yargıtay bu konudaki bazı kararlarında, tüketici hakem heyetlerinin, önüne gelen itirazın iptali davasını, TKHK m. 68/2 uyarınca incelemek zorunda olması hasebiyle, alacak davası olarak kabul edip karara bağlaması gerektiğini vurgulamaktadır^{157 158}. Kanımızca bu şekilde bir yaklaşım başvuran açısından icra inkâr tazminatı başta olmak üzere birçok hak kaybına yol açacaktır. Yargıtay HGK'nın 2005/19-528 esas ve 2005/568 karar sayılı kararında özellikle üzerinde durduğu üzere, itirazın iptali davası icra hukuku ile sıkı sıkıya bağlıdır ve doğurduğu hukukî sonuçlar bakımından da alacak davasından farklıdır¹⁵⁹. İtirazın iptali başvurusunu, alacak başvurusu gibi incelemek usûl ekonomisine uygun görünse de, görev ve taleple bağlılık gibi usûl hukuku bakımından kamu düzenine ilişkin hususların, geniş ve sınırları belirsiz bir kavram olan tüketici lehine hareket etme

¹⁵⁶ Bkz.: Yuk. İkinci Bölüm, III, A, 1, b, (2), dn. 145.

¹⁵⁷ “...Yasadaki bu açık hüküm sebebiyle itirazın iptali ancak mahkemeden istenebilir. Görüldüğü üzere 6502 Sayılı Kanun’un hakem heyetlerine zorunlu başvuruyu düzenleyen kanun hükmü ve Kanun’un genel amacı gözetildiğinde THH’lerini sadece uyumsuzluğun değeri açısından bir sınırlamaya tabi tutmayıp diğer kanunlardaki düzenlemelerle karşılaştırıldığında dava çeşidi açısından da sınırlamaya tabi tuttuğu kabul edilmelidir. İtirazın iptaline dair istem hakkında karar verme yetkisi mahkemede olduğuna ve tüketici hakem heyetinin mahkeme niteliğinde olmadığına göre tüketici hakem heyeti itirazın iptali olarak önüne gelen olayları alacak şeklinde karara bağlamak ve kendilerine yapılan başvuruları her halükarda kabul etmek zorundadır.” Y. 13. HD, T. 18.3.2015, E. 2015/4623, K.2015/8731(Kazancı, 28.11.2017), Yargıtay ile aynı görüşte bkz.: Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 90.; Ancak yeni makalesinde 7063 sayılı Kanun ile getirilen değişiklikleri değerlendiren Tutumlu, söz konusu görüşünden uzaklaşarak ,tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali davalarına bakabilmesi gerektiğini ifade etmektedir.; Tutumlu, **7063’e Göre**, s. 149.; Bu görüş esas olarak, ihtiyari tahkimde itirazın iptali davalarının görülmesi bakımından Yargıtay’ın çeşitli daireleri tarafından verilen içtihatlarla paralel olarak doğmuştur. Bkz.: Özbek, **Karar Tahlili**, s. 46. Bu hususta Yargıtay daireleri arasında sağlanmış bir birliktelik olmadığından, içtihadı birleştirme kararına ihtiyaç duyulmaktadır. Gerekçesi için bkz.: Yılmaz, **İtirazın İptali**, s. 544 vd.

¹⁵⁸ Erişir, doktrindeki diğer görüşlerin aksine, tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali başvurularını esastan görebilmesi için, itirazın iptalinin yanı sıra alacağın ödetilmesinin birlikte talep edilmiş olması gerektiğini ifade etmektedir. Ancak talep yalnızca itirazın iptaline yönelik ise o zaman hakem heyetinin başvuruyu görevsizlikten iade etmesi gerekecektir.; Erişir, **İtirazın İptali**, s. 639.

¹⁵⁹ İtirazın iptali davasını normal bir alacak davası olarak gören görüşler de bulunmaktadır. bkz.: Kuru, **El Kitabı**, s. 248.; Ejder Yılmaz, “İtirazın İptali Davasının Hukuki Niteliği”, **Prof. Dr. Saim Üstündağ’a Armağan**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2009, s. 608 vd. ; Karşı görüş olarak kimi yazarlar itirazın iptalini takip hukukundan kaynaklanan bir eda davası olarak nitelendirirken (Özkan, **a.g.e.**, s. 32 vd.), kimi yazarlar icra hukukunda kendine özgü bir dava türü olduğunu ifade etmektedirler.; Tanrıver, **Usûl**, s. 200.; Pekcanitez v.d., **a.g.e.**, s. 104, pr. 455.

ilkesine ve dolayısı ile usûl ekonomisine feda edilmemesi gerektiği düşüncesindeyiz¹⁶⁰.

Bu tartışmaların bir başka boyutu ise ilâmlı icraya konulabilmesi mümkün bir alacak için ilâmsız icra yolunun kapatılması hususudur. Doktrinde, Yargıtay kararlarını takiben, tüketici hakem heyetlerinden ilâm niteliğinde karar alınabilecekken, ilâmsız icraya başvuruda hukuki yarar olmadığına ilişkin görüşler ileri sürülmüştür¹⁶¹. Ancak, doktrinde bizim de katıldığımız diğer görüş, tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali davasını yürütüp yürütemeyeceği tartışmasının, söz konusu alacak için tarafın ilâmsız icraya başvuru hakkından mahrum bırakılmasını gerektirmemesi yönünde idi¹⁶². Aksi halde, icra müdürlerinin yetkisi genişletilerek, uyuşmazlığın bir tüketici uyuşmazlığı olup olmadığına ilişkin değerlendirme yapması ve tüketici uyuşmazlığı olduğunun “tespiti” halinde ilâmsız icra başvurusunu reddetmesi de bekleneceği haklı olarak ileri sürülmüştü¹⁶³. Nitekim sözü edilen bu görüş doğrultusunda, kanun koyucu 7063 sayılı torba kanun ile bu karışıklığa son vermiştir. Söz konusu kanun değişikliği ile TKHK’nın 68. maddesinin 1. fıkrasının başına getirilen, “*Tarafların İcra ve İflâs Kanun’undaki hakları saklı olmak kaydıyla*” ifadesi, tarafların, aralarındaki tüketici uyuşmazlığından kaynaklanan alacakları için tüketici hakem heyetlerine başvurma zorunluluğu olmaksızın, ilk olarak cebri icra yollarına başvurmalarının önünün açmıştır. Bu açık kanun değişikliğinden sonra Yargıtay’ın öncelikle tüketici hakem heyetlerinde başvurmayı zorunlu kılan ve tarafların ilâmsız icraya başvuruda hukuki yararı bulunmadığını ifade eden görüşünü terk ederek, içtihat değişikliğine gitmesi gerekecektir.

Bu açıklamalardan sonra söylenebilir ki, tüketici uyuşmazlıklarından doğan alacaklar için ilâmsız icra yoluna başvurulmasının önünde bir engel yoktur. Şayet taraflardan biri tüketici hakem heyeti yerine cebri icra yoluna başvurur ve karşı taraf

¹⁶⁰ Karşı görüş ve kararların eleştirisi için bkz.: Kuru, **El Kitabı**, s. 272 vd. ve özellikle dn. 137-145.

¹⁶¹ Özbek, **Karar Tahlili**, s. 50.

¹⁶² Aynı yöndeki tartışma için bkz.: Tanrıver, **Usûl**, s. 200 vd.; Akkan ise, ilâmsız icraya başvurunun bu şekilde kısıtlanmasının Anayasa’ya aykırı olduğunu ifade etmektedir.; Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 195.

¹⁶³ İcra müdürüne uyuşmazlık türünü inceleme yetkisi tanıyan görüş için bkz.: Özbek, **Karar Tahlili**, s. 63 vd.

bu icra yoluna usûlüne uygun şekilde itiraz ederse, itirazın bertarafı için (icra inkâr tazminatına ilişkin yukarıdaki ifadeler geçerli olmak kaydı ile) zorunlu tahkim organı olan tüketici hakem heyetlerine başvurulması mümkündür¹⁶⁴. Lakin, tüketicinin hakkına en hızlı şekilde ulaşabilmesi açısından, açıkça ifade edilmek şartı ile doktrindeki çeşitli çözüm önerilerinden birinin de benimsenebileceği kanaatindeyiz¹⁶⁵.

(3). Maddi- Manevi Tazminat Talepleri Bakımından

Benzer bir tartışma da tüketici hakem heyetlerinin maddi ve manevi tazminat taleplerini karara bağlayıp bağlayamayacağına ilişkindir¹⁶⁶. Yargıtay, maddi ve manevi tazminat taleplerinin birlikte ileri sürülmesi ve bu taleplerin miktar olarak toplamının tüketici hakem heyetlerine başvuru sınırını aşmaması halinde, tüketici hakem heyetlerince incelenebileceği sonucuna varmaktadır¹⁶⁷. Ancak, salt manevi zararın tazmini için tüketici hakem heyetlerine başvuru imkânı olup olmadığı sorusu tartışmalıdır.

Bazı yazarlar, manevi tazminata hükmedilmesinin önünde hiçbir engel olmadığı ve bu sebeple tüketici hakem heyetlerinin sınırlı tahkikat yetkileri içerisinde manevi tazminat talepleri hakkında incelemede bulunabileceğini ifade etmektedir¹⁶⁸.

Bizim de katıldığımız görüşe göre, tüketici hakem heyetleri tarafından yapılan inceleme, manevi tazminat taleplerini inceleyecek kadar geniş ve kapsamlı

¹⁶⁴ Aynı yönde olmakla birlikte, icra inkâr tazminatının itirazın iptali kararından ayrılamayacak ferî bir kurum olduğundan hareketle tüketici hakem heyetlerinin hem itirazın iptaline hem de icra inkâr tazminatına hükmedebileceği yönünde bkz. Tutumlu, **7063'e Göre**, s. 149.

¹⁶⁵ Tanrıver, tüketici hakem heyetinin inceleme yetkisi ile cebri icraya başvuru hakkını birbirinden ayırmakta, itirazın iptali yerine şartları varsa icra mahkemelerinde itirazın kaldırılması yoluna başvurulmasının hakem heyetinin zorunlu tahkim niteliğine aykırı düşmeyeceğini savunmaktadır. Tanrıver, **Usûl**, s. 201.; Erişir ise, itirazın iptali davalarının da, parasal sınırın altında kalmış olsa da, tüketici mahkemelerinde görülebileceğini ifade etmektedir ; Erişir, **İtirazın İptali**, s. 621.

¹⁶⁶ Mehmet Akif Tutumlu, **Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2015, s. 32 vd.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 91.

¹⁶⁷ Y. 13. HD, T. 20.9.2004, E. 2004/9163, K. 2004/2257 (Kazancı, 3.5.2017).; Pekcanitez, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 146.

¹⁶⁸ Tutumlu, **Manevi Tazminat**, s. 33.; Tekin, **a.g.m.**, s. 46.

değildir¹⁶⁹. Manevi zarar¹⁷⁰, malvarlığında azalma gibi elle tutulur, somut bir duruma dayanmadığından, kişinin üzüntüsünün, hayat kalitesinin veya yaşama sevincinin ne kadar etkilendiğini hesap etmek mahkemeler bakımından kolay değildir¹⁷¹. Hakem heyetlerinin hâlihazırda yapmakta olduğu incelemede yalnızca bilirkişi deliline yer verilmesi nedeni ile soyut bir kavram olan manevi zararın hesaplanabilmesi pek olanaklı görünmemektedir.

Belirtilmelidir ki, söz konusu bu tartışmalar borca aykırılıktan kaynaklanan sorumluluk bakımından geçerli olacaktır¹⁷². Tüketici hakem heyetlerinin görevi tüketici işlemi ile sınırlandırıldığından, haksız fiil sorumluluğuna ilişkin hükümlerin ancak tüketiciye yönelik uygulamalar ile sınırlı olarak değerlendirilebileceği kanaatindeyiz¹⁷³.

(4). Diğer Uyuşmazlık Türleri Bakımından

Tüketici hakem heyetlerinin, para alacağı dışında kalan yapma-yapmama borçlarında görevli olup olmayacağı hususunda, Kanun'da ve Yönetmelikte bir hüküm bulunmamaktadır.

Doktrinde bazı yazarlar, tüketici hakem heyetlerinin hangi kararlarının bağlayıcı olduğunun Kanun'da açıkça gösterilmesi nedeni ile, parayla ölçülemeyen uyuşmazlıklar hakkında verilecek kararların bağlayıcı olmayacağını ve bu nedenle bağlayıcı olmayan ve infazına olanak bulunmayan bu kararlar bakımından tarafların hukuki yararından söz edilemeyeceğini savunmaktadır¹⁷⁴. Yargıtay'ın da, bu görüşü

¹⁶⁹ Aynı görüşte bkz.: İlgün, **a.g.m.**, s. 90 vd. Ayrıca yazar, manevi tazminata ancak, hâkim tarafından değerlendirilmesi sureti ile hükmedilebileceğini ifade etmektedir.

¹⁷⁰ Manevi zarar ve tazmini için bkz. Haluk Tandoğan, **Türk Mes'uliyet Hukuku (Akit Dışı ve Akdi Mes'uliyet)**, 1961 Yılından Tıpkı Bası, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2010, s. 330 vd (Mes'uliyet).

¹⁷¹ Tandoğan, **Mes'uliyet**, s. 342.

¹⁷² Tüketici hakem heyetlerinin görev alanı tüketici işlemleri ile sınırlı tutulduğundan haksız fiil hükümlerinin uygulanması söz konusu olmayacaktır. Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 81.

¹⁷³ Tüketici uyuşmazlıklarının kapsamı için bkz.: Birinci Bölüm, IV, A vd.

¹⁷⁴ Topuz, **a.g.e.**, s. 85.; Kara, **a.g.e.**, s. 619; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 93.; Taşpolat Tuğsavul, **Kollektif**, s. 160, dn. 142.

takip eden kararlar verdiği görülmektedir¹⁷⁵. Ancak, 6502 sayılı Kanun'un 70. maddesinin 1. fıkrası ve Yönetmeliğin 22. maddesinin 5. fıkrasında, tüketici hakem heyetlerinin vereceği tüm kararların bağlayıcı nitelikte olduğu ifade edilmiş, para ile ölçülen ve ölçülmeyen uyuşmazlıklar şeklinde bir ayrıma gidilmemiştir.

Yargıtay'ın bu husustaki yukarıda bahsi geçen kararı incelendiğinde, 4077 sayılı mülga TKHK döneminde, uyuşmazlığın miktarının belirli olmaması halinde, tüketici hakem heyetinin vereceği karar delil niteliğinde olacağından, tarafın infazı mümkün olmayan bir karar için tüketici hakem heyetine başvurusunda hukuki yararının olmayacağı ifade edilmekte idi. Lakin günümüzde, 6502 sayılı TKHK'nın 70. maddesi, bu gerekçeyi hükümsüz kılmaktadır.

Tüketici hakem heyetlerinin kararları ile ilâmlı icra yoluna başvurulabilme olanağı vardır (TKHK m. 70/2). İlâmlı icra yoluna başvurulabilen kararlar, para alacağına ilişkin olabileceği gibi, para alacakları dışındaki alacaklar bakımından da olabileceğinden¹⁷⁶, kanımızca, değeri para ile ölçülemeyen abonelik sözleşmesinin iptali gibi tüketici iş ve uyuşmazlıklarında tüketici hakem heyetlerinin görevli olduğu söylenebilir^{177 178}. Ancak, tüketici hakem heyetlerinin para dışındaki alacaklara

¹⁷⁵ “İtiraza konu hakem kararında değer belirtilmemiş olup infaz kabiliyetinin bulunmadığı anlaşılmaktadır. Zira **görev sınırının üzerindeki uyuşmazlıklarda** Tüketici Hakem Heyetinin verecekleri kararlar, tarafları bağlayıcı nitelikte olmayıp kesin karar niteliğinde değildir. Asıl dava açılmadan delil niteliğindeki hakem heyeti kararının iptalini istemekte hukuki yarar bulunmadığı izahtan varestedir. Hukuki yarar dava şartı olup mahkemece yargılamanın her aşamasında re'sen gözetilmelidir. Açıklanan bu duruma göre, infaz kabiliyeti bulunmayan tüketici hakem heyeti kararının iptali davası açmakta davacının hukuki yararı olmadığından mahkemece davanın hukuki yarar yokluğu nedeniyle reddine karar verilmesi gerekirken aksine düşüncelerle hüküm kurulması usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir.” Y. 13. HD, T. 1.2.2016, E. 2014/48095, K. 2016/2301 (Kazancı, 3.5.2017).

¹⁷⁶ Pekcanitez v.d., a.g.e., s. 279 vd.; Baki Kuru, **İstinaf Sistemine Göre Yazılmış İcra ve İflâs Hukuku Ders Kitabı**, Yetkin Yayınları, Ankara, 2017, s. 308 vd. (İcra İflâs); Yıldırım/Deren-Yıldırım, **İcra**, s. 307 vd.; Ramazan Arslan, Ejder Yılmaz, Sema Taşpınar Ayvaz, **İcra ve İflâs Hukuku**, 3. Baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2017, s. 394 vd. (İcra İflâs); Timuçin Muşul, **İcra ve İflâs Hukuku Esasları**, Genişletilmiş 5. baskı, İstanbul, Adalet Yayınları, 2017, s. 649 vd.

¹⁷⁷ Nitekim Yargıtay, tüketicinin ayıplı malın varlığı halinde sahip olduğu onarım ve değişim hakkını tüketici hakem heyetlerine başvuruda da kullanabileceğini çeşitli kararlarında saptamaktadır. Bkz.: Y. 20 HD, T. 24.4.2017, E. 2017/5777, K. 2017/3583.; Y. 13. HD, T. 11.12.1997, E. 1997/9164, K. 1997/10305 (Kazancı, 29.6.2017). Aynı şekilde kimi tüketici hakem heyetleri, abonelik sözleşmelerinin iptali için yapılan başvurularda tüketici lehine karar vermektedir. Örneğin, kablolu tv- internet aboneliğinin iptali için yapılan başvuruda hakem heyeti “Tüketicinin talebinin kabulüne, Sözleşmenin iptal edilerek, 31.12.2014 tarihinden sonra gelen tüm faturaların şikâyet edilen firma tarafından iptal edilmesine, 6502 Sayılı Kanun'un 70. Maddesinin 7. Fıkrası uyarınca, şikâyet dosyası için yapılan 27,00 TL tebligat ücretinin şikâyet edilen tarafından ödenmesine..” şeklinde karar verdiği görülmektedir. Karar için bkz.:

ilişkin kararlarının, İİK'nın para alacakları dışındaki alacakların ilâmlı icrasına ilişkin hükümleri kapsamında yerine getirilmesi mümkün olmadığından, uygulamada likit alacak talepleri dışındaki başvurular hakem heyetleri tarafından incelenmemektedir¹⁷⁹.

Tüketici hakem heyetlerince, geçici hukuki korumalara karar verilip verilemeyeceği hususu da tartışmalıdır. İhtiyati haciz ve ihtiyati tedbir kararlarının verilebilmesi gerektiği ve bu hususun Kanunda ve Yönetmelikte görev alanı kapsamına dâhil edilmemesini eksiklik olarak gören görüşlerin¹⁸⁰ yanı sıra, tüketici hakem heyetlerinin geçici hukuki korumalara karar veremeyeceğini savunan görüşler de bulunmaktadır¹⁸¹. Uygulamada, tüketici hakem heyetlerine Bakanlık tarafından gönderilen tavsiye yazısında tüketici hakem heyetlerinin geçici hukuki korumalara karar veremeyeceği belirtilmiştir¹⁸².

Ayrıca Yargıtay'ın, tüketici hakem heyetlerinin menfi tespit kararı veremeyeceğine ilişkin kararları da yerleşik bir hal almıştır¹⁸³. Yargıtay menfi tespit davalarının, aynı itirazın iptali bakımından ifade edildiği gibi, İİK m. 72 uyarınca

<http://www.tusoder.org.tr/altyapi-bulunmayan-kablolu-tv-internet-taahhutinun-iptal-edilmesi/>

(Çevrimiçi, 20.10.2017). ; Aynı doğrultuda Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nca yayınlanan tavsiyede, tüketici hakem heyetlerinin ayıplı malın değişimi veya ücretsiz onarımı hakkında karar verebileceği hakem heyetlerine tavsiye olunmuştur. GTB, **Sıkça Sorulan Sorular**, s. 75 vd.

¹⁷⁸ 17.6.2016 tarihli ve 29745 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan "Elektrik Piyasası Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" isimli torba Kanun'un 21. maddesi ile 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu'nun 17. maddesine 10. fıkra hükmüne göre; "Kurum tarafından gelir ve tarife düzenlemeleri kapsamında belirlenen bedellere ilişkin olarak yapılan başvurularda ve açılan davalarda; tüketici hakem heyetleri ile mahkemelerin yetkisi, bu bedellerin, Kurumun düzenleyici işlemlerine uygunluğunun denetimi ile sınırlıdır." Bu fıkradan anlaşılabileceği üzere adı geçen Kanun'da belirtilen şekilde EPDK tarafından belirlenen tarifelere göre tüketiciden tahsili istenen bedellere ilişkin olarak tüketici hakem heyetine yapılan başvurularda, tüketici hakem heyetleri, başvuru konusu likit miktarın ödenmesine ilişkin bir karar veremeyecek, tarife ile bedel arasında uygunluğun denetimi ile sınırlı olarak inceleme yapacaktır.

¹⁷⁹ Aynı yönde, Yardım, **THH Kararları**, s. 599.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 473.; Kara, **a.g.e.**, s. 656.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 185.; "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığı kararında kredi kartı aidatının haksız olduğunun belirtildiği ancak borçlunun alacaklıya likit bir miktarı ödenmesi yönünde eda hükmünün oluşturulmadığı anlaşılmaktadır. Mahkemece, dayanak kararın eda hükmü taşımadığı ve takipte de ödenmesi istenilenin likit bir miktarının belirtilmediği nazara alınarak, şikayetin kabulü takibin iptaline karar verilmesi gerekir." Y. 8. HD, T. 21.6.2012, E. 2012/5847, K. 2012/5957 (Kazancı, 12.9.2017).

¹⁸⁰ Atalı, **a.g.m.**, s. 411.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 614.

¹⁸¹ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 94.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 54.

¹⁸² GTB, **Sıkça Sorulan Sorular**, s. 10.

¹⁸³ Y. 13. HD, T. 10.10.2016, E. 2016/8176, K. 2016/17895 (Kazancı, 29.6.2017); Karşı görüşte bkz.: Ermenek, **a.g.m.**, s. 605-609.

yalnızca mahkemelerde görülebileceğini ifade etmektedir¹⁸⁴.

Uygulamada, tüketici hakem heyetleri birçok uyuşmazlık türünü incelemekten kaçınmakta, çoğunlukla yalnızca likit alacağa bağlanmış olan uyuşmazlıkları çözmekten yana bir tutum sergilemektedir¹⁸⁵.

Uyuşmazlığın türü bakımından yapılan tartışmaların odak noktasını “mahkeme” tanımı oluşturur. Gerekli görülen yerde HMK’ nın ilgili hükümlerine atıf yapılmaktan özellikle kaçınılması da bu durumu perçinlemektedir. Bu nedenle, Kanunda yer alan “*her tüketici uyuşmazlığının*” tüketici hakem heyetlerinde görüleceği ifadesi içtihatlarla sınırlandırılmakta, uyuşmazlık türü bakımından ayrı ayrı yargıyı meşgul etmekte ve zaman zaman da çelişkili kararların ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görevine İlişkin Kuralların Niteliği ve Uygulanması

Görev kuralları, niteliği gereği, kamu düzeninden sayılır¹⁸⁶. Bu nedenle bir yargı merciin görevinin doğru belirlenmesi dava şartlarındandır (HMK m. 114/1-c). Bu husus tüketici uyuşmazlıkları bakımından da geçerli olmalıdır.

Tüketici hakem heyetleri, kendi görev alanına girmeyen uyuşmazlıklara bakamaz. Görev, tüketici hakem heyetleri için bir “*başvuru şartı*”¹⁸⁷ olduğundan, tüketici hakem heyeti önüne gelen uyuşmazlığın kendi görev alanı içerisinde olup

¹⁸⁴ Y. 19. HD, T. 4.2.2016, E.2015/12474, K. 2016/1582 (Kararara, 29.6.2017)

¹⁸⁵ Tüketici hakem heyetlerinin senelik olarak yayınlamış oldukları istatistikler incelendiğinde, dosya masrafı, kredi kartı yıllık ücreti, üyelik ücreti, kayıp-kaçak bedeli, telefon, su gibi aboneliklerden doğan ücretler, ayıplı mal karşılığı ücret iadesi, ayıplı hizmet karşılığı ücret iadesi gibi alacağa bağlanmış olan başvuruları karara bağladığı görülmektedir.

¹⁸⁶ Tanrıver, **Usûl**, s. 148.; Üstündağ, **Muhakeme**, s.170.; Berkin, **a.g.e.**, s. 72, pr. 163.; Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 241.; Kuru, **Ciltli**, s. 309.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 139.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 70 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 200; Karslı, **Muhakeme**, s. 167.; Postacıoğlu, Altay, **a.g.e.**, s. 210.

¹⁸⁷ Dava şartı terimi yerine, mahkeme niteliğine haiz olmayan ve dolayısı ile yapmakta olduğu inceleme dava sayılmayan tüketici hakem heyetleri bakımından *başvuru şartı* terimi tercih edilmektedir.

olmadığını taraflar ileri sürmese dahi re'sen incelemek zorundadır¹⁸⁸. Ancak taraflar, tüketici hakem heyetinin görevli olmadığı hususunu karar verilene kadar her aşamada ileri sürebilirler.

Tüketici hakem heyeti kendi görev alanına girmeyen bir uyuşmazlığı yargılama esnasında fark eder yahut taraflardan biri göreve itiraz ederse, bu sorun öncelikle karara bağlanmalıdır. Heyet, görevsiz olduğu uyuşmazlıklarda başvurunun reddine kararı vermeli ve başvuruyu görevli mercii de göstererek başvuru sahibine iade etmelidir (Yön. m. 6/5)¹⁸⁹. Tüketici hakem heyeti, başvuruyu kendiliğinden görevli merciiye gönderemeyecektir¹⁹⁰. Başvurunun başvuru sahibine iadesi ile, başvuru hiç yapılmamış sayılmalıdır¹⁹¹.

Tüketici hakem heyetlerinin bu şekilde vermiş olduğu görevsizlik kararlarına karşı, kararın tebliği tarihinden itibaren on beş gün içerisinde tüketici mahkemelerinde itiraz yolu açıktır¹⁹².

B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE YETKİ KURALLARI VE SINIRLARI

1. Yetkili Tüketici Hakem Heyetinin Belirlenmesi

Bir uyuşmazlığa hangi yer tüketici hakem heyetinde bakılacağı yetki kuralları ile belirlenir. TKHK' nın 66. maddesine göre tüketici hakem heyetleri, il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelik ile belirlenen ilçe merkezlerinde kurulur.

¹⁸⁸ Kara, **a.g.e.**, s. 614; Ermenek, **a.g.m.**, s. 571.; Küzeci, **a.g.m.**, s. 92.

¹⁸⁹ Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 184.; Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 86.; Özbek, **Karar Tahlili**, s. 48.; Burada HMK düzenlemesine paralel olarak dosyanın sadece iade edileceği hususuna yer verilmiştir. Dolayısı ile hakem heyeti, kendiliğinden o dosya görevli gördüğü hakem heyetine göndermeyecektir. (HMK düzenlemesi için bkz. Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 242.)

¹⁹⁰ Uygulamada, görevli mercii yalnızca üst yazı ile gösterilerek başvuru dosyası başvurana iade edilmekte, ayrıca bir gönderme kararı verilmemektedir. GTB, **Sıkça Sorulan Sorular**, s. 21.

¹⁹¹ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 66; Yazar bu düzenlemenin, başvurunun yapılması ile birlikte doğan sonuçlar bakımından olumsuz etkiler doğuracağı görüşündedir.

¹⁹² Bkz.: Üçüncü Bölüm, III, A.

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin 5. maddesi, ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulabilmesi için gereken şartların Bakanlık tarafından belirleneceğini ifade etmekte, şartların belirlenmesinde yol gösterici kriterleri de son cümlede açıklamaktadır. Buna göre Bakanlık, başvuru sayısına, nüfus yoğunluğuna, coğrafi şartlarına ve benzeri hususlara dikkat ederek hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulması gerektiğine karar verir.

Tüketici hakem heyetlerinin yetkisini iki aşamada ele almak gereklidir. Şöyle ki, hakem heyetleri, il ve ilçeler olmak üzere aynı coğrafi sınır içerisinde iki ayrı alanda kurulur. İl merkezi bakımından çizilen alan içerisinde il hakem heyetleri, ilçe merkezi bakımından çizilen alan içerisinde ise ilçe hakem heyetleri yetkilidir (Yön. m. 7/1).

Yetkili olan hakem heyetinin belirlenmesinde ilk olarak dikkat edilecek husus, uyuşmazlığın miktarıdır. Göreve ilişkin kurallar burada da geçerlidir. Görevli tüketici hakem heyetinin doğru belirlenmesi, il veya ilçe sınırları dâhilindeki hakem heyetinin otomatik olarak belirlenmesi anlamına gelecektir. Uyuşmazlık miktarı 4.570 TL ve altı olan uyuşmazlıklarda ilçe, 4.571- 6.860 TL arası uyuşmazlıklarda il hakem heyetleri görevli ve yetkili olacaktır. Yönetmelik madde 7/1'e göre, ilçe hakem heyeti görevli olduğu halde o ilçede hakem heyeti kurulmamış ise, Bakanlık tarafından o ilçe için hangi tüketici hakem heyetinin yetkili olduğu ayrıca belirtilir. İlçesinde tüketici hakem heyeti kurulmamış olan başvuru sahibi, ilçe kaymakamlığına başvurarak, başvurusunun Bakanlık tarafından belirlenen yetkili hakem heyetine kaymakamlık aracılığı ile iletilmesini sağlayabilmektedir (Yön. m. 7/3).

İkinci olarak, TKHK m. 68/3 uyarınca, ya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yer hakem heyetine ya da tüketici işleminin yapıldığı yer hakem heyetine başvuruda bulunulabilir. Tüketicinin asli yerleşim yeri, Medeni Kanun'un 19. maddesine göre belirlenen, tüketicinin sürekli kalma niyeti ile oturduğu yerdir¹⁹³.

¹⁹³ Herkesin yerleşim yerine sahip olması kanuni bir zorunluluktur. Bilge Öztan, **Medeni Hukuk'un Temel Kavramları**, 41. bası, İstanbul, Turhan Kitapevi, 2016, s. 310 vd.; Farklı bir görüş olarak Pekcanitez, yerleşim yerini tüketici lehine olacak şekilde genişleterek, ikâmetgah kavramından farklı algılamakta ve tüketici o an nerede ise ora hakem heyetinin yetkili olması gerektiğini

Tüketici işleminin yapıldığı yer ise, tüketici ile müteşebbis arasındaki sözleşmenin kurulduğu yerdir¹⁹⁴. Kanun koyucu başvurana, bu iki yetkili yer arasında tercih hakkı tanımıştır¹⁹⁵.

Burada incelenmesi gereken, HMK’ da geçerli olan genel ve özel yetki kurallarının hakem heyetlerinin yetkisi belirlenirken geçerli olup olmayacağıdır. Bu sorun doktrinde oldukça tartışmalıdır.

Bir görüş, TKHK’nın 83. maddesinde ancak TKHK’da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulama alanı bulacağı ve genel kanunlarda yer alan tüketici işleminin mevcut olması halinde dahi, bu Kanun’un görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanacağını açıkça ifade edilmiş olmasından hareket etmektedir. Bu nedenle, HMK hükümlerinin yalnızca devlet yargısı içerisinde faaliyet gösteren yargı mercileri için geçerli olduğundan hareketle, TKHK’nın tüketici hakem heyetleri bakımından kesin yetkiye benzer ancak kendine özgü yetki kuralları öngördüğü düşüncesindedir¹⁹⁶. Bu görüşe göre, TKHK m. 68/3 ve Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği m. 7/2 ile başvurulabilecek yer bakımından yetkili hakem heyetlerinin yetkisi kesin olarak belirtilmiş, dolayısı ile HMK hükümleri dışarıda bırakılmış olmaktadır.

Buna karşılık doktrinde, kesin yetki görüşüne karşı çıkan ve HMK’nın yetkiye ilişkin hükümlerinin tüketici hakem heyetleri bakımından uygulama alanı bulacağına ilişkin bir görüş de mevcuttur. Bu görüş, HMK hükümlerinin uygulanmaması halinde tüketici aleyhine daraltıcı bir uygulama söz konusu olacağını

düşünmektedir. Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s.50.; Aynı görüşte, Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 349.; Ancak, yerleşim yerinin tekliği kuralı olarak ifade edilen ilke uyarınca kişinin yalnızca bir tane yerleşim yeri olabilmektedir. Rona Serozan, **Medeni Hukuk Genel Bölüm/Kişiler Hukuku**, 7. bası, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2017, s. 484.; Uygulamada yerleşim yeri belirlemede MERNİS sistemi kullanılmaktadır.

¹⁹⁴ Ermenek, **a.g.m.**, s. 593, dn. 79.

¹⁹⁵ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 96.

¹⁹⁶ Erişir, burada hakem heyetlerinin devlet yargısı içerisinde bir yargılama faaliyeti yürütmediğinden hareketle, devlet yargısına ait genel nitelikteki HMK hükümlerinin burada uygulanamayacağını ifade etmektedir. **Çözüm Usulü**, s. 70.; Erişir başka bir makalesinde ise, tüketici hakem heyetlerinin devlet yargısına benzer şekilde kesin yetki kuralı öngörüldüğüne ve HMK’da kesin yetki kuralları ile kesin olmayan yetki kurallarının ayırımında kullanılan –de bağlacına TKHK’da yer verilmemesinin bu fikri doğruladığına işaret etmektedir. Evrim Erişir, “Yetki Şartlarının Genel İşlem Koşulu Denetimi” **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan, C. 16, Özel Sayı, 2015, s. 1188, dn. 124 (Yetki Şartı).

ve böylece Anayasa'ya aykırı hareket edilmiş sayılacağını savunmakta, HMK' nın genel yetkiyi düzenleyen 5. maddesinin gerekçesinden¹⁹⁷ yola çıkarak, söz konusu tüm genel ve özel yetki kurallarının tüketici hakem heyetleri bakımından da geçerli olacağını ifade etmektedir¹⁹⁸.

Tüketici hakem heyetleri bakımından, TKHK'da özel nitelikte hükümler öngörüldüğünden ve Yönetmeliğin 6. maddesinde görev ve yetki kurallarına aykırı başvurular bakımından bir ayırım gözetilmeyerek yetkiye ilişkin kurallar kamu düzeni ölçüsüne yükseltildiğinden, hakem heyetleri bakımından kesin yetki kuralına yer verildiği söylenebilir¹⁹⁹.

Yukarıdaki bilgileri daha anlaşılır kılmak için bir örnek vermek gerekirse, İstanbul-Pendik'te ikâmet eden bir tüketicinin 4.571 TL değerindeki bir malın bedelinin iadesi talebi için uyuşmazlığın tüketici uyuşmazlığı olup olmadığının doğru tespiti öncelik arz etmektedir²⁰⁰. Eğer başvuru konusu işlem, tüketici uyuşmazlığı ve bu uyuşmazlık tüketici hakem heyetlerinin bakabileceği işlerden ise, Kanun'daki parasal sınırlar dâhilinde il veya ilçe hakem heyetlerinden hangisinin görevli olduğunun belirlenmesi gerekir. Örneğimizde, uyuşmazlık miktarı Büyükşehir sınırları dâhilinde olduğundan (merkez ilçe olmamasına rağmen), İl Hakem Heyeti görevli olacaktır. Son olarak tüketicinin kendi yerleşim yeri veya tüketici işleminin yapıldığı yer hakem heyetlerinden hangisine başvurulacağına karar vermesi gerekir. Yerleşim yerinde başvuruda bulunulacağı varsayımında, İstanbul İl Hakem Heyeti görevli ve yetkili olacaktır.

¹⁹⁷ “Bu sebeple özel kanunlardaki yetkiye ilişkin hükümler saklı tutulmuştur. Maddedeki ‘diğer kanunlar’ terimi Anayasa ile uluslararası anlaşmaları da kapsar şekilde, geniş anlamda kullanılmıştır.” HMK m. 5 gerekçesinden.

¹⁹⁸ Kara, **a.g.e.**, s. 629.; Ermenek, tüketici mahkemelerini düzenleyen hükümlerde de benzer bir yetki kuralı bulunduğundan, bu yetki kurallarının HMK’da düzenlenen genel yetki kurallarını genişletici nitelikte olduğunu savunmaktadır. **a.g.m.**, s. 593-594.

¹⁹⁹ Kesin yetki görüşü için ayrıca bkz.: Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s.122.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 96.; Zevkliler, Özel **a.g.e.**, s. 477.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 33.

²⁰⁰ Kara, **a.g.e.**, s. 627.

2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetkisine İlişkin Kuralların Niteliği

HMK düzenlemesinde, yetki kesin olmadığı müddetçe yetki itirazı taraflarca ilk itiraz olarak ileri sürülmek zorundadır (HMK m. 116/1-a). Bu durumda mahkemenin kendiliğinden yetkisizlik kararı vermesi mümkün değildir²⁰¹.

Tüketici hakem heyetleri bakımından, yetkili heyetin tespitinde hata yapılması halinde ne olacağı, görevsizlik hali ile birlikte, Yönetmeliğin 6. maddesinin 5. fıkrasında düzenlenmiştir. Tüketici hakem heyetlerinin görevini düzenleyen kurallar ile paralel olarak yetkili hakem heyetine başvuru yapılması da “başvuru şartı” olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle, tüketici hakem heyetlerinin yetkisi kesin yetki kuralı olarak değerlendirilmelidir²⁰².

Taraflar arasında yetki sözleşmesinin mümkün olup olmadığı konusunda ise, öncelikle yetki sözleşmesinin şartlarına bakmak gereklidir.

Yetki sözleşmeleri, tarafların kanun tarafından yetkili olmayan bir merciyi yetkili kılmak amacıyla aralarında yapmış oldukları anlaşmadır²⁰³. Ancak yetki sözleşmeleri, HMK’nın 18. maddesi uyarınca, tarafların üzerinde serbestçe karar veremeyeceği haller ile kesin yetki kurallarının düzenlendiği uyuşmazlıklar için yapılamaz²⁰⁴. Kaldı ki, HMK’nın 17. maddesi, yetki sözleşmelerinin yalnızca tacirler ve kamu tüzel kişileri arasında geçerli olduğunu vurgulamaktadır. Tüketici uyuşmazlıklarının bir tarafının tüketici olması ve tüketicilerin tacir sıfatı taşımasının TKHK’nın düzenlemelerine aykırı olması sebebi ile yetki sözleşmeleri

²⁰¹ Postacioğlu, **a.g.e.**, s. 168.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 232.; Berkin, **a.g.e.**, s. 77, pr. 179.; Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 320.; Tanrıver, **Usûl**, s. 257.; Postacioğlu, Altay, **a.g.e.**, s. 137.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 109.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 224.; Karşı, **Muhakeme**, s. 234.

²⁰² Görüşler için bkz.: İkinci Bölüm, III, B., 1.

²⁰³ Ayrıntılı bilgi için bkz.: Saim Üstündağ, “Medeni Usul Hukukunda Salâhiyet Anlaşmaları”, **İÜHF**, C. 27, S. 1-4, 1961, s. 311 vd. (Yetki); Nur Bolayır, **Medeni Usûl Hukukunda Yetki Sözleşmeleri**, İstanbul, Beta Yayınları, 2009, s. 30 vd.; Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 304 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 248 vd.; Postacioğlu, **a.g.e.**, s. 160.; Berkin, **a.g.e.**, s. 82, pr. 187 vd.; Kuru, **İstinâf Sistemine Göre**, s. 75 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 225.; Karşı, **Muhakeme**, s. 223 vd.

²⁰⁴ Üstündağ, **Yetki**, s. 328.; Bolayır, **a.g.e.**, s. 80.; Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 310.; Tanrıver, **Usûl**, s. 254.; Postacioğlu, **a.g.e.**, s. 160.; Berkin, **a.g.e.**, s. 83.; Kuru, **İstinâf Sistemine Göre**, s. 76.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 226.; Karşı, **Muhakeme**, s. 225.

yapılamayacak ve yapılmış olan yetki sözleşmeleri her halükarda geçersiz olacaktır²⁰⁵.

Tüketici hakem heyeti, incelemenin her aşamasında yetki kurallarına uyulup uyulmadığını re'sen gözeticeği gibi, taraflar da bunu ileri sürebilir²⁰⁶. Hakem heyeti yetkisiz ise, başvuru yetkisizlik nedeni ile usûlden reddedilerek, başvurulabilecek merciler de gösterilerek başvuru sahibine iade edilir²⁰⁷. İade edilmesi ile, başvurunun yapılmasına bağlanan sonuçlar da doğmayacaktır²⁰⁸.

C. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV VE YETKİSİNE İLİŞKİN SORUNLAR

Tüketici hakem heyetlerine başvuru sınırının arttırılmasına ilişkin kanun düzenlemesinin amacı, daha fazla tüketicinin daha hızlı şekilde uyuşmazlık çözümünden sonuç alabilmesi olarak ifade edilmiştir. Ancak başvuru sınırlarının, yani tüketici hakem heyetlerinin görev sınırlarının arttırılması kanımızca birçok sorunu da beraberinde getirecektir.

Öncelikle tüketici hakem heyetleri, daha önceki başlıklarda da belirtildiği üzere hukuksal niteliği hakkındaki tartışmalar ile yapısı, kararları, kararlarına karşı başvuru yolları bakımından yöneltile eleştiriler nedeniyle doktrin tarafından oldukça tereddütlü yaklaşılan bir kurumdur. Bu çalışmanın bütününde de görüleceği üzere, bu denli tartışmalı bir kurumun ivedi şekilde halledilmesi gereken sorunları

²⁰⁵ Tüketiciler ile yetki sözleşmesi yapılamamasının altında yatan asıl neden, tacirin sözleşmede haksız şart olarak yetki şartını dayatmasının önüne geçilmesidir. Tacir ile işlem yapan tüketicinin sözleşmeye müdahale edemeyecek olması, yetki sözleşmelerinin haksız şart olarak nitelendirilmesine sebep olmaktadır. Bu konuda bkz.: Erişir, **Yetki Şartı**, s. 1187.; Budak, Karaaslan, **a.g.e.**, s. 53.; Kesin yetki görüşünü reddeden görüş ise, tüketicilerin tacirler, kamu tüzel kişileri ve esnaflar ile yapacakları yetki sözleşmelerinin yalnızca HMK bağlamında geçersizliğine dikkat çekmektedir. Kara, **a.g.e.**, s. 588 vd.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 596.

²⁰⁶ Erişir, **Yetki Şartı**, s. 1188, dn. 124.; Karşı görüş için bkz.: Ermenek, **a.g.m.**, s. 594.

²⁰⁷ Bir görüş, başvuru sahibine iade edilmesi yerine, tüketici hakem heyetinin yetkili merci tespitinin ardından re'sen göndermesinin ivedilik anlamında uygun olacağını ifade etmektedir. bkz.: Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 87.

²⁰⁸ Bkz.: İkinci Bölüm, IV, B., 3.

bulunmakta iken, doktrinin görüşleri bir kenara bırakılarak bu yönde bir değişikliğe gidilmesi kanımızca oldukça yersiz olmuştur.

Örneğin, tüketici hakem heyetlerinde göreve ilişkin olarak en büyük sorunlardan biri, hakem heyetlerinin il-ilçe olarak ikiye ayrılmasının yanı sıra, başvurularda bu ayrımın ilin büyükşehir statüsünde olup olmadığına göre de değişmesidir²⁰⁹. Şöyle ki; TKHK m. 65/1'e göre taraf, büyükşehir statüsündeki bir ilin merkezinde, merkez ilçesinde ya da merkez statüsünde olmayan bir ilçesinde ikâmet etmekte ise, 4.570 TL'ye kadarki uyuşmazlıklarda ilçe hakem heyetine, 4.571-6.860 TL arası uyuşmazlıklarda il hakem heyetine başvurmak zorundadır.

Büyükşehir statüsünde olmayan bir ilin ilçesinde ikâmet eden taraf, 4.570 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar için ilçe hakem heyetine, 4.570 ile 6.860 TL arası uyuşmazlıklar için ise il hakem heyetine gitmek mecburiyetindedir. Büyükşehir olmayan illerin merkezinde ortaya çıkan uyuşmazlık için ise her halükarda 6.860 TL altındaki tüketici uyuşmazlıklarına il hakem heyeti bakabilecektir²¹⁰.

Burada ortaya çıkan sorun şu olmaktadır; büyükşehir olmayan bir ilin merkez ilçesinde yaşayan bir tüketici, ilçesinde bulunan hakem heyetine başvuru hakkından mahrum bırakılmış olmakta, doğrudan il hakem heyetine başvurmak zorunda kalmaktadır²¹¹. Bir görüş, kanun koyucunun 4077 sayılı TKHK' ya nazaran tüketici lehine yapmak isterken, tam tersi tüketiciyi daha zor durumda bıraktığı gerekçesi ile bu düzenlemeyi eleştirmektedir²¹². Gerçekten de, ilçede ikâmet eden bir tüketicinin uyuşmazlığın parasal sınırları dolayısı ile ilçenin bağlı bulunduğu il merkezindeki hakem heyetinde başvuru yapması hem zaman kaybına yol açacak, hem de gereksiz

²⁰⁹ Atalı, **a.g.m.**, s. 405.

²¹⁰ Bir görüş, il-ilçe arasında farklı parasal sınırların uygulamasının tüketici lehine pratik sonuçları olmadığından hareketle, il ve ilçe ayrımının miktar yönünden kaldırılması gerektiği düşüncesindedir. Kara, **a.g.e.**, s. 625.

²¹¹ Atalı, **a.g.m.**, s. 405.

²¹² Atalı, **a.g.m.**, s. 405.; Yeşilova da aynı şekilde, gerek büyükşehir olmayan illerde, gerekse büyükşehir statüsündeki illerde, il merkezi- merkezi ilçe- merkezi olmayan ilçe gibi ayrımlara ihtiyaç olup olmadığını sorgulamaktadır. bkz.: Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 123 vd.; Aynı yönde, Taşpolat Tuğsavul, **Kollektif**, s. 160, dn. 142.; Erişir ise, bu şekilde bir ayrımın Anayasal eşitlik ve hak arama hürriyeti ilkeleri ile bağdaşmayacağı düşüncesindedir. Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 61-62.

masrafa sebebiyet verebilecektir²¹³. Yürürlüğe giren torba kanun ile tüketici hakem heyetlerinin parasal sınırları düzenlenirken bu husus yine göz ardı edilmiş ve düzenleme aynen korunmuştur.

Burada asıl gözetilmesi gereken husus, hangi uygulamanın tüketici lehine olduğundan geçmektedir. Yapılan kanun değişikliği, yalnızca başvuru miktarlarının arttırılması ile sınırlı kalmış, uygulamadaki sorunların çözümüne bir katkıda bulunmadığı gibi, uyuşmazlık çözümünü tüketici hakem heyetleri bakımından zorlaştırmaktan başka hiçbir işe yaramamıştır.

Kanun koyucudan asıl beklenen, tüketicinin iki yetki kuralından sadece ikâmetgâhının bulunduğu yerde başvuru yapabilirmiş gibi bir anlam içeren madde metni dolayısı ile ortaya çıkan çelişkinin kaldırılması, büyükşehirde yaşayan tüketici ile yaşamayan tüketici arasındaki farklılığın giderilmesi, dolayısı ile tüketici hakem heyetlerinin kendi arasında iş bölümünden ziyade görev ilişkisine yaklaştırılan TKHK m. 66 ve Yönetmelik m. 6 hükümlerinin düzeltilmesidir.

IV. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YAPISI VE BAŞVURU USÛLÜ

A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN YAPISI

Tüketici hakem heyetleri, çeşitli niteliklere sahip üyelerden ve raportörlerden oluşmaktadır. Söz konusu üyelerin sayısı, nitelikleri, ne kadar süre görev alacakları, ne sıklıkla ve nasıl toplanacakları gibi heyetin yapısına ve çalışma usûlüne ilişkin ayrıntıların birçoğuna TKHK’da yer verilmemiş, bu konular ayrıca çıkarılan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nde düzenlenmiştir²¹⁴.

²¹³ Atalı, **a.g.m.**, s. 405.

²¹⁴ RG. 27.11.2014, S. 29188.

1. Tüketici Hakem Heyetini Oluşturan Üyeler

Tüketici hakem heyetlerinde faaliyet, biri başkan olmak üzere toplam beş üyeden oluşan bir heyet tarafından yürütülmektedir. TKHK'nın 66. maddesi ile Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 8. maddesi, başkan ve üyelerin hangi kurumlar arasından seçileceğini düzenlemektedir.

a. Üyelerin Seçilmesi

Hakem heyetlerinde görev alan heyet, bir başkan ve çeşitli kurumlar tarafından görevlendirilmiş dört üyeden oluşur.

Başkanlık görevi, Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 8. maddesinin ve TKHK'nın 66. maddesinin 1. fıkrasına göre, illerde il müdürü veya il müdürü tarafından görevlendirilecek olan bir memur tarafından yürütülür²¹⁵. İlçe hakem heyetlerinde ise başkanlık, Kaymakam veya görevlendirilen bir memur tarafından yapılır.

Yönetmeliğin 8. maddesinin devamında, başkan haricindeki üyelerin çeşitli kurumlardan seçilen kişilerden oluşmakta olduğu belirtilmiştir. Buna göre heyet; *belediye başkanının “konunun uzmanı”²¹⁶ belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye, baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üye, satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcı veya sağlayıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye ve tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçeceği bir üyeden teşekkül eder (Yön. m. 8).*

²¹⁵ İl Müdürlüğü, Yönetmeliğin Tanımlar kenar başlıklı 4. maddesinde, Ticaret İl Müdürlüğü şeklinde gösterilmiştir. İl Müdürlükleri, il hakem heyetlerinin kuruluşu ve işleyişi ile ilgili görevleri üstlenmenin yanı sıra, ilçelerdeki tüketici hakem heyetleri arasındaki koordinasyonu sağlamakla da görevlidir.

²¹⁶ Yönetmelik “konunun uzmanı” ifadesi ile neyi kastetmek istediğini ise açıklamamıştır.

Tüketici hakem heyetinde görev alan üyelere birinin, istifası, ölümü, altı aydan uzun süren hastalığı veya diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce ayrılması halinde, boşalan üyelik için daha önceden belirlenen yedek üye göreve devam eder. Başkan ve üyelerin, herhangi bir nedenden toplantıya katılamadıkları bu gibi durumlar için yedek üyeler, asil üyeleri tayin eden kurumlar tarafından belirlenir.

Yönetmeliğin 17. maddesi, tüketici hakem heyetleri başkan ve üyelerinin toplantılara katılmadan yasaklılık hallerini düzenlemiştir. Üyeler ile başkanın, *aralarında evlilik bağı kalksa bile eşinin, kendisi veya eşinin altsoy veya üstsoyunun, nişanlısının, kendisi ile arasında evlatlık bağı bulunanın, üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya evlilik bağı ortadan kalksa bile kayın hısımlarının taraf olduğu başvurular ile iki taraftan birinin vekili, vasisi, kayyımı veya yasal danışmanı sıfatıyla hareket ettiği veya aynı uyumsuzlukla ilgili bilirkişi olarak dinlendiği veya hakem sıfatıyla hareket ettiği veya kendisinin taraf olduğu başvurulara ilişkin toplantılara katılımı yasaktır* (Yön. m. 17/1). Ayrıca, Baro tarafından atanan üyelerin, temsil ettikleri Baro'nun siciline kayıtlı avukat olduklarından, 1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun 38. maddesinin c. bendi gereğince, vekilliğini üstlenmiş olduğu kişilerin dosyalarına bakması mümkün değildir²¹⁷.

Bunun haricinde, HMK' daki hâkimin reddi (HMK m. 36) sebeplerine benzer şekilde, Yönetmelik madde 16/1 uyarınca, hakem heyeti üyelerinin de “tarafsızlığından şüpheye düşürecek önemli bir sebebin varlığı” halinde toplantılara geçerli mazereti sebebi ile katılmaktan imtina etmesi gerektiği de doktrinde ifade edilmektedir²¹⁸.

Red ve yasaklılık gibi hallerin varlığı veya sonradan ortaya çıkması halinde ne olacağına dair Yönetmelik'te herhangi bir hüküm bulunmamaktadır. Doktrine göre, yasaklılık halinin varlığına rağmen, toplantı yeter sayısının kaybolmaması

²¹⁷ Y. 13. HD, T. 14.4.2014, E. 2014/10891, K. 2014/11686 (Kazancı, 20.11.2017).

²¹⁸ Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 92. ; Pekcanitez, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 53.; Hâkimin tarafsızlığından şüphe edilmesi hususunun belirsizliği ve somut olay örnekleri için bkz.: Nazlı Gören Ülkü, “Madeni Yargılama Hukukunda Hâkimin Reddi”, Marmara Üniversitesi SBE, **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, İstanbul, 2013, s. 44 vd.

adına toplantının devam edecek, ancak yasaklı üye tarafından verilen oyun geçersiz sayılır²¹⁹. Lakin her halükarda, tarafların yasaklılık halini fark etmeleri halinde tüketici mahkemesine itiraz hakları vardır²²⁰.

Başkanın toplantıya katılamaması halinde başkanlık görevini, heyet içerisinde yer alan Baro temsilcisi üye yerine getirir. Başkanın görevinde olmadığı durumlarda tüketici hakem heyetinin yazışmaları ise, başkan tarafından görevlendirilen bir raportör tarafından yapılır (Yön. m. 8/2). Tüketici hakem heyetinin üye noksanlığı nedeniyle kurulamadığı hallerde, üyelik için aranan zorunlu şartları taşıyan memurlar, İl Müdürleri veya kaymakam tarafından noksan üyeliği tamamlamak üzere görevlendirilir²²¹.

Başkan ve üyelerin, birden fazla tüketici hakem heyetinde görev almaması gerekir. Ancak halihazırda bir tüketici hakem heyetinde görev yapan başkan ve üyelerin aynı hakem heyeti için tekrar seçilmesine engel teşkil etmez.

Son olarak, başkanın ve üyelerin hakem heyetinde görev süresi üç yıldır. Görev süresi dolan üyeler, tekrar görevlendirilebilir veya seçilebilir.

b. Tüketici Örgütü Temsilcisinin Tespiti

Kanun koyucu, hakem heyeti içerisinde tüketicilerin temsilinin ve üyeler arasında tüketici lehine olacak şekilde dengenin sağlanabilmesi için tüketici örgütlerinin aralarında seçeceği bir üyenin de hakem heyetinde görev almasını uygun görmüştür. Tüketici örgütlerinin hangi özellikleri taşıması gerektiği, kendilerini hakem heyeti içerisinde temsil edecek olan temsilciyi hangi yolla görevlendireceği

²¹⁹ Kara, **a.g.e.**, s. 639.

²²⁰ Kara, **a.g.e.**, s. 639.

²²¹ Yeşilova haklı olarak bu hükmü eleştirmiş, eksik üyenin yerinin devlet aracılığı ile doldurulmasının üyeler bakımından gözetilmesi gereken eşitliğe aykırı olduğunu ileri sürmüştür.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 121. Gerçekten de bu fikre katılmamak mümkün değildir. Örneğin tüketicilerin haklarını koruma amacı ile heyetin içerisinde yer alan tüketici örgütü temsilcisinin veya heyette yer alan tek hukukçu üye olan baro temsilcisi üyenin herhangi bir nedenle bulunamadığı hallerde tüketici aleyhine bir durum ortaya çıkması mümkün olacaktır.

gibi hususlar Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin 10. maddesinde ayrıca gösterilmiştir.

Yönetmeliğin 10. maddesinin 2. fıkrasına göre tüketici örgütü temsilcisi; ilçe tüketici hakem heyetlerinde ilçe sınırları içinde merkezi veya şubesi bulunan, illerde il sınırları içerisinde, büyükşehir sıfatına sahip illerde ise, büyükşehir sınırları içerisinde merkezi yahut şubesi bulunan tüketici örgütlerinin toplanması ile seçilir. Ancak aynı sınır içerisinde hem merkezi hem de şubesi bulunan bir tüketici örgütü bulunması halinde üye seçiminde oy hakkı yine bir tanedir. Eğer tüketici hakem heyeti kurulacak veya üye seçilecek olan ilçede, Yönetmeliğin 10. maddesinin 5. fıkrasında üç bent halinde sayılan özelliklere haiz faal olarak çalışan bir tüketici örgütü yoksa, ilçenin idari olarak bağlı olduğu il sınırlarında görev yapan örgütler arasından yukarıdaki usûlle seçim yapılır (Yön. m. 10/7).

Bir il veya ilçede faaliyet gösteren tüketici örgütlerinin Yönetmelikte belirtilen çoğunlukla alacakları karar ile kendi aralarından seçecekleri temsilci, seçim sonuçlarını kanıtlayan belgelerle birlikte illerde il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlığa bildirilir ve hakem heyetine üye olarak atanır. Ancak, seçimin yapılması zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren en geç bir ay içinde il müdürlüğü veya kaymakamlığa bu yönde bir bildirimin yapılmaması halinde, hakem heyetine temsilci gönderecek olan tüketici örgütü illerde il müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlık tarafından belirlenir (Yön. m. 10/4).

Tüketici hakem heyetinin kurulması veya üye seçilmesi esnasında tüketici örgütü bulunmayan il veya ilçelerde Yönetmeliğin 10. maddesinin 5. fıkrasında üç bent halinde sayılan şartları sağlayan bir tüketici örgütünün kurulması halinde, il müdürlüğü veya kaymakamlık tarafından görevlendirilen üyenin görevi sona erer ve yerine aynı usûlle seçilen tüketici örgütü temsilcisi görev alır. Buna ilişkin işlemler hakem heyeti başkanı tarafından yürütülür (Yön. m. 10/8).

Tüketici örgütlerini temsil edecek tüketici hakem heyeti üyesinin görev süresinin dolması veya bir nedenle görevinin sona ermesi halinde, bu durum hakem heyetinin bağlı bulunduğu illerde il ticaret müdürlüklerinde, ilçeler ise

kaymakamlıklarda internet sitesi üzerinden veya ilan panosu aracılığıyla ilan edilir ve ilan tarihinden itibaren bir ay içerisinde aynı usûl izlenmek sureti ile yeniden seçim yapılmalıdır (Yön m. 10/6).

Tüketici örgütlerinin kendi aralarında üye seçimi ile ilgili olarak yaşanan uyuşmazlıklar bakımından görevli merci tüketici mahkemeleri olarak gösterilmektedir²²².

c. Üyelerde Bulunması Zorunlu Nitelikler

Hakem heyetlerine atanacak olan üyelerin Yönetmeliğin 9. maddesinde sayılan şartları taşıması zorunlu tutulmuştur. Aksi halde üyenin ataması yapılamaz.

Söz konusu zorunlu şartlar; Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak, on sekiz yaşından küçük olmamak, 657 sayılı Devlet Memurları Kanun'unun 48 inci maddesinin birinci fıkrasının (A) bendinin (5) numaralı alt bendinde düzenlenen şartları taşımak²²³, kamu haklarından mahrum bulunmamak²²⁴, görevini devamlı yapmasına engel olabilecek akıl hastalığı bulunmamak, en az dört yıllık fakülte mezunu olmak şeklinde düzenlenmiştir.

Dört yıllık fakülte mezunu olma şartını taşıyan üye bulunamayan yerlerde, üyeler illerde yüksekokul veya lise, ilçelerde ise en az ilköğretim mezunları

²²² Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 49.

²²³ 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun 48. maddesi, Devlet Memurluğuna Alınma başlıklı 3. kısım içerisinde yer almakta ve memurluğa alım şartlarını düzenlemektedir. Söz konusu madde genel şartlar ve özel şartlar olarak ikiye ayrılır. Genel şartlar kenar başlığı altında düzenlenen 5. bende yapılan atıfla, belirli suçlardan hüküm giymiş kişilerin, tüketici hakem heyetlerinde üye sıfatı ile yargılamaya katılması engellenmiştir. “*Taksirli suçlar ve aşağıda sayılan suçlar dışında tecil edilmiş hükümler hariç olmak üzere, ağır hapis veyahut 6 aydan fazla hapis veyahut affa uğramış olsalar bile Devletin şahsiyetine karşı işlenen suçlarla, zimmet, ihtilas, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, inancı kötüye kullanma, dolanlı iflâs gibi yüz kızartıcı veya şeref ve haysiyeti kırıcı suçtan veya istimal ve istihlak kaçakçılığı hariç kaçakçılık, resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırmak, Devlet sırlarını açığa vurma suçlarından dolayı hükümlü bulunmamak.*”

²²⁴ Kamu hakları herkes tarafından kullanılan ve ancak kanun ile sınırlanabilen temel haklar olduğundan, kanun gereğince bu haklardan mahrum bırakılan kimse devlet memurluğu yapamayacağı gibi, hakem heyetlerinde üye veya raportör sıfatı ile bulunamaz. Bkz.: Mehmet Karaaslan, “Suç ve Cezaların Memuriyete Etkisi”, **AÜHFD**, C. 58, S. 1, 2009, s. 95 vd.

arasından görevlendirilir. Denkliği Yüksek Öğretim Kurulu ya da Milli Eğitim Bakanlığı'nca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olanlar da üye olarak görevlendirilebilir veya seçilebilir.

Üyelik şartlarının kaybedildiğinin veya taşınmadığının sonradan anlaşılması halinde, ilgili üyenin görevine derhal son verilir (Yön. m. 9/3). Bu durumda önceden belirlenen yedek üye, yerine görevlendirildiği üyenin kalan süresi dolana kadar onun görevini devam ettirir.

2. Raportör

Raportörlerin görevi, TKHK.'nın 67. maddesinde düzenlenmiştir. Ancak, raportörlerin nitelikleri, görev ve sorumlulukları ve çalışma usûllerine ilişkin esaslar, Hakem Heyeti üyelerinden farklı olarak Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nde değil, Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği'nde düzenlenmiştir²²⁵. Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği'nin tanımlar başlığı altında yer alan 4. maddesinin f. bendinde raportör, *“Tüketici hakem heyeti raportörü kadrosunda bulunan veya raportör olarak görevlendirilen personel”* olarak düzenlenmiştir.

Raportörler esas olarak, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından açılacak olan ilan sonucunda, yazılı ve sözlü sınav ile atanırlar. Söz konusu sınava başvurabilmek ve atamanın gerçekleştirilebilmesi için Raportörlük Yönetmeliği'nin 5. maddesinde yer alan eğitim şartının sağlanması gerekir. Üniversitelerin en az dört yıllık öğretim veren belli lisans programlarından mezun yahut yine belli önlisans veya yüksek okulu programlarından mezun kişiler raportör olarak görev yapabilir. Bakanlıkça ihtiyaç duyulan ve sınav ilanında belirtilen bölümlerinden mezun olmayanların raportörlük için başvuruları kabul edilmez. Dolayısı ile raportörlerin yükseköğrenim görmüş kişilerden atanması kuraldır. Ancak, Yükseköğrenim görmüş kişinin bulunmaması halinde, lise veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş kişiler arasından görevlendirme

²²⁵ RG. 27.11.2014, S. 29188.

yapılabilmektedir (Yön. m. 6/3).

Raportörlerin görev ve yetkileri, karışıklığa yer verilmeyecek şekilde ve sınırlı olarak Raportörlük Yönetmeliği'nin 8. maddesinde sayılmıştır. Tüm görev ve yetkilerinin arasında raportörlerin tüketici hakem heyetleri içerisindeki asli görevleri, heyete yapılan başvuruları alarak başvurulara ilişkin gerekli yazışmaları yapmak ve başvuruya ilişkin toplantı dosyasını hazırlamaktır. Raportörler, toplantılara katılır ve toplantının sonucunda bir rapor düzenlerler. Ancak raportörlerin heyet üyeleri arasında olmadığı unutulmamalıdır. Bu nedenle, üyelerin aksine, toplantıda oy kullanmaları yasaktır (Yön. m. 8/2) .

Raportörlerin görev ve yetkilerini eksiksiz şekilde yerine getirmesi beklenir. Bu nedenle Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği'nde raportörlerin göreve başlamadan önce adaylık süresi içerisinde ve hizmet dönemi sırasında hizmet içi eğitimlere tabi tutulması öngörülmüştür (Yön. m. 11 ve 12).

3. Huzur Hakkı ve Ücreti

Tüketici hakem heyetlerinde görev yapan üyeler ile kadrolu memur sıfatına sahip olmayıp, diğer kamu personelleri içerisinde atanan raportörlere, çalışmalarının karşılığı olarak TKHK'nın 71. maddesi uyarınca bir ücret ödenmesi gereklidir. Bu ücrete huzur hakkı adı verilir. Huzur hakkı Kanun'un 71. maddesine göre, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na, Maliye Bakanlığı'nın uygun görüşü alınarak belirlenmektedir.

Madde metninde üzerinde durulan husus, yalnızca *kadrolu olmayan* raportörlere huzur hakkı ödeneceğidir. Kadrolu olarak tüketici hakem heyetlerinde görev yapan raportörler, sınav sonucu alınmış devlet memuru statüsüne sahip olduklarından, 657 sayılı Kanun'a tabi olarak devlet memuru maaşı almaktadır²²⁶ (Yön. m.13/2).

²²⁶ Kara, a.g.e., s. 613.

Huzur hakkının üyelere ve raportör olarak görevlendirilmiş diğer kamu personeline dağıtılması ve ücrete ilişkin işlemler, Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği'nin 8. maddesinin g bendi uyarınca, kadrolu olarak çalışan raportörler tarafından yerine getirilir.

4. Tüketici Hakem Heyetinin Yapısından Kaynaklanan Sorunlar

Tüketici hakem heyetlerini oluşturan üyelerin ve raportörlerin atamaları için aranan şartlar ve özellikle eğitimine ilişkin hususlarda kuruma doktrin tarafından birçok eleştiri yöneltmiştir.

Hakem heyetlerinin yapısını oluşturan en önemli unsur, karar verme yetkisine sahip olduklarından, üyelerdir. Üyelerin içerisinde hukukçu olarak yalnızca baro temsilcisinin bulunması, heyetlerin uyuşmazlıkları sonuçlandırma faaliyeti sürdürdüğü düşünüldüğünde, uyuşmazlıkların yetersiz bir hukuki incelemeden geçtiği kanaatini uyandırmaktadır²²⁷.

Bu hususta bir görüş, Baro tarafından atanan üyenin haricindeki üyelerin de hukukçular içerisinde seçilmesine özen gösterilmesi halinde bu endişenin giderilmiş olacağını ifade etmektedir²²⁸.

Ayrıca, üyelerin ve raportörlerin görevlendirilmesinde, en az dört yıllık fakülte mezunu olma şartı bulunmaktadır. Ancak, yönetmelikler vasıtasıyla bu kurala istisna getirilmiştir. Baro mensubunun evleviyetle bu şartı taşıyacağı düşünüldüğünde, diğer üyeler için illerde lise veya denkliği bir kurumdan, ilçelerde ilköğretim kurumundan mezun olanların, raportörler için ise lise veya denkliği bir kurumdan mezun olanların atanabilmesinin önü açılmıştır. Lise mezunu raportörler

²²⁷ Pekcanıtez, **Hakem Heyeti**, s. 51.; Aynı görüşte, Atalı, “Sorular ve Cevaplar Bölümü” **Kadir Has Üniversitesi- İstanbul Barosu Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu**, Ed. M. Ertan Yardım, Ankara, Seçkin Hukuk, Temmuz 2018, s. 57 vd. (Soru- Cevap); Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 60.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 35.

²²⁸ Kara, **a.g.e.**, s. 607.

tarafından hazırlanacak, ilköğretim mezunu üyelerce incelenecek bir dosyada ne kadar sağlıklı bir hukuki incelemenin yapılabileceği son derece tartışmalıdır²²⁹.

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuruların fazlalığı da dikkate alınacak olduğunda, heyete dosya hazırlayan ve sunan raportörlerin de hukuki anlamda donanımlı olması beklenmektedir. Hakem heyetleri, dosya yoğunluğu ve vakit darlığı gerekçesi ile raportörlerin hazırlamış oldukları dosyaları tam manası ile incelememekte, yalnızca karar kısmını okuyup ve imzalamaktadır²³⁰. Bu da hukuki bilgisi eksik bir raportörün hazırlamış olduğu dosyanın, aralarında yalnızca bir adet hukukçu bulunan üyelerce üstünkörü incelenmesi sonucunda karar verilmesi neticesini doğurur.

Bir çözüm önerisi olarak, ülkemizde sayısı oldukça fazla olan hukuk fakültesi mezunlarının Adalet Bakanlığınca hazırlanan/hazırlanacak sınavlara tabi tutulmak suretiyle hâkim vasfı ile tüketici hakem heyetlerine atanması düşünülebileceği gibi²³¹, özellikle tüketici hukuku ile ilgili tecrübeye sahip avukatlardan oluşan ve beş kişi yerine daha az kişiden²³² teşekkül edilecek bir kurulun toplantıları yürütmesi de getirilebilir.

Bu görüşlerin yanı sıra, bir görüş, hakem heyetlerinin üyelerinin tüketicilerin aleyhine olacak şekilde dağıtıldığını savunmaktadır. Şöyle ki, üyelerin seçildiği kurumlara bakıldığında, tüketici derneklerinden bir üye ile ticaret ve sanayi odaları yahut esnaf ve sanatkarlar odasından bir üye bulunmakla birlikte, her iki tarafın eşit derecede korumaya sahip olmasının beklenemeyeceği ifade edilmektedir²³³. Tacirler,

²²⁹ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 59 vd.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 47 vd.

²³⁰ Tuğba Kaya Sal, “Tüketici Hakem Heyetinde Yaşanan Sorunlar”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 9, S. 100, Aralık, 2014, s. 740 vd.;

²³¹ İfade edilen çözüm önerisinin sahibi Atalı, tüketici hakem heyetlerinin sayısının azaltılması düşüncesine paralel olarak hakem heyetlerine hâkimlerin atanmasının önünde hiçbir engel olmadığını ve gerekirse tüketici mahkemelerinin yanında tüketici hakimliklerinin kurularak faaliyetin bir yargılama usûlüne kavuşturulabileceğinin altını çizmiştir. Atalı, **Soru-Cevap**, s. 57-58.

²³² Heyetin üye sayısının eleştirisi için bkz. Murat Atalı, “Yargılama ilkeleri Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetleri”, **Kadir Has Üniversitesi- İstanbul Barosu Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu**, Ed. M. Ertan Yardım, Ankara, Seçkin Hukuk, Temmuz 2018, s. 76 (Yargılama).

²³³ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 120 vd.; Yazar burada hakem heyeti üyeleri arasında bulunması gereken “balanced tribunal” ilkesine aykırılık olduğunu savunmaktadır.; Aynı yönde Atalı, **Yargılama**, s.75.; Aksi yönde Şimşek, **a.g.e.**, s. 36.

esnaflar ve sanatkârlar kısacası tüketici uyuşmazlığının bir tarafını oluşturanlar bakımından söz konusu odalara kaydolmak bir zorunluluk arz etmekte iken, tüketicilerin herhangi bir derneğe üye olması zorunlu olmadığı gibi, üye olduğu tüketici derneği yargılamanın yapıldığı yerdeki hakem heyetine üye gönderememiş olabilmektedir. Bahsi geçen görüşe göre, bu durum üyeler arasında eşitsizliğe yol açmaktadır²³⁴.

B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURU USÛLÜ

1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İçin Gerekli Önkoşullar

a. Başvuruda Bulunacak Taraflar

Tüketici hakem heyetlerine kimler tarafından başvurulabileceğine ilişkin açık bir hüküm TKHK'da bulunmamaktadır. Gerek tüketici mahkemelerine dava açılabilmesinin, gerekse tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulmasının, yalnızca tüketicilere has bir hak olarak mı tahsis edilmiş olduğu, müteşebbis tarafından da bu kurumlara başvuruda bulunulup bulunulamayacağı konusu oldukça tartışmalıdır.

Tüketicilerin tüketici hakem heyetine başvuruda bulunabileceği konusunda bir şüphe doğal olarak bulunmamaktadır. Ancak, tüketici işlemlerinin diğer tarafında, tüketicinin karşısında yer alan müteşebbislerin tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunması konusunda Kanunda ve Yönetmelikte herhangi bir ifadeye yer verilmemiştir.

Bu hususta doktrinde bir görüş, müteşebbislere, tüketici hakem heyetlerine başvuru hakkının tanınması ile söz konusu kurumun amacını aşmış olacağını

²³⁴ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 120.; Benzer yönde Atalı, **Yargılama**, s. 75.

savunmaktadır²³⁵. Aynı doğrultuda, müteşebbis tarafından açılacak bir davanın ancak genel mahkemelerde açılabilen bir alacak davası şeklinde olabileceği de ifade edilmiştir²³⁶. Yargıtay ise, başvuruda bulunacak tarafların belirlenmesinde hukuki yarar kavramından faydalanmaktadır²³⁷.

Soruna görev bakımından yaklaşan bir görüş, müteşebbisler ile tüketicilerin başvuru hakkı bakımından ayrılması halinde, tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyetlerinin görev alanı içerisinde olan tüm tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğacak uyuşmazlıkların görülmesi bakımından iki ayrı görevli merci tayin edilmiş olacağını ifade etmektedir²³⁸. Gerçekten de, bir tüketici işleminden doğan ve Kanun'da belirtilen başvuru sınırının altında kalan meblağlar bakımından, o işlemin tarafı olan müteşebbisin tüketici hakem heyeti yerine, genel görevli mahkemeye başvurmak zorunda olması, göreve ilişkin ilkelerle açıklanamaz. Yargıtay da bu görüştedir. İster satıcı, ister sağlayıcı olsun, isterse tüketici olsun, görevli merciyi belirleyen tarafın sıfatı değil, hukuki işlemin niteliğidir²³⁹.

Dolayısı ile, günümüzde gerek tüketici hakem heyetlerine gerekse tüketici mahkemelerine, yalnızca tüketicilerin değil, müteşebbislerin de başvurma hakları

²³⁵ Tek, satıcı ve sağlayıcıların tüketici mahkemelerine ve dolayısı ile tüketici hakem heyetlerine başvuru hakkının tanınmasının, bu ihtisas kurumlarının amacıyla örtüşmeyeceğini ifade etmektedir. Tek, **a.g.m.**, s.131 vd.; Aynı görüşte; Aslan, **Tüketici Hukuku**, 722.

²³⁶ Aydın Zevkliler, **Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, 2. bası, Ankara, Seçkin Yayınları, 2001, s. 246.

²³⁷ “Öncelikle belirtmek gerekir ki, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un 3/e maddesinde tanımlanan “tüketici tarafından banka kartı kullanılarak yapılan ödemeler”in, yine anılan Yasanın 3/h maddesinde belirtilen “tüketici işlemi” olduğunda duraksama olmamalıdır. 4077 sayılı Yasa ile getirilen önemli değişikliklerden birisi de, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ile ilgili olup, bu düzenleme ile, tüketici işleminden doğan uyuşmazlıkların pratik, kısa ve ekonomik bir biçimde çözülmesinin amaçlandığı anlaşılmaktadır. 4077 sayılı Yasanın 22. maddesinin beşinci fıkrasıyla da, değeri ... liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunluluğu getirilmiş, başvuruda tüketici, satıcı, sağlayıcı ayırımı yapılmamıştır. Somut olayda, uyuşmazlık konusu asıl alacak 143.763.855 lira olduğuna göre Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan açılan bir davanın dinlenme olanağı yoktur.” Y. 13. HD, T. 6.7.2006, E. 2006/6760, K. 2006/11218 (Kazancı, 11.9.2017).; Yargıtay’ın kullandığı anlamda hukuki yarar, tarafın uyuşmazlık hakkındaki dava hakkı şeklinde ifade edilebilir.; Emel Hanağası, **Davada Menfaat**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2009, s. 114.

²³⁸ Ermenek, **a.g.m.**, s. 590.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 100.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 491.

²³⁹ “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 68.maddesinde belirlenen miktarın altında kalan uyuşmazlıklar için, dava açılmadan önce tüketici hakem heyetine müracaat edilmesi zorunludur. Hakem heyetine bu müracaat zorunluluğu gerek tüketici gerekse satıcı-sağlayıcı açısından getirilmiştir.” Y. 13. HD, T. 2.6.2016, E. 2016/5614, K.2016/14133 (Kazancı). Aynı yönde karar için bkz.: Y. 20. HD, T. 22.12. 2016, E. 2016/14023, K. 2016/12515.

bulunmaktadır²⁴⁰. Bu teorik çıkarımın yanı sıra, Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) üzerinden tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda tüketiciler için olduğu gibi müteşebbislerin başvuruları için de ayrı bir sayfa düzenlenmiştir²⁴¹. Ancak doktrinde azınlıkta kalan bir görüş, müteşebbisin yapmış olduğu başvuruların tüketici uyuşmazlığı olsa dahi genel mahkemelerin görev alanına girdiğini savunmaktadır²⁴².

Bununla bağlantılı olarak, üretici ile satıcı/sağlayıcıların müteselsil sorumluluğunun bulunduğu ayıplı maldan sorumluluk hallerinde, tüketicinin her iki tarafa da aynı uyuşmazlık bakımından başvurma hakkı olduğundan ihtiyari dava arkadaşlığı doğar²⁴³. İhtiyari dava arkadaşlığını doğuran hallerden biri olan dava konusu hak veya borcun ortak olması, TKHK'nın 11. maddesi bağlamında sağlanmış olduğundan tüketici hakem heyetleri bakımından da başvurularda göz önünde tutulmalıdır²⁴⁴.

Aynı husus, tüketici tarafı bakımından da geçerli olabilmektedir. Birden çok tüketici, bir satıcıya karşı aynı tüketici işleminden kaynaklanan bir sebeple başvuruda bulunabilmelidir²⁴⁵. Bunun kaynağını ise Yönetmelik m. 22/2 oluşturmaktadır.

Bir başka mesele de, tüketici mahkemelerine başvuru hakkı olan tüketici örgütleri ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığının, bireysel değil, tüm tüketicileri etkiler nitelikte kararlar alabilmek için tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunup bulunamayacağıdır. Bu soruya ise olumsuz yanıt vermek gerekir. Tüketici hakem heyetlerinde yapılacak olan inceleme dar tutulmak istendiğinden, tüm tüketicileri kapsayacak şekilde bir toplu uyuşmazlık hakkında karar almaları mümkün

²⁴⁰ Aynı görüşte, bkz.: Akkan, **Pekcanitez Usûl**, s. 186, dn. 136; Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 82 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 640.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 491 vd.

²⁴¹ GTB, **Sıkça Sorulan Sorular**, s. 25.

²⁴² Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 637.

²⁴³ İhtiyari dava arkadaşlığını doğuran sebepler için bkz.: Hakan Pekcanitez, Hülya Taş Korkmaz, **Pekcanitez Usûl Medeni Usûl Hukuku**, 15. baskı, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017, s. 690 vd. ; Tanrıver, **Usûl**, s.560. ; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 362 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 536 vd.; Karşı, **Muhakeme**, s. 310.;

²⁴⁴ Önceki kanun döneminde Pekcanitez, üretici, ithalatçı gibi müteselsil sorumluluğu olan kişilere karşı, rücu ilişkisi doğuracak başvuruların hakem heyetlerinin görev alanına dâhil olmadığını ifade etmektedir.; Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 48.

²⁴⁵ Bkz. Aş. Üçüncü Bölüm, I, A, 2, c. ; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 75. ; Uygulamada da ayıplı maldan kaynaklanan başvurularda üretici ve satıcının müteselsil sorumluluğu hallerinde tüketici hakem heyetlerinin tüm sorumlulara re'sen ihbar yetkisini kullandığı da görülmektedir.

görünmemektedir²⁴⁶. Tüketici hakem heyetleri, bireysel uyuşmazlıklara bakmakla görevlidir ki, TKHK m. 73/6'da bu hususu desteklemektedir²⁴⁷.

b. Başvuru Şartları

Tüketici hakem heyetlerinde bir başvuru yapıldığı zaman, esas yönünden incelemeye başlanmadan evvel, ilk aşamada başvuru şartlarının tam olup olmadığına bakılması gereklidir.

Başvuru konusu olan uyuşmazlığın taraflarının TKHK anlamında tüketici ve müteşebbisten oluşması şarttır. Başvuru konusu uyuşmazlık bir tüketici işlemi olmalıdır. Başvurulan hakem heyeti, parasal sınır bağlamında o uyuşmazlığa bakmaya görevli olmalı ve başvuru yetkili tüketici hakem heyetine yapılmış olmalıdır. Ayrıca, uyuşmazlığın tüketici hakem heyetlerince çözülmesinde hukuki yarar olması ve tarafları ve vakıaları aynı olan tüketici uyuşmazlığı için görülmekte olan (derdest) bir başvurunun olmaması gereklidir. Bu şartların varlığı halinde, tüketici hakem heyeti, uyuşmazlığı esas yönünden incelemeye devam etmelidir²⁴⁸.

Başvuru şartlarındaki eksiklikler, başvurunun yapılmasına engel teşkil etmez. Çünkü tüketici hakem heyetlerinin kendisine yapılan her başvuruyu kabul etme zorunluluğu bulunur (Yön. m. 6/5). Ancak, başvuru şartları, kamu düzenini ilgilendiren zorunlu şartlar olduğundan, tüketici hakem heyetinin o uyuşmazlığın esasına girmesine engel olur. Bu şartların yokluğu halinde, tüketici hakem heyetinin başvuruyu, 'başvuru koşullarının yokluğu' sebebi ile usûlden reddetmesi gerekir.

Kanaatimizce, başvuru şartları, usûl hukuku bağlamında dava şartları ile aynı doğrultuda düzenlenmiş olduğundan, dava şartlarına ilişkin açıklamalar, uygun düştüğü ölçüde tüketici hakem heyetlerine başvuru şartları için de geçerli

²⁴⁶ Oya Şahin McCarthy, "Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi ve Uygulama Sorunları", **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed.: Esra Hamamcioğlu, Özge Uzun Kazmacı, Ertan Yardım, Argun Karamanlioğlu, Zeliha Gizem Sayın, Ankara, Seçkin Hukuk Yayınları, 2016, s. 75 vd.; Karşı görüş için bkz.: Kara, **a.g.e.**, s. 621.

²⁴⁷ Bkz.: Baki Kuru, **Medeni Usûl Hukuku**, İstanbul, Legal Yayınevi, 2016, s. 891.

²⁴⁸ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 97 vd.

olmalıdır²⁴⁹. Başvuru şartlarının var olup olmadığını ise, hakem heyetinin, başvurunun yapılmış olduğu ana göre değerlendirmesi gerektiği düşüncesindeyiz.

2. Başvuru Şekli

a. Başvuru Dilekçesi

Tüketici hakem heyetlerine başvurular dilekçe ile yapılmak zorundadır. Hakem heyetlerine sözlü yapılan başvurular incelemeye alınmaz. Yönetmelik değişikliğinden önce, ek olarak matbu bir başvuru formuna yer verilmiş idi. Fakat, Ağustos 2017 değişikliği ile söz konusu ek matbu formlar kaldırılmıştır. Yeni Yönetmeliğin 11. maddesine göre başvurular, Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Tüketici Şikayetleri Portalında veya e-devlet sistemi üzerinden erişilebilen Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) içerisindeki başvuru formları eksiksiz bir şekilde doldurularak ya da başvuru formu kullanılmaksızın yazılacak bir dilekçe ile gerçekleştirilebilir²⁵⁰.

Yönetmeliğin 11. maddesinin 2. fıkrası, başvuru formu kullanılmaksızın yapılacak olan başvurular için, hazırlanacak olan dilekçede bulunması gerekli olan asgari unsurları da göstermektedir. Buna göre tüketici hakem heyetlerine yetkili “İl/İlçe Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığına” hitaben yazılacak olan başvuru dilekçesinde; *başvuru sahibinin adı- soyadı, TC kimlik numarası, ikâmet adresi ve diğer iletişim bilgileri, uyuşmazlığa konu olan talebin türü (malın yenisi ile değiştirilmesi, bedelin iadesi, aboneliğin iptali gibi) ve uyuşmazlık bedelinin TL cinsinden değeri (uyuşmazlık bedelinin döviz şeklinde olduğu durumlarda bu bedelin, TC. Merkez Bankasının başvuru tarihindeki efektif döviz satış kuru üzerinden Türk Lirasına çevrilmesi gerekir.) ile karşı tarafa ilişkin unvan, iletişim*

²⁴⁹ Dava şartları tanımı ve tartışmalar için bkz. Üstündağ, **Muhakeme**, s. 288 vd.; Postacıoğlu, **a.g.e.**, s. 186 vd.; Hakan Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl Medeni Usûl Hukuku**, 15. baskı, C. II., İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017, s. 926 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 636 vd.; Karşı, **Muhakeme**, s. 393 vd.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s.190 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 280 vd.;

²⁵⁰ Bkz.: tuketicisikayeti.gtb.gov.tr, Çevrimiçi, 20.10.2017. Elektronik ortamdaki başvurular TÜBİS üzerinden gerçekleştirilebilir (Yön. m. 11/3).

*bilgileri ve merkezinin veya şubesinin bulunduğu yer adresi gibi bilgilerin bulunması zorunlu tutulmuştur*²⁵¹.

Tarafın uyuşmazlık konusuna ilişkin olarak, elinde bulunduğu takdirde iddiasının ispatına yarayacak, delil oluşturan belgeleri de dilekçeye eklemesi ya da sistem üzerinden yapılan başvurularda portala yüklemesi gerekir²⁵². Bu belgelere örnek olarak, alınan mal ve hizmetin karşılığında verilen fiş, fatura, makbuz, senet, ekstre, servis fişi gibi her türlü yazılı belge, bankaların almış oldukları dosya masraflarına ilişkin uyuşmazlıklarda banka hesap özeti veya alınan masrafı gösterir dekontlar ve uyuşmazlığa konu olan sözleşme metinleri, elektronik işlemlerde alınan işlem çıktıları verilebilmektedir. Ancak bu bilgi ve belgeler, Yönetmelikte zorunlu unsurlardan sayılmamıştır. Bu durum vakıaların ispatı açısından önem arz edecektir²⁵³.

Başvuruda bulunan taraf, yetkili bir vekil tarafından da temsil edilebilir. Başvuruda bulunan tarafın kendisini vekil ile temsil ettirmesi halinde, başvuru dilekçesine geçerli bir vekâletnamenin eklenmiş olması ve TBB'ye ait vekâlet pulunun da bulunması gerekir²⁵⁴. Bunların haricinde, dilekçenin son sayfasının başvuru sahibi ya da yetkili temsilcisi tarafından imzalanması (elle ya da güvenli e-imza, mobil imza yolu ile) şarttır.

Dilekçede yer alması gerekli olan bilgilerin eksik olması halinde ne olacağı ise, Yönetmelikte düzenlenmemiştir. Bir görüş, bu gibi hallerde eksikliklerin giderilmesi yahut yeni ve eksiksiz bir dilekçe sunulması için süre verilmesi gerektiğini ifade etmektedir²⁵⁵. Uygulamada ise, eksik veya yanlış bilgi verilmesi yahut yanlış belirtilen talep sonuçları bulunması halinde dahi, başvuruyu kabul

²⁵¹ Gümrük ve Ticaret Bakanlığı yayınlamış olduğu tavsiyede, söz konusu unsurların emredici olduğunu ve bunların eksikliği halinde başvurunun kabul edilmeyeceğini ifade etmektedir. GTB, **Sıkça Sorulan Sorular**, s. 24.

²⁵² Dilekçede delillerin sıra numarası altında gösterilmesi gerektiğine ilişkin bkz.: Kara, **a.g.e.**, s. 635.;

²⁵³ Bkz. : Aş. Üçüncü Bölüm, I, B, 2.

²⁵⁴ Geçerli vekâletname bir başvuru şartı ise de, vekâletname pulunun bulunmaması halinde başvuru reddedilmeyerek, başvuru sahibine tamamlanması için uyarıda bulunmakla yetinilir. Bu konuda bkz.: Y. 3. HD, T. 17.9.2012, E. 2012/2635, K. 2012/18907 (Kazancı, 10.7.2017).

²⁵⁵ Kara, **a.g.e.**, s. 636.

zorunluluğundan dolayı hakem heyeti başvuruyu kabul etmekte lakin ek dilekçe talep ederek, eksiklikleri tamamlamaya çalışmaktadır²⁵⁶.

Burada dikkat edilmesi gerekli bir husus da taraflar bakımından, Yönetmelikte ve dolayısı ile uygulamada da dilekçelerde geçen, “şikayet eden-şikayet edilen” ifadeleridir. Kanımızca, burada ne icra hukuku anlamında, ne de ceza hukuku anlamında bir şikayet söz konusu olmadığından, bu şekilde bir nitelendirme hukuki anlamda hatalı olmaktadır. Başvuru yapılmasına ilişkin hüküm yeni yönetmelik ile baştan kaleme alınırken, eski yönetmelikteki şikayet edilen ifadesi korunmuştur. Bu ifade yerine “başvuru sahibi- karşı taraf” ifadelerine yer verilmesi, hakem heyetlerine başvuruyu ayırmak bakımından daha doğru olacaktır.

b. Başvurunun Yapılması

Hakem heyetine yapılacak olan başvurunun ne şekilde yapılacağına yine Yönetmelikte yer verilmiştir. Tüketici hakem heyetlerinde başvurular, başvuru sahibi tarafından şahsen veya yetkili avukat aracılığıyla, elden verilmek sureti ile, posta yoluyla veya Tüketici Bilgi Sistemi üzerinden kaydolunarak yapılabilmektedir. Elden veya posta yolu ile yapılacak olan başvurularda, hazırlanan dilekçenin ispata ilişkin bilgi ve belgelerle birlikte hakem heyetine verilmesi gerekir.

Güvenli elektronik imzası ya da mobil imzası bulunan başvuru sahibi ile UYAP sistemini kullanan avukatların, e -devlet kapısı üzerinden, sistemdeki başvuru formunu doldurup, elektronik imzalarını ya da mobil imzalarını kullanarak belgeleri imzalamak sureti ile başvuruda bulunmaları mümkündür. Bu durumda, başvuruya ilişkin tüm bilgi ve belgeler de sisteme yüklenmeli ve imzalanmalıdır. TUBİS sistemine giriş sağlandıktan sonra portal üzerinden 5 aşamalı bir başvuru sistemi öngörülmüştür. İlk aşamada, müteşebbis bilgileri, ikinci aşamada şikayete ilişkin bilgiler, üçüncü aşamada ise uyuşmazlığın çözümüne ilişkin bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmesi için açılan bir portal bulunur. Bu aşamaların ardından başvuran,

²⁵⁶ Şahin McCarthy, **a.g.m.**, s.79.; Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 52.

şikayetin tümünü dördüncü aşamada başvuru formu formatında görüp onayladıktan ve elektronik ortamda imzaladıktan sonra görevli ve yetkili tüketici hakem heyetini seçerek başvurusunu tamamlar.

TÜBİS üzerinden yapılan başvurularda, başvuruya ilişkin tüm bildirimler de Tüketici Bilgi Sistemi ile başvuru sahibinin tercih ettiği yöntemle yapılır. Başvuruya ilişkin tebligatların ve bildirimlerin yine elektronik olarak başvuru sahibine gönderilmesinin tercih edilmesi de bu şekilde mümkün hale gelmiştir. Bu şekilde yapılan elektronik tebligatlar, başvuru sahibinin tercih ettiği yöntemle yapılan bildirimi izleyen beşinci günün sonunda bildirim yapılmış sayılır. Ayrıca bu şekilde yapılan bildirimlere ilişkin olarak kalıcı veri saklayıcı ile başvuru sahibi bilgilendirilir²⁵⁷.

Başvuruların elden ya da posta yolu ile yapılmış olması halinde dahi, başvuru hakem heyeti tarafından TÜBİS sistemine kaydedilmek zorundadır (Yön. m. 11/A). Böylece tüketicilerin internet portalı üzerinden başvurularını takip edebilmeleri mümkündür.

Başvuru esnasında başvuru sahibinin herhangi bir harç ve gider avansı ödeyip ödemeyeceği konusunda Yönetmelikte herhangi bir hükme yer verilmemiştir. Ancak uygulamada taraflardan başvuru harcı alınmamaktadır²⁵⁸.

Tüketici mahkemelerine başvuruda gider avansı bakımından bir istisnaya yer verilmediği halde, tüketici hakem heyetlerine başvuru esnasında başvurandan herhangi bir avans da tahsil edilmemektedir²⁵⁹. Aynı husus uygulamada müteşebbis tarafından yapılan başvurular için de geçerli olmaktadır.

²⁵⁷ 6502 sayılı TKHK'nın 3. maddesi, kalıcı veri saklayıcısını; “*Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı*” olarak ifade etmektedir.

²⁵⁸ 6502 s. TKHK m. 73/2.; Tüketici mahkemelerine başvuruda tüketici, Bakanlık ve tüketici örgütlerinden başvurma, karar ve ilâm harcı tahsil edilmemektedir. Pekcanitez, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 159 vd.

²⁵⁹ Ancak, tüketici mahkemelerine başvuruda harçlardan yalnızca tüketicilerin muaf tutulduğu görülmektedir. Tüketicilerin sosyal devlet ilkesince korunması amacı ile devlet yargılamasına başvuruda gider avansından da muaf tutulması gerektiğine dair görüş için bkz.: Mustafa Serdar

3. Başvuru Yapılmasının Maddi Hukuk ve Usûl Hukuku Bakımından Doğuracağı Sonuçlar

Kural olarak dava açılması ile söz konusu uyuşmazlık üzerinde maddi hukuka ve usûl hukukuna ilişkin birtakım sonuçlar ortaya çıkar. Davanın açılmasının maddi hukuk bakımından sonuçları; zamanaşımının kesilmesi, hak düşürücü sürelerin korunması, dava dilekçesi ile borçlunun temerrüde düşürülmesi, iyi niyetin kötü niyete dönüşmesi ile bazı şahıs varlığına ilişkin hakların malvarlığı haklarına dönüşmesidir. Usûl hukuku bakımından sonuçları ise, davanın görülmesi zorunluluğunun doğması, derdestlik durumunun ortaya çıkması, dava şartlarının davanın açıldığı ana göre belirlenmesi ve davayı geri alma yasağıdır²⁶⁰.

Tüketici hakem heyetlerine başvuru sonucunda da, niteliğine ve yapmış olduğu incelemeye uygun düştüğü ölçüde, maddi hukuk ve usûl hukukuna ilişkin bazı sonuçlar doğmaktadır.

a. Başvurunun Maddi Hukuk Bakımından Doğuracağı Sonuçlar

İlk olarak, tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılması ile, uyuşmazlık konusu değer bakımından zamanaşımı kesilir. TBK. m. 154/2'ye göre, “*Alacaklı, dava veya def'i yoluyla mahkemeye veya hakeme başvurmuşsa*” zamanaşımı kesilir. Doktrinde, madde metninde bahsi geçen ‘hakeme başvuru’nun, tüketici hakem heyetlerini de kapsayıp kapsamadığı tartışılmıştır²⁶¹. Ancak Yargıtay vermiş olduğu kararlarda açıkça, tüketici hakem heyetlerine başvurunun TBK’ nın 154. maddesi

Özbek, **Hukuk Yargılama Usûlünde Gider Avansı**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2013, s. 169 vd (Gider Avansı).

²⁶⁰ Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1170 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 654 vd.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 485 vd.; Berkin, **a.g.e.**, s. 90, pr. 207 vd.; Postacıoğlu, Altay, **a.g.e.**, s. 427 vd.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 172 vd.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 235 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, 327 vd.; Karlı, **Muhakeme**, s. 431 vd.

²⁶¹ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 125.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 108.; Yeşilova makalesinde, bu tür maddi ve usûli sonuçların başvuru ile doğmasının arzulan bir durum olduğunu ifade etmekle birlikte, bu sonuçlara kanuni bir temel oluşturulmamasını eleştirmektedir. bkz.: **a.e.**, s. 115.

kapsamına dâhil olduğunu belirtmiştir²⁶². Dolayısı ile tüketici hakem heyetlerine başvuru ile söz konusu uyuşmazlık açısından zamanaşımı kesilecektir.

Borçlunun temerrüde düşmesi bakımından ise, TBK. m. 117 uyarınca genel kural, muaccel olan alacağın borçlusunun alacaklının ihtarı ile temerrüde düşmesidir. Alacaklı eğer dava açma yoluna başvurmada önce ihtar yapmış ise, borçlu bu tarihten itibaren temerrüde düşecektir²⁶³. Dava dilekçesinin borçluya tebliğ edilmesinin de bu bakımdan ihtar yerine geçtiği kabul edilmektedir²⁶⁴. Tüketici hakem heyetlerine başvuru bakımından da bu hususta bir farklılık yoktur. Yargıtay, vermiş olduğu bir kararda, tüketici hakem heyetlerine *başvuru tarihinin* borçlunun temerrüde düşme tarihi olarak sayılacağını ifade etmiştir²⁶⁵.

Aynı hususun, iyi niyetin kötü niyete dönüşmesi bakımından da geçerli olacağı kanaatindeyiz²⁶⁶. Başvurunun karşı tarafa tebliğinden itibaren artık, karşı tarafın yapacağı işlemlerde iyi niyetin tanımından çıkarılan “bilmeden işlem yapma” durumu söz konusu olamayacaktır.

²⁶² Bkz.: “4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 22. maddesinde tüketici sorunları hakem heyetlerinin verecekleri kararların tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecekleri hükme bağlanmıştır. Dairemizin öteden beri sapma göstermeyen içtihatlarına göre hakeme başvurmak zamanaşımını kesen sebeplerden birisidir.” Y. 13. HD, T. 6.5.2002, E. 2002/2803, K. 2002/5178 (Kazancı, 18.4.2018).; Aynı görüşte bkz.: Y. 13. HD, T. 15.4.2002, E. 2002/1534, K. 2002/4099 (Kazancı, 18.4.2018).; Şimşek, **a.g.e.**, s. 37 vd.; Ildır, **a.g.e.**, s. 133 vd.

²⁶³ Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1181.; Postacıoğlu, Altay, **a.g.e.**, s. 432.; Karşı, **Muhakeme**, s. 434.; Kuru, **Ciltli**, s. 1671 vd.

²⁶⁴ Yargıtay, borçlunun temerrüde düşme tarihi olarak başvuru tarihini baz almakta iken, doktrinde temerrüdün ancak ihtar sonucunu doğuran karşı tarafa tebliğ ile gerçekleşeceğini savunan görüşler mevcuttur.; Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1181.; Berkin, **a.g.e.**, s. 92.; Kuru, **Ciltli**, s. 1672.; Karşı, **Muhakeme**, s. 434.; Tanrıver, **Usûl**, s. 642.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 328.; Karşı görüş için bkz. Üstündağ, **Muhakeme**, s. 492.

²⁶⁵ “..davacının Tüketici Hakem Heyeti'ne yaptığı başvurunun temerrüt tarihi sayılması gerektiği gerekçesiyle...” Y. 11. HD, T. 22.5.2003, E. 2002/12755, K. 2003/5316 (Kazancı, 11.9.2017).

²⁶⁶ Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1180.; Kuru, **Ciltli**, s. 1671.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 492.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 328.; Karşı, **Muhakeme**, s. 434.

b. Başvurunun Usûl Hukuku Bakımından Doğuracağı Sonuçlar

Anayasanın 36. maddesine paralel olarak, TKHK'nın 68. maddesinin 2. fıkrası da, tüketici hakem heyetlerine başvuruları inceleme zorunluluğu getirmiştir. Bu sebeple, tüketici hakem heyetlerinin, kendilerine yapılan başvuruları, usûlüne uygun olarak yapıldığı müddetçe²⁶⁷, incelenmeksizin geri çevirme olanağı yoktur²⁶⁸.

Derdestlik ise tanım olarak, bir uyuşmazlığın hali hazırda bir mahkeme tarafından görülmesi olarak ifade edilmektedir²⁶⁹. Bu nedenle görülmekte olan bir uyuşmazlık bakımından, ikinci kez dava açılmasında hukuki yarar yoktur. Ancak derdestlikten söz edebilmek için, daha önce açılmış olan dava ile açılması planlanan davanın, taraflarının, dava konusunun ve dava sebebinin aynı olması aranır²⁷⁰. Derdestlik kurumu, tüketici hakem heyetlerine başvurular bakımından da kabul edilmiştir. Başvurunun yapılması ile birlikte, o uyuşmazlık bakımından derdestlik söz konusu olacaktır²⁷¹.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin değişen 11. maddesinin 4. fıkrasında,

“Konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamaz. Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alır.” şeklinde derdestlik tanımı yapılmıştır.

Bu sebeple, tarafları, konusu ve sebebi aynı olan bir tüketici uyuşmazlığı için, yalnızca bir tüketici hakem heyetine ve sadece bir defa başvuruda bulunmak

²⁶⁷ Bkz.: İkinci Bölüm, IV, B, 2.

²⁶⁸ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 107.; Kara, **a.g.e.**, s. 661; **a.e.**, 671.

²⁶⁹ Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1182 vd.; Ayrıntılı bilgi için bkz.: Süha Tanrıver, **Medeni Usûl Hukukunda Derdestlik İtirazı**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2007, s. 20 vd. (Derdestlik); Üstündağ, **Muhakeme**, s. 485.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 329.

²⁷⁰ Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1182.; Tanrıver, **Derdestlik**, s. 43 vd.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 485.

²⁷¹ Deliller bakımından bkz. : Aş. Üçüncü Bölüm, I, B, 3, a-b.

mümkündür. Dolayısıyla, tüketici hakem heyetinde halihazırda görülmekte olan bir tüketici uyuşmazlığı bulunmakta ise, yapılan ikinci başvuru için bu durum bir başvuru şartı teşkil eder²⁷².

Derdestlik, aynı zamanda başvuru şartı olduğundan, başvurunun diğer tarafı bunu her zaman ileri sürebileceği gibi, hakem heyeti de esas hakkında karar verene kadar bunu re'sen değerlendirebilir²⁷³.

Yönetmelik değişikliğinden önce, hükmün kaleme alınış biçimi nedeni ile, yalnızca tüketicilerin yapmış oldukları başvurularda derdestlikten söz edilebileceği şeklinde yanlış anlaşılmaya müsait olduğu eleştirisi yapılmakta idi²⁷⁴. Yönetmeliğin değişen m. 11/4 hükmü uyarınca, artık her iki tarafın da derdestlik itirazında bulunma hakkının var olduğu kabul edilmelidir.

Davanın açılmasının sonuçlarında olduğu gibi²⁷⁵, tüketici hakem heyetlerine başvuruda da, başvuru şartları, başvurunun yapıldığı ana göre belirlenmeli, başvuru dilekçesinde ve incelemeye getirilen sebepler ile sınırlı olarak başvuru tarihindeki duruma göre incelenmelidir²⁷⁶. Başvurunun yapıldığı an ise, kanımızca, elden dilekçe yolu ile yapılan başvurular bakımından raportör tarafından başvurunun TUBİS'e kayıt anı, internet üzerinden (e-devlet aracılığı ile veya doğrudan TUBİS'e yapılan başvurular) bakımından ise, raportör tarafından sistemde onaylandığı an olmalıdır.

²⁷² Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 754.

²⁷³ Aynı yönde, Kara, **a.g.e.**, s. 636.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 104.

²⁷⁴ Yönetmeliğin 11. maddesinin 2. fıkrası, değişiklikten önce şu şekilde idi; “ *Tüketici aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuramaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar.*” Yönetmelikte karşı tarafın derdestlik itirazında bulunabileceğine ilişkin ifadenin, tüketici hakem heyetlerinin derdestliği re'sen inceleyemeyeceği şeklinde anlaşıldığına ilişkin eleştiri için bkz.: Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 91.

²⁷⁵ Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1187.; Tanrıver, **Usûl**, s. 654.; Postacıoğlu, Altay, **a.g.e.**, s. 436 vd.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 235.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 489.; Berkin, **a.g.e.**, s. 90.; Aynı şekilde, söz konusu sonuçlar, başvuru dilekçesinin verilmesi anında doğar.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 172.

²⁷⁶ Tüketici hakem heyetleri bakımından aynı yönde; Erişir, **İtirazın İptali**, s. 623, ve özellikle dn. 980.

Üçüncü Bölüm

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE İNCELEME VE VERİLEN KARARLARA KARŞI BAŞVURULABİLECEK HUKUKİ ÇARELER

I. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN İNCELEME USÛLÜ VE BU AŞAMADA KARŞILAŞILAN SORUNLAR

A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE İNCELEME USÛLÜ

1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Toplantı Usûlü

Tüketici hakem heyetlerinin üyeleri ve raportörleri, belirli bir toplantı usûlüne göre toplanıp karar alır. Toplantı zamanı, yeri ve usûlü Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 13 vd. maddelerinde ayrıntıları ile düzenlenmiştir. Buna göre, tüketici hakem heyetleri ayda en az iki kez, gerekli olduğu hallerde (başvuru sayısına göre) ise başkanın çağrısı üzerine her zaman toplantı yapabilir. Toplantıya ilişkin hazırlıklar, başvurunun alınması ve dosyanın hazırlanması raportör tarafından gerçekleştirilir (Hakem Heyeti Raportörlüğü Yön. m. 8/1).

İl hakem heyetleri genel olarak İl Ticaret Müdürlüğü binalarında, ilçe hakem heyetleri ise genel olarak bağlı olduğu ilçenin Kaymakamlık binalarında, onlara ayrılmış özel toplantı salonlarında veya belirlenen yerlerde toplanır.

Toplantının gündemi, başkan tarafından belirlenir. Ancak gündemin belirlenmesine ilişkin bazı kıstaslar getirilmiştir. Öncelikle tüketici hakem heyetleri inceleme bakımından bir süre sınırına tabidir. Başvuru tarihinden itibaren altı ay içerisinde başvurular incelenip karara bağlanmak zorundadır (Yön. m. 23/1).

Ancak, tarafların ivedilikle görülüp karar verilmesini talep ettikleri uyuşmazlıklar var ise, toplantıdan önce başkan bu talepleri değerlendirir ve uygun gördüklerini gündeme alabilir (Yön. m. 23/2). Aylık olarak belirlenen toplantı

tarihinin gündeminde görüşülecek bir uyuşmazlık bulunmadığı takdirde ise, o gün toplantı yapılmaz (Yön. m. 13/2).

Tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantıya katılımı zorunlu tutulmuştur. Ancak geçerli bir mazeretini, başkana ileten üyeler o toplantıya katılmayabilirler. Mazeretin takdiri başkandadır (Yön. m. 16/1). Mazeret bildirmeden, arka arkaya dört toplantıya katılmama halinde üyenin üyeliği düşer. Aynı şekilde geçerli mazeretini bildirmiş olmakla birlikte, üç ay boyunca yapılan toplantıların hiç birine katılmayan üyenin de üyeliği düşmektedir (Yön. m. 16/2). Üyeliği düşen kişi, üyeliğinin düşme tarihinden itibaren bir yıl içerisinde tekrar üyeliğe atanamaz (Yön. m. 16/3).

Doktrinde, toplantıya katılmasına yasaklılık bulunan hallerden birine sahip olmasına rağmen (Yön. m. 17) toplantıya katılan üye, toplantı yeter sayısının zarar görmemesi adına toplantıya katılabilir ancak karara etki eden oyu geçersiz sayılması gerektiği ifade edilmektedir¹. Başkanın toplantıya katılamadığı hallerde ise başkanlık görevi, baro tarafından görevlendirilen üyece yerine getirilir.

Tüketici hakem heyetlerinin, toplantıya başlayabilmesi için toplantı yeter sayısını sağlamış olması gerekir. Toplantı yeter sayısı; başkan dâhil en az üç üyenin toplanması ile sağlanır (Yön. m. 15/1). Başkan ile birlikte toplamda beş üyeden oluşan hakem heyetlerinin toplanabilmesi için herhangi üç üye yeterli olmakta, başkanın özellikle katılımı aranmamaktadır.

2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Uyuşmazlık İnceleme Şekli

a. Başvuru Dosyası Üzerinden Yapılan İnceleme

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, raportörler tarafından kabul edilir, incelenir ve bir dosya haline getirilerek toplantıda üyelere sunulur. Raportör, raporu hazırlarken, ilgili belgelere ve delillere dosyada yer verir. Hakem heyetleri

¹ Kara, **a.g.e.**, s. 639.; Karar yeter sayısı ve karar alma süreci için bkz.: Aş. Üçüncü Bölüm, II, A.

kural olarak, toplantıda kendilerine sunulan rapor ve dosya üzerinden vakıa ve delilleri inceleyerek karar verir. Tarafların ya da bilirkişilerin açıklama yapmak üzere dinlenilmesi istisnadır (Yön. m. 18). Dosya üzerinden inceleme yapılması, genel anlamı ile, usûl hukuku ilkeleri ve AİHS bağlamında oldukça tartışmalıdır.

6100 sayılı HMK'nın 27. maddesi ile maddenin gerekçesinde atıf yapılan, adil yargılanma hakkına ilişkin AİHS'nin 6. maddesi ile Anayasanın 36. maddesi, savunma haklarının güvencesi olarak tarafların yargı merci huzurunda dinlenilmesi gerekliliğini ifade etmektedir. AİHS' nin 6. maddesi, “silahların eşitliği” olarak kabul edilen, tarafların, tanıkların ve tüm delillerin, ayırım gözetilmeksizin değerlendirilerek, iddia ve savunma arasında hakkaniyeti sağlanmasını amaçlamaktadır². Bu sebeple, duruşma yapılmaksızın, taraflar dinlenilmeden verilen kararların silahların eşitliği ilkesine, hukuki dinlenilme hakkına ve dolayısı ile adil yargılanma hakkına aykırı olduğuna ilişkin birçok yargı kararı bulunmaktadır³.

HMK'nın 27. maddesi, Anayasa'nın 36. maddesine paralel olarak, hukuki dinlenilme hakkını düzenlemektedir. 27. maddenin 2. fıkrasının b bendine göre, taraflar açıklama yapma ve ispat hakkına sahiptir. Ancak açıklama yapma hakkı, tarafların iddia ve savunmalarını merci önünde açıklamak sureti ile kendini ifade edebilme özgürlüğü tanımaktaysa da, bu kural mutlak değildir⁴. Bu nedenle, her inceleme kendi içerisinde değerlendirilmek sureti ile, niteliği uygun düştüğü ölçüde

² “*Equality of arms*” her iki tarafın da iddia ve savunmasını eşit şekilde, mahkeme önünde sunmasını sağlamak anlamındadır.; **Oxford Dictionary of Law, Oxford Reference**, (Çevrimiçi. 9.5.2017); Silahların eşitliği prensibi, tarafların yargılama önünde eşit savunma haklarının olduğuna işaret eder. Bkz. Emel Hanağası, **Medeni Yargılama Hukukunda Silahların Eşitliği**, Ankara, Yetkin, Yayınları, 2016, s. 24 vd. (Eşitlik); Silahların eşitliği ilkesinin adil yargılanma hakkı ilkesinin bir dalı olan hukuki dinlenilme hakkı ile olan ilişkisi yadsınamaz.; Hanağası, **a.e.**, s. 103 vd. ve özellikle s. 111.

³ Süha Tanrıver, “Hukuk Yargısı (Medeni Yargı) Bağlamında Adil Yargılanma Hakkı”, **TBB Dergisi**, S. 53, 2004, s.192 vd. (Adil Yargılanma); Örneğin; AİHM, *Dombo Beheer v. the Netherlands*, 27.10.1993, bkz.: para. 33.; Y. HGK, T. 4.3.2009, E. 2009/52, K. 2009/105. (Kazancı, 11.9.2017); Y. 12. HD, T. 23.2.2016, E. 2015/33576, K. 2016/4810.

⁴ Hakan Pekcanitez, “Hukuki Dinlenilme Hakkı”, **Prof. Dr. Seyfullah Edis’e Armağan**, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayını, 2000, s. 764. (Hukuki Dinlenilme); Muhammet Özekes, **Medeni Usûl Hukukunda Hukuki Dinlenilme Hakkı**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2003, s. 142 vd. (Hukuki Dinlenilme); Tanrıver, **Adil Yargılanma**, s. 205.

dosya üzerinden yapılan inceleme, her zaman hukuki dinlenilme hakkının ihlâli anlamına gelmemektedir⁵.

Hukuki dinlenilme hakkı, yalnızca mahkemelerde yapılan yargılamalara özgü değildir. HMK m. 423, tahkim yargılamasının varlığı halinde de hukuki dinlenilme hakkının uygulama alanı bulacağını ayrıca düzenlemiştir⁶. Doktrinde, tüketici hakem heyetlerinin kural olarak dosya üzerinden inceleme yapması eleştirilmiş ve tüketici hakem heyetlerinin adil yargılanma hakkının bir gereği olan hukuki dinlenilme hakkını ihlâl ettiği ifade edilmiştir⁷.

Tüketici hakem heyetlerinin mahkeme niteliği taşıyıp taşıyamaması açısından AİHS ile Anayasa yargısı arasında bir farklılık bulunmaktaysa da, söz konusu ilkelerin yalnızca mahkemeler bakımından geçerli olacağı şeklindeki düşünce hatalıdır. Nitekim, tüketici hakem heyetlerinin yapmakta olduğu incelemenin hukuki niteliği ne şekilde adlandırılırsa adlandırılsın, adil yargılanma hakkının tüm alt dalları ile birlikte yerine getirilmesi zorunludur⁸. Bu sebeptendir ki, tüketici hakem heyetlerinin, evrensel kural teşkil eden bu hakları göz önüne alarak inceleme yapması ve kural olarak hukuki dinlenilme hakkına riayet etmesi beklenmektedir.

b. Cevap Hakkı ve Tarafların Dinlenmesi

Yukarıda da açıklandığı üzere, tarafların iddialarını ve savunmalarını ileri sürebilmeleri hukuki dinlenilme hakkının bir gereğidir. Bu nedenle, hakem heyetine

⁵ Özokes, **Hukuki Dinlenilme**, s. 143. ; Tanrıver, **Adil Yargılanma**, s. 206.

⁶ Özokes, **Hukuki Dinlenilme**, s. 222.; Alangoya, **Tahkim**, s. 162.; Tahkim yoluna gidilmekle, adil yargılanma hakkından vazgeçilmiş sayılamayacağına ilişkin; Hanağası, **Eşitlik**, s. 201.; Yazar, alternatif çözüm yollarında bakımından bir yargılama faaliyetinden söz edilemese de, en azından silahların eşitliği prensibinin burada da uygulanacağı düşüncesindedir. Hanağası, **Eşitlik**, s. 211.

⁷ Tüketici hakem heyetlerinde yapılan incelemenin hukuki dinlenilme hakkını ihlâl ettiği yönündeki görüşler için bkz.: Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 47 ve 52.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 109. ; Aynı doğrultuda bkz.: Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 54.

⁸ Tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğinden bağımsız olarak, tarafların vazgeçilemez nitelikteki yargısal haklarının gözetilmesinin zorunlu olduğu yönünde; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 115.; Taşpınar Ayvaz ise tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraz yolunun düzenlenmiş olması sebebiyle adil yargılanma hakkının bir alt dalı olan hak arama özgürlüğünün sağlanmış sayılabileceğini ifade etmektedir. Taşpınar Ayvaz, **a.g.m.**, s. 46.

yapılan başvuru kabul edilip işleme alındıktan sonra, karşı tarafın da başvuru sahibinin iddialarına karşı cevap hakkı doğar⁹.

Tüketici Hakem Heyetleri Raportörlüğü Yönetmeliği m. 9 uyarınca, bilgi ve belgeleri toplama görevi raportöre verildiğinden, uygulamada, başvuru dilekçesinin kabulünü takiben, başvuru dilekçesi raportör tarafından karşı tarafa tebliğ edilir ve 30 gün içerisinde savunmasını yapması beklenir.

Karşı tarafın cevap dilekçesinde yer vereceği vakıalar, hukuk davalarında olduğu gibi, usûle ve esasa ilişkin olabilecektir. Ancak, karşı tarafın cevap dilekçesi verme gibi bir zorunluluğu yoktur¹⁰.

Başvuru ve verilmiş ise cevap dilekçeleri, sunulan tüm belgeler ve deliller ile birlikte bir dosyada toplanır. Raportör, dosyada yer alan vakıaları, bilgi, belge ve delilleri inceleyerek bir rapor hazırlar ve incelenmek üzere heyete sunar. Ancak bazı hallerde tarafların dinlenmesi gerekmektedir. Tarafların dinlenilmesine karar verildiği hallerde, silahların eşitliği ilkesine riayet edilerek, her iki tarafın da dinlenilmek üzere heyet huzuruna davet edilmesi gereklidir¹¹.

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği m. 18, gerekli görülen hallerde, tarafların davet edilerek dinlenebileceğini öngörmekte, ancak bu hallerin ne olduğunu belirtmemektedir. İhtar niteliğinde bir unsurun davette yer alması durumu da söz konusu olmadığından, davete icabet etmeyen tarafın beyanları vermiş olduğu dilekçedeki beyanları ile sınırlı olarak değerlendirilecektir. Bu hususta bir çözüm önerisi olarak, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 18. maddesindeki bu keyfiyet yerine, ihtiyari tahkime ilişkin taraflardan birinin talebi ile tarafların huzura

⁹ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 732.

¹⁰ Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1202 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 675.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 495.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 176.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 243.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 334. Başvuranın cevap vermemesi halinde tüm vakıaları inkar etmiş sayılacağına ilişkin hususlar kanımızca burada da geçerliliğini sürdürmelidir. Aynı yönde, Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 732.

¹¹ Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 54.

çağırılarak dinlenilmesinin zorunlu tutulduğu HMK 429. madde hükmünün uygulanabileceği de ifade edilmektedir¹².

c. Başvuruların Birleştirilmesi

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 22/2 hükmü ile aynı tüketici işleminden doğan birden fazla talebin tarafların isteği yahut heyetin kararı ile birleştirilebileceği düzenlenmiştir.

Doktrinde bir görüş, madde metninin, hem sübjektif, hem de objektif dava birleşmesini kapsayacak şekilde düzenlendiği düşüncesindedir¹³. Bu görüş kanımızca şu açılardan haklıdır; Öncelikle madde metninde “aynı tüketici işlemi” ifadesi yer almakta, “aynı uyuşmazlık”tan bahsedilmemektedir. Yalnızca aynı uyuşmazlık şeklinde bir ifade, aynı tarafların, aynı dava konusu ve aynı dava sebebinden kaynaklanan birden fazla asli talebini içeren objektif dava birleşmesini akla getirmektedir¹⁴. Ancak, aynı tüketici işleminin bir tarafında birden çok tüketicinin yer aldığı hallerde, örneğin iki kişi tarafından ayrılan otel odası hakkında bir uyuşmazlık söz konusu olduğunda, taraf bakımından da başvuruların birleştirilmesi söz konusu olmalıdır¹⁵.

Yönetmelik hükmü, HMK m. 57’de düzenlenen ihtiyari dava arkadaşlığından ve HMK m. 110’da düzenlenen objektif dava birleşmesinden daha özel bir hüküm

¹² Tekin, **a.g.m.**, s. 58.

¹³ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 74 vd. Sübjektif dava birleşmesi, tarafların birden fazla olduğu davalar bakımından söz konusu olur. Bu durumda, aralarında bağlantı bulunan davalarda aynı tarafta olanlar arasında ihtiyari dava arkadaşlığı olur. Objektif dava birleşmesi ise, aynı uyuşmazlık hakkında birden çok talebin söz konusu olduğu hallerde meydana gelir. Her iki durumda da davalar arasında bağlantı bulunması aranır. Tüm bu hallerde aslında ayrı ayrı başvurular olmasına rağmen birlikte görülebileceği gibi, ayrı ayrı da görülmesine karar verilebilir.; Uğur Bulut, **Medeni Usûl Hukukunda Davaların Yığılması (Objektif Dava Birleşmesi)**, Ankara, Adalet Yayınları, 2017, s. 5 vd.; Elif Aksoy, “Objektif Dava Birleşmesi”, **TBB Dergisi**, S. 117, 2015, s. 202.; Ansay, **a.g.e.**, s. 129 vd.; Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s.1092 vd ve özellikle dn. 346.; Tanrıver, **Usûl**, s. 628 vd.; Kuru, **Ciltli**, s. 1497; 3338.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 127 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 307 vd.; Karşlı, **Muhakeme**, s. 324.

¹⁴ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 77.

¹⁵ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 75.

öngörmüştür¹⁶. Buna göre, her iki durumda da başvuruların birlikte görülebilmesinin iki ortak şartı vardır. Birincisi, ister birden fazla talep söz konusu olsun, isterse taraflarda yığılma olsun, başvuru konusu tüketici işlemi hepsinde aynı olmalıdır. İkinci olarak ise, söz konusu bu başvuruların bir arada görülebilmesi için, başvurularda talep edilen toplam alacak miktarının, tüketici hakem heyetlerinin görev sınırını oluşturan parasal sınırların altında kalması gerekmektedir. Birleşen başvurularda alacak miktarının parasal sınırların üzerinde olduğu inceleme sırasında anlaşıldığında, normalde tüketici mahkemesine gönderilmek üzere başvuruyu başvurana iade etmesi gerekirken, tüketici hakem heyetleri başvuruları re'sen ayırarak, her bir başvuru hakkında ayrı ayrı karar verecektir¹⁷.

Yönetmelikte başvuruların birlikte görülebilmesi için nasıl hareket edileceğine dair bir hükme yer verilmemiştir. Doktrinde bizim de katıldığımız görüşe göre, Yönetmelik hükmündeki “tek başvuruda” ifadesi dolayısı ile başvuru esnasında tarafın aynı dilekçede taleplerini göstermesi mümkün olduğu gibi, hakem heyeti inceleme esnasında hukuki bağlantıyı tespit ettiği hallerde re'sen birleştirme kararı verebilir¹⁸.

Yukarıdaki açıklamalara karşılık Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na yayınlanan tavsiyede, başvuruların birleştirilmesi hususu örneklemek sureti ile üç başlık altında incelenmiştir. İlk olarak, tarafları aynı olmasına rağmen farklı mal veya hizmete ilişkin olan uyuşmazlıkların aynı tüketici işleminden kaynaklanmadığından bahisle Yönetmelik m. 22 kapsamına girmediğini ifade etmiştir. Aynı şekilde subjektif dava birleşmesi şeklinde, aynı uyuşmazlık hakkında tek bir müteşebbise karşı birden çok tüketicinin tek dilekçe ile başvuruda bulunması halinde de söz konusu hükmün uygulanmayacağı ve başvuruların her bir tüketici için ayrı ayrı değerlendirilip karar verileceği belirtilmiştir¹⁹.

¹⁶ Hükümün Kanun'da değil Yönetmelikte düzenlenmesinin eleştirisi için bkz.: Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 74.

¹⁷ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 77.; Yazar, kanun koyucunun başvuruların birleştirilmesi sureti ile tüketici mahkemelerinde görülmesinin önüne geçmek amacı ile bu hükmü öngördüğünü belirtmektedir.; **a.e.**, s. 77.

¹⁸ Aynı yönde, Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 75.

¹⁹ GTB, **Sıkça Sorulan Sorular**, s. 30 vd.

B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE İSPAT KURALLARI VE DELİLLER

1. HMK'nın İspat ve Delillere İlişkin Kurallarının Tüketici Hakem Heyetlerinde Uygulanırılığı

HMK m. 190/1'de yer alan genel ispat kuralına göre, bir davada ileri sürülen vakıalara bağlanan hukuki sonuçtan lehine menfaat elde edecek olan tarafın, iddiasını ispat etmesi beklenir²⁰. Tersine anlatımla, ispat yükü üzerine düşen taraf, iddiasını ispat edemez ise aleyhine doğacak sonuçlara katlanmak zorunda kalır²¹. Bir davada iddia makamı davacı taraf olduğundan, ispat yükünün de genellikle davacı taraf üzerinde olduğu kabul edilir²². Ancak, HMK m. 190/1, kanunlardaki özel düzenlemeleri bu kuraldan muaf tutmuştur.

İspat yükünün kimin üzerinde olduğu, her uyuşmazlık bakımından olduğu gibi, tüketici uyuşmazlıklarının çözümü bakımından da önemlidir. Bu sebeptendir ki, HMK'da düzenlenen genel kuralın yanında TKHK'nun muhtelif maddelerinde ispat yükünü kimin taşıyacağı ayrıca düzenlenmiştir²³. Tüketici hakem heyetleri, TKHK'nın sınırları çerçevesinde yaptığı inceleme esnasında maddi hukuk kurallarını uygularken, delillerin değerlendirilmesi bakımından ispat yükünün kimin üzerinde olduğuna da dikkat etmek durumundadır²⁴.

²⁰ İspat yükü ve maddi hukuka ilişkin olduğu hakkında bkz.: Mustafa Reşit Belgesay, **İspat Külfeti**, İstanbul, Üniversite Kitapevi, t.y., s. 3 vd.; Ansay, **a.g.e.**, s. 254 vd.; Oğuz Atalay, **Medeni Usul Hukukunda Menfi Vakıaların İspatı**, İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayını, 2001, s. 10 vd.; Oğuz Atalay, **Pekcanitez Usûl Medeni Usûl Hukuku**, 15. bası, C. II, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017, s. 1694 vd.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 613 vd.; Postacioğlu, **a.g.e.**, s. 533.; Tanrıver, **Usûl**, s. 798 vd.; Kuru, **Ciltli**, s. 1972 vd.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 309 vd.; Karşı, **Muhakeme**, s. 483 vd.; Önder Topal, "Tüketici Uyuşmazlıklarında İspat ve Delil", **Mevlana Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.3, S.1, Haziran 2015, s. 195 vd.

²¹ Bu sonuç, davanın kaybedilmesidir.; Belgesay, **a.g.e.**, s. 3.; Atalay, **Pekcanitez Usûl**, s. 1694.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 613.; Postacioğlu, **a.g.e.**, s. 533 vd.; Kuru, **Ciltli**, s. 1974.; Karşı, **Muhakeme**, s. 484.

²² "İspat yükü kural olarak önce davacıya düşer"; Kuru, **Ciltli**, s. 1975.; Genel kural bu şekilde ifade edilmekle birlikte, ispat yükünün kimde olduğu her zaman bu şekilde belirgin değildir. Postacioğlu, **a.g.e.**, s. 536.; Atalay, **Pekcanitez Usûl**, s. 1697.; Topal, **a.g.m.**, s. 196.

²³ Topal, **a.g.m.**, s. 197.

²⁴ Aynı yönde, Topal, **a.g.m.**, s. 198.; Ayrıca TKHK'da düzenlenen ispat yüküne ilişkin bazı kuralların değerlendirilmesi için bkz. **a.e.**, s. 198 vd.; Kuru, **Ciltli**, s. 1973.; Örneğin, TKHK'nın ispat yükü başlıklı 10. maddesinin 1. fıkrası şu şekilde düzenlenmiştir: "Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda **malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir**. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise

Delil ikâme yükü (sübjektif ispat yükü) ise, tarafların ileri sürdükleri vakıaların doğruluğunun ispatı için delil ileri sürme yüküdür²⁵. Taraflar kendi ileri sürdükleri vakıalar hakkında delil ikâme edebileceği gibi, karşı tarafın ileri sürdüğü vakıaları çürütmek amacıyla da delil ileri sürebilir²⁶. TKHK’da tüketici hakem heyetlerine başvurular bakımından delil ikâme yüküne ilişkin açık bir düzenleme olmamakla birlikte²⁷, Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinin 11. maddesinin 2. fıkrasında, başvuranın başvuru dilekçesini “*varsa delil oluşturan belgelerle birlikte*” vermesi gerektiği düzenlenmiştir.

Yukarıdaki açıklamalarda da anlaşılabacağı üzere, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık çözümünde ispat ve delillere ilişkin kurallar asıl olarak Yönetmelik hükümleri ile düzenlenmiştir. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde yalnızca bilgi ve belge isteme yetkisi (Yön m. 12) ve bilirkişi delili açıkça düzenlenmiştir (Yön. m. 19).

2. Bilgi ve Belge İsteme Yetkisi

Özellikle tüketicilerin büyük kurumlarla yapmakta olduğu işlemlerden doğan uyuşmazlıklarda, talep edilmesine rağmen eldeki bilgilerin verilmemesi, kötü niyetli olarak belgelerin saklanması gibi vakıalara sıkça rastlanmaktadır²⁸.

uygulanmaz”. İspat yüküne ilişkin bu hüküm mülga 4077 sayılı TKHK’da bulunmamaktadır. ; Atalı, ispat yüküne ilişkin tüketici hakem heyetleri bakımından ayrıca bir hükme yer verilmemesini eleştirmektedir.; Atalı, **Yargılama**, s. 79.

²⁵ Atalay, **Menfi Vakıa**, s. 16.; Atalay, **Pekcanitez Usûl**, s.1707 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 810.

²⁶ Atalay, **Menfi Vakıa**, s. 16 vd.; Delil ikâme yükü doktrinde somut ve soyut delil ikâme yükü olarak ikiye ayrılmıştır.; Atalay, **Pekcanitez Usûl**, s.1710.; Tanrıver, **Usûl**, s. 812.; Ancak biz delil ikâme yükünü, usûl hukukuna ilişkin bir kavram olarak ve tüm taraflar bakımından geçerli olacak şekilde tek başlıkta ele alıyoruz.; Bu yönde tanım için bkz. Atalay, **Menfi Vakıa.**, s. 18 vd.; Atalay, **Pekcanitez Usûl**, s. 1710.

²⁷ Eleştirisi için bkz.: Atalı, **Yargılama**, s. 79.

²⁸ Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 91.; Topuz, **a.g.e.**, s. 172 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 642; Nesih Tanrıverdi, “Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin Güncel Hukuki Sorunları”, **2. Tüketici Hukuku Sempozyumu Ses Çözümleri ve Makaleleri**, Tüketici Hukuku Açıklamaları, Ankara, Bilge Yayınevi, 2013, s. 469.; Ertan Yardım, “Tüketici Uyuşmazlıklarında Giderler”, **6. Tüketici Hukuku Konferansı Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2016-2017**, Ed.: İsmail Çakır, Hakan Tokbaş, Fehim Üçışık, Hamide Zafer, Aristo Yayınları, 2017, s. 258 (Giderler).

İnceleme esnasında gerekli olan ve uyuşmazlığı aydınlatıcı her tür bilgi ve belgeler; taraflardan, üçüncü kişilerden ya da hakem heyetinin belirlediği ilgili kurum ve kuruluşlardan istenebilir (Yön. m. 12).

Burada hâkimin davayı aydınlatma ödevini içeren HMK m. 31 hükmü ile Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 12 amaçsal olarak karşılaştırılabilir. HMK m. 31 hükmü, “*hâkimin uyuşmazlığın aydınlatılmasının gerekli olduğu hususlarda delil gösterilmesine karar verilebileceği*” şeklindedir. Hakem heyetlerinin bilgi ve belge isteme yetkisi ise, esas olarak, uyuşmazlığın çözülebilmesi için gerekli delilleri toplama yetkisi anlamına gelir.

HMK m. 31 hükmünde hâkime, taraflarca getirilme ilkesi ihlâl edilmeyecek surette, istisnai olarak kendiliğinden belge ibrazı isteme yetkisi tanınmaktadır²⁹. Yönetmelik m. 12 de, HMK. 31. madde düzenlemesine paralel olarak, incelemeyi yürütecek olan hakem heyetine rapordan veya dosyadan var olduğu anlaşılan ve fakat dosya içeriğinde bulunmayan bilgi ve belgelerin, tarafların kendisinden, üçüncü kişilerden, resmi veya özel kurum/kuruluşlardan talep edilebilmesi sağlanmıştır.

Yönetmelik m. 12 uyarınca, bilgi ve belge istenmesi kural olarak ilgiliye taahhütlü mektup aracılığı ile gerçekleşecektir. Ancak, gerekçeli olmak koşulu ile ivedilikle çözülmesi gereken hususlarda memur aracılığı tebligat yapılması da istisnai olarak mümkün kılınmıştır (Yön. m. 12/2). Hakem heyeti, ilgili bilgi ve belgelerin sunulması için tarafa, en fazla otuz gün süre tanır. Ancak otuz günlük süre içerisinde sunulması mümkün olmayan bilgi ve belgeler söz konusu ise, talep üzerine ve hakem heyetinin kararı ile bu süre yine en fazla otuz gün olacak şekilde uzatılabilir (Yön. m. 12/3).

²⁹ Ancak bu yetki, dava dosyasından anlaşılabilen delillerle sınırlıdır. Güray Erdönmez, **Medeni Usûl Hukukunda Belgelerin İbrazi Mecburiyeti**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2014, s. 186 vd.

Bilgi ve belge ibrazı kararının yerine getirilmemesi halinde, Yönetmelikte bir müeyyideye yer verilmemiş ancak dosyanın mevcut hali ile incelenmeye devam edileceği ifade edilmiştir³⁰.

HMK m. 219'da, tarafların kendisinin ya da karşı tarafın dayanmakta olduğu delil niteliği taşıyan belgeleri ibraz zorunluluğu düzenlenmiştir. HMK düzenlemesine bakıldığında, bir davada, bilgi veya belgenin elinde olduğunu ikrar etmiş olduğu halde haklı bir sebep olmaksızın sunmayan taraf, doğruluk ve aydınlatma ödevini kusurlu olarak yerine getirmemiş sayılır. Bu nedenle, belgeyi sunmayan taraf, bilgi veya belgenin içeriği bakımından karşı tarafın beyanını kabul etmiş olur³¹. Bu da talebi yerine getirmeyen taraf bakımından davada olumsuz etkiler doğurur³². Tüketici hakem heyetleri bakımından benzer bir hükme yer verilmemesi kanımızca bir eksiklik arz etmektedir³³.

Her ne kadar usûl hukuku bağlamında doğruluk ödevi ile bağdaşmasa da, müteşebbis tarafın, elinde bulundurduğu ve aleyhinde olabilecek bir raporu veya belgeyi tüketiciye vermemesi doğaldır³⁴. Bu sebeple, gerek tarafların, gerekse üçüncü kişi ve kurumların hakem heyetince ibrazı gerekli görülen bir bilgi veya belgeye sahip olması ve buna rağmen sunmaması halinde, herhangi bir yaptırım öngörülmemesi özellikle tüketiciler aleyhine bir eksikliktir³⁵. Hakem heyetinin tüketicinin talebi doğrultusunda varlığını öğrendiği yahut işin gereği düzenlenen belgelerin ibrazını istemesi halinde ibrazın zorunlu tutulması ve ibraz edilmemesi

³⁰ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 71.; Topal, **a.g.m.**, s. 223 vd.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 732.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 126.; Zevkiler, Özel, **a.g.e.**, s. 478.; Gümrük ve Ticaret Bakanlığı yayınlamış olduğu tavsiyede, ilgili bilgi ve belgelerin sunulmamış olmasının uyuşmazlığın çözümünü bakımından bir etki doğurmayacağını, söz konusu bilgi ve belgeleri isteme yetkisinin her hâlükârda hakem heyetlerine tanındığını ifade etmektedir GTB, **Sıkça Sorulan Sorular**, s. 25. Kanımızca bu düşünce hiçbir usûl hukuku kuralı ile açıklanamaz. Nitekim, uyuşmazlığın çözümü için gereken bilgi ve belgeleri tarafın getirmesi usûl hukuku bakımından esastır.

³¹ Erdönmez, **a.g.e.**, s. 273 vd.

³² Erdönmez, **a.g.e.**, s. 274.

³³ Bu şekilde bir önlemin tüketici hakem heyetlerinde yer alması gerektiğine ilişkin olarak, Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 91 vd.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 478.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 71 vd.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 126.; Topal, **a.g.m.**, s. 223 vd.; Tanrıverdi, **a.g.m.**, s. 471.; Kara, **a.g.e.**, s. 643.

³⁴ Doktrinde usûl hukuku anlamında dürüstlük kuralının, taraflara bazı yükümlülükler getirdiği ifade edilmektedir. Bu yükümlülüklerin başında, tarafın gerçeğe aykırı beyanda bulunmaması ve aldatıcı, yanıltıcı faaliyetlerde bulunmama özen gösterilmesi gelmektedir. Ramazan Arslan, **Medeni Usul Hukukunda Dürüstlük Kuralı**, Ankara, S Yayınları, 1989, s. 61-62.

³⁵ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 72.

halinin en azından ispat hukuku bakımından müeyyideye bağlanması gerekmektedir³⁶.

3. İncelemede Kullanılacak İspat Araçları

Taraflar uyuşmazlıklarda iddia ve savunmalarını belli araçlarla ispat etmeye çalışırlar. Bu ispat araçları ise delillerdir³⁷.

Usûl hukukumuz delilleri, kesin ve takdiri deliller olarak sınıflandırmıştır. Lakin, ne TKHK’da, ne de Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nde, hakem heyetleri tarafından yapılan incelemede tarafların iddia ve savunmalarının ispatını hangi araçlarla gerçekleştireceğine değinilmemiştir. Yalnızca Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin 19-21. maddeleri arasında takdiri delillerden sayılan bilirkişilik kurumuna yer verilmiş, bunun dışında kalan kanuni ve diğer takdiri deliller hakkında bir düzenleme yapılmamıştır³⁸. Bu nedenle, her kurumu kendi içerisinde değerlendirmek gerekmektedir.

a. Kesin Deliller Bakımından

Hukukumuzda kesin deliller, HMK madde 200 vd. yer alan senetle ispat, madde 225 vd. yer alan yemin ve 303. maddede yer alan kesin hükümdür.

³⁶ Aynı yönde bkz.: Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 91 vd.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 72 vd.; Topal, **a.g.m.**, s. 223 vd.; Sezer Çabri, **6502 Sayılı Kanun’a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Ankara, Adalet Yayınları, 2016, s. 1023. Bir başka çözüm yolu olarak Çabri, TKHK’nın “Ceza Hükümleri” başlıklı 77. maddesine talep edilen bilgi ve belgelerin ibraz edilmemesi haline ilişkin ceza hükmü getirilebileceğini ifade etmektedir.; Çabri, **a.g.e.**, s. 1023.; Kara ise, kendisinden istenen bilgi ve belgeleri sunmayan tarafın beyanı yerine diğer tarafın beyanın kabul edilebileceğini önermektedir; Kara, **a.g.e.**, s. 642.; “*Aleyhe emare etkisi*” taşıyacağına ilişkin görüş için bkz.: Erişir, **Çözüm Usulü**, s.74.

³⁷ Atalay, **Pekcanıtez Usûl**, s. 1730.; Berkin, **a.g.e.**, s. 169, pr. 420.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 594.; Tanrıver, **Usûl**, s. 817; Kuru, **Ciltli**, s. 1966.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 232.; Karslı, **Muhakeme**, s. 499.

³⁸ Bu hususun tarafların ispat hakkını ihlâl ettiği yönünde bkz.: Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 52.; Topal, **a.g.m.**, s. 218.

HMK m. 200 vd. göre, 2. 964 TL ve üzeri bir hukuki işlemten kaynaklanan uyuşmazlıklar senetle ispat edilmek zorundadır. Fakat bu zorunluluğun hakem heyetleri bakımından da geçerli olup olmayacağı tartışmalıdır. Doktrinde bir görüş, senetle ispat zorunluluğu kuralının kanuni delil olması sebebi ile hakem heyetlerinde de uygulanacağını savunmaktadır³⁹. Buna karşılık doktrinde, senetle ispat kuralının devlet yargılamasına özgü bir kurum olması hasebiyle hakem heyetlerinde yapılan incelemeye uygun düşmeyeceği görüşü de savunulmaktadır⁴⁰.

Senetle ispat kuralının mutlak olmadığı ve kamu düzeninden de sayılmadığı kabul edilir⁴¹. Kanımızca, senetler, elinde bulunduran tarafa iddiasını kesin surette kanıtlayacak somut bir veri sağladığından, kurumların niteliğinden bağımsız olarak her zaman ileri sürülebilmelidir. Burada yapılacak olan değerlendirme, hakem heyetlerine sunulan senedin ispat kuvveti bakımından olmalıdır. Kesin delillerin, niteliği gereği hâkimi bağlaması, doğruluğu tartışmaya kapalı olan delillerden olması, HMK anlamında ve TBK’da yer alan geçerlilik şartlarını sağlayan bir adi senet veya resmi makamlar önünde düzenlenmiş bir resmi senedin altındaki imzanın sahteliği ileri sürülmediği müddetçe HMK m. 204 ve TMK m. 7 hükümleri gereğince kesin delil sayılması⁴² karşısında, hakem heyetlerince inceleme esnasında dikkate alınması zorunludur. Örneğin, elinde resmi senet bulunan taraf lehine karar verilmesi şeklinde bir yol izlenmesi mümkün olmalıdır⁴³. Ancak, burada açık bir hüküm olmadığından ve HMK’ya atıf da yapılmadığından, HMK m. 202 ve devamı hükümleri anlamında senetle ispat kuralının hakem heyetleri bakımından uygulama alanı bulacağından söz edilmez.

³⁹ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 131.; Topal, tüketici hakem heyetlerini zorunlu tahkim olarak nitelendirmekle birlikte, tüketici davalarına baktığını ve bu nedenle tüketici mahkemelerinde başvurulabilecek her tür delile başvurulabilmesi gerektiğini savunmaktadır. Topal, **a.g.m.**, s. 218-219., Senetle ispat kuralının uygulanması gerektiği bakımından, **a.e.**, s. 220.

⁴⁰ Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 93.

⁴¹ Tanrıver, **Usûl**, s. 871.; Atalay, **Pekcanitez Usûl**, s. 1734; Nur Bolayır, **Hukuk Yargılamasında Delillerin Toplanması ve Tarafların ve Hâkimin Rolü**, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2014, 66 vd.

⁴² Erdönmez, **Pekcanitez Usûl**, s. 1782.; Tanrıver, **Usûl**, s. 854.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 397 vd.; Kuru, **İstinâf Sistemine Göre**, s. 253 vd.;

⁴³ Tanrıver, **Usûl**, s. 845; Atalay, **Pekcanitez Usûl**, s. 1736; Kuru, **Ciltli**, s. 2032.; Postacıoğlu, **a.g.e.**, s. 568.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 389.; Karlı, **Muhakeme**, s. 506.

Örneğin, geçerliliğine ilişkin üzerinde bir tartışma olmayan noter senedi yahut imzasına ilişkin bir sahtelik iddiası bulunmayan senedin tüketici hakem heyetleri önünde de aynı etkiyi doğurması beklenmelidir.

Yukarıda izah edilmeye çalışılan hususlar, kanımızca, kesin hüküm açısından da geçerlidir. Doktrinde bir görüş, kesin hükmün değerlendirilmesine ilişkin mevzuya derdestlik açısından yaklaşmaktadır⁴⁴. Bu görüş haklı olarak, tüketici hakem heyetlerinin, aynı uyuşmazlığın bir başka tüketici hakem heyetinde derdest halde olması halini re'sen göz önünde tutması gerektiği düzenlenmişken, aynı uyuşmazlık hakkında verilmiş ve kesinleşmiş bir karar olup olmadığını da re'sen göz önünde tutması gerektiğini ifade etmektedir. Bu görüşe göre, derdestlik düzenlemesine paralel olarak, kesinleşmiş karara rağmen aynı uyuşmazlık hakkında tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu karara karşı itiraz yolu açık olmalıdır⁴⁵.

Yemin delili ise, kural olarak taraflarca teklif edilen bir ispat aracıdır⁴⁶. Yemin teklif etmek Kanun'dan doğan bir zorunluluk değildir. Ancak yeminin geçerli olması, HMK m. 233/1 uyarınca, hâkimler önünde yapılmasına bağlıdır⁴⁷. Aksi halde kişinin yapmış olduğu yeminin hukuki bir değeri olmayacaktır. Tüketici hakem heyetleri, hâkimlerden oluşmadığından ve hakemler önünde edilecek yeminle ilgili bir hükme veyahut HMK' ya yapılan bir atfa yer verilmediğinden, hakem heyetleri önünde yemin eda edilemez⁴⁸. Bu sebeplerle, HMK' da yer alan ve ilk derece mahkemeleri bakımından geçerli olan kanuni delillere hakem heyetlerince başvurulmasının önüne geçilmiş olmaktadır.

b. Takdiri Deliller Bakımından

Takdiri deliller, HMK m. 240 vd. yer alan tanık dinletilmesi, m. 266 vd. yer alan bilirkişiye başvurulması ve m. 288 vd. bulunan keşiftir. Tüketici Hakem

⁴⁴ Yardım, **THH Kararları**, s. 593.; Kesin hüküm ile derdestliğin aynı kaynaktan doğduğu hakkında bkz.: Yılmaz, **Şerh, C.III**, s. 2936.

⁴⁵ Yardım, **THH Kararları**, s.593.

⁴⁶ Ejder Yılmaz, **Medeni Yargılama Hukukunda Yemin**, 2. baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2012, s. 43. (Yemin); Erdönmez, **Pekcanıtez Usûl**, s. 1874. Tanrıver, **Usûl**, s. 883.; Kuru, **Ciltli**, s. 2484 vd.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 284 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 430 vd.; Karslı, **Muhakeme**, s. 539.

⁴⁷ Yılmaz, **Yemin**, s. 169.; Erdönmez, **Pekcanıtez Usûl**, s. 1882 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s. 886.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 291.; Kuru, **Ciltli**, s. 2552 vd.

⁴⁸ Karş.: Topal, **a.g.m.**, s. 221.

Heyetleri Yönetmeliği hazırlanırken yalnızca bilirkişi kurumuna yer verilmiş, diğer takdiri delillere ilişkin bir düzenleme yapılmamıştır.

Yönetmelik m. 19'da hakem heyetlerince yapılan inceleme esnasında bilirkişi görevlendirilmesi düzenlenmiştir. Bu hükmün, HMK m. 266 vd. hükümleri ile paralel şekilde düzenlendiği anlaşılmaktadır. Zira hükme göre, hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin getirdiği genel veya hukuki bilgiye dayanarak çözümleyebileceği hususlarda bilirkişiye başvurusu yasaklanmıştır.

Doktrinde bazı görüşler HMK'ya getirilen hukukçu bilirkişiye başvurulamayacağına ilişkin hükmü eleştirilmekte iken⁴⁹, çoğunluğu hukukçulardan oluşmayan tüketici hakem heyetleri bakımından da aynı hükmün kabul edilmesinin eleştirilmesi evleviyetle mümkün olmalıdır. Nitekim, tüketici hakem heyetlerinde hukukçu sıfatına sahip olduğu tartışmasız olan tek bir üye bulunmaktadır ki, o da baro tarafından görevlendirilen avukat vasfını haiz üyedir. Bu durum karşısında, hukuki bilgisi şüphesiz tam olması kendilerinden beklenen hâkimler ile yalnızca bir üyesi hukuk bilgisine sahip beş üyeden oluşan tüketici hakem heyetlerini bu anlamda aynı kefeye koymak kanımızca doğru olmayacaktır. Bu durumun, hukuk bilgisine sahip tek üye olan baro tarafından görevlendirilen avukatın, bilirkişi raporu hakkındaki değerlendirmesinin hakem heyetince son söz olarak anlaşılmasına sebebiyet doğuracağı endişesini taşıyoruz.

Tüketici hakem heyetlerinde bilirkişi olarak yalnızca bir kişi veya gerekli görülmesi halinde üç kişilik bilirkişi kurulu, tüketicinin yerleşim yerinden yahut hakem heyetinin kendi yetki çevresinden seçilir (Yön. m. 19/2-3). Bilirkişinin görevlendirilmesine ilişkin 19. maddenin ilk hali, bilirkişi atanmasına ilişkin alınan ara kararın heyetin karar alma usûlüne göre alındığı şeklinde bir algı uyandırmakta idi. Ancak Yönetmeliğin değişen 19/1. maddesine göre; bilirkişi görevlendirilmesine ilişkin karar, tüketici hakem heyeti başkanı tarafından verilir.

⁴⁹ HMK bakımından hükmün eleştirisi için bkz.: Murat Atalı, “ 6754 sayılı Bilirkişilik Kanunu ve Hukuki Konularda Bilirkişilik” AÜHFD, Prof. Dr. Zeki Hafızogulları'na Armağan, C. 65, S.4 (Özel Sayı), 2016, s. 3271 vd.

Bilirkişi görevlendirilmesi ancak Yönetmeliğin 12/3 hükmünde belirtilen bilgi ve belge temini için karşı tarafa verilen otuz günlük süreler geçtikten sonra yapılabilecektir (Yön m. 19/1). Yönetmeliğe eklenen bu hüküm ile dosyaya eklenmesi istenen bilgi ve belgeler tamamlanmadan bilirkişiye başvurulmasının önüne geçilmektedir.

Bilirkişi görevlendirilirken, kendisinden ne istendiğı açık bir şekilde yazılmak zorundadır. Yönetmeliğin 19. maddesine eklenen 6. fıkra hükmüne göre, başkan, üye ve raportörlerin kendisi bilirkişi olarak görevlendirilemez. Bu hüküm daha önce, Yönetmeliğin 17. maddesinin f bendinde toplantıya katılamama hallerinden biri olarak yer almakta iken, bu bent yürürlükten kaldırılmış, yerine 19. maddenin 6. fıkrası kabul edilmiştir. Toplantıya katılmama hallerinden biri veya geçerli bir mazereti bulunan bilirkişiye görev verilmemesi, verilmiş ise bilirkişinin bu gerekçelerle görevinden çekilmesi gerekir (Yön. m. 19/4). Aynı şekilde kamu kurumlarında çalışan memurların, çalışmakta oldukları kurum hakkında bilirkişilik yapması yasaklanmıştır (Yön. m. 19/5).

Tayin edilen bilirkişi, görevini süresi içerisinde yerine getirmek zorundadır. Bilirkişi raporu, bilirkişinin tayin edildiğine ilişkin yazının kendisine tebliğinden itibaren on beş gün içerisinde hakem heyetine sunulmalıdır. Gerekli görülen hallerde bu süre, başkan tarafından bir defaya mahsus olmak üzere, on beş gün daha uzatılır (Yön. m. 21/1). Rapor hazırlamayan yahut raporunu süresinde teslim etmeyen, davet edildiğı halde toplantıya katılmayan, dosya ile birlikte verilen bilgi ve belgeleri teslim etmeyen bilirkişilerin sorumluluğı doğar. Bu bilirkişiler hakkında disiplin soruşturması başlatılabileceğı gibi, görevini zamanında ifa etmeyen bilirkişi yerine başka bir bilirkişi de atanabilir (Yön. m.20/3 ve m. 21/3).

Tüketici hakem heyetlerinin atayacağı bilirkişilerin, mahkemelerde bulunan bilirkişi listelerinden mi atanacağı, HMK’da düzenlenmiş olan bilirkişilerin yükümlölüklerine tabi olup olmayacakları, cezai ve hukuki sorumlulukları, tarafların bilirkişi raporuna itiraz hakkının bulunup bulunmadığı gibi hususlar Yönetmelikte

bulunmadığı gibi, söz konusu kurumun, TKHK yerine Yönetmelik ile düzenlenmesi büyük sorun teşkil etmektedir⁵⁰.

Bilirkişilik kurumu haricinde, diğer takdiri deliller olan tanık ve keşif delilinin hakem heyetlerince yerine getirilip getirilemeyeceği tartışması da bulunmaktadır. Doktrinde bir görüş, hakem heyetlerinin, raportör aracılığı ile keşifte bulunabileceğini, tanık dinleyebileceğini, hatta bu delillerin hakem heyetinin kendi yetki sınırları dâhilinde değil ise, isticvap yolu ile yetkili hakem heyetince yerine getirilebileceğini savunmaktadır⁵¹. Bu görüş, Yönetmelikte ya da Kanun'da söz konusu delillerin düzenlenmemesinin yanında engelleyen bir hükme de yer verilmediğinden hareket etmektedir⁵².

Tüketici hakem heyetlerinin tanık, keşif gibi delillere başvurabilmesi bakımından TKHK'da da bir boşluk bulunmaktadır. Mecburi tahkimde düzenleme olmayan fakat engelleyici bir hükmün de bulunmadığı hallerde, HMK'nın ihtiyari tahkime ilişkin hükümlerinin uygulanacağı ifade edilmektedir. Dolayısı ile bu görüşe dayanarak, tüketici hakem heyetlerinin Yönetmelik ile düzenlenmemiş bulunan her tür delile, HMK 407-444. maddeler arasında geçen tahkim hükümlerine dayanarak başvurma hakkı doğacaktır⁵³.

Bir başka görüş, tüketici hakem heyetlerinde HMK hükümlerine doğrudan atıf olmadığından, delillerin toplanmasında ihtiyari tahkimde öngörülen mahkemeden yardım istenebileceğine ilişkin HMK'nın 432. maddesinin kıyasen

⁵⁰ Tüketici hakem heyetlerinde bilirkişilik müessesinin uygulanması bakımından HMK hükümlerinden faydalanılması gerektiği hakkında bkz.: Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 93.; Bilirkişilik müessesesinin yönetmelikle düzenlenmesinin etkin hukuki korumaya aykırı olduğu yönünde Atalı, **Yargılama**, s. 79.

⁵¹ Ancak Kara, tüketici hakem heyetlerinde tanık dinlenirken tanığa yemin yöneltilemeyeceğini de ifade etmektedir.; Kara, **Tüketici Hukuku**, s. 641 vd.

⁵² Kara, **Tüketici Hukuku**, s. 641.

⁵³ Kuru, **Ciltli**, s. 5917 vd.; Aynı yönde, Ermenek, **a.g.m.**, s. 607.; Budak, bilirkişilik haricindeki tanık ve keşif deliline incelemenin mahiyetine uygun düştüğü ölçüde başvurulabileceğini ifade etmekle birlikte, kesin deliller bakımından devlet yargılamasına özgü ispat kuralları oldukları gerekçesi ile uygulanmayacağı görüşündedir.; Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 93.

uygulanmasını önermektedir⁵⁴. Söz konusu bu görüşün haricinde doktrinde çeşitli görüşler de mevcuttur⁵⁵.

Keşif delili, Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin ilk taslağının 24. maddesinde yer almaktayken, mevcut Yönetmeliğe alınmamıştır⁵⁶. Tanık delili bakımından ise, tanıklığa dair cezai hükümlerin varlığı, tanığa yemin ettirilmesi zorunluluğuna karşılık bu görevin hakem heyetlerince yerine getirilememesi gibi sebeplerle hakem heyetlerinin tanık dinleyemeyeceği savunulmaktadır⁵⁷. Doktrinde tanık dinlenilme hakkının tanınmamasının tarafların hukuki dinlenilme hakkına zarar verdiği görüşü de ileri sürülmüştür⁵⁸. Ancak Yargıtay tarafından verilen bir kararda, tüketici hakem heyetlerinin yeminli tanık dinleme yetkisine haiz kurumlardan olmadığını ifade edilmiştir⁵⁹.

Tüketici hakem heyetlerinin inceleme usûlünü düzenleyen bir kanun hatta bir kanun maddesi dahi olmayışı, diğer mecburi tahkim örneklerinde olduğu gibi

⁵⁴ Tekin, **a.g.m.**, s. 58.; HUMK döneminde, tahkimde yemin edilmesi gereken durumlarda ve istinabe gibi haller ile senet ibrazında sulh hukuk mahkemelerine başvurulacağı düzenlenmiş idi (HUMK m. 527). Bu husus HMK'da yer almamaktadır.; Konuralp, **a.g.e.**, s. 197.

⁵⁵ Zevkliler'e göre, Kanun'da engelleyici bir hüküm bulunmadığından gönüllülük esasına göre yeminsiz tanık dinlenmesinde bir sakınca yoktur. Zevkliler, Özel **a.g.e.**, s. 478.; Aynı yönde, Kara, **a.g.e.**, s. 641.

⁵⁶ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 128. Yazar, keşif delilinin yargılamayı uzatacağı endişesi ile hakem heyetlerinin amacına uygun olmadığı görüşündedir. Karşı görüş için bkz. Topal, **a.g.m.**, s. 222.; Taslak metnin 24. maddesinde keşif şu şekilde düzenlenmiş idi: "(1) Uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak, uyuşmazlığa bakan hakem heyeti tarafından resen veya taraflardan birinin talebi üzerine yerinde keşif yapılmasına karar verilebilir. Keşif yapılırken gerektiğinde bilirkişi yardımına başvurulabilir. (2) Keşfin yeri ve zamanı hakem heyeti tarafından tespit edilir. Keşif, taraflar hazır ise huzurlarında, aksi takdirde yokluklarında yapılır. (3) Keşif sırasında, yapılan tüm işlemler ve beyanları içeren bir tutanak düzenlenir. (4) Keşif konusu, hakem heyetinin yetki çevresi dışında ise inceleme yetki çevresinde olan hakem heyetince yapılır. (5) Keşif konusu, il hakem heyeti görev alanı içerisinde ise inceleme, il hakem heyeti tarafından yerine getirilebilir. (6) Keşif, başkan veya görevlendireceği hakem heyeti üyesi ya da raportör tarafından yapılır."

⁵⁷ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 130. Ancak, bilirkişi delili bakımından da aynı sorunlar söz konusu olmasına rağmen, yazar aynı endişeyi bilirkişi delili bakımından duymamaktadır. Bkz.: **a.e.**, s. 126 vd.; Topal ise, özellikle cezai sonuç doğuracak durumların ancak hâkim eli ile halledilebileceğini bu nedenle tüketici hakem heyetlerinin tanık dinletse bile yaptırımları uygulayamayacağını savunmaktadır.; Topal, **a.g.m.**, s. 225.

⁵⁸ Atalı, **Yargılama**, s. 79.

⁵⁹ "Tüketici hakem heyetinin yargı mercileri veya suçtan dolayı kanunen soruşturma yapmak ya da yemin altında tanık dinlemek yetkisine sahip bulunan kişi veya kurullardan olmaması sebebiyle 5237 Sayılı TCK'nın 276/1. maddesinde düzenlenen suçu oluşturmayacağı ancak TCK'nın 6/1-c maddesi kapsamında kamu görevlisi sayılan bilirkişi sanık ...'un görevi gereğince düzenlediği, içerik itibarıyla sahte olan ve sahte alındı imzası taşıyan raporun resmi belge olarak kabulünde zorunluluk bulunduğundan sanığın eyleminin TCK'nın 38/1 ve 40/2. maddeleri delaletiyle TCK'nın 204/1. maddesinde düzenlenen resmi belgede sahtecilik suçuna temas ettiği gözetilerek..." Y. 16. CD, T. 8.10.2015, E. 2015/3170, K. 2015/4222 (Kazancı, 14.11.2017).

HMK'nın ilgili hükümlerine atıf yapılmayışı, bilirkişiliğin düzenlenmesinde dahi HMK'ya atıf yapılmaktan çekinilmesi gibi koşullar göz önünde tutulduğunda, tüketici hakem heyetlerinde tanık, keşif, yemin gibi ancak mahkemeler önünde başvurulabilecek delillere başvurulması şimdilik mümkün gözükmemektedir⁶⁰. Tüketici hakem heyetleri tarafların dosyaya sunduğu veya kendisinin gerekli görüp ilgililerden talep ettiği bilgi ve belgelerle sınırlı inceleme yapacaktır. Ancak kanımızca, tüketici hakem heyetlerine ilişkin ilk tasarındaki hali ile keşfe başvurunun düzenlenmesi doğrudanlık ilkesi bakımından yerinde olduğu gibi, hakem heyetlerinin tanık deliline başvurabilmesinin önünün açılması, en nihayetinde uyuşmazlık çözümü yapan bu merciin hukuka ve hakkaniyete uygun ve en önemlisi adil yargılanma hakkının gereklerini karşılayacak şekilde karar almasını temin edecektir⁶¹.

Tüketici hakem heyetlerince usûl hukukundaki tüm delillere başvurulmasının hakem heyetlerinin hızlı ve basit çalışması amacı ile örtüşmeyeceği ve karar alma süreci tüketici aleyhine oldukça uzayacağı yönünde eleştirilebilir. Kanımızca bu yaklaşım doğru da olacaktır. Lakin, sözü edilen kurumun kanunla düzenlenmesi yoluna gidilmeyecekse, en azından temel anlamda adil yargılanma hakkının gereklerinin temin edilmesi yoluna gidilmesi mecburidir. Bu doğrultuda, doktrinde görüş birliğine varılmış olan bazı sorunların giderilmesi, usûl hukukuna ilişkin yukarıda bahsedilen sorunların giderilmesine de fayda sağlayacaktır. Örneğin, tüketici işlemi kavramının daraltılması ile tüketici uyuşmazlıklarının sayısının artmasının önüne geçilmesi, hakem heyetlerine başvuruda il-ilçe bazında farklı miktar veya değer uygulamasının kaldırılması gibi çözümler hakem heyetlerine giden dosya sayısı azalacağından, uyuşmazlık çözüm süreci de nispeten kısıllacaktır.

⁶⁰ Bu hususta doldurulması lazım gelen bir boşluk olduğuna dair bkz.: Jülide Soybaş, "Uygulamada Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Sorunları ve Çözüm Önerileri", s. 12., Çevrimiçi, <http://www.soybas.av.tr/wp-content/uploads/tuketici-sorunlari-hakem-heyeti.pdf>, 10.7.2017.; Erişir, bilirkişilik haricinde bir kurumun açıkça düzenlenmemiş olmasını tarafların ispat hakkını kısıtlayıcı bir unsur olarak görmektedir.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 52.

⁶¹ Benzer şekilde Topal, **a.g.m.**, s. 220.; Aksi görüşte bkz.: Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyeti**, s. 132.

Uygulamada da hakem heyetleri, tanık ve yemin deliline hukuki dayanak bulamadıkları gerekçesi ile başvurmamakta, aynı gerekçelerle keşif delili yerine de bilirkişilik müessesesine başvurmayı tercih etmektedir.

Son olarak, tüketici sözleşmelerinde tarafların delil sözleşmesi⁶² (delil şartı) yapmasına bir engel bulunmamakla birlikte, eğer delil sözleşmesi TKHK m. 5 anlamında haksız şart niteliği taşıyorsa bu delil sözleşmesi (şartı) geçersiz olacaktır⁶³.

II. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN KARARI VE İCRASI

A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN VEREBİLECEĞİ KARARLAR

1. Tüketici Hakem Heyetinin Karar Alma Süreci

Tüketici hakem heyetleri, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 22 ve devamı maddelerinde düzenlendiği şekilde karar vermek zorundadır. Tüketici hakem heyetlerinin toplantı ve karar alma şekli ise Yönetmeliğin 15. maddesinde düzenlenmiştir.

Tüketici hakem heyetlerinde kararlar kurul olarak verilir. Kararın alınabilmesi için gerekli yeter sayı, toplantıda hazır bulunanların oy çokluğu olarak belirlenmiştir. Toplantıya katılan üyelerin çekimser kalma hakkı bulunmamaktadır. Oyların eşit olması halinde ise, başkanın oy kullandığı taraf oy çokluğunu sağlamış sayılır (Yön. m. 15/2).

Tüketici hakem heyetleri başkan da dâhil olmak üzere toplamda beş üyeden oluşmaktadır. Toplantıya katılım mecburiyeti ile birlikte değerlendirildiğinde oyların

⁶² Delil sözleşmeleri, bir usûl sözleşmesi olarak, tarafların aralarında çıkması muhtemel bir uyuşmazlığa ilişkin olarak belli bir vakıanın hangi delille ya da delillerle ispat edilebileceğine ilişkin yapılan anlaşmadır.; Atalay, **Pekcanıtez Usûl**, s. 1741.; Tanrıver, **Usûl**, s. 819 vd.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 653; Kuru, **İstinâf Sistemine Göre**, s. 322 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s.463 vd.; Karşlı, **Muhakeme**, s. 503.

⁶³ Atalay, **Pekcanıtez Usûl**, s. 1744.; Tanrıver, **Usûl**, s. 824.

eşit çıkmamasının amaçlandığı söylenebilir. Ancak, toplantıya geçerli mazereti nedeni ile katılamayan bir üyenin varlığı halinde oylarda eşitlik olasıdır. Bu sorunun giderilmesi için başkanın oyunun bulunduğu tarafa bir üstünlük tanınmıştır. Doktrinde bu durum, eşitlik kuralını ihlâl edeceği düşüncesi ile haklı olarak eleştirilmektedir⁶⁴. Bu hususa getirilebilecek benzer bir eleştiri de, başkanın yokluğunda başkanlık görevini baro tarafından atanan üyenin üstlenecek olması halinde dört üyenin oyları eşitse, baro üyesinin bulunduğu tarafın kararı kabul edilmiş sayılacak olmasıdır. Dolayısı ile oyları eşit olan üyeler arasında farklılık yaratılmış olmaktadır. Bu nedenle Yönetmeliğin 15/2 hükmü hukuka aykırı olmaktadır. Oyların eşitliği halinde bir üyeye üstünlük tanımak şeklindeki çözüm daha çok idari kurumlar arasında yerleşmiş bir özelliktir⁶⁵. Bu nedenle, tüketici hakem heyetlerinde karar aşamasında oylarda eşitlik bulunduğu takdirde kararın yeniden incelenerek oy çoğunluğu sağlanana kadar oylamaya devam edilmesi ya da üyelerin seçimi esnasında belirlenen yedek üyelerin noksan üyenin yerine geçerek oy çokluğunun sağlanabilmesi için gereken tek sayı kuralının sağlanması daha uygun olmaktadır.

Tüketici hakem heyetlerinin karar alma süresi Yönetmelikle belirlenmiştir. 23. madde uyarınca, tüketici hakem heyetleri başvuru tarihinden itibaren altı ay içerisinde uyuşmazlığı karara bağlamalıdır. Ancak, yapılan başvurunun niteliği, konusu, başvuru malın veya hizmetin özellikleri nedeniyle başvurunun incelenmesinde süre en fazla altı ay daha uzatılabilir. Madde metninde yer alan “en fazla” ifadesinden anlaşılması gereken, tüketici hakem heyetlerinin bir yıl içerisinde karar vermek zorunda olduğudur⁶⁶.

Başvuru süresinin yanında başvuru sırası da önem arz etmektedir. Başvuru sırasının gelmemesi sebebiyle inceleme süresinin uzatılması lazım gelen başvurular olabilmektedir. Bu nedenle, tarafların ivedilikle çözümlenmesi talebinde bulunduğu

⁶⁴ Erişir, devlet yargısında heyet halinde karar alınan hallerde başkanın oyuna üstünlük tanınmaz iken, bu şekilde bir düzenlemenin yapılamayacağını ifade etmektedir.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 78.

⁶⁵ Örneğin Reklam Kurulu, TKHK’nın 63. maddesinin 5. fıkrası uyarınca, karar alırken oylarda eşitlik halinde Başkanın oy kullandığı tarafa oy çokluğunu tanımaktadır.

⁶⁶ Yeşilova, belirlenen sürenin sonunda hakem heyetinin karar verememesi halinde ne olacağının belirsiz olduğundan ve bu duruma ilişkin bir yaptırım öngörülmemiş olmasını haklı olarak eleştirmektedir.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 126.

ve talebin başkan tarafından uygun görüldüğü hallerde başvuru sırası öne çekilerek, söz konusu başvuru öncelikle incelenip karara bağlanır. Bu bakımdan bir istisna da Yönetmelik m. 23/3 ile getirilmiştir. Maddeye göre, Türkiye’de ikâmeti bulunmayan yabancı uyrukluların başvuruları sıra bakımından öncelikle incelenir.

Tüketici hakem heyetlerinde alınmış olan kararlar tutanağa geçirilmek zorundadır. 11.8.2017 tarihli değişiklikten sonra değişen 24/1 madde hükmü ile Yönetmeliğin ekinde bulunan Ek-2 formu kaldırılmış, karar tutanağının TUBİS üzerinden doldurulması zorunlu tutulmuştur. Söz konusu tutanak, içerik ve kapsayıcılık bakımından ilk derece mahkeme hükmüne benzer şekilde düzenlenmiştir. Yönetmeliğin değişen 24. maddesinin 2. ve 3. fıkraları uyarınca; *kararı veren tüketici hakem heyeti ile başkanın, üyelerin ve raportörün ad ve soyadları, karar numarası, karar tarihi, tarafların ad ve soyadları veya unvanları, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, varsa vekillerinin ad ve soyadları ile adresleri, başvuru tarihi, başvuru sahibinin talebi, uyuşmazlık bedeli, uyuşmazlık konusu, olayın özeti, şikayet edilenin savunmasının özeti, inceleme ve gerekçe, karar, kararın tüketici lehine verilmesi durumunda varsa tebligat ve bilirkişi ücretleri, itiraz merci ve süresi ve son olarak da kararı veren başkan ve üyelerin imzaları* karar tutanağının asgari zorunlu unsurlarıdır.

Karar tutanağında gerekçenin zorunlu unsurlar içerisinde sayılması yerinde bir değişiklik olmuştur. Uyuşmazlık çözümünde kararın gerekçeli olması, adil yargılanma hakkının bir gereği olarak görüldüğünden, gerekçesiz olarak verilen tüketici hakem heyeti kararlarına karşı bu sebeple itiraz yolu açık olmalıdır⁶⁷.

⁶⁷ Pekcanıtez, gerekçeli kararın tüketici hakem heyetlerinin amacının yerine getirmesinde önemli bir rol oynadığı görüşündedir. Pekcanıtez, **Hakem Heyeti**, s. 55.; Erişir ise, tüketici hakem heyetlerinin “tüketici mahkemelerinin yerine kaim olması” özelliğinden hareket ederek, gerekçenin her halükarda şart olduğunu ifade etmektedir. Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 79.; Aynı yönde, Ermenek, **a.g.m.**, s. 602.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 42.

2. Tüketici Hakem Heyeti Kararları

a. Genel Olarak

Tüketici hakem heyetleri inceleme sonucunda bir karar vermek zorundadır. Hakem heyetlerini alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından ayırıcı bir husus da budur. Tüketici hakem heyetleri başvuruları kabul etmek zorunda olduğu gibi, sonuçlandırmak da zorundadır.

Tüketici hakem heyetleri, karar alırken tarafların talepleri ile bağlıdır⁶⁸. Taleple bağıllık kuralı, usûl hukuku bakımından tasarruf ilkesi ve taraflarca getirilme ilkesi ile bağlantılıdır⁶⁹. Taleple bağıllık bu bakımdan iki başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; tarafların talepleri dışında bir şeye karar verememe ve tarafların taleplerinden fazlasına karar verememe olarak ifade edilmektedir⁷⁰. Bu kuralın geçerli olduğu bir yargılamada karar merci, başvuranın dilekçesinde belirttiği unsurlar ile bağlıdır. Ancak bu ilkenin sınırları, Türk Hukuku'nda HMK m. 26 ile "başka bir şeye veya fazlasına" olacak şekilde çizilmiş olmakla, azına karar verilmesi veya kurala istisna getirilmesi de mümkündür⁷¹. Bu husus, Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinin 22. maddesinin 1. fıkrasında açıkça ifade edilmiştir. Tüketici hakem heyetleri bakımından da HMK m. 26 uygulama alanı bulmaktadır. Dolayısı ile tüketici hakem heyetlerinin de inceleme sonucunda talebin daha azına karar verebilmesi mümkündür.

Sözü edilen Yönetmelik maddesine bakıldığında, belirsiz alacak taleplerini içeren başvurular bakımından taleple bağıllık kuralına, HMK'da dahi yer alamayan

⁶⁸ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 134.

⁶⁹ Yavuz Alangoya, **Medeni Usul Hukukunda Vakıaların ve Delillerin Toplanmasına İlişkin İlkeler**, İstanbul, Fakülteler Matbaası, 1979, s. 2. (İlkeler); Murat Atalı, **Medeni Usûl Hukukunda Aleyhe Bozma Yasağı**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2014, s. 60 vd. (Aleyhe Bozma); Nedim Meriç, "Medeni Yargılama Hukukunda Tasarruf Ve Taleple Bağıllık İlkesinin Kapsamı Ve Bazı Güncel Kararların Değerlendirilmesi", **Süleyman Demirel Üniversitesi HFD, MİHBİR Özel Sayısı**, C.4, S. 2, 2014, s. 32 vd.; Erdönmez, **Pekcanitez Usûl**, s. 788 vd.; Tanrıver, **Usûl**, s.371. ; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 342, dn.24 ; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s.155 vd.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 183.; Karşı, **Muhakeme**, s. 242.

⁷⁰ Atalı, **Aleyhe Bozma**, s. 61.; Meriç, **a.g.m.**, s. 38 vd.; Berkin, **a.g.e.**, s. 96, pr. 217.

⁷¹ Alangoya, **İlkeler**, s. 2, dn. 8.; Atalı, **Aleyhe Bozma**, s. 61 vd.

şekilde bir istisna getirildiği görülmektedir⁷². Belirsiz alacak başvurularında tüketici hakem heyeti, alacak miktarının kesin olarak belirlendiği durumlarda, talep edilenden fazla ise, fazlaya ilişkin kısma talep olmaksızın karar verebilecektir.

Tüketici hakem heyetlerinin aldığı kararların kapsamına faiz gibi yan giderlerin dâhil olup olmadığı da soru işareti taşımaktadır⁷³. TBK' nın 68. maddesi uyarınca faizin işleme tarihi olarak temerrüde düşüldüğü tarih gösterilmektedir. Daha önceden bir ihtar olmaması halinde başvuru sahibi hakem heyetine başvuru tarihinde karşı tarafı temerrüde düşürmüş sayılacağından, hakem heyetinin başvuru tarihinden itibaren işleyecek yasal faize de karar verebilmesi gerekir⁷⁴.

b. Tüketici Hakem Heyetince Verilen Karar Türleri

Tüketici hakem heyetlerinde başvurunun haklı görülmesi halinde kabul veya kısmen kabul kararı, başvurunun haklı görülmemesi halinde ise red kararı verilmektedir⁷⁵. Kabul ve red kararı haricinde, Yönetmelik m. 22/8'de, uyuşmazlığın hakem heyeti dışında çözülmesi sebebi ile başvurunun konusuz kalması halinde, "karar verilmesine yer olmadığı kararı" verilebileceği ifade edilmektedir. Bu madde doktrinde, heyet dışında çözülen yani haricen sulh olunan haller bakımından taraflara belge sunma zorunluluğu yüklenmesi yönüyle eleştirilmiştir⁷⁶. Bu görüşe göre, tarafların aralarında anlaştıklarına dair bir beyanı yeterli olmalıdır⁷⁷. Uygulamada da, tarafların sulh olduklarına dair belge sunamayacakları hallerde bir dilekçe ile

⁷² Bu konu hakkındaki görüşler için bkz.: Yuk. İkinci Bölüm, III, A, 1, a, (2).

⁷³ Ermenek, **a.g.m.**, s. 609 vd.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 138.

⁷⁴ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 138. Burada yazar, faize ve diğer yan giderlere hakem heyetlerinin karar vermesinde herhangi bir engel olmadığını ifade etmekle birlikte, bunların kararda açık şekilde, türü ve başlangıç tarihi de gösterilerek yazılmasının önemine vurgu yapmaktadır.

⁷⁵ Kara, **a.g.e.**, s. 644.; Kara'ya göre, tüketici hakem heyetleri önüne gelen her tür uyuşmazlığı kabul etmek zorunda olduğundan göreve veya yetkiye ilişkin hususlarda usûle yönelik red kararı vermesi mümkün olduğu gibi esasa yönelik red kararı da verebilir. Ancak uygulamada, tüketici hakem heyetleri bakımından usûlden red- esastan red ayırımı gidilmemiş, yalnızca kabul-kısmen kabul ve red kararı olarak genel bir ayırma yer verilmiştir.

⁷⁶ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 79 vd.

⁷⁷ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 80.

uyuşmazlığın görüldüğü hakem heyetine başvurmaları halinde aynı sonucun doğduğu görülmektedir⁷⁸.

Bu hususa ek olarak, Yönetmeliğin 27. maddesinin 1. fıkrasında, tüketici hakem heyetlerinin “ek karar” verebildiği durumlar düzenlenmiştir⁷⁹. Buna göre tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu karara ilişkin olarak sonradan anlaşılan maddi hataların düzeltilmesi için hakem heyetinin re’sen yahut tarafların yazılı başvurusu üzerine düzeltme kararı alınması mümkündür.

c. Delil Niteliğinde Karar Verilememesi

4077 sayılı mülga TKHK döneminde, tüketici hakem heyetlerinin alabileceği kararlar bakımından önemli bir ayrıma gidilmekte idi. Bu ayrımın temelinde hakem heyeti kararlarının bağlayıcı olup olmadığı hususu yatmaktaydı. Bu nedenle bağlayıcı olmayan ve yalnızca tüketici mahkemelerinde açılacak davada kullanılmak üzere, belirlenen miktarın üzerindeki uyuşmazlıklar için hakem heyetince verilen kararlara delil niteliği yüklenmişti. 4077 sayılı Kanun’un değişiklikten önceki dönemde, tüketici hakem heyetleri parasal sınırı içerisinde yalnızca delil mahiyetinde karar verebiliyordu⁸⁰. 4822 sayılı Kanun’la değişik 4077 sayılı TKHK döneminde ise, hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararların önemli bir kısmı taraflar açısından bağlayıcılık teşkil etmiyor, bu kararların icra edilebilirliği de olmadığından karara karşı itiraza da başvurulamıyordu⁸¹. Bu durum ise hem tüketici hakem heyetlerinin, hem de almış olduğu kararların hukuki niteliğinde karışıklığa neden oluyordu⁸².

⁷⁸ GTB, **Sıkça Sorulan Sorular**, s. 32.

⁷⁹ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 136.

⁸⁰ Ulukapı, **TKHK Çerçevesinde**, s. 86.; Yardım, **THH Kararları**, 589.

⁸¹ Yargıtay, önceki kanun dönemine ilişkin olarak vermiş olduğu kararlarda, hakem heyetlerinin delil niteliğindeki kararlarına karşı tüketici mahkemelerinde itiraza başvurulmasında hukuki yarar bulunmadığı gerekçesi ile başvuruların dava şartı yokluğundan reddedilmesi gerektiğini ifade etmekteydi. bkz.: Y. 13. HD, T.7.2.2017, E. 2015/7033, K. 2017/461; Y. 3. HD, T. 23.1.2014, E. 2013/16403, K. 2014/909 (Kazancı, 11.7.2017)., Kara, **a.g.e.**, s. 662.; Yardım, **THH Kararları**, s. 589 vd.

⁸² Tüketici hakem heyetlerinin bu nitelikteki kararları, kurumun alternatif uyuşmazlık çözümü olarak nitelendirilmesine neden olmaktadır. Atalı, **a.g.m.**, s. 406.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 623 vd.; Ulukapı, mülga kanun dönemindeki makalesinde, tüketici hakem heyeti kararlarına delil vasfı

6502 sayılı TKHK ile bu karışıklığı giderebilmek adına bir adım atılarak, tüketici hakem heyetlerinin delil niteliğinde karar alabileceğine dair hüküm kaldırılmış ve yerine tüketici hakem heyetlerine parasal sınırların üzerinde hiçbir şekilde başvurulamayacağı ve hakem heyetinin alacağı kararların tarafları bağlayacağı hükmü getirilmiştir (TKHK m. 68/1 ve 70/1).

d. Yargılama Giderlerine Karar Verilmesi

Yargılama giderleri, geniş anlamıyla, devletin yapmış olduğu faaliyetten doğan ve o hizmetten yararlananların, bireysel işlemlerine ilişkin olması sebebi ile ödemesi gerekli harç ve giderlerin tamamını ifade eder⁸³.

Hukuk davaları bakımından yargılama giderinin kapsamında hangi kalemlerin yer aldığı HMK'nın 323. maddesinde sayılmıştır. Yargılama giderlerinin kapsamı genel olarak; başvurma harcı, karar ve ilâm harcı gibi harçlar ve tebligat ücreti, bilirkişi, keşif ve tanıklık ücretleri, dosyanın sevk ve idaresi için gerekli ücretler, karşı vekâlet ücreti ve diğer ücretler olarak gösterilebilir. Tüketici hakem heyetleri açısından yargılama gideri kavramı, mahkemeler bakımından öngörülen yargılama giderlerinden daha sınırlıdır.

Hakem heyetlerine başvurularda gerek müteşebbisten, gerekse tüketicilerden başvuru harcı ve diğer harçlar alınmamaktadır⁸⁴. Hakem heyetlerinde yargılama

yüklenmesinden hareketle, bu şekilde verilen kararın kesin hüküm teşkil etmeyeceğini ve bu nedenle aynı uyuşmazlığın tekrar tüketici mahkemesinde görülebileceğini ifade etmekte idi. Ulukapı, **TKHK Çerçevesinde**, s. 86.; Benzer yönde, Şimşek, **a.g.e.**, s. 46.

⁸³ Ejder Yılmaz, "Yargılama Giderlerinin İşlevi ve Sosyal Hukuk Devleti", **ABD**, S. 2, 1984, s. 200. (Yargılama Gideri); Hüsnü Aldemir, **Hukuk Davalarında Yargılama Giderleri**, Ankara, Seçkin Yayınları, 2009, s. 22.; Yardım, yargılama gideri kavramından ziyade her tür uyuşmazlık çözümünü içine alacak şekilde yargı gideri ifadesini tercih etmektedir.; Yardım, **Giderler**, s. 250 vd.

⁸⁴ Tüketici hakem heyetlerinde başvuru harcı ödenmeyeceğine ilişkin; "davacı tarafından haksız olarak yapıldığı iddia edilen kesintinin iadesi için miktar belirtmeksizin tüketici sorunları hakem heyetine harçsız olarak başvurulması mümkündür." Y. 13. HD, T. 23.3.2017, E. 2016/8630, K. 2017/3616 (Kazancı, 28.11.2017).; Ayrıca bkz.: Yuk. İkinci Bölüm, IV, B, 2, b. ; Doktrinde Yardım, müteşebbis tarafından yapılan başvurularda da harçlardan muafiyet tanınmasını sosyal devlet ilkesi ile bağdaştıramamaktadır.; Yardım, **Giderler**, s. 254.

gideri, sınırlı inceleme olanakları ile uyumlu olarak, tebligat ücretleri ile başvurulduğu takdirde bilirkişi ücretinden ibarettir⁸⁵.

Tüketicilerin ve müteşebbisin tüketici hakem heyetlerine yaptıkları başvurular bakımından, giderlerin ayrıca incelenmesi gerekir. Müteşebbis karşısında ekonomik olarak dezavantajlı bulunan kimselerin korunması, Anayasa’da açıkça kabul edilen sosyal devlet anlayışının bir gereğidir⁸⁶. Dolayısı ile tüketicilerin hakem heyetlerine başvurularda tüm harç ve giderlerden muaf tutulması da, sosyal devlet ilkesinin bir tezahürü olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak, satıcı, sağlayıcı, kredi veren gibi müteşebbis tarafından tüketici hakem heyetlerine başvurularda, giderler bakımından bu şekilde bir muafiyet öngörülmemiştir⁸⁷.

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği’nin 22. maddesinin 4. fıkrasında, incelemenin tüketici lehine sonuçlanması halinde bu giderlerin karşı tarafa yükletileceği açıkça ifade edilmekle birlikte, Yönetmelik m. 31/2’ de müteşebbisin söz konusu giderleri kararın tebliğ tarihinden itibaren bir ay içerisinde karşı tarafın tabi olduğu vergi dairesi müdürlüğüne ödemesi gerektiği, aksi halde aleyhinde 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usûlü Hakkında Kanun’a göre takip başlatılacağı hususu düzenlenmiştir. Maddede 6183 sayılı Kanun’a atıf yapılması dolayısı ile, kanun koyucunun bu giderlere “kamu alacağı” vasfı yüklemiş sayılıp sayılmayacağı da tartışılması gereken bir durumdur.

Kamu alacağı, idari makamlara özgü bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır⁸⁸. Kamu alacağının çıkış noktası, kamunun hâkimiyet alanına ait olması

⁸⁵ Evrim Erişir, “Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerinde Gider ve Vekâlet Ücreti”, **4. Tüketici Hukuku Kongresi Makale, Bildiri ve Ses Çözümleri, Sektörel Bazda Tüketici Uygulamaları, 2014-2015**, Ankara, Bilge Yayınevi, 2015, s. 470. (Vekâlet Ücreti); Ermenek, **a.g.m.**, s. 601.; Küzeci, **a.g.m.**, s. 92.; Yardım, **Giderler**, s. 254.

⁸⁶ Yılmaz, **Yargılama Gideri**, s. 209.

⁸⁷ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 126.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 81.; Yardım, **Giderler**, s. 254 vd. Aynı anlayışın tüketici mahkemeleri için de geçerli olması gerektiğine dair bkz.: Özbek, **Gider Avansı**, s. 169.; Ancak karşı görüş olarak Budak, Kanun’daki bu anlayışın silahların eşitliği ilkesine aykırı olduğunu ifade etmektedir.; Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 98.; Aynı yönde, Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 471.; Yardım, hakem heyetlerinde harçtan muafiyetin, heyetlerin verimliliğini etkilediği görüşündedir.; Yardım, **Giderler**, s. 256 vd.; Söz konusu uygulamanın tüketiciler ile müteşebbis arasında eşitsizlik yarattığına ilişkin eleştiriler ve eleştirilere cevap için bkz.: Ulukapı, **TKHK Çerçevesinde**, s. 95, dn. 71.

⁸⁸ 6183 sayılı Kanun kapsamına giren kamu alacakları beş kategoride toplanmaktadır. Bunlar, Kanun’un 1. ve 2. maddesinde düzenlenen asli kamu alacakları ve fer’i kamu alacakları, kamu

ve kamusal bir faaliyete dayanmasıdır⁸⁹. Ancak, özel kanunlarda öngörülen ve tahsili 6183 sayılı Kanun'a göre gerçekleşen her alacağın kamu alacağı sayılıp sayılmayacağı da tartışmalıdır.

Doktrinde yer alan bir görüşe göre, özel kanunlarda kamu alacağı olduğu açıkça belirtilmeyen ve 6183 sayılı Kanun'a atıf yapılan alacakların doğrudan kamu alacağı olarak nitelendirilmesi hatalı olup, amaçlananın bu alacakları kamu alacağı vasfına büründürmek olmadığı, yalnızca tahsilinin bu yolla gerçekleşeceğinin belirtilmesi olduğu ifade edilmektedir⁹⁰. Bunun sebebi 6183 sayılı Kanun'un alacakların daha hızlı ve kolay şekilde icrasına olanak tanınmasıdır. Kanaatimizce, tüketici hakem heyetlerinde müteşebbise yüklenen tebligat ve bilirkişi ücretleri kamu alacağı vasfında olmayıp, yalnızca 6183 sayılı Kanun uyarınca tahsil olunacağı ifade edilen alacaklardandır⁹¹.

Müteşebbis tarafından süresi içerisinde vergi dairesi müdürlüğüne ödenmeyen tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsilinin gerçekleştirilmesi için, kararın bir örneği ile birlikte kararın karşı tarafa tebliğ olduğuna dair bilgi içeren yazılı belgenin ilgili vergi müdürlüğüne gönderilmesi gerekir (Yön. m.31/3)⁹².

İncelemenin tüketicinin aleyhine sonuçlanması halinde söz konusu giderleri kimin yükleneceği hususu ise, TKHK'nın 70/7 ve Yönetmelik m. 31 hükümlerinde gösterilmiştir. Buna göre, tüketiciler bu giderlerden muaf tutulmuş ve incelemenin tüketicinin aleyhine sonuçlanması halinde kararda belirtilen tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanacağı belirtilmiştir (Yön.

hizmetlerinden doğan alacaklar, kamu alacaklarının takip giderleri ve özel kanunlarda 6183 sayılı Kanun'a göre tahsil edilecek olan alacaklardır. Recep Kaplan, "Hukuksal Açısından Kamu Alacağı Kavramı", **TAAD**, Y. 4, S. 15, Ekim, 2013, s. 197 vd.; Adnan Gerçek, **Kamu Alacaklarının Tahsili Hukuku**, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 5. baskı, 2017, s. 5 vd.; Tüketici hakem heyetlerinin müteşebbise yüklemiş olduğu giderler özel kanunlarda tahsili 6183 sayılı Kanun'a göre yapılması öngörülen alacaklar içerisinde yer alır.

⁸⁹ Kaplan, **a.g.m.**, s. 191 vd.; Gerçek, **a.g.e.**, s. 3.

⁹⁰ Kaplan, **a.g.m.**, s. 208.; Gerçek, **a.g.e.**, s. 9.

⁹¹ Kamu alacağı görüşü için bkz.: Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 82.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 126.

⁹² Bu yolla yapılan tahsilin müteşebbis açısından, İİK'da yer alan ilâmlı icra yoluna oranla Anayasa'nın oranlılık ilkesine ve tüketici mahkemelerinde aynı hususta yargılama giderlerinin ilâmlı icra yoluna götürülebilmesi nedeni ile Anayasa'nın eşitlik ilkesine aykırı olduğuna yönelik görüş için bkz.: Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 82.

31/1). Doktrinde bir görüş, başvurunun tüketicinin aleyhine sonuçlandığı hallerde yargılama giderinin en azından bir kısmından tüketicinin sorumlu tutulmasının daha adil olacağı düşüncesindedir⁹³.

Tüketici hakem heyetleri yargılama giderlerine yukarıda bahsi geçen kurallara uygun olarak re'sen karar verir. Heyete başvuran tarafın ayrıca yargılama giderlerini talep etmesine gerek bulunmamaktadır.

e. Vekâlet Ücreti Sorunu

Tüketici hakem heyetlerinde tarafların kendilerini vekil ile temsil ettirme hakkı bulunmaktadır (Yön. m. 22/7). Bu nedenle tüketici hakem heyetlerinin vekâlet ücretine karar verip veremeyeceği sorunu ortaya çıkmaktadır.

Vekâlet ücreti doktrinde, yargılama gideri kapsamında olan vekâlet ücreti ile taraflar arasındaki vekâlet sözleşmesinden kaynaklanan akdi vekâlet ücreti olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir⁹⁴. Yargılama gideri hükmündeki vekâlet ücreti, bir diğer deyişle yasal vekâlet ücreti, karar merci tarafından belirlenen ve yargılamanın sonucunda aleyhine karar verilen taraftan alınan ücrettir⁹⁵. Bu nedenle yargılamanın sonucunda hâkim re'sen vekâlet ücretine hükmeder ve yargılama gideri niteliğinde olduğundan ayrı bir talep ile istenmesi mümkün değildir⁹⁶.

Tüketici hakem heyetlerinde yasal vekâlet ücretine, 2014 değişikliğinden önceki dönemlerde Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi'nde ayrıca yer verilmekte idi⁹⁷. Fakat Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, tüketici hakem heyetlerinin idari bir kurul

⁹³ Yardım, **Giderler**, s. 257.

⁹⁴ Mehmet Akif Tutumlu, Murat Usta, **Asliye Hukuk ve Tüketici Mahkemesinde Vekâlet Ücreti Davası**, Ankara, Seçkin Hukuk Yayıncılık, 2017, s. 116.; Bu ayırım yönünde bkz.: Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 83 vd.;

⁹⁵ Tutumlu, Usta, **a.g.e.**, s.116., Aldemir, **a.g.e.**, s. 456 vd.

⁹⁶ Aldemir, **a.e.**, s. 460 vd.

⁹⁷ Ancak önceki kanun dönemindeki uygulamada da, tarifede yer almasına rağmen vekâlet ücretine karar vermekten çekinilmekteydi. Ermenek, **a.g.m.**, s. 614.; bkz.: 28.12.2013 tarihli Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi, Birinci Kısım, İkinci Bölüm, 6. maddesi. RG. 28.12.2013, S. 28865, <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/12/20131228.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/12/20131228.htm>, 12.9.2017.

olduğu, dolayısıyla yargılama yapamayacağından vekâlet ücretine de hükmedemeyeceğini öne sürmek sureti ile hükmün iptali için Danıştay'da iptal davası açmıştır⁹⁸. Danıştay 8. Dairesinde görülmekte olan davada söz konusu hüküm için 4.7.2014 tarihinde yürütmenin durdurulması kararı verilmiş, hemen ardından davanın esası sonuçlanmadan 10.9.2014 tarihinde TKHK'nın 70. maddesinin 1. fıkrasına bir cümle eklenmesi ile tüketici hakem heyetlerinde avukatla temsil halinde yasal vekâlet ücretine karar verilemeyeceği açıkça belirtilmiştir.

Doktrinde bu husus tartışmalara sebep olmuştur. Bir görüş, tüketici hakem heyetlerine başvuruda tarafın kendisini vekille temsil ettirmesine engel olmadığından tüketici mahkemelerince hükmedilen vekâlet ücretine hakem heyetlerince de hükmedilebilmesi gerektiğini savunmaktadır⁹⁹. Bu görüşe göre, tüketici hakem heyeti incelemesinin devamı niteliğinde sayılan itiraz prosedüründe vekâlet ücretine hükmedilmesi TKHK ile açıkça ifade edilmişken, hakem heyeti faaliyetleri bakımından vekâlet ücretine hükmedilmesinin önüne geçilmesi kanun koyucunun çelişkili davrandığını gösterir niteliktedir¹⁰⁰.

Tüketici hakem heyetlerinin yargılama yapmadığı ve mecburi tahkim de sayılamayacağından hareket eden bir diğer görüş, yargı merci olmayan hakem heyetlerinde yargılama gideri olan yasal vekâlet ücretine hükmedilemeyeceğini, tebligat ve bilirkişilik ücretine ilişkin giderlerin açıkça Kanun'da belirtilmesine rağmen vekâlet ücretine dair bir hüküm bulunmadığını, yasal vekâlet ücretine hükmedilebilmesi için açık bir yasal dayanağın bulunması gerektiğini savunmaktadır¹⁰¹. Bu görüş ayrıca, itiraz prosedüründe yasal vekâlet ücretine ilişkin hüküm bulunmasına rağmen hakem heyetlerinde buna ilişkin hükme yer verilmemesinin kanun koyucunun bilinçli tercihi olduğunu ileri sürmektedir¹⁰².

⁹⁸ Danıştay 8. HD, T. 4.7.2014, E. 2014/1419.

⁹⁹ Bu görüşte, Atalı, **a.g.m.**, s. 412 vd.; Atalı, **Yargılama**, s. 77.; Önceki TKHK döneminde aynı yönde; Ermenek, **a.g.m.**, s. 614 vd.

¹⁰⁰ Atalı, **a.g.m.**, s. 413.; Atalı, **Yargılama**, s. 77.; Aynı yönde, Ermenek, **a.g.m.**, s. 615.; Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 100.

¹⁰¹ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 127.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 85.; Aynı yönde, Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 480.

¹⁰² Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 480.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 86.

Burada, Danıştay’da açılan iptal davasında Türkiye Barolar Birliği tarafından verilen savunmaya da değinmek gerektiği kanaatindeyiz. Söz konusu savunmada, uyuşmazlıkları çözüme kavuşturan her türlü merci kararlarının tarifenin konusunu oluşturduğundan, hakem heyetlerinde de vekâlet ücretine hükmedilmesi gerektiği ve hakem heyetlerinin almış olduğu kararların ilâmlı icra yolu ile takibe konulması karşısında bu kararın fer’isi niteliğinde olan yargılama gideri hükmündeki vekâlet ücretine hükmedilmesinin önünde hukuksal bir engel olmadığı ifade edilmiştir.

Nitekim biz de, vekilin emeğinin karşılığını vermek amacını taşıyan Avukatlık Ücret Tarife’sinin “Amaç ve Kapsam” başlıklı birinci maddesindeki “ taraflar arasındaki uyuşmazlığı sonlandıran her türlü merci kararlarında” ifadesinin tüketici hakem heyetlerini de evleviyetle kapsaması gerektiği düşüncesindeyiz.

Kendisini avukat ile temsil ettiren tüketici ile vekil arasındaki akdi vekâlet ücreti bakımından ise, 2017 Avukatlık Ücret Tarifesi’nin 12. maddesi uyarınca tüketici hakem heyetlerinde vekile ödenecek ücret, tarifenin birinci bölüm ikinci kısmı olan “iş takibi konusundaki hukuki yardımlarda ödenecek ücret” başlığında, hem maktu hem de nispi ölçülerle gösterilmiştir¹⁰³. 2016-2017 ücret tarifesine göre, il ve ilçe tüketici hakem heyetlerinde hizmete konu işin değerinin %12’sinde aşağı olmamak üzere bir ücret ödenir. Söz konusu değer, 2017 yılı için maktu ücret olan 360,00 TL’nin altında kalıyorsa, yine hizmete konu olan değer göz önünde bulundurulacaktır. Ancak, vekille arasındaki anlaşma gereğince akdi vekâlet ücretini tüketici karşılamak zorundadır¹⁰⁴.

3. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Kesin Hüküm Niteliği

Bir kararın kesin olup olmadığı hususunun, belgenin niteliğinden bağımsız olarak incelenmesi gereklidir¹⁰⁵. Bu nedenle öncelikle tüketici hakem heyeti

¹⁰³ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 88. Tarifede yapılan yeni düzenlemeler ile Erişir’in bu husustaki endişelerinin bir çoğunun giderildiği görülmektedir. **a.e.**, s. 88 vd.

¹⁰⁴ Yardım, **Giderler**, s. 256.; Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 481.;

¹⁰⁵ Pekcanitez, v.d., **a.g.e.**, s. 319.

kararlarının kesin hüküm teşkil edip etmeyeceği sorunu ele alınacak, daha sonra bu kararların hukuki niteliğine ilişkin tartışmalara yer verilecektir.

a. Kesin Hüküm Kavramı

Tüketici hakem heyetlerinin alabileceği kararlar incelendikten sonra, bu kararların hukuki etkisinden bahsetmek gerekir. Bu nedenle öncelikle, kesin hüküm kurumundan genel hatları ile bahsedilmeye çalışılacaktır.

Kesin hüküm, esas itibarı ile aynı uyuşmazlığın bir daha görülmesinin önüne geçilmesi arzusunun doğan bir kurumdur¹⁰⁶. Aynı uyuşmazlığın tekrar tekrar yargı mercilerinin önüne getirilmesi, bu merciler tarafından verilen kararların hukuki güvenilirliğinin sarsılmasına sebep olacaktır¹⁰⁷. Bu nedenle, kesin hüküm kamu düzeninden sayılmaktadır¹⁰⁸.

Kesin hükmün, şekli anlamda kesin hüküm ve maddi anlamda kesin hüküm olarak ikiye ayrıldığı kabul edilmektedir¹⁰⁹. Şekli anlamda kesin hüküm, karara karşı kanun yollarının kapatılmış olması, alınan karara karşı başvurulacak bir yol kalmaması veya süresinde başvuru yapılmayarak kanun yoluna başvuru hakkının ortadan kalkması hallerinde ortaya çıkar¹¹⁰. Böylece o uyuşmazlık için

¹⁰⁶ Burhan Gürdoğan, **Medeni Usûl Hukukunda Kesin Hüküm İtirazı**, Ankara, Ayyıldız Matbaası, 1960, s. 9.; Murat Atalı, **Pekcanitez Usûl Medeni Usûl Hukuku**, C.III, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017, s. 2055 vd.; Ramazan Arslan, “Kesin Hüküm İhtiyacı ve Yanılma Gerçeği”, **ABD.**, S. 5-6, 1988, s.723 vd.; ; Hamide Özden Özkaya-Ferendeci, **Kesin Hükmün Objektif Sınırları**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009, s. 3 vd.; Postacıoğlu, **a.g.e.**, s. 677 vd.; Berkin, **a.g.e.**, s. 174, pr. 427 vd.; Üstündağ, **Muhakeme**, s.693 vd. ; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 552 ; Tanrıver, **Usûl**, s. 881.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 553 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 681.; Karşlı, **Muhakeme**, s. 532 vd.

¹⁰⁷ Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2057.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 553 vd.; Özkaya Ferendeci, **a.g.e.**, s. 5 vd.; Mine Akkan, “Medeni Usûl Hukukunda Tarafların Farklı Olması Durumunda Kesin Hükmün Delil Niteliği”, **Prof. Dr. Bilge Umar’a Armağan, Dokuz Eylül Üniversitesi HFD**, C.11, Özel Sayı, 2009, s. 5 vd (Kesin Delil).

¹⁰⁸ Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2071.; Ejder Yılmaz, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu Şerhi**, C.III., 3. baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2017, s. 2936. (Şerh).

¹⁰⁹ Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2055.; Ansay, **a.g.e.**, s. 364.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 693. ; Yılmaz, **Şerh**, 2935.; Arslan, **a.g.m.**, s. 724.; Akkan, **a.g.m.**, s. 4 ; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 553 vd.; Karşlı, **Muhakeme**, s. 533.

¹¹⁰ Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2056.; Ansay, **a.g.e.**, s. 365.; Arslan, **a.g.m.**, s. 724.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 693.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 550.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 554.; Namli, **a.g.e.**, s. 96.; Akkan, **Kesin Delil**, s. 4 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 682 vd.; Karşlı, **Muhakeme**, s. 533.

başvurulabilecek olağan tüm yollar tüketilmiş olacaktır. Ancak kesin hüküm kavramı ile asıl kastedilen, maddi anlamda kesin hükmüdür.

Maddi anlamda kesin hüküm ise, karara bağlayıcılık atfeden, aynı uyuşmazlığın bir daha görülmesini veya nihai kararın değiştirilmesini engelleyen bir vasıftır¹¹¹. Tanımdan da anlaşılacağı üzere, maddi anlamda kesinliğe ulaşmak için hükmün şekli anlamda da kesinleşmesi gerekir¹¹². Kararın maddi anlamda kesin hüküm teşkil edebilmesi için, taraflarca tekrar görülmesi istenen uyuşmazlığın aynı uyuşmazlık olması şarttır. Aynı uyuşmazlıktan kasıt, görülmesi istenen ikinci dava ile ilk davanın taraflarının, dava sebeplerinin ve dava konusunun aynı olmasıdır¹¹³.

Maddi anlamda kesin hükmün en önemli etkisi, ikinci kez aynı davanın açılmasını önlemesidir. Bu nedenle kesin hükmün varlığı, olumsuz dava şartıdır¹¹⁴. Bir diğer etkisi ise, tarafları bağlamasıdır. Kural olarak kesin hüküm, yalnızca o yargılamanın taraflarına etki eder¹¹⁵. Kesin hükmün aynı zamanda, ikinci kez görülen davanın hâkimini de bağlayacağı kabul edilmiştir¹¹⁶. Bunun sebebi kesin hükmün, aynı zamanda kesin delil oluşturmamasıdır¹¹⁷. Kesin deliller, ileri sürüldükleri uyuşmazlık bakımından hâkimi bağladığından¹¹⁸, talep sonucu farklı bir uyuşmazlığa

¹¹¹ Doktrinde bu vasfa “*kanuni gerçeklik vasfı*” adı verilmektedir. Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2056 vd.; Ansay, **a.g.e.**, s. 365.; Tanrıver, **Usûl**, s. 881.; Gürdoğan, **a.g.e.**, s. 29.; Özkaya Ferendeci, **a.g.e.**, s. 5.; Postacıoğlu, **a.g.e.**, s. 677.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 556.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 552.; Akkan, **Kesin Delil**, s. 5.; Namlı, **a.g.e.**, s. 95.

¹¹² Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2057; Tanrıver, **Usûl**, s. 862 vd.; Akkan, **Kesin Delil**, s. 5.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 684.; Yılmaz, **Şerh**, s. 2935.; Karslı, **Muhakeme**, s. 533.

¹¹³ Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2062.; Tanrıver, **Usûl**, s. 882.; Yılmaz, **Şerh**, s. 2935.; Arslan, **a.g.m.**, s. 725.; Postacıoğlu, **a.g.e.**, s. 679 vd.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 696 vd. ; Alangoya, Yıldırım, Deren- Yıldırım, **a.g.e.**, s. 557; Akkan, **Kesin Delil**, s. 8.; Karslı, **Muhakeme**, s. 533 vd.

¹¹⁴ Gürdoğan, **a.g.e.**, s. 90.; Tanrıver, **Usûl**, s. 881.; Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2070.; Kuru, Ciltli, s. Arslan, **a.g.m.**, s. 725 vd.; Yılmaz, **Şerh**, s. 2935.; Özkaya Ferendeci, **a.g.e.**, s. 100.; Akkan, **Kesin Delil**, s. 10.; Namlı, **a.g.e.**, s. 95.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 693.

¹¹⁵ Nevhis Deren-Yıldırım, **Türk, İsviçre ve Alman Medeni Usûl Hukukunda Kesin Hükmün Subjektif Sınırları**, İstanbul, Alfa Basım Yayım, 1996, s. 15 vd.; Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2073.; Postacıoğlu, **a.g.e.**, s. 680.; Ansay, **a.g.e.**, s. 365, pr. 172.; Berkin, **a.g.e.**, s. 174, pr. 428, A.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 696.; Arslan, **a.g.m.**, s. 729.; Kuru, **Ciltli**, s. 5021.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 692.; Ancak bazı istisnai hallerde kesin hükmün üçüncü kişilere sirayet etmesi de söz konusu olabilir. Örneğin, HMK m. 303/3 hükmüne göre, tarafların külli halefleri bakımından da kesin hüküm etkisi doğacaktır. Bu konuda bkz. Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 73 vd.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 559 vd.; Kuru, **Ciltli**, s. 5027 vd.; Özkaya Ferendeci, **a.g.e.**, s. 6.

¹¹⁶ Ansay, **a.g.e.**, s. 365, pr. 172.; Akkan, **Kesin Delil**, s. 13.

¹¹⁷ Akkan, **Kesin Delil**, s. 7 vd.;

¹¹⁸ Kesin delillerin neler olduğuna ve bağlayıcılığına yukarıda yer verildi. Bkz. Üçüncü Bölüm, I, B, 2, a.

ilişkin bir yargılamada, kesin hüküm ileri süren tarafın lehine karar verme zorunluluğu doğacaktır¹¹⁹.

b. Tüketici Hakem Heyeti Kararları Bakımından Değerlendirilmesi

TKHK m. 70/1 ve Yönetmelik m. 22/5 hükümlerince, tüketici hakem heyeti kararlarının tarafları bağlayacağı, Yönetmelik m. 22/6 hükmüne göre ise, tüketici hakem heyeti kararlarının yalnızca verildiği uyuşmazlık için geçerli olduğu düzenlemiştir. Ancak tarafların bu kararlara karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içerisinde tüketici mahkemesine itiraz hakkı vardır. Söz konusu itiraz süresi, hak düşürücüdür¹²⁰.

Bu düzenlemeler karşısında, karara atfedilen bağlayıcılığın gücünün ne olacağı ve dolayısıyla tüketici hakem heyeti kararlarına karşı süresinde itiraz hakkının kullanılmaması halinde aynı uyuşmazlık hakkında başka bir başvuru daha yapıp yapılamayacağı tartışması doğmaktadır. Tüketici hakem heyetleri tarafından uyuşmazlık hakkında verilen kararların kesin hüküm teşkil edip etmeyeceği hususu da, hakem heyetlerinin hukuki niteliği ile paralel olarak doktrinde tartışılmıştır.

Doktrinde tüketici hakem heyetlerini alternatif uyuşmazlık çözüm merci olarak gören görüşlerden biri, tüketici hakem heyeti kararlarının “ancak bir sözleşme

¹¹⁹ Akkan, **Kesin Delil**, s. 14.; Akkan, kesin hükmün kesin delil olarak sayılmasının bir sebebi olarak dava sonucunda tarafa verilen ilâmın resmi senet hükmünde olmasını göstermektedir. Akkan, **a.e.**, s. 12.; Aynı yönde; Tanrıver, **Usûl**, s. 882.; Ancak bu görüşe karşı çıkan görüşler de bulunmaktadır. Bkz. Budak, Karaaslan, **a.g.e.**, s. 277.

¹²⁰ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 132, dn. 174.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 147.; Kara, **a.g.e.**, s. 675.

kadar” bağlayıcı olduğunu savunmaktadır¹²¹. Bu nedenle bu görüşe göre, tüketici hakem heyeti kararlarına kesin hüküm etkisi tanınması yersizdir¹²².

Tüketici hakem heyetlerini alternatif uyuşmazlık çözümüne yaklaştıran bir diğer görüşe göre ise, tüketici hakem heyeti kararının tarafları bağlaması, söz konusu kararlara maddi anlamda kesin hüküm etkisi bahsetmez. Ancak, aynı uyuşmazlığın hem tüketici hakem heyetleri hem de tüketici mahkemeleri önüne götürülmesi halinde mahkemece usûlden red verilmesi gerektiğinden, tüketici hakem heyeti kararlarının bağlayıcılığı, talebin yeniden ileri sürülmesinin önüne geçen kendine özgü bir kesinlik arz etmektedir¹²³.

Bu görüşe benzer bir görüş ise, kararların maddi anlamda kesin hüküm niteliği taşımadığını ifade etmekle birlikte, kesin hüküm etkisine çok yaklaşıldığını düşünmektedir. Bu görüş, Kanun’daki bağlayıcılığın kararın yalnızca verildiği uyuşmazlık için hüküm ifade etmesinden yola çıkarak dar yorumlanmasından yana tutum sergilemekte ve tüketici hakem heyeti kararlarının, kesin hüküm etkisine çok yaklaşmış olsa da, kesin delil hükmünde sayılmayacağını savunmaktadır¹²⁴.

Son olarak bir diğer görüş, tüketici hakem heyeti kararlarının tarafları bağlayıcı olmasından hareketle süresinde itiraz yoluna başvurulmamasının yaptırımının hakem heyeti kararlarına maddi anlamda kesin hüküm etkisi tanınması olduğunu ifade etmektedir¹²⁵. Böylece, hakem heyetinin uyuşmazlığı esastan ele alıp

¹²¹ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 128. Ancak yazar makalesinde, kanun koyucunun söz konusu maddeleri düzenlerken amacının, aynı uyuşmazlığın bir kere daha görülmesinin önüne geçmek olduğunu da ifade etmektedir.

¹²² Yazar, yalnızca itiraz edilmeyen tüketici hakem heyeti kararları için değil, itiraz edilerek tüketici mahkemesi önüne giden kararlara karşı itirazın reddi veya düzelterek onama kararı verilmesi halinde dahi tüketici mahkemesi kararı kesin olsa da, hakem heyeti kararlarına kesin hüküm etkisi bahsedilemeyeceğini ifade etmektedir.; Yeşilova, **a.e.**, s. 135.

¹²³ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 80.; Lakin yazar ara not olarak, tüketici hakem heyetleri mecburi tahkim olarak kabul edildiği takdirde kararlarının maddi anlamda kesin hüküm teşkil edeceğini belirtmektedir.; **a.e.**, s. 80.

¹²⁴ Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 94 vd.

¹²⁵ Atalı, **a.g.m.**, s. 407; 412.; Namli, **a.g.e.**, s. 163.; Ermenek, **a.g.m.**, 617.; Zevkliler, Özel, **a.g.e.**, s. 482.; Karşı görüş olarak Tutumlu, kararın tarafları bağlaması ile tüketici mahkemesinde dava açılması arasında bir bağ bulunmadığını ve itirazın kararın iptali için öngörülen bir hukuki çare olmasından ötürü kararın kesinleşmesinde bir etkisi olmadığını ifade etmektedir. Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 145. Ancak yazar, tüketici hakem heyeti kararlarının kendine özgü niteliğinden dolayı maddi anlamda kesin hüküm oluşturduğunu düşünmektedir. Tutumlu, **a.e.**, s. 40.

sonuçlandırması halinde bir daha aynı uyuşmazlığın görülmesi mümkün olmayacaktır. Bu görüş ağırlıklı olarak, tüketici hakem heyetlerini mecburi tahkim olarak nitelendirmektedir.

Burada, itiraz için öngörülen sürenin kaçırılması halinde itiraz müessesine başvuru imkânı kalmadığından ve tüketici hakem heyeti kararına karşı gidilebilecek başka bir başvuru yolu da bulunmadığından, eğer aynı uyuşmazlığın yeniden görülmesi istenmiyorsa, söz konusu kararın şekli anlamda kesinleştiğini söylemek mümkün olmalıdır¹²⁶. Dolayısı ile maddi anlamda kesin hükme giden ilk basamak olan şekli anlamda kesinleşme, tüketici hakem heyetleri bakımından sağlanmış olacaktır.

Yargıtay bir kararında, kesin hüküm ifadesini kullanmamakla birlikte, süresinde itiraz edilmeyen hakem heyeti kararlarının kesinleştiğini ve bu uyuşmazlık için artık menfi tespit ve istirdat davalarının açılmayacağını ifade etmektedir¹²⁷. Bir başka kararında da Yargıtay, hakem heyetinin şeklen kesinleşen kararı hakkında artık tüketici mahkemesinin karar veremeyeceğini belirtmektedir¹²⁸. Buradan çıkarılacak sonuç, itiraz edilmemek sureti ile kesinleşen tüketici hakem heyeti kararına konu olan uyuşmazlığın, tekrar mahkemeler önünde dava konusu yapılamayacağıdır¹²⁹.

¹²⁶ Namli, **a.g.e.**, s. 163.; Yardım, **THH Kararları**, s. 593.

¹²⁷ “Mahkemece, davalının M..... Tüketici Hakem Heyetine başvurması sonucu davacı bankadan kullanmış olduğu kredi sebebiyle tahsil edilen 2.400,00 TL'nin iadesine karar verildiği ve kararın davacı bankaya tebliğ edilmesine rağmen davacı banka tarafından Tüketici Hakem Heyeti kararına süresinde itiraz edilmeyerek hakem heyeti kararının kesinleştiği, bilahare hakem heyeti kararının kesinleşmesinden sonra iş bu menfi tespit istemli dava açılmış ise de, menfi tespit davaları gerçekte var olmayan bir borç ya da geçersiz bir hukuki ilişki nedeniyle icra takibine maruz kalması muhtemel olan veya icra takibine maruz kalan bir kimsenin (borçlunun) gerçekte borçlu bulunmadığını ispat için açacağı dava olduğu, buna karşın eldeki davada borçlu olunmadığının tespiti istenen borcun kaynağının ilâm niteliğinde olan Tüketici Hakem Heyeti kararı olduğu ve kesinleşmiş bir karardan sonra açılan davanın dinlenemeyeceği gerekçesiyle davanın reddine karar verilmiş, hüküm davacı vekili tarafından temyiz edilmiştir.” Y. 19. HD, T. 14.6.2016, E. 2016/3070, K. 2016/10683 (Kazancı, 20.11.2017).

¹²⁸ “Hal böyle olunca, mahkemece, sadece davacının ekspertiz ücretine dair talebiyle ilgili olarak karar verilmesi gerekirken tüketici hakem heyetince karara bağlanan ve itiraz edilmeksizin kesinleşen masraflarla ilgili olarak da karar verilmiş olması Usûl ve yasaya aykırıdır. Bozmayı gerektirir.” Y. 13. HD, T. 3.12.2015, E. 2015/34399, K. 2015/35341 (Kazancı, 20.11.2017).

¹²⁹ Bu yönde, Yardım, **THH Kararları**, s. 593.; Erişir, farklı bir sonuca ulaşmakla birlikte, kanun koyucunun amacının uyuşmazlığı nihai olarak çözmek olduğunu, aksi takdirde istirdat davası açılarak hakem heyeti kararlarının bertaraf edilmesinin mümkün olması gerektiğini belirtmektedir.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 81.

Tarafları ve mahkemeleri bağlayan bir kararın, karara konu olan uyuşmazlığa hukuki bir gerçeklik vasfı kazandırdığını söylemek gerekir.

Bizce, tüketici hakem heyetlerinin kararlarının maddi anlamda kesin hüküm etkisine sahip olması kurumun, hem mecburi tahkim niteliğine, hem de aynı uyuşmazlığın tekrar görülmesinin önüne geçilerek tüketici lehine hızlı şekilde sonuca ulaşma amacına uygundur. Ayrıca bu sayede, uygulamada tüketici lehine bir yeknesaklık sağlanmış olur. Aynı şekilde, kurumun kararlarının kesin hüküm etkisine sahip olmasının, kurumun güvenilirliği bakımından getirilen olumsuz yorumlar karşısında, olumlu bir etki yaratmakta olduğu düşüncesindeyiz¹³⁰.

4. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Hukuki Niteliği

Heyetin kararlarının niteliğinin tespiti, bu kararların hangi kurallar çerçevesinde yerine getirileceğine ve bu kararlara karşı hangi çarelere başvurulabileceğine dair yol gösterir. Bu sebeptir ki, bu tespitin doğru şekilde yapılması, prosedürün devam eden aşamalarına da ışık tutacaktır.

Tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği hakkındaki tartışmalar, doğal olarak, kararlarının niteliği hakkında da fikir birliğine varılmasını zorlaştırmaktadır. Doktrindeki tartışmaların odağında ise, 6502 sayılı TKHK'un 70. maddesinin 2. fıkrasının 2. cümlesinde, hakem heyetlerinin vermiş oldukları kararların İİK'nın 24 vd. hükümlerinde yer alan ilâmların yerine getirilmesine ilişkin hükümlerine göre icra edileceğinin düzenlenmiş olması bulunur¹³¹.

¹³⁰ Pekcanitez, eski kanun döneminde hakem heyetlerince verilen kararların benzer uyuşmazlıklar için emsal oluşturmadığından söz ederek, hakem heyeti kararlarının yeknesaklığının önemini vurgulamaktadır.; Pekcanitez, **Hakem Heyeti**, s. 55.; Maddi anlamda kesin hükmün, bağlayıcılık bakımından tarafları kapsaması kural olmasına rağmen, etkisi mahkemeler ve tüm kurumlar bakımından geçerlidir. Bu bağlamda kesin hükmün, usûl hukukunda toplumsal güvenliğin en önemli unsurlarından olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.; Arslan, **a.g.m.**, s. 734 vd.; Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2057.; Kuru, **İstinâf Sistemine Göre**, s. 552 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 681. Bu sebeptir ki, tüketici uyuşmazlıkları gibi özellikle tek tarafın korunmasını amaçlayan uyuşmazlıklarda kesin hüküm etkisinin önemi kanımızca daha fazla olmaktadır.

¹³¹ Yardım, **THH Kararları**, s. 590.

Doktrinde bir görüş, tüketici hakem heyeti kararlarının ilâm vasfı taşıması gerektiğini savunmakta iken¹³², bir diğer görüş, İİK'nın 38. maddesi uyarınca ilâm niteliğinde belge olduğunu ileri sürmekte¹³³, nihayetinde diğer bir görüş ise, Anayasa mahkemesinin 2008 tarihli kararından hareket etmektedir¹³⁴. Doktrindeki görüşlerin incelenmesine geçilmeden önce, ilâm ve ilâm niteliğinde belge kavramlarını ve arasındaki farkları açıklamakta fayda bulunmaktadır¹³⁵.

a. İlâm- İlâm Niteliğinde Belge Ayrımı

İlâm, HMK m. 301/2 uyarınca, yargılama sonucunda ilk derece mahkemesi tarafından esas hakkında verilen hükmün, yine aynı mahkeme tarafından yazılıp, imzalanıp, mühürlendikten sonra taraflara elden verilen yahut tebliğ ile gönderilen nüshası olarak tanımlanır¹³⁶. Ancak, usûl hukuku bakımından ilâm tanımına girmeyen belgelerin, icra edilebilirlik bakımından ilâm sayılması da doktrinde kabul edilir¹³⁷. Buna ilişkin en bariz örnek hakem kararlarıdır. İlk derece mahkemesi sıfatına sahip olmamasına rağmen, icra edilebilirlik bakımından hakem kararları mahkeme hükmü ile eş sayılır¹³⁸.

¹³² Atalı, **a.g.m.**, s. 406 vd.; Yardım, **THH Kararları**, s. 598.; Önceki kanun döneminde bağlayıcı nitelikteki kararları bakımından Ermenek, **a.g.m.**, s. 616.

¹³³ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 127.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 98.; Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 94.; Kuru, **İcra İflâs**, s. 287.; Kuru, **El Kitabı**, s. 900.; Tanrıver, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 175.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **İcra İflâs**, s. 379.; Kara, **a.g.e.**, s. 653 vd.

¹³⁴ AYM, T. 20.3.2008, 2006/78 E., 2008/84 K.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 114.

¹³⁵ Bu hususta bkz.: Yardım, **THH Kararları**, s. 597.

¹³⁶ Ayrıntılı bilgi için: Süha Tanrıver, **İlâmlı İcra Takibinin Dayanakları ve İcranın İadesi**, Ankara, Yetkin Yayınları, 1996, s. 39. (İlâmlı İcra); Mustafa Serdar Özbek, **Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda İlâmlı İcranın Etkinliği**, 2. baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2013, s. 287 vd. (İlâm); Yılmaz, **Şerh**, s. 2930.; Berkin, **a.g.e.**, s. 211, pr. 544.; Burada "hüküm" HMK m. 294 uyarınca yalnızca esas hakkında verilen nihai kararları kapsamaktadır.; Pekcanitez, v.d., **a.g.e.**, s. 317 vd.; Muşul, **a.g.e.**, s. 637.; Kuru, **İcra İflâs**, s. 284.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **İcra İflâs**, s. 377.

¹³⁷ Tanrıver, ilâmlı icra takibinin dayanağı olan ilâmları ayırmaktadır.; Tanrıver, **İlâmlı İcra**, s. 43 vd.; Yardım, **THH Kararları**, s. 596.; Özbek, **İlâm**, s. 288.

¹³⁸ Pekcanitez, v.d., **a.g.e.**, s. 318.; Tanrıver, **İlâmlı İcra**, s. 44.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **İcra İflâs**, s. 377 vd.; Saim Üstündağ, **Medeni Yargılama Hukuku Kanun Yolları ve Tahkim**, C.II, 3. bası, İstanbul, 1977.; Alangoya, **Tahkim**, s. 80.; Karşı, **İcra**, s. 399.; Karşı:Berkin, **a.g.e.**, s. 203, pr. 532, son cümle.

İlâmlı icraya konu olabilecek ilâm niteliğindeki belgeler ise, İİK m. 38’de gösterilmiştir. Bunlar; mahkeme huzurunda yapılan sulhlar, kabuller¹³⁹, para borcu ikrarını havi re’sen tanzim edilen noter senetleri, istinaf ve temyiz kefaletnameleri ile icra dairesindeki kefaletler olarak sayılmakla birlikte, özel kanunlarda ilâmlı icra hükümlerince yerine getirileceği ifade edilen ilâm niteliğinde belgeler de bulunmaktadır¹⁴⁰.

İlâm ile ilâm niteliğindeki belgeler arasındaki farklar temelde, ilâmların maddi anlamda kesin hüküm teşkil ederken, ilâm niteliğindeki belgelerin kesin hüküm teşkil etmemesine dayandırılmaktadır¹⁴¹. Ancak, sulh, kabul ve feragat kurumları bakımından bu husus doktrinde tartışmalıdır. Doktrinde, ilâm niteliğinde belge olmasına rağmen söz konusu bu kararların maddi anlamda kesin hüküm teşkil ettiğine dair görüşler bulunmaktadır¹⁴².

Maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmeyen ilâm niteliğindeki belgelere konu olan bir alacak için ise, daha sonradan menfi tespit ve istirdat davası açılması mümkündür¹⁴³.

İİK’ nda bulunan icranın durdurulması ve icranın geri bırakılması prosedürleri yalnızca ilâmlar bakımından öngörülmüştür¹⁴⁴. Aynı şekilde ilâma bağlı alacaklar için ilâmlı icraya başvurulması halinde, HMK m. 85/1,ç uyarınca teminat gösterilmesi gerekmez iken, ilâm niteliğinde belgeler bakımından teminat

¹³⁹ Bazı yazarlar sulh ve kabulün yanı sıra benzer sonuçlar doğurması hasebiyle feragatlerinde ilâm niteliğinde belge hükmünde olacağını ifade etmektedir.; Kuru, **El Kitabı**, s. 895.; Buna karşı görüşler de mevcuttur; Tanrıver, **İlâmlı İcra**, s. 116.

¹⁴⁰ Tanrıver, **İlâmlı İcra**, s. 84 vd.; Pekcanitez, v.d., **a.g.e.**, s.267.; Kuru, **El Kitabı**, s. 895.; Üstündağ, **İcra**, s. 357.

¹⁴¹ Tanrıver, **İlâmlı İcra**, s. 83.; Muşul, **a.g.e.**, s. 642.; Erhan Fırat, **Özel Kanunlarda Düzenlenen İlâm Niteliğinde Belgeler**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2016, s. 28.; Kuru’ya göre ilâm niteliğinde belgeler *kural olarak* maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmeyecektir. Kuru, **El Kitabı**, s. 895, dn. 22.

¹⁴² Kuru, ilâm niteliğinde belge olduğu İİK’da açıkça belirtilen mahkeme önünde gerçekleşen kabul ve sulhun maddi anlamda kesin hüküm teşkil ettiği düşüncesindedir. bkz.: Kuru, **El Kitabı**, s. 895, d. 22.; Aynı hukuki sonucu doğuracağı yönünde, Postacıoğlu, **a.g.e.**, s. 481.; Atalı, **Pekcanitez Usûl**, s. 2057.; Karşlı, **Muhakeme**, s. 373. Ancak bazı hallerde kabul, kesin hüküm gibi sonuç doğurmaz. ; Karşlı, **Muhakeme**, s. 376, dn. 753.; Feragat bakımından benzer yönde; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 426.; Feragat ve kabul halinde kesin hükmün iki işlevinden biri olan kesin delil teşkil etme etkisinin doğmayacağı yönünde Budak, Karaaslan, **a.g.e.**, s. 287.

¹⁴³ Fırat, **a.g.e.**, s. 29.

¹⁴⁴ Yardım, **THH Kararları**, s. 597.

aranmaktadır¹⁴⁵. İlâmlı icra yolu ile takip başlatıldığında, takip talebine ilâm veya ilâm niteliğinde belgenin eklenmesi zorunludur¹⁴⁶. Ancak, icra emrinin içeriğini düzenleyen İİK m. 32 hükmünde, ilâmın icra emrine eklenmesi hususunda herhangi bir ibare yer almamaktadır. Yargıtay’ın da yerleşik içtihatlarına bakıldığında, icra dosyasında ilâm bulunduğu takdirde ilâmın icra emrine eklenmesi şart değil iken, ilâm niteliğinde belge bulunmakta ise söz konusu belgenin icra emrine eklenmesi zorunludur¹⁴⁷.

İlâmlar ile ilâm niteliğinde belgeler arasında bir fark da, ilâmlı icraya konulması bakımından zamanaşımı süreleridir¹⁴⁸. İİK m. 39 uyarınca, ilâma bağlı olan alacaklar için öngörülen takip zamanaşımı süresi on yıldır. Ancak, ilâm niteliğinde belgeler bakımından zamanaşımı süreleri farklı kanunlarda düzenlenmiştir (İİK m. 39/2).

Sayılan farklar haricinde, ilâmlı icra prosedürünün işleyişi bakımından ilâmlar ile ilâm niteliğinde belgeler arasında herhangi bir fark yoktur.

b. Tüketici Hakem Heyeti Kararları Bakımından Değerlendirilmesi

Doktrinde tüketici hakem heyeti kararlarının niteliğine dair görüşlerden bazıları, bu kararları ilâm niteliğinde belge olarak ifade etmektedir. Bu görüşteki bazı yazarlar, tüketici hakem heyetlerinin kararlarının bağlayıcılığının kesin hüküm

¹⁴⁵ “İlâma bağlı alacağın varlığı konusunda herhangi bir tartışma ve kuşku mevcut değildir. Dolayısıyla, ilâma bağlı alacak için ilâmlı takibe müracaat edilmesi hâlinde, alacağının varlığı sabitlik kazanmış bulunan alacaklının teminattan muaf tutulması uygun olur. Sözü edilen muafiyetten ancak, ilâma bağlı olan alacaklar yararlanacak; ilâm niteliğinde belgeye bağlı alacaklar için ilâmlı takip yapılması hâlinde ise belirtilen istisna işlerlik kazanamayacaktır.” HMK m. 85 gerekçesinden. Ayrıca bkz.: Kuru, **El Kitabı**, s. 903.; Karşlı, **İcra**, s. 404.; Yardım, **THH Kararları**, s. 597.

¹⁴⁶ Kuru, **El Kitabı**, s. 902.; Yardım, **THH Kararları**, s. 598.

¹⁴⁷ “Anılan maddede icra emriyle birlikte dayanak ilâmın borçluya gönderileceğine dair yasal bir düzenlemeye yer verilmemiştir.” Y. 12. HD, T. 4.7.2012, E. 2012/6468, K. 2012/23523; Aynı yönde bkz.: Y. 8. HD, T. 20.1.2016, E. 2015/21468, K. 2016/549 ; Y. 12. HD, T. 4.6.2014, E. 2014/13448, K. 2014/16104 (Kazancı, 20.11.2017). ; Kuru, **El Kitabı**, s. 933, dn. 1/a.

¹⁴⁸ Karşlı, **İcra**, s. 399 vd.

gücünde olmadığını, bu nedenle bu kararlara ilâm denilemeyeceğini, ilâmların icrası yolu ile icra edilmesindeki amacın tahsil kolaylığı sağlamak olduğunu savunmaktadır¹⁴⁹.

Bazı yazarlar ise, tüketici hakem heyetlerini mecburi tahkim olarak nitelemekle birlikte, icrası için ilâmlı icra hükümlerine atıf yapılmasından dolayı mecburi tahkim kararlarının ilâm niteliğinde belge olduğunu ileri sürmektedir¹⁵⁰.

Anayasa Mahkemesi ise, tüketici hakem heyeti kararlarının ilâmlı icra hükümlerine göre icra edilebilmesine ilişkin Kanun maddesinin iptali için yapılan başvuruya ilişkin kararında, tüketici hakem heyeti kararlarını ne ilâm ne de ilâm niteliğinde belge olarak nitelemiş, kanun koyucunun bu kararların etkin icrası için bu yolu uygun gördüğünü ifade etmiştir¹⁵¹. Bu görüşü takip eden görüş de, tüketici hakem heyeti kararlarının hüküm olamayacağını, bu nedenle ilâm sayılamayacağını, bu durumda ilâm yahut ilâm niteliğinde belge terimleri yerine “karar” teriminin tercih edilmesi gerektiğini ifade etmektedir¹⁵².

Nihayet bir diğer görüş, tüketici hakem heyetleri mecburi tahkim niteliğinde olduğundan, vermiş olduğu kararların icra hukuku anlamında “ilâm” olması gerektiği

¹⁴⁹ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 98.;

¹⁵⁰ Tanrıver, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 175. Aynı şekilde 3533 sayılı Mecburi Tahkim Kanunu uyarınca mecburi tahkim kararlarının ilâm niteliğinde belge sayıldığına dair bkz.: Tanrıver, **İlâmlı İcra**, s. 139.; Üstündağ, **İcra**, s. 357.; Doktrinde Kuru, 3533 sayılı Kanun uyarınca verilen kararları hakem kararları bünyesinde değerlendirerek söz konusu bu kararların ilâm olduğu sonucuna ulaşmakta iken, tüketici hakem heyeti kararlarını ilâm niteliğinde belge olarak görmektedir. bkz.: Kuru, **El Kitabı**, s. 894 vd.; Aynı yönde, Arslan, Yılmaz, Taşpınar, **İcra İflâs**, s. 377, dn. 2. Bir kurumun hem mecburi tahkim sayılıp, hem de kararlarına ilâm niteliğinde belge vasfı tanınamayacağına ilişkin bkz.: Ermenek, **a.g.m.**, s. 618.

¹⁵¹ “...Öte yandan, tüketici sorunları hakem heyetlerinin belli değer altındaki uyuşmazlıklar hakkında verdiği kararların İcra ve İflâs Kanunu'nun ilâmların icrası hakkındaki hükümlerine göre yerine getirileceğinin öngörülmesi, bu kararların ilâm niteliğinde olduğunu değil ilâmlar gibi infaz olunacağını göstermekte ve ilâmların yerine getirilmesi Usûlüne ait bir kural koymaktadır. Bu durumda dava ve itiraz hakları önlenmediğinden hak arama özgürlüğünün kısıtlandığından da söz edilemez...” AYM, T. 20.3.2008, E. 2006/78, K. 2008/84 sayılı kararından (RG. 1.7.2008, S. 26923).

¹⁵² Aynı görüş, tüketici hakem heyetleri kararlarının ilâmlı icra yolu ile icrasının mümkün olmasının her nasılsa kararın hukuki niteliği ile ilgili olmadığını iddia etmektedir.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 144.; Ancak aynı eserin ilerleyen sayfalarında yazar, hakem heyeti kararlarının bir bakıma İİK m. 38 kapsamında sayılabileceğini de ifade etmektedir. Tutumlu, **a.e.**, s. 205.

düşüncesindedir¹⁵³. Nitekim söz konusu görüşü savunan yazarların belirttiği üzere, ihtiyari tahkim kararlarına ilâm vasfı tanınmışken, mecburi tahkim niteliğinde olan bu kurumun vermiş olduğu kararların da aynı vasıfta olması gerekmektedir¹⁵⁴. Bu görüşe göre, ihtiyari tahkim kararları ile 3533 sayılı Mecburi Tahkim Kanunu uyarınca mecburi tahkim yargılaması sonucu verilen kararlara ilâmın sürrogatı¹⁵⁵ vasfı yüklenebildiğinden, mecburi tahkim niteliğindeki tüketici hakem heyeti kararların da aynı güç ve etkiye sahip olması gerekir.

Tüketici hakem heyeti kararlarının maddi anlamda kesin hüküm niteliğine dair görüşler yukarıda açıklanmıştı¹⁵⁶. Aynı doğrultuda, TKHK m. 70/3 hükmü uyarınca tüketici hakem heyetlerinin kararlarının icrası için kesinleşmesi aranmadığından, tüketici mahkemelerinde icranın durdurulması prosedürü kabul edilmiştir¹⁵⁷.

Tüketici hakem heyetleri kararları ilâmlı icra yolu ile takip edilirken teminat yatırılması da şart olmadığı gibi, söz konusu kararın icra emrine eklenmesi de gerekmediği ifade edilmektedir¹⁵⁸. Ancak teminat yatırılmaması, icra emrine eklenmemesi gibi şekli hususlar, kurumun kararlarının niteliğinin tespiti açısından mutlak olarak belirleyici değildir.

Sonuç olarak kanımızca, tüketici hakem heyeti kararları, icra edilebilirlik bakımından ilâmlarla benzer¹⁵⁹ özellikler göstermekteyse de, söz konusu bu kurumun kararlarına HMK m. 301/2 hükmünün lafzı gereği ilâm demek mümkün değildir. Kurumun kararlarının maddi anlamda kesin hüküm gücüne haiz kılınmış olması da, kararların ilâm sayılması açısından tek başına yeterli değildir. Ancak şu belirtilmelidir ki, belgenin ilâm ya da ilâm niteliğinde belge olması, cebri icra

¹⁵³ Atalı, **a.g.m.**, s. 407, ve özellikle dn. 14; Önceki kanun dönemi ile karşılaştırmalı olarak; Ermenek, **a.g.m.**, s. 616.

¹⁵⁴ Atalı, **a.g.m.**, s. 407, ve özellikle dn. 14.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 617.

¹⁵⁵ Tanrıver, **Alternatif Uyuşmazlık**, s. 171.; Atalı, **a.g.m.**, s. 407, dn.14.; Arslan, Tanrıver, **a.g.e.**, s. 214.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 597.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 616.; Yılmaz'a göre hakem kararı mahkeme kararına eşittir. Yılmaz, **Şerh**, s. 3625; Aynı yönde bkz.: Pekcanitez, Yeşilırmak, **Pekcanitez Usûl**, s. 2726.

¹⁵⁶ Bkz.: Yuk. Üçüncü Bölüm, II, A, 3, b.

¹⁵⁷ Yardım, **THH Kararları**, s. 598.

¹⁵⁸ Yardım, **THH Kararları**, s. 598.

¹⁵⁹ Aynı yönde, Yardım, **THH Kararları**, s. 599.

prosedürünün işleyişi bakımından bir farklılık yaratmadığından, bu ayrımın uyumsuzluğun taraflarının haklarını elde etmesi noktasında pratik bir sonucu da bulunmamaktadır.

B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARLARININ İCRASI

1. Kararın Taraflara Tebliği

TKHK m. 70/2 uyarınca tüketici hakem heyeti kararları, 7201 sayılı Tebligat Kanunu¹⁶⁰ hükümlerine göre taraflara tebliğ edilir. Kanun'un ilgili hükmüne paralel düzenlenmiş Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği madde 25/1 uyarınca, kararın verilmesinden itibaren on iş günü içerisinde kararın, yazılı olarak, tebliğe çıkarılması zorunludur.

Kanun'un 70/2. hükmünde yalnızca taraflardan bahsedilmesi, doktrinde ileri sürülen bir görüşe göre, vekille temsil edilen hallerde bir takım sorunlar doğurmaktadır¹⁶¹. Ancak, Yönetmelik madde 25/1'de, tarafların vekille temsil edilmesi hallerinde tebligatın vekile yapılacağı ayrıca belirtilmiştir. Ayrıca, TebK'nın 11. maddesine göre, vekil vasıtasıyla takip edilen işlerde tebligatın vekile, resmi çalışma gün ve saatleri içerisinde yapılacağı açıklanmıştır. Burada Yönetmelik hükmünün, Kanun ifadesinden doğacak yanlış anlaşılmalara gidermeyi amaçladığı ve vekille temsil kuralının hakem heyetleri bakımından da geçerli olduğu kabul edilmektedir¹⁶².

Kararların taraflara iadeli taahhütlü mektup ile gönderileceği Yönetmeliğin 25/2 hükmünde gösterilmişse de, esas olan tebliğin 7201 sayılı TebK'nın hükümlerine göre çıkarılmasıdır¹⁶³. Tebligat parçasının usûlüne uygun şerh ve

¹⁶⁰ RG. T.19.2.1959, S. 10139.

¹⁶¹ Atalı, Kanun ile taraflara tebliğin zorunlu tutulmasının, vekille temsil edilen işlerde vekile tebligat yapılmasını zorunlu kılan hükmü bertaraf ettiğini savunmaktadır. Atalı, **a.g.m.**, s. 410.

¹⁶² Aynı yönde Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 89.

¹⁶³ Ertan Yardım, Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının İcrası ve İtiraz Yolu (4077 sayılı TKHK ile 6502 sayılı TKHK'nın Karşılaştırılması", **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed.: Esra Hamamcıoğlu, Özge Uzun Kazmacı, M. Ertan Yardım, Argun Karamanlioğlu, Zeliha Gizem Sayın, Ankara, Seçkin Hukuk Yayınları, 2016, s. 119 (İcra ve İtiraz).

yazıları içermesi ve usûlüne uygun şekilde yapılması, özellikle itiraz başvurularında sürenin korunması açısından elzemdir¹⁶⁴.

Ayrıca, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından 25.01.2018 tarihli Resmi Gazete’de¹⁶⁵ yayınlanan “Elektronik Tebligat Sistemi Genel Tebliği” uyarınca 1.2.2018 tarihinden itibaren elektronik tebliğ adresine sahip olan taraflara tebliğler, Bakanlığın elektronik tebliğ portalı üzerinden tarafların mevcut elektronik adreslerine yapılabilecektir. Söz konusu elektronik tebliğ adresleri, Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından belirlenen kişiler ile talep üzerine herkese verilen elektronik mail adresleridir. Elektronik olarak gerçekleşen tebligat, tarafın elektronik tebliğ adresine düşmesini izleyen beşinci günün sonunda yapılmış sayılacaktır.

Gecikmesinde sakınca bulunan hallerde, gerekçe gösterilmek şartı ile tebligat, memur aracılığı ile de gerçekleştirilebilir (Yön. m. 25/2 c.2). Memur vasıtası ile tebliğ, TebK’nın 2. madde hükmüne göre gerçekleştirilecektir. Ayrıca, tebligatın hakem heyetlerince görevlendirilecek bir memur vasıtası ile gerçekleştirilmesi halinde, TebK’nın 4. maddesi uyarınca doğacak olan zaruri masraf ve tazminatlar bakımından da tebliğ giderlerine ilişkin hükümlerin geçerli olacağını söylemek gerekir.

2. İlâmlı İcra Yoluna Başvurulabilmesi

Uygulamada tüketiciler bakımından en sorunlu olan kısımlardan biri de, tüketici hakem heyeti kararının cebri icrası olmaktadır. Çoğunlukla alacaklı konumundaki tüketiciler, tüketici hakem heyeti kararına rağmen alacaklarına kavuşamamakta, bu nedenle cebri icra yollarına başvurmak zorunda kalmaktadır¹⁶⁶. Tüketici hakem heyetleri kararlarının icrasının, ilâmlı icra hükümlerince yerine getirileceği, TKHK’nın 70. maddesinin 2. fıkrasının 2. cümlesinde açıkça düzenlenmiştir.

¹⁶⁴ Kara, **a.g.e.**, s. 652.

¹⁶⁵ RG. 25.1.2018, S. 30312.

¹⁶⁶ Mehmet Gerem, “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının İcra Edilmesi”, Çevrimiçi, <http://www.avuktlarimiz.com/makaleler/449-t%C3%BCketici-hakem-heyeti-kararlar%C4%B1n%C4%B1n-icra-edilmesi.html>, 12.10.2017.

İlâmların icrasına ilişkin hükümler İİK'nın 24-41. maddeleri arasında düzenlenmiştir. Elinde ilâm veya ilâm niteliğinde belge bulunan alacaklı, yetkili icra dairesine başvurmak sureti ile borçlu aleyhine takip başlatabilir¹⁶⁷. İlâmlı icrada yetkili icra dairesi, İİK m. 34 uyarınca, Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisindeki tüm icra daireleridir¹⁶⁸.

Tüketici hakem heyeti kararı lehine olan taraf almış olduğu kararı, tarihi, numarası ve özeti ile birlikte takip talebine eklemelidir¹⁶⁹. İcra dairesi kararın hangi makamdan verildiğini ve diğer gerekli bilgileri icra tutanağına geçirmekle yükümlüdür¹⁷⁰. Takip talebi Yönetmelik ekinde gösterilen Örnek No.1'e ve para borcuna veya teminat verilmesine ilişkin ilâm veya ilâm niteliğinde belgelere dayanan takiplerde icra emri Örnek No. 5'e uygun olarak düzenlenmek zorundadır. İcra takibi başlatılırken, icra harç ve giderlerinin de ödenmesi gereklidir¹⁷¹.

Tüketici hakem heyetlerince verilen kararlar genellikle likit alacağa ilişkin olduğundan, alacaklı ilâmlı icraya başvuru esnasında takip yollarından hangisini seçtiğini belirtmesine gerek olmaksızın, icra emrinin tebliğinden itibaren kural olarak yedi gün içerisinde borç ödenmediği takdirde haciz veya iflâs yoluna başvurabilmektedir¹⁷².

Tüketici hakem heyetleri kararlarının icrası, ancak kararın eda hükmü içeren kısmının net olması ile mümkündür¹⁷³. Uygulamada, gerekçe yazımında hataya

¹⁶⁷ Kuru, **El Kitabı**, s. 892 vd.; Üstündağ, **İcra**, s. 354 vd.; Kuru, **İcra İflâs**, s. 285 vd.; Pekcanitez v.d., **a.g.e.**, s. 264.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **İcra İflâs**, s. 381.

¹⁶⁸ Bu hususta ilâmlar ile ilâm niteliğinde belgeler arasında bir farklılık bulunmamaktadır. Kuru, **El Kitabı**, s. 901.

¹⁶⁹ Kuru, **İcra İflâs**, s. 289.; Pekcanitez v.d., **a.g.e.**, s. 272.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **İcra İflâs**, s. 380.

¹⁷⁰ Kuru, **İcra İflâs**, s. 290.; Yardım, **THH Kararları**, s. 601. İİK Yönetmeliği, m. 20/I ve II hükümlerine göre.; Aksi halde süresiz şikâyet yolu ile icra emrinin iptali söz konusu olacaktır. Pekcanitez vd., **a.g.e.**, s. 273.

¹⁷¹ Alacaklı, sadece başvurma harcı, vekâlet harcı ve takip sonunda cezaevi harcından sorumludur. Yardım, **THH Kararları**, s. 601.; İlâmlı icra yoluna başvurandan peşin harç alınmayacaktır. Kuru, **İcra İflâs**, s. 288.; Kanımızca yargılama sürecinin tamamlayıcısı niteliğindeki cebri icra yollarından biri olan ilâmlı icra yoluna başvuruda da, tüketicilerin korunması ilkesi gereğince hakem heyetine başvurularda tüketicilere sağlanan muafiyetin burada da söz konusu olması tüketicinin hakkına kavuşması bakımından daha teşvik edici ve daha doğru olacaktır.

¹⁷² Pekcanitez v.d., **a.g.e.**, s. 272.

¹⁷³ “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığı kararında kredi kartı aidatının haksız olduğunun belirtildiği ancak borçlunun alacaklıya likit bir miktarı ödenmesi yönünde eda hükmünün

düşülmesi veya gerekçe ile hükmün aynı kefeye konularak bir yazılması, eda hükmünden ne karar verildiğinin net olarak anlaşılabilmesi sorun oluşturmaktadır¹⁷⁴. Bu nedenle, 2017 Ağustos ayında çıkarılan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmeliğin 7. maddesi ile 24. maddeye eklenen 3. fıkra hükmü gereğince; “*Karar kısmında, gerekçe tekrar edilmeksizin, taleplerden her biri hakkında verilen karar ile taraflara yüklenen borç ve tanınan hakların, sıra numarası altında, açık, şüphe ve tereddüt uyandırmayacak şekilde yazılması zorunludur.*” ibaresi getirilmiştir. Bu şekilde bu sakıncaların giderilmesi amaçlanmıştır.

3. İcranın Durdurulması

TKHK m. 70/3 hükmünün ikinci cümlesine göre, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı gidilen ilâmlı icra yolu, karara itiraz edilmesi halinde dahi durmayacaktır. 70/3 hükmünün devam eden üçüncü cümlesinde ise, talep halinde hâkimin icrayı tedbir yolu ile durdurabileceği ifade edilmiştir. Bu durumda kararı elinde bulunduran borçlunun icranın durdurulmasını tüketici mahkemesinden talep etmesi gerekmektedir.

TKHK’da yer alan bu düzenleme akla, İİK m. 36’da yer alan tehir-i icra düzenlemesini getirmektedir. Ancak iki hüküm arasındaki temel fark, TKHK m. 70/3’te yer alan “tedbir yolu ile” ifadesidir¹⁷⁵. Maddede geçen tedbir kelimesi ile, HMK m. 389 ve devamı anlamında ihtiyati tedbir kurumunun mu, yoksa HMK m.

oluşturulmadığı anlaşılmaktadır. Mahkemece, dayanak kararın eda hükmü taşımadığı ve takipte de ödenmesi istenilenin likit bir miktarının belirtilmediği nazara alınarak, şikayetin kabulü takibin iptaline karar verilmesi gerekir.” Y. 8. HD, T. 21.6.2012, E. 2012/5847, K. 2012/5957 (Kazancı, 11.9.2017); Yardım, **THH Kararları**, s. 598 vd. ve orada anılan kararlar.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 209.

¹⁷⁴ Bu karışıklığın gerekçesi olarak, hakem heyetlerini oluşturan kişilerin hukukçu olmamaları, dolayısı ile karar yazımında icraya konulabilecek şekilde karar tutanağını oluşturmamaları gösterilmektedir. Karşılı, **İcra**, s. 403 ve dn. 1191.; Yardım, **THH Kararları**, s. 599 vd.; Gerekçe ile ilgili bkz.: Üçüncü Bölüm, II, A, 1.

¹⁷⁵ TKHK’nın 70. maddesinin gerekçesinde, “*Mahkemeye yapılan itiraz THH’nin kararının yerine getirilmesine engel teşkil etmeyecektir. Ancak mahkeme, tedbir kararı ile THH kararının icrasını durdurabilecektir.*” şeklinde ifade edilmiştir.; Yardım, **THH Kararları**, s. 605 vd.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 99.

406 anlamında “başka kanunlarda yer alan geçici korumalar”ın mı kastedildiği hususu tartışmalıdır¹⁷⁶.

Doktrindeki ağırlıklı görüşe göre, kanun koyucu TKHK m. 70/3’ün ikinci cümlesinde kavram hatasına düşerek, geçici hukuki koruma yerine, karışıklığa sebebiyet veren tedbir kelimesini kullanmıştır. Bu nedenle burada uygulanması gereken prosedür, HMK’nın ihtiyati tedbire ilişkin kuralları değil, tehir-i icra prosedürüdür¹⁷⁷. Ancak doktrinde karşı görüş olarak, Kanun’da sözü edilen tedbir ifadesi ile HMK m. 389 ve devamı anlamında ihtiyati tedbirlerin kastedildiği ve bu nedenle bu kuruma ilişkin hükümlerin uygulanması gerektiği de ifade edilmiştir¹⁷⁸.

İİK 36. maddesi uyarınca verilen tehir-i icra kararı, özel kanunlarda yer alan geçici hukuki koruma türleri arasında sayılmaktadır¹⁷⁹. Yukarıda bahsi geçen iki geçici hukuki koruma türünde de kural olarak, korumayı talep eden tarafın bir teminat göstermesi beklenmektedir. Bu teminatın içeriği, hangi kurumun uygulanacağına göre değişecektir. İİK m. 36 uyarınca icranın durdurulmasına ilişkin bir karar alınması istendiği takdirde mahkeme tarafından “...*hükmolunan para veya eşyanın resmî bir mercie depo edildiğini ispat eder yahut hükmolunan para veya eşya kıymetinde icra mahkemesi tarafından kabul edilecek taşınır rehni veya esham veya tahvilât veya taşınmaz rehni veya muteber banka kefaleti gösterirse veya borçlunun hükmolunan para ve eşyayı karşılayacak malı mahcuz olması*” şeklinde itiraza konu alacağın tümünün teminat olarak gösterilmesi istenebilecek iken, HMK m. 392’ye göre teminat “*haksız çıktığı takdirde karşı tarafın ve üçüncü kişilerin bu yüzden uğrayacakları muhtemel zararlara karşılık*” olacak şekilde hâkimin takdirine

¹⁷⁶ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 99.

¹⁷⁷ Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 482; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 99.; Yardım makalesinde, İİK m. 36 uygulanmasının icra hukukundaki menfaat dengesini sağlaması gerekçesi ile tüketici bakımından da yararlı olacağı görüşündedir. Yardım, **THH Kararları**, s. 606.; Aynı yönde bkz.: Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 218 vd.

¹⁷⁸ Kara, **a.g.e.**, s. 680 vd.; Kara’ya göre, tüketici mahkemesinden talep edilen ihtiyati tedbire karşı aleyhine tedbir kararı verilen tarafın aynı mercide HMK m. 394 hükmüne uygun şekilde itiraz hakkı bulunmaktadır. Aynı doğrultuda Aydoğdu da, HMK m. 389 ve devamı hükümlerinin uygulanacağından hareket etmektedir. Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 352.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 53.

¹⁷⁹ Ayrıntılı bilgi için bkz.: Evrim Erişir, **Geçici Hukuki Korumanın Temelleri ve İhtiyati Tedbir Türleri**, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2013, s. 291 vd.

bırakılmıştır¹⁸⁰. İİK m. 36 uyarınca, tarafların kanun yollarına başvurmaları cebri icra yollarına başvuruyu durdurmuyorsa bu halde kanun yoluna başvuru makamdan icranın durdurulması talep edilmelidir¹⁸¹.

Tehir-i icra prosedürünün izleneceğinin kabulü halinde, icranın durdurulmasına ilişkin kararı verecek olan merci, bölge adliye mahkemesi değil, tüketici mahkemesidir. Yatırılacak olan teminat ise, İİK m. 36'nın ilk cümlesine göre olmalıdır. İİK m. 36'nın 2. fıkrasına göre Devlet ve adli yardımdan yararlananlar bakımından teminat şartı aranmamaktadır. Eğer tehir-i icra isteyecek olan borçlu taraf tüketici ise, teminat şartının aranmayacağına dair TKHK'ya bir cümle eklenmesinin icra harçları hakkındaki görüşümüze paralel olarak, tüketicinin uğrayacağı zararın azaltılması bakımından faydalı olacağı kanaatindeyiz.

Bizce, Kanun'da İİK'ya herhangi bir atıf olmaması bir eksiklik olmakla birlikte, kararın alındığı merciden bağımsız olarak icra dairesinde işleyecek prosedür bakımından bir farklılık olmaması gerekir.

O halde, icranın durdurulmasını talep eden borçluya, icra dairesi tarafından, tüketici mahkemesinden karar alıncaya kadar bir süre verilecektir. Verilen süre içerisinde icranın durdurulmasına ilişkin mahkeme tutanağını alan borçlu, cebri icranın devam ettiği icra dairesine durdurma kararını vererek devam etmekte olan icrayı durdurmalıdır. Böylece icra, itiraz incelemesinin sonuna kadar durmuş olacaktır¹⁸².

¹⁸⁰ HMK m. 392 hükmüne nazaran İİK m. 36/1 hükmünün itiraz incelemesinin amacına daha uygun düştüğü yönünde bizim de katıldığımız görüş için bkz.: Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 128.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 99.; Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 482.

¹⁸¹ Pekcanıtez v.d., **a.g.e.**, s. 269 vd.; Özbek, **İlâm**, s. 739 vd.

¹⁸² Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 219.

III. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARLARINA KARŞI BAŞVURU YOLLARI

A. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARLARINA KARŞI İTİRAZ

1. Tüketici Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleri Arasındaki İlişki ve İtirazın Hukuki Niteliği Hakkında Tartışmalar

a. Tüketici Mahkemeleri ile Tüketici Hakem Heyetleri Arasındaki İlişki

Tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyetlerinin görev alanlarını düzenleyen TKHK maddelerinin kapsamının birbiri ile örtüştüğü ykarıda incelendi. Parasal sınırın altında kalan tüketici uyuşmazlıklarının çözümü bakımından, tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemeleri arasındaki ilişki bir görev ilişkisidir¹⁸³. Ancak, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık çözüm faaliyetinden sonra vermiş olduğu usûle ya da esasa ilişkin nihai kararların denetimi yine tüketici mahkemelerine verildiğinden tüketici mahkemelerinin bir üst karar merci sayılıp sayılmayacağı, itirazın hukuki niteliği ile baęlantılıdır¹⁸⁴.

b. İtirazın Hukuki Niteliği

TKHK’da itiraz, 73/3 vd. maddelerinde düzenlenmiştir. Doktrinde, itirazın hukuki niteliği konusunda bir görüş birliği bulunmamaktadır.

¹⁸³ Aynı yönde, Atalı, **Yargılama**, s. 82.

¹⁸⁴ Doktrinde bir görüş, tüketici mahkemelerinin asli görevlerinden birinin tüketici hakem heyetlerini denetlemek olmadığını savunmaktadır. Bu görüşe göre, iki kurum arasındaki ilişki, icra daireleri ile icra mahkemeleri arasındaki denetim ilişkisine benzetilemez.; Mehmet Akif Tutumlu, “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Davasında Yetkili Mahkeme Sorunu” **Legal Hukuk Dergisi**, C. 5, S. 50, 2007, s. 456 (Yetkili Mahkeme).

Nitekim, aşağıda ayrıntılı olarak üzerinde durulacağı üzere, bazı yazarlar itirazın tüketici mahkemelerinde görülen bir dava olduğunu savunmakta iken, kimi yazarlar itirazı bir kanun yolu olarak nitelendirmektedir. Bu fikir ayrılığının temelinde, tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğine ilişkin farklı görüşler ile TKHK'nın itiraz yolunu düzenleyen hükümlerinin farklı yorumlanmaya müsait şekilde kaleme alınmış olması bulunmaktadır¹⁸⁵.

Bu görüşlerin dayanaklarına geçmeden önce, kanun yollarının ayırıcı özelliklerinin incelenmesi, itirazın hukuki niteliği ile ilgili tartışmaların daha iyi anlaşılması için gereklidir.

Kanun yolu dar anlamda, hükmün şekli anlamda kesin hüküm teşkil etmesini engelleyen, alınan yargı merci kararının bir üst mahkemede incelenmesi ve denetimini sağlayan yoldur¹⁸⁶. Bu bağlamda, kanun yollarının tanımdan çıkarılabilecek iki etkisi bulunduğu kabul edilmektedir. Bunlar, erteleyici etki ve aktarıcı etkidir. Erteleyici etki, yargı mercilerince verilmiş olan nihai kararın şeklen kesinleşmesinin ötelenmesi anlamına gelmekte iken, aktarıcı etki, nihai kararın incelenmesi için başvuru mercii bir üst merci olması şeklinde ifade edilmektedir¹⁸⁷. Başvurulan yolun kanun yolu sayılabilmesi, bu iki etkiyi de ihtiva

¹⁸⁵ Bkz. Aşa.: Üçüncü Bölüm, III, A, 1, b, (1) vd.; Topuz, **a.g.e.**, s. 178 vd.

¹⁸⁶ Hakan Pekcanitez, **İcra- İflâs Hukukunda Şikâyet**, Ankara, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 1986, s. 33 vd. (Şikâyet Eski); Hakan Pekcanitez, Cemil Simil, **İcra-İflâs Hukukunda Şikâyet**, 2. bası, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2017, s. 45 vd. (Şikâyet Yeni); Ramazan Arslan, **Medeni Usûl Hukukunda Yargılamanın Yenilenmesi**, Ankara, Ayyıldız Matbaası, 1977, s. 9. (Yargılamanın Yenilenmesi); Tolga Akkaya, **Medeni Usûl Hukukunda İstinâf**, Ankara, Yetkin Basımevi, 2009, s. 53 vd.; Cenk Akil, **İstinâf Kavramı**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2010, s. 35 vd.; Ansay, **a.g.e.**, s. 342 vd.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 816.; Kuru, **Ciltli**, 4483 vd.; Özkes, **Pekcanitez Usûl**, s. 2158 vd.; Namlı, **a.g.e.**, s. 61.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 445.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 582.; Karşı, **Muhakeme**, s. 695.

¹⁸⁷ Peter Gilles, “2002 Medeni Usûl Hukuku Reformu Sonrası Hipertrofik Bir Medeni Yargının Problem Sahası Olarak Alman Kanun Yolu Sistemi”, Çev.: Evrim Erişir, **TBB Medeni Usûl ve İcra İflâs Hukukçuları Toplantısı VI**, Medeni Usûl Hukukunda Kanun Yolları ve Arabuluculuk Tasarısı, İzmir/Çeşme, Ekim 2007, Ankara, 2008, s. 33 vd.; Pekcanitez, **Şikâyet Eski**, s. 33.; Pekcanitez, Simil, **Şikâyet Yeni**, s. 47.; Arslan, **Yargılamanın Yenilenmesi**, s. 9 vd.; Özkes, **Pekcanitez Usûl**, s. 2158.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 445 vd.; Namlı, **a.g.e.**, s. 61 vd.; Akkaya, **a.g.e.**, s. 57 vd.; Akil, **a.g.e.**, s. 49 vd.; Alman Hukukundaki tanımlar için bkz.: Üstündağ, **Muhakeme**, s. 816 vd.; Fransız Hukukundaki tanımlar için ayrıca bkz.: Namlı, **a.g.e.**, s. 62-67.

etmesine bağlanmıştır¹⁸⁸. Bu iki etkiye aynı anda sahip olunması dar anlamda kanun yolu anlayışının bir ürünüdür¹⁸⁹.

Bununla beraber kanun yolları bakımından ayırıcı olarak kabul edilen, başvurulmuş yolda aktarıcı etkinin bulunup bulunmadığıdır¹⁹⁰. Düzeltici kanun yolu olarak ifade edilen ve kararın yalnızca denetimini değil, yeniden ele alınmasını sağlayan kanun yollarının aktarıcı etkiye sahip olduğunu belirten görüşler bulunmaktadır¹⁹¹. Yine bir başka açıdan, denetimin kararı veren mahkemede yapılması aktarıcı etkinin bulunmadığını gösterir. Örneğin, ihtiyati tedbir kararına itiraz, tedbir kararını veren mercie yapıldığından kanun yolu olarak değil, aktarıcı etkiden yoksun bir hukuki çare olarak adlandırılır¹⁹².

Ancak, başka bir kurum tarafından gerçekleştirilen her karar denetiminin aktarıcı etkiye sahip olduğunu söylemek de çoğu zaman mümkün değildir. Örneğin, ihtiyati tahkim kararlarına karşı HMK m. 439’da düzenlenen iptal davasının asliye hukuk mahkemesinde açılması, kurumlar arasında alt merci – üst merci ilişkisi kurulmasına imkân tanıyan bir özellik değildir¹⁹³.

Yargı mercileri tarafından verilen ve hukuki denetimi amaçlayan her tür hukuki çare¹⁹⁴ geniş anlamda kanun yolları kapsamında değerlendirilir¹⁹⁵. Hukukumuzda dar anlamda kanun yolları kabul edilmiş, bu bağlamda Kanunda

¹⁸⁸ Doktrinde bu hususta görüş birliği bulunmamaktadır. bkz.: Arslan, **Yargılamanın Yenilenmesi**, s. 10 ve dn. 9.; Pekcanitez, Simil, **Şikâyet Yeni**, s. 47, dn. 174.

¹⁸⁹ Pekcanitez, **Şikâyet Eski**, s. 33 vd.; Namli, **a.g.e.**, s. 56 vd.

¹⁹⁰ Özekes, **Pekcanitez Usûl**, s. 2158.; Akkaya, **a.g.e.**, s. 61.; Akil, **a.g.e.**, s. 49.

¹⁹¹ Gilles, **Kanun Yolları**, s. 34.; Düzeltici ve bozucu kanun yolu tanımları için bkz.: Özekes, **Pekcanitez Usûl**, s. 2160.; Akkaya, **a.g.e.**, s. 61.; Akil, **a.g.e.**, s. 55 vd.

¹⁹² Özekes, **Pekcanitez Usûl**, s. 2532 vd.; Akkaya, **a.g.e.**, s. 54.

¹⁹³ İhtiyari tahkim kararlarına karşı iptal davasının kanun yolu sayılıp sayılmadığı doktrinde tartışılmıştır. Ancak doktrinde ağırlıktaki görüş, iptal davasının dar anlamda kanun yollarının özelliklerini göstermediği yönündedir. bkz.: Pekcanitez, Yeşilırmak, **Pekcanitez Usûl**, s. 2734.; Alangoya, **Tahkim**, s. 191 vd.; Ekşi, **a.g.e.**, s. 194 vd.

¹⁹⁴ Hukuki çareler, geniş anlamda kanun yollarının bir alt başlığı altında düşünülmekle beraber, bazı yazarlar hukuki çareleri genel anlamda kanun yolları teriminden ayırarak, herhangi bir merci kararının bir hakka ulaşılmasını engellemesi halinde bunu bertaraf etmeyi amaçlayan ve kanun yolları dışında kalan yolları da hukuki çare olarak adlandırmaktadır.; Pekcanitez, **Şikâyet Eski**, s. 34. ve dn. 110’da belirtilen yazarlar; Pekcanitez, Simil, **Şikâyet Yeni**, s. 47 vd.; Ayrıca bkz.: Özekes, **Pekcanitez Usûl**, s. 2156.; Arslan, **Yargılamanın Yenilenmesi**, s. 39; Akkaya, **a.g.e.**, s. 55.

¹⁹⁵ Doktrinde kanun yollarının geniş anlaşılması gerektiğini savunan yazarlar da bulunmaktadır. Bu görüşte bkz.: Arslan, **Yargılamanın Yenilenmesi**, s. 9.; Aksi görüşte; Pekcanitez, **Şikâyet Eski**, s.33 vd.

olağan kanun yolları olarak yalnızca her iki etkiye de aynı anda sahip olan istinaf ve temyize yer verilmiştir¹⁹⁶.

(1). Dava Olduğu Görüşü

Doktrinde bir görüş, tüketici hakem heyetlerine karşı tüketici mahkemesine yapılan başvurunun, tüketici mahkemelerinde açılan bir itiraz davası olduğu düşüncesindedir¹⁹⁷.

Bu görüşe göre, hakem heyeti kararına karşı itiraz üzerine tüketici mahkemesinin yaptığı yargılama bir kanun yolu denetimi değil, uyuşmazlığın baştan görülmesi şeklinde bir dava olacaktır. Bu görüşün gerekçelerinden biri, TKHK'nın itirazı düzenleyen 70/6 hükmündeki "itiraz davası" şeklindeki ifadedir.

İtiraz davası, HMK'nın basit yargılama usûlünü düzenleyen 317. madde ve devamı hükümlerine göre görülecek, heyetin kararında düzelterek onanacağı açıkça anlaşılan hallerde HMK m. 320/1 uyarınca öninceleme aşamasında dosya üzerinden karar verilecektir. Aksi halde tahkikata devam edilerek hakem heyeti önüne giden uyuşmazlık tüketici mahkemesinde baştan ele alınacak, tahkikat sonucunda ulaşılan sonuç hakem heyeti kararının aksine bir hüküm oluşturmuyorsa itirazın reddine karar verilecek veya tüketici hakem heyeti kararı iptal edilerek yerine yeni bir hüküm tahsis edilecektir¹⁹⁸. Her halükarda tüketici mahkemesinin yapmakta olduğu itiraz

¹⁹⁶ Doktrinde de ağırlıklı olarak, kanun yollarına ilişkin sınırlandırıcı anlayışın benimsendiği görülmektedir. Bu nedenle Türk Hukuku'nda kanun yolları terimi, çoğu kez HMK'da düzenlenen istinaf ve temyize özgülenmiştir.; **Pekcanıtez Usûl**, s. 2158 vd. ; Akkaya, **a.g.e.**, s. 63 vd.; Alangoya, **Tahkim**, s. 193.; Olağan kanun yolu olarak sınıflandıran görüş için bkz.: Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, 478.

¹⁹⁷ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 133.; Eleştirisi için bkz. Ermenek, **a.g.m.**, s. 618.; Önceki kanun döneminde itiraz incelemesinin kanun yolu sayılamayacağına ilişkin görüşler de mevcuttur.; Şimşek, **a.g.e.**, s. 52. Bu görüşün gerekçesi hakem heyetlerinin mahkeme niteliğine sahip olmamasıdır.

¹⁹⁸ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 133.; Mehmet Akif Tutumlu, "Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Kararlarına İtiraz Davasının Genel Koşulları", **Bilge Öztan'a Armağan**, Ankara, Turhan Kitabevi, 2008, s. 910 (İtiraz Davası).

incelemesi, hakem heyeti kararını ele almaktan ziyade, uyuşmazlığın tüketici mahkemelerinde yeniden görülmesini sağlamak olacaktır¹⁹⁹.

(2). Kanun Yolu Olduğu Görüşü

Bu görüşe göre, tüketici mahkemeleri bir üst denetim merci olarak itiraz başvurularını incelemektedir. Bu nedenle tüketici mahkemelerinde yapılan itiraz, kanun yolu denetimine benzetilebilir²⁰⁰.

İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının şeklen kesinleşmesini, yapılacak incelemenin sonuna kadar ertelemektedir. Ayrıca, TKHK m. 70/3 ile itiraz incelemesinin sonuna kadar, yani karar şeklen kesinleşene kadar, hakem heyeti kararlarının icrasının durdurulabilmesi imkânı da tanınmıştır. Dolayısı ile, tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı itiraz yolunun erteleyici etkiye sahip olduğu söylenebilmektedir. Doktrinde bir görüşe göre, aktarıcı etki bakımından, tüketici mahkemeleri, denetim yetkisi ile donatıldığından, itiraz incelemelerinde bir üst merci olarak hareket etmektedir²⁰¹.

Bu görüş esas olarak, tüketici mahkemesinin itiraz incelemesini düzenleyen 70. maddesinin 4-5-6. fıkralarının lafzından yola çıkmaktadır. Söz konusu hükümlerin HUMK döneminde temyize ilişkin 438. madde hükmü, (HMK bakımından da temyize ilişkin 370. maddesi gösterilebilir) örnek alınarak düzenlendiği görülmektedir²⁰². Onama- düzelterek onama gibi kanun yollarına özgü

¹⁹⁹ Yeşilova makalesinde, tüketici hakem heyeti kararlarını kesin hüküm olarak görmediğinden ve hakem heyetlerinin AİHS'nin 6. maddesinde taraflara tanınan mahkemelere başvurma hakkını atipik yapısı nedeni ile engellediğinden, tüketici mahkemelerinde taraflara kesin hüküm alabilecek şekilde aynı uyuşmazlığı yeniden gördürülmesi gerektiğini belirtmektedir.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 134.

²⁰⁰ Kanun yolu görüşü için bkz.: Ermenek, **a.g.m.**, s. 618.; Kanun yollarının niteliğine benzer bir nitelikte olduğu görüşü için bkz.: Tanrıver, **Usûl**, s. 199.; Atalı, **a.g.m.**, s. 407 vd.; Atalı, **Yargılama**, s. 77.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 54.; Tutumlu, kitabında ise itirazı istinaf benzeri şeklinde tanımlamaktaysa da itirazın özel bir "dava" olduğunu ifade etmektedir. Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 153.

²⁰¹ İtirazın her iki etkiye de sahip olduğu yönünde Ermenek, **a.g.m.**, s. 618.

²⁰² Atalı, **a.g.m.**, s. 408.; Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 97.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 92 vd.

ifadelere madde metninde yer verilmiş olması da bu görüşün bir diğer dayanağıdır²⁰³. Bu nedenlerle, hakem heyetlerine karşı düzenlenen itiraz prosedürü, kanun yollarına benzetilmektedir.

(3). Kanaatimiz

Söz konusu düzenlemeye bakıldığında, tüketici mahkemesinin yeni bir uyuşmazlık çözmesi veya tüketici hakem heyeti kararını yok saymak sureti ile uyuşmazlık hakkında baştan bir inceleme yapması arzu edilmemiş, aksine yalnızca hakem heyeti kararının hukuka uygunluk denetiminden bahsedilmiştir. Bu nedenle hakem heyeti kararlarına bağlayıcılık atfedilmiştir²⁰⁴. İtiraz yolunda tüketici hakem heyeti kararına ilişkin bir inceleme yapılması yerine, aynı uyuşmazlığın tekrar ele alınması halinde, hakem heyeti kararlarının maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmediğinin, hatta kesin hüküm etkisine benzer bir etki dahi doğurmadığının kabulü gerekecektir.

İtiraz yolunu “dava” olmaktan ayıran bir diğer özellik ise, itirazın hak düşürücü süreye bağlanmış olmasıdır. Davanın kural olarak, esasına ilişkin maddi durumun getirdiği zamanaşımı sınırları haricinde, belirli bir süre içerisinde açılma zorunluluğu bulunmamaktayken, tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı itiraz hak düşürücü süreye tabidir²⁰⁵.

İtiraz incelemesinin dar anlamda kanun yolu şeklinde düzenlendiği varsayıldığında ise, tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyetleri arasında alt merci- üst merci ilişkisi kurmak gerekmektedir ki, kurumların nitelikleri ve yukarıda da kısaca izah edilmeye çalışıldığı üzere aktarıcı etkinin özellikleri dikkate alındığında, iki kurum arasında aktarıcı etkiyi doğuracak bir alt merci- üst merci

²⁰³ Tanrıver de temyiz benzeri bir denetim derken, TKHK ile HUMK arasındaki benzerlikten yola çıkmaktadır. Tanrıver, *Usûl*, s. 199.; Erişir, *Çözüm Usulü*, s. 92 vd.

²⁰⁴ Erişir, *Çözüm Usulü*, s. 92.

²⁰⁵ Pekcanitez, Simil, *Şikâyet Yeni*, s. 29.

ilişkisi bulunmamaktadır²⁰⁶. Madde metninden istinaf incelemesine benzer şekilde bir inceleme yapılacağı anlaşılsa da, bu yol, HMK anlamında istinaf yolu değildir. Hukukumuzda dar anlamda kanun yolları, istinaf ve temyiz kanun yollarından ibaret olarak düzenlendiğinden, üçüncü bir kategori olan itiraz incelemesinin dar anlamda kanun yolu olduğunu söylemek kanımızca güçtür. Ancak, söz konusu itiraz incelemesinin kanun yolları düzenlemelerinden tamamen ayrıldığını söylemek de yanlış olacaktır. Şöyle ki, itiraz prosedürünü düzenleyen TKHK 70. maddesinin 4. fıkrası hükmü baz alındığında, kanun yollarından temyize özgü onama, düzelterek onama gibi terimlerin kullanılması, *istinaf incelemesine benzer şekilde* tüketici mahkemesine hakem heyeti kararının “iptal edilip” yerine karar alma yetkisi tanınması, kanun koyucunun bu düzenlemeyi kanun yollarına benzetme iradesini yansıtmaktadır. Lakin düzenleme yapılırken terim birliğine dikkat edilmemesi, dava ile karıştırmaya elverişli “iptal” kelimesinin kullanımı, tüketici mahkemelerinin kararın esasına girip inceleme yapması hususunda mevcut istinaf düzenlemelerine atıf yapılmasından kaçınılması, istinafta yer alan “gönderme kararı” şeklinde bir kuruma itiraz prosedürü içerisinde açıkça yer verilmemesi itirazı hukukumuzda var olan kanun yolu düzenlemelerinden ayıran özelliklerdir²⁰⁷.

Düşüncemize göre, bir kararın hukuka uygunluk denetimini sağlayan her kurum, erteleyici ya da aktarıcı etkiden biri ya da her ikisine de sahip olmasa dahi, geniş anlamda kanun yolları içerisinde değerlendirilebilir²⁰⁸. Bu sebeple, tüketici

²⁰⁶ İki kurum arasındaki ilişkinin hiyerarşik değil, hukuki olduğuna dair bkz.: Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 182.

²⁰⁷ Nitekim, itirazın kanun yolu olarak veya kanun yollarına benzer şekilde düzenlendiğini savunan yazarlar dahi düzenlemenin yetersiz ve çelişkili olmasından yakınmakta ve doğrudan istinafa ilişkin hükümlere atıf ile düzenlemenin netleştirilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Ermenek, **a.g.m.**, s. 618 ve özellikle dn. 136.; Erişir, **a.g.m.**, s. 92 vd.

²⁰⁸ Buna verilebilecek bir örnek yargılamanın yenilenmesidir. Yargılamanın yenilenmesi prosedürünün hem erteleyici, hem de aktarıcı etkiden yoksun olduğu doktrinde kabul görmüştür. Ancak, maddi anlamda kesin hükmü bertaraf eden bu düzenlemenin geniş anlamda kanun yolu olduğu yolunda görüşler mevcut olduğu gibi (bkz.: Arslan, **Yargılamanın Yenilenmesi**, s. 8.; Akkaya, **a.g.e.**, s. 53.), kendine özgü bir hukuki çare olarak nitelendirilmesi de yapmakta olduğu denetim faaliyetinden ileri gelmektedir.; Namli, **a.g.e.**, s. 76 vd.; Özekes, **Pekcanitez Usûl**, s. 2324.

mahkemelerinde itiraz prosedürünü geniş anlamda kanun yolları içerisinde bir “hukuki çare” olarak görmek mümkün olmalıdır²⁰⁹.

2. İtirazın Yapılacağı Görevli ve Yetkili Mahkemenin Belirlenmesi

Yukarıda kısaca açıklanmaya çalışıldığı üzere, tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararların denetimi bakımından itiraz müessesesi bulunmaktadır. HMK’nın 1. maddesi, mahkemelerin görevinin ancak kanunla düzenleneceğini öngördüğünden, TKHK ile düzenlenen itiraz yargılamasında görevin münhasıran tüketici mahkemelerinde olduğuna şüphe yoktur²¹⁰. Ancak, itiraz yargılamasında yetkili tüketici mahkemesinin belirlenmesi hususunda çeşitli tartışmalar bulunmaktadır.

Önceki Kanun döneminde, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraza hangi yer tüketici mahkemesinde başvurulacağına ilişkin bir hüküm bulunmamakta, yalnızca tüm uyuşmazlıklar bakımından geçerli bir özel yetki kuralına yer verilmekte idi²¹¹. Bu dönemde kanun koyucunun itiraz bakımından özel veya kesin yetki kuralına yer vermemesi bilinçli bir tercih olarak düşünülmekteydi²¹². Ancak 6502 sayılı TKHK’nın 70/3 hükmü, itirazın “*kararı veren tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine*” yapılacağını belirtmiştir. Söz konusu bu hükmün Anayasa’nın 36 ve 172. maddelerine aykırılığı ileri sürülerek iptali için Anayasa Mahkemesi’ne gidilmiş, fakat başvuru Anayasa’ya aykırılık görülmeyerek reddedilmiştir²¹³.

²⁰⁹ Benzer yönde, Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 54 vd.; Atalı da, HMK anlamında kanun yollarına benzetilse de söz konusu kurumun dar anlamda kanun yolu olmadığı üzerine durmaktadır. Atalı, **a.g.m.**, s. 408.

²¹⁰ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 155.

²¹¹ Tutumlu, **Yetkili Mahkeme**, s. 455.; Yardım, **İcra ve İtiraz**, s. 119.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 617.

²¹² Tutumlu, **Yetkili Mahkeme**, s. 456.

²¹³ Anayasa Mahkemesine yapılan başvurunun gerekçesi, TKHK’nın 73. maddesinin 5. fıkrasında tüketici davalarının tüketici mahkemelerinde de görülebileceği şeklinde HMK’daki diğer yetki kurallarını bertaraf etmeyen özel bir yetki kuralı öngörmesine rağmen, 70/3 hükmünün kesin yetki

Öncelikle TKHK m. 70/3 hükmünün özel yetki kuralını mı düzenlediği, yoksa kesin yetki kuralı mı olduğunun tespiti yapılması gerekir. Bunun için, özel yetki ve kesin yetki kurallarının lafzi olarak kanunlarda düzenlenme şekillerine göre yorum yapılmalıdır. HMK’ da ve diğer kanunlarda kesin yetki kuralları, “kesin yetkilidir” şeklinde açıkça ya da “-dır” eki ile ifade edilir²¹⁴. Özel yetki kurallarında ise yetkili mahkeme, bağlaç olan “de” ile ayrılır. TKHK’da tüketici mahkemelerinde görülecek davalara ilişkin yetki hükmü olan 73/5 hükmüne bakıldığında, kullanılan “de” bağlacı, anlam olarak yetkinin kesin değil, alternatif bir yetki kuralı olduğunu göstermektedir. İtiraza ilişkin 70/3 hükmünün lafzında ise, bu şekilde bir bağlaca yer verilmediği görülmektedir. Lakin, kesin yetkinin karakteristik özelliği olan “kesin yetkilidir” ifadesine veya “-dır” ekine yer verilmemiş olması, bu yetkinin niteliği konusunda kafa karıştırmaktadır. Doktrinde hâkim olan görüş, söz konusu hükmün bir kesin yetki kuralı olduğu şeklindedir²¹⁵. Dolayısı ile tüketici mahkemelerinin itiraz yolu bakımından yetkisi kamu düzenindendir ve re’sen göz önüne alınmalıdır.

3. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Usûlü

a. İtiraz İncelemesi

İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının tebliğinden itibaren on beş gün içerisinde, yazılı bir dilekçe ile tüketici mahkemesine yapılmalıdır. Söz konusu süre hak düşürücüdür. Bu nedenle tüketici mahkemesi ilk olarak başvurunun süresi içerisinde yapıp yapılmadığını değerlendirmelidir²¹⁶.

kuralı olarak anlaşıldığı, dolayısı ile tüketicilerin hak arama özgürlüklerinin kısıtlandığı şeklindedir. AYM, E. 2017/23, K. 2017/93, RG. 27.4.2017, S. 30050.

²¹⁴ Tutumlu, **Yetkili Mahkeme**, s. 456.

²¹⁵ Yardım, **İcra ve İtiraz**, s. 119.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 92.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 132.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s.167.; Kara, **a.g.e.**, s. 682.

²¹⁶ Kara, **a.g.e.**, s. 684 vd.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 172.

İtiraza, başvuruda hukuki yararı bulunan taraf başvuracaktır²¹⁷. Uygulamada, itirazın karşı tarafı olarak tüketici hakem heyetinin gösterildiği görülmektedir. Bu davanın niteliği, idari yargı koluna ait mahkemelerde görülen bir iptal davası olmadığından, itirazın karşı tarafı hakem heyeti değil, uyuşmazlığın karşı tarafı olmalıdır²¹⁸.

İtiraza yalnızca tüketici hakem heyetlerinin nihai kararları hakkında başvuru mümkün olup, dosyanın bilirkişiye tevdi edilmesi gibi ara karar niteliğindeki kararları açısından itiraza başvuru ancak nihai karar ile birlikte yapılabilecektir²¹⁹.

İtiraz incelemesine başvuruda, maddi durumu yerinde olmayan tüketicilerin şartları olduğu takdirde adli yardımdan yararlanabilmesi genel kurallara göre mümkün olmalıdır. Böylece harçlardan muaf olan tüketicilerin, kendisini avukatla temsil ettirebilmesi de sağlanabilmektedir. Ancak, itirazın müteşebbis tarafından yapıldığı hallerde, müteşebbisin adli yardımdan yararlanması söz konusu olamayacaktır²²⁰.

Yukarıda da bahsedildiği üzere, tüketici mahkemelerinin itiraz üzerine gerçekleştirdiği inceleme usûlü, istinaf kanun yolları ile benzerlik göstermektedir. Tüketici mahkemesi, itiraz süresinde yapılmış ise öninceleme aşamasında, ilgili tüketici hakem heyetinden dosyanın kendisine gönderilmesini talep eder. Öninceleme aşamasında, kararın itiraz incelemesine uygun bir karar olup olmadığına ve itiraz incelemesinde duruşma açıp açılmayacağına karar verilmesi, dava şartlarının incelenmesi gerekir²²¹. Tüketici mahkemeleri, itiraz başvurularında da basit

²¹⁷ İster dava olsun, ister kanun yolu olsun, hukuki yarar her halükarda dava şartıdır. Y. 13. HD, T. 13.2.2017, E. 2015/3673, K. 2017/1674 (Kazancı, 25.10.2017).; Ancak kanun yollarına başvuruda aranan hukuki yarar, ilk derece mahkemesinde aranandan tamamen farklıdır. Hanağası, **a.g.e.**, 115.; Kanun yoluna başvuruda aranan hukuki yarar için bkz. Berkin, **a.g.e.**, s. 212, pr. 546.

²¹⁸ Budak, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 97, dn. 52.; Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 738, dn. 18.; Tutumlu, **İtiraz Davası**, s. 910.

²¹⁹ Bkz.: Y. 13. HD, T. 23.3.2015, E. 2015/5461, K. 2015/9021 (Kazancı, 24.10.2017).

²²⁰ Pekcanitez, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 160.; Adli yardıma, HMK m. 334/1 uyarınca gerçek kişiler ile 334/2 uyarınca kamuya yararlı dernek ve vakıflar başvurma hakkına sahiptir. Ticari işletme işleten müteşebbisin adli yardımdan yararlanması mümkün değildir.; Atalay, **Pekcanitez Usûl**, s. 2415.

²²¹ Kara, **a.g.e.**, s. 443.

yargılama usûlüne ilişkin kurallara göre inceleme yapar²²². Buna göre, tarafların yalnızca itiraz ve itiraza cevap dilekçesi sunması gerekir. Mahkeme, dilekçeler teatisinden TKHK'nın 70/4 hükmünde belirtilen dosya üzerinden karar verilecek hallerde ve uyuşmazlığın esasına girilmeden fark edilen hatalar ile usûl hukukuna ilişkin sebeplerin varlığı halinde, duruşma yapmadan karar verebilecektir²²³.

İtiraz incelemesinde tüketici mahkemesi, dava şartlarını da incelemek zorundadır²²⁴. Bunların yokluğu halinde itiraz, dava şartı yokluğu sebebi ile usûlden reddedilmelidir. Dava şartlarının, henüz yargılamanın başında incelenmesi gerektiği gibi, yargılamanın ilerleyen aşamalarında da mahkemece re'sen incelenmesi veya taraflarca da ileri sürülebilmesi mümkündür²²⁵. Tüketici mahkemesi, işin esasına girilmesini gerektirecek bir hukuka aykırılık tespit ederse, duruşma açmak zorundadır²²⁶.

Tüketici mahkemesinin itiraz incelemesinde yapacağı tahkikatın sınırlarına ne Kanun'da ne de Yönetmelik'te yer verilmemiştir. İtiraz incelemesinde, HMK' da düzenlenmiş olan sınırlı istinafta olduğu gibi, itiraz incelemesinde de tüketici mahkemesinin tüketici hakem heyetindeki dava malzemesi ile bağlı olup olmadığı sorusu da yöneltilebilmektedir²²⁷.

Doktrinde itirazı kanun yolu şeklinde düzenlendiğini savunan bir görüş, bu niteliğe uygun olarak, itirazın yeniden görülen bir dava olmasını engellemek amacıyla tarafların tüketici hakem heyetlerine sunduğu vakıa ve delillerle bağlı

²²² Tüketici mahkemelerinin itiraz incelemesinde hangi yargılama Usûlü kurallarına tabi olduğu belirtilmese de, tüketici mahkemelerinin genel olarak yargılama Usûlü basit yargılama Usûlü olarak düzenlendiğinden, itiraz incelemesi bakımından da basit yargılama Usûlü geçerli olmalıdır. Yardım, **İcra ve İtiraz**, s. 119.;

²²³ Aslan, **Tüketici Hukuku**, s. 739.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 160 vd.; Kara, **a.g.e.**, s. 439.

²²⁴ Tüketici mahkemesi, HMK m. 114-115 hükümlerinde yer alan dava şartları ile birlikte, TKHK'da düzenlenmiş olan ve tüketici hakem heyetleri bakımından başvuru şartı sayılan durumları da re'sen incelemek zorundadır.

²²⁵ Pekcanitez, **Pekcanitez Usûl**, s. 952.; Tanrıver, **Usûl**, s. 637 vd.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 136 vd.; Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 190 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 280; Karşı, **Muhakeme**, s. 403 vd.

²²⁶ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 161 vd.; Yardım, **İcra ve İtiraz**, s. 120.

²²⁷ Topuz, **a.g.e.**, s. 173.; Yardım, **İcra ve İtiraz**, s. 120.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 161.

olması gerektiğini savunmaktadır²²⁸. Dolayısı ile tüketici hakem heyetinde sunulmamış bir delile de tüketici mahkemelerinde dayanılamayacaktır.

TKHK’da itiraz incelemesine ilişkin kurallar düzenlenirken istinafa ilişkin kurallara atıf verilmediğinden, incelemenin sınırları daha geniş tutulmuştur²²⁹. Bu doğrultuda deliller bakımından, itiraz dilekçesinde açıkça belirtildiği takdirde tüketici hakem heyetlerinde noksan olan ve bu nedenle başvurulması mümkün olmayan tanık, keşif delillerine başvurulması ve gerekirse karşı tarafa yemin teklif edilmesi mümkün hâle gelebilecektir²³⁰. Yargıtay, vermiş olduğu kanun yararına bozma kararlarında, tüketici mahkemesinin itiraz incelemesinde esasa girdiği durumlarda tüketici hakem heyetinin kararının yerindeliği hakkında fikir sahibi olabilmek adına tanık dinleyebileceğini ve gerekli tahkikatı yapabileceğini ifade etmektedir²³¹. Lakin biz de yukarıdaki ilk görüşe katılmaktayız. İtiraz yolunun hukuki denetim amacı göz önünde tutulduğunda, tüketici mahkemesinin hakem heyeti kararı ve hakem heyetinde inceleme konusu olan dosyadan tamamen bağımsız olduğu düşünülmemelidir. Bu nedenle tüketici mahkemesi, tüketici hakem heyetinin dosyasındaki vakıalar ve tüketici hakem heyetine sunulan delillerle bağlı olmalıdır.

Tüketici mahkemesi, HMK m. 26 gereğince, tarafın itiraz dilekçesindeki talebi ile bağlı olup, talep edilenden fazlasına veya farklı bir şeye hükmedemeyecektir²³².

Tüketici mahkemelerinin itiraz incelemesi üzerine verdiği kararlar, tüketici hakem heyetlerinin verilen kararları görmesini ve benzer uyuşmazlıklarda aynı

²²⁸ Yardım, **İcra ve İtiraz**, s. 120.

²²⁹ İstinaf kanun yolunda, HMK m. 355 hükmüne göre sebepler ile bağlılık kuralı bulunmaktadır. Sebep ile bağlılık kuralı ile kastedilen, istinaf mahkemesinin yalnızca tarafların istinaf dilekçesinde sunduğu istinaf sebepleri ile bağlı olarak inceleme yapabileceğidir. Mahkeme bunun dışında bir şeyi re’sen inceleyemez. Bu durum Kanun’umuzda sınırlı istinaf sisteminin kabul edilmiş olmasından kaynaklanır.; Akkaya, **a.g.e.**, s.103. ; Özekes, **Pekcanitez Usûl**, s. 2213 vd.; Alangoya, Yıldırım, Deren Yıldırım, **a.g.e.**, s. 509. Bu nedenle istinaf hâkimi, tarafların istinaf dilekçesinde sunduğu vakıalar ile bağlıdır. İstinafa ilişkin kuralların burada da geçerli olması gerektiği yönünde bkz.: Ermenek, **a.g.m.**, s. 618.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 55. O halde bu görüşteki yazarların itiraz incelemesi bakımından da tüketici mahkemesinin sınırlı inceleme yetkisine sahip olması gerektiği düşüncesinde olduğu söylenebilmelidir.

²³⁰ Aynı yönde, Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s.161 vd.

²³¹ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 162 vd. yer alan kararlar.

²³² Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 166.

doğrultuda karar verilebilmesini sağlamak açısından TKHK m. 73/8, c. 2 ve Yönetmelik m. 28/4 uyarınca “*ilgili tüketici hakem heyetine*” gönderilmektedir. Ayrıca TKHK’nın aynı maddesinin ilk cümlesi uyarınca, itiraz üzerine kesinleşen kararların UYAP üzerinden Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’na iletilmesi gerekir. Bu şekilde Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile Adalet Bakanlığı arasında bir işbirliği kurularak, uyuşmazlıkla ilgili karar verilirken hakem heyetlerinin TUBİS üzerinden mahkeme kararlarına erişebilmesi sağlanmıştır²³³.

b. İtiraz Üzerine Verilecek Kararlar

(1). Onama - Dosya Üzerinden Değiştirerek ve Düzelterek Onama Kararı

Tüketici mahkemelerinin itiraz üzerine verebileceği kararlar TKHK m. 70/4 ile gösterilmiştir. İlgili madde hükmünün lafzından anlaşılan şekli ile tüketici mahkemesi, dosya üzerinden değiştirerek veya düzelterek onama, onama ve iptal (bozma) kararı verebilir.

Burada kararların içeriğine geçmeden önce, düzenleme yapılırken itirazın hukuki niteliğinin kanun koyucu tarafından tam olarak belirlenememesinden ileri gelen terminoloji sorununun ele alınması gerekir. Onama ve düzelterek onama şeklindeki kararlar kanun yollarını çağrıştırırken, kararın iptali ifadesi iptal davasını anımsatmaktadır. Ancak Yönetmelik hükümlerine bakıldığında, kararın iptali ifadesi yerine, itirazın kabulü ifadesi kullanılmaktadır. Arada bir tercih yapılacak olursa, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nde kullanılan itirazın kabulü ifadesinin kullanılması daha doğru olacaktır. Hem Kanun’un kendi içerisinde ve Yönetmelik hükümleri ile arasında bir terim birliğinin sağlanması açısından, hem de itirazın

²³³ TKHK m. 73 gerekçesinden.

hukuki niteliği hakkındaki tereddütlerin giderilmesi açısından bu hususta bir düzenleme yapılması elzemdir²³⁴.

Öncelikle tüketici mahkemesi, tüketici hakem heyeti kararını usûl ve esas yönünden incelemiş ve kanuna aykırılık bulamamış ise, bu durumda tüketici hakem heyeti kararını onaması gerekecektir²³⁵.

TKHK'nın 70/4 hükmüne göre, tüketici mahkemesi esasa girdikten sonra, esas yönünden kanuna aykırılık bulunmayan fakat TKHK'nın uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabulü halinde yeniden yargılama yapılması gerekmiyorsa tüketici hakem heyeti kararının değiştirerek ve düzelterek onanması mümkündür.

Doktrinde madde metnine yöneltile eleştirilerden biri, TKHK'nın 70/4 hükmü ile aynı gerekçelerle temyiz aşamasında değiştirerek ve düzelterek onama kararı verilebileceği ifade edilen HMK m. 370/2 hükmü arasındaki farktır. İki madde metni arasındaki bu fark “ve-veya” bağlaçlarının kullanımından doğmaktadır²³⁶. Şöyle ki, HMK'nın 370. maddesinde Kanun'un olaya uygulanmasında hataya düşüldüğü hallerde ancak yeniden yargılamayı gerektirmiyorsa evrak üzerinden değiştirerek ve düzelterek onama kararı verilebileceği ifade edilirken, TKHK'nın 70/4 hükmünden anlaşılan Kanun'un olaya yanlış uygulanması hadisesinin ayrı, Kanun'a uymayan husus hakkında yeniden yargılama yapılmasına ihtiyaç olmaması hadisesinin ayrı bir düzelterek onama sebebi olacağıdır. Doktrinde bir görüş, söz konusu düzenlemenin bir dikkatsizlik ürünü olduğunu ifade etmekte iken²³⁷, bir

²³⁴ Bu hususun daha çok tartışmalara sebebiyet vereceği hakkında bkz.: Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 133.; Aynı yönde bkz.: Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 92 vd.

²³⁵ Atalı, **a.g.m.**, s. 408.; Kara, **a.g.e.**, s. 683 vd.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 172.; Erişir ise, itiraz sonucu verilecek kararlar bakımından istinaf sonucu verilen karar türlerinin esas alınabileceğini belirterek, temyize ilişkin ifade olan onama yerine başvurunun reddi kavramının kullanılmasını önermektedir.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 93.

²³⁶ Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 133.; Yardım, **İcra ve İtiraz**, s. 120, dn. 41.; Verilecek kararın adı bakımından farkın eleştirisi için bkz.: Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 92.; Kanımızca buradaki esas farklılık, HUMK 438/7'nin ilk cümlesindeki iki temyiz sebebi arasındaki bağlaçtan doğmaktadır.

²³⁷ Yeşilova'ya göre bu hata, daha büyük tartışmaların habercisi niteliğindedir. Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 133.

başka görüş, “veya” bağlacı dolayısı ile iki sebepten hangisi mevcutsa ona dayanarak düzelterek onama kararı verilebileceğini belirtmektedir²³⁸.

Kararda 70/4 hükmünün 2. cümlesinde düzenlenmiş olan açık maddi hatalar varsa, bu hataların düzeltilmesi sureti ile tüketici mahkemesi düzelterek onama kararı verebilir²³⁹. Aynı şekilde, tüketici hakem heyeti, Kanun’u olaya doğru uygulamış olmakla birlikte gerekçe yazımında hataya düşmüş ise, bu durumda da tüketici mahkemesinin gerekçeyi olaya ve Kanun’a uygun şekilde değiştirerek onama kararı vermesi gerekir (TKHK m. 70/4 c.3). Bu hüküm, hukuki bilgisi yetersiz raportörler tarafından yazılan gerekçelerin olaya uygulanan hukuk kuralı ile bağdaşmaması halinde tüketici mahkemesince gerekçenin düzeltilmesi bakımından kanımızca oldukça yerindedir.

(2). İptal Kararı

İnceleme sonucunda tüketici hakem heyeti kararının usûle veya esasa aykırı olduğu anlaşılırsa bu durumda kararın iptal edilmesi ya da tüketici hakem heyeti kararının bozulması söz konusu olur²⁴⁰. Ancak iptal (veya madde gerekçesindeki ifade ile bozma²⁴¹) halinde tüketici mahkemesinin ne şekilde hareket edeceği hususu tartışmalıdır.

Doktrinde bir görüşe göre, tüketici hakem heyeti kararına karşı itirazlarda tüketici hakem heyetinin görevsizliği (il-ilçe hakem heyetleri veya hakem heyeti-tüketici mahkemeleri yönünden) veya yetkisizliği hallerinde, tüketici mahkemelerinin görevli/yetkili tüketici hakem heyetini tespit ederek gönderme kararı vermesi, esasa ilişkin sebepler bakımından ise yargılama yaparak hüküm kurması

²³⁸ Yardım, **İcra ve İtiraz**, s. 120, dn. 41.

²³⁹ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 173.

²⁴⁰ Kara, **a.g.e.**, s. 684 vd.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 133.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 93.; Ermenek, **a.g.m.**, s. 620.; Yardım, **İcra ve İtiraz**, s. 122.

²⁴¹ Hatta madde gerekçesinde hiçbir şekilde iptal kavramına yer verilmeyerek yalnızca bozmadan bahsedilmiştir. “...Dördüncü fıkra, itiraz olunan kararın, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı bozulması gerektiği... Altıncı fıkra, uygulamada THH kararlarına karşı itiraz edilmesi durumunda şayet mahkeme THH kararını bozarsa...” Madde gerekçesinden.

gerekecektir²⁴². Ancak bir başka görüşe göre, tüketici hakem heyetinin görevsiz/yetkisiz olduğunun tüketici mahkemesince tespiti halinde ya da kendisi hakkında görevsizlik veren tüketici hakem heyetinin görevli olduğunun anlaşılması halinde, tüketici mahkemesi kendiliğinden ilgili hakem heyetine göndermek yerine, kararında görevli mercide göstererek tarafları yeniden başvuruda bulunabilecekleri hakkında bilgilendirmekle yetinecektir²⁴³. Uygulama da bu yöndedir.

Kanımızca, usûl hukukunun gerekleri de göz önüne alındığında, görevsizlik/yetkisizlik gibi usûli bozma sebeplerinin varlığı halinde tüketici mahkemesinin itiraz incelemesini tüketici hakem heyetinin yerine geçerek yapması anlamsız olacaktır. Bu nedenle, tüketici mahkemeleri, itiraz incelemesi sırasında tüketici hakem heyetinin görev ve yetkisini (kesin yetki olması dolayısı ile) dava şartı olarak ele almalı, görevsiz/yetkisiz hakem heyetine yapılan başvurular hakkında görevli/yetkili mercie re'sen gönderme kararı vermelidir. Ancak, bunların dışında kalan ve maddi hukuka aykırılık hallerinde tüketici mahkemesi artık gönderme kararı vermeyerek, kararı iptal etmek sureti ile tüketici hakem heyetinin kararına konu olan uyuşmazlık hakkında yargılama yapmalıdır.

(3). İtiraz Üzerine Verilen Kararın Kesinliği

Tüketici mahkemelerinin itiraz üzerine vermiş olduğu kararlar kesindir. Burada kesinlikten ne anlaşılması gerektiği üzerinde durulmalıdır. Tüketici mahkemelerinin itiraz üzerine vermiş olduğu kararlara karşı kanun yolları

²⁴² Atalı makalesinde bu görüşüne dayanak olarak TKHK'nın 73. maddesinin 8. fıkrasında yer verilen "itiraz sonucu verilen kararların ilgili hakem heyetine gönderileceği" ifadesini göstermektedir.; Atalı, **a.g.m.**, s. 409 vd.; Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 93 vd.; Taşpolat Tuğsavul, **Kollektif**, s.161. Eski Kanun döneminde aynı yönde, Ermenek, **a.g.m.**, s. 620. Yardım ise, kararın içeriğine göre tüketici mahkemesi kararlarının değişmesi gerektiğini öne sürerek, uyuşmazlığın esasına ilişkin bir sebeple tüketici hakem heyetinin bakamayacağı işlerden olması halinde mahkemenin iptal ile yetineceği, ancak iptal gerekçesi tüketici hakem heyeti yerine mahkemece görülebilecek işlerden veya usule ilişkin ise bu durumda tüketici mahkemesi kararı bozarak yeniden hüküm kurması gerektiğini ifade etmektedir.; Yardım, **İcra ve İtiraz**, s. 122.

²⁴³ Kara, **a.g.e.**, s. 672.

kapalıdır²⁴⁴. Gidilecek başkaca bir yol bulunmadığından itiraz üzerine verilen kararlar şekli anlamda kesindir.

Maddi anlamda kesinlik bakımından ise, tüketici mahkemesinin itiraz üzerine vermiş olduğu kararın şeklen kesinleşmesinin ardından, bu kararların yeniden ele alınması mümkün olmamaktadır. Tüketici mahkemelerinin itiraz incelemesinde HMK hükümlerine tabi olduğu düşünüldüğünde, karara karşı gidilecek bir yol kalmadığı hallerde maddi anlamda kesin hüküm etkisinden de söz edilmelidir²⁴⁵.

B. İTİRAZ YARGILAMASINDA YARGILAMA GİDERLERİ VE VEKÂLET ÜCRETİ

Yargılama giderlerinin neleri kapsadığı, tüketici hakem heyeti kararları incelenirken ele alınmıştır²⁴⁶. Yargılamaya ilişkin tebligat masrafı, bilirkişi ücreti, dosyanın sevk ve idaresi için gerekli olan ücretler, karşı taraf vekâlet ücreti ve benzeri giderlerin tüketici mahkemelerine itiraz halinde de ortaya çıkacağı kuşkusuzdur.

HMK m. 326'ya göre yargılama giderleri, dava sonucunda haksız çıkan tarafa yükletilmektedir. HMK' da yargılama giderleri bakımından istisnalara yer verilmişse de²⁴⁷, taraflara bir muafiyet tanınmamıştır.

İtirazda da tüketici mahkemesi itiraz yoluna başvuran tarafın aleyhine bir karar verdiği takdirde davacı, lehine karar verdiği takdirde davalı statüsünde bulunan taraf yargılama giderlerine mahkum edilecektir. Ancak, itiraz bakımından tarafa tanınan yargılama giderlerinden muafiyet söz konusu olabilmektedir. Bu bağlamda

²⁴⁴ Aydoğdu, **Tüketici Dersleri**, s. 353.; Y. 13. HD, T. 22.3.2017, E. 2017/3077, K. 2017/3531 (Kazancı, 11.11.2017).

²⁴⁵ Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 181.; Yeşilova, Kanun'un açık hükmüne karşılık Yargıtay'ın dolaylı da olsa itiraz incelemesinin esasına ilişkin karar verdiği düşüncesindedir. Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 135 vd.

²⁴⁶ Bkz. Yuk. Üçüncü Bölüm, II, A, 2, d.

²⁴⁷ HMK m. 327 ve 329. hükümlerinde gösterilen hallerin gerçekleşmesi halinde, yargılama giderlerinin davanın kimin lehine sonuçlandığı önemli olmaksızın bir tarafa yükletilebileceğine dair istisnalara yer verilmiştir.

Kanun’da, tüketici mahkemelerinde itiraza başvuru aşamasında alınacak ve incelemenin sonucunda hükmedilecek gider avansı bakımından bir ayırım yapılmamış olmakla birlikte²⁴⁸, vekâlet ücreti ve harçlar bakımından bir ayrıma gidildiği görülmektedir.

İlk olarak, TKHK m. 73/2 hükmü bağlamında tüketicilerin tüketici mahkemelerine yapmış oldukları tüm başvurular 492 sayılı Harçlar Kanunu’nda belirtilen harçlardan muaf olduğundan, itiraz incelemesinin sonucunda kararın tüketici aleyhine olması halinde harca hükmedilemeyecektir²⁴⁹. Ancak itirazın müteşebbis aleyhine sonuçlanması halinde bir muafiyet söz konusu değildir. Bu bakımdan, itiraz başvurusunda kimin bulunduğu değil, itirazın kimin aleyhine sonuç doğurduğu önem arz etmektedir²⁵⁰. Sonuç olarak, hakem heyeti kararı aleyhine olduğu için tüketici mahkemesinde itiraz eden tüketicinin başvurusu reddedildiği takdirde yani tüketici hakem heyeti kararının onanması halinde de, satıcı tarafından yapılan itirazın kabulü yani kararın iptali (bozulması) halinde de tüketici harçlardan muaf sayılacaktır. Benzer bir husus, yargılama gideri niteliğindeki vekâlet ücreti için de geçerlidir.

İtiraza konu edilen tüketici hakem heyeti kararı tüketici lehine bir karar ise, yani itiraz eden davacı müteşebbis ise ve itiraz incelemesi sonucunda kararın iptal edilmesi (bozulması) halinde, tüketici aleyhine AAÜT uyarınca yalnızca nisbi avukatlık ücreti uygulanır. Tarifede yer alan maktu ücretler tüketici aleyhine itirazın iptali halinde uygulanmayacaktır (TKHK m. 70/6, Yön. m. 28/5)²⁵¹. 2018 yılı için

²⁴⁸ Gider avansları ile ilgili bkz.: Üçüncü Bölüm, II, A. 2, d.; Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 483.; Yardım, **Giderler**, s. 260.

²⁴⁹ TKHK’nın sözü edilen bu hükmüne karşı, eşitlik ilkesine aykırılık gerekçesi ile Anayasa Mahkemesi’ne başvurulmuştur. Ancak Anayasa Mahkemesi açılan davayı Anayasa’ya aykırılık bulunmadığı gerekçesi ile reddetmiştir. Anayasa Mahkemesi, T. 14.1.2010, E. 2007/112, K. 2010/5, RG. 28.4.2010, S. 27565. Karar metni için bkz.: <http://kararlaryeni.anayasa.gov.tr/Karar/Content/0388c8ce-f340-4f7e-9028-e254afd53406?excludeGerekce=False&wordsOnly=False> (Çevrimiçi, 23.11.2017); Hükmün eleştirisi için bkz.: Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 484 vd.

²⁵⁰ Yardım, **Giderler**, s. 258 vd. ; Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 484. ; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 174.; Kara, **a.g.e.**, s. 676.; Ancak, söz konusu hükmün mefhum-u muhalifinden çıkarılacak sonuç, tüketici tarafından yapılan itiraz başvurusunun kabulü halinde, dava hiç harç ödmeden açılmış olsa dahi karşı tarafta yer alan müteşebbis bu harcı ödemekle yükümlüdür.; Yeşilova, **Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü**, s. 130.; Yardım, **Giderler**, s. 259.

²⁵¹ Atalay, **Pekcanitez Usûl**, s. 2398 ve özellikle dn. 30.; Kara, **a.g.e.**, s. 676.; Yardım, **Giderler**, s. 261 vd.; Maktu ücretler ile nisbi oran üzerinden karşılaştırma yapan Aydoğdu, nisbi ücret uygulanmasının tüketici lehine bir düzenleme olduğu sonucuna varmaktadır.; Aydoğdu, **Tüketici**

düzenlenen AAÜT'nin genel esaslarının düzenlendiği tebliğin 13. maddesine göre, nisbi vekâlet ücretinin maktu vekâlet ücretinden az olamayacağı kuralına tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itirazın tüketici aleyhine sonuçlanması bakımından bir istisna getirilmiştir. Buna göre, tüketiciler, tarifenin yalnızca nisbi vekâlet ücretine ilişkin hükümlerine göre karşı taraf vekâlet ücretinden sorumlu olacak, yani başvuru miktarının %12'si oranından fazla vekâlet ücreti ödemeyecektir. Ancak tüketici hakem heyetlerine başvuru alt sınırının artırılması sonucunda dört bin TL üzerindeki uyuşmazlıklar bakımından %12 olarak uygulanacak olan nisbi vekâlet ücreti her hâlükârda AAÜT'de belirtilen maktu ücretin üzerinde olduğundan bu düzenleme çoğu uyuşmazlık bakımından anlamsız kalmıştır.

Tüketici aleyhine verilmiş bir tüketici hakem heyeti kararı üzerine yapılan itirazın tüketici lehine sonuçlanması halinde ise, müteşebbis, karşı taraf vekâlet ücretinden maktu ücretten az olmayacak şekilde sorumlu olacaktır.

Doktrinde vekâlet ücretine ilişkin bu durumun eşitlik ilkesine aykırı olduğu da ileri sürülmektedir. Bu bakımdan bazı çözüm önerileri getirilmiştir. Doktrinde bu hususta, iki taraf bakımından da AAÜT'nde yer alan maktu vekâlet ücretlerinden az olmak kaydı ile bir maktu ücret belirlenebileceğini ifade edilmektedir²⁵².

Diğer yargılama giderleri bakımından ise bu şekilde bir ayrıma gidilmemiştir. Bilirkişi ücreti, tebligat, posta dosya evrak masrafları ve benzeri giderlerden tüketiciler de sorumludur²⁵³. Tüketici mahkemesi itiraz incelemesinin sonunda HMK m. 332 uyarınca, giderlerin tutarını, kime ve hangi oranda yükletildiğini itiraz hükmünde açıkça göstermelidir.

Dersleri, s. 353.; Nisbi tarife tüketici lehine olmakla birlikte, itiraz incelemesinin hukuki niteliği göz önüne alındığında, tüketici davalarından ayrılması noktasında yerinde bir düzenleme olmamıştır.; Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 488.

²⁵² Yardım, **Giderler**, s. 263. Benzer bir çözüm önerisi için bkz.: Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 488.

²⁵³ Özbek, **Gider Avansı**, s. 169.; Erişir, **Vekâlet Ücreti**, s. 482 vd.; Yardım, **Giderler**, s. 260.; Tutumlu, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 179.

C. BAŞVURULABİLECEK DİĞER YOLLAR

Tüketici hakem heyetlerinin yapmakta olduğu faaliyetin zayıflığı karşısında, bu kararlara karşı tüketici mahkemelerinde itiraz yolunun öngörölmüş olması doktrinde yeterli görölmemiştir.

Tüketicinin var olan ve hakem heyeti kararına itiraz edilmesinden sonra ortaya çıkan korunma ihtiyacını karşılamak amacıyla doktrinde bazı çözüm önerileri getirilmekle birlikte, mevcut sistemde de başvurulabilecek yollar öngörölmüştür. Bunlardan ilki, olağanüstü temyiz şeklinde de ifade edilen kanun yararına temyizdir.

1. Kanun Yararına Temyiz

Kanun yararına temyiz HMK m. 363'te düzenlenmiştir. Buna göre, Adalet Bakanlığı veya Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığı hukuka aykırı görmüş oldukları kesin nitelikteki kararlara karşı Yargıtay'a müracaat ederek ilgili kararın kanun yararına bozulmasını talep edebilir²⁵⁴. Esas olarak ilk derece mahkemesi kararlarına karşı kanun yararına temyiz yoluna gidilebilir²⁵⁵. İlk derece mahkemelerinin; Kanun'da belirtilen istinaf parasal sınırının altında kaldığı için verildiği anda kesinleşen kararları, çeşitli kanunlarda kanun yolu kapatılmış bulunan kararları ve süresinde istinaf kanun yoluna başvurulmadığı için kesinleşen kararlarına karşı bu yola başvurulması mümkündür. Ayrıca, HMK m. 363/1 hükmüne göre, bölge adliye mahkemelerince, ilk derece mahkemesi sıfatıyla verilen ve ilk derece mahkemesi kararları gibi kesinleşen kararlara karşı da bu yol açıktır. Bu yola başvurabilmek için, kararın kesinleşmiş olması gereklidir. Ancak, kanun yararına temyize başvuru bakımından maddi anlamda değil, şekli anlamda kesinlik aranmaktadır²⁵⁶.

²⁵⁴ Ejder Yılmaz, **Olağanüstü Temyiz -Kanun Yararına Bozma -Yazılı Emirle Bozma**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2003, s. 54 vd. (Olağanüstü Temyiz); Özekes, **Pekcanitez Usûl**, s. 2319 vd.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 537 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 622 vd.; Karşlı, **Muhakeme**, s. 747 vd.

²⁵⁵ Yılmaz, **Olağanüstü Temyiz**, s. 76.

²⁵⁶ Yılmaz, **Olağanüstü Temyiz**, s. 77.

Kanun yararına temyiz başvurusu ile Yargıtay tarafından yapılan inceleme sonucu alınan kararlar, sonuca etkili değildir. Bu bakımdan, alınan kararın mevcut hukuka aykırılığı tespit etmesi dışında taraflar açısından bir faydası yoktur²⁵⁷.

Tüketici mahkemelerinin itiraz üzerine verdikleri kararlar TKHK m. 70/5 uyarınca şeklen kesin olduğundan, bu kararlara karşı başvurulacak yol kanun yararına temyiz olmaktadır²⁵⁸. Hakem kararlarına karşı da kanun yararına temyiz yolu mümkün olup, bu bakımdan ihtiyari tahkim- mecburi tahkim ayrımı yapılmamıştır²⁵⁹. Bu bağlamda bizce, süresinde itiraz edilmeyerek kesinleşen tüketici hakem heyeti kararlarına karşı da kanun yararına temyiz yoluna başvurulabilmesi gerekir.

2. Yargılamanın Yenilenmesi

Tüketici mahkemesine itiraz üzerine kesinleşen kararlara karşı yargılamanın yenilenmesi yoluna başvurunun mümkün olup olmadığı da doktrinde tartışılmaktadır.

Yargılamanın yenilenmesi, mahkemelerin maddi anlamda kesinleşmiş kararlarına karşı başvuru olan bir hukuki yoldur. HMK'nın 374-381. maddeleri arasında düzenlenen bu kuruma ancak Kanun'da belirtilen ve tahdidi olarak gösterilen hallerde başvurulabilmektedir²⁶⁰.

TKHK m. 70/5 hükmü uyarınca itiraz incelemesi sonucu verilen kararlar, kanun yoluna gidilmeksizin kesin olduğundan tüketici mahkemelerinin yapmakta olduğu inceleme bakımından şartları varsa yargılamanın yenilenmesi yoluna başvurulabilmesi gerekir²⁶¹. Her ne kadar tüketici mahkemelerinin itiraz üzerine

²⁵⁷ Özkes, **Pekcanıtez Usûl**, s. 2322.; Kuru, **Ciltli**, s. 4849.; Kuru, **İstinaf Sistemine Göre**, s. 538.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 623.; Karşı, **Muhakeme**, s. 748.

²⁵⁸ Örnek Yargıtay kararları için bkz.: Y. 13. HD, T. 92.22017, E. 2017/1503, K. 2017/1614; Y. 11. HD, 21.3.2016, E. 2016/1776, K. 2016/3106 vb. kararlar (Kazancı, 2.11.2017).

²⁵⁹ Yılmaz, **Olağanüstü Temyiz**, s. 78 vd.

²⁶⁰ Özkes, **Pekcanıtez Usûl**, s. 2328.; Namli, **a.g.e.**, s. 89 vd.; Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Usûl**, s. 624.; Üstündağ, **Muhakeme**, s. 910.; Kuru, **Ciltli**, s. 5164; Karşı, **Muhakeme**, s. 749 vd.

²⁶¹ Burada itirazın hukuki niteliğinin dar anlamda kanun yolu olarak kabulü halinde, ancak ilk derece mahkemesince verilen kesin veya kesinleşmiş kararlara karşı gidilen bir yol olarak

yapmakta olduğu faaliyet tüketici hakem heyeti kararlarının hukuki denetimi olsa da, itiraz üzerine verilen karar istinaf veya temyiz mahkemelerince verilmiş değıldir ve bu mahkemelere başvuru olanağı Kanun’la kapatılmıştır. Bu nedenle, HMK’ da sayılı hallerde yargılamanın yenilenmesi yoluna başvurulabilme olanağının tanınması, hem tüketici mahkemeleri tarafından verilen tüm kararların adilliğı bakımından, hem de hukuki güvenliğin tesisi bakımından taraflara güven verecektir.

Doktrinde, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı doğrudan yargılamanın yenilenmesi yoluna başvurulabilmesi de önerilmektedir. Bu görüşteki yazarlar, tüketici hakem heyetlerinin kararlarının itiraz yoluna gidilmeksizin kesinleşmesi halinde maddi anlamda kesin hüküm teşkil edeceğinden hareket etmekte, bu sebeple özel bir yargılamanın yenilenmesi yolu öngörülebileceğini ifade etmektedir²⁶².

3. İzne Bağlı Temyiz

Sayılanların haricinde doktrinde bir başka görüş, Alman Hukuku’nda uygulanan izne bağlı istinaf/temyiz kurumunun tüketici mahkemeleri bakımından da uygulanabileceğı önerisini getirmektedir²⁶³.

İzne bağlı istinaf/temyiz, mahkeme kararının kanun yoluna götürülebilmesi için kararı veren mahkemenin izin vermesi üzerine kurulmuştur²⁶⁴. İzne bağlı temyiz, Alman Medeni Usûl Kanunu (ZPO) 511. maddede ve revizyon mahkemesinin kararlarına karşı olarak 543. maddede düzenlenmiştir.

düşünüldüğünden yargılamanın yenilenmesine başvurunun mümkün olmadığı sonucuna ulaşılabilir. Ancak, tüketici mahkemelerinin dar anlamda kanun yolu olarak görülmesi halinde dahi bu husus tartışmaya açık olacaktır. Nitekim doktrinde bir görüş, istinaf ve bazı hallerde temyiz incelemesi sonrası kesinleşen ve kanun yolu aşaması ile ilgili olarak sonradan ortaya çıkan yargılamanın yenilenmesi sebeplerinde de, o incelemeyi yapan kanun yolu merciinde yargılamanın yenilenmesine başvurulması gerektiğini savunmaktadır. bkz.: Özekes, **Pekcanitez Usûl**, s. 2342; Ancak doktrinde çoğunlukla, kanun yolları aşamasında yargılamanın yenilenmesi yoluna başvurulamayacağı da ifade edilmektedir. Görüşler için bkz.: Arslan, **Yargılamanın Yenilenmesi**, s. 69 vd.; Namlı, **a.g.e.**, s. 164 vd.

²⁶² Namlı, **a.g.e.**, s. 164.; Yardım, **THH Kararları**, s. 604.

²⁶³ Erişir, **Çözüm Usulü**, s. 96.

²⁶⁴ Alangoya, Yıldırım, Deren-Yıldırım, **a.g.e.**, s. 518.

Sözü edilen görüş, ZPO 543. madde metnini aynen örnek göstererek, davanın temel öneminin bulunması halinde veya hukukun gelişmesi ve içtihat birliği sağlamak için revizyon mahkemesinin (bizim hukukumuzda Yargıtay'ın) kararının gerekli olduğu hallerde itiraz merciinin onayı ile bağlı olarak inceleme yapılmasını önermektedir²⁶⁵. Böylece, tüketici mahkemelerinin itiraz üzerine vermiş olduğu kararların tamamına kanun yollarını kapatmaktansa, tüketici mahkemesine başvuru ile mahkemenin kabulüne dayalı olarak bazı kararların kanun yoluna götürülebilmesi için bir düzenleme yapılabileceği ifade edilmektedir.



²⁶⁵ Erişir, **Çözüm Usulü.**, s. 96.

SONUÇ

1. Tüketici hukuku kurallarının tarihi ve tüketici hukukunun amaçlarına bakıldığında, müteşebbis karşısında zayıf konumda olan tüketicinin korunması amacının ön planda tutulduğu ve bu nedenle ağırlıklı olarak tüketici lehine düzenlemelere yer verildiği görülmektedir. Türk Hukuku'nda da, AB'ye uyum sürecinin bir parçası olarak, tüketici haklarının ve tüketici ile müteşebbis arasındaki uyuşmazlıkların düzenlenmesi amacıyla çeşitli çalışmalara imza atılmıştır. Nihayet, tüketicinin korunmasını anayasal zemine kavuşturan Anayasa'nın 172. maddesi uyarınca, 4077 sayılı TKHK kabul edilmiş ve güncel, sosyal ve teknolojik gelişmeler ile tüketici hukukunun uygulanma alanı genişletilmeye çalışılmıştır.

2. 4077 sayılı TKHK zaman içerisinde birçok değişikliğe uğramış, en son 28.11.2013 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanan 6502 sayılı TKHK ile mülga edilmiştir. Yeni TKHK'da çok radikal değişikliklere yer verilmese de, tüketici ve müteşebbis kavramları ayrıntıları ile açıklanmış, tüketici işlemi kavramı yenilenmiş ve kapsamı *oldukça* genişletilmiştir. 6502 sayılı TKHK'nın tüketici işlemi tanımını bu denli geniş tutması doktrinde haklı olarak tartışmalara yol açmış, birçok işlemin tüketici işlemi olarak nitelendirilmesi gerek maddi hukuk öğretisinde, gerekse özel mahkemeler olan tüketici mahkemelerinin görev sınırlarının belirlenmesinde yol açtığı sorunlar bakımından usûl hukuku öğretisinde eleştirilmiştir.

3. Tüketici uyuşmazlıklarının tanımlanması ve sınırlarının çizilmeye çalışılmasının ardından 6502 sayılı TKHK'da tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için birçok idari ve yargısal kurum öngörülmüştür. Bu kurumlardan biri de Türk hukuk dünyasında bir reform olarak nitelendirilen tüketici hakem heyetlerinin kurulmasıdır. Tüketici hakem heyetlerinin, çeşitli hukuk sistemlerinde uzaktan benzerlerine rastlanmaktaysa da, tüm özellikleri birlikte düşünüldüğünde *Türk Hukuku'na özgü bir kurum* olduğu tespit edilmiştir.

4. Tüketici hakem heyetlerinin yapısı ve uyuşmazlık inceleme yöntemlerine geçilmeden evvel doktrindeki tartışmaların odak noktası, *dünyada bir eşi daha olmayan* bu kurumun Türk hukuk sistemi içerisindeki yeri bakımından olmuştur.

Tüketici hakem heyetlerinin hukuksal niteliğine ilişkin tartışmalar çalışmamız dâhilinde beş ana başlık altında incelenmiştir. Tüketici hakem heyetlerinin, Anayasa Mahkemesi kararı, Danıştay kararı ve diğer içtihatlar ile AİHS’de tanımlanan mahkeme tanımı karşılaştırılarak mahkeme niteliği taşıyıp taşımadığı hususu açıklığa kavuşturulmaya çalışılmıştır. Anayasa Mahkemesi tarafından tüketici hakem heyetleri “*dar anlamda mahkeme*” statüsüne sahip bir kurum olarak nitelendirilmemiş, gerekçede esas olarak kurumu oluşturan üyelerin hâkimlik teminatından yoksun olması gösterilmiştir. Ardından tüketici hakem heyetlerinin zorunlu idari başvuru yolu olup olmadığı hususu, idari kurum kavramı ile karşılaştırılarak aydınlatılmaya çalışılmış, idari kurumun özellikleri ile birlikte ele alındığından tüketici hakem heyetlerinin idari kurum olarak nitelendirilemeyeceği sonucuna ulaşılmıştır.

5. Tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği bakımından esas tartışmalar, hakem heyetlerinin tahkim ve özellikle zorunlu tahkim olarak mı yoksa alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının bir parçası olarak mı yahut her ikisi bakımından da farklılıklar içerdiğinden kendisine özgü bir kurum olarak mı nitelendirileceği noktasında toplanmıştır. Tahkim görüşü incelenirken, ihtiyari ve zorunlu tahkim ayrımı yapılmış, tüketici hakem heyetlerini “zorunlu tahkim” olarak gören görüş savını, kurumun uyuşmazlık çözmekle görevlendirilmiş olması, TKHK’da düzenlenen başvuru sınırının altında kalan tüketici uyuşmazlıkları bakımından tüketici mahkemelerine başvuru hakkını kısıtlaması, başvuruları görme ve sonuçlandırma zorunluluğu bulunması ve bunu bazı usûl hukuku araçlarını kullanarak yapması nedenlerine dayandırmıştır. Kanımızca, tüketici hakem heyetleri, HMK’da düzenlenen tahkim kurumunun tüm özelliklerini bünyesinde barındırmasa da, uyuşmazlık hakkında hukuki değerlendirmede bulunuyor olması, ve bu değerlendirmeyi yaparken usûl hukukunun ve maddi hukukun araçlarını kullanması, kararlarının tarafları bağlaması ve bu karara karşı yalnızca tüketici mahkemesinde itiraz edilebilmesi kurumun *zorunlu tahkim* olarak kabulünü gerektirmektedir.

6. Tüketici hakem heyetlerinin görev alanını tüketici mahkemelerinden ayıran esas hususun uyuşmazlığın niteliğinden çok uyuşmazlığın miktarı olduğu tespiti yapılmış, Kanun değişikliği ile birlikte parasal sınırların arttırılması eleştirilmiştir.

Ayrıca tüketici hakem heyetlerine başvuruda düzenlenen belirsiz alacak başvuruları bakımından doktrinde yer verilen görüşlere değinilmiştir. Belirsiz alacak başvurusu yapılması ile uyuşmazlık miktarının hakem heyetlerinin parasal sınırını aşan düzeyde olduğunun anlaşılması halinde, hakem heyetinin görevsizlik kararı vereceği, usûl ekonomisi ve usûl hukuku gerekleri göz önüne alınarak bu tür başvurular bakımından *doğrudan* tüketici mahkemelerinde dava açılabilmesi gerektiği kanısına varılmıştır.

7. Tüketici hakem heyetlerinin görev alanının tespitinde en büyük sorunlardan biri olan hakem heyetine başvurulmadan cebri icra yollarına gidilemeyeceğine dair Yargıtay kararına karşılık olarak, 6502 sayılı Kanun'da yapılan değişiklik ile hakem heyetine başvurulmaksızın tarafın ilâmsız icraya başvuru hakkının açıkça belirtilmesi olumlu bir değişiklik olmuştur. Bununla birlikte itirazın iptali davaları bakımından kanun koyucu sessiz kalmayı tercih etmiştir. Doktrinde tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali davalarına bakabilmesi gerektiğine ilişkin görüşler mevcut iken, buna karşı görüşler de bulunmaktadır.

8. Tüketici hakem heyetleri bakımından doktrinde tartışılan bir diğer sorun, hakem heyetlerinin yapısını oluşturan *üyelerin vasıfsız oluşu*, uyuşmazlık çözümünde yetersiz kalışı ve bu sorunun kurumun hukuki niteliğinin belirlenmesinde sorunlara yol açmasıdır. Doktrinde bizim de katıldığımız bir görüş, hakem heyetlerinin hâkimlerden oluşması halinde yapmakta olduğu faaliyetin hem Anayasa Mahkemesi'nin yargı mercii tanımına dâhil olması bakımından hem de Anayasa'nın 36. maddesine uygun olması bakımından daha doğru olacağını belirtmektedir. Adalet Bakanlığı tarafından atanacak *hukukçulardan oluşan bir kurul* dahi, en azından uyuşmazlık çözüm faaliyetinin niteliksiz raportörlerin eline bırakılmasından daha sağlıklı olacaktır.

9. Tüketici hakem heyetlerinin inceleme aşamasında HMK' ya hiç atıf yapılmamış olması, tüm uyuşmazlık çözüm safhasının kanun yerine yönetmelikler ile düzenlenmesi, hakem heyetlerince alınan kararların meşruluğunu tartışmalı hale getirmektedir. Dolayısı ile tüketici hakem heyetlerine atanacak üye ve raportörlerin belirlenmesinden, inceleme alanına, yürüttüğü hukuksal faaliyetten kararlarının niteliğine kadar her hususun *kanun ile düzenlemesi* kurumun faaliyetinin en azından

Anayasanın 36. ve 142. Maddelerine uygun hale getirilmesi bakımından gereklidir. Bu nedenle *de lege feranda* bir çözüm önerisi getirilmeye çalışılmıştır.

10. Tüketici hakem heyetlerinin ispat ve delillere ilişkin kuralları ne şekilde uygulayacağı da doktrinde çeşitli şekillerde ele alınmıştır. Tüketici hakem heyetleri yaptıkları incelemede, maddi hukuk kurallarından olan ispat yükünün kime düştüğünün tespitini, TKHK’da yer alan özel düzenlemelere göre, özel bir düzenleme yer almadığı takdirde ise HMK m. 190’da yer alan genel kurala göre yapacaktır. Delil ikâme yükü ise, Kanunda değil Yönetmelik maddesinde düzenlenmiştir. Ayrıca hakem heyetlerine bilgi ve belge isteme hakkı tanınmıştır. Ancak talep edildiği halde, istenilen bilgi veya belgenin sunulmaması halinde bir yaptırımın öngörülmemesi doktrin tarafından eleştirilmiştir. Deliller bakımından ise sadece takdiri delillerden sayılan bilirkişinin düzenlenmiş olması, bilirkişi deliline ve diğer delillere ilişkin HMK’ya atıf verilmemiş olması adil yargılanma hakkının ihlali bakımından eleştirilmiştir.

11. Doktrinde bir başka tartışma konusu tüketici hakem heyeti kararlarının kesin hüküm niteliğinde olup olmadığıdır. Kanaatimizce, süresinde itiraz yoluna başvurulmayan veya itiraz başvurusu reddedilen tüketici hakem heyetlerinin kararları *hem şekli anlamda, hem de maddi anlamda* kesinleşmektedir.

12. Tüketici hakem heyeti kararlarının niteliğine ilişkin olarak TKHK’nın 70/2, c.2 hükmünde, tüketici hakem heyeti kararları İcra İflâs Kanunu’nun ilâmlı icra hükümlerine göre icra edileceği ifade edilmiştir. Bu madde hükmünden ne anlaşılması gerektiği, doktrinde tartışılmıştır. Bizce, tüketici hakem heyeti kararları *ilâm vasfına benzer* özellikler arz etmekteyse de, ister ilâm, ister ilâm niteliğinde belge sayılsın cebri icra prosedürü bakımından bir farklılık arz etmeyeceğinden bu ayrımın tüketiciler bakımından pratikte bir faydası da olmayacaktır.

13. Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı bir denetim mekanizması olarak TKHK m. 70/3’de tarafların tüketici mahkemelerinde itirazı düzenlenmiş, itiraza başvurunun cebri icrayı durdurmayacağı ayrıca belirtilmiştir. Bu nedenle itiraz esnasında cebri icra tehdidinin devamını engellemek amacıyla İİK m. 36

uygulamasının bir yansıması olarak *icranın durdurulması* prosedürüne yer verilmiştir.

14. İtiraz üzerine görevli merci tüketici mahkemeleri olarak Kanun'da açıkça belirtilmiştir. Yetki bakımından ise, TKHK'nın 70/3 hükmüne göre kararı veren hakem heyetinin bulunduğu yer tüketici mahkemeleri itirazı incelemekte *kesin yetkilidir*.

15. Tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyetleri arasındaki ilişki, itiraz incelemesi bağlamında doktrinde tartışılmıştır. Kanaatimizce itiraz prosedürü, tüketici mahkemelerinin hakem heyeti kararı üzerinde *istinaf benzeri bir denetim* yapması yani hem yeniden tahkikat yapması hem de denetim fonksiyonu üstlenmesi sebebi ile bir tür *hukuki çare* olarak nitelendirilmelidir.

16. İtiraz incelemesi sonucunda tüketici mahkemesinin verebileceği kararlar TKHK'nın 70/4 maddesinde, HMK m. 370/2 ile HUMK m. 438/7 hükümlerine benzer şekilde düzenlenmiştir. Kanun maddesinde terminoloji sorunu olmakla birlikte, bu durum itiraz prosedürünü kanun yollarına yaklaştıran görüşle de uyumludur. Anılan hükme göre, itiraz üzerine tüketici mahkemeleri, hakem heyetinin vermiş olduğu kararı ya onamakta, ya dosya üzerinden inceleyerek reddetmekte ya da işin esasına girerek kararı iptal etmekte yani bozmaktadır.

17. İtiraz üzerine verilen kararlara karşı istinaf yolu kapalı olduğundan, bu kararlara karşı ancak HMK m. 363'te düzenlenen *kanun yararına temyiz* kurumuna başvurulması mümkündür. Doktrinde bazı görüşler tarafından, şartları varsa tüketici mahkemesi kararı üzerine *yargılamanın yenilenmesi yoluna* başvuru hakkının tanınması gerektiği, doktrinde başka bir görüş *izne bağlı temyiz* sisteminin burada uygulama alanı bulabileceği önerisini getirmektedir.

18. Son olarak ifade etmek gerekir ki, tüketici hakem heyetleri, hukukumuzda bir reform olarak düzenlenmiş iken, bu çalışmada defaatle dile getirilen sebeplerle adil yargılanma hakkını açıkça ihlâl eden bir kuruma dönüşmüştür. Hakem heyetleri, fiziki ve kanuni ihmaller sebebiyle yalnızca dosya-kredi masrafı ödemelerine ilişkin uyuşmazlıklara bakan bir kurum olmaktan öteye gidememiş, kurum şeffaf, hızlı,

etkin bir inceleme ile tüketicilerin uzun devlet yargılamasının yerine gidecekleri merci olma hedefine ulaşamamıştır. Aksine, tüketiciler bakımından yargıya erişimi daha meşakkatli hale getirmiştir. Bu sebeplerle kanun koyucunun, kurumun hukuki niteliğini, üyelerini ve inceleme yöntemlerini *müstakil bir kanun* ile belirlemesi ve Anayasa'ya uygunluğu son derece tartışmalı olan bu kurumu Anayasa'ya uygun hale getirmesi gerekir.



BİBLİYOGRAFYA

- Akıncı, Ziya : **Milletlerarası Tahkim**, Genişletilmiş ve Güncelleştirilmiş 4. bası, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2016.
- Akil, Cenk : **İstinaf Kavramı**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2010.
- Akipek, Şebnem : **Türk ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi**, Ankara, Seçkin Yayınevi, 1999. (Kredi)
- Akipek Öcal, Şebnem : “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Tüketici İşlemi ve Uygulanması” **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed.: Esra Hamamcıoğlu, Özge Uzun Kazmacı, Ertan Yardım, Argun Karamanlıoğlu, Zeliha Gizem Sayın, Ankara, Seçkin Hukuk Yayınları, 2016, s. 11- 19.
- Akkan, Mine : **Pekcanıtez Usûl Medeni Usûl Hukuku**, 15. baskı, C. I., İstanbul, On İki Levha Yayıncılık , 2017.
- “Medeni Usûl Hukukunda Etkin Hukuki Koruma” **MİHDER**, S. 6, Y. 2007, s. 29-68

“Medeni Usûl Hukukunda Tarafların Farklı Olması Durumunda Kesin Hükmün Delil Niteliği”, **Prof. Dr. Bilge Umar’a Armağan, Dokuz Eylül Üniversitesi HFD**, C.11, Özel Sayı, 2009, s. 3- 61. (Kesin Delil)

Akkaya, Tolga :

Medeni Usul Hukukunda İstinaf, Ankara, Yetkin Basımevi, 2009.

Aksoy, Elif :

“Objektif Dava Birleşmesi”, **TBB Dergisi**, S. 117, 2015, s. 201- 232.

Alangoya, Yavuz :

Medenî Usul Hukukunda Vakıaların ve Delillerin Toplanmasına İlişkin İlkeler, İstanbul, Fakülteler Matbaası, 1979. (İlkeler)

Medenî Usul Hukukumuzda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi, İstanbul, Fakülteler Matbaası, 1973. (Tahkim)

Alangoya, Yavuz,
Yıldırım, M. Kamil,
Deren-Yıldırım, Nevhis :

Medenî Usul Hukuku Esasları, Gözden Geçirilmiş 7. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 2009.

Aldemir, Hüsnü :

Hukuk Davalarında Yargılama Giderleri, Ankara, Seçkin Yayınları, 2009.

- Alderman, Richard M. : “Consumer Arbitration: The Destruction of the Common Law”, **The Journal Of American Arbitration**, V. 2, N.1, 2003, pp. 1- 17.
- Andrews, Neil : **Three Paths of Justice**, Cambridge, United Kingdom, Springer Int. Publishing, 2012.
- Anhegger, Robert,
İnalcık, Halil : Kannunnâme-î Sultânî Ber Muceb-i **Örf-î Osmani**, Ankara, Türk Tarih Kurumu Basımevi, 1956.
- Ansay, Sabri Şakir : **Hukuk Yargılama Usulleri**, Yedinci baskı, Ankara, Güzel Sanatlar Matbaası, 1960.
- Arkan, Sabih : **Ticari İşletme Hukuku**, Son Değişikliklere Göre Hazırlanmış ve Genişletilmiş 23. Bası, Ankara, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları, 2017.
- Arslan, Ramazan : “Kesin Hüküm İhtiyacı ve Yanılma Gerçeği”, **ABD.**, S. 5-6, 1988, s. 722-737.
- Medenî Usul Hukukunda Yargılamanın Yenilenmesi**, Ankara, Ayyıldız Matbaası, 1977. (Yargılamanın Yenilenmesi)

Medenî Usul Hukukunda Dürüstlük

Kuralı, Ankara, S Yayınları, 1989.

Arslan, Ramazan,
Tanrıver, Süha :

Yargı Örgütü Hukuku, Ankara, Yetkin
Yayınları, 2001.

Arslan, Ramazan,
Yılmaz, Ejder,
Taşpınar Ayvaz, Sema :

İcra ve İflâs Hukuku, 3. Baskı, Ankara,
Yetkin Yayınları, 2017. (İcra İflâs)

Aslan, İ. Yılmaz:

Medenî Usul Hukuku, 3. baskı,
Ankara, Yetkin Basımevi, 2017. (Usûl)

**6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici
Hukuku**, 5. Baskı, İstanbul, Ekin
Yayınevi, 2015. (Tüketici Hukuku)

Atalay, Oğuz :

**Medeni Usul Hukukunda Menfi
Vakıaların İspatı**, İzmir, Dokuz Eylül
Üniversitesi Yayını, 2001. (Menfi
Vakıa)

Pekcanıtez Usûl Medeni Usûl

Hukuku, C. II, 15. bası, İstanbul, On İki
Levha Yayıncılık, 2017.

Atalı, Murat :

“ 6754 sayılı Bilirkişilik Kanunu ve
Hukuki Konularda Bilirkişilik”

AÜHFD, Prof. Dr. Zeki

Hafızoğulları’na Armağan, C. 65, S.4
(Özel Sayı), 2016, s. 3271-3282.

“6502 Sayılı Kanun’un Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi”, **Prof. Dr. Ejder Yılmaz’a Armağan**, C. 1, Ankara, Yetkin Yayınları, 2014, s. 397-418.

“Yargılama ilkeleri Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetleri”, **Kadir Has Üniversitesi- İstanbul Barosu Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu**, Ed. M. Ertan Yardım, Ankara, Seçkin Hukuk, Temmuz 2018, s. 69- 84. (Yargılama)

“Sorular ve Cevaplar Bölümü” **Kadir Has Üniversitesi- İstanbul Barosu Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu**, Ed. M. Ertan Yardım, Ankara, Seçkin Hukuk, Temmuz 2018, s. 57-58. (Soru-Cevap)

Medeni Usul Hukukunda Aleyhe Bozma Yasağı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2014. (Aleyhe Bozma)

Pekcanıtez Usûl Medeni Usûl Hukuku, C.III, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017.

Atamer, Yeşim M. :

**Sözleşme Özgürlüğünün
Sınırlandırılması Sorunu
Çerçevesinde Genel İşlem Şartlarının
Denetlenmesi**, İstanbul, Beta Basım,
2001. (Genel İşlem)

“Tüketici Hukukunun Gelişimi: Dünü,
Bugünü ve Yarını”, **Tüketicilerin
Korunması Semineri** 2-4 Kasım, Ed.:
Ebru Ceylan, Türkiye Adalet Akademisi
Yayınları, Ankara, 2007, s. 21- 32.
(Gelişimi)

“Devletler Özel Hukuku’nda Tüketicinin
Korunması”, **İÜHFM**, C. LV, S. 1-2,
1996, s. 421- 447. (Devletler)

“Yeni Türk Borçlar Kanunu Hükümleri
Uyarınca Genel İşlem Koşullarının
Denetlenmesi- TKHK m. 6 ve TTK. m.
55, f. 1, (f) ile Karşılaştırmalı Olarak”
**Türk Hukukunda Genel İşlem
Şartları Sempozyumu**, Ankara,
BATIHAE, 2012, s. 9- 73.
(Karşılaştırmalı)

Atasoy, Ömer Adil,
Taşkın, Mustafa,
Acar, Hakan :

Tüketiciyi Koruma Hukuku (İlgili
Mevzuat ve Yargıtay Kararları),
Ankara, Yargı Yayınevi, 2000.

Aydoğdu, Murat:

Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara, Adalet Yayınevi, 2015. (Tüketici Dersleri)

Bahtiyar, Mehmet :

“Genel İşlem Koşullarına Karşı Tüketicilerin Korunması”, **Yargıtay Dergisi**, C. XXII, S.1-2, Ankara, 1996, s. 99-121.

Bahtiyar, Mehmet,
Biçer, Levent :

“Adi İş/ Ticari İş/Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi** C. 22, S. 3 (Özel Sayı), Ocak 2016, s. 395-436.

Balcı, Muharrem :

İhtilafların Çözüm Yolları ve Tahkim, İstanbul, Danışman Yayınları, 1999.

Başaran, Engin :

“Tüketici Türkiye’de Korunamıyor”, **Refah Artışı ve İktisadi Kalkınmanın Temeli Tüketicinin ve Rekabetin Korunması-15 Mart 2014 Dünya Tüketiciler Günü Panel Tebliğleri**, İstanbul, TÜRDER Yayınları, 2014, s. 32-35.

Başlar, Kemal :

“Anayasa Yargısında Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı”, **Anayasa Yargısı İncelemeleri-1**, Ankara, 2006, s. 219-258.

- Battal, Ahmet :
“TKHK Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı”, **Prof. Dr. Ali Bozer’e Armağan**, Ankara, Banka ve Ticaret Enstitüsü Yayınları, 1998, s. 314- 332.
- Baudrillard, Jean :
Tüketim Toplumu-Söylenceleri / Yapıları, İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2008, (Çev.: Hazal Deliçaylı - Ferda Keskin).
- Baykan, Renan :
Türkiye’de Tüketicilerin Korunması Tedbirleri Öneriler ve Ekonomik Etkileri, İstanbul, İTO Yayınları, Nisan 1996.
- Belgesay, Mustafa Reşit:
İsbat Külfeti, İstanbul, Üniversite Kitabevi, t.y.
- Berkin, Necmeddin M.:
Medenî Usul Hukuku Esasları, İstanbul, Hamle Matbaası, 1969.
- Bernitz, Ulf :
“Consumer Protection: Aims, Methods, and Trends in Swedish Consumer Law”, **Scandinavian Studies in Law**, Vol. 20, 1976, pp. 11-36.
- Bolayır, Nur :
Hukuk Yargılamasında Delillerin Toplanmasında Tarafların ve Hâkimin Rolü, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2014.

Medeni Usûl Hukukunda Yetki Sözleşmeleri, İstanbul, Beta Yayınları, 2009.

Boran Güneysu, Nilüfer :

Medeni Usûl Hukukunda Karar, Ankara, Adalet Yayınevi, 2014.

Budak, Ali Cem :

“6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Prof. Dr. Hakan Pekcanıtez’e Armağan, C. 16, Özel Sayı, 2015, s. 77-103. (Tüketici Hakem Heyeti)

“Mukayeseli Hukukta Tüketicinin Gayriadiil Sözleşme Hükümlerine ve Özellikle Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması”, **Yasa Hukuk Dergisi**, C. XIV, S.6, Ankara, Haziran 1991, s. 765-777. (Genel İşlem)

Budak, Ali Cem,
Karaaslan, Varol :

Medenî Usul Hukuku, Ankara, Adalet Yayınevi, 2017.

Bulur, Alper :

“Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Arabuluculuk Yöntemi”, **ABD. Y.** 65, S. 4, 2007, s. 30-46.

Bulut, Uğur :

Medeni Usûl Hukukunda Davaların Yığılması (Objektif Dava Birleşmesi), Ankara, Adalet Yayınları, 2017.

Bulut, Nihat :

Sanayi Devriminden Küreselleşmeye Sosyal Haklar, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009. (Sosyal Haklar)

Ceylan, Şule Şahin :

Geleneksel Toplumdan Modern Topluma Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, İstanbul, On İki Levha Yayınları, 2009.

Corrardi, Antonella :

“International Law And Consumer Protection: The History Of Consumer Protection” **GlobaLex**,
<http://www.nyulawglobal.org/>
(Çevrimiçi, 15.10.2017)

Çabri, Sezer :

6502 Sayılı Kanun’a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara, Adalet Yayınları, 2016.

Çağlar, Fatma :

4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları, Uzmanlık Tezi, Kasım, 2001.

Çekin, Mesut Serdar:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmelere Dair Düzenlemelerin AB Hukukuyla Uyumluluğu, Uygulamada Yaşanan Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri” **Bahçeşehir Üniversitesi HFD**, C. 13, S.161-162, Ocak-Şubat 2018, s.37-58.

Dayınlarlı, Kemal :

HUMK’da Düzenlenen İç Tahkim,
Ankara, Dayınlarlı Hukuk
Yayınları, 1997.

Demir, Duygu :

“Genel İşlem Şartları ve Tüketicinin
Korunması”, **Ankara Barosu Hukuk
Gündemi Dergisi**, S.5, Ankara, 2006, s.
59-62.

Deniz, Bahar Yeşim :

“Avrupa Birliği Tüketici Hukuku ile
Türk Tüketici Hukukunun Bazı
Yönlerinin Karşılaştırmalı
Değerlendirilmesi”, **TAAD**, S. 12, Y. 4,
Ocak 2013, s. 239-254.

Deren-Yıldırım, Nevhis :

“Kollektif Hukuki Himaye Medeni Usul
Hukukunda Sonun Başlangıcı Mı, Etkin
Hukuki Himayenin Vazgeçilmez Unsuru
mu? (I)”, **Yargıtay Dergisi**, C. 23, S.1-
2, Ankara, Ocak-Nisan 1997, s. 137-154.

**Türk, İsviçre ve Alman Medeni Usûl
Hukukunda Kesin Hükmün Sübjektif
Sınırları**, İstanbul, Alfa Basım Yayım,
1996.

Deryal, Yahya, Korkmaz, Yakup:

Tüketici Hukuku Ders Kitabı, Ankara,
Adalet Yayınları, 2015.

- Deutch, Sinai : “Are Consumer Rights Human Rights?”, **Osgoode Hall Law Journal**, Vol: 32, No.3, Canada, 1992, pp. 537-578.
- Eckhardt, Robert C. : “Consumer Class Action”, **Notre Dame Lawyer**, Vol. 45, I. 4, 1970, pp. 663-677.
- Economides, Kim : “Small Claims and Procedural Justice”, **British Journal of Law and Society**, Vol.7, N. 1, 1980, pp. 111-121.
- Ekşi, Nuray : **Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nda Tahkim (6100 Sayılı HMK m. 407-444)**, İstanbul, Beta Basım, 2013.
- Erdinç, Tahsin : “Tüketicinin Korunmasına İlişkin Haklarla İlgili Anayasal ve Yasal Düzenlemelerin Nitelikleri ve Anayasada Almaları Gereken Yerler”, **Akademik Bakış Dergisi**, E-Dergi, S. 25, 2011.
<http://www.akademikbakis.org>
(Çevrimiçi, 3.10.2017)
- Erdönmez, Güray : **Medeni Usûl Hukukunda Belgelerin İbrazi Mecburiyeti**, İstanbul, On İki Levha Yayınları, 2014.

Pekcanıtez Usûl Medeni Usûl

Hukuku, C.I-II, 15. bası, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017.

Eren, Fikret :

6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununa Göre Hazırlanmış Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 22. baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2017. (Genel)

Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 5. baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2017. (Özel)

Erişir, Evrim :

“Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü”, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı**, (Ed.: Murat İnceoğlu, Makaleler-Tartışmalar), İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2015, s. 43-122. (Çözüm Usulü)

“Belirsiz Alacak Davasının Tüketici Hukukunda Gösterdiği Özellikler”, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed.: Esra Hamamcıoğlu, Özge Uzun Kazmacı, Ertan Yardım, Argun Karamanlıoğlu, Zeliha Gizem Sayın, Ankara, Seçkin Hukuk Yayınları, 2016, s. 97- 104. (Belirsiz Alacak)

“Tüketici Hakem Heyetine Başvuru
Zorunluluğu Bulunan Taleplerde İlâmsız
İcra Yolunu Kapatın Yeni Yargıtay
İçtihatlarının Düşündürdükleri”, **5.**
Tüketici Hukuku Kongresi-Sektörel
Bazda Tüketici Hukuku ve
Uygulamaları 19-20-21 Kasım 2015,
Ankara, Bilge Yayınevi, 2015, s. 611-
641. (İtirazın İptali)

“Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici
Mahkemelerinde Gider ve Vekâlet
Ücreti”, **4. Tüketici Hukuku Kongresi**
Makale, Bildiri ve Ses Çözümleri,
Sektörel Bazda Tüketici
Uygulamaları, 2014-2015, Ankara,
Bilge Yayınevi, 2015, s. 470-492.
(Vekâlet Ücreti)

“Yetki Şartlarının Genel İşlem Koşulu
Denetimi” **Dokuz Eylül Üniversitesi**
Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr.
Hakan Pekcanıtez’e Armağan, C. 16,
Özel Sayı, 2015, s. 1141- 1213. (Yetki
Şartı)

Geçici Hukuki Korumanın Temelleri
ve İhtiyati Tedbir Türleri, İstanbul, On
İki Levha Yayınları, 2013.

Ermenek, İbrahim :

“Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri”, **Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. XVII, S. 1-2., Ankara, 2013, s. 563- 630.

Fırat, Erhan :

Özel Kanunlarda Düzenlenen İlâm Niteliğinde Belgeler, Ankara, Adalet Yayınevi, 2016.

Fouchard, Philippe ,
Gaillard, Emmanuel,
Goldman, Berthold :

Fouchard, Gaillard, Goldman on **International Commercial Arbitration**, Ed.: Emmanuel Gaillard/ John Savage, Boston, Kluwer Law International, 1999.

Gemalmaz, Mehmet Semih :

“Tüketicinin Korunması”, **İBD.**, C. 57, S. 7-8-9.; İstanbul, 1983, s. 329-362.

Gerem, Mehmet :

“Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının İcra Edilmesi”
<http://www.avukatlarimiz.com/makaleler/449-t%C3%BCketici-hakem-heyeti-kararlar%C4%B1n%C4%B1n-icra-edilmesi.html> (Çevrimiçi, 12.10.2017)

Gerçek, Adnan :

Kamu Alacaklarının Tahsili Hukuku, Bursa, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 5. baskı, 2017.

Gezder, Ümit :

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri, İstanbul, Beta Yayınları, 1998. (Kredi).

Gilles, Peter :

“2002 Medeni Usul Hukuku Reformu
Sonrası Hipertrofik Bir Medeni Yargının
Problem Sahası Olarak Alman Kanun
Yolu Sistemi” **TBB Medeni Usûl ve
İcra İflâs Hukukçuları Toplantısı VI,**
Medeni Usul Hukukunda Kanun Yolları
ve Arabuluculuk Tasarısı, İzmir/Çeşme,
Ekim 2007, Ankara, 2008, s. 19-51.
(Çev.: Evrim Erişir).

Göle, Celal :

“AET ve Tüketicinin Korunması”,
Ankara Üniversitesi SBFD, C. 34, S. 1,
Ankara, 1979, s. 175-192.

Gören Ülkü, Nazlı :

“Medeni Yargılama Hukukunda
Hâkimin Reddi”, **Marmara
Üniversitesi SBE**, Yayınlanmamış
Doktora Tezi, İstanbul, 2013.

Göze, Ayferi :

Sosyal Devlet Sistemi, İstanbul,
Fakülteler Matbaası, 1976.

Gözler, Kemal :

İdare Hukuku, C.I, Bursa, Ekin
Yayınları, 2003.

Gözübüyük, Şeref,
Tan, Turgut :

İdare Hukuku, C.I, Genel Esaslar,
Güncelleştirilmiş 11. baskı, Ankara,
Turhan Kitapevi, 2016.

İdare Hukuku, C.II, İdari Yargılama
Hukuku, 9. Bası, Ankara, Turhan
Kitapevi, 2017.

Gutman, Kathleen :

“Development of Consumer Law in the US: Comparisons with the EU Experience”, **Journal of European Consumer and Market Law**, I. 4, 2012, pp. 212-213.

Gümüş, M. Alper :

Borçlar Hukuku Özel Hükümler, Kısa Ders Kitabı 2. baskı, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2017.

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Genel Bir Bakış”, **4. Tüketici Hukuku Kongresi, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, 2014-2015 Ed.:** Av.Hakan Tokbaş -Prof. Dr. Fehmi Üçışık, Ankara, Bilge Yayınevi, 2015, s. 20-26.

Günday, Metin :

İdare Hukuku, 10. baskı, Ankara, İmaj Yayınevi, 2015.

Gündüz, Ali Yılmaz,
Kaya, Mehmet,
Aydemir, Cahid ;

“Ahilik Teşkilatında ve Günümüzde Tüketicilerin Korunmasına Yönelik Çalışmalar Üzerine Bir Değerlendirme”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi**, C.14, S. 2, 2012, s. 37-54.

Gürdoğan, Burhan :

Medeni Usûl Hukukunda Kesin Hüküm İtirazı, Ankara, Ayyıldız Matbaası, 1960.

Hanağası, Emel :

Davada Menfaat, Ankara, Yetkin Yayınları, 2009.

Medeni Yargılama Hukukunda Silahların Eşitliği, Ankara, Yetkin Yayınları, 2016. (Eşitlik)

Härter, Karl:

“Sicherheit und "Gute Policey" im frühneuzeitlichen Europa: Konzepte, Gesetze und Instrumente”, **Historische Sozialforschung**, Vol. 35, No. 4, Die Produktion von Human Security in Vormoderne und Zeitgeschichte, GESIS-Leibniz Institute for the Social Sciences Stable, 2010, pp. 41-65.

Havutcu, Ayşe:

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Konu Bakımından Uygulanma Alanı: Özellikle Tüketici İşlemleri Bakımından Kanunun Kapsamı” **Terazi Aylık Hukuk Dergisi Yaşar Üniversitesi Hukuku Fakültesi I. Tüketici Hukuku Sempozyumu** C.9, S. 99 Özel Sayı, Kasım 2014, s. 8-19.

Hirsch, Ernst E. :

Ticaret Hukuku Dersleri, 3. Baskı, İstanbul, 1948.

Ildır, Gülgün :

Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara, Seçkin Yayınları, 2003.

İlgün, Candaş :

“Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin Son Uygulamalarına Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 10, S. 106, Haziran, 2015, s. 86-91.

İlhan, Cengiz :

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Şerh, Ankara, TBB Yayınları, 2006.

İnal, Emrehan :

“Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Tasarı Taslağı’nın Reklamlara İlişkin Düzenlemesi”, **2. Tüketici Hukuku Sempozyumu Ses Çözümleri ve Makaleleri- Tüketici Hukuku Açıklamaları**, Ankara, Bilge Yayınevi, 2013, s. 607-612.

Kalabalık, Halit :

İdari Yargılama Usulü Hukuku, 7. baskı, Konya, Sayram Yayınları, 2014.

Kaplan, Recep :

“Hukuksal Açıdan Kamu Alacağı Kavramı”, **TAAD**, Y. 4, S. 15, Ekim, 2013, s. 189- 214.

Kara, İlhan :

Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku, Ankara, Engin Yayınevi, 2015.

Karaaslan, Mehmet :

“Suç ve Cezaların Memuriyete Etkisi”, **AÜHFD**, C. 58, S. 1, 2009, s. 95- 138.

Karakocalı, Ahmet :

“Otomotiv Sektörü Bakımından Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetlere İlişkin Yasal Düzenlemelerin Değerlendirilmesi”, **5. Tüketici Hukuku Kongresi, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016**, Edt. Hakan Tokbaş, Prof. Dr. Fehmi Üçışık, Ankara, Bilge Yayınevi, 2016, s. 146- 166.

Karakocalı, Ahmet,
Kurşun, Ali Suphi:

Tüketici Hukuku (6502 sayılı Kanun **ve İlgili Yönetmeliklere Göre**), İstanbul, Aristo Hukuk Yayınevi, 2015.

Karlı, Abdurrahim :

Medeni Muhakeme Hukuku, Yenilenmiş ve Gözden Geçirilmiş 4. baskı, İstanbul, Alternatif Yayınları, 2014. (Muhakeme)

İcra ve İflâs Hukuku, Yenilenmiş ve Gözden Geçirilmiş 3. Baskı, İstanbul, Alternatif Yayınları, 2014. (İcra)

Kaya Sal, Tuğba :

“Tüketici Hakem Heyetinde Yaşanan Sorunlar”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 9, S. 100, Aralık, 2014, s. 739-741.

Kerbeshian, Lynn A. :

“ADR: To Be Or..”, **North Dakota Law Review**, Vol. 70, 1994, pp. 402.

Kılıçoğlu, Ahmet M. :

Borçlar Hukuku Genel Hükümler,
Yeni Türk Borçlar Kanunu'na Göre
Genişletilmiş 21. bası, Ankara, Turhan
Kitabevi, 2017.

Kılış, Yıldırım :

**Tüketicinin Korunması Pazarlamacı
Karşısında Tüketici,** İstanbul, Apraz
Matbaacılık, t.y. (Pazarlamacı)

“Başka Memleketlerde Tüketici
Teşekkülleri ve Türkiye’ye Uygun Bir
Kuruluş Örneği Araştırması”, **Ticaret
Bakanlığı İç Ticaret Genel Müdürlüğü
Tüketici Sorunları Semineri Tebliğ ve
Görüşmeleri,** Ankara, 20-22 Mayıs
1970, s. 79-95.

Konuralp, Haluk :

**Medeni Usûl Hukukunda İspat
Kurallarının Zorlanan Sınırları,**
Ankara, Yetkin Yayınları, 2009.

Konuralp, Cengiz Serhat :

“Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları:
Tahkim”, **İstanbul Üniversitesi SBE,**
Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul,
2011.

Kuru, Baki :

Hukuk Muhakemeleri Usûlü, 6. Baskı,
C. I-VI, İstanbul, Demir Demir
Yayıncılık, 2001. (Ciltli)

İcra ve İflâs Hukuku El Kitabı,
Tamamen Yeniden Yazılmış ve
Genişletilmiş İkinci Baskı, Ankara,
Adalet Yayınevi, 2013. (El Kitabı)

**İstinaf Sistemine Göre Yazılmış İcra
ve İflâs Hukuku Ders Kitabı**, Ankara,
Yetkin Yayınları, 2017. (İcra İflâs)

**İstinaf Sistemine Göre Yazılmış
Medenî Usul Hukuku**, Ders Kitabı,
Ankara, Yetkin Yayınları, 2017. (İstinaf
Sistemine Göre)

Medenî Usul Hukuku, İstanbul, Legal
Yayınevi, 2016.

Kutluay, Ezgi :

Bağışlama Sözleşmeleri, Ankara,
Turhan Kitabevi, 2016.

Küzeci, Deniz :

“Tüketici Hukukundan Doğan
Uyuşmazlıkların Çözümü”, **Hukuk
Gündemi Dergisi**, Ağustos, 2016, s. 91-
97.

Meriç, Nedim :

“Medeni Yargılama Hukukunda Tasarruf
Ve Taleple Bağlılık İlkesinin Kapsamı
Ve Bazı Güncel Kararların
Değerlendirilmesi”, **Süleyman Demirel
Üniversitesi HFD, MİHBİR Özel
Sayısı**, C.4, S. 2, 2014, s. 23-63.

Muşul, Timuçin :

İcra ve İflâs Hukuku Esasları,
Genişletilmiş 5. baskı, İstanbul, Adalet
Yayınları, 2017.

Namlı, Mert :

**Türk ve Fransız Medenî Usûl
Hukuku’nda Yargılamanın
Yenilenmesi**, İstanbul, Beta Basım,
2014.

Nart, Sima :

“Tüketici Haklarının Pazar Ortamındaki
Fonksiyonelliği, Hak Arama Davranışı
ve Bilgi, Bilinç, Tutum İlişkisi”,
**Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları
Dergisi**, S.10, 2008, s. 2-30.

Oğuzman, M. Kemal,
Öz, Turgut :

Borçlar Hukuku Genel Hükümler,
C.I, Gözden Geçirilmiş 16. bası,
İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2018.

Ozanoğlu, Hasan Seçkin :

“Mukayeseli Hukuku ve Tüketicinin
Korunması Hakkında Kanun Açısından
Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi
Bakımından Uygulama Alanı (Tüketici
Kavramına Mukayeseli Bir Yaklaşım)”,
**Prof. Dr. Kemal Oğuzman Anısına
Armağan**, İstanbul, Beta Yayınları,
2000, s. 663- 691. (Kişi Bakımından)

“Tüketici Sözleşmeleri Kavramı”,
AÜHFD, C. 50, S. 1, Ankara, 2001, s.
55- 90. (Sözleşme)

Önen, Ergun :

“Türk Hukukunda Tüketicinin
Korunmasına İlişkin Usuli
Düzenlemeler” **İstanbul Kültür
Üniversitesi HFD**, C.III, S. 1-2, 2004, s.
105-112.

Öz, Turgut:

“Tüketici Hukuku Bakımından Genel
İşlem Şartları”, **İstanbul Kültür
Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**,
C.I, S.1, İstanbul, 2004, s. 128- 151.

Özbay, İbrahim :

“Alternatif Uyuşmazlık Çözüm
Yöntemleri”, **Erzincan Üniversitesi
Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 10, S. 3-4,
2006, s. 459- 475. (Alternatif
Uyuşmazlık)

Grup Davaları, Ankara, Yetkin
Yayınları, 2009.

Özbay, İbrahim,
Korucu, Yavuz :

**Hukuk Muhakemeleri Kanunu
Çerçevesinde Tahkim**, Adalet
Yayınevi, Ankara, 2016.

Özbek, Mustafa Serdar :

“Tüketici Hakem Heyetinin Görevine
Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlâmsız
İcra Takibi Yapılamayacağına İlişkin
Yargıtay Kararının Tahlili”, **MİHDER**,
S. 2, 2015, s. 39- 68. (Karar Tahlili)

Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, C.I-II,
4. Baskı, Ankara, Yetkin Yayınları,
2016. (Alternatif Uyuşmazlık)

**Hukuk Yargılama Usûlünde Gider
Avansı**, Ankara, Yetkin Yayınları, 2013.
(Gider Avansı)

**Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda
İlâmlı İcranın Etkinliği**, 2. baskı,
Ankara, Yetkin Yayınları, 2013. (İlâm)

Özbek, Mustafa :

“Dünya Çapındaki Adalete Ulaşma
Hareketi İle Ortaya Çıkan Gelişmeler ve
Alternatif Uyuşmazlık Çözümü”,
AÜHFD, C. 51, S. 2, 2002. (Gelişmeler)

Özbudun, Ergun :

Türk Anayasa Hukuku, Gözden
Geçirilmiş 14. baskı, Ankara, Yetkin
Yayınları, 2014.

Özdemir, Hayrunnisa :

“Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin
Korunması”, **AÜHFD**, C.53., S. 3.,
Ankara, 2004, s. 61- 90.

Özekes, Muhammet :

**Medeni Usûl Hukukunda Hukuki
Dinlenilme Hakkı**, Ankara, Yetkin
Yayınları, 2003. (Hukuki Dinlenilme)

**İcra Hukukunda Temel Haklar ve
İlkeler**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2009.

Pekcanıtez Usûl Medeni Usûl

Hukuku, C.III, 15. bası, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017.

Özel, Çağlar :

“Hukuksal Açıdan Tüketicinin Korunması ve Tüketicinin Koruma Gerekliliğine İlişkin Bir Değerlendirme”, **Tüketici Yazıları (I), Hacettepe Üniversitesi TÜPADEM**, Ed: Prof. Dr. Müberra Babaoğlu-Doç. Dr. Arzu Şener, Ankara, H.Ü. Hastaneleri Basımevi, 2007, s. 15-26.

Özkan, Yönel:

Son Değişikliklerle İcra İflâs Hukukunda İtirazın İptali Davası, Ankara, Turhan Kitapevi Yayınları, 2004.

Özkaya-Ferendeci, H. Özden :

Kesin Hükmün Objektif Sınırları, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2009.

Özmumcu, Seda :

“6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Hakan Pekcanıtez’e Armağan**, C. 16, Özel Sayı, 2015, s. 831-871.

Özta, Bilge :

Medeni Hukuk'un Temel Kavramları,
41. bası, İstanbul. Turhan Kitapevi,
2016.

Öztürk, Said:

“Osmanlı Devletinde Tüketicinin
Korunması”,
[https://www.tarihtarih.com/?Syf=26&Sy
z=382338](https://www.tarihtarih.com/?Syf=26&Sy z=382338) (Çevrimiçi, 7.10.2016)

Paulsson, Jan :

The Idea of Arbitration, Oxford
Universty Press, Oxford, 2013.

Pekcanıtez, Hakan :

“Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri”
Hukuki Perspektifler Dergisi, S.5,
Aralık, 2005, s. 12-16. (Alternatif
Uyuşmazlık)

“Hukuki Dinlenilme Hakkı”, **Prof. Dr.
Seyfullah Edis'e Armağan**, Dokuz
Eylül Üniversitesi Yayını, İzmir, 2000,
s. 753- 788. (Hukuki Dinlenilme)

“Tüketici Mahkemeleri”, **İBD**, S. 4-6,
İstanbul, 1996, s. 141-162. (Tüketici
Mahkemeleri).

“Tüketici Sorunları Hakem Heyeti”,
İzmir Barosu Dergisi, S.3, Y. 61,
Temmuz, İzmir, 1996, s. 40-58. (Hakem
Heyeti).

“Yargı Reformu Yapılmasını Gerektiren Nedenler”, **İzmir Barosu Dergisi** S. 2, Y. 60, Nisan, 1995, s. 103-113.

“Tahkimde Açılan İtirazın İptali Davasında Hakemler İcra ve İnkâr Tazminatına Karar Verebilir Mi?”
Fasikül Aylık Hukuk Dergisi, Eğitim Mühendisi Fahamettin Akıngüç Armağanı, Y. 10, S. 100, Mart 2018, s. 57- 65. (İcra İnkâr)

Belirsiz Alacak Davası (HMK m. 107), Ankara, Yetkin Yayınları, 2011.
(Belirsiz Alacak)

İcra- İflâs Hukukunda Şikâyet, Ankara, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, 1986. (Şikâyet Eski)

Pekcanitez Usûl Medeni Usûl Hukuku, 15. baskı, C. I-II, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017.

İcra-İflâs Hukukunda Şikâyet, 2. bası, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2017.
(Şikâyet Yeni)

Pekcanitez, Hakan,
Simil, Cemil :

Pekcanitez, Hakan,
Taş Korkmaz, Hülya :

Pekcanitez Usûl Medeni Usûl
Hukuku, C. I., 15. baskı, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2017.

Pekcanitez, Hakan,
Yeşilırmak, Ali :

Pekcanitez Usûl Medeni Usûl
Hukuku, C. III, 15. baskı, İstanbul, On
İki Levha Yayıncılık, 2017.

Pekcanitez, Hakan,
Atalay, Oğuz,
Sungurtekin Özkan, Meral,
Özekes, Muhammet :

İcra ve İflâs Hukuku Ders Kitabı,
4. baskı, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2017

Poroy, Reha:

“Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı
Özel Hukuk Sorunları”, **Ord. Prof. Dr.**
Halil Arslanlı Anısına Armağan,
İstanbul Üniversitesi Yayınları, 1978, s.
513-550.

Postacıoğlu, İlhan E. :

Medeni Usûl Hukuku Dersleri, 1711
sayılı Kanuna Göre Yazılmış Altıncı
Bası, İstanbul, Sulhi Garan Matbaası,
1975.

Postacıoğlu, İlhan E.,
Altay, Sümer :

Medeni Usûl Hukuku Dersleri,
Güncelleştirilmiş Genişletilmiş 7. Bası,
İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2015.

Rehbinder, Manfred :

“Genel İşlem Şartları ve Tüketicinin
Korunması”, **Ord. Prof. Dr. Ernst**
Hirsch’e Armağan, İÜHFM, C. XLII,
S. 1-4, İstanbul, 1976, s. 641-653. (Çev.:
Ömer Teoman). (Genel İşlem)

“Zum Rechtsbegriff des Konsumenten”,
**Jahrbuch des Schweizerischen
Konsumentenrechts 1995**,
herausgegeben von A. Brunner,
M.Rehbinder, B. Stauder, Verlag
Stamfli+Cie AG, Bern, 1995, pp. 59-74.
(der Konsument)

Sander, Frank E.A. :

“Alternative Methods of Dispute
Resolution: An Overview”, **University
of Florida Law Review**, Vol. XXXVI,
N.1, 1985, s. 1-18.

Sarisözen, M. Serhat :

**Medeni Usûl Hukukunda Hakem
Yargılaması**, İstanbul, Kazancı Hukuk
Yayımları, 2005.

Serozan, Rona :

**Medeni Hukuk Genel Bölüm/Kişiler
Hukuku**, 7. bası, İstanbul, Vedat
Kitapçılık, 2017.

“Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme
Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin
Eleştirisi”, **Yasa Hukuk İctihat Ve
Mevzuat Dergisi**, C. 15, S. 173/4,
Ankara, 1996, s. 579-598. (Eleştiri)

Sert, Selin :

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması
Hakkında Kanun Hükümlerine Göre
Paket Tur Sözleşmeleri”, **TAAD**, Y. 6,
S.22, Temmuz, 2015, s. 217-240.

Simil, Cemil :

Belirsiz Alacak Davası, İstanbul, On iki Levha Yayıncılık, 2013.

Sirmen, Lale :

“Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri”, **Yaşar Üniversitesi HFD, Özel Sayı (Prof. Dr. Aydın Zevkliler’e Armağan)**, S. 8, C. 3, 2013, s. 2465-2476.

Soybaş, Jülide :

“Uygulamada Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Sorunları ve Çözüm Önerileri” <http://www.soybas.av.tr/wp-content/uploads/tuketici-sorunlari-hakem-heyeti.pdf> (Çevrimiçi, 10.7.2017)

Sternlight, Jean R. :

“Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World” **University of Miami Law Review**, V. 56, N.4, July 2002, pp. 831- 864.

Stienstra, Donna,
Willging, Thomas E. :

“Alternatives to Litigation: Do They Have a Place in the Federal District Courts?”, **Federal Judicial Center**, 1995.

Şahin Mccarthy, Oya :

“Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi ve Uygulama Sorunları”, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed.: Esra Hamamcıoğlu, Özge Uzun Kazmacı,

Ertan Yardım, Argun Karamanlıoğlu,
Zeliha Gizem Sayın, Ankara, Seçkin
Hukuk Yayınları, 2016, s. 71-85.

Şimşek, Ayşe Neşe :

“Medeni Usul Hukukunda Tüketicinin
Korunması”, **Ankara Üniversitesi SBE**,
Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,
Ankara, 2004.

Tandoğan, Haluk :

**Türk Mes’uliyet Hukuku (Akit Dışı ve
Akdi Mes’uliyet)**, 1961 Yılından Tıpkı
Bası, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2010.
(Mes’uliyet)

Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri,
C. I/1, Tümü Yeniden İşlenmiş ve
Genişletilmiş 6. Tıpkı Basım, İstanbul,
Vedat Kitapçılık, 2008.

Tanör, Bülent,
Yüzbaşıoğlu, Necmi :

1982 Anayasasına Göre Türk Anayasa
Hukuku, 16.bası, İstanbul, Beta
Yayıncılık, 2016.

Tanrıver, Süha :

“Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında
Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve
Özellikle Arabuluculuk”, **TBB Dergisi**,
S. 64, C. II, Ankara, Mayıs-Haziran,
2006, s. 151-177. (Alternatif
Uyuşmazlık)

“Hukuk Yargısı (Medeni Yargı)
Bağlamında Adil Yargılanma Hakkı”,
TBB Dergisi, S. 53, 2004, s. 191-215.
(Adil Yargılanma)

**İlâmlı İcra Takibinin Dayanakları ve
İcranın İadesi**, Yetkin Yayınları,
Ankara, 1996. (İlâmlı İcra)

**Medenî Usûl Hukuku Temel
Kavramlar ve İlk Derece Yargılaması**,
Cilt I, Tümüyle Gözden Geçirilmiş,
Yenilenmiş ve Genişletilmiş 2. Bası,
Ankara, Yetkin Yayınları, 2018.
(Usûl)

**Medenî Usûl Hukukunda Derdestlik
İtirazı**, Ankara, 2007. (Derdestlik)

Tanrıverdi, Nesih :

“Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin
Güncel Hukuki Sorunları”, **2. Tüketici
Hukuku Sempozyumu Ses Çözümleri
ve Makaleleri**, Tüketici Hukuku
Açıklamaları, 2013, Bilge Yayınevi, s.
469-472.

Taşpınar Ayvaz, Sema :

“Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki
Niteliği”, **Kadir Has Üniversitesi-
İstanbul Barosu Tüketici Hukukunda
Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel
Sorunlar ve Çözüm Önerileri
Sempozyumu**, Ed. M. Ertan Yardım,

Ankara, Seçkin Hukuk, Temmuz 2018,
s. 43-50.

Taşpolat Tuğsavul, Melis :

**Kollektif Hukuki Yarar Çerçevesinde
Topluluk Davaları**, İstanbul, On İki
Levha Yayıncılık, 2016. (Kollektif)

Türk Hukukunda Arabuluculuk,
Ankara, Yetkin Yayınları, 2013.

Tek, Gülen Sinem :

“Tüketici Mahkemelerinin Görevi,
Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde
Yapılan Yargılamanın Usulü”,
**Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk
Fakültesi Kazancı Hakemli Hukuk
Dergisi**, C. 8, S. 99-100, 2012, s. 127-
171.

Tekin, Ayhan :

“4077 Sayılı Tüketicinin Korunması
Hakkında Kanunla Tüketicilere Sağlanan
Haklar ve Tüketicinin Hak Arama
Yolları”, **24-25 Kasım 2011
Uluslararası Tüketici Hukuku
Sempozyumu Metinler Kitabı**,
İstanbul, İstanbul Kültür Üniversitesi
Yayınları, 2011, s. 42-61.

Tiryaki, Betül :

**Tüketicinin Korunması Hukuku
Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan
Sorumluluk**, Ankara, Yetkin Yayınları,
2007.

Topal, Önder :

“Tüketici Uyuşmazlıklarında İspat ve Delil”, **Mevlana Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.3, S.1, Haziran 2015, s. 191- 232.

Topuz, Gökçen :

Tüketici Mahkemeleri, Ankara, Yetkin Yayınları, 2018.

Tutumlu, Mehmet Akif :

“6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 9, S. 89, Ocak, 2014, s. 116-119.

“Tüketici Hakem Heyetleri İtirazın İptali Taleplerini İnceleyebilir mi?”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 10, S. 101, Ocak, 2015, s. 170- 172. (İtirazın İptali).

“7063 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı ve İtirazın İptali Sorunu”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 13, S. 138, Şubat 2018, s. 149 vd. (7063’e Göre).

“Tüketici Hakem Heyetlerinde Vekâlet Ücretine Hükmedilmemesi Sorunu”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C.9, S. 94, Haziran 2014, s. 74- 76. (Vekâlet)

“Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Kararlarına İtiraz Davasının Genel Koşulları”, **Bilge Öztan’a Armağan**,

Ankara, Turhan Kitabevi, 2008, s. 909-916 (İtiraz Davası).

“Tüketici Uyuşmazlıkları Açısından Tüketici Kavramı ve Bu Kavramın Kapsadığı Kişiler”, **5. Tüketici Hukuku Kongresi-Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 19-20-21 Kasım 2015**, Ankara, Bilge Yayınevi, 2015, s. 572-588. (Tüketici Kavramı)

“Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Davasında Yetkili Mahkeme Sorunu” **Legal Hukuk Dergisi**, C. 5, S. 50, 2007, s. 455-457. (Yetkili Mahkeme)

Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası, Ankara, Seçkin Yayınları, 2015.

Tüketici Yargılaması Hukuku, Ankara, Seçkin Yayınları, 2015. (Yargılama).

Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri, 2. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara, 2016. (Tüketici Hakem Heyetleri)

Tutumlu, Mehmet Akif,
Usta, Murat :

Asliye Hukuk ve Tüketici
Mahkemesinde Vekâlet Ücreti Davası,
Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2017.

Ulukapı, Ömer :

“Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları”, **Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Şakir Berki’ye Armağan**, C.5, S.1-2, Konya, 1996, s. 77-101. (TKHK Çerçevesinde)

Uyumaz, Alper :

“Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, **Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 20, S. 1, 2012, s. 103-132.

Ülgen, Hüseyin,
Helvacı, Mehmet,
Kendigelen, Abuzer,
Kaya, Arslan,
Nomer Ertan, Füsün :

Ticari İşletme Hukuku, Beşinci Tıpkı Bası, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2015.

Üstündağ, Saim :

Medeni Yargılama Hukuku, Kanun Yolları ve Tahkim, C.II, 3. bası, İstanbul, 1977.

Medeni Yargılama Hukuku, 7. Baskı, İstanbul, Nesil Matbaacılık, 2000. (Muhakeme)

İcra Hukukunun Esasları, Baştan Sona Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 8. bası, İstanbul, 2004. (İcra)

“Medeni Usûl Hukukunda Salâhiyet Anlaşmaları”, **İÜHFM**, C. 27, S. 1-4, 1961, s. 310-339. (Yetki)

van Rooy, Yvonne :

“Consumer Law: The first Fifty Years”, **Journal of European Consumer and Market Law**, Issue 4, 2012, pp. 209 ff.

Wolf, Christian,
von Bismarck, Moritz :

“Tacir, Müteşebbis, Tüketici – Ne Zaman Alman Medeni Kanunu, Ne Zaman Alman Ticaret Kanunu, Ne Zaman Tüketici Hukuku Uygulanır?”, **Rechtsbrücke/Hukuk Köprüsü**, S. 5, Aralık 2013, s. 213-230. (Çev. Kerem Öz)

Wüsthof, Lucas :

“Conference Report: History of Consumer Law”, Karl Harter, **Journal of European Consumer and Market Law**, I. 4, 2013, pp. 240-242.

Yanıklar, Cengiz :

“Tüketim Kültürü, Kapitalizm ve İnsan İhtiyaçları Arasındaki İlişki Üzerine Bir Tartışma”, **C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi**, C. 34, S. 1, Mayıs 2010, s. 25-32.

Yardım, Ertan :

“Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının İcrası ve İtiraz Yolu (4077 Sayılı TKHK ile 6502 Sayılı TKHK’nın Karşılaştırılması”, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım**, Ed.: Esra Hamamcıoğlu, Özge Uzun Kazmacı, M. Ertan Yardım, Argun Karamanlıoğlu, Zeliha Gizem Sayın, Ankara, Seçkin Hukuk Yayınları, 2016, s. 105-124. (İcra ve İtiraz)

“Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Yerine Getirilmesi”, **5. Tüketici Hukuku Kongresi-Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 19-20-21 Kasım 2015**, Ankara, Bilge Yayınevi, 2015, s. 589-610. (THH Kararları)

“Tüketici Uyuşmazlıklarında Giderler”, **6. Tüketici Hukuku Konferansı Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2016-2017**, Ed.: İsmail Çakır, Hakan Tokbaş, Fehim Üçışık, Hamide Zafer, İstanbul, Aristo Yayınları, 2017, s. 248-264. (Giderler)

Yavuz, Cevdet :

Borçlar Hukuku Dersleri Özel Hükümler, İstanbul, Beta Yayınları, 2016.

Yeğengil, Rasih :

Tahkim (L'arbitrage), İstanbul, 1974.

Yeşilırmak, Ali:

“Geçerli Bir Tahkim Anlaşmasının Varlığına Rağmen Genel Haciz Yoluyla Takip Yapılabilir Mi?” **TBB Dergisi**, S. 96, Y. 24, 2011, s. 205- 228.

Yeşilova, Bilgehan :

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Usulü ve Yargılama Kuralları”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi, Yaşar Üniversitesi Hukuku Fakültesi I. Tüketici Hukuku Sempozyumu**, C. 9, S.99 Özel Sayı, Kasım, 2014, s. 109- 143. (Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü)

Yıldırım, Mehmet Kamil,
Deren-Yıldırım, Nevhis :

İcra İflâs Hukuku, İstanbul, Beta Yayınları, 2016.

Yılmaz, Ejder :

“Tahkimde İtirazın İptali Davası ve Tahkime Elverişlilik Kuralı”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan**, C. 16, Özel Sayı, İzmir, 2015, s. 531-554. (İtirazın İptali)

“İtirazın İptali Davasının Hukuki Niteliği”, **Prof. Dr. Saim Üstündağ’a Armağan**, Ankara, Adalet Yayınevi, 2009, s. 597-615. (Niteliği)

“Usûl Ekonomisi”, **AÜHFD**, C. 57, S. 1, Ankara, 2008, s. 243-274. (Usul Ekonomisi).

“Yargılama Giderlerinin İşlevi ve Sosyal Hukuk Devleti”, **ABD**, S. 2, 1984, s. 200- 224. (Yargılama Gideri)

Hukuk Muhakemeleri Kanunu Şerhi, C. III, Ankara, Yetkin Yayınları, 2017. (Şerh)

Medeni Yargılama Hukukunda Yemin, 2. baskı, Ankara, Yetkin Yayınları, 2012. (Yemin)

Olağanüstü Temyiz -Kanun Yararına Bozma –Yazılı Emirle Bozma, Ankara, Yetkin Yayınları, 2003. (Olağanüstü Temyiz).

Yücer Aktürk, İpek :

“Tüzel Kişi Tacirin Tüketici Sıfatı”, **Gazi Üniversitesi HFD**, C. 20, S.2, Ankara, 2016, s. 103-128.

Zevkliler, Aydın :

“Türkiye’de Tüketici Sorunlarının Özel Bir Yasa ile Düzenlenmesi”, **Türk-İsviçre Hukuk Günleri Banka ve Tüketici Hukuku Sorunları Sempozyumu**, 2010, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, s. 1-17. (Özel Yasa)

**Açıklamalı Tüketicinin Korunması
Hakkında Kanun (4077 sayılı),**
Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2001.

Zevkliler, Aydın,
Özel, Çağlar :

Tüketicinin Korunması Hukuku,
Ankara, Seçkin Hukuk Yayınları, 2016.



YARARLANILAN DİĞER KAYNAKLAR

Guide on Article 6 of the Convention- Right to a Fair Trial (Civil Limb), Council of Europe, European Court of Human Rights, 2013.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, **Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketiciler Tarafından Sıkça Sorulan Sorular**, Tüketici Akademisi Yayını. (GTB, Sıkça Sorulan Sorular) <http://www.consumeracademy.gov.tr/data/57b326651a79f74d14cfc622/Tu%CC%88keticiHakemHeyeti.pdf>

<https://home.heinonline.org/content/databases/>

<https://www.kluwerlawonline.com/>

<http://www.ssrn.com>

<http://www.akademikbakis.org>

<https://www.tarihtarih.com/>

<http://www.nyulawglobal.org/globalex/>

<http://eur-lex.europa.eu/homepage.html>

<http://www.aedh.eu/>

www.cvce.eu/content/publication/

<http://www.un.org/documents/>

<http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>

<http://www.tuketicihaklari.org.tr/>

<https://www.bddk.org.tr/>

<https://www.ftc.gov/about-ftc/commissioners>

<http://www.arn.se>

<http://kararlaryeni.anayasa.gov.tr/>

<https://www.lexpera.com.tr/>

<http://www.kazanci.com/>