

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANA BİLİM DALI

TÜKETİCİ HUKUKUNDA ZORUNLU DAVA ŞARTI ARABULUCULUK

Rumeysa ÖZKALE

Danışman: Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN(Dicle Üniversitesi)

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Şenol KANDEMİR

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Selen KARAAĞAÇ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MERSİN / HAZİRAN 2021

ONAY

T.C
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ' NE

20183038 numaralı öğrencimiz olan **Rumeysa ÖZKALE** tarafından hazırlanan “**Tüketici Hukukunda Zorunlu Dava Şartı Arabuluculuk**” başlıklı bu tez çalışması jürimiz tarafından **oybirliği** ile Özel Hukuk Ana Bilim Dalında **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

“Enstitü Müdürlüğünde kalan asıl sureti imzalıdır.”

Üniv. Dışı(Dicle Üniversitesi)- asıl üye - Tez Danışmanı - Jüri Başkanı: Doç. Dr. Nihat
TAŞDELEN

“Enstitü Müdürlüğünde kalan asıl sureti imzalıdır.”

Üniv. İçi – Jüri asıl Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Selen KARAAĞAÇ

“Enstitü Müdürlüğünde kalan asıl sureti imzalıdır.”

Üniv. İçi - Jüri asıl Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Şenol KANDEMİR

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

“Enstitü Müdürlüğünde kalan asıl sureti imzalıdır.”

18 /06/ 2021

Doç. Dr. Murat KOÇ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

NOT: Bu tezde kullanılan ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu’ndaki hükümlere tabidir.

İTHAF

Hayatımdaki başarıların en büyük mimarı sevgili ANNEME ithafen...

ETİK BEYANI

Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

18 / 06 /2021

Rumeysa ÖZKALE

TEŞEKKÜR

Akademik olarak çabaladığım ve çok kıymetli tecrübeleri beraberinde getiren tez yazım aşamasının her aşamasında destekleriyle yanımda olan, olumlu düşünceleri ile beni zorlu tez sürecinde motive eden, akademik tecrübesi ile bana çok büyük katkılar sağlayan saygı değer danışman hocam Doç. Dr. Nihat Taşdelen'e teşekkürlerimi ve saygılarımı sunuyorum. Bu çalışmayı bitirirken manevi desteklerini esirgemeyen ve bu zorlu süreçte yanımda olan çok değerli arkadaşım Nursel Doğan'a ayrıca teşekkür ediyorum.

Ayrıca hayatımın her döneminde olduğu gibi bu çalışma sürecinde de hiçbir zaman desteklerini esirgemeyen değerli aileme teşekkürü bir borç bilirim.



ÖZ**TÜKETİCİ HUKUKUNDA ZORUNLU DAVA ŞARTI ARABULUCULUK****Rumeysa ÖZKALE****Yüksek Lisans Tezi, Özel Hukuk Ana Bilim Dalı****Danışman: Doç. Dr. Nihat TAŞDELEN****Haziran 2021, 105 Sayfa**

6502 Sayılı Tüketicinin Korunma Hakkında Kanun kapsamında tüketici uyuşmazlıklarının çözüm yöntemleri olan Tüketici Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemelerine başvuruya ek olarak hukuk sistemimizde yer alan arabuluculuk da yeni düzenleme ile getirilmiştir. Çalışmamızın konusunu, alternatif çözüm yollarının ayrımı ve arabuluculuk kurumunun tüketici hukukunda uygulanma yöntemleri oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: tüketici, tüketici uyuşmazlıkları, tüketici hakem heyeti, arabuluculuk, zorunlu dava şartı

ABSTRACT**MANDATORY LITIGATION REQUIREMENT MEDIATION IN CONSUMER
LAW****Rumeysa ÖZKALE****Master Thesis, Department of Public Law****Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Nihat TAŞDELEN****June 2021, 105 pages**

In addition to applying to the Consumer Arbitration Committee and consumer courts, which are methods of resolving consumer disputes within the scope of the law on Consumer Protection No. 6502, mediation in our legal system has also been introduced by the new regulation. The subject of our study is the separation of alternative solutions and the methods of application of mediation in consumer law.

Keywords: consumer, consumer disputes, consumer arbitration committee, mediation, mandatory litigation requirement

ÖN SÖZ

“Tüketici Hukukunda Zorunlu Dava Şartı Arabuluculuk” adlı çalışma, Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans programı kapsamında yüksek lisans tezi olarak hazırlanmıştır.

Bu çalışmada, öncelikle genel olarak tüketici işlemleri, tüketici uyuşmazlıkları ve çözüm yöntemleri ile arabuluculuk çözüm yöntemlerinin genel tanımlaması ile her iki konunun tarihsel gelişimi ve özellikleri anlatılmıştır. Diğer bölümlerde ise uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin tüketici hukukundaki yeri ve tüketici işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda arabuluculuk kurumunun işletilme sistemi ve özellikleri hakkında detaylı inceleme yapılmıştır.



İÇİNDEKİLER

KAPAK	i
ONAY	ii
İTHAF	iii
ETİK BEYANI	iv
TEŞEKKÜR	v
ÖZ	vi
ABSTRACT	vii
ÖN SÖZ	viii
İÇİNDEKİLER	ix
KISALTMALAR	xii
EKLER	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Tüketici Kavramı	3
1.1.1. 4077 Sayılı Kanun’da Tüketici Kavramı	4
1.1.2. 6502 Sayılı Yasa Kapsamında Tüketici Kavramı	4
1.2. Tüketici İşlemi Kavramı	6
1.3. Tüketici Hakları Kavramı	8
1.4. Tüketicinin Korunması Kavramı	10
1.5. Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi	13
1.5.1. Tüketici Hukukunun Dünya’daki Tarihsel Gelişimi.....	13
1.5.2. Tüketici Hukukunun Türkiye’deki Tarihsel Gelişimi.....	15

İKİNCİ BÖLÜM TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA YOLLARI

2.1. Genel Bilgiler.....	18
2.2. Yargı Dışı Çözüm Yolları.....	19

2.2.1. Satıcı/Sağlayıcıya Başvuru	19
2.2.2. Tüketici Örgütlerine Başvuru.....	19
2.3. Alternatif Çözüm Yolları	20
2.3.1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru	21
2.3.1.1. Genel Bilgiler	21
2.3.1.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amacı ve Hukuki Nitelikleri	22
2.3.1.3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Oluşumu.....	24
2.3.1.4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı	27
2.3.1.5. Tüketici Hakem Heyetlerinde Yetki.....	30
2.3.1.6. Tüketici Hakem Heyetinde Çalışma Usulü ve Esasları.....	31
2.4. Yargısal Çözüm Yolu: Tüketici Mahkemelerine Başvuru	34
2.4.1. Tüketici Mahkemelerinin Hukuki Niteliği, Kuruluşu.....	34
2.4.2. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı	35
2.4.3. Tüketici Mahkemelerinin Yetki Alanı	38
2.4.4. Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Usulü.....	39

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLU ARABULUCULUK

3.1. Genel Olarak	42
3.2. Tarihsel Gelişim.....	42
3.3. Arabuluculuk Kavramı ve Hukuki Niteliği	46
3.4. Arabuluculuğa Hakîm Olan Temel İlkeler	48
3.4.1. İradî Olma İlkesi	49
3.4.2. Eşitlik İlkesi	49
3.4.3. Gizlilik İlkesi.....	50
3.5. Arabuluculuk Süreci	52
3.5.1. Arabuluculuk Sürecinin Başlaması	52
3.5.2. Arabuluculuk Sürecinin Yürütülmesi	53
3.5.3. Arabuluculuk Sürecinin Sonuçlandırılması	55
3.6. Arabuluculuk Türleri	56
3.6.1. İhtiyarî Arabuluculuk	56
3.6.2. Dava Şartı Arabuluculuk.....	57
3.7. Tüketici Uyuşmazlıklarında Zorunlu Dava Şartı Arabuluculuk.....	63

3.7.1. Genel Olarak	63
3.7.2. Dava Şartı Arabuluculuk Kapsamında Kalan Uyuşmazlıklar.....	67
3.7.3. Dava Şartı Arabuluculuk Kapsamı Dışında Kalan Uyuşmazlıklar	69
3.7.3.1. Tüketici Hakem Heyetinin Görev Kapsamında Kalan Uyuşmazlıklar	70
3.7.3.2. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Yapılan İtirazlar Açısından.....	72
3.7.3.3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 73. Maddesinin 6. Fıkrasında Belirtilen Davalar	73
3.7.3.4. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 74. Maddesinde Belirtilen Davalar	74
3.7.3.5. Tüketici İşlemi Mahiyetinde Olan ve Taşınmazın Aynından Doğan Uyuşmazlıklar	75
3.7.4. Tüketici Uyuşmazlıklarına Arabuluculuğun Uygulanabilirliğinin Genel Çerçevesi	76
3.7.5. Tüketici Hukukunda Zorunlu Dava Şartı Arabuluculuğun Zaman Bakımından Uygulanması.....	79
SONUÇ	80
KAYNAKÇA.....	83
EKLER	88

KISALTMALAR

AB.	: Avrupa Birliği
ABD.	: Amerika Birleşik Devletleri
AÜHFD.	: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
Av. K.	: Avukatlık Kanunu
A.Y.	: Anayasa
B.	: Bölüm
C.	: Cilt
DEÜHFD.	: Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
E.	: Esas
ETKHK.	: Eski Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
f.	: fıkra
GÜHFD.	: Gaziantep Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
HD.	: Hukuk Dairesi
HGK.	: Hukuk Genel Kurulu
HMK.	: Hukuk Muhakemeleri Kanunu
K.	: Kanun
md.	: madde
İBD.	: İstanbul Barosu Dergisi
RG.	: Resmî Gazete
S.	: Sayı
s.	: sayılı
TBBD.	: Türkiye Barolar Birliği Dergisi
TBK.	: Türk Borçlar Kanunu
TC.	: Türkiye Cumhuriyeti
TDK.	: Türk Dil Kurumu
TKHK.	: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
THH.	: Tüketici Hakem Heyetleri
THH. Yön.	: Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği
VB.	: ve benzeri
VD.	: ve devamı
YL.	: Yüksek Lisans
YK.	: Yargıtay Kararı

EKLER

EK A : Etik Kurulu Onay Belgesi	88
EK B: Etik Kurul İzin İstek Yazısı	91
EK-C: Etik Kurul İzin Yazısı.....	92



GİRİŞ

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, tüketiciyi koruma amacıyla tüketicinin yaşadığı uyuşmazlıklarda başvurabileceği çözüm yollarını düzenlemiştir. Tüketici herhangi bir sorunla karşı karşıya kaldığında, hangi kanun yollarını kullanarak sorunların çözümüne ulaşabilir sorusuna ilgili kanunda açıkça yer verilmiştir. Tüketici, belirli bir parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem Heyetlerine başvururken, belirli bir parasal sınırın üzerinde kalan uyuşmazlıklarda Tüketici Mahkemelerine başvurmaktadırlar. 6502 sayılı kanunun 73. maddesinde tüketici uyuşmazlıklarında özel yetkili mahkeme olan tüketici mahkemelerinin görevli olduğu düzenlenmiştir. Bu kanuna göre tüketici mahkemeleri, tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan ihtilafların tamamında görevlidir. 6502 sayılı kanunun 3. maddesinin birinci fıkrası, 73 maddesinin birinci fıkrası ve 83 maddesi ile getirilen düzenleme ile mülga Kanun döneminde Yargıtay'ın tüketici mahkemesinin görev alanına getirdiği sınırlamalar da ortadan kaldırılmıştır. Kanunun 66. maddesi ise tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde tüketici hakem heyetlerinin görevli olduğunu düzenlemiştir. Bu iki uyuşmazlık çözüm yolu hukuk sistemimizde mevcut iken bu sisteme bir yenisi daha eklenmiştir. 22.7.2020 tarihli ve 7251 sayılı Kanunun 59. maddesi ile “*dava şartı zorunlu arabuluculuk*”, 6502 sayılı Kanuna eklenerek tüketici uyuşmazlıklarının çözüm merci haline getirilmiştir.

Tüketici hukukundan kaynaklı uyuşmazlıklarda yargı yolu olarak tüketici mahkemeleri, şikayetleri değerlendiren ve karar veren bir şikâyet mercî olarak tüketici hakem heyetleri, hukuk sistemimizde yer almakta iken arabuluculuk kurumunun pratikte tüketicilere katkıları, zorunlu dava şartı arabuluculukta başvuru şartları, zorunlu arabuluculuk dava şartı yolunun uyuşmazlıklar yönünden uygulama alanı gibi konular ele alınacaktır. Çalışmamızın amacı gerek teorik gerek uygulama açısından dava şartı arabuluculuk kurumunun tüketici hukukuna getirdiği yenilikler konusunda, doktrin görüşleri ve yargı kararları dikkate alınarak, tüm yönleriyle ortaya konulmasıdır. Bu sayede dava şartı arabuluculuğun tüketici uyuşmazlıklarında uygulama alanındaki belirsizliklerin ortadan kaldırılması amaçlanmaktadır.

Çalışmamızın ilk bölümünde tüketici kavramından, tüketici işlemi kavramından, tüketicinin korunması kavramından, tüketici hukukunun tarihsel gelişimine yer verilmiştir.

Çalışmamızın ikinci bölümünde, tüketicilerin hak arama yolları, hak arama kavramının tanımı ve tanımdan hareketle alternatif çözüm yolları ve türleri ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

Çalışmamızın üçüncü bölümünde, hukuk sistemimize ve ayrıca tüketici hukuku alanına yeni kazandırdığımız arabuluculuk alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminden bahsedilerek, ihtiyari ve zorunlu arabuluculuk yönteminin ayrımından bahsedilmiştir. Bu bölümün son başlığında ise tüketici hakem heyeti ile arabuluculuk çözüm yöntemi farkı ortaya konarak, her iki çözüm yöntemine başvurma şartları ve zorunlu dava şartının uygulama alanı ve Yargıtay kararları ışığında değerlendirilmesi ele alınmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Tüketici Kavramı

Tüketici kavramı, üretimin ve buna bağlı olarak da tüketimin arttığı 19. yüzyılda ortaya çıkan bir kavramdır. 19. Yüzyıl öncesinde “tüketiciden” değil “alıcıdan” bahsedilmekte iken, Sanayi Devrimi ile üretimdeki hareketliliğin artması durumu, 20. Yüzyılda tüketicinin korunması ihtiyacını doğurmuş ve tüketicinin korunması amacı ile yasal düzenlemelere gidilmesi “tüketici” kavramını meydana getirmiştir¹. Tüketici, ihtiyaçlar ve isteklerini karşılayabilmek için ürün ve hizmetleri satın alarak tamamen yok eden veya kullanan kişi olarak karşımıza çıkmaktadır². Tüketici kavramının doğması da tüketme alışkanlıklarının artması ile ilgilidir.

Tüketici kavramının basit şekliyle tanımlanması bu şekilde olmakla beraber, tüketici kavramının tanımlanmasında birtakım ölçütler de bulunmaktadır. Bunlar; maddi ölçütler, kişisel ölçütler ve işlevsel ölçüt olarak sayılabilir. Maddi ölçüt, tarafların gelirleri ve sözleşmenin türleri; kişisel ölçüt, kişilerin tacir olup olmadığı ve gerçek veya tüzel kişi olup olmadığı; işlevsel ölçüt ise hangi amacın ortaya konmak istendiği dikkate alınarak belirlenmektedir³. Tüketici kavramının iç hukukumuzda tanımlanmasını yaparken kişisel ölçüt ve işlevsel ölçüt dikkate alınmaktadır. Mesleki olmayan amaçlarla, bir mal veya hizmetten yararlanan, gerçek veya tüzel kişi tüketici kavramını oluşturan unsurlardır. Hukukumuzda tüketici kavramı oluşturulurken, subjektif sistemden yararlanıldığı görülmektedir⁴. Tüketici kavramı geçmişten günümüze akademik çevrelerce tartışılmış ve gerek yasalarımızda gerekse AB Yönergelerinde kavramın çerçevesi belirlenmeye çalışılmıştır. Mevzuattaki düzenlemeleri inceleyerek tüketici kavramını ortaya koymak, aynı zamanda tüketici sözleşmesine taraf olarak korunacak kişilerin belirlenmesine yardımcı olacaktır⁵.

¹İ. Yılmaz Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, 5. Baskı, Ekin Yayınevi, Bursa 2015, s.1.

²Sinem Çekiç, Davranışsal iktisat bağlamında cinsiyet farkının tüketici tercihlerine etkisi: Bartın örneği, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Bartın Üniversitesi, Bartın 2016, s.10.

³<https://acikerisim.bartın.edu.tr/bitstream/handle/11772/197/10105006.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

⁴Mehmet Bahtiyar ve Levent Biçer, “Adi iş / ticari iş / tüketici işlemi ayrımı ve bu ayrımın önemi”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C.22, S.3, İstanbul 2016, s. 400. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/maruhad/333756>

⁵Murat Aydoğdu ve Nalan Kahveci, **Tüketici hukuku**, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2021, s.91

⁶Çağlar Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, 6. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2020, s. 57.

1.1.1. 4077 Sayılı Kanun'da Tüketici Kavramı

Tüketici kavramı, Türk Hukukunda ilk kez 23.05.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da⁶ tanımlanmıştır. Kanunun 3. maddesi /f) bendinde, “Tüketici, bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişilerdir.” şeklinde tanımlanmıştır. Daha sonra bu tanım, 4822 sayılı Kanun ile değişik 4077 sayılı Kanun'da “tüketici, bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan, yararlanan gerçek ya da tüzel kişi” olarak değiştirilmiştir⁷.

Tanımdan çıkaracağımız anlam, tüketicinin ticari veya mesleki olmayan amaçla hareket etmesi, bu amaçla hareket ederken, mal veya hizmeti kullanması, edinmesi veya mal veya hizmetten yararlanması gerekir. Bu tanıma göre tüketici, aldığı mal ve hizmeti herhangi bir ticari gaye gütmekten nihai amaçla kullanan kişi olarak kabul edilmiştir⁸. Alınan malın ticari hayata geri dönmemesi gerekir. Bir mal veya hizmet başka bir mal veya hizmetin üretimini amacıyla alınıyorsa, malı alan kişiden tüketici olarak bahsedemeyiz⁹. Tüketicinin, mal veya hizmeti edinmesi, kullanması ve mal veya hizmetten yararlanması fiillerine bağlı tutularak, mülga kanunda tüketici kavramının dar yorumlandığını görmekteyiz.

1.1.2. 6502 Sayılı Yasa Kapsamında Tüketici Kavramı

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 3. maddesinin (k) fıkrasında “tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlanmıştır¹⁰. Yeni tanımda, “mal veya hizmet”, “edinen, kullanan veya yararlanan” ifadeleri çıkartılmış, “hareket eden ifadesi eklenmiştir. Aslan'a göre bu değişikliğin sebebi, “tüketicinin sadece bir sözleşmenin tarafı olarak değil, sözleşme yapılmadan önce ve sonra da korunma ihtiyacının ortaya çıkmış olmasıdır.”¹¹ Yeni Kanunda yapılan tanım ile tüketicinin kavram alanı oldukça genişletilmiştir. Ticari veya mesleki olmayan amaçla hareket eden kişinin, iç hukukumuza göre gerçek veya tüzel kişi olması olanaklı iken, Avrupa Konseyince kabul edilen 24.07.1990 tarihli Direktif'in

⁶ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Kanun No:4077, Resmî Gazete Tarih: 08.03.1995, Sayı:2221

⁷ Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s.3; Aydoğdu & Kahveci, s.90.

⁸ İlhan Kara, **6502 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanuna göre hazırlanmış tüketici hukuku**, 2. Baskı, Yetkin Basımevi, Ankara 2021, s. 163.

⁹ Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 4.

¹⁰ Aydoğdu & Kahveci, s. 91.

¹¹ Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 3.

2'nci maddesinin üçüncü bendinde tüketicinin gerçek kişi olabileceği belirtilmektedir¹². Bu yönüyle Avrupa ülkelerinden ayrılarak Yasada gerçek kişilerle birlikte tüzel kişileri de tüketici kapsamına almaktayız. Ancak kanunda yer verilen tüzel kişi kapsamına gelir elde amacı gütmeyen tüketici örgütleri, dernekler, vakıflar girmektedir¹³. Ticari amaç güden dernek, vakıf ve tüketici örgütleri ise tüketici sıfatını kazanamayacaktır. Ticari şirketler açısından bakacak olursak, ticari şirketler gelir elde etme amacı taşıdığından ve adi faaliyet alanı olmadığından tüketici sıfatına sahip olamayacaklardır¹⁴. 6102 Sayılı Türk Ticaret Kanunun 19. Maddesinde şirketlerin ticari amacı dışında bir amacı olamayacağı açıkça düzenlenmiştir¹⁵. Bu düzenlemeden yola çıkarak, tüzel kişi tacirlerin ticari amaç dışında nihai olarak kullanmak amacıyla hareket ederek bir malı veya hizmeti alması durumunda tüketici sayılamayacağından mağduriyetine yol açabilmektedir. Tüzel kişi tacirin de ticari amaç dışında yapmış olduğu işlemlerinde tüketici sıfatıyla TKHK kapsamında korunması gerekir¹⁶.

Ancak belirtmek gerekir ki, ticari şirketlerin tüketici sayılamaması kural iken, bu kuralın istisnası da bulunmaktadır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 51. maddesinin 9. fıkrasında yer alan düzenlemede, ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden yararlanan gerçek kişiler haricinde tüzel kişiler, ticari şirketler, gerçek kişi tacirler ve meslek örgütleri de tüketici sayılır¹⁷. Yukarıda bahsettiğimiz kuralın küçük bir istisnasını oluşturmaktadır ve bu istisnaya paket tur sözleşmelerinin niteliği gereği yer verilmiştir. Tüzel kişilerin bir diğer görünümü olan kamu tüzel kişilerin de tüketici sıfatını ele alacak olursak, kanunda tüketici tanımında açıkça kamu tüzel kişilerine yer verilmemiş olup, öğretideki hakim görüşe bakıldığında, kamu tüzel kişilerinin ticari amaç gütmeyen bir amacının

¹²Özel, s. 57.

¹³Osman Levent Özay, "6502 Sayılı Yasa Kapsamında Tüketici İşlemi", **Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, 2017, C.4, S.12, s.262, <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asead/694406> e.t.:23.03.2021

¹⁴HGK, 21.09.2011, 2011/19-50 E, 2011/550 K. "...Limitet şirketin otomobil almak üzere kullandığı kredi tüketici kredisi sayılmaz. Limited şirket tüketici olarak kabul edilemez..." şeklinde kararı bulunmaktadır.

¹⁵Şafak Narbay ve Muhammed Akkuş, "Ticari İş ve Tüketici İşlemi Kavramları Ekseninde Görevli Mahkeme ve Dava Şartı Arabuluculuk Üzerine Düşünceler", **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi**, C. 33, S. 44, Ankara 2020, s. 316; Aydoğdu & Kahveci, s. 91; Özel, s. 58.

¹⁶İpek Yücer Aktürk, "Tüzelkişi Tacirin Tüketici Sıfatı", **Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.20, S.2, Ankara 2016, s. 118.

¹⁷Kara, s. 72.

olamayacağı göz önüne alındığında, tüketici olarak değerlendirilmesi mümkün değildir¹⁸.

1.2. Tüketici İşlemi Kavramı

Tüketici işlemi kavramı 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 3. Maddesinde tanımlanmıştır. Maddeye göre tüketici işlemi; “Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dahil 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, vekalet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dahil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem.” şeklinde tanımlanmıştır. Oysa mülga TKHK'nın 2. Maddesinde “Bu kanun, birinci maddede belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflarından birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar.” olarak tanımlanmıştı. Yeni düzenleme ile açıkça sözleşmeler tüketici işlemidir, denilmiş ve bazı sözleşmeler de örnek olarak verilmiştir¹⁹. Bu sözleşmeler, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekalet, bankacılık olarak kanunda tek tek sayılmıştır. Sözleşmeler kanun kapsamının daha net anlaşılması için özellikle sayılmış, hükmün sonunda benzeri sözleşmeler de denilerek tüketici işlemlerinin bunlarla sınırlı olmadığı ortaya konulmuştur²⁰.

Her ne kadar bu sözleşmeler kanunda sayılmış ise de tarafların bu sözleşmeler dışında iradeleri ile oluşturduğu sözleşmeler de niteliğe uygun düştüğü sürece tüketici işlemi sayılır²¹. Kanunda sayılan sözleşmelerin bir tarafı mutlaka tüketici, diğer tarafı da mutlaka ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye sözleşme konusu mal veya hizmeti sunmayı meslek edinmiş kişi olmalıdır²². Tüketicinin taraf olduğu her türlü hukuki işlem tüketici işlemi sayılabilir. Ancak hukuki işlemler kapsama alınırken, hukuki olaylar veya fiiller tüketici işlemi olarak değerlendirilemez. Örneğin tüketici kaçak olarak elektrik kullanıyorsa bunu tüketici işlemi olarak kabul edemeyiz²³. Hukuki

¹⁸Özay, s.262, e.t.:24.03.2021

¹⁹Özel, s. 60.

²⁰Aydoğdu ve Kahveci, s. 117.

²¹Hicabi Yağbasan, “Medeni usul hukuku kuralları çerçevesinde tüketici hakem heyetlerinde ortaya çıkan bazı usuli sorunlar”, **Selçuk Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dergisi**, C.2, S.1, Konya 2019, s. 81. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/suamyod/561160>

²²Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 11.

²³Gülden Abugalı, Tüketici Hukukundan Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Türk ve Rus Hukukuna Göre Arabuluculukla Çözülmesi, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Selçuk Üniversitesi SBE, Konya 2019, s. 9 <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

olaylar ve hukuki fiiller kanun kapsamına alınmaz iken hukuki işlem kapsamı oldukça geniştir. Sözleşmenin tarafları açısından tüketici işleminde bir taraf tüketici diğer taraf mal veya hizmet sağlayan kişi olarak karşımıza çıkmaktadır. Tüketici işlemi, tüketici sözleşmelerini de kapsamakla birlikte tüketici sözleşmesi olarak kurulmayan hukuki işlemler de tüketici işlemi olarak değerlendirilir.

Tüketici işlemleri ve tüketici sözleşmeleri genel olarak mal veya hizmet alımına yöneliktir²⁴. Her türlü taşınır veya taşınmaz mal tüketici işleminin konusunu oluşturur. Taşınır veya taşınmaz malın türü, niteliği, sayısı vb. gibi özellikleri önem taşımadan her türlü mal tüketici işleminin konusu olarak kanun kapsamına alınmıştır. Bu sebeple, canlı veya cansız hayvanlar, elektronik ortamda kullanılmak üzere satın alınmış yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi mallar da tüketici işleminin konusu olarak sayılmaktadır²⁵. Ancak taşınmaz mallardan sadece konut veya tatil amaçlı taşınmazlar tüketici işleminin konusu olarak kabul edilmektedir. Burada öne çıkan durum, konut veya tatil amaçlı olarak kullanılan taşınmazların tüketici işlemi sayılması bizim hukukumuzda özgü olarak ortaya çıkmakta, AB Direktiflerinde taşınmazlar tüketici işlemi olarak sayılmamıştır. Osman Levent Özay’a göre, bu durumun gerekçesi, “taşınmazların, tüketime değil yatırıma dayalı bir mal olması bu yönde ileri sürülen en önemli gerekçedir²⁶. Kendi öz hukukumuzda ise ileri sürülen görüşlere göre, taşınmaz alınması insanların barınma ihtiyacı kapsamında kalmaktadır. İhtiyaç dahilinde edinilen taşınmazlar ise TKHK’nın kapsamına girebilecek niteliktedir. Tüketicinin korunması amacıyla düzenlenen kanunun taşınmaz malların tüketici işlemi olarak nitelendirilerek kanun kapsamına alınması isabetli olmuştur.

Tüketici işlemi kapsamına giren bir diğer konu, tüketicilere yönelik sağlanan hizmet sektörüdür. TKHK’nın 2. Maddesinde “Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işlemi” olarak tanımlanmıştır. Konusu mal olmayan bir ücret veya menfaat karşılığında tüketicilere sunulan hizmetlere örnek olarak barınma hizmetleri, konut hizmetleri, eğlence hizmetleri, kişisel bakım hizmetleri, sağlık hizmetleri, mesleki hizmetler, finansal hizmetler sayılabilir²⁷. Tüketici işlemi olarak hizmet kanunda çok geniş bir şekilde düzenlenmiş ve hizmet sektöründeki her türlü işlem ve sözleşme fark etmeksizin

²⁴Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 11

²⁵Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 15.

²⁶Özay, s. 258.

²⁷Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 17.

kanun kapsamına alınmıştır. Kanunun tanımından hareketle, mal sağlama dışındaki her türlü faaliyetin hizmet olarak değerlendirilebilmesi için bir ücret veya menfaat karşılığında yapılması gerekmektedir. Hatır veya yardım amaçlı hiçbir ücret veya menfaat gözetmeden yapılan hizmetler Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yönünden hizmet olarak sayılmaz ve bu işlemlere kanun kapsamında hukuki sonuç bağlanmaz²⁸. Mal veya hizmet sağlanmasına ilişkin tüketici işlemi, karşımıza çoğu zaman sözleşme olarak çıkmaktadır.

Doktrindeki hakîm görüşe göre, tüketici işleminin tüketici sözleşmesi olarak anlaşılması gerekir²⁹. Güven teorisine göre, hukuki işlemin niteliğini belirlemek noktasında, sözleşmenin yorumlanması ve tarafların amaçlarının ortaya konması gerekir³⁰. Tüketici hukukunun içerisinde yer alan ve tüketici işlemi olarak ele alınan mal veya hizmetlere yönelik yapılan sözleşmeler ve hukuki işlemler yanında aynı zamanda tüketicilere yönelik sözleşme dışı uygulamalar da kanunun 2. maddesinde yerini almıştır. TKHK 2. maddesinin gerekçesinde belirtildiği şekilde tüketici uygulamalarının da kapsama alınmasındaki amaç, tarafların aralarında bir sözleşme ilişkisi bulunmadan ortaya çıkabilecek ticari uygulamaları tüketici işlemi sayarak tüketicinin her alanda korunmasının sağlanmak istenmesidir³¹.

1.3. Tüketici Hakları Kavramı

Tüketici hakları ilk olarak, John. F. Kennedy tarafından 15 Mart 1962 tarihinde ortaya atılmıştır. Kennedy, tüketiciler lehine faaliyetlerin başlangıcı olacak ilk adımı atarak dört temel tüketici hakkı belirlemiştir. Bunlar; güvenlik hakkı, bilgilendirme hakkı, seçme hakkı ve sesini duyurma hakkıdır³². Geçmişten günümüze hukuk dünyasında tüketici hakları olarak belirli birtakım haklar belirlenmiş ve bu haklar zamanın ihtiyaçlarına göre genişletilmiştir. Kennedy'nin ortaya attığı bu dört temel tüketici haklarından sonra, tüketici hakları merkezi Londra'da bulunan dünyanın en ileri düzeyde tüketici örgütü olarak bilinen Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü (International Organization of Consumers Unions) tarafından yeniden belirlenmiş ve daha sonra bu haklar geliştirilerek, 1985 yılında Birleşmiş Milletler tarafından

²⁸Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 18.

²⁹Kara, s.166.

³⁰Kara, s.166.

³¹Çisem Alparslan, Tüketici işlemi olarak vekalet sözleşmesi, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Hacettepe Üniversitesi, Ankara 2020, s. 51. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

³²https://www.tuko-bir.org.tr/tuketici_haklari.php e.t.:25.04.2021

gerçekleştirilen toplantıda, Tüketicinin Korunmasına İlişkin Temel Haklar Deklarasyonu oy birliği ile kabul edilmiştir³³. Bu deklarasyonda, tüketicinin korunmasına yönelik temel haklar; güvenlik ve güven duyma hakkı, temsil edilme hakkı, bilgilendirme hakkı, tazmin edilme hakkı, temel ihtiyaçların karşılanması hakkı, eğitim hakkı, sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkı, seçme hakkı olarak belirlenmiştir³⁴.

Kişinin sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı Anayasa'nın 56. Maddesinde düzenlenmiştir. Kişinin sağlık ve güvenliği esasında Ceza Kanunu ile güvence altına alınsa da tüketicilerin sağlıklı bir çevrede yaşama hakkına yönelik tehlike arz eden mal ve hizmet alımları, tüketici kanunun konusunu oluşturmaktadır³⁵. Tüketicinin sağlığını tehdit eden ürünler ile ilgili kanunda ayrıntılı düzenlemeler yapılmış ve sağlığa zararlı ürünlerin, ayıplı mal veya hizmetlerin piyasaya sunulmasının belli bazı müeyyidelere bağlanması ile tüketicinin sağlık hakkı garanti altına alınmıştır. Avrupa Topluluğu ve ülkemizde tüketicinin sağlık hakkı, en önemli ve koruma alanın en geniş olduğu alandır³⁶.

Tüketicinin temel ihtiyaçlarının karşılanması hakkı, insanın yaşamını devam ettirebilmesi için gerekli ve yeterli barınma, giyinme, yeme-içme gibi temel ihtiyaçlarından ileri gelmektedir³⁷. Tüketicinin temel ihtiyaçlarını karşılama hakkı Anayasa ile düzenlenmiş yasal bir haktır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da bu hak ayrıca düzenlenmemiştir³⁸. Genel hizmet piyasasında tüketicinin kendisine sunulan mal ve hizmetleri seçme hakkına sahip olması da ekonomik çıkarlarının korunması hakkı açısından temel tüketici hakkı olarak düzenlenmiştir. Ürünlerin çok çeşitli olması tüketicinin seçim alanını genişletir ve tüketici kendi ihtiyaçlarına en uygun ürünü bulup tercih edebilir. Serbest piyasadaki rekabetin en temel sebebi de tüketicinin korunması amacına hizmet ederek, her bütçeye uygun ürünün tüketiciye sunulması sağlanarak tüketicinin bu yolla temel tüketici hakkının korunması sağlanır³⁹.

³³ Abugalı, s. 5; Dönmez, s. 954-955; Altınar Yolcu, s. 1115; Aslan, s. 76.

³⁴ Altınar Yolcu, s. 1116.

³⁵ Aslan, s. 69.

³⁶ Aslan, s. 82; Kara, s. 176.

³⁷ Ateş Beyazıt Hayta, "Tüketici Haklarının Tüketici Eğitimindeki Rolü", **Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C. 26, S. 3, Ankara 2006, s.241. <http://www.gefad.gazi.edu.tr/pub/gefad/90802>

³⁸ Özel, Tüketicinin Korunması Hukuku, s. 49.

³⁹ Özel, s. 50; Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 176; Hayta, Tüketici Haklarının Tüketici Eğitimindeki Rolü, s. 243; Yahya Deryal ve Yakup Korkmaz, **Tüketici Hukuku**, 3. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2015, s. 244.

1.4. Tüketicinin Korunması Kavramı

Tüketicinin korunması kavramı, geçmişten günümüze ivme kazanarak önemini artırmış ve günümüz koşullarında artan üretim ve tüketim sonucunda hukuk politikalarının en önemli unsuru haline gelmiştir⁴⁰. Tüm dünyada ve son yıllarda ülkemizde tüketicinin korunması amacıyla tüketici hukuku alanında önemli değişiklikler yapılmıştır. Serbest piyasada gittikçe büyüyen fabrikalar ile üretimde çeşitliliğin artması, internet ve iletişimin gelişmesi ile tüketim oranlarının yükselmesi, haksız rekabet ortamı, fahiş fiyat artışı bu değişikliklerin ve tüketicilerin korunması ihtiyacının haklılığını ortaya koymaktadır⁴¹. Tüketicinin, satıcı, sağlayıcı üretici, imalatçı, acente, bayii, kredi veren banka veya finans kuruluşuna karşı zayıf konumda bulunması, ekonomideki gelişmeler, reklam ve pazarlama tekniklerindeki gelişmeler, kanunların yetersizliği gibi nedenler tüketicinin korunması gerekliliğini desteklemektedir⁴².

Anayasamızın 172. Maddesinde “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.” düzenlemesi yapılmıştır. Bu hüküm ile tüketicilerin korunması anayasal güvence altına alınmıştır⁴³. Anayasada güvence altına alınan tüketici hakları, 1995 yılında düzenlenen ve yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile ayrıntılı olarak düzenlenmiştir⁴⁴.

Teknolojinin ve ekonominin gelişmesiyle yeni yasal düzenlemelere ihtiyacın artması sebebi ile eski kanun revize edilerek 2013 yılında 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girmiştir. Avrupa Konseyi tarafından 1975 tarihinde onaylanan evrensel tüketici hakları, iç hukukumuzda eski ve yeni Tüketici Kanununda düzenlenmiştir⁴⁵. Bu haklar; sağlık ve güvenlik hakkı, ekonomik çıkarları koruma hakkı, bilgilendirilme ve eğitim hakkı, tazmin edilme hakkı, örgütlenme ve temsil hakkıdır⁴⁶.

⁴⁰Kara, s.173; Süleyman Tunç, “Türkiye’de Tüketici Haklarının Gelişimi ve Hak Arama Yolu Olarak İnternet” *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, C.1, S.2, Ankara 2015, s. 73. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/yonbil/512828>

⁴¹Çağlar Özel, “Hukuksal Açıdan Tüketicinin Korunması ve Tüketicinin Korunma Gerekliliğine İlişkin Bir Değerlendirme” *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.26, S. 1, Ankara 2008, s. 293 <https://dergipark.org.tr/tr/pub/huniibf/103438>

⁴²Kara, s.175.

⁴³Yılmaz Aslan, *Tüketici Hukuku Dersleri*, 7. Baskı, Ekin Yayınevi, s. 23; Tunç, s. 74.

⁴⁴Aydoğdu ve Kahveci, s. 36; Aslan, *Tüketici Hukuku Dersleri*, s. 23.

⁴⁵Aydoğdu ve Kahveci, s. 37; Tunç, s. 75.

⁴⁶Özel, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, s. 49

Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü'nün ilan ve 1985 tarihli BM Genel Kurulu Kararı ile kabul edilen sekiz temel evrensel tüketici hakları bulunmaktadır. Bunlar; temel gereksinimlerin giderilmesi hakkı, güvenlik ve güven duyma hakkı, mal ve hizmetlerin serbestçe seçilmesi hakkı, bilgi edinme hakkı, eğitime hakkı, tazmin edilme hakkı, temsil edilme hakkı ve sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkıdır⁴⁷. Bu temel tüketici hakları tüketicilerin korunması amacıyla gündeme getirilmiştir. Bu haklardan en önemlisi tüketicinin bilgilendirilmesi ve aydınlatılması hakkı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çoğu zaman karmaşık yapıda olan ürünlerin ve hizmetlerin alımında tüketici yazılı, görsel ve sözlü tanıtımlarla aydınlatılırsa, alınacak ürün veya hizmette yeterli bilgiye sahip olan tüketici bilinçli tüketici olarak aldığı ürün ve hizmetten azami seviyede fayda sağlayacaktır⁴⁸. Tüketicinin bilgilendirilmesi, reklamlar, etiketler, kullanma kılavuzları, kalite uygunluk belgeleri, garanti belgeleri gibi materyaller kullanılarak sağlanabilir⁴⁹.

Yapılan araştırmalarda, tüketicilerin sahip oldukları temel haklar konusunda henüz istenen bilgi düzeyinde olmadıkları anlaşılmaktadır. Tüketicilerin sahip olduğu hak ve özgürlükleri ne derecede bildikleri konusunda yapılan bir araştırmaya göre; a) “tüketicilerin %2,8’i evrensel sekiz temel tüketici hakkını bilmektedir.” b) %37,8’i yasal haklarından haberdar değildir. c) %24,1’i taksitli satışta sözleşmeyi okumadan imzalamaktadır. d) %77,3’ü Tüketici Hakem Heyetlerini hiç duymamış. e) %75,8’i tüketici derneklerinden haberdar değildir. f) %84,8’i ayıplı mal aldığıında başvuru yapacağı yeri bilmemektedir. g) %90,4’ü “Alo 175 Tüketici Danışma Hattını bilmemektedir. h) %54,2’si Tüketici Kanununu bilmemektedir. ı) Tüketicilerin sadece binde beşi tüketici örgütlerine üyedir. Yapılan araştırmadan da anlaşılabacağı üzere tüketicilerdeki bilgi yetersizliği aslında tüketicinin korunması gerekliliğini fazlasıyla ortaya koymaktadır.(Kara, 2021, s.178)⁵⁰ Tüketicinin aydınlatılması, kartelleşme ve tekelleşme ile adil ve haksız rekabete yol açmayan bir piyasanın oluşumu için son derece gereklidir⁵¹.

Tüm tüketici işlemlerine karşı koruma sağlamak amacıyla kanunun dördüncü maddesinde tüketici işlemlerine uygulanacak kurallar düzenlenmiştir. Kanunun

⁴⁷ Aydoğdu ve Kahveci, s. 29; Altınar Yolcu, s. 1116

⁴⁸ Aydoğdu ve Kahveci, s. 46; Tunç, s. 75

⁴⁹ Ömer Yavuz Karagöz, “Avrupa Birliği ve Türkiye’de Tüketici Hakları Mevzuatının Karşılaştırmalı Analizi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Afyon Kocatepe Üniversitesi SBE, Afyon 2009, s. 8.

⁵⁰ Kara, s. 178.

⁵¹ Aydoğdu ve Kahveci, s. 44.

dördüncü maddesinde sözleşmelerin belirli bir biçimde ve içerikle yapılması ilkesi benimsenmiştir⁵². Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmelerin ve bilgilendirmelerin en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık ve okunabilir bir şekilde düzenleneceği ve sözleşme koşullarının sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği ilkesi kabul edilmiştir⁵³. Sözleşmede bu şartların eksikliği sözleşmenin geçerliliğini etkilememekte, sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhal giderilmelidir. Tüketicuyu koruma amacı doğrultusunda, sözleşmelerin genel esaslardaki şekil şartına uygunluk ile dördüncü maddenin beşinci fıkrası hükmünde tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenmesi kuralı getirilmiştir. Nama yazılı senetler, alacağın temliki kuralları gereğince Borçlar Kanunu madde 183 hükmüne göre devredilir. Buna göre, senedi devralan kişi asıl borç ilişkisine bağlı olarak senedi devralmış sayılır ki bu da tüketiciye en verimli şekilde koruma sağlar⁵⁴.

Kanunun tüketici işlemlerine yönelik genel esaslarının yanı sıra ikinci kısmında “Tüketicinin Korunması ve Aydınlatılması” başlığı ile ayıplı mal, ayıplı hizmet, satıştan kaçınma, sözleşmedeki haksız şartlar, taksitle satış, devre tatil, paket tur, kampanyalı satış, kapıdan satış, mesafeli satışlar, tüketici kredisi, kredi kartları, süreli yayınlar, abonelik sözleşmeleri, fiyat etiketi, garanti belgesi, tanıtma ve kullanma kılavuzu, satış sonrası hizmetler, ticari reklam ve ilanlar, reklam kurulu, zararlı tehlikeli mal ve hizmetler, mal ve hizmet denetimi, tüketicinin eğitilmesi gibi tüketicilere yönelik işlemler ve uygulamaların çoğu ayrı ayrı düzenlenmiştir. Her bir tüketici işlemine ilişkin kurallar konarak ortaya çıkacak haksız uygulamalar ve doğacak zararlar en aza indirilmiştir⁵⁵.

Tüketici işlemlerinin özelliklerinden birkaçını burada saymış bulunmakla birlikte, kanunda sayılan diğer özelliklerin de amacı tüketicinin korunması amacına yöneliktir. Sözleşmelerin veya hukuki işlemlerin taraflarından üretici, satıcı, sağlayıcı vb. tüketiciye hizmet sağlayan grupların güçlü konumda yer alması ve tüketicinin gelişmiş sanayi, teknoloji ve internet ağının karşısında zayıf kalması dikkate alındığında yapılan

⁵²Kara, s. 173; Aslan, s. 84

⁵³Kara, s. 173.

⁵⁴Kara, s. 173.

⁵⁵Özel, s. 291.

bu düzenlemelerin zayıfın korunması ilkesi gereğince de gerekliliği ve isabetli olduğu ortadadır.

1.5. Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi

1.5.1. Tüketici Hukukunun Dünya'daki Tarihsel Gelişimi

Çağdaş anlamda, Dünya'da ilk kez tüketici hareketleri ve tüketicilerin korunması amacıyla düzenlemeler yapılması ve yasalar konulması Amerika'da ortaya çıkmıştır. İlk kez tüketicilerin korunmasına yönelik hareketlenmeler için kurulan tüketici birliği (National Consumers League, Ulusal Tüketiciler Birliği) 1891 yılında New York'ta kurulmuştur. Tüketicilerin sağlık ve güvenliği ile ilgili çalışmalar yapan birlik kar gütmenden toplum yararı amacıyla faaliyetlerini yürütmekte iken tüketicileri dava yolu ile korumaya yönelik kurulan ilk tüketici birliği ise 1967 yılında "Consumers Education and Protective Association" olmuştur. Amerika'da 1800'lü yıllarda çeşitli düzenlemeler yapılarak kanun haline getirilmiş ve tüketicinin hakları yasal olarak korunmaya başlamıştır⁵⁶.

Posta güvenliğinin sağlanması amacıyla 1872 tarihli Kanun çıkarılarak, postayı kullanarak tüketiciyi yanıltmak suç olarak tanımlanmıştır. Tüketicilerin sağlığının korunması da bu dönemde düşünülmüş ve 1833 yılında sağlığa zararlı çayların, 1890 yılında kalitesi düşük gıda maddeleri ve içeceklerin ithalini yasaklayan kanunlar çıkarılmıştır. Aynı zamanda ekonominin gidişatı temelli görülen ancak temelde tüketicilerin korunmasını hedefleyen tekellerin engellenmesine yönelik 1890 tarihli "Sherman Act" ve 1906 tarihli "Gıda Maddeleri ve İlaç Kanunu", 1914 yılında haksız rekabetin önlenmesi amacıyla "Federal Ticaret Komisyonu Kanunu" çıkarılmıştır⁵⁷.

1938 yılında Gıda Maddeleri ve İlaç Kanun'undaki eksiklerin giderilmesi amacı ile "Gıda Maddeleri, İlaç ve Kozmetik Federal Kanunu" çıkarılmıştır. Revize edilen kanun, tüketicilerin daha etkin korunması amacıyla Federal Ticaret Komisyonu'na denetim yetkisi de vermiştir. Yine aynı yıl Federal Ticaret Komisyonu'nu genişleten, Wheeler-Lea Yasası kabul edilmiştir. Amerika'da yapılan bu çalışmalardan sonra 1960'lı yıllara kadar tüketici hukuku alanında herhangi bir düzenleme yapılmamıştır. 1962 yılında Kennedy'nin tüketici hakları ile ilgili yapmış olduğu konuşma sonrası kamuoyunda tekrar hareketlenme yaşanmış ve bu alanda çeşitli yasalar çıkarılmıştır. Bunlar; 1965

⁵⁶ Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 36.

⁵⁷ Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 36; Aydoğdu ve Kahveci, s. 27.

yılında Doğu Ambalajlama ve Etiketleme Yasası (Fair Packing and Labeling Act), 1966 yılında Motorlu Araçlar Güvenlik Yasası (National Traffic and Motor Vehicle Safety Act), yine aynı yılda Çocuk Güvenliği Yasası (Child Protection Act), 1968 yılında Tüketici Kredileri Koruma Yasası (Consumer Credit Protection Act), 1972 yılında Tüketim Malları Koruma Yasası (Consumer Products Safety Act) çıkarılmıştır. 1960'lı yıllarda en önemli ve ilgi çekici gelişme olarak görülebilecek tüketicilere dava açma hakkı veren ve 1969 yılında çıkarılan “Truth in Leading Act”dir⁵⁸.

Avrupa’da ise ilk tüketiciye yönelik hareketlenmeler İngiltere’de görülmüş ancak yasal düzenlemeler İkinci Dünya Savaşı sonrasında başlamıştır. İngiltere’de 1850 yılında ilk tüketim kooperatifi kurularak tüketici alanında önemli bir adım atılmıştır. İsveç’te ise “Tüketici Ombudsmanı” olarak adlandırılan ve üretici ile tüketici arasındaki uyuşmazlıklarda bağımsız bir hakem görevi gören kuruluş oluşturularak önemli bir adım atılmıştır. Yine 1960 yılında Hollanda’da gerçekleşen konferans neticesinde, Tüketici Birlikleri Örgütü (International Organization of Consumers Union) kurulmuş ve başkenti Londra olarak belirlenerek faaliyetlerine başlamış, yüz seksenden fazla tüketici örgütünü içerisinde barındırarak tüketicileri korumak amaçlı çalışmalar gerçekleştirmiştir⁵⁹. Avrupa Birliği de Roma Antlaşması’nda her ne kadar tüketicilerle ilgili doğrudan düzenleme yapmamışsa da, 1992 yılında Maastricht Antlaşması ile güçlü bir tüketiciyi koruma anlaşmasına doğrudan katkı sağlamıştır. Aynı zamanda birlik 1990-1993 yılları arasında oluşturduğu Topluluk eylem planı ile tüketicinin temsil edilmesi, bilgi, güvenlik gibi alanların geliştirilmesi ile ilgili çalışmalar da yürütmüştür⁶⁰.

Avrupa Birliği, çeşitli yıllarda tüketiciyi koruma stratejileri belirleyerek, belirlenen alanlarda faaliyetler sürmüştür. Avrupa Komisyonu tarafından kabul edilen son eylem planı, 2007-2013 yıllarını kapsayan AB Tüketici Politikası Stratejisi tüketicilerin etkin şekilde korunmasını hedeflemiştir ve tüketici hukuku alanında tam uyum ilkesi ilk kez açıkça vurgulanmıştır⁶¹. Avrupa Topluluğu’nda 1997 yılında imzalanan Amsterdam Antlaşması ile münhasır tüketici hakları düzenlendi ve topluluğun tüketici hakları alanında söz hakkı genişletildi ve tüketici hukuku alanı ayrı bir politika alanı olarak

⁵⁸Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 38.

⁵⁹Fatma Zeynep Altınar Yolcu, “Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansıması”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C. 24, S. 2, İstanbul 2018, s. 1115.

⁶⁰Aydoğdu ve Kahveci, s. 30.

⁶¹Altınar Yolcu, s. 1116; Aydoğdu ve Kahveci, s. 31.

belirlendi. Avrupa’da tüketici hukuku alanında bir diğer gelişme de Lizbon’da imzalanan anlaşma ile Avrupa Birliği Anayasası kabul edildi ve bu anayasanın 38’inci maddesinde Birlik politikalarının tüketicileri en üst düzeyde koruyacağı garanti edildi. Avrupa Birliği tarafından tüketicinin korunması amacıyla yapılan düzenlemelerin temeli de gerek geçmiş tarihlerde gerekse de günümüzde bu anlaşmanın 114 ve 169’uncu maddelerine dayanmaktadır⁶². Avrupa Birliği, tüketici hukuku alanı ile tüketicilerin ekonominin her alanında etkin rol alması ve zayıf konumda yer alması sebebi ile uyumlulaştırılma faaliyetleri yürütmüş ve maddi anlamda adaletin sağlanmasını amaçlamıştır.

1.5.2. Tüketici Hukukunun Türkiye’deki Tarihsel Gelişimi

Ülkemizde tüketici hukukuna özgü gelişmeler, Avrupa ile paralel olarak gelişme göstermiştir. İç hukukumuzda, tüketici hukuku alanını dönemlere ayırırsak, Cumhuriyet öncesi dönem, Cumhuriyet döneminde Anayasa’nın 1982 yılında kabul edilmesiyle gelen dönem, 4077 sayılı Kanun ve 6502 sayılı Kanun ile gelen dönem olmak üzere dönüm noktası olarak kabul edilen dönemlerde çeşitli önemli gelişmeler yaşanmıştır. Cumhuriyet öncesi dönemde yasal anlamda gelişmeler olmakla birlikte, bu düzenlemelerde tüketicilere yönelik haksız uygulamaları yaptırıma bağlamamıştır. İlk gıda maddeleri nizamnamesi, ilk standartlar kanunu, ilk çevre nizamnamesi gibi tüketiciyi korumayı amaçlayan kanunlar, 2. Beyazıt döneminde 1502 Tarihli Kanunnameî İhtisabı Bursa (Bursa İhtisab Kanunu) olmakla beraber, dünyanın en başarılı ve Dünyada tüketici haklarını koruyan kanun sayılabilir⁶³.

Cumhuriyet öncesi dönemde Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde kurulu olan ahilik sistemi doğrudan tüketiciler ile ilgili düzenlemeler yapmış olmasa da bu sistemde zayıfların korunması esas alındığından, dolaylı olarak tüketiciler de mal ve hizmet piyasalarında koruma altına alınmıştır. Buradaki kurulan ahilik ve lonca teşkilatlarında temel amaç, tüketicileri ile üreticiler arasındaki dengeyi sağlayarak, ekonominin ayakta kalmasına imkân vermektir⁶⁴.

⁶²Zeynep Dönmez, “Avrupa birliğinde tüketici hukuku alanında kanunlaştırma hareketleri ve tüketicinin korunması modelleri, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C. 22, S. 3, İstanbul 2016, s. 958 <https://dergipark.org.tr/tr/pub/maruhad/333986>

⁶³Aydoğdu ve Kahveci, s. 35.

⁶⁴Karagöz, s. 3.

Bu dönemde özellikle tüketicilerin dolaylı olarak korunduğu, 1928 tarihli İспенçiyari ve Tıbbi Müstahzarlar Kanunu, 1930 tarihli Umumi Hıfzı Sıhha Kanunu, 1936 tarihli Endüstriyel Mamulatin Maliyet ve Satış Fiyatlarının Kontrolü ve Tespiti Hakkında Kanun, 1960 tarihli Türk Standartları Enstitüsünün Kuruluşuna Dair kanunlar çıkarılmıştır⁶⁵.

Ülkemizde ciddi anlamda tüketicilerin korunması hareketleri, 1960'lı yıllardan sonra Avrupa'daki gelişmeler çerçevesinde hız kazanmıştır. Özellikle 1970 yılından itibaren, ülkede üretimin artmasına bağlı olarak alım satım sektörü hareketlenme göstermiş, üretimden kaynaklı ithalat ve ihracat ve aynı zamanda tüketim harcamaları da artmış, tüketicilerin karmaşık bir hale dönüşen mal ve hizmet piyasaları tüketicinin ciddi anlamda korunması alanını gündeme getirmiştir. Ülkemizde ekonomide ve üretimde yaşanan gelişmelerin olduğu bu dönemde, 1982 Anayasasının 172. maddesi ile "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder." şeklinde tüketicileri korumaya yönelik düzenleme getirilmesi Cumhuriyet sonrası dönemde atılan en önemli adım olmuştur⁶⁶. Tüketicileri korumaya yönelik, yasal düzlemde yapılan en önemli gelişme 1995 yılında ilk özel kanun olarak hukukumuza giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun olmuştur. Genel kanunlarda tam anlamıyla koruma sağlanamadığından ve genel kuralların tüketicileri koruma noktasındaki yetersizliği sebebi ile çıkarılan bu kanun önemli bir boşluğu doldurmuştur⁶⁷.

Yeni getirilen kanunda önemli düzenlemeler yer almış olsa da mal ve hizmet alımında yaşana değişimler, ekonominin değişkenliği ve özellikle teknolojiye yaşanan değişimler kitle iletişim araçlarının gelişmesi ile e-alışveriş sisteminin hayatımıza dahil olması gibi sebepler ile Avrupa Birliği ile uyumlaştırma çalışmaları kapsamında, kanunda 1997, 2003, 2004, 2007 ve 2008 yılında önemli değişiklikler yapılmış ve ihtiyaçların asgari düzeyde karşılanması hedeflenmiştir. 4822 Sayılı Kanun ile konut ve tatil amaçlı taşınmazlar ile elektronik ortamda hazırlanan gayri maddi mallar kanun kapsamına alındı. Bu kanun ile haksız şartlar ilk defa kanunda düzenlendi. Ayıplı mal ve hizmetlerle ilgili ihbar süresi 15 günden 30 güne çıkarıldı. Ayıplı mal nedeni ile tüketicilere tazminat hakkı verildi. Mesafeli satışlar kanunda düzenlendi. Tüketici

⁶⁵ Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 62.

⁶⁶ Kara, s. 56.

⁶⁷ Aydoğdu ve Kahveci, s. 36-37.

Sorunları Hakem Heyetinin belli bir miktara kadar olan parasal uyuşmazlıklarda ilam niteliğinde bağlayıcı karar verebileceği kabul edildi⁶⁸.

Saydığımız yenilikler gibi yine birçok tüketiciyi korumaya yönelik düzenleme bu dönemde iç hukukumuzda yerini aldı. 4077 sayılı Kanun ile getirilen birçok yeni düzenlemeye rağmen, bu düzenlemeler yeterli gelmemiş ve kanun yeniden revize edilerek, 2013 yılında 6502 sayılı Kanun Resmî Gazetede yayımlanmış ve yayımından 6 ay sonra yürürlüğe girmiştir. 6502 Sayılı Kanun tüketici haklarını daha ayrıntılı ve sistematik olarak düzenlemiş, özellikle kredi işlemleri ile ilgili bankacılık faaliyetlerine yönelik tüketici işlemleri ayrıntılı olarak ele alınmıştır⁶⁹.

Özellikle Avrupa Birliği ile uyumun yakalanması amacıyla AB Direktifleri ihtiyacımız dahilinde iç hukukumuzda aktarılmıştır. Bunlara örnek olarak; 2002/65/AT sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli Satışı, 2005/29/AT sayılı Haksız Ticari Uygulamalar, 2008/48/AT sayılı Tüketici Kredileri Sözleşmeleri, 2008/122/AT sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmeleri, 2001/83/EU sayılı Tüketici Hakları Yönergeleri iç hukukumuzda aktarılmıştır⁷⁰. Gerek 4077 sayılı Kanun gerekse 2013 yılında yürürlüğe giren 6502 sayılı Kanuna Avrupa Birliği'nin tüketiciye yönelik düzenlemelerinin aktarılması sürecinde, hukukumuzda yasalaşan Kanunlar evrensel sekiz temel tüketici hakkı çerçevesinde düzenlenmiştir⁷¹. Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Sözleşme'nin 169. maddesinde yer alan temel tüketici hakları ise; tüketicinin sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunması ve tüketicinin bilgi alma hakkının, eğitiminin ve tüketici örgütlerinin kurulmasının desteklenmesi olarak kendini göstermektedir⁷².

⁶⁸Kara, s. 53-54.

⁶⁹Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 63.

⁷⁰Kara, s. 56.

⁷¹Aydoğdu ve Kahveci, s. 37.

⁷²Dönmez, s. 955.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA YOLLARI

2.1. Genel Bilgiler

Hak arama kavramı, tüketicinin bireysel veya ortak çıkarlarının yasal düzlemde bir hak kaybı yaşandığında savunma mekanizması oluşturmaktır. Tüketicilerin zayıf konumda olmaları, serbest rekabet anlayışının gelişmesi, üretici ve satıcının teknik yönden ürün ile ilgili daha fazla bilgi sahibi olmasına rağmen tüketicinin ürün ve hizmetlerin içeriği, kalitesi konusunda yetersiz kalması, gibi sebepler ile hak arama ihtiyaçları doğmaktadır⁷³. Tüketicilerin, çok eski zamanlardan günümüze kadar gelişerek gelen evrensel haklarını kullanmaları için çeşitli yollar belirlenmiştir. Belirlenen bu yolları hak arama yolu olarak nitelendirebiliriz. Tüketicinin karşılaşmış olduğu bir sorunla ilgili olarak, hak arama yoluna başvurabilmesi için öncelikle kanun tarafından belirlenen hak arama yollarının kolay, ucuz ve makul olması gerekmektedir⁷⁴. Çünkü tüketici çoğu zaman ucuz ürünler için hak arama yoluna başvurmayı tercih etmemektedir. Ancak başvuru yolunun kolay, masrafsız ve hızlı olması tüketiciyi hak arama yoluna itmektedir. Tüketici, almış olduğu ürün veya hizmetten gereken faydayı sağlayamaz ise, hakkını aramak amacıyla, bireysel anlamda hareket edebileceği gibi, tüketicilerin haklarını savunan sivil toplum kuruluşlarının da desteğini alabilmektedir. Tüketici bireysel olarak hareket ederek hakkını aramak isterse, öncelikle uyuşmazlığın dostane yollarla çözümü için satıcı veya sağlayıcıya başvuru yaparak, ortadaki ayıplı ürün veya hizmetin telafi edilmesini sağlayabilir⁷⁵. Tüketicinin tecrübesizliği ve bilgisizliği durumlarında, tüketicinin haklarını korumak amacıyla kurulmuş tüketici dernek ve vakıflarına da başvurarak, hakkını en pratik yoldan nasıl elde edeceği yönünde destek de alabilmektedir⁷⁶.

⁷³Kara, s. 173; Dönmez, Avrupa Birliği'nde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri, s. 966.

⁷⁴Abugalı, s. 12; Uyumaz, s. 128.

⁷⁵Aslı Aras, "Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları", **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE, İzmir 2009, s. 52.

⁷⁶Ateş Beyazıt Hayta, "Tüketicinin Korunmasında Tüketici Örgütlerinin Rolü ve Önemi", **Kastamonu Eğitim Dergisi**, C. 15, S. 1, Kastamonu 2007, s. 14.

2.2. Yargı Dışı Çözüm Yolları

2.2.1. Satıcı/Sağlayıcıya Başvuru

Tüketici satın alınan bir ürünün ayıplı çıkması veya alınan hizmette ayıp çıkması halinde, tüketiciye ayıbı uygun bir zamanda bildirmelidir. Ayıp kimi zaman alındığı anda tespit edilebilir nitelikte açık ayıp olabilir, kimi zaman ise alındığı anda muayene edilse dahi tespit edilemeyecek gizli ayıp niteliğinde olabilir. Ayıp, eğer alındığı anda gözle görülür bir ayıp değil ve sonradan ortaya çıkarsa tüketici, ayıbı öğrenme ile birlikte satıcı/sağlayıcıya başvurma hakkına sahiptir⁷⁷. Ayıbın varlığının tespiti halinde satıcı/sağlayıcıya başvurarak her zaman ayıbın giderilmesi için seçimlik haklarını kullanabilir⁷⁸. Satıcı/sağlayıcıya başvuru hakkın yerine getirilmesinde en basit yöntem olarak karşımıza çıksa bile, çoğu zaman bu yöntem ile sorunların çözümü sağlanamamaktadır. Satıcı/sağlayıcı tüketiciye sunmuş olduğu ürünündeki veya hizmetindeki ayıbı gidermede pasif davranmaktadır.

2.2.2. Tüketici Örgütlerine Başvuru

Dünya’da 1908’li yıllarda başlayan tüketici örgütlenmeleri, ülkemizde 1990’lı yıllarda kendisini göstermiştir⁷⁹. Tüketicilerin haklarını elde etmesinde önemli yere sahip olan örgütler, tüketicilerin haksız ticari uygulamalara maruz kalmasına karşı korunması amacıyla kamuoyunda baskı oluşturmakta, tüketicinin piyasadaki ürünler ve hizmetler karşısında bilinçlenmesine destek olmakta, bu anlamda tüketici hak ihlaline uğramadan önce önleyici bir koruma sağlamaktadır. Aynı zamanda, tüketicilerin mağduriyet yaşadığı alanlarda ve bu alanlarda eksik kalan düzenlemelerle ilgili mevzuat çıkarılmasında etkin rol oynamaktadırlar⁸⁰. Tüketici örgütleri, münferit olmayan ve tüketicilerin tümünü ilgilendiren durumlarda, kanuna aykırı durumun düzeltilmesi için dava açma hakkına sahiptir. Örneğin, kanunun 24. maddesinde düzenlenen seri malın ayıplı olması halinde tüketici örgütü malın toplatılması, piyasadan kaldırılması amacıyla dava açabilecektir.⁸¹ Tüketici örgütlerine başvuru halinde, tüketici hak arama

⁷⁷ Aydoğdu ve Kahveci, s. 103-116.

⁷⁸ Aslan, Tüketici hukuku: 6502 sayılı kanuna göre, s. 167-168; Kara, s. 736-737.

⁷⁹ Hayta, Tüketicinin korunmasında tüketici örgütlerinin rolü ve önemi, s. 15.

⁸⁰ Hüsnü Akın Özcan ve Hakim Aziz “Aldatıcı reklamlara karşı tüketici bilinç düzeyini ölçmeye yönelik bir araştırma”, *Uluslararası Bankacılık, Ekonomi ve Yönetim Araştırmalar Dergisi*, C.3, S. 2, 2020, s. 46.

⁸¹ Aras, s. 47.

yollarını kullanmada yeterli donanıma sahip hale gelecektir. Haksız uygulama karşısında üretici, satıcı, sağlayıcıya bilinçli olarak başvuran tüketici, hakkı elde etmede daha hızlı bir yol tercih etmiş olacaktır.

2.3. Alternatif Çözüm Yolları

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları, kişilerin hukuki uyuşmazlıklarında geleneksel yargı yolunu tercih etmek yerine, yargıya alternatif olarak kurulmuş, tarafların serbestçe başvurarak, uyuşmazlığa çözüm aradığı yeni bir hukuki kurum olarak karşımıza çıkmaktadır⁸². Alternatif uyuşmazlık çözümünde, taraflar hukuki uyuşmazlığı kendi iradeleri ile karşılıklı müzakere ederek çözerler. Bu çözüm yönteminde, müzakere sonucunda hakem veya hakîm gibi bir karar verilmez, taraflar kendileri çözüm üretir ve uyuşmazlığa ilişkin kararı en nihayetinde kendileri verir⁸³. Günümüzde gerek dünyada gerekse ülkemizde alternatif çözüm yöntemleri, yargı yolunun uzun soluklu ve masraflı olması sebebi ile tercih edilen ve geliştirilerek alanı genişletilen bir yöntem haline gelmiştir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri, mahkemelerin yargı yetkisini elinden almadan, işlerlik kazanan yardımcı ve tamamlayıcı bir yöntem olarak düşünülmelidir⁸⁴.

Özellikle, Amerika’da uyuşmazlıkların %90’ı alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile çözülmektedir⁸⁵. Kuzey Amerika’da “Daha İyi İşletmecilik Bürosu”, Avrupa’da Avrupa Tüketici Merkezi bünyesinde “Tüketici Sorun Giderme Servisi” kapsamlı olarak, en hızlı ve pratik şekilde uyuşmazlıkları yargıya taşımadan çözümleyen alternatif çözüm yolu olarak karşımıza çıkmaktadır⁸⁶.

Ülkemizde en yaygın olarak kullanılan alternatif çözüm yöntemleri tüketici hakem heyetlerine başvuru ve arabuluculuk yöntemidir.

⁸² Alper Uyumaz, “Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, **Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.20, S.1, Konya 2012, s.105 <https://doi.org/10.15337/SUHFD.2017.80>

⁸³ Aras, Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları, s. 51.

⁸⁴ Mehmet Kaymaz ve Emine Kaymaz, “Toplu iş hukukunda barışçıl çözüm yolu olarak arabuluculuk ve zorunlu dava şartı olarak arabuluculuk”, **Kadim Akademi SBD**, C.4, S.1 2020. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kadimsbd/730736>

⁸⁵ Uyumaz, s. 105.

⁸⁶ Uyumaz, s. 115.

2.3.1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru

2.3.1.1. Genel Bilgiler

Yakın geçmişte, hukuk dallarımızın hemen hepsinde mahkemelerin yükünü azaltmak ve yargıya işlerlik kazandırmak amacıyla, mahkemelere alternatif olarak yargı dışı çözüm mekanizmaları oluşturulmuştur. Tüketiciler çoğu zaman basit hak ihlalleri için mahkemeye giderek dava açmaktan imtina ediyorlardı. Tüketicileri hak arama yoluna teşvik amacıyla, kendi iç hukukumuzda bazı düzenlemelere gidildi ve 4077 sayılı kanun ile ilk adım atıldı. İlk olarak 4077 sayılı kanunun 22. maddesinde Tüketici Sorunları Hakem Heyeti olarak yer alan mahkeme dışı çözüm yolu ortaya atılmıştı. Bu madde kapsamında, tüketici sorunları hakem heyetine başvurma şartı olarak parasal sınır getirilmişti. Belirli bir parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıkların mahkemeye taşınması mümkün değildi⁸⁷.

Tüketici sorunları hakem heyetinin vermiş olduğu kararların da herhangi bir bağlayıcılığı yoktu⁸⁸. Heyetin etkin şekilde faaliyet göstermesinin önüne geçen ve yargılama sürecinin uzamasına neden olan bu durum, sonradan 06.03.2003 tarih ve 4822 sayılı kanun ile değişikliğe uğratılmıştır. Bu kanun ile gelen değişiklik ile hakem kararı bağlayıcı hale getirilmiş ve hakemin verdiği kararların İcra İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkında hükümlere göre yerine getirileceği düzenlendi⁸⁹. 4822 sayılı kanun ile getirilen bu düzenleme isabetli olmuştur. Hakem heyetinin verdiği kararların bağlayıcı yanının olmaması, tüketicinin verilen kararın icrası noktasında tıkanıklığa sebep olur ve beklenen yarar elde edilemezdi. 2013 yılında kabul edilen ve yürürlüğe giren 6502 sayılı yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda bu hususta değişikliğe gidilmemiş ve kanunun 68. maddesi hükmü gereğince tüketici hakem heyetine belli parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklar açısından başvurunun zorunlu olduğu ve yine kanunun 70. maddesi hükmü gereğince tüketici hakem heyeti kararlarının bağlayıcı olduğu ve İcra İflas hükümlerince icra edilebileceği aynen korunmuştur⁹⁰.

07.11.2013 tarih ve 6502 sayılı kanun ile mülga kanunda Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Tüketici Hakem Heyeti olarak değiştirilmiştir. Tezimizin bu bölümünde,

⁸⁷ Aras, “Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları, s. 27.

⁸⁸ Aras, s. 60.

⁸⁹ Yağbasan, s. 75.

⁹⁰ Uyumaz, s. 126.

tüketicilerin hak arayışını kuvvetlendirecek bir yapı olan tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğini, yapısını ve işleyişini ayrıntılı olarak inceleyeceğiz.

2.3.1.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amacı ve Hukuki Nitelikleri

Tüketici hukukundan kaynaklanan uyuşmazlıkların asıl çözüm merci tüketici mahkemeleri iken, mahkemelerin yargılama usulünün karmaşık ve uzun soluklu oluşu, hızlı sonuç elde edilememesi gibi nedenler ile tüketiciler tarafından çok tercih edilen bir başvuru yolu değildir. Miktarı düşük olan ürün veya hizmetler yönünden mahkeme yoluna gitmeye değmeyeceğini düşünen tüketicinin hak kaybına uğramasının önüne geçilmesi amacıyla, kanunda yapılan düzenlemeler ile yeni bir çözüm yolu olarak hakem heyetlerinin kurulmasına karar verilmiştir⁹¹. Hukukumuzda ilk kez 4077 sayılı kanun ile giren hakem heyeti, Avrupa Birliği⁹² tarafından getirilen düzenlemelere ve mevzuatına uyumlu hale getirilerek bir dönüm noktası olmuştur⁹³. Yargıya alternatif bir yolun seçilmesi sayesinde, tüketicilerin hak ihlalleri azaltılmış, adaletli kararlar çıkarılmasının da önü açılmıştır. İstatiksel olarak baktığımızda, hakem heyetlerine başvuru sayısı giderek artmış ve heyetten çıkan kararların ise %94'ü tüketici lehine sonuçlanmıştır⁹⁴. Bu da hakem heyetinin işlevselliğinin açıkça göstergesidir ve hakem heyetleri kuruluş amacına verimli bir şekilde hizmet etmektedir.

Tüketici hakem heyetinin hukuki niteliği ise halen doktrinde tartışmalı bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bununla ilgili doktrinde çeşitli görüşler bulunmaktadır. Bir görüşe göre hakem heyeti alternatif çözüm yolu olarak nitelendirilmektedir. Bu görüşün dayanağı ise uyuşmazlıkların mahkemeye taşınmadan çözülmesi ve heyete başvurunun zorunlu olması ve zorunlu tahkim yolunun da alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olmasıdır. Bu görüşe karşı olan görüş ise, hakem heyetine başvurunun ihtiyari değil zorunlu olması, heyet tarafından verilen kararların bağlayıcı olması ve bu kararların daha sonrasında itiraz yolu ile mahkemeye taşınabilmesi özelliklerinden kaynaklı olarak alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak nitelendirilemeyeceği

⁹¹İbrahim Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, **Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 17, S. 2, Ankara 2013, s. 565.

⁹²AB Komisyonu tüketici sorunlarının mahkeme dışı yollardan çözümünü teşvik etmektedir. Bu amaçla 1998 yılında bir duyuru ve tavsiye kararı yayımlamıştır. Komisyon bu amaç doğrultusunda Avrupa Mahkeme Dışı Ağı kuruluşunu, 05.05.2000 tarihinde Lizbon’da başlatmıştır. Bkz. Aslan, Yılmaz, 6502 sayılı kanuna göre Tüketici Hukuku, 2015, s.718.

⁹³Kara, s. 619; Uyumaz, s. 129.

⁹⁴Velioğlu Yılmaz, s. 32.

kanaatindedir. Hukuk sistemimizde yer alan diğer zorunlu tahkim yollarından olan, spor federasyonları⁹⁵ ve yüksek hakem kurulunun vermiş olduğu kararlar kesindir. Hakem heyeti kararları kesin olmadığından bu yönden de tahkim merci olmaktan ayrılır⁹⁶. Hakem heyeti kararına karşı taraflar on beş gün içerisinde tüketici mahkemesine itiraz ederek hukuka aykırı kararın ortadan kaldırılmasını talep edebilirler⁹⁷. Mahkemeye yapılan itiraz, kararın icrasını durdurmasa da aleyhine karara hükmedilen taraf kararın icrasının durdurulmasını talep ederse mahkeme tedbir kararı vererek kararın icrasını durdurabilir⁹⁸.

Hakem heyetinin kararları mahkeme tarafından incelenir ve yerindelik denetimi yapılabilir. Mahkeme, uyuşmazlığın esası yönünde inceleme yapabilir ve kararı hukuka aykırı görürse iptal edebilir. Hakem heyetinin sayılan özelliklerine bakıldığında; hukuki niteliği itibari ile zorunlu tahkim yolu yerine, tüketilmesi zorunlu bir başvuru yolu olarak nitelendirmek daha doğru olacaktır. Hakem heyetinin yargı mercilerinden ve tahkimden farklı bir yapıya sahip olması sebebi ile “sui generis” özelliğe sahip diyebiliriz⁹⁹. Yargıtay bir kararında hakem heyetine başvuru yolunun özel bir dava şartı olduğunu belirtmiştir¹⁰⁰. Tüketici hakem heyeti devlet yargısının alternatifi olarak adlandıırırsak doğru olur.

4077 sayılı mülga kanunda, bakanlık tarafından belirlenen meblağın üzerinde kalan uyuşmazlıklar açısından tüketici hakem heyetine başvuru ihtiyari olup, bağlayıcılığı bulunmamaktaydı. Ancak hakem heyetinin uyuşmazlık konusu olay için vereceği karar tüketici mahkemesinde takdiri delil olarak kullanılabilirdi. Ancak bu kural, 6502 sayılı kanunun yürürlüğe girdiği 28 Mayıs 2014 tarihinden itibaren bozulmuş ve kanunun 68. maddesinin birinci fıkrası uyarınca her yıl belirlenen parasal sınırın üzerindeki uyuşmazlıklar için hakem heyetine başvuru yapılamaz hükmü getirilmiştir¹⁰¹. Getirilen bu yeni düzenleme ile, artık delil mahiyetinde karar elde etmek için hakem heyetine başvuru yapılmasının önü kapatılmış ve kanımızca usul ekonomisi gereğince isabetli olmuştur.

⁹⁵29.03.2011 tarih ve 27889 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Anayasa mahkemesi kararına göre; spor federasyonlarının kararlarına karşı yargı merciine başvurulamaz. Kararları kesindir.

⁹⁶Yağbasan, s. 76.

⁹⁷Özmumcu, s. 839.

⁹⁸Uyumaz, s. 126.

⁹⁹Altay İltan Aktürk ve Ayşe Acar Umut, “Tüketici Hakem Heyetleri ve İşleyişine Genel Bir Bakış”, **Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 5, S. 1, İstanbul 2019, s. 30.

¹⁰⁰Yargıtay 3. Hukuk Dairesinin 09.05.2013 tarih ve 2013/4376 E. Ve 2013/7753 K. sayılı kararı

¹⁰¹Ermenek, s. 624; Kara, s. 618.

Tüketici hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar kanunla değil yönetmelikle belirlenir. Hakem heyeti üyelerinin atanma şekli de hakem heyetinin niteliğinde aktif rol oynar. Anayasa Mahkemesine hakem heyetinin mahkeme vasfını taşıması gerektiği ile ilgili başvuru yapılmışsa da mahkeme, hakem heyetinin üyelerinin ve mahkeme vasfının Anayasa’da belirtilen niteliklere uygun düşmediği gerekçesiyle reddetmiştir¹⁰². Hakem heyeti üyeleri hakimlik teminatı ve resmi olarak hakim sıfatına da sahip değildirler. Her ne kadar yapılan iş yargılama faaliyeti gibi görünse de mahkemenin kanuni şartlarını taşımadığından hakem heyetlerine mahkeme niteliğini taşıyor diyemeyiz. Hakem heyetine gelen uyuşmazlıkların raportörler tarafından dosyada yer alan ilgili bilgi ve belgelere göre hazırlanan dosyalar üzerinden bir karar verilmesi, yargılama faaliyeti yürüttükleri yönünde izlenim veriyor gibi görünse de hakem heyetinin karar mekanizmasının olması Anayasa’nın dokuzuncu maddesi gereğince yargı yetkisinin bağımsız mahkemelerce kullanılması kuralına aykırılık oluşturmaktadır¹⁰³.

Yargı yetkisi hakem heyetinin kurulması ile birlikte bağımsız mahkemeler dışında bir kuruluşa da verilmiş olmaktadır. Görüleceği üzere hakem heyetleri şekli anlamda mahkeme niteliğine sahip olmasa bile, maddi anlamda uyuşmazlığı esastan çözüme kavuşturma konusunda mahkeme niteliğine haiz sayılabilir. Ancak hakem heyetinin verdiği kararlar ilam niteliğinde belge sayılsa bile heyetin alacağı karar hüküm veya ilam olarak görülemez¹⁰⁴.

2.3.1.3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Oluşumu

Tüketici kanunun 66. maddesinde tüketici hakem heyetinin ilgili Bakanlık tarafından il merkezlerinde ve ilçe merkezlerinde, tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıkların çözümü amacıyla en az bir tüketici hakem

¹⁰²Anayasa Mahkemesi’ne göre: “Yargı yetkisini, Türk Milleti adına kullanacak olan bir mercin mahkeme olarak kabul edilebilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin 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.” 27 Aralık 2007 tarih ve 26739 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan anayasa mahkemesinin 31.05.2007, 2007/53 E. ve 2007/61 K. sayılı kararının gerekçesinden. <https://www.resmigazete.gov.tr/> e t.: 03.05.2021

¹⁰³Kara, s. 619.

¹⁰⁴Aydoğdu ve Kahveci, s. 501.

heyeti kurulması zorunlu kılınmıştır¹⁰⁵. İlçe tüketici hakem heyetinin kurulması zorunluluğu 6502 sayılı yeni kanun ile ortadan kaldırılmıştır. Bunun amacı, her ilçenin nüfus yoğunluğu ve yoğunluğa bağlı olarak başvuru sayısının miktarı aynı olmadığından, tüketici hakem heyetinin kurulması noktasında külfet sayılacağından, ihtiyaç olması halinde Bakanlık tarafından kurulmasının yerinde olacağıdır¹⁰⁶. Yine aynı şekilde tüketici işlemlerinden kaynaklı başvuru sayısının fazla olduğu il ve ilçelerde de birden fazla tüketici hakem heyeti kurulabilir. Böylece hakem heyetinin ihtiyaçlara cevap vermesi, etkin ve hızlı kararlar alması hedeflenmiştir¹⁰⁷.

Tüketici hakem heyeti beş üyeden oluşan bir yapıdadır. Bu üyeleri saymamız gerekirse; il merkezlerinde ticaret il müdürü, ilçelerde kaymakam, belediye başkanı tarafından görevlendireceği konunun uzmanı bir personel, baronun tayin edeceği bir avukat, tüketici örgütlerinin seçtikleri bir üye, ticaret ve sanayi odasının tayin ettiği bir üyedir. Hakem heyetinin başkanlığını illerde ticaret il müdürü, ilçelerde kaymakam yürütür¹⁰⁸¹⁰⁹. Heyetin başkanlığının ticaret il müdürü ve kaymakam tarafından yürütülmesi, işleyişin etkin şekilde yapılması ve mekanizmanın amacına uygun çalışmasına katkı sağlayacağından isabetli olmuştur¹¹⁰. Bazı durumlarda bazı yerlerde tüketici hakem heyeti üyeliğine uygun pozisyonda aday bulunamaması halinde oluşacak noksan üyelikler yönetmelikte belirlenen tüketici hakem heyeti üyeliği niteliğine sahip bir devlet memuru illerde ticaret il müdürü, ilçelerde kaymakam tarafından seçilir¹¹¹.

Tüketici hakem heyetine seçilecek üyelerin nitelikleri Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinin 9. maddesinde belirlenmiştir. Bu maddeye göre; tüketici hakem heyeti üyeliğine seçilecek üyeler, Türk vatandaşı olmak, 18 yaşından küçük olmamak, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu m. 48/A,5 alt bendinde düzenlenen şartları taşımak, kamu haklarından mahrum olmamak, görevini yapmasına engel olacak akıl hastalığına sahip olmamak, en az dört yıllık fakülte mezunu olmak şartlarını taşımalıdır. Tüketici

¹⁰⁵Gökhan Tibilli, “Tüketici hakem heyeti uygulamasında taraflar açısından karşılaşılan sorunların incelenmesi”, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Hacettepe Üniversitesi SBE, Ankara 2019, s. 9. www.tez.yok.gov.tr

¹⁰⁶Kara, s. 627; Aslan, “6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku”, s. 718.

¹⁰⁷Aslan, “6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku”, s. 718.

¹⁰⁸6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 66. maddesinin birinci fıkrasında düzenlenmiştir.

¹⁰⁹Deryal ve Korkmaz, s. 224.

¹¹⁰Tibilli, s.49.

¹¹¹Aslan, “Tüketici hukuku dersleri”, s. 312.

hakem heyetlerinde üye olarak görev yapan avukat üye, imzası bulunan kararlar yönünden dava açamaz veya icra takibi yapamaz¹¹²¹¹³.

Tüketici örgütlerinden seçilecek üyenin seçilme koşulları, yönetmeliğin 10. maddesinde belirlenmiştir¹¹⁴. Madde metninde, il tüketici hakem heyetleri için il sınırları, ilçe tüketici hakem heyetleri için ilçe sınırları içinde, büyükşehir statüsündeki il tüketici hakem heyetleri için büyükşehir sınırları içerisinde, merkezi veya şubesi bulunan tüketici örgütleri katılabilir şeklinde düzenleme yapılmıştır¹¹⁵. Tüketici örgütünün bulunmadığı yerlerde tüketim kooperatifleri tarafından üye görevlendirilir¹¹⁶. Bir il veya ilçede faaliyet gösteren tüketici örgütleri dörtten az ise tamamının, dörtten fazla ise salt çoğunluğunun vereceği karar ile seçecekleri üye illerde ticaret il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlığa bildirilir. Seçimin yapılması zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren en geç bir ay içerisinde seçim yapılmaz ise il ticaret müdürlüğü veya kaymakamlık tarafından bizzat belirlenir¹¹⁷. Tüketici örgütünün temsilcisinin niteliğinde sırasıyla, örgütün hakem heyetinin bulunduğu il veya ilçe merkezinde faal olması, il veya ilçe merkezlerinde birden fazla tüketici örgütünün bulunması halinde, kayıtlı üye sayısının en fazla olması, ülke düzeyinde kurulan ve faaliyette bulunan şube sayısı en fazla olan tüketici örgütü, dikkate alınmaktadır¹¹⁸.

Tüketici hakem heyeti üyelerinin, hukukçu olması veya tüketici hakları alanında uzman kişiler olması şartı aranmadığından bu açık, hakem heyetinde raportörlerin görev almasıyla kapatılmaya çalışılmıştır¹¹⁹. Bu amaçla tüketici hakem heyetinin kararlarına esas olacak uyuşmazlığa ilişki dosyaları incelemek ve rapor hazırlamak için her hakem heyetinde en az bir raportör görevlendirilir¹²⁰. Hakem heyetlerinde uyuşmazlıkların çözümünde etkin rol oynayacak hükümler 6502 sayılı kanunun 67. maddesi ile Tüketici

¹¹²1136 sayılı Avukatlık Kanunu m. 38/1-c'e göre: "Avukat, evvelce hakîm, hakem, Cumhuriyet savcısı, bilirkişi veya memur olarak o işte görev yapmış olursa, teklifi reddetmek zorundadır." www.resmigazete.gov.tr e.t.:10.05.2021

¹¹³Kara, s. 628.

¹¹⁴Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği. (2014, Kasım 27) e.t.: 10.05.2021
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/11/20141127-8.htm>

¹¹⁵Kara, s. 629.

¹¹⁶Ermenek, s. 567.

¹¹⁷Asuman Karadağ, "Tüketicinin korunması hakkında kanuna göre uyuşmazlıklar için öngörülen çözüm yolları", **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Kırıkkale Üniversitesi SBE, Kırıkkale 2004, s. 121.

¹¹⁸Aras, s. 59.

¹¹⁹Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 720.

¹²⁰Mehmet Akif Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, 3. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara 2019, s. 57.

Hakem Heyeti Raportörlüğü yönetmeliğinde düzenlenmiştir¹²¹. Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliğine göre raportörler; en az dört yıllık hukuk, siyasal, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakülteleri ile adalet meslek yüksekokulu, yüksekokulların adalet, bankacılık ve sigortacılık programları adalet ön lisans programından mezun olmak şartı getirilmiştir¹²². Raportörlerin alanında uzman kişiler olmadığı varsayılırsa, yönetmeliğin beşinci maddesinde raportörlere eğitim şartı getirilmesi isabetli olmuştur. Tüketici hakem heyetlerinin mahkeme niteliği taşımasa da, kararlarının bağlayıcı olması, mahkemeye itiraz edilmemesi halinde kesinleşmesi ve İİK hükümlerine göre icra edilebilir niteliğinin olması sebebi ile kararın verilmesinde etkili olan raporları hazırlayan raportörlerden en az birisinin hukukçu olması şartı getirilmesi gerekmektedir¹²³.

2.3.1.4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı

Tüketici hakem heyeti, 6502 sayılı kanunun 66. maddesinin birinci fıkrasında, yine aynı şekilde Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin altıncı maddesinde, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklara bakmakla görevlidir, şeklinde düzenlenmiştir¹²⁴. Mülga 4077 sayılı kanunda tüketiciye yönelik uygulamalar hakem heyetinin görev kapsamında yer almıyordu. Yeni kanun ile tüketiciye yönelik sözleşme öncesi, sözleşme sırasında veya sonrasında yapılan uygulamalar için hakem heyetine başvurulabileceği açıkça düzenlenmiştir. Böylece tüketicinin koruma alanı genişletilmiş, örneğin tüketici işleminde veya sözleşmesinden kaynaklanmayan, haksız ticari uygulamalara karşı da tüketicinin korunması sağlanmıştır¹²⁵. Tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalar kanunda açıkça düzenlendiğinden kanun kapsamındaki her türlü tüketici işlemi için hakem heyetine başvuru yapılabilir. Ancak burada kıstas kanun kapsamına giren tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalar için hakem heyetine başvuru için uyuşmazlığın bedele dayalı olması gerekliliğidir¹²⁶. Değeri parayla ölçülemeyen bir uyuşmazlık hakem heyetinde başvuru konusu yapılamaz. Bu uyuşmazlıklara örnek vermek gerekirse,

¹²¹Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği, Resmî Gazete Tarih: 27.11.2014, Sayı:29188 www.resmigazete.gov.tr e.t.:12.05.2021

¹²²Aslan, Tüketici hukuku: 6502 sayılı kanuna göre, s. 720.

¹²³Velioglu Yılmaz, s. 34.

¹²⁴Aslan, 6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 723.

¹²⁵Gökberk Özsoker, **Tüketici Hakem Heyetleri**, Yetkin Yayınları, Ankara 2019, s.

¹²⁶Yusuf, Çelik, “Tüketici hakem heyetleri” **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale 2018, s. 87. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

aboneliğin feshi, negatif kredi kaydının silinmesi, abonelik sözleşmesinden kaynaklanan aboneliğin tesisi gibi talepler değeri parayla ölçülemediğinden hakem heyetinde başvuru konusu yapılamaz. Aynı tüketici işleminde hem uyuşmazlığın bedelden ileri gelmesi aynı zamanda parayla ölçülemeyen bir talebin de varlığı halinde bu uyuşmazlık ancak tüketici mahkemesinde dava konusu yapılabilecektir¹²⁷. Parasal değer belirtilmeden yapılan başvurular hakem heyeti tarafından tüketiciye tamamlattırılır. Parasal değer her zaman başvuru anında kesin ve tam bir şekilde belirli olmayabilir. Tüketicinin başvuru yaparken hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi yeterli olacaktır¹²⁸. Ancak uyuşmazlığın inceleme neticesinde bedele dayanmadığı heyetçe anlaşılırsa başvuru reddedilir.

6502 sayılı kanunun 68. maddesinde her ne kadar tüketici hakem heyetinin parasal sınırında kalan uyuşmazlık için hakem heyetine başvuru zorunlu kılınmış ise de madde metninde tarafların icra ve iflas kanunundan kaynaklanan hakları saklı tutulmuştur. Bu maddeden anlaşılacağı üzere taraflar hakem heyetine başvurmadan doğrudan uyuşmazlık konusu parasal değer için icra takibi de yapabilir¹²⁹. Eğer ki takibe itiraz edilirse takibin devamını sağlamak isteyen taraf, itirazın iptali için hakem heyetine başvuru yapabilecek midir sorusu doktrinde ve Yargıtay uygulamasında halen tartışma konusudur. Yargıtay'daki son yıllardaki baskın görüş ise hakem heyetinin tam anlamıyla mahkeme niteliğine sahip olmadığından itirazın iptali davalarına bakamayacağı ve parasal değer fark etmeksizin itirazın iptali davasının doğrudan tüketici mahkemesinde açılması gerektiği yönündedir.¹³⁰ Görüleceği üzere itirazın iptali davaları için hakem heyetine başvuru yapılamayacaktır¹³¹. Hakem heyetine verilen yetki dar olduğundan, görev alanı da mahkemeye oranla daha dar kalmaktadır¹³².

Tüketici mahkemeleri ile hakem heyeti arasındaki en önemli fark parasal sınırdır. Her ikisinin de görevi aslında tüketici işlemlerinden ileri gelen uyuşmazlıklara bakmaktır¹³³. Bu parasal sınır her yıl Bakanlık tarafından değerlendirme oranına göre belirlenir ve Resmî Gazetede ilan edilir. 26.12.2020 tarihinde Resmî Gazetede

¹²⁷ Aydoğdu ve Kahveci, s. 482.

¹²⁸ Aktürk ve Umut, s. 43.

¹²⁹ Aydoğdu ve Kahveci, s. 480.

¹³⁰ HGK. 06.12.2018, 2017/12-570 E. 2018/1859 K. "...Değer ve miktarı tüketici hakem heyeti sınırında kalan itirazın iptali davasında tüketici mahkemesi görevlidir..." THH'ler mahkeme olmadıklarından mensuplar da hakim olmadıklarından itirazın iptali davasında miktara bakılmaksızın tüketici mahkemesi görevlidir."

¹³¹ Özsöker, s. 117.

¹³² Tutumlu, s. 74.

¹³³ Tutumlu, s. 77.

yayımlanan ve 01.01.2021 tarihinden itibaren yürürlüğe gireceği ilan edilen tebliğde belirlenen 2021'e ait hakem heyetine başvuruda parasal sınırlar belirlenmiştir¹³⁴. Resmî Gazetede yayımlanan tebliğde belirtilen parasal sınırlarda kalan uyuşmazlıklarda hakem heyetine başvuru HMK madde 114 hükmü gereğince dava şartı olarak değerlendirilir. Belirtilen tutarlar dahilinde kalan uyuşmazlıklar açısından tüketici mahkemesine başvuru halinde dava usulden reddedilir¹³⁵.

Doktrinde tartışmalı bir diğer husus da uyuşmazlığın miktarının asıl alacağa göre mi yoksa asıl alacağın ferileriyle birlikte toplam miktarı mı dikkate alınacağı hususudur. Bununla ilgili mevzuatta açık bir düzenleme yapılmamıştır. Ancak öğretide çoğu görüş asıl alacağın belirleyici olması gerektiğidir. Ermenek'e göre, başvuru miktarı asıl alacağa göre belirlenmeli, asıl alacağa bağlı feriler dikkate alınmamalıdır¹³⁶. Yargıtay bu konuyla ilgili aksi görüştedir¹³⁷.

Özsöker'e göre eğer sadece tüketici işleminin faizine ilişkin bir başvuru söz konusu ise hakem heyeti faiz talebi de parasal sınırın içerisinde kalmak kaydı ile başvuruyu kabul ederek değerlendirme yapabilir¹³⁸.

Tüketici kanununda düzenlenmiş olup hakem heyeti görev alanının dışında kalan ve başvuru şartının istisnasını oluşturan birtakım hususlar da bulunmaktadır. Tüketicie yönelik haksız uygulamalara verilen idari para cezaları, geçici hukuki koruma tedbirleri, itirazın iptali davaları ve haksız uygulamalardan kaynaklı tüketicinin satıcı/sağlayıcılara yönelteceği manevi tazminat talepleri hakem heyetinin görev kapsamında değildir¹³⁹. Görüleceği üzere bedele ilişkin karar verebilen hakem heyetinin görev kapsamı

¹³⁴26.12.2020 tarih ve 31346 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan, 6502 sayılı kanunun 68. ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğde 2021 yılına ait hakem heyetine başvuru parasal sınırı şu şekildedir: değeri 7.550 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklar için ilçe tüketici hakem heyeti, büyükşehir statüsünde olan illerde değeri 7.550 TL ile 11.330 TL arasında kalan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri, büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 11.330 TL'nin altında kalan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri, büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 7.550 TL ve 11.330 TL arasında kalan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri görevlidir. www.resmigazete.gov.tr 05.05.2021

¹³⁵Ali Cem Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, İzmir 2015, C.16, s. 85. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/deuhfd/588455>

¹³⁶Ermenek, s. 569.

¹³⁷Yargıtay 13. HD. 02.12.2015 tarih ve 2015/33889 E. ve 2015/35338 K. sayılı kararı: "...Somut olayda; davacı 2.842,73 TL asıl alacak, 629,46 TL işlemiş faiz ve 31,47 TL işlemiş faizin gider vergisi olmak üzere toplam 3.503,66 TL alacağın tahsili istemiyle icra takibinde bulunmuş ve icra takibinde de bu miktar üzerinden harç alınmıştır. Davalı borçlunun itirazı üzerine de harca esas harcı yatırmak suretiyle itirazın iptalini istemiştir. Hal böyle olunca dava değerinin 3.503,66 TL olduğunun kabulü gerekir. Dava değeri 3.503,66 TL olduğu için de uyuşmazlığın miktarı itibarıyla tüketici mahkemesi görevlidir." şeklindedir. www.sinerjimevzuat.com.tr e.t.:05.05.2021

¹³⁸Özsöker, s. 114.

¹³⁹Aydoğdu ve Kahveci, s. 479; Velioğlu Yılmaz, s. 53.

mahkemeye göre oldukça dar tutulmuştur. Hakem heyetinin görev kapsamı dışında kalan haksız ticari uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıklara uygulanacak idari yaptırımlar ve kesilecek idari para cezaları Bakanlık, Reklam Kurulu veya ilgili Valilik tarafından yapılır¹⁴⁰. Tüketicie yönelik uygulanan idari yaptırımlar için idari yargıda dava açılabilir¹⁴¹.

Bu sebeple, kanunun 77. maddesinde düzenlenen cezai yaptırıma bağlanmış uygulamaları heyetin inceleme yetkisi bulunmamaktadır¹⁴². Yönetmeliğin altıncı maddesinin beşinci fıkrasında yapılan düzenlemeye göre, hakem heyeti yapılan inceleme sonucunda kendi görev alanına girmeyen bir uyuşmazlık ile karşı karşıya kaldığında görevsizlik kararı verirken, tüketicinin aydınlatılması amacıyla başvuracağı yeri de belirtir¹⁴³. Tüketici hakem heyetine parasal sınır zorunlu başvuru şartı olması sebebi ile parasal sınır limitinde kalan uyuşmazlıklar için tüketici, tüketici mahkemesine başvuru yapamasa da, hakem heyetinin görev alanı içerisinde kalan uyuşmazlık yönünden alternatif uyuşmazlık çözüm yoluna başvurma konusunda serbesttir¹⁴⁴. Tüketicinin alternatif çözüm yollarına başvuru yapabileceği kanunun 68. maddesinin beşinci fıkrasında açıkça hüküm altına alınmıştır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından ülkemizde en çok tercih edilen arabuluculuk yöntemidir. Tüketici parasal sınırın aşılmadığı uyuşmazlıklar açısından dilerse hakem heyetine başvurmadan arabuluculuk yolu ile hakkın yerine getirilmesini talep edebilir¹⁴⁵. Kanun lafzından da anlaşılacağı üzere, hakem heyeti bir alternatif çözüm yolu değil zorunlu yargı dışı başvuru mercidir. Tüketici dostane yollardan da uyuşmazlığın çözümünü sağlayabilir. Amaç her zaman vurguladığımız gibi tüketici sorunlarını hızlı ve masrafsız çözüme kavuşturmak ve tüketicinin zorlu piyasa koşullarında korunmasını sağlamaktır.

2.3.1.5. Tüketici Hakem Heyetlerinde Yetki

Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda düzenlenen yetki kuralına göre, uyuşmazlığa bakacak mahkeme davalının yerleşim yeri mahkemesi olarak düzenlenmiştir. Kuralın bu şekilde belirlenmesi, hakkı olduğunu iddia eden ve talepte bulunan kişinin külfete de

¹⁴⁰Kara, s. 633.

¹⁴¹Özsöker, s. 115.

¹⁴²Aras, Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları, s. 63.

¹⁴³Özsöker, s. 119.

¹⁴⁴Yağbasan, s. 79.

¹⁴⁵Budak, s. 85.

katlanması mantığına dayanmaktadır¹⁴⁶. Oysa, hakem heyetlerinde yetki kuralı belirlenirken muhakeme kuralları dışına çıkmış ve tüketicinin korunması kuralı, tüketici uyuşmazlıkları açısından daha hızlı ve pratik kararlar alınması gerekliliği de göz önünde bulundurularak, kanunun 68. maddesinin üçüncü fıkrasında yetkili hakem heyeti tüketicinin yerleşim yerinde bulunan hakem heyeti olarak belirlenmiştir¹⁴⁷. Tüketicinin yerleşim yeri, Medeni Kanun'un 19. maddesine göre, kişinin oturma niyetiyle sürekli kaldığı yerdir. Yönetmeliğin tüketicinin yerleşim yeri ile beraber tüketici işleminin yapıldığı yerde de başvuru yapılabilir¹⁴⁸.

Yapılan bu düzenleme ile tüketicilerin haklarını arama noktasında kolaylık sağlanmıştır. Ancak tüketici hakem heyetinin yetkisi dışında kalan yerde yapılan başvurular heyet tarafından sahibine iade edilerek yetkili yerde başvuru yapılması da belirtilecektir¹⁴⁹. Hakem heyetinde yetki kuralının olması ve yetkisiz yere yapılan başvurunun iade edilmesi tüketicinin korunması amacıyla bağdaşmamaktadır. Uygulamada kabul gören görüşe göre, heyetinin yetkisinin kesin yetki olduğu ve yetkisiz yerde yapılan başvurunun reddedilmesi gerektiğidir. Her ne kadar uygulama bu yönde de olsa usul ekonomisi ilkesi ve tüketici haklarının iyileştirilmesi kapsamında, bu yetki kuralı tüketici aleyhine değerlendirilmeden uygulanmalıdır¹⁵⁰. Başvurunun başka bir il veya ilçenin hakem heyetine verilmek suretiyle yetkili hakem heyetine muhabere yolu ile gönderilmesi konusunda da kanunlarımızda bir düzenleme bulunmamaktadır. Tutumlu'ya göre muhabere yolu ile başvurunun mümkün hale getirilmesi gerekir¹⁵¹. Bununla ilgili düzenleme yapılması tüketicilerin hak arama özgürlüğünün önünü açacaktır.

2.3.1.6. Tüketici Hakem Heyetinde Çalışma Usulü ve Esasları

Tüketici hakem heyetinin çalışma usul ve esasları konusunda kendine özgü bir işleyişi olsa da kısmen mahkemenin yargılama aşamalarına benzerlik göstermektedir. Ancak mahkemeden ayrılan yönleri de mevcuttur. Heyetin çalışma usul ve esaslarının

¹⁴⁶Aras, Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları, s.98.

¹⁴⁷Deryal ve Korkmaz, s.

¹⁴⁸Özsöker, s. 122.

¹⁴⁹Tüketici Hakları Yönetmeliği madde 6/5: "Tüketici hakem heyetleri görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır. Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruları, tüketicinin başvuru yapabileceği yeri de belirterek başvuru sahibine iade eder."

¹⁵⁰Aydoğdu ve Kahveci, s. 488.

¹⁵¹Tutumlu, s. 125.

yönetmelikle belirleneceği tüketici kanunun 72. maddesinde açıklanmıştır¹⁵². Heyetin mahkemeden ayrıldığı en önemli husus başvuruların incelenmesi aşamasıdır. Görevi tüketici uyuşmazlıklarına çözüm üretmek olan heyetin mahkeme gibi davranarak hukuki gerçeği ortaya koyma yetkisi bulunmamaktadır¹⁵³. Heyete gelen başvuruyu inceleme yönetmeliğin 18. maddesi gereğince dosya üzerinden yapılmaktadır¹⁵⁴. Heyetin yargılama yetkisi olmadığından duruşma açarak, tarafları veya tanık dinleme, taraflara yemin verdirme, keşif yapma gibi yargılamanın usul ve esasları kapsamında işlemleri yapamaz¹⁵⁵. Bu gibi işlemlere yetkisi olması demek mahkemelere verilmiş bir yetki olan yargılama yürütmesi demek olur ki, sadece bedele ilişkin uyuşmazlıkların çözümünde görevlendirilen heyetin sınırlarının aşılması anlamına gelir¹⁵⁶.

Hakem heyetlerinde usule ilişkin uyuşmazlığın çözümünde verilen tek yetki bilirkişi atanması yapılarak, teknik anlamda ürünlerin ayıplı olup olmadığı yönünde bilirkişi raporu aldırılmasıdır. Çünkü bu noktada heyet, teknik olarak inceleme yapamayacağından bilirkişinin varlığına ihtiyaç duyulmaktadır. Kanımızca, uyuşmazlığın çözümünün hızlı olması açısından ve yargılamayı uzatmamak adına bilirkişilerin yetkili kılınması isabetli olmuştur. Bilirkişi atanması ve sorumluluk esasları yönetmeliğin 5. maddesinde düzenlenmiştir. Bilirkişi görevlendirilmesi, sorumluluğu gibi konularda Hukuk Muhakemeleri Kanunu kuralları benimsenmiştir. Bilirkişi kendisine gelen dosyayı süresi içerisinde incelemek ve gerekli olması halinde uyuşmazlık konusu ürün üzerinde inceleme yapmak üzere keşif yapabilir ve yaptığı incelemeler neticesinde hazırladığı dosyayı hakem heyetine sunar¹⁵⁷. İlgili yönetmelikte önceki düzenlemelerden farklı olarak bilirkişi ile ilgili geniş hükümlere yer verilmiştir.

Tüketici hakem heyeti kanunun 69. maddesi hükmü gereğince inceleme aşamasında uyuşmazlığın çözümünde etkili olacağını düşündüğü her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan talep edebilir¹⁵⁸. Örneğin GSM operatörlerine, bankalara başvurarak her türlü belgeyi talep edebilir. Kurum ve kuruluşların istenilen

¹⁵²6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında kanunun 72. maddesi: “Tüketici Hakem Heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları, raportörlerin nitelikleri ile bilirkişilik müessesesine ilişkin usul ve esaslar ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.”

¹⁵³Tutumlu, s. 156.

¹⁵⁴Aktürk ve Umut, s. 43.

¹⁵⁵Velioğlu Yılmaz, s. 40; Budak, s. 93.

¹⁵⁶Tutumlu, s. 161-164.

¹⁵⁷Kara, s. 646.

¹⁵⁸Aslan, Tüketici hukuku dersleri, s. 315.

belgeleri 30 gün içerisinde hakem heyetine göndermeleri zorunlu tutulmuştur¹⁵⁹. Heyetin bilgi ve belge isteme yetkisi, Yönetmeliğin 12. maddesinde açıkça düzenlenerek, uyuşmazlığın çözümüne hizmet edecek yerinde bir düzenleme olmuştur. Talep edilmesi ve heyet tarafından uygun görülmesi halinde bu süre bir seferliğine uzatılabilmektedir. Yeni düzenleme ile uyuşmazlığa ilişkin karşı taraftan istenen bilgi ve belgelerin mazeretsiz şekilde heyete sunulmaktan imtina edilmesi halinde mevcut bilgi ve belgeler üzerinden verilen kararın mahkemeye itirazı halinde, bilgi ve belgeler mahkemede yapılan yargılamada delil olarak kullanılamayacaktır. Bu hüküm ile getirilen düzenleme, uyuşmazlığın çözümüne etki edecek belgelerin bilerek sunulmamasının yaptırımını diyebiliriz¹⁶⁰.

Heyete başvurular bir dilekçe ile yapılmaktadır ve tüketici dilekçede tarafların bilgilerine, uyuşmazlık konusuna ve uyuşmazlığa ilişkin bedel tutarına, talep konusuna açıkça yer vermelidir¹⁶¹. Hakem heyetinin başvuruyu sonuçlandırma süresi kanunda altı ay olarak belirlenmiş ve gerekli olması halinde altı ay daha uzatılma yetkisi tanınmıştır¹⁶². Uyuşmazlığın ivedi olarak incelenmesi talep edilirse, heyet uyuşmazlığın öncelikli incelenmesinin gerekliliğine karar verdiği takdirde inceleme daha hızlı da sonuçlandırılabilir. Özellikle yabancı kişilerin taraf olduğu uyuşmazlıklar yabancının mağduriyetinin bir an önce giderilmesi amacıyla heyette öncelikli olarak görüşülür. Burada hakem heyetine takdir yetkisi tanınmıştır. Tüketici, hakem heyetine elden, posta yolu ile veya e-devlet üzerinden tüketici bilgi sistemi ile başvuru yapabilirler¹⁶³. Hakem heyeti kendisine gelen uyuşmazlığı değerlendirmeye aldıktan sonra her ne kadar yönetmelikte karşı tarafın savunma hakkına değinilmemiş olsa da dilekçenin bir örneğini karşı tarafa tebliğ eder ve üst yazı ile tebliğden itibaren makul uzunlukta bir süre verir¹⁶⁴. Savunmanın verilen süre içerisinde gönderilmemesi halinde heyet eldeki mevcut bilgi ve belgeler doğrultusunda kararını verecektir. Muhakeme kanunundaki gibi savunma vermeyen karşı taraf tüketicinin başvuruda iddia ettiği tüm hususları inkâr etmiş sayılacaktır. Tüketiciler aynı zamanda başvuru yaparken her türlü harç, tebligat gideri ve masraftan muaf tutulmuştur¹⁶⁵. Başvurunun tüketici lehinde sonuçlanması

¹⁵⁹Yılmaz, s. 39.

¹⁶⁰Tutumlu, s.

¹⁶¹Aydoğdu ve Kahveci, s. 491.

¹⁶²Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 315.

¹⁶³Aslan, Tüketici hukuku: 6502 sayılı kanuna göre, s. 731.

¹⁶⁴Tibilli, s. 83.

¹⁶⁵Aktürk ve Umut, s. 41.

halinde yapılan tüm giderler karşı taraftan Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun gereğince tahsil edilir¹⁶⁶. Getirilen bu düzenleme ile çoğu zaman tüketicinin sorununu çözmeyen satıcı/sağlayıcıların hakem heyetine başvuru halinde aleyhine çıkan kararlarda masraf ödemek zorunda kalacağı için sorunlara çözüm getirmesi amaçlanmıştır.

2.4. Yargısal Çözüm Yolu: Tüketici Mahkemelerine Başvuru

Tüketici, gerçekleştirmiş olduğu bir tüketici işlemi sırasında veya sonrasında yaşamış olduğu sorunlara çözüm arayışı içerisine girmektedir. Gerçekleşen hakkaniyete aykırı işlemin ortadan kaldırılması amacıyla, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tüketicinin başvuracağı yolları belirlemiştir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un birinci maddesi; "bu kanunun amacı, ekonominin gereklerine, sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir." şeklinde kanunun amacının ne olduğunu belirlemiştir¹⁶⁷¹⁶⁸. Hükmü ile tüketiciyi korumaya yönelik girişimleri ortaya koymuştur. Tüketicilerin mal veya hizmet piyasasında yaşadığı sorunların çözümü ve böylelikle gerekli korumayı sağlamak adına, 6502 sayılı yeni kanunun 73. maddesinde uyuşmazlıkların çözümü noktasında tüketici mahkemeleri görevlidir, hükmüne yer verilmiştir¹⁶⁹.

2.4.1. Tüketici Mahkemelerinin Hukuki Niteliği, Kuruluşu

Tüketici uyuşmazlıklarının çoğu zaman değeri düşük mal veya hizmetten kaynaklanması sebebi ile tüketicinin mahkemeye başvuru halinde yargılama giderlerinin ürünün değerinin üzerinde kalmasına dayanarak tüketici, uyuşmazlığı yargıya taşımakta çekingen kalmaktadır. Bu isteksizliğin ortadan kaldırılması amacıyla, mülga 4077 sayılı kanunda ve 6502 sayılı yeni kanunda düzenlemeler yapılarak

¹⁶⁶Aktürk ve Umut, s. 41.

¹⁶⁷Aras, s. 11.

¹⁶⁸Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile yeni 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un birinci maddesinde yer verilmiştir.

¹⁶⁹Gülçe Velioğlu Yılmaz, "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları", **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Hasan Kalyoncu Üniversitesi SBE, Gaziantep 2020, s. 45.

tüketicinin yargıya başvurma noktasında istekli olmasının önü açılmıştır. Tüketici uyuşmazlıkların basit ve masrafsız şekilde çözüme kavuşturulması, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde özel olarak uzmanlık sağlanması amacıyla genel mahkemeler yerine özel mahkeme niteliğinde tüketici mahkemeleri kurulmuştur¹⁷⁰. Tüketici mahkemeleri niteliği gereğince özel yargılama usulleri ile uyuşmazlıkların ivedi şekilde çözülmesine zemin hazırlayarak, aynı zamanda usul ekonomisine de katkı sağlamaktadır¹⁷¹.

Tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için özel mahkemelerin kurulması ihtiyacı Avrupa’da ortaya çıksa da ülkemiz hukukuna daha hızlı bir giriş yapmış, İspanya haricinde, diğer Avrupa ülkelerinde kurulmuş tüketici mahkemeleri bulunmamaktadır¹⁷².

Tüketici mahkemelerinin bulunmadığı yerlerde, tüketici davalarında görevli mahkeme, değerine bakılmaksızın, Hakimler Savcılar Kurulunun 24.03.2005 tarihli ve 188 sayılı kararı ile asliye hukuk mahkemeleridir. Asliye Hukuk Mahkemeleri’nde davaya bakılırken, tensip tutanağında veya gerekçeli kararda hakîm, davanın tüketici uyuşmazlığından kaynaklanan dava olduğunun belirtilmesi amacıyla, başlığa “Tüketici Mahkemesi Sıfatıyla” ibaresini koymalıdır. Bu ibarenin zaptta yer almaması Yargıtay’ın çeşitli kararlarına göre, bozma sebebi sayılabilir¹⁷³.

Bugün için ülkemizde, özel nitelikteki tüketici mahkemeleri, Ankara, İstanbul, Adana, İzmir, Antalya, Bursa, Samsun, Konya, Gaziantep ve Samsun’da bulunmaktadır¹⁷⁴.

2.4.2. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı

Hukuk sistemimizde, bir uyuşmazlığın hangi mahkemede görüleceğinin belirlenmesi görev kapsamına girmekle, görev Hukuk Muhakemeleri Kanununun birinci maddesi gereğince kamu düzeninden olup, mahkemece resen araştırılır. Bir uyuşmazlığın görevli mahkemede açılmamış olması bozma nedenidir¹⁷⁵. Tüketici mahkemelerinin görev

¹⁷⁰Velioğlu Yılmaz, s. 45.

¹⁷¹Seda Özümucu, “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**, C.16, İzmir 2014, s. 836 <https://dergipark.org.tr/en/pub/deuhfd/588489>

¹⁷²Aydoğdu ve Kahveci, s. 521.

¹⁷³Velioğlu Yılmaz, s. 46

¹⁷⁴Kara, s. 438.

¹⁷⁵Velioğlu Yılmaz, s. 46; Özümucu, s. 837.

alanı, 6502 sayılı kanun ile düzenlenmiştir. Kanunun 73. maddesinin birinci fıkrasında; “Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.” şeklinde düzenleme yapılarak tüketici mahkemelerinin görev sınırı çizilmiştir. Tüketici mahkemelerinin görev alanına girecek işlemler tek tek sayılmamış, her türlü tüketici işlemi ve uygulamalarının görevli mahkemesi tüketici mahkemesi sayılmıştır¹⁷⁶.

Burada ortaya konması gereken husus tüketici işlemlerinin tespit edilmesi gerekliliğidir. Tüketici işlemi kavramı, 6502 sayılı kanunun üçüncü maddesinin birinci fıkrasında, “Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekalet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dahil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi” şeklinde tanımlanmıştır¹⁷⁷. Yeni düzenleme ile kanunda tüketici işlemlerinin türlerinden bazıları sayılarak, hangi işlemlerin tüketici işlemi sayılacağı hususu genişletilmiştir. Kanunda sayılan bu sözleşmeler tahdidi olmamakla, bu sözleşmeler dışında tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında yapılan tüketici işlemine yönelik sözleşmelerden doğabilecek uyuşmazlıklar da tüketici mahkemelerinin görev alanına girmektedir. Kanunun yorumu yapıldığında taraflardan birinin tüketici olması ve taraflar arasındaki işlemin tüketici işlemi niteliğinde olması tüketici mahkemelerinin görevi açısından yeterli görülmüştür. Başka bir kanunda düzenlenen tüketiciye yönelik uyuşmazlık konusu da aynı şekilde tüketici mahkemesinin görev alanına girmektedir. Görüldüğü gibi mahkemenin görev alanının belirlenmesinde 6502 sayılı kanuna tabi olması şartı konulmamıştır. Örneğin, eser ve taşıma sözleşmesinin farklı bir kanunda düzenlenmiş olması halinde de bu tür sözleşmelerden kaynaklanan uyuşmazlıklarda 6502 sayılı kanun gereğince, tüketici mahkemeleri görevli olacaktır¹⁷⁸. Örnek vermek gerekirse, Kooperatifler Kanunu’na göre, kooperatif ile üyeleri arasındaki uyuşmazlıklardan kaynaklı davalarda görevli mahkeme asliye ticaret mahkemesidir. Kooperatif üyesi adına konut kredisi kullanan kooperatif ile banka arasındaki sözleşmeden kaynaklı çıkabilecek uyuşmazlıklarda, kooperatif üyesi tüketici sayılacağından ve işlemin bir tüketici işlemi olmasından kaynaklı, görevli mahkeme tüketici mahkemesi sayılacaktır¹⁷⁹. Görüleceği üzere her

¹⁷⁶Deryal ve Korkmaz, s. 232.

¹⁷⁷Abugalı, s. 8; Aras, “Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları”, s. 33

¹⁷⁸Özmumcu, s. 856.

¹⁷⁹Kara, s. 443.

olayı kendi içerisinde değerlendirerek, işlemin tüketici işlemi olup olmadığı sonucuna varılması gerekmektedir.

Tüketici mahkemelerinin görevli olmasında bir diğer kıstas, tüketici uyuşmazlığının dava değerinin ne olduğu sorusudur. Belirli bir sınırın üzerinde kalan uyuşmazlıklar açısından tüketici mahkemelerine başvuru yapılabilecek, belirli sınırın altında kalan uyuşmazlıklar için ise 6502 sayılı yasanın 68. maddesinin birinci fıkrası uyarınca tüketici hakem heyetine başvuru yapılacaktır¹⁸⁰. 6502 sayılı kanunun 68. maddesinin birinci fıkrasına göre, “değeri iki 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 değeri dört bin lira ile altı bin lira arasında olan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz.” şeklinde parasal sınırlar kesin bir şekilde belirlenmiştir.

Anılan kanun maddesinin dördüncü fıkrasında ise kanun ile belirlenen bu parasal sınırlar, her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 04/01/1961 tarih ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunun mükerrer 298. maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeni değerlendirme oranında artırılarak uygulanır, denilerek parasal sınırların Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’na her yıl çıkarılacak tebliğ ile belirlenmesi gerektiği düzenlenmiştir. Tebliğ ile her yıl belirlenen parasal sınırların üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici mahkemeleri görevli kılınmıştır. Tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyeti arasındaki görev ilişkisi parasal sınır ile çizilmiştir. Tüketici hakem heyetine yapılması gereken başvuru, eğer ki tüketici mahkemesinde dava yolu ile yapıldıysa, mahkeme resen inceleme yaparak HMK madde 114 hükmü de göz önünde bulundurularak, dava şartı yokluğu sebebi ile reddederek, başvurunun tüketici hakem heyetine yapılması hususunda karar verecektir¹⁸¹.

6502 sayılı kanun kapsamına giren haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamların kanuna aykırı olması halinde Reklam Kurulu tarafından yaptırım uygulanır. Reklam Kurulunun yaptırımlarına karşı başvurulacak yargı kolu ise idare mahkemesidir. Aynı şekilde kanunun 77. ve 78. maddeleri uyarınca tüketiciye yönelik haksız uygulamalara karşı belirtilen makamlar tarafından verilecek cezalara karşı açılacak davalara da idare

¹⁸⁰Narbay ve Akkuş, s. 323.

¹⁸¹Murat Aydoğdu, **Tüketici Kılavuzu, Hukuk Rehberi**, 1. Baskı, İstanbul 2014, On iki Levha Yayıncılık s. 223.

mahkemesi bakar¹⁸². İstisna olarak her ne kadar Tüketici Kanununda belirlenmiş olsa dahi, tüketici mahkemesinin görev kapsamı dışında kalmaktadır.

Tüketici işlemlerinden doğan uyuşmazlıklar tüketici mahkemelerinin görev alanına girmekle, aynı zamanda üretilen ve satışa sunulan ayıplı bir seri malın satışının durdurulması için tüketici mahkemesine başvurulması ve gerekirse mahkemeden ihtiyati tedbir kararı alınması da mümkündür¹⁸³. Genel anlamda tüketicilere yönelik ve kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi karşısında, tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile ilgili Bakanlık, bu kanuna aykırı durumun tespiti ve durdurulması, tehlikenin ortadan kaldırılması amacıyla ihtiyati tedbir kararı alınması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilirler. Böylelikle kanunun 73. maddesinin altıncı fıkrası ile tüketicilerin korunması ilkesi doğrultusunda, ilgili kurumlara tüketici mahkemesinde dava açma yetkisi verilmiştir¹⁸⁴.

2.4.3. Tüketici Mahkemelerinin Yetki Alanı

Tüketici uyuşmazlıklarından kaynaklanan davalarda yetkili mahkeme, 6502 sayılı kanunun 73. maddesinin beşinci fıkrası uyarınca tüketicinin yerleşim yerindeki tüketici mahkemesidir¹⁸⁵. 6100 sayılı kanunda genel yetki, davalının ikametgahında yer alan mahkemedir. Ancak burada tüketiciye yönelik sağlanmak istenen kolaylık sebebi ile istisna getirilmiştir¹⁸⁶. Tüketici işlemlerinin günümüzde çoğu zaman doğrudan yapılmadığı, mesafeli sözleşmeler ve kapıdan satışlarda yaşanan hukuka ayrılıklar halinde tüketicinin davalının yerleşim yerinde dava açması ayrıca külfet oluşturacağından, kanunun birinci maddesi de göz önünde bulundurulursa, tüketicinin yerleşim yerinde dava açabilme imkânı tüketiciye kolaylık sağlayacaktır¹⁸⁷. Tüketicinin haklarını daha hızlı ve basit yoldan elde etmesi amacına hizmet etmesi açısından,

¹⁸²İ. Yılmaz Aslan, Tüketici hukuku dersleri, s. 321.

¹⁸³Ömer Ulukapı, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları", *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. 5, S. 2, Konya 1996, s. 94.

¹⁸⁴Deryal ve Korkmaz, s. 233.

¹⁸⁵13. HD., 23.02.2004, 2003/12391, 2014/1958: "4077 sayılı Kanunda 4822 sayılı Kanun ile değişiklik yapmış ve 23/3 maddesinde tüketici davalarının tüketicinin ikametgahı mahkemesinde açılabilir, hükmünü getirmiştir. Tarafların sözleşmede yetkili mahkemeyi kararlaştırmaları yasanın getirdiği yetki kuralı ve genel yetki. Kurallarını ortadan kaldırıcı nitelikte değildir. Yetkiye ilişkin bu kanun hükmü, HUMK.nun 578. Maddesi gereğince, eldeki davalara da uygulanır. Dava, davacının ikametgahı mahkemesinde açıldığına göre, tüketici mahkemesi sıfatıyla işin esasına girilerek sonucuna uygun bir karar verilmelidir." www.sinerjimevzuat.com e.t.:22.04.2021

¹⁸⁶Aydoğdu ve Kahveci, s. 535.

¹⁸⁷Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 322.

tüketicinin yerleşim yerinde dava açma kolaylığı sağlayan hüküm, sözleşmeler ile değiştirilemez¹⁸⁸.

Tüketicilerin dava açma hakkının yanında, 6502 sayılı kanunun 73. maddesinin altıncı fıkrasında düzenlenen¹⁸⁹, tüketici örgütleri ve ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının da tüketici sıfatı ile dava açmaları halinde, tüketicilere uygulanan bu alternatif yetki kuralından faydalanabileceklerdir. Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile bakanlık, tüketici sıfatı ile değil de, tüketicinin menfaati yönünde haksız uygulamalardan kaynaklı dava açarken yine konu tüketicinin menfaati ve korunması olduğundan aynı kural burada da geçerli olacaktır¹⁹⁰.

2.4.4. Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Usulü

Tüketici mahkemelerinde, yargılamanın hızlı sonuç vermesi amacıyla basit yargılama usulü uygulanmaktadır. Tüketici mahkemelerinin yargılama usulü, 6502 sayılı kanunun 73. Maddesinin dördüncü fıkrasında; “Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar 12/01/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür.” Şeklinde düzenlenmiştir. Bu hükümden yola çıkarak, tüketici mahkemelerinde yargılamanın seriliği açısından basit yargılama usulünün uygulandığını görmekteyiz. Basit yargılama usulünden kısaca bahsedecek olursak, mahkemenin dosya üzerinden karar verme yetkisi bulunuyor, dilekçeler aşaması dava ve cevap dilekçesi ile tamamlanıyor taraflar ayrıca cevaba cevap ve ikinci cevap dilekçesi veremiyor, iddianın genişletilmesi ve değiştirilmesi yasağı dava açılmasıyla, savunmanın genişletilmesi ve değiştirilmesi yasağı ise cevap dilekçesinin verilmesi ile tamamlanır¹⁹¹. Basit yargılama usulü, yargılama sürecini hızlandırarak hızlı sonuç almayı sağlasa da, dilekçeler aşamasının kısa olması bazen tarafların iddialarını ortaya koyma konusunda hak kayıplarına sebep olabilecek nitelikte kalmaktadır.

¹⁸⁸Deryal ve Korkmaz, s. 233.

¹⁸⁹6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 73. maddesinin 6. fıkrası şöyle der; “Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir.”

¹⁹⁰Aslan, Tüketici hukuku: 6502 sayılı kanuna göre, s. 743; Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 322.

¹⁹¹Aslan, Tüketici hukuku: 6502 sayılı kanuna göre, s. 742; Deryal ve Korkmaz, s. 234; Kara, s. 445.

Hatta basit yargılama usulü tarafların savunma hakkını kısıtladığından bahisle Anayasa Mahkemesinde iptal davası açılmış, ancak Anayasa Mahkemesi, basit yargılama ile yargılamanın hızlı sonuçlandırılmasının hedeflenerek, tüketicinin uğramış olduğu hak ihlalinin en kısa sürede ortadan kaldırılması sağlanması gerekliliği ile iptal talebini reddetmiştir¹⁹². Kanımızca, bu karar isabetli olmuştur. Şöyle ki, tüketiciler hakkında getirilen düzenlemelerin temelinde tüketicinin korunması yatmaktadır. Bu sebeple, tüketicinin korunmasına zemin hazırlayan her türlü düzenleme hakkaniyete uygundur.

Tüketici mahkemelerinin kurularak, tüketici mahkemesinin niteliğine uygun kurallar belirlenmesi, temelde tüketiciyi korumak amacına hizmet etmektedir, dedik. Bu ilke özelinde tüketici mahkemelerinin bir diğer avantajı da tüketicinin mahkemeye başvurusunda harç ve masraf ödemiyor olmasıdır. Tüketicinin harçtan muaf olması 6502 sayılı kanunun 73. Maddesinin ikinci ve üçüncü fıkralarında¹⁹³ düzenlenmiştir. Tüketiciler, harçlardan muaf tutulmuşlar ancak yargılama sırasında oluşacak giderlerden muaf olmadıkları için, başvurma aşamasında alınan gider avansı ile ara karar ile hükmedilen avans ödemesi yapmak durumundadırlar¹⁹⁴. 6502 sayılı Kanunun 73. Maddesinin tüketicilere getirmedeği muafiyeti, tüketici üst kuruluşlarına getirmiş olması da hakkaniyete aykırı bir düzenleme olarak kalmaktadır. Tüketici, yargılama aşamasında bilirkişi ücretini masraf olarak dosyaya yatırmakta iken, tüketici üst kuruluşları tarafından açılacak davalarda bilirkişi ücreti Bakanlık tarafından karşılanmaktadır. Tüketici üst kuruluşlarına tanınan bu hak, tüketiciye tanınmayarak tüketicinin korunması önündeki engeller tam olarak kalkmayacaktır¹⁹⁵. Tüketici, tüketici örgütleri ve Bakanlık tüketici mahkemelerine başvuru yaparken harçtan muaf tutulmakta, ancak satıcı/sağlayıcının mahkemeye başvurusu halinde harç veya yargılama giderinden muafiyeti bulunmamaktadır¹⁹⁶. İlgili düzenleme tam anlamıyla tüketiciler lehine getirilmiş olup, kanımızca isabetli olmuştur. Tüketicinin karşısında

¹⁹²Velioğlu Yılmaz, s. 62.

¹⁹³6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 2. ve 3. fıkralarına göre; “Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar 2/7/1964 tarihli ve 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır.

Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda, hükmedilen vekalet ücreti Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti Amme Alacaklarının Tahsili Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.”

¹⁹⁴Kara, s. 539.

¹⁹⁵Aydoğdu ve Kahveci, s. 538-539.

¹⁹⁶Aras,”Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları, s. 94

basiretli iş adamı olarak satıcı/sağlayıcının harçtan ve giderlerden muafiyete ihtiyacı yoktur ve muafiyetin kendisine herhangi bir katkısı da hakkaniyet açısından olmayacaktır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLU ARABULUCULUK

3.1. Genel Olarak

Uyuşmazlık denilen kavram, insanların bir arada yaşama sebebinden kaynaklı insanlığın var oluşu kadar eskilere dayanmaktadır. İnsanlığın ilkel dönemde yaşadığı zamanlarda dahi aralarında gerek duygusal gerek fiziksel anlaşmazlıklar yaşanmıştır. Bu anlaşmazlıklar ilkel dönemden günümüze etkileşimin artması modern yaşama geçişle birlikte artarak gelmektedir. İnsanlar arasındaki etkileşim bitmeyeceğine göre yaşanan uyuşmazlıklar da buna paralel olarak çoğalacaktır. Çoğalmanın da etkisiyle bu uyuşmazlıklara getirilecek çözümler için bir mekanizma oluşturma gerekliliği ortaya çıkmıştır. Ancak taraflar arasındaki soruna çözüm getirmek konusunda hızlı, etkin ve masrafsız yolun tercihi insanlığı tatmin edecektir.

Uyuşmazlıkların çözümünde klasik anlayış devlet yargısıdır ve bu yargılama yöntemi çoğu zaman tarafları tatmin edici sonuçlar getirmemektedir. Dünden bugüne tarafların yargılama sonucunda doğru çözüme ulaşmadığı tespit edilerek alışlagelenden farklı uyuşmazlığın barışçıl yollarla ve iki taraf arasındaki dengeyi koruyucu yöntemlere başvurma ihtiyacı doğmuştur. Bir kısım bilim insanları ve hukukçular tarafından taraf iradelerinin esas alındığı uyuşmazlık çözüm yöntemleri olarak ortaya atılan yöntem ve son zamanlarda sıkça kullanılmaya başlayan arabuluculuk çözüm yöntemidir. Bu kısımda geçmişten günümüze gelişme gösteren arabuluculuğun tarihsel gelişimini inceleyeceğiz.

3.2. Tarihsel Gelişim

Arabuluculuk kurumunun en eski çağlarda bile izleri görülmektedir ki, geleneksel arabuluculuk olarak adlandıracağımız bu yönteme örnek olarak Yunan ve Roma'da aynı zamanda eski çağda Babil, Mısır ve Asur'da insanların uyuşmazlıklara dostane yollardan çözüm arayışını verebiliriz¹⁹⁷. Yakın çağda ise arabuluculuğun en eski tarihlere dayandığı ve bu yönde çalışmaların başlatıldığı yer Amerika Birleşik

¹⁹⁷Ferhat Yıldırım, Arabuluculuk ve Ombudsmanlık, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Okan Üniversitesi SBE, İstanbul 2019, s. 27. www.yok.tez.gov.tr/UlusalTezMerkezi/; Beyhan Kaplan Güler, **Boşanmanın Hukuki Sonuçlarında Arabuluculuk**, 1. Baskı, Sümer Kitabevi, Antalya 2014, s. 7.

Devletleri olmuştur. 1960'lı yıllarda ABD'de insanlar arasında o dönemde Vietnam Savaşının da etkileriyle insanlar arasında ırk, renk ve etnik kökene dayalı aynı zamanda özel hukuka ilişkin çok sayıda uyuşmazlık yaşanmış ve mahkemelere başvuru sayısının artması ile yargı yolu ile adalete erişimin önu tıkanmıştır¹⁹⁸. Bu nedenle, Birleşik Devlet alternatif yollar arama çalışmaları başlatmıştır. 1964 yılında Medeni Haklar Kanunun¹⁹⁹ kabulü ile bireyler arasındaki uyuşmazlıkların artmasına bağlı olarak Birleşik Devletler Adalet Bakanlığı bünyesinde toplum ilişkiler servisi (Community Relations Service) kurulmuştur²⁰⁰. Ancak yasal zemine aktarılması ve arabuluculuğun kurumsal kimlik kazanarak uyuşmazlıklara çözüm bulma süreci 1980'li yıllara gelindiğinde başlamış ve ciddi çalışmalar yapılmıştır. 1976 yılında ABD'de Roscoe Pound Konferansı ile bu alanda önemli bir adıma imza atılmıştır²⁰¹. Bu konferansta alınan kararlar ile mahkemelerin yargı dışı uyuşmazlıkların çözümünde de rol alması gerektiği ilkesi benimsenmiştir²⁰². Bu ilke sonraları İngiltere'de de kabul görmüş ve İngiltere ve Galler'de 1999 yılında arabuluculuğun adalete erişimde kullanılması gerekli bir yöntem olarak hukuk dünyasının ayrılmaz bir parçası haline gelmesi gerektiği düşüncesi ile Hukuk Usul Kuralları yürürlüğe konulmuştur²⁰³.

Avrupa hukuk tarihinde alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının ortaya çıkmasında adalete ulaşma hareketi etkili rol oynamıştır²⁰⁴. Avrupa ülkelerinde arabuluculuk tarihi çok eskilere dayanmasa da modern dönemde bu anlayışın artması ile çok kısa zamanda büyük ilerlemeler yaşanmıştır. Avrupa Komisyonu tarafından 1998'de tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde uygulanacak

¹⁹⁸Güler, s. 6; Vedat Ahsen Coşar, "Dünyada arabuluculuk uygulamaları", **Dünyada Arabuluculuk Uygulamaları Konferansı**, 11 Mart 2011 Ankara, s. 8. <http://tbbyayinlari.barobirlik.org.tr/TBBBooks/436-d.pdf>

¹⁹⁹ABD'de 1964 yılında çıkarılan Yurttaşlık Yasası ile, toplumdaki uyuşmazlıkların çözümünde alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının dahil edildiği görülmektedir. Nitekim bu yıllarda hükümetin çeşitli bölgelerde tesis ettiği ve bireysel uyuşmazlıkların çözümüne hizmet eden Yerel Adalet Merkezleri, ABD'deki ilk arabuluculuk uygulaması olarak kabul edilmektedir. Bknz. Kekeç, Arabuluculuğun Geliştirilmesi Uluslararası Sempozyumu

²⁰⁰Ersin Erdoğan, **Arabuluculuğun Geliştirilmesi Uluslararası Sempozyumu**, 6-7 Aralık 2018, Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, s.10; Güler, s. 6.

²⁰¹Elif Kısmet Kekeç, Arabuluculuk Yoluyla Uyuşmazlıkların Çözümünde Temel Aşamalar ve Taktikler **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir 2010. tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/; Yıldırım, s.

²⁰²Ömer Ekmekçi ve diğerleri, **Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk**, 2. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2019, s. 38.

²⁰³Ekmekçi vd., s. 38; İlker Koçyiğit ve İzzet Yeşilkaya, **Ticari Davalarda, İş Uyuşmazlıklarında, Tüketici Mahkemelerinde Dava Şartı Arabuluculuk Uygulamaları**, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2020, s. 81.

²⁰⁴Erdoğan, s.

ilkeleri belirleyen 98/257/EC sayılı tavsiye kararı yayınlamıştır²⁰⁵. 1999'da Tampere'de Avrupa Birliği Zirvesinde üye ülkeler insanların hakka ulaşmasının daha kolay yolunun benimsenmesi için üye ülkeleri alternatif çözüm yolu olan arabuluculuğa ilişkin çalışmalar yapmaya davet edilmiştir²⁰⁶. Bu çalışmaların 2002 yılında yayınlanan Yeşil Kitap adlı eser ile sonuç verdiği görülmektedir²⁰⁷. Bu eserde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin temelde de arabuluculuğun adaletin sağlanmasındaki rolü ve önemi, hukuk dünyasına katkıları ve sürecin işleyişinin ortaya konması ile arabuluculuğun niteliğinin saptanması gibi önemli konulara yer verilmiştir²⁰⁸.

2004 yılında Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin, Hukuk ve Ticari Uyuşmazlıklarda Arabuluculuğun Belirli Yönlerine İlişkin Direktif Tasarısı, medeni hukuk ve ticaret hukuku konularında arabuluculuğa ilişkin düzenlemeler getirilmiştir²⁰⁹. 2003 yılında Avrupa Konseyi'nin 1639 sayılı Aile Arabuluculuğu ve Cinsiyetler Arası Eşitlik konusunda Tavsiye Kararı, arabuluculuğa aile hukukunda işlerlik kazandırmak amacıyla oluşturulmuştur²¹⁰. 2008 yılında ise 21 Mayıs 2008 tarihli Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi ile hukuki ve ticari uyuşmazlıklarda arabuluculuğun uygulama alanının belirlenmesi adına düzenlemelere gidilmiştir²¹¹. Yönergenin kullanım alanının genişletilmesi ve etkinliğinin artırılması için üye devletlere bu yönergeyi 2011 tarihine kadar kendi iç hukuklarına aktarma ve uygulama zorunluluğu getirilmiştir²¹².

2002 yılında Birleşmiş Milletler Ticaret Komisyonu tarafından Milletlerarası Ticari Arabuluculuğa İlişkin Model Kanun hazırlanmıştır. Bu düzenleme, ilk defa uluslararası düzeyde arabuluculuğun modern çağda hukuki anlamda temellerinin atılmasını sağlamıştır²¹³. Alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin tercih edilmesinin artması aynı zamanda uluslararası düzlemde ticari uyuşmazlıkların hızlı çözümü ile ticarete hareketliliği de artırmıştır.

²⁰⁵ Abugalı, s. 15; Özge Aksu, Ticari Uyuşmazlıkların Arabuluculuk Yolu ile Çözümlemesi, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE, İzmir 2009, s. 50. www.yok.tez.gov.tr/UlusalTezMerkezi//

²⁰⁶ Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 80.

²⁰⁷ Muammer Erol, Türk Hukukunda Arabuluculuk ve Teşkilatlanması, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul 2018, s. www.tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi//

²⁰⁸ Yıldırım, Arabuluculuk ve Ombudsmanlık, s. 37; Kekeç, s. 59.

²⁰⁹ Abugalı s. 15; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 81.

²¹⁰ Ekmekçi vd., s. 39.

²¹¹ Aksu, s. 190.

²¹² Kekeç, s. 60; Yıldırım s. 38.

²¹³ Kekeç, s. 23.

Osmanlı'da ahilik ve lonca teşkilatlarında izlerini gösteren arabuluculuk gelişerek bugün ki yapısını almıştır²¹⁴. Her toplumda olduğu gibi bizim toplumumuzda da uyuşmazlığa çözüm getirmek hususunda çok eski zamanlarda da barışçıl yollar tercih edilerek sorunlar dostane yollardan çözülmüş ancak daha sonra sosyal hayatın artması ile arabuluculuk kurumunun yasal olarak düzenlenmesi zorunluluğu doğmuştur²¹⁵. Bu düzenlemeyi Anayasa'mızın 141. maddesi hükmü de haklı ve zorunlu kılmaktadır. Anayasa'nın 141. maddesi davaların en az giderle ve makul sürede çözülmesi yargının görevidir hükmü gereği adil yargılanma hakkı bireylerin en temel haklarından biri olarak Anayasa'da ve uluslararası belgelerde düzenlenmiştir²¹⁶.

Ülkemizde son yıllarda özel hukuk kanunlarında yapılan revizeler sonucunda 7 Haziran 2012 tarihinde Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu kabul edilerek, 22 Haziran 2012 tarihinde Resmî Gazetede yayınlanmıştır²¹⁷. Bu kanun ile arabuluculuğa ilişkin genel bir çerçeve çizilmiş ve arabuluculuğun ihtiyari olduğu esas alınmıştır. Kanunun uygulanması açısından 26.1.2013 tarihli 28540 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir. Zamanla geliştirilen ve uygulamadaki eksiklerin fark edilmesi ile 02.06.2018 tarihli ve 30439 sayılı yeni yönetmelik yürürlüğe girmiştir²¹⁸. Hukuk Muhakemeleri Kanununda da arabuluculuğun yargılama usulüne ilişkin düzenlemeler yapılmıştır²¹⁹.

Tüm bu düzenlemelerin ardından arabuluculuğun ihtiyari özelliğinin yanı sıra zorunlu olması ilkesi benimsenerek gerek 7036 sayılı kanun ile İş Mahkemeleri Kanunu gerekse 7155 sayılı kanun ile Ticaret Kanununda, iş uyuşmazlıklarında ve ticari uyuşmazlıklardan kaynaklı davalarda mahkemeye yoluna gitme konusunda zorunlu dava şartı getirilmiştir²²⁰. Türkiye Arabuluculuk Kurulu tarafından, Avrupa'da gelişmelerin ve yapılan düzenlemelerin kendi iç hukukumuzda uyarlanarak, arabuluculuk sisteminin geliştirilmesi bağlamında "Arabuluculuk Sistemi ve Arabulucular için Model Etik ve Uygulama Kuralları" kabul edilmiştir. Getirilen bu düzenlemeler hukukumuzda

²¹⁴Erdoğan, s. 6.

²¹⁵Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 81; Güler, s. 5; Ekmekçi vd., s. 37.

²¹⁶Erdoğan, s. 8.

²¹⁷28331 sayılı RG, Cilt. 52, 22.06.2012 tarihli Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu bkz. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6325.pdf> e. t.: 09.05.2021

²¹⁸Güler, s. 9; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 82; Zeynep Ezgi Görkem, Arabuluculuk Sürecinde Hukuki Statüsü Hakları Yükümlülükleri, **Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, Ankara Üniversitesi SBE, Ankara 2015, s. 18. www.yok.tez.gov.tr/UlusalTezMerkezi/

²¹⁹Abugalı, s. 13.

²²⁰Erol, s. 25; İrfan Atış, "Arabuluculuk uygulamasında gizlilik ilkesinin uygulanması ve önemi", **Sakarya İktisat Dergisi**, C. 8, S. 1, Sakarya 2019, s. 76 <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sid/540128>; Erdoğan, s. 95.

yeni bir çağ açmış ve alternatif çözüm yolu olarak kabul edilen arabuluculukta önemli adımlar atılmıştır²²¹.

3.3. Arabuluculuk Kavramı ve Hukuki Niteliği

Ülkemizde alternatif çözüm yöntemi olarak kabul edilen arabuluculuğun uygulanması amacıyla çıkarılan ilk kanun 7.6.2012 tarihli Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunudur²²². Kanun hazırlanırken Avusturya Federal Kanunu model olarak alınmıştır²²³.

Arabuluculuk tanımı kanunun ikinci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde düzenlenmiştir. Kanun maddesindeki tanıma göre arabuluculuk: “sistemik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve ihtiyarî olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemidir. Bu tanıma 25.10.2017 tarihinde Resmî Gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren 7036/17 sayılı kanun ile “tarafların çözüm üretmediklerinin ortaya çıkması halinde çözüm önerisi de getirebilen” şeklinde ekleme yapılmıştır²²⁴. Kanun maddesine eklenen bu kısım ile arabulucu taraflara iki tarafın da menfaatlerini dengeleyen sağlıklı ve kalıcı bir sonuca varmak için ilişki ve iletişimi ayakta tutarak çözüm üretmelerine destek olmasına imkân vermekte ancak kendisinin çözüm önerisi geliştirerek tarafları yönlendirmesine imkân verilmemektedir²²⁵.

Birleşmiş Milletlerin 2002 tarihinde yayınladığı Uluslararası Ticari Arabuluculuğa İlişkin Model Kanunda ise arabuluculuk tanımı, “tarafların aralarındaki sözleşme veya mevcut hukuki ilişkiden doğan uyuşmazlıkların barışçıl yollarla ortadan kaldırılması için üçüncü kişi veya kişilerin yardımına başvurulmasıdır.” şeklinde tanımlanmıştır²²⁶. Avusturya Hukuk Uyuşmazlıkları Arabuluculuk Kanununda ise “arabuluculuk, taraflar açısından gönüllülük ilkesi merkezli bir faaliyet olmakla, konusunda uzman, eğitimini almış tarafsız bir arabulucu vasıtası ile taraflar arasındaki uyuşmazlığın, iletişim

²²¹Atış, s. 75; Güler, s. 9.

²²²28331 sayılı RG, Cilt. 52, 22.06.2012 tarihli 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu bkz. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6325.pdf> E.T.: 09.05.2021

²²³Güler, s. 10.

²²⁴Atış, s. 76.

²²⁵Ekmekçi vd., s. 21.

²²⁶Kekeç, s. 41.

sağlanarak herkes tarafından kabul gören sistem ve metotlar vasıtası ile tüm sorumluluğun taraflarda olması koşuluyla hedefe, çözüme kavuşturulmasıdır.” şeklinde tanımlanmıştır²²⁷.

Görüleceği üzere her ülkenin arabuluculuğa yüklediği anlam hemen hemen aynıdır. Hukuk Uyuşmazlıkları Hakkında Kanun’un birinci maddesinin ikinci fıkrasında arabuluculuğun hangi uyuşmazlıklara uygulanabileceği yani kapsamı düzenlenmiştir. Bu maddeye göre, arabuluculuk, yabancılık unsuru taşıyanlar da dahil olmak üzere, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözümlenmesinde uygulanmaktadır²²⁸. Arabuluculuk çözüm yolunda süreci yöneten kişi olarak görev yapan arabulucunun tanımı ise kanunun ikinci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi ile yapılmış ve bu tanıma göre arabulucu, arabuluculuk faaliyetini yürüten ve Bakanlıkça düzenlenen arabulucular siciline kaydedilmiş bulunan gerçek kişidir. Bu tanımdan hareketle kısaca arabuluculuk için, yargı dışı çözüm yolu ile uyuşmazlık halinde olan tarafların, tamamen kendi iradeleri dahilinde iletişim sağlayarak çözüm üretmek ve bu sürecinde bağımsız ve tarafsız bir kişinin yönetimiyle gerçekleştiği bir süreçtir diyebiliriz²²⁹.

Arabulucu, uyuşmazlığa düşen tarafları bir araya getiren ve kendi iradeleri ile çözüm üretmelerine yardımcı olan kişi olarak karşımıza çıkar. Arabulucunun Hukuk Uyuşmazlıklarında Kanun’un ilk halinde hakem ya da hakîm gibi çözüm önerisi geliştirme yetkisi bulunmamaktaydı²³⁰. Ancak Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu’na 12.10.2017 tarihinde getirilen yeni düzenleme ile artık arabulucu çözüm önerisi getirebilir hale gelmiştir.²³¹ Kanun’un 13. maddesinin 7. fıkrası gereğince, arabulucu çözüm üretilmesine katkı sağlayabilir, tarafsızlık ve güvenilirliğini zedelemeyen ve herhangi bir çözümü dayatmadan tarafların üzerinde durduğu bazı önerilerin açıklanmasına zemin hazırlayabilir²³². Sistematik bir şekilde iletişim teknikleri uygulamak, etkili sorun çözme ve müzakere yöntemlerini uygulamada

²²⁷Ferhat Yıldırım, “Türk Hukuk Sisteminde Alternatif Çözüm Yolu Olarak Arabuluculuk”, **International Journal of Social Sciences and Education Research**, C.2, S.3, Ankara 2016, s.749. <https://doi.org/10.24289/ijsser.279020>

²²⁸Abugalı, s.35.

²²⁹Mustafa Yavuz, “Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Olarak Arabuluculuk”, **Gümrük ve Ticaret Dergisi**, C. 5, S. 15, Ankara 2019, s. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gumrukticaretdergisi/722638>

²³⁰Yıldırım, Arabuluculuk ve Ombudsmanlık, s. 115.

²³¹ 07.06.2012 tarihli Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu, www.mevzuat.gov.tr e.t:10.05.2021

²³² Ekmekçi ve diğerleri, s. 100.

yardımcı olmak esas görevleridir²³³. Başka bir anlatımla, arabulucu, uyuşmazlığı tarafların menfaatlerinin optimal bir şekilde dengelenmesini sağlayan bir anlaşma zemini hazırlayarak, ikna ve telkin ile uyuşmazlığın çözüme kavuşturulmasını gerçekleştirmeye çalışır²³⁴. Kanun maddelerinde yapılan arabuluculuk tanımından yol çıkarak, arabuluculuk hukuki niteliği itibari ile devlet yargısının yerini alan bir çözüm yöntemi değil, aksine yargısal yolların yanında yer alan ancak bağlayıcı karar verme yetkisine sahip olmayan üçüncü bir kişinin varlığı ile yürütülen ve iki taraf için ortak paydada buluşarak kazanacağı en iyi çözümün üretildiği bir çözüm yöntemidir²³⁵.

3.4. Arabuluculuğa Hakîm Olan Temel İlkeler

Yukarıda arabuluculuğun tanımına değindiğimiz kısma bakıldığında, tanımın bize arabuluculuğun ilkelerini de içinde barındırdığını görmekle, kanun ayrı bir madde olarak bu ilkeleri de ayrıca hüküm altına almıştır. Bu ilkeler, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunun üç ile beşinci maddeleri arasında düzenlenmiştir²³⁶. Avrupa Birliği Konseyi tarafından hazırlanan direktif taslağı Arabuluculara İlişkin Avrupa Etik Kurallarını içermekte olup, bu ilkeler ülkemizde dahil olmak üzere tüm üye ülkelerce benimsenerek kendi iç hukukların kullanılmak üzere uyarlanmıştır²³⁷. Ülkemizde 2013 tarihinde Türkiye Arabuluculuk Kurulu tarafından oluşturulan, “Model Etik ve Uygulama Kuralları”, aynı şekilde Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ve ilgili Yönetmelik’te de Avrupa Konseyi tarafından kabul edilen Avrupa Etik Kuralları çerçevesinde sosyal ve kültürel değerlerimizle uyumlaştırma çalışmaları ile yer bulmuştur.²³⁸

²³³Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 86.

²³⁴Süha Tanrıver, **Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk**, 1. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2020, s. 40.

²³⁵Güler, s.30; Mustafa Serdar Özbek, **Alternatif Uyuşmazlık Çözümü**, 3. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2013, s.1013.

²³⁶28331 sayılı RG, Cilt. 52, 22.06.2012 tarihli 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu bkz. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6325.pdf> , e.t.:10.05.2021

²³⁷Ekmekçi ve diğerleri, s.27; Güler, s. 42

²³⁸Erdem Şimşek, “Aile Hukukuna İlişkin Uyuşmazlıkların Çözümü İçin Düzenlenmesi Gereken Ayrı Bir Arabuluculuk Kanunu ile İlgili Değerlendirme”, Ersin Erdoğan (Ed.), **Arabuluculuğun Geliştirilmesi Uluslararası Sempozyumu**, 6-7 Aralık 2018, Ankara, s.67 Özü www.testapi.aybu.edu.tr e.t:11.05.2021

3.4.1. İradî Olma İlkesi

Taraflara uyuşmazlıkların çözümünde, süreci başlatmak, devam ettirmek ve süreci sonlandırmak hususunda imkân tanınmıştır²³⁹. Bu sebeple kanunun üçüncü maddesinin birinci fıkrasında arabuluculuğun temel ilkesi olarak başvuru açısından tarafların iradi olması ilkesi düzenlenmiştir. Arabuluculuğun yargı yollarından ayrıldığı en önemli kısım burada yatmaktadır. Tarafların hakimiyeti ve gönüllülüğü arabuluculuk sürecinin her aşamasında kendini göstermektedir. İradilik ilkesi taraflara bu yola başvurma seçimi verdiği gibi bu yoldan vazgeçme seçimini de vermektedir²⁴⁰. Uyuşmazlığa düşen her iki taraf da istediği zaman bu süreci sonlandırma yetkisine sahiptir. Süreç boyunca kontrol tamamen taraflarda olmakla birlikte yargılama sürecindeki gibi sonuca ulaşmada dayatma veya zorlama bulunmamaktadır²⁴¹. Aynı zamanda arabuluculuğa başvurmak ve uyuşmazlığı bu yolla çözmek taraf iradesine dayandığı için bu ilke doğrultusunda tarafların hak arama özgürlüğü de kısıtlanmayacak, taraflar isterse mahkeme yolu ile sorunu çözme hakkına sahip olacaktır²⁴².

Arabuluculuğun temel ilkesi olan iradi olmanın istinası da yine kanunda düzenlenmiştir. Kanunun 18/A maddesi gereğince ticaret ve iş hukuku alanından doğan uyuşmazlıklarda arabuluculuk çözüm yoluna başvurma dava şartı olarak kabul edilmiştir²⁴³. Kanun tarafından bu şekilde iradilik ilkesine sınır getirilmişse de taraflar süreci olumlu yada olumsuz sonuçlandırma noktasında serbestiye sahip olduğu için, iradilik ilkesini işlevini yitirmeyecektir²⁴⁴.

3.4.2. Eşitlik İlkesi

Kanunun 3. maddesinde iradilik ilkesi ile birlikte eşitlik ilkesi de düzenlenmiştir. Bu ilkeye göre taraflar uyuşmazlık sürecinin her aşamasında eşit haklara sahiptir²⁴⁵. Eşitliğin uyuşmazlık yolunun her safhasında sağlanması görevi kanunun 9. maddesinin 3. Fıkrası gereğince arabulucuya düşmektedir. Arabulucu çözüm önerileri sunarken ve

²³⁹Ekmekçi ve diğerleri, s.28; Güler, s.30; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 95.

²⁴⁰Volkan Özçelik, “Dava Şartı Olarak Arabulucuya Başvurma Zorunluluğu”, **Kesit Akademi Dergisi**, C.4, S.14, Haziran 2018, s.345.

²⁴¹Tanrıver, s. 56; Duygu Dağlıoğlu, “Aile Hukukuna İlişkin Uyuşmazlıklarda Arabuluculuk” **Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.2, S.2, Ankara 2020, s.558; Yıldırım, s.753.

²⁴²Ekmekçi, s.29; Tanrıver, s.79

²⁴³Atış, s.77; Emre Akyıldız, “İş Yargılamasında Arabuluculuk Sistemi” Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul 2019, s.23-24

²⁴⁴Kekeç, s.86; Akyıldız, s.24

²⁴⁵Tanrıver, s.56; Akyıldız, s. 25.

süreci yürütürken tarafların menfaatleri karşısında taraflara eşit mesafede durarak taraflar arasındaki eşitliği gözetmek zorundadır²⁴⁶. Süreçte taraflar arasında güç dengesizliğinin ortaya çıkması halinde kendisini karşı tarafla eşit hissetmeyen tarafın kendisine dayatılan sonuca katlanması durumu da eşitlik ilkesine aykırı düşer²⁴⁷. Arabulucu bu güç dengesizliğini ortadan kaldıracak şekilde tarafların eşit olduğunu her aşamada belirterek sonucun iki taraf için de yararlı olmasını sağlar²⁴⁸.

Eşitlik ilkesinin vurgulandığı bir diğer madde yönetmeliğin 5. maddesi olarak karşımıza çıkar. Yine bu maddede, taraflardan birine diğerine nazaran söz hakkın kısıtlanamayacağı ve arabuluculuk sürecinin dışında bırakılamayacağı ifade edilmiştir²⁴⁹.

3.4.3. Gizlilik İlkesi

Gizlilik, tarafların müzakere sürecinde uyuşmazlığın içeriği konusunda tartıştıkları alanların, ticari ilişkilerine ve saygınlıklarına zarar vermemesi için getirilen bir olgudur. Arabuluculuk çözüm yönteminde gizlilik ilkesinin uygulanması, çözüme ulaşmada en önemli şart sayılabilir²⁵⁰. Gizlilik ilkesinin olması, taraflara serbestçe tartışma ortamı hazırlar ve samimi şekilde fikirlerini ortaya dökme imkânı verir²⁵¹. Genellikle ticari sırları içerisinde barındıran uyuşmazlıklar yönünden arabuluculuğu cazip kılan gizlilik ilkesinin uygulanmasından ileri gelmektedir²⁵². Gizlilik ilkesinin uygulanmadığı bir ortamda taraflar kendisini özgürce ifade edemeyecek ve arabuluculuktan beklenen fayda tam anlamıyla sağlanamayacaktır²⁵³. Gizlilik ilkesi hem kanunun dördüncü maddesinde hem de yönetmeliğin altıncı maddesinde ayrıca ve açıkça düzenlenmiştir²⁵⁴.

²⁴⁶ Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.95; Volkan Özçelik, s.349

²⁴⁷ Hakan Albayrak, “Eşitsizlik ve Tarafsızlık İlkelerinin Zorunlu Arabuluculuk Bağlamında Yeniden Değerlendirilmesi Zorunluluğu”, **Gaziantep Sosyal Bilimler Dergisi**, C.17, Gaziantep 2018, s.14

²⁴⁸ Atış, s. 78-79; Ekmekçi vd., s.31; Yıldırım, s.754

²⁴⁹ Tanrıver, s.56-57; Ekmekçi vd., s.31.

²⁵⁰ Güler, s. 50; Tanrıver, s.57.

²⁵¹ Kekeç, s.93.

²⁵² Fahrettin Korkmaz ve Emre Kıyak, “7036 Sayılı İş Mahkemeleri Kanunuyla 6325 Sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununda Getirilen Değişikliklerin Değerlendirilmesi”, **İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.4, S.1, İstanbul 2018, s.39 <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iauhfd/533711>

²⁵³ Atış, s.79.

²⁵⁴ 7/6/2012 tarih 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu

Madde 4-f. (1):” Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça arabulucu, arabuluculuk faaliyeti çerçevesinde kendisine sunulan veya diğer bir şekilde elde ettiği bilgi ve belgeler ile diğer kayıtları gizli tutmakla yükümlüdür.”

f. (2): “Aksi kararlaştırılmadıkça taraflar ve görüşmelere katılan diğer kişiler de bu konudaki gizliliğe uymak zorundadırlar.”

Etik kurallar çerçevesinde taraflara, temsilcilerine, arabuluculara ve sürece katılan üçüncü kişilere gizliliğe uyma yükümlülüğü getirilmiştir²⁵⁵. Bu yükümlülük, ileride dava açma ihtimalinde arabuluculuk sürecinde uzlaşmaya yönelik ortaya konan bilgi ve belgelerin aleyhe delil oluşturacağı düşüncesi ile bu belgeleri sunmaktan ve tartışmaktan imtina edilmemesi amacıyla getirilmiştir²⁵⁶.

Arabuluculuğun gizlilik ilkesi iki şekilde ortaya çıkar. Bunlardan ilki, taraflardan biri ile yapılan özel oturumda ortaya konan bilgi ve belgelerin, bilgiyi veren tarafın rızası olmaksızın, diğer taraf ile paylaşılmamasıdır²⁵⁷. Burada gizliliğin yükümlüsü arabulucu olarak göze çarpmaktadır. Gizlilik ilkesinin ikinci görünümü ise arabuluculuk süreci boyunca sunulan belgelerin, tartışılan konuların bir üçüncü kişiyle paylaşılması gerektiğidir²⁵⁸. Burada sağlanmak istenen yarar, tarafların kişisel ve ticari ilişkilerinin üçüncü kişiler nezdinde zedelenmesinin önüne geçmek ve tarafların saygınlığını ve toplumdaki yerini korumasını sağlamaktır²⁵⁹. Aynı şekilde kanunun beşinci maddesinin birinci fıkrasında düzenlenen hüküm gereği, arabuluculuk sürecinde kullanılan bilgi ve belgelerin mahkeme önünde delil olarak sürülemeyeceği kuralı getirilmiştir²⁶⁰. Mahkeme önünde ileri sürülemez beyan ve belgeler ise şu şekildedir; taraflarca yapılan arabuluculuk daveti veya bir tarafın arabuluculuk faaliyetine katılma isteği, tarafların öne sürdüğü görüş ve teklifler, arabuluculuk faaliyeti sürecinde ileri sürülen öneriler ve herhangi bir vakıa ya da iddianın kabulü, sadece arabuluculuk faaliyeti için hazırlanan belgeler, arabuluculuk süreci sonrası delil olarak kullanılamaz²⁶¹. Bu hüküm de yine tarafların menfaatlerini korumayı ve sağlıklı bir arabuluculuk süreci geçirmeyi amaçlamaktadır. Bu hüküm tarafların hak arama özgürlüğüne engel olacak şekilde yorumlanmamalı, arabuluculuk sürecinden önce ortaya çıkan veya elde edilen deliller örneğin bir senet, sırf arabuluculuk sürecinde kullanılması sebebi ile davada delil olarak kullanılamaz denilemez²⁶².

Gizlilik ilkesinin ihlali hali bir takım cezai müeyyidelere de bağlanmıştır. Arabuluculuk sürecinde gizliliği ihlal ederek karşı tarafın zarar görmesine sebep olan kişi altı aya kadar hapis cezası ile cezalandırılır, hükmü kanunun 33. maddesinde

²⁵⁵Akyıldız, s.27; Yıldırım, s.752.

²⁵⁶Kekeç, s.95.

²⁵⁷Kekeç, s.93; Tanrıver, s.58.

²⁵⁸Güler, s.51; Akyıldız, s.27.

²⁵⁹Ekmekçi vd., s.33.

²⁶⁰Atış, s.82; Yıldırım, s.753.

²⁶¹Yıldırım, s.753; Ekmekçi vd., s.35-36.

²⁶²Ekmekçi, s.36-37.

hüküm altına alınmıştır²⁶³. Görüleceği gibi gizlilik ilkesi arabuluculuk sürecinin temel taşıdır.

3.5. Arabuluculuk Süreci

3.5.1. Arabuluculuk Sürecinin Başlaması

Arabuluculuk süreci iki şekilde başlar. Bunlar; dava açılmadan önce tarafların arabulucuya başvurusu ve dava açıldıktan sonra yine tarafların arabuluculuk yolunu tercih etmeye karar vermeleri veya hakîmin tarafları arabuluculuğa yönlendirmesi şeklinde karşımıza çıkar²⁶⁴. Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun 13. maddesinin ikinci fıkrası ve Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği'nin yedinci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca dava açılmadan evvel uyuşmazlığa düşen taraflar ortak karar ile arabulucuya başvurmayı kararlaştırabilirler veya taraflardan birisi diğerine arabuluculuk çözüm yolunu teklif edebilir²⁶⁵. Teklifin karşı tarafça 30 gün içerisinde kabul edilmemesi, reddedilmesi anlamına gelir²⁶⁶. Tarafların arabuluculuk yolunu seçmeden, direkt dava açarak uyuşmazlığın çözümünü yargıya bıraktığı hallerde, yargılamanın her aşamasında dava yolundan vazgeçerek arabuluculuk yolu ile anlaşma sağlayabilirler²⁶⁷. Mahkeme de genellikle ön inceleme aşamasında, tahkikat aşamasına geçmeden uyuşmazlığın çözümü için tarafları arabuluculuk yoluna teşvik edebilir²⁶⁸, ancak bu teşvik öneri boyutlarını aşmadan, tamamen tarafların iradesi çerçevesinde yapılabilir²⁶⁹. Mahkeme bunu yaparken, arabuluculuk süreci ve hukuki sonuçları konusunda tarafları aydınlatır ve taraflara sağlayacağı kazanımları anlatır. Mahkeme tarafından herhangi bir zorlama söz konusu olmaksızın, yine taraflar isterse mahkeme aşamasında arabuluculuk çözüm yolunu seçebilirler²⁷⁰.

Yargılama aşamasında tarafların arabuluculuk yoluna başvuracaklarını beyan etmeleri üzerine Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun 15. maddesi

²⁶³Tanrıver, s.58; Atış, s.52.

²⁶⁴Tanrıver, s.112; Güler, s.60; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.99

²⁶⁵Ekmekçi vd., s.81

²⁶⁶Güler, s.60; Yıldırım, arabuluculuk ve ombudsmanlık, s.110

²⁶⁷Ekmekçi vd., s.82

²⁶⁸6100 sayılı 4/2/2011 tarihli Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 137/1: "... mahkeme tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği konularda onları sulhe veya arabuluculuğa teşvik eder." www.mevzuat.gov.tr E.t.:12.05.2021

²⁶⁹Yıldırım, arabuluculuk ve ombudsmanlık, s.111

²⁷⁰Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.99

gereğince mahkeme yargılamayı üç aya kadar erteleme kararı alır²⁷¹. Tarafların talebi üzerine bu süre üç aya kadar uzatılabilmektedir. Arabuluculuk sürecinin başlama anı ihtiyari ve zorunlu arabuluculukta farklı olarak tezahür eder. İhtiyari arabuluculuk yönünden sürecin başlama anı, dava açılmadan önce taraflarca arabulucuya başvuru halinde, tarafların ilk toplantıya davet edilip, sürecin devam ettirilmesi hususunda anlaşma sağlamaları ve bunun tutanakla ortaya konduğu andır²⁷². Dava açıldıktan sonra tarafların arabulucuya başvurma konusunda karar almaları halinde ise beyan ettikleri duruşmada beyanların tutanağa geçirildiği tarih esas alınır²⁷³. Zorunlu arabuluculukta ise arabuluculuk bürosuna başvurdukları an olarak değerlendirilir²⁷⁴. Sürecin başlama anı, zamanaşımı ve hak düşürücü sürelerin ne zaman başlayacağını belirlenmesi açısından önem taşımaktadır²⁷⁵. Arabuluculuk sürecinin işleme yöntemi, yargı yollarından farklı yapıya sahip olmakla, arabuluculuk sürecinin aşamaları keskin çizgilerle birbirinden ayrılmaz²⁷⁶. Klasik arabuluculuk süreci; hazırlık, başlangıç, inceleme ve araştırma, müzakere ve sonuç olmak üzere beş farklı aşamadan oluşur²⁷⁷.

Bu aşamalar mahkemenin muhakeme usul kuralları gibi katı kurallardan oluşmaz. Muhakeme usulünde örneğin ön inceleme aşaması yapılmadan tahkikat aşamasına geçilemez. Ancak arabuluculukta eğer tarafların menfaati için hızlı sonuçlanması gereken bir uyuşmazlık söz konusu ise arabulucu aşamaları kısaltabilir veya bir önceki aşamaya tekrar dönüp irdelenebilir²⁷⁸. Bu süreç geniş bir yelpazedir ve her olayın niteliğine, yapısına göre yöntem belirlenip uygulanabilir.

3.5.2. Arabuluculuk Sürecinin Yürütülmesi

Arabuluculuk tarafsız ve bağımsız üçüncü kişinin sürece dahil olması ile başladığı için faaliyetinin başlama anı, kural olarak arabulucunun seçilerek veya atanarak göreve başladığı andır²⁷⁹. Arabulucunun seçilmesi ile başlayan faaliyet süreci, ilgili kanun ve yönetmelik kapsamında getirilen ilke ve kurallara uygun yürütülmek zorundadır.²⁸⁰

²⁷¹Güler, s.60;

²⁷²Yıldırım, Arabuluculuk ve Ombudsmanlık s.118

²⁷³Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.99

²⁷⁴Ekmekçi vd., s.84-85

²⁷⁵Tanrıver, s.112; Aksu, s.225; Yıldırım, Türk Hukuk Sisteminde Alternatif Çözüm Yolu Olarak Arabuluculuk, s.757

²⁷⁶Kekeç, s.181

²⁷⁷Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.98

²⁷⁸Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.100

²⁷⁹Ekmekçi vd., s.85

²⁸⁰Ekmekçi vd., s.87

Arabulucu olarak atanan veya taraflarca görevlendirilen arabulucu, kanunun 15. maddesi ile yönetmeliğin 19. maddesinin birinci fıkrasında düzenlendiği gibi tarafları en kısa sürede ilk toplantının yapılması için davet eder²⁸¹. Taraflar bir araya gelmeden arabulucu süreçle ilgili gerekli bilgileri elde eder ve ulaşabilmesinin mümkün olduğu diğer bilgi ve belgeleri de kendiliğinden sağlar. Taraflardan edindiği bilgi ve belgeler ile kendisinin ulaşabildiği belgeler çerçevesinde, uyuşmazlığın konusunun arabuluculuğa elverişli olup olmadığı, kendisinin arabuluculuk yapmasına engel bir durumun olup olmadığı kontrol edilmeli, uyuşmazlığa ilişkin bilgileri kontrol etmeli, uygun çözüm yöntemlerini belirlemelidir²⁸². İlk toplantıya tarafların katılması halinde arabulucu, tarafları arabuluculuk sürecinin işleyişi, esasları, ortaya çıkaracağı sonuçlar ile arabulucunun süreçteki işlevi gibi konularda aydınlatır²⁸³. Arabulucu sürece ilişkin bilgilendirme yaptıktan sonra taraflara uyuşmazlıkla ilgili söz hakkı verir. Taraflar uyuşmazlığın esasına ilişkin konulara, hak ve menfaatlerine, ihtiyaçlarına ve süreçten beklentilerine değinebilir²⁸⁴. Taraflar sözlerini tamamladıktan sonra, ortaya konan sorunlar ile ilgili taraflarca bir gündem konusu belirlenir. Belirlenecek gündem sorunun çözümüne etki edecek mantığa dayalı konulardan oluşmalıdır²⁸⁵.

Uyuşmazlığın içeriği konusunda bilgi sahibi olan arabulucu uyuşmazlığın ne şekilde çözüleceğine ilişkin bir usul belirleyebilir. Arabulucu uyuşmazlığın çözümüne ilişkin uygulanacak usulü belirledikten sonra, her iki tarafa eşit mesafede tarafsız ve samimi bir şekilde süreci yönetmeli, gerekli psikolojik ortamı hazırlayarak anlaşmalarına katkı sağlamalıdır²⁸⁶. Müzakere sürecinde arabulucu sağlıklı iletişim yöntemlerini kullanarak, her iki tarafın menfaatlerini tespit ederek, ihtiyaç paralelinde bir çözüm sağlamaları için taraflara gerekli bilgilendirmeyi yapar²⁸⁷. Tarafların menfaatlerinin tartışıldığı ve çözüm önerilerinin getirildiği müzakere ve çözüm aşamalarında arabulucu taraflara hukuki yönlendirmelerde bulunamaz ve taraflara belli bir çözümün uygulanmasını da dayatamaz. Bu aşamalarda arabulucunun işlevinin azaldığını ve sadece dinleyici olarak yer aldığını görmekteyiz. İşte arabulucunun süreçteki rolüne üçüncü kişinin kolaylaştırıcı rolü denmektedir.

²⁸¹Güler, s.74; Aksu, s.226

²⁸²Ekmekçi vd., s.92

²⁸³Kekeç, s.184

²⁸⁴Kekeç, s.185

²⁸⁵Kekeç, s.187

²⁸⁶Ekmekçi vd., s.99

²⁸⁷Abugalı, s.39

3.5.3. Arabuluculuk Sürecinin Sonuçlandırılması

Taraflar çözüm sürecini ihtiyari ve zorunlu arabuluculukta her zaman her aşamada sonlandırma yetkisine sahiptir. Bu özgürlük arabuluculuğun iradilik ilkesinden ileri gelmektedir. Arabuluculuk alternatif çözüm yönteminin hukukumuzda yer almasının amacı uyuşmazlıkların en kısa yoldan ve en hızlı şekilde sonuçlandırılması isteğidir. Ancak taraflar her zaman arabuluculuk sürecinde anlaşma sağlayamayabilirler. Uzlaşma zemininin bu süreçte sağlanamaması halinde arabuluculuk süreci anlaşmadan sonlandırılabilir. Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nda arabuluculuğun sona erme halleri 17. maddenin birinci fıkrası ile Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Yönetmeliği'nin 20. maddesinde açıkça düzenlenmiştir²⁸⁸. Bu maddeye göre arabuluculuk, tarafların uyuşmazlık konusunda anlaşmaya varması, taraflardan birinin arabuluculuk sürecinden çekilmek istediğini bildirmesi, tarafların ortak karar alarak arabuluculuk sürecini sonlandırması, arabulucu tarafından bu süreçte daha fazla çaba sarf edilmesinin yarar sağlamayacağını tespit edilmesi ve taraflara bildirmesi ile uyuşmazlığın arabuluculuğa elverişli olmadığına anlaşıldığı hallerinde sona erer. Arabuluculuk süreci sonunda tarafların anlaştıkları, anlaşamadıkları veya arabuluculuk sürecinin nasıl sonuçlandırıldığı bir tutanak ile belgelendirilir²⁸⁹. Bu tutanağın işlevi sürecin sona erdiğinin ortaya konmasıdır. Ancak süreç anlaşma ile sonuçlanırsa taraflar ayrıca anlaşmanın ne şekilde gerçekleştiği ve icrasının nasıl yerine getirileceği gibi uyuşmazlığın temeline ilişkin hususları belirleyerek bir anlaşma metni oluşturulması taraflar açısından daha faydalı olacaktır²⁹⁰.

Dava şartı arabuluculuk ile ihtiyari arabuluculuk süreci sonunda tarafların anlaşması neticesinde düzenlenen anlaşma belgesi hukuki niteliği itibari ile bir özel hukuk sözleşmesi sayılır. Aynı zamanda anlaşma metninin icra edilebilir belge sayılabilmesi için taraflar ve avukatlarının anlaşma metnini birlikte imzalamış olmaları gerekir. Taraflarca ve vekillerince birlikte imza altına alınan belge ilam niteliğinde belge sayılır ve ayrıca mahkemeden icra edilebilir şerhi alınmasına gerek kalmaz. Anlaşma belgesinin uygulanması ise genel hükümlere göre yerine getirilir. Gerek dava şartı arabuluculuk gerekse ihtiyari arabuluculuğun anlaşamama ile sonuçlanması halinde taraflar uyuşmazlığı mahkemede dava açabilir veya tahkime elverişli bir uyuşmazlık

²⁸⁸Ekmekçi vd., s.103; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.101; Tanrıver, s.119-120

²⁸⁹Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.102

²⁹⁰Tanrıver, s.120

olması halinde tahkim yolunu da tercih edebilirler. Ancak uyuşmazlık sürecinde taraflar uyuşmazlığı çözerek anlaşma sağlamışlarsa, artık dava yoluna başvuru hakkı ortadan kalkar ve uyuşmazlıkla ilgili taraflarca dava açılamaz.

3.6. Arabuluculuk Türleri

3.6.1. İhtiyarî Arabuluculuk

Arabuluculuğun temeli, yukarıda ayrıca açıkladığımız gibi hukuki niteliği itibari ile alternatif bir çözüm yöntemi olması sebebi ile ihtiyarî olmasına dayanır. Arabuluculuk, kural olarak 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıkları Kanunu'na göre ihtiyarîdir. Yargıdan ayrılan yönü bu olmakla birlikte, taraflar uyuşmazlıklarını arabuluculuk çözüm yöntemi ile çözme hususunda tamamen serbesttirler²⁹¹. Tarafların arabulucuya başvurma, devam ettirme ve sonuçlandırma aşamalarının hemen hepsinde aktif rol oynayarak karar verme hakkına sahip olmasına ihtiyarî arabuluculuk denir²⁹². Arabuluculuk sürecinin başlatılmasında tarafların ortak iradelerinin olması gerekir²⁹³. Tek tarafın isteği ile ihtiyarî arabuluculuk yoluna gidilemez. Arabulucuya başvurmak isteyen taraf bu isteğini karşı tarafa iletir. Kanunun 13. maddesi gereğince karşı taraf 30 gün içerisinde cevap vermez ise arabuluculuk teklifini reddetmiş sayılır²⁹⁴. Görüleceği üzere her iki taraf da kabul etmediği sürece ihtiyarî arabuluculuk süreci işlerlik kazanamaz²⁹⁵.

Arabuluculuğa başvurunun ihtiyarî olduğu durumlarda taraflar, bu yolu tercih etmeyerek yargı yoluna başvurabilirler²⁹⁶. Dava şartı arabuluculuk ile ayrılan yönü ise sürecin başlatılması aşamasıdır. Dava şartı arabuluculukta taraflar kanunda düzenlenen bazı uyuşmazlıklar açısından mahkeme yolunu tercih etmeden önce arabulucuya başvurmak konusunda serbestiye sahip değildir²⁹⁷. Bu başvuru taraf iradelerine bırakılmamış, kanunun başvuruya ilişkin getirdiği bir zorunluluktur. Yani başvuru aşaması haricinde arabuluculuk süreci ihtiyarî yani genel arabuluculuğun temel ilkelerine sahiptir.

²⁹¹Yıldırım, Türk Hukuk Sisteminde Alternatif Çözüm Yolu Arabuluculuk, s.755.

²⁹²Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.93

²⁹³Kekeç, s.143

²⁹⁴Tanrıver, s.111; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.99.

²⁹⁵Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.98

²⁹⁶Kekeç, s.157.

²⁹⁷Ekmekçi vd., s.83.

3.6.2. Dava Şartı Arabuluculuk

Alternatif çözüm yolu olan arabuluculukta genel kural, başvurunun taraf iradelerine dayalı olmasıdır²⁹⁸. Ancak Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu bu genel kurala istisna getirmiş ve bazı uyuşmazlıklar yönünden dava yoluna başvurmadan önce arabuluculuk yöntemine başvuruyu zorunlu kılmıştır²⁹⁹. Kanuna baktığımızda, dava şartının iş uyuşmazlıkları, ticari uyuşmazlıklar ve tüketici uyuşmazlıkları alanında getirildiği görülmektedir³⁰⁰. Dava şartı arabuluculuğa ilişkin konulan kurallar usul hukukuna ilişkin olup, sadece Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nda düzenlenmesi gerekirken, maddi hukuka ilişkin kanunlarda ve mahkeme kuruluş kanunlarında da düzenlemesi yer almaktadır³⁰¹.

Dava şartı arabuluculuk ile ilgili 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun 18/A maddesinde genel bir düzenleme getirilmiş olmasına rağmen, 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanununun üçüncü maddesinde de usul kanununda düzenlenmesi gerekli hükümlere gereksiz bir şekilde yer verilmiştir. Burada doğruluğu tarafımızca da kabul edilen ve sisteme getirilen bir eleştiri olarak, İş Mahkemeleri Kanunu'nda da arabuluculuğa ilişkin temel hükümlere yer verilmiş olmasıdır. Maddi hukuka ilişkin kanunlarda sadece dava şartı arabuluculuğun uygulama alanı bulacağına yönelik düzenleme yapılması daha doğru olacaktır³⁰². İş uyuşmazlıklarında 01.01.2018 tarihinde getirilen dava şartı uygulanmaya başlamış ve dava şartı arabuluculuk yönteminin sorunların çözümünde işe yaradığı ve istenilen faydanın sağlandığı görülmüştür³⁰³.

Bu alanda sağlanan başarı kanun koyuculara cesaret vermiş ve çok geçmeden 01.01.2019 tarihinde 6102 sayılı Ticaret Kanununun 5/A maddesi³⁰⁴ ile 7155 sayılı Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Takibin Başlatılması Usulü Hakkında Kanunun 20. maddesi kanuna eklenmiştir³⁰⁵. Tüketici işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda dava şartı arabuluculuk, 22.07.2020 tarihinde kabul edilerek, 7251 sayılı Kanun'un 59. maddesi ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması

²⁹⁸Tanrıver, s.127; Abugalı, s.35; Seda Özümucu, Karşılaştırmalı ve Türk Hukuku Açısından Zorunlu Arabuluculuk Sistemine Genel Bir Bakış, Journal of Istanbul University Law, C.74, S.2, İstanbul 2016, s.831

²⁹⁹Abugalı, s.35-36

³⁰⁰Ekmekçi vd, s.126; Tanrıver, s.127; Sargın, s.215

³⁰¹Ekmekçi vd., s.126

³⁰²Ekmekçi vd., s.130

³⁰³Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.103

³⁰⁴Narbay ve Akkuş, s.325; Cenk Akil, Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk Hakkında Usûl Hukuku Bakımından Bazı Değerlendirmeler, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, C.1, S.41, Ankara 2020, s.319

³⁰⁵Abugalı, s.35;

Hakkında Kanunun 73/A maddesi hükümleri gereğince 28.07.2020 tarihinde yürürlüğe girmiştir³⁰⁶.

Belirttiğimiz düzenlemeler kapsamında, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Yönetmeliği'nin 22. maddesi gereğince, bu kanunlardan doğan uyuşmazlıklarda tarafların uyuşmazlığa ilişkin dava açmadan önce, arabulucuya başvurmuş, anlaşma dışında bir nedenle arabuluculuk sürecinin sonlandırmış ve düzenlenen arabuluculuk son tutanağının da dava dilekçesine eklenmiş olması zorunludur³⁰⁷. Bu şartın yerine getirilmemesi halinde, mahkeme dava şartının gerçekleşip gerçekleşmediğine yönelik gerekli incelemeyi yapacak ve tutanağın eksik olması halinde, taraflara bir haftalık kesin süre verecek bu kesin süre içerisinde eksikliğin taraflarca giderilmemesi halinde dava şartı yokluğu nedeniyle, davayı usulden reddedecektir³⁰⁸. Dava dilekçesinin davalıya tebliğ edilmeksizin, arabuluculuk tutanağının olmaması sebebiyle davanın usulden reddedilmesi, HMK 27. maddesinde düzenlenen hukuki dinlenilme hakkına da engel olmaktadır. Usule ilişkin yapılan bu hata doktrinde eleştirilmektedir³⁰⁹.

Dava şartı arabuluculuk sürecinin işleyişine Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununun 18/A maddesinde yer verilmiştir. Ancak hangi uyuşmazlıkların dava şartı olarak kabul edilip arabuluculuğa başvurunun zorunlu olacağı ayrıca açıklanmamış, bu konuda yapılan özel düzenlemelere bakılması gerektiği ifade edilmiştir³¹⁰. Her hukuk alanı dava şartı arabuluculuk kapsamına girip girmediğini kendi özel kanununda belirlemeli, temel kanun olan Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nda arabuluculuğa ilişkin genel bir çerçeve çizilmelidir, nitekim düzenleme de o yöndedir³¹¹. Dava şartı arabuluculukta, başvuru usulüne ilişkin düzenlemeye göre, arabuluculuk bürosuna veya arabuluculuk bürosu kurulmayan yerlerde sulh hukuk mahkemesine başvuru yapabilirler³¹². Dava şartı arabuluculukta, ihtiyari arabuluculuktan farklı olarak, arabuluculuk sürecinin başlaması taraflardan birinin arabuluculuk bürosuna başvurusu ile gerçekleşecektir³¹³. Dava şartı arabuluculukta taraflar başvuru açısından seçimlik yetki hakkına sahip olup, karşı tarafın yerleşim

³⁰⁶Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.527

³⁰⁷Tanrıver, s.127; Fügen Sargın, Yabancı Unsur İçeren İş Sözleşmelerinden Doğan Ya da Ticarî Dava Konusu Olan Hukukî Uyuşmazlıkların Çözümünde Dava Şartı Arabuluculuk, Ankara Barosu Dergisi, C.77, S.4, Ankara 2019, s.214

³⁰⁸Abugalı, s.35

³⁰⁹Akyıldız, s.63; Akil, s.309

³¹⁰Sargın, s.214

³¹¹Ekmekçi vd., s.129

³¹²Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.105.

³¹³Tanrıver, s.148-149.

yerindeki veya uyuşmazlığa ilişkin işlemin yapıldığı yer olarak belirlenebilir³¹⁴. Arabuluculuk bürosunun yetkisi kamu düzeninden olmayıp, arabuluculuk bürosu kendiliğinden yetkili olup olmadığını araştıramaz ancak tarafların yetkiye itirazı ile değerlendirilir³¹⁵. Karşı taraf en geç ilk toplantıya kadar yetkiye itirazını yapmak zorundadır³¹⁶.

Yetkiye yapılan itirazın değerlendirilmesi de arabuluculuk bürosunun bulunduğu yerdeki sulh hukuk mahkemesidir³¹⁷. Yetkiye itirazın sulh hukuk mahkemesi tarafından değerlendirilip, yetkili arabuluculuk bürosunun belirlenmesi sonucunda, yetkiye itiraz eden taraf bir hafta içerisinde yetkili mahkemeye başvurusunu yapmak zorundadır³¹⁸. Bu şekilde kesin sürenin belirlenmesi, itiraz eden tarafın zamanaşımı ve hak düşürücü sürelerinin durmasına engel olmamak için, ilk yapılan başvuru tarihinden itibaren sürelerin durmasını sağlamaktır. Aksi takdirde, süre yetkiye itiraz sonucu belirlenen yetkili arabuluculuk bürosuna yapılan başvuru tarihinden itibaren başlayacaktır. Doktrinde yetkiye itiraza ilişkin getirilen eleştiri ise uyuşmazlığın hızlı çözüm getirme amacına ters düşmesi ve adeta süreci uzatan bir uygulama olmasıdır³¹⁹.

Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununun 18/A maddesinin 15. fıkrası ile yönetmeliğin 27. maddesine göre, dava şartı arabuluculuk kapsamında kalan uyuşmazlıklarda, arabuluculuk bürosuna başvurulmasından son tutanağın düzenlendiği tarihe kadar zamanaşımı ve hak düşürücü süreler durur³²⁰. Böylece tarafların arabulucuya başvurusunda herhangi bir hak kaybı yaşamalarının önüne geçilmek istenmiştir³²¹. Görüleceği üzere, sürelerin durması arabuluculuk bürosuna başvurmak ile başlar.

Zorunlu arabuluculuğun niteliği itibarıyla tarafların adli yargı ilk derece komisyonu başkanlıklarına bildirilen arabulucular listesinden bir arabulucunun atanması şeklinde gerçekleşir³²². Ancak dava şartı arabuluculuk sürecinde taraflar isterse kendilerinin ortaklaşa belirledikleri bir arabulucuyu da yine arabulucular listesinden olmak şartıyla

³¹⁴Akyıldız, s.67.

³¹⁵Ekmekçi vd., s.161.

³¹⁶Akyıldız, s.68.

³¹⁷Akyıldız, s. 69.

³¹⁸Ekmekçi vd., s.161.

³¹⁹Akyıldız, s.71; Ekmekçi vd., s.162.

³²⁰Ekmekçi, s.166-167; Tanrıver, s.149; Akyıldız, s.73; Kara, s. 596.

³²¹Abugali, s.93

³²²Tanrıver, s.150

seçebilirler³²³. Taraflara bu serbestliğin tanınması, arabuluculuk sürecinde, tarafların güven duyacağı bir arabulucuyu belirlemeleri, anlaşma ihtimalini artıracaktır düşüncesidir. Arabulucuyu dava şartı arabuluculukta tarafların belirlemesi noktasında düzenlemeye yapılan eleştiri, eşitler arasında yer almayan uyuşmazlığın bir tarafını işçinin veya tüketicinin oluşturduğu uyuşmazlıklarda genelde işverenin belirlediği bir arabulucunun belirlenmesi kuvvetle muhtemel olduğundan adaletli çözümlere ulaşılmasına engel bir durum ortaya çıkabilir olmasıdır³²⁴.

Dava şartı arabuluculuk sürecinde faaliyetin yürütülmesi, inceleme, müzakere, gibi çözüm önerilerini ortaya atıldığı ve anlaşmanın sağlanması yönünde görüşmelerin yapıldığı aşamalar açısından ihtiyari arabuluculuk ile aralarında herhangi bir ayrım bulunmamaktadır. Bu sebeple faaliyetin yürütülmesine ilişkin hususlara ayrıca burada değinilmeyecektir. Sürecin işleme usulü ile ilgili Hukuk Uyuşmazlıkları Hakkında Kanun'da yer alan genel düzenlemelere bakılabilir. Kanunda ihtiyari arabuluculukta sürece ilişkin bir süre belirlenmemişken, dava şartı arabuluculuk sürecinin sonlandırılması belirli bir süreye tabi tutulmuştur. İş uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk sürecinin üç hafta içerisinde sonuçlandırılacağı, kanunun 18/A maddesinin dokuzuncu fıkrası ile İş Mahkemeleri Kanunu'nun üçüncü maddesinin 10. fıkrasında düzenlenmiştir³²⁵. Yine aynı kanunlar ile bu süre zorunluluk bulunması halinde ayrıca iki hafta daha uzatılabilecektir. Ticari uyuşmazlıklarda ise bu süre arabulucunun görevlendirildiği tarihten itibaren altı hafta içerisinde sonuçlandırılmalıdır. Zorunlu hallerde bu süre arabulucu tarafından iki hafta daha uzatılabilecektir³²⁶. Bu sürenin başlangıcı ise taraflardan birinin arabuluculuk bürosuna başvurduğu tarih değil, arabuluculuk faaliyetinin başladığı yani arabulucunun görevlendirildiği tarihtir. Dava açıldıktan sonra taraflar arabulucuya başvurmak isterse, mahkeme üç ay erteleme kararı verir, zorunlu hallerde bu süre üç ay daha uzatılabilir³²⁷.

Dava şartı arabuluculuk faaliyetinin sonlandırılması da yine ihtiyari arabuluculuğun sona erme hali ile benzerlik göstermektedir. Ancak zorunlu arabuluculuğun niteliğinden kaynaklı olarak tarafların arabuluculuk bürosuna verdiği eksik ya da yanlış bilgilendirmeler sebebi ile ya da başkaca herhangi bir sebeple taraflara ulaşılamaması

³²³Tanrıver, s.150; Akyıldız s.76

³²⁴Akyıldız, s.77

³²⁵Tanrıver, s. 154; Akyıldız, s.93; Muammer Erol, "Türk Hukukunda Arabuluculuk ve Teşkilatlanması, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul 2018, s.188

³²⁶Tanrıver, s.154

³²⁷Kara, s. 595.

hali ³²⁸ de ayrıca dava şartı arabuluculuğa özgü sona erme hali olarak düzenlenmiştir. ³²⁹ Neticede her iki arabuluculuk yolunda da arabuluculuk süreci yapılan müzakereler sonucu anlaşma veya anlaşmama ile sonuçlanır ³³⁰. Arabuluculuk faaliyetinin anlaşma veya anlaşmama yolu ile sonuçlanması halinde dava şartı arabuluculuk yerine getirilmiş olur, arabulucu tutacağı bir tutanakla belgelendirir ve arabuluculuk bürosuna sunar ³³¹. Taraflar eğer bu süreci anlaşmama ile sonuçlandırdıysa, artık dava yoluna başvuru yapabilme yolundaki engel kalkmış olur ³³². Mevzuatta tutanağın geçerliliği açısından herhangi bir kural getirilmemiş, bu sebeple tarafların uyuşmazlığının özelinde her şekilde düzenlenebileceği yorumu yapılabilir. Taraflar anlaşma ile arabuluculuğu sonlandırmış ise bu son tutanağın icra edilebilir belge niteliği kazanması için son tutanak belgesini ya arabulucu, taraflar ve avukatları ile birlikte imzalamış olmalı veya sadece arabulucu ve taraflarca imzalanmış ise ayrıca sulh hukuk mahkemesinden onaylatmalıdırlar ³³³. Artık anlaşma belgesinde anlaşılan hususlar açısından da dava açılmaz.

Arabuluculuk sürecine işlerlik kazandırmak ve bu yöntemin başarılı bir şekilde yürütülmesi amacıyla kanun koyucu taraflara İş Mahkemeleri Kanununun üçüncü maddesinin 12. fıkrası ve Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununun 18/A maddesinin 11. fıkrası ile arabulucuya başvurma kapsamında bir külfet getirmiştir. Bu özel düzenlemelere göre arabuluculuk sürecinde herhangi geçerli bir mazereti olmaksızın ilk toplantıya katılmayan taraf, davada haklı çıksa dahi, yargılama giderlerinin tamamından sorumlu tutulur ³³⁴. Ayrıca bu taraf lehine vekalet ücretine de hükmedilmez ³³⁵. Yapılan düzenleme arabuluculuk çözüm yönteminin usulen geçirilen bir süreç olmaktan kurtarılması ve sürecin tam anlamıyla işlemesi için

³²⁸ Akyıldız, s.95

³²⁹ Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu madde 18/A F. 10: “Arabulucu; taraflara ulaşamaması veya taraflar katılmadığı için görüşme yapılamaması ya da tarafların anlaşması yahut tarafların anlaşmaması hallerinde arabuluculuk faaliyetini sona erdirir ve son tutanağı düzenleyerek durumu derhal arabuluculuk bürosuna bildirir.

İş Mahkemeleri Kanunu madde 3 fıkra 11: “Arabulucu, taraflara ulaşamaması, taraflar katılmadığı için görüşme yapılamaması yahut yapılan görüşmeler sonucunda anlaşmaya varılması veya varılamaması hallerinde arabuluculuk faaliyetini sına erdirir ve son tutanağı düzenleyerek durumu derhal arabuluculuk bürosuna bildirir.

³³⁰ Aksu, s.227

³³¹ Tanrıver, s.156; Akyıldız, s.99

³³² Akyıldız, s.99

³³³ Akyıldız, s.104-107; Yıldırım, Türk Hukuk Sisteminde Alternatif Bir Çözüm Yöntemi Olarak Arabuluculuk, s.759; Ekmekçi vd., s.181; Aksu, s.228

³³⁴ Tanrıver, s.154; Akyıldız, s. 82; Özümucu, s.835

³³⁵ Tanrıver, s.154; Akyıldız, s.82

getirilmiş ve böyle bir düzenleme yerinde olmuştur³³⁶. Getirilen bu düzenlemeler, iş uyuşmazlıklarında ve ticari uyuşmazlıklarda uygulama alanı bulurken tüketici uyuşmazlıkları açısından böyle bir zorunluluk getirilmemiştir. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 73/A maddesinin ikinci fıkrası gereğince, bu kural tüketici aleyhine uygulanmayacaktır³³⁷. Burada özellikle belirtmek gerekirse, kanunun iş uyuşmazlıklarında ve ticari uyuşmazlıklarda taraflara yüklediği külfet açısından tüketici uyuşmazlıklarına istisna getirilmiştir.

Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nda, zorunlu arabuluculuk kapsamında kalan uyuşmazlıklar sınırlı şekilde sayılmıştır. Kanunun 18. maddesinin birinci fıkrası gereğince arabulucuya başvuru ancak ilgili kanunda açıkça belirtilirse dava şartı olarak zorunlu kabul edilebilir. Kanununda istisna olarak belirlenen dava şartı arabuluculuk, bireyler tarafından hak arama özgürlüğünü ihlal edecek şekilde yorum yoluyla genişletilemez³³⁸. Şu anda mevzuatımızda üç özel hukuk alanında arabuluculuk dava şartı olarak kabul edilmiştir. Bu kanunlar açısından dava şartı arabuluculuk yolunun kapsamında olan uyuşmazlıklar konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat talebi içeren uyuşmazlıklardır³³⁹. Yani alacak sayılmayan talepler, maddi, usul ve takip hukukunda alacak olarak nitelendirilmeyen talepler açısından zorunlu arabuluculuk yoluna başvurulamaz.

Örneğin doktrinde çokça tartışılan menfi tespit davaları yönünden arabuluculuğa başvuru yapılabilme durumudur. İş hukuku, ticaret hukuku veya tüketici hukuku alanına giren ve konusu bir miktar paranın ödenmesi olan uyuşmazlıklarda dava şartı arabuluculuk işletilebiliyorsa, dava konusu bir miktar paranın ödenmesi veya ödenmemesi olan menfi tespit davasından önce de arabuluculuğa başvuru yapılması gerekir³⁴⁰. Doktrinde tersi görüşte olan yazarlar da vardır, Ekmekçi'ye göre bir alacağın tersi görünümünde olan menfi tespit davasındaki taleplerin arabuluculuk kapsamına sokulması, dar yorumlanması gereken istisnai düzenlemede keyfilik sonucunu doğurur³⁴¹.

³³⁶Akyıldız, s.82-83

³³⁷Tanrıver, s.128

³³⁸Ekmekçi vd., s.135

³³⁹Akil, s.320; Ekmekçi vd., s.135; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.104

³⁴⁰Akil, s.321

³⁴¹Ekmekçi vd., s.136

3.7. Tüketici Uyuşmazlıklarında Zorunlu Dava Şartı Arabuluculuk

3.7.1. Genel Olarak

Resmî Gazete’ de 28.07.2020 tarihinde yürürlüğe giren 7251 sayılı Kanun’un 59. maddesi ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu’na eklenen 73/A maddesi, tüketici uyuşmazlıklarında uygulanmak üzere dava şartı olarak getirilen arabuluculuk, Tüketici Hukuku’nda en önemli mevzuat değişikliği olarak karşımıza çıkmaktadır³⁴². Tüketici işlemlerinde zorunlu arabuluculuk 6502 sayılı Kanun’da düzenleme alanı bularak özel kanun niteliği taşır ve tüketici uyuşmazlıklarında, genel kanun olan 6325 sayılı kanun ve ticari davalarda zorunlu arabuluculuğu düzenleyen 6102 sayılı Kanun’un 5/A düzenlemesine göre öncelikle uygulanır³⁴³.

73/A maddesine göre, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren tüketici işlemlerinden veya tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklarda dava açmadan önce arabulucuya başvuru yapılmış olması, sürecin anlaşmazlıkla sonuçlanması halinde anlaşamama tutanağının düzenlenerek dava dilekçesine eklenmesi zorunlu dava şartı sayılmıştır³⁴⁴. Maddenin anlamını yorumlayacak olursak, tüketici işlemleri veya tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklı uyuşmazlıkların, tüketici mahkemesinin görev kapsamında kalan uyuşmazlıklar olması gerekmektedir. Arabuluculuk kapsamında kalan uyuşmazlıkları belirlemek açısından öncelikle tüketici mahkemesinin görev alanının sınırlarını çizmek gerekir.

Tüketici uyuşmazlıklarının çözüm mercî kanunun 66. maddesi³⁴⁵ ve 73. maddesi³⁴⁶ uyarınca tüketici mahkemeleri ve tüketici hakem heyeti olarak belirlenmiştir. Tüketici uyuşmazlıklarında görevli mahkeme genel mahkeme olan asliye hukuk mahkemesi iken hukukumuzda yeni bir düzenleme olarak ilk defa giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tüketici mahkemeleri kurularak görevli mahkeme olarak kabul edilmiştir³⁴⁷. Tüketici mahkemelerinin görev alanı 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 73. maddesinin birinci fıkrasında açıkça düzenlenmiştir. Tüketici işlemlerinden doğan ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklara tüketici mahkemeleri bakmakla görevlidir. Tüketici

³⁴²Tanrıver, s. 132; Kara, s. 598.

³⁴³Kara, 586.

³⁴⁴Aydoğdu ve Kahveci, s.522; Tanrıver, s. 127.

³⁴⁵Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s.311

³⁴⁶Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 320

³⁴⁷Aydoğdu ve Kahveci, s.521

mahkemelerinin kurulma amacının özünde, tüketici uyuşmazlıklarının seri ve basit bir yol ile çözülmesi gerekliliği yatmaktadır³⁴⁸.

Anayasa'nın 172. maddesinde tüketicilerin korunması amacıyla, devlet tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır hükmü yer almaktadır. Bu hüküm ile Devlet'e tüketiciyi koruma yükümlülüğü getirilmiştir³⁴⁹. Anayasa'nın ilgili maddesinden yola çıkarak, tüketici mahkemelerinin kurulması, tüketicinin, üretici, satıcı/sağlayıcı, kredi veren, sigorta ettiren vb. karşısında daha zayıf konumda yer alması ve korunması ihtiyacına dayanmaktadır. Tüketici mahkemelerinde böylece sadece tüketici uyuşmazlıklarının görülmesi, tüketici işlemlerinde uzman hakimler tarafından, uyuşmazlığın en iyi şekilde çözümlenerek, hızlı ve seri yargılama usullerinin uygulanarak tüketicinin korunması sağlanacaktır³⁵⁰. Anayasa ile tüketicileri korumaya yönelik getirilen bu düzenleme karşısında, arabuluculuk çözüm yolunda tüketicilerin yeterince korumadan yararlanamayacağı göz önüne alınarak, arabuluculuğun tüketici uyuşmazlıklarında uygulama alanı bulmaması gerektiği öğretide çokça tartışılmıştır. Bu tartışmalar, kanuna getirilen yeni düzenleme ile son bulmuş olsa da, halen öğretide Anayasa'nın 172. maddesine aykırı olduğu kabul edilmektedir³⁵¹. Tanrıver'e göre, dava şartı arabuluculuğun kapsamına, eşitler arası menfaat ilişkilerinin bulunmadığı, kamu düzeninin etkin bir biçimde kendini hissettirdiği alanlara tüketici uyuşmazlıklarının dahil edilmemesi daha doğru bir davranış olarak görülmektedir³⁵². Kara'ya göre, anayasaya aykırılığın giderilmesi amacıyla arabuluculuk sürecinde tarafların özellikle tüketicinin arabuluculuk süreci ile ilgili aydınlatılması ve bilgilendirilmesi gerekmektedir³⁵³.

Aynı zamanda yine aynı kanunun 83. maddesinin ikinci fıkrasına göre, taraflardan birinin tüketici olduğu işlemler ile ilgili başka bir kanunda düzenleme olması halinde de uyuşmazlığın çözümünde tüketici mahkemeleri görevlidir³⁵⁴. Özellikle belirtmek gerekirse, tüketici mahkemelerinin görevinin belirlenmesindeki tek ölçüt, uyuşmazlığın taraflarından birinin tüketici olmasıdır. Tüketici Hakem Heyeti'nin görev alanı dışında kalan ve taraflarından birisinin tüketici olduğu her türlü uyuşmazlık, mutlak ticari dava

³⁴⁸Kara, s. 585.

³⁴⁹Ermenek, s.564

³⁵⁰Aydoğdu ve Kahveci, s.520

³⁵¹Kara, s. 585.

³⁵²Tanrıver, s. 130.

³⁵³Kara, s. 593.

³⁵⁴Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.523

niteliği taşısa dahi tüketici mahkemesinin görev alanındadır³⁵⁵. Taraflardan birinin tüketici diğer tarafın da girişimci olduğu sözleşmelerden kaynaklanan uyuşmazlıklar, mutlak ticari dava sayılsa dahi tüketici mahkemesinin görev alanında kaldığından, dava açılmadan önce zorunlu arabuluculuk yolunun tüketilmesi gerekmektedir³⁵⁶. Mülga kanun döneminde, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren ancak mutlak ticari dava niteliğine de sahip uyuşmazlığın zorunlu arabuluculuğa tabi olup olmadığı öğretide tartışmalı iken kanuna yeni getirilen düzenleme ile bu tartışmalara son verilmiştir³⁵⁷.

Türk Ticaret Kanunun dördüncü maddesinin birinci fıkrasında düzenlenen nispi ticari dava, her iki tarafın ticari işletmesiyle ilgili olan ve her iki taraf için de ticari sayılan işlemlerden kaynaklanan davalardır. Ticaret kanununda düzenlenen sözleşmede taraflardan birisi tüketici ise kural olarak sözleşmeden doğan uyuşmazlık nispi ticari davaya konu olamaz. Kural bu olmakla, ticaret kanununda düzenlenen paket tur sözleşmeleri kuralın istisnasını oluşturur ve her iki taraf girişimci olsa dahi bu sözleşmelerden kaynaklanan uyuşmazlıklara tüketici mahkemeleri bakar. Bu sebeple Tüketici Kanunu'nda düzenlenen zorunlu arabuluculuk hükümlerine tabi olmaktadır³⁵⁸.

Tüketici mahkemelerinin görev alanını kanun koyucular epeyce geniş tutmuşlardır. Buna göre tüketici mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıkları sayacak olursak; Kanunun 53. maddesince düzenlenen abonelik sözleşmelerinden kaynaklanan, 51. madde kapsamında düzenlenen paket tur sözleşmelerinden kaynaklanan, devre mülk sözleşmelerinden doğan ve taşınmazın aynına ilişkin olmayan, 50. maddeye göre devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmelerinden doğan, tüketici işlemi niteliğindeki satış, eser, sigorta, vekalet, hizmet, taşıma vb. gibi TBK veya TTK' da düzenlenen tip sözleşmeler veya a tipik sözleşmelerden kaynaklanan, kanunun 22. maddesine göre tüketici işlemleri niteliğindeki her türlü kredi sözleşmelerinden ve 5411 sayılı Bankacılık Kanunu madde 4'e göre bankacılık işlemlerinden kaynaklanan, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununda düzenlenen ve tüketici işlemi niteliğinde olan, 6331 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanun'undan kaynaklanan ve tüketici işlemi niteliğinde olan alacağa ilişkin uyuşmazlıklarda tüketici

³⁵⁵ Aydoğdu ve Kahveci, s.526; Akipek ve Yıldırım, s.121

³⁵⁶ Kara, s. 590.

³⁵⁷ Kara, s. 599.

³⁵⁸ Kara, s. 591; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 528.

mahkemeleri görevlidir.³⁵⁹ Yukarıda saydığımız uyuşmazlıklar açısından, tüketici hukukunda dava şartı arabuluculuk uygulama alanı bulacaktır.

Tüketici işlemi, mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticarî 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, vekalet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler dahil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder³⁶⁰. Kanunda sayılan sözleşmeler tahdidi değildir ve hangi kanunda yer aldığı da önem taşımamaktadır³⁶¹. Hukuki ilişkinin bir tarafını tüketicinin diğer tarafını da satıcı ve sağlayıcının oluşturduğu her türlü hukuki işlem veya sözleşme tüketici işlemi sayılmaktadır³⁶². Bir işlemin tüketici işlemi sayılmasında belirleyici olan sözleşmenin tarafları ve aynı zamanda işlemin de mal veya hizmete dayalı olmasıdır³⁶³. Tüketici işlemleri ile birlikte tüketiciye yönelik uygulamalar da kanun kapsamında uyuşmazlık konusu sayılmıştır. Tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında sözleşme imzalanmadan önce, sözleşme sırasında veya sonrasında tüketiciyi aldatacak veya haksızlığa uğratacak uygulamalar söz konusu olabilir. Doğalgaz, bankacılık, telekomünikasyon gibi imtiyazlı firmaların tüketici karşısında güç dengesizliğine yol açtığı ve hizmet sunumunda haksız uygulamalara rastlandığı sıkça görülmektedir³⁶⁴. Bu uyuşmazlıklarda düşük meblağlar söz konusu olduğundan tüketici çoğu zaman başvurmadan imtina etmekte ve bu firmalara önemli oranda fayda sağlamaktadır. O yüzden tüketiciye yönelik olarak uygulanan haksız uygulamalar karşısında dava açma veya hakem heyetine başvurma noktasında çekingen kalan tüketicinin arabuluculuk ile hakkını araması kolaylaştırılmış olmaktadır. Ancak tüketici kredisinden kaynaklanan veya sigorta sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda sözleşmenin tarafı olarak yer alan bankacı, sözleşme imzalamadan önce kendisini garanti altına almak amacıyla, alacağına karşılık teminat belirleyerek menkul üzerine rehin, gayrimenkul üzerine de ipotek koymaktadır. Sözleşmeden kaynaklı uyuşmazlık sonucunda arabuluculuk sürecinde, alacağını alma riski olmayan banka alacaktan daha

³⁵⁹Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.528

³⁶⁰Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 518.

³⁶¹Kara, s. 518.

³⁶²Aydoğdu ve Kahveci, s.118

³⁶³Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.518-519

³⁶⁴Akipek ve Yıldırım, s.118

düşük bedel ile anlaşma yoluna gitmeyeceği için arabuluculuğun işlevselliği bu noktada azalacaktır³⁶⁵.

3.7.2. Dava Şartı Arabuluculuk Kapsamında Kalan Uyuşmazlıklar

Kanun genel olarak tüketici mahkemesinin görev alanına giren uyuşmazlıklarda zorunlu arabuluculuğa başvuru yapılabilir demektir³⁶⁶. Ancak bazı dava türleri açısından zorunlu arabuluculuk yönteminin ne şekilde hasıl olacağı sorusuyla karşı karşıya kalınmaktadır. Tüketici Hakem Heyeti'nin görev alanına giren bir uyuşmazlık zorunlu arabuluculuğa tabi değilken bunun kanunda istisnası da bulunmaktadır. Tüketici işlemlerinden doğan uyuşmazlıklarda belirli bir meblağın altında kalan uyuşmazlıklar yönünden tüketici hakem heyetine başvurulmasının yanında kanun, tarafların İcra ve İflas Kanunu'ndan kaynaklanan haklarını saklı tutmuştur. Tüketici uyuşmazlıklarında taraflar alacağın tahsili için doğrudan icra takibi başlatabilir³⁶⁷. 7063 sayılı Kanun ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 68. maddesinde tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğunun istisnası olarak icra ve iflas hükümleri düzenlemesi yapılmadan önce, Yargıtay'ın tüketici aleyhine ilamsız icra yapılamayacağı yönünde kararları vardı³⁶⁸. Yeni kanun ile artık alacaklı tüketici veya satıcı/sağlayıcının icra yoluna başvuru yolu açılmıştır.

Yapılan bu düzenleme ile icra takibi prosedüründe borçlunun itirazı ile duran takibe karşı alacaklının açacağı itirazın iptali, borçtan kurtulma davası, menfi tespit davası³⁶⁹

³⁶⁵Kara, s. 587.

³⁶⁶Aydoğdu ve Kahveci, s.522

³⁶⁷Tanrıver, s. 138.

³⁶⁸Tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olduğu hallerde icra takibi yapılmaksızın veya dava açılmaksızın öncelikle tüketici hakem heyetine başvurulması gerekir. Hal böyle olunca mahkemece, dava değerinin 6502 sayılı yasanın 68. Maddesi gereğince Tüketici Hakem Heyetine başvuruda bulunmasını zorunlu kılan miktarda olduğu ve bu miktar için icra takibi yapılmasının veya mahkemeye dava açılmasının yasa gereği mümkün olmadığı gerekçesiyle davanın dava şartı noksanlığı nedeniyle usulden reddine karar verilmesi gerekirken, işin esasına girilerek karar verilmiş olması, usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, 19.03.2018 tarih ve 2016/19250 E. ve 2018/3273 K. sayılı kararı için bkz. www.sinerjimevzuat.com.tr e.t.: 18.05.2021

³⁶⁹Davacının istemi kaçak elektrik kullanımından kaynaklı olarak tarafına tahakkuk ettirilen 2.528,02 TL'lik borçtan borçlu olmadığının tespiti istemine ilişkin olmakla, eldeki davaya bakma görevinin genel mahkemelere ait olduğu, tüketici hakem heyetinin menfi tespit davalarına bakmaya görevli olmadıkları kuşkusuz olmakla, mahkemece dava konusu miktar olan 2.528,02 TL için Tüketici Hakem Heyetine başvurulmasının zorunlu olduğu, dosya içeriğinde Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulduğuna ilişkin herhangi bir kararın bulunmadığı, dava açılabilmesi ön şartı gerçekleşmediğinden bahisle dava şartı yokluğundan verilen red kararı usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir. Yargıtay 3. Hukuk Dairesi 12.03.2018 tarih ve 2016/10261 E. ve 2018/2269 K. sayılı kararı için bkz. www.sinerjimevzuat.com.tr e.t.18.05.2021

ve istirdat davası gibi dava türleri gündeme gelmektedir³⁷⁰. Tüketici uyuşmazlığı sayılan bir soruna karşı tüketici mahkemelerinin görevli olduğunu kabul edersek bu davalar da tüketici mahkemelerinde görülecektir. Bu konu, kanuna açık düzenleme yer almadığından öğretide tartışmalı olmakla birlikte, Yargıtay bazı kararlarında İcra ve İflas Kanunu'na tabi olan ve tüketici mahkemesinin görev alanına giren davalar açısından da arabulucuya başvurunun şart olduğuna karar vermiştir³⁷¹.

Tanrıver'e göre, itirazın iptali davası, icra takibine itiraz edilmesi halinde gündeme gelen ve borçlunun yapmış olduğu itirazın iptali için açılan bir dava türüdür. Bu yönü ile itirazın iptali davalarına maddi anlamda tam bir dava sayılamaz. Davanın bir tespit davası olduğunun kabul edilmesi halinde ve takip hukukuna bağlı icrayı devam ettirme niteliği taşıyan bir dava olması sebebi ile dava şartı arabuluculuk kapsamında değerlendirilemez³⁷².

Tüketici mahkemeleri ile hakem heyetinin görev alanının belirlenmesindeki ölçütün uyuşmazlığın bedeli olduğunu daha önce belirtmiştik. Taraflar arasındaki uyuşmazlık bedelden ileri gelse de kimi zaman uyuşmazlığın bir çekişme içerdiği ve bu çekişmenin de ancak yargılama yolu ile giderilebileceği düşünülürse, uyuşmazlığın çözümü için tüketici mahkemesinde dava açmak gerekir³⁷³. Tüketici mahkemeleri ile hakem heyeti arasında göreve ilişkin bir tereddüt bulunmakta ise uyuşmazlık genel görevli olan tüketici mahkemeleri tarafından çözülür.³⁷⁴

Uyuşmazlığın miktarının başvuru sırasında belirlenebilir olmadığı durumlarda açılacak belirsiz alacak ve kısmî dava açısından görevli mercînin belirlenmesi gerekmektedir. Yargıtay ve Hukuk Genel Kurulunun bu yönde değişik kararları bulunmaktadır.³⁷⁵ Belirsiz alacak ve kısmi davanın hakem heyetinin sınırında kalan bir

³⁷⁰Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.530

³⁷¹Akipek ve Yıldırım, s.121

³⁷²Tanrıver, s. 138-139.

³⁷³Akipek ve Yıldırım, s.121

³⁷⁴Aydoğdu ve Kahveci, s. 482.

³⁷⁵Somut olayda, davacı davalıdan satın aldığı dairenin 01.06.2013 tarihinde teslim edilmesi gerekirken bu tarihte teslim edilmediğini ileri sürerek bu tarihten dava tarihine kadar olan kira kaybının tespit edilerek şimdilik 1.500 TL'nin tahsilini istemiştir. Aylık kira bedelinin geç teslim edilen süre itibarıyla de toplam kira kaybının davanın açıldığı tarihte belirlenmesi mümkün olmayıp, bunun tespiti ancak tüketici mahkemesinde yapılacak yargılama sırasında yapılacak bilirkişi incelemesi ile mümkündür. Diğer taraftan, davanın açıldığı tarihte davacının elindeki belgelerden davanın miktarı biliniyor yahut tespit edilebiliyorsa, böyle bir dava belirsiz alacak davası olarak açılmaz. Davanın açıldığı tarihte davacının elindeki belgelerden davanın miktarının bilindiği ve bilinen miktar itibarıyla uyuşmazlığın çözümü de tüketici hakem heyetinin görev alanına giriyorsa, söz konusu uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyetine başvurmadan tüketici mahkemesine dava açılmaz. Hal böyle olunca; somut olayda yaklaşık bir yıl on beş günlük kira kaybının davanın açıldığı tarihte davacı tarafından tespiti mümkün olmadığından ve bunun tespiti ancak mahkemece yaptırılacak bilirkişi incelemesi ile mümkün olduğundan dava

bedel üzerinden açılması ve inceleme sırasında belirlenen bedelin hakem heyetinin görev sınırını aşması durumunda heyetin izleyeceği yol ne olacaktır. Tüketici mahkemelerinin görev alanında kalan bir tutara çıkması halinde tekrardan mahkemeye başvuru, süreci gereksiz şekilde uzatacaktır. Bu sebeple belirsiz alacak ve kısmi davanın hakem heyetinin inceleme usulüne uygun olmaması sebebiyle uyuşmazlık bedeline bakmaksızın tüketici mahkemelerinin görevli olduğunu kabul etmek gerekir. Yargıtay, kısmî davalara ve belirsiz alacak davalarına tüketici mahkemelerinin bakmakla yükümlü olduğu yönünde karar vermiştir. Hukuk Genel Kurulu ise belirsiz alacak davasının veya kısmi davanın, hakem heyetine başvurusu sırasındaki bedeli hakem heyeti sınırında kalıyor ise hakem heyetine başvuru yapılması, inceleme sürecinde bedelin hakem heyetinin görev sınırını geçtiğinin tespiti halinde ise şikâyeti değerlendirmek yetkisinin ortadan kalktığını benimsemektedir.³⁷⁶ Kara'ya göre, zorunlu arabuluculuğa tabi olan ihtilaf nedeniyle açılan davanın türünün önemi bulunmamaktadır, tüketici mahkemesinin görev alanına giren dava belirsiz alacak veya kısmî dava şeklinde açılmış olsa bile dava açılmadan önce zorunlu arabuluculuk yoluna başvurulması gerekir³⁷⁷.

3.7.3. Dava Şartı Arabuluculuk Kapsamı Dışında Kalan Uyuşmazlıklar

Tüketici işlemi niteliğinde olan bazı uyuşmazlıklar dava şartı arabuluculuk kapsamına alınmamıştır. Tüketici işlemleri ile ilgili olan ancak zorunlu arabuluculuk kapsamına alınmayan uyuşmazlık ve davalar tahdidi olarak sayılmıştır³⁷⁸. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 73/A maddesinin birinci fıkrasının a, b, c, ç ve d bentlerinde arabuluculuk kapsamı dışında kalan uyuşmazlıklar düzenlenmiştir³⁷⁹. Düzenlemeye göre, Tüketici Hakem Heyetinin görev alanından kalan uyuşmazlıklar ile Tüketici Hakem Heyetinin kararlarına karşı yapılan itirazlar dava şartı arabuluculuk kapsamı dışında bırakılmıştır³⁸⁰. Aynı zamanda kanunun 73. maddesinin altıncı fıkrası

dilekçesinde bu alacağın 1.500 TL'lik kısmının talep edildiği gerekçesiyle tüketici hakem heyetinin görevli olduğundan bahisle davanın usulden reddine karar verilemez. Mahkemece, değinilen bu yönü gözardı ederek işin esasına girilerek sonucuna uygun karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi 10.03.2015 tarih 2015/6366 E. ve 2015/7302 K. sayılı kararı için bkz. www.sinerjimevzuat.com.tr e.t.18.05.2021

³⁷⁶Akipek ve Yıldırım, s. 122.

³⁷⁷Kara, s. 600.

³⁷⁸Kara, s. 602.

³⁷⁹Aydoğdu ve Kahveci, s.522; Kara, s. 602.

³⁸⁰Tanriver, s. 132; Kara, 602.

ile 74. maddesinde belirtilen davalar da yine dava şartı arabuluculuk yolunda başvuru konusu yapılamaz³⁸¹. Son olarak da tüketici işlemi mahiyetinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklar yönünden de dava şartı arabuluculuk yoluna gidilemez³⁸². Kanunda tek tek sayılan bu uyuşmazlıkların dava şartı arabuluculuk kapsamına alınmama sebebi, bu işlemlerin arabuluculuk çözüm yoluna başvuruya elverişli olmamasından kaynaklanmaktadır³⁸³.

3.7.3.1. Tüketici Hakem Heyetinin Görev Kapsamında Kalan Uyuşmazlıklar

Tüketici Hakem Heyetlerine başvurunun kapsamı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 66. maddesinin birinci fıkrası ve 68. maddesinin birinci fıkrasında düzenlenmiştir³⁸⁴. İlgili kanun maddelerine göre, tüketici işlemlerinden ve tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanan ve değeri belli bir sınırı aşmayan uyuşmazlıklar, tüketici hakem heyetinin görev kapsamında sayılmıştır³⁸⁵. Değeri dört bin Türk lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetleri, altı bin Türk lirasının altında kalan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise dört bin Türk lirası ile altı bin Türk lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Kanunda yapılan ilk düzenlemede parasal sınırın değeri de belirlenmiştir ancak bu değerler her sene değişmektedir. Tüketici hakem heyetine başvuruda belirlenen parasal sınırlar her takvim yılının başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nun 298. maddesi hükümleri gereğince tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Parasal sınır 2021 yılı için, 7.550 Türk lirasının altında kalan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyeti, büyükşehir statüsünde olan illerde 7.550 Türk lirası ile 11.330 Türk lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri, büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 11.330 Türk lirasının altında kalan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri, büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 7.550 Türk lirası ile 11.330 Türk lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici

³⁸¹Tanrıver, s. 133; Akipek ve Yıldırım, s. 123; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 529.

³⁸²Tanrıver, s. 133; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 529; Kara, s. 603.

³⁸³Akipek ve Yıldırım, s.123; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 529

³⁸⁴Tutumlu, s.69-78

³⁸⁵Tutumlu, s.69

hakem heyetleri görevlidir³⁸⁶. Bu parasal sınırları aşan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz³⁸⁷. Örneğin, 2021 yılında tüketici ile satıcı arasında 30.000 TL bedelinde yapılan sözleşmeden kaynaklanan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetinin sınırını aştığı için tüketici mahkemeleri görevlidir³⁸⁸. Belirlenen sınır dahilinde kalan uyuşmazlıklar açısından ise tüketici mahkemelerinde dava açılamaz. Kanun burada mahkeme ile heyet arasında bedele dayalı kesin bir sınır çizmiştir. Bu kural, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda yer alan özel bir dava şartı niteliği taşımaktadır³⁸⁹. Tüketici mahkemeleri ile hakem heyeti arasındaki bu görev dağılımı ile doğru orantılı olacak şekilde dava şartı arabuluculuğun da yine kapsamı çizilmiş olmaktadır. Bu ayırmadan yola çıkarak hangi tür uyuşmazlıklar açısından arabulucuya başvuru zorunluluğu olduğunun tespiti yapılabilir. Tüketici hakem heyetinin görev kapsamında kalan uyuşmazlıklar dava şartı arabuluculuk kapsamı dışında bırakılmıştır³⁹⁰. 6325 sayılı kanunun 18/A maddesinin 18. fıkrasında; özel kanunlarda tahkim veya başka bir alternatif çözüm yoluna başvurma zorunluluğunun olduğu veya tahkim sözleşmesinin bulunduğu hallerde, dava şartı arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmaz, şeklinde açık hüküm konulmuştur.³⁹¹ Kanunda, tüketici uyuşmazlıklarında belli bir parasal sınıra kadar zorunlu olarak alternatif çözüm yolu belirlenmiş iken arabuluculuk yoluna başvurmak da anlamsız olacaktır. Ancak, tüketici hakem heyetinin görev alanında kalsa dahi tüketici ihtiyari olarak arabulucuya başvuru yaparak uyuşmazlığın çözüme ulaşmasını sağlayabilir³⁹².

Ancak kanun burada hakem heyetlerine başvuru zorunluluğuna bir istisna getirmiş ve hâkem heyeti sınırında kalsa dahi bu uyuşmazlıklar açısından tüketici doğrudan icra takibi yapabildiği için icra takibi konusu yapılan alacak yönünden itiraz halinde açılacak dava tüketici mahkemesinin görev kapsamındadır³⁹³. O yüzden hakem heyetinin görev

³⁸⁶26.12.2020 tarih ve 31346 sayılı Resmî Gazete' de yayınlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68. Ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ, madde 3. www.resmigazete.gov.tr e.t.: 16.05.2021

³⁸⁷Tutumlu, s.82

³⁸⁸Kara, s. 605.

³⁸⁹Tutumlu, s.78

³⁹⁰Akipek ve Yıldırım, s.123; Tanrıver, s.132.

³⁹¹Akipek ve Yıldırım, s.120; Kara, s. 586.

³⁹²Kara, s. 586; Tanrıver, s. 134.

³⁹³Somut olayda, tüketici davalının davacı bankadan tüketici kredisi kullanmış olduğu, kendisine yapılan ihtarata rağmen borç taksitlerini ödemediği iddiası ile bankanın ilamsız icra takibinde bulunduğu ve borçlu davalının takibe itiraz ettiği, açılan davada mahkemece tüketici hakem heyetine başvurulmadığı gerekçesi ile sonuca gidildiği anlaşılmakla, mahkemenin 2004 sayılı İcra İflas Kanunu hükümlerini uygulamak ve davanın esası yönünden bir karar vermesi gerekir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi 15.05.2019 tarih ve 2018/3351 E. ve 2019/6195 K. sayılı kararı için bkz. www.sinerjimevzuat.com.tr e.t.18.05.2021

alanına giren bir uyuşmazlık icra takibi yolu ile tahsil edilmek istenirse takibin durması ile tüketici mahkemesinde dava açmadan önce arabulucuya başvuru zorunludur. Genel haciz yolu ile başlatılan bu icra takibine karşı tarafın itiraz etmesi halinde, alacaklı tarafından açılacak itirazın iptali talebi ile tüketici mahkemesinde dava açılabilirdiğinden, tüketici mahkemesinde dava açmadan önce dava şartı arabuluculuk yoluna başvurulması gerekmektedir³⁹⁴. Görüldüğü gibi hakem heyetinin parasal sınırında kalmış olsa dahi doğrudan icra takibine konu edilen uyuşmazlıklar yönünden mahkemelere başvuru yapılabilmektedir.

Davacı vekili, davalı murisin kullandığı kredili mevduat hesabına ilişkin alacağın tahsilini içerir icra takibi başlatıldığını ve davalının takibe itiraz ettiğini belirterek itirazın iptali davası açmıştır. Yargıtay 19. Hukuk Dairesinin 11.03.2019 tarih ve 2017/3157 E. ve 2019/1549 K. sayılı kararında, tüketici kredisinin geri ödemesinin aksamasından kaynaklanan alacağın tahsilini amaçlayan itirazın iptalini içerir davaya bakma görevi tüketici mahkemesine ait olup görev yargılamanın her aşamasında resen dikkate alınacak bir dava şartıdır, mahkemece davanın görev yönünden reddi gerekirken işin esasına girilerek yazılı şekilde karar verilmesi doğru olmamıştır ve hükmün bozulması gereklidir şeklinde karar vermiştir³⁹⁵.

3.7.3.2. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Yapılan İtirazlar Açısından

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 73/A maddesinin birinci fıkrasının b bendi uyarınca tüketici hakem heyetlerinin verdiği kararlara karşı yapılan tüketici mahkemesine yapılan itirazlar, dava şartı arabuluculuk kapsamına alınmamıştır³⁹⁶. Tüketici hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararlar kesin olmayıp tarafları verilen karara karşı kanunun 70. maddesinin üçüncü fıkrasına göre on beş gün içerisinde tüketici mahkemesine başvurarak kararın iptalini talep edebilirler³⁹⁷. Tüketici mahkemelerinin, hakem heyeti kararına karşı vereceği kararlar kesin niteliktedir ve bu kararlar yönünden istinaf kanun yoluna gidilemez³⁹⁸. Örneğin, 2020 yılında ilk derece

³⁹⁴Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.530

³⁹⁵Yargıtay 19. Hukuk Dairesi'nin 11.03.2019 tarih ve 2017/3157 E. ve 2019/1549 K. sayılı kararı için bkz. www.sinerjimevzuat.com.tr e.t.:17.05.2021

³⁹⁶Akipek ve Yıldırım, s.123; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.531; Aydoğdu ve Kahveci, s.522

³⁹⁷Tutumlu, s.82

³⁹⁸İlgili mevzuat hükümleri gereğince tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesin nitelikte olup, temyizi kabil olmadığı ve bu nedenle tarafların temyiz hakkı yoktur. Bu nedenle temyiz isteminin reddi ilse yasaya uygun bulunan kararın onanması

mahkemesinin 5.390 TL'ye kadar verdiği kararlar kesin olsa da, Çankaya Tüketici Hakem Heyeti'nin 10.000 TL değerindeki ayıplı cep telefonu bedelinin tüketiciye iadesine yönelik kararına karşı, on beş gün içerisinde Ankara Tüketici Mahkemesi'ne itiraz yolu açıktır³⁹⁹. Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itirazlar tüketici mahkemesinde görülmekte ise de bu uyuşmazlıklar yönünden dava şartı arabuluculuk kabul edilmemiştir⁴⁰⁰.

Bu kuralın koyulmasındaki sebep, tüketici mahkemesinin uyuşmazlığa ilk derece mahkemesi olarak değil de uyuşmazlığı bir itiraz kanun yolu sıfatıyla incelemesi olabilir. Uyuşmazlık hakem heyetinin görev kapsamında olduğu için hakem heyetinin inceleme sonucu vermiş olduğu bir nihai karar zaten bulunmaktadır. Arabuluculuk çözüm yönteminin hukukumuzda girmesindeki amacın uyuşmazlıkların daha hızlı ve basit yoldan çözüme kavuşturulması ve aynı zamanda mahkemenin yükünü azaltmak olması iken ortaya çıkan bir uyuşmazlıkla ilgili verilen karar mevcut iken karara karşı tekrardan arabuluculuk yoluna gidilmesi hem süreci uzatacaktır hem de arabulucunun hakim gibi karar verme ya da bir başka uyuşmazlık çözüm merkezinin verdiği kararları denetleme gibi bir görevi bulunmadığından arabuluculuğun niteliğine aykırı düşecektir. Kanunda hakem heyeti kararlarına karşı itirazların dava şartı arabuluculuğun kapsamı dışında bırakılması isabetli olmuştur.

3.7.3.3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 73. Maddesinin 6. Fıkrasında Belirtilen Davalar

Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık, tüketicileri ilgilendiren ve kanuna aykırı bir durumun ortaya çıkması tehlikesinin varlığı hâllerinde, bu tehlikenin önlenmesi veya durdurulması amacıyla ihtiyati tedbir kararı alınması ve hukuka aykırı durumun tespit edilerek önlenmesi amacıyla tüketici mahkemesinde dava açabilirler⁴⁰¹. Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık'a bu yetki kanunun 73. maddesinin altıncı fıkrasında verilmiştir⁴⁰². Burada dikkat çekilecek husus, kanuna aykırı durumun tüketicilerin hepsini ilgilendirmesi yani münferit bir

gerekir. Yargıtay 3. Hukuk Dairesi 21.11.2017 tarih 2017/16411 E. ve 2017/16237 K. sayılı kararı için bkz. www.sinerjimevzuat.com.tr e.t.18.05.2021

³⁹⁹Kara, s. 606.

⁴⁰⁰Tanrıver, s. 133.

⁴⁰¹Akıpek ve Yıldırım, s.124

⁴⁰²Kara, s. 607.

tüketici uyuşmazlığı olmamasıdır. Bu madde kapsamında, haksız ticari uygulamalar, haksız ticari reklamlar hariç tutularak, tüketicileri genel olarak ilgilendiren konularda yaşanacak kanuna aykırılıklarda zorunlu dava şartı uygulama alanı bulmamaktadır⁴⁰³. Anlaşılacağı üzere, haksız ticari uygulamalar ile ticari reklam ve ilanlar dışında ilgili piyasayı düzenleyen kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık ve tüketici örgütleri her türlü haksız uygulamaya karşı dava açabilecektir. Topluluk davası, ilgililerin haklarının tespiti, hukuka aykırı durumun yok edilmesi ve gelecekte doğabilecek hak ihlallerinin önlenmesi gibi talepler ile açılır. Kanunda topluluk davasında mahkemeden talep edilecek durumlar sayılmış olup, tüzel kişiler üyeleri adına tazminat davası açamazlar. Topluluk davasının amacı, tüketicilerin can ve mal güvenliği konusunda ciddi risk oluşturduğu tespit edilen malların piyasadan kaldırılması amacına hizmet eder. Örnek vermek gerekirse, seri olarak piyasaya sürülen X marka otomobilin fren sistemindeki arızanın tespit edilmesi halinde, mahkemede dava açarak, bu ayıbın tespitinin yapılması ve malın üretiminin durdurulması ile piyasaya sunulan hatalı ürünlerin toplatılması amacıyla topluluk davası açılabilir⁴⁰⁴.

Topluluk davalarının niteliğinin arabuluculuğa uygun olmaması nedeniyle Yargıtay ve öğretide yaşanacak sıkıntıların önüne geçmek amacıyla kanunda açıkça düzenlenmiştir⁴⁰⁵. Açılan bu davaların topluluk davası niteliğinde olması sebebiyle özel hukuk sözleşmeleri kapsamına girmemesi ve tarafların tasarruf yetkisini kullanabildiği bir alan bulunmaması çoğu zaman uyuşmazlığın doğmasına bile gerek kalmadan açılabilen davalar olması sebebi ile 73/A maddesinin c bendi gereğince dava şartı arabuluculuk kapsamı dışında bırakılmıştır⁴⁰⁶.

3.7.3.4. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 74. Maddesinde Belirtilen Davalar

Üretilen seri bir malın bazen ayıplı olması ihtimali her zaman bulunmaktadır. Herhangi bir şekilde üretilen bir malın ayıplı olduğunun tespit edilmesi halinde yine tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık'a bu seri malın piyasadan kaldırılması amacıyla dava açma yetkisi verilmiştir⁴⁰⁷. Tüketicinin

⁴⁰³Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 531.

⁴⁰⁴Kara, s. 608.

⁴⁰⁵Kara, s. 603.

⁴⁰⁶Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.532; Kahveci ve Aydoğdu, s.522; Akipek ve Yıldırım, s.124

⁴⁰⁷Kara, s. 611; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.533.

Korunması Hakkında Kanununun 74. maddesinin ikinci fıkrasına göre satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkemece tespiti halinde, mahkeme malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme, satış amacıyla elinde bulunduranlar yönünden de toplatılma kararları verebilir⁴⁰⁸. Üretici veya ithalatçı mahkeme kararının kendilerine tebliğinden itibaren üç ay içerisinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür⁴⁰⁹. Ayıp ortadan kaldırılamayacak bir ayıp ise malın piyasadan kaldırılmasına karar verilir. Kanunun 74. maddesinde düzenlenen ayıplı seri mala yönelik açılacak davalar, 7251 sayılı Kanunun 59. maddesiyle eklenen 73/A maddesinde düzenlenerek, dava şartı arabuluculuk kapması dışında bırakılmıştır⁴¹⁰. Seri malın ayıplı olması halinde açılacak davanın, topluluk davası niteliğinde olması, bireysel olarak parasal edime mahkumiyet olmaması ve tüm tüketicileri ilgilendirmesi sebebi ile yerinde bir düzenleme olarak karşımıza çıkmaktadır⁴¹¹. Seri üretilen malın ayıplı olması halinde tüketicinin bu ayıp sebebiyle açacağı davalar yönünden ise öncelikle arabulucuya başvurması ve anlaşamama halinde son tutanak ile birlikte dava açması gerekmektedir⁴¹². Kanun'un 73. ve 74. maddesinde düzenlenen yukarıda bahsettiğimiz ayıplı seri maldan kaynaklanan davalarda ve tüketiciye yönelik işlemlerde ve uygulamalarda tehlikenin doğması ihtimalinde mahkemeden alınacak ihtiyati tedbir kararı ve kanuna aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla açılacak davalarda, kolektif hukuki himayenin gerçekleştirilmesi amaç edinilmiştir⁴¹³. Bu sebeple Kanun'da belirtilen davalar açısından, dava şartı arabuluculuk yönteminin uygulama alanı bulunmamaktadır.

3.7.3.5. Tüketici İşlemi Mahiyetinde Olan ve Taşınmazın Aynından Doğan Uyuşmazlıklar

Tüketici işlemi niteliğine haiz ve taşınmazın aynından doğan bir uyuşmazlık, Kanun'un 73/A maddesinde istisna olarak düzenlenerek zorunlu arabuluculuk kapsamının dışındadır⁴¹⁴. Taşınmaz üzerinde kişilerin ayni ve şahsi hak olmak üzere iki türlü hakkı bulunmaktadır. Eşya hukukunun konusunu oluşturan ayni ve şahsi haklar

⁴⁰⁸Akipek ve Yıldırım, s.124; Kara, s. 611.

⁴⁰⁹Akipek ve Yıldırım, s.124; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 533

⁴¹⁰Akipek ve Yıldırım, s.124; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 533; Tanrıver, s. 133

⁴¹¹Tanrıver, s. 133.

⁴¹²Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 533

⁴¹³Tanrıver, s. 133.

⁴¹⁴Kara, s. 616; Tanrıver, s.133

ayrımını burada yapmakta fayda vardır. Taşınmazlara ilişkin aynı haklar, kişilere taşınmaz üzerinde doğrudan hakimiyet kurma hakkı veren ve herkese karşı ileri sürülebilecek haklardandır. Taşınmazın aynından doğan davalara örnek verecek olursak, istihkak davası, tescil davası, yolsuz tescilde tapu sicilinin düzeltilmesi davası, taşınmaza el atmanın önlenmesi davası, muvazaa nedeniyle tapu tescil ve iptal davası, taşınmaza ilişkin paylaşırma ve ortaklığın giderilmesi davası, taşınmaz vaadine ilişkin tapu iptali ve tescil davası sayılabilir⁴¹⁵. Bu uyuşmazlıklar mutlaka mahkemede görülmesi gerekli yargının vereceği kararla etki doğurabilecek uyuşmazlıklardır. Taşınmaz üzerindeki şahsi bir hakka dayalı uyuşmazlık yönünden ise arabuluculuk dava şartıdır. Şahsi hakka dayalı uyuşmazlık herkese karşı değil sadece hukuki ilişki kurulan kişiye karşı ileri sürülebilir. Örnekleyecek olursak kira bedelinin ödenmesi, kiralanan taşınmazların tahliyesi, haksız işgalden kaynaklanan tazminat davaları taşınmazın aynına ilişkin değildir ve bu uyuşmazlıklarla ilgili dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması gerekir⁴¹⁶. Ayrıca şu hususa değinmekte de fayda bulunmaktadır; taşınmazın aynına ilişkin olan uyuşmazlık hakem heyetinin görev sınırında kalmış olsa dahi bu uyuşmazlığın mutlaka tüketici mahkemesinde dava yolu ile görülmesi gerekmektedir ve dava şartı arabuluculuk kuralı uygulanmaz⁴¹⁷.

3.7.4. Tüketici Uyuşmazlıklarına Arabuluculuğun Uygulanabilirliğinin Genel Çerçevesi

Dava şartı arabuluculuğun, Tüketici Hukuku'na yeni getirilen bir düzenleme olması sebebiyle, bu durum tüketici hukukundan kaynaklı uyuşmazlıkların arabuluculuğa elverişli olup olmadığı sorununu da beraberinde getirmektedir. Öncelikle, tüketici uyuşmazlıklarının hukuki niteliğinin tespiti ve arabuluculuk çözüm yönteminde işlerliği durumunu ele almak gerekmektedir. Arabuluculuk çözüm yönteminin hukukumuza girme ve uyuşmazlıklara uygulanma noktasında temel amacı sorunlara çözüm getirme konusunda etkin rol oynamaktır. Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun birinci maddesinin ikinci fıkrasında, arabuluculuğun kapsamı belirlenmiş ve yabancılık unsuru taşıyan uyuşmazlıklar da dahil olmak üzere tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği her türlü özel hukuk uyuşmazlıkları arabuluculuk kapsamındadır

⁴¹⁵Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.535.

⁴¹⁶Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.534; Akipek ve Yıldırım, s.124; Aydoğdu ve Kahveci, s.522.

⁴¹⁷Kara, s. 616.

denilmiştir⁴¹⁸. Bu tanımdan hareketle bir uyuşmazlığın arabuluculuğa elverişli olması için tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebiliyor olması yeterli görülmüştür⁴¹⁹. Aynı zamanda, özel hukuk uyuşmazlıklarının yargı yolu ile çözülmesi noktasında tasarruf ilkesi ve taraflarca hazırlanma ilkesi uygulanmaktadır⁴²⁰. İrade özgürlüğünün son derece geniş olduğu özel hukuk uyuşmazlıklarında, taraflar alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvurarak her zaman uyuşmazlığa çözüm getirebilirler⁴²¹. Kural bu olmakla birlikte, özel hukuk uyuşmazlıklarında tarafların serbestçe tasarruf edemeyeceği alanlar da bulunmaktadır. Kanun koyucu, uyuşmazlığın kamu düzeninden sayılması, zayıfların korunması gerekliliği ve hukuk güvenliğinin sağlanmasının gerektiği hususlarda, iradeyi taraflardan alarak yargı yolu ile çözüme kavuşturulması hususunu ayrıca düzenlemiştir⁴²². Bu düzenlemeden hareketle, tüketici uyuşmazlıklarının özel hukuk uyuşmazlığı olması sebebi ile arabuluculuğa elverişli gibi görünse de sözleşmenin zayıf tarafı olduğundan korunması gerekliliği de arabuluculuğun uygulanma noktasında göz önünde bulundurulmalıdır⁴²³.

Tüketici işlemleri, niteliği gereği bir tarafı tüketicinin diğer tarafı ise satıcı veya sağlayıcının oluşturduğu bir mal veya hizmet alımı şeklinde kurulan özel hukuk sözleşmeleri veya işlemleridir. Örneğin, tüketicinin satıcıdan ürün alması ile aralarında tüketici işleminden kaynaklı bir özel hukuk ilişkisi doğmaktadır. Tüketicinin internet hizmeti alması sebebi ile telekomünikasyon firması ile aralarında doğan abonelik sözleşmesi de bir özel hukuk sözleşmesidir. Bu sebeple tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında meydana gelen ilişki özel hukuk ilişkisi olması sebebiyle arabuluculuğa elverişlidir. Tüketicilerin korunması ilkesi kapsamında elverişliliği irdelersek, arabuluculuk ile uyuşmazlıkların çözümü tüketicilerin yeterince korunmasına engel olabilir mi? Yargıtay mülga kanun döneminde, tüketici uyuşmazlıklarına uygulanmak üzere getirilen hükümlerin temelinde kamu düzenini sağlamak yatmaktadır ve bu sebeple tüketici uyuşmazlıkları ihtiyari tahkime elverişli değildir, şeklinde karar vermiştir. Yargıtay'ın bu düşüncesi 6502 sayılı kanunun yürürlüğe girmesi ile değişmiş,

⁴¹⁸Ekmekçi vd., s.48; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 90.

⁴¹⁹Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 518.

⁴²⁰Ekmekçi vd., s. 50; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 91.

⁴²¹Ekmekçi vd., s.50.

⁴²²Ekmekçi vd., s.50; Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 92.

⁴²³Tanrıver, s. 130.

kanuna getirilen 68/5 maddesinde açıkça tüketici uyuşmazlıklarında alternatif çözüm yollarına başvurunun mümkün olduğu ifade edilmiştir⁴²⁴.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 68. maddesinin 5. fıkrasında yapılan düzenlemeye göre, Tüketici Hakem Heyeti'nin görev alanına giren uyuşmazlıklarda, alternatif çözüm yolu olarak kabul ettiğimiz arabuluculuk çözüm yoluna da gidilebileceği açıkça düzenlenmiştir. Her ne kadar Tüketici Hakem Heyetlerinde görülecek uyuşmazlıkların arabuluculuk ile de çözülebileceği kanunda açıkça düzenlenmişse de tüketici mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar açısından arabuluculuk yoluna başvuru yapıp yapılamayacağı ile ilgili açıkça düzenleme yapılmamış olması kanunda eksiklik olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak kanunda açıkça düzenlenmese de tüketici mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar yönünden de arabuluculuk yoluna gidilebilecektir. Hangi kanunda düzenlenirse düzenlensin arabuluculuk için kanunun aradığı tek şart, uyuşmazlığın tarafların tasarruf yetkisinin içerisinde kalan bir uyuşmazlık olmasıdır⁴²⁵. Akipek'e göre, tüketici işlemlerinin ve bu işlemlerden doğan uyuşmazlıkların hukuki niteliğine baktığımızda, özel hukuk alanında kalması, kamu düzeninden sayılmaması ve tarafların tasarruf yetkisini kullanabildiği bir alan olması sebebiyle arabuluculuğa elverişli bir yapıya sahip olduğunu söylemek mümkündür⁴²⁶.

Hukukumuzda yeni giren ve etkilerini yeni yeni hissettiğimiz arabuluculuk kurumunda ilk olarak iş uyuşmazlıklarında getirilen dava şartı uygulaması, daha sonra ticarî uyuşmazlıklarda uygulanmaya başlamış ve ardından çok zaman geçmeden tüketici uyuşmazlıklarına uygulanması amacıyla çalışmalar yapılmış ve neticede tüketici uyuşmazlıklarından kaynaklı dava açmadan önce arabulucuya başvuru dava şartı olarak kabul edilmiştir⁴²⁷. Dava şartı arabuluculuk başlığı ile İş Mahkemeleri Kanununun üçüncü maddesinde, Türk Ticaret Kanunu'nun 5/A ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 73/A hükümlerinde düzenleme alanı bulmuştur⁴²⁸.

⁴²⁴Şebnem Akipek Öcal ve Abdülkerim Yıldırım, Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk, 1. Baskı, Optimist Yayın Grubu, Ankara 2021, s.114.

⁴²⁵Akipek ve Yıldırım, s. 113.

⁴²⁶Akipek ve Yıldırım, s. 113.

⁴²⁷Kara, s. 584; Tanrıver, s. 127.

⁴²⁸Akipek ve Yıldırım, s. 114.

3.7.5. Tüketici Hukukunda Zorunlu Dava Şartı Arabuluculuğun Zaman Bakımından Uygulanması

Kanunun 73/A maddesinde düzenleme alanı bulan zorunlu dava şartı arabuluculuğun, kanun maddesinin yürürlüğe girmesinden evvel açılmış ve halen devam eden davalar açısından uygulanabilirliğine ilişkin tereddüt, kanunun ikinci maddesi ile ortadan kaldırılmıştır⁴²⁹. Kanun maddesine bakıldığında tüketici hukukundan kaynaklanan uyuşmazlıklarda zorunlu arabuluculuğun, görülmekte olan davalar açısından uygulama alanı bulunmadığı görülmektedir⁴³⁰. Getirilen bu kural, 7251 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'un 60. maddesi ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna eklenen ikinci maddede düzenlenmiştir⁴³¹. Bu maddeye göre, bu kanunun dava şartı arabuluculuğa ilişkin hükümleri, bu hükümlerin yürürlüğe girdiği tarihte ilk derece mahkemeleri ile bölge adliye mahkemeleri ve Yargıtay'da görülmekte olan davalara uygulanmaz⁴³².

7251 sayılı kanun 31199 sayılı Resmî Gazetede 28.07.2020 tarihinde yayınlanmış olup, kanunun 63. maddesinde kanunun yayınlandığı tarihte yürürlüğe gireceği ifade edilmiştir. Buna göre, kanunun 73. maddesinin yürürlüğe girdiği 22 Temmuz 2020 tarihinden önce açılmış ve halen tüketici mahkemeleri, bölge adliye mahkemesi ve Yargıtay'da görülmekte olan davalarda arabulucuya başvuru şartı uygulanmaz⁴³³.

⁴²⁹Kara, s. 594.

⁴³⁰Kara, s. 594.

⁴³¹Aydoğdu ve Kahveci, s.522.

⁴³²Koçyiğit ve Yeşilkaya, s.535; Tanrıver, s. 133.

⁴³³Koçyiğit ve Yeşilkaya, s. 535; Kara, s. 594

SONUÇ

“Tüketici Uyuşmazlıklarında Zorunlu Dava Şartı Arabuluculuk” başlıklı çalışmamızda, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından olan arabuluculuk yönteminin, tüketici uyuşmazlıklarında uygulanmasının kapsamı değerlendirilerek, tüketici işlemlerinden veya tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklardan hangilerinin Hukuk Uyuşmazlıkları Arabuluculuk Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında arabuluculuk yoluyla çözüme elverişli olduğunun tespiti yapılmaya çalışılmıştır.

Bu bağlamda, öncelikle tüketici, tüketici işlemi ve tüketici hakları kavramlarının mevzuattaki tanımlamaları yapılmış, tüketicinin hak arama yollarının neler olduğu üzerinde durulmuştur. Aynı zamanda alternatif çözüm yollarının hukuk sistemimizdeki yeri ve önemi, bu çözüm yollarının türleri ve hangi uyuşmazlıklara ne şekilde uygulanacağı açıklanmıştır. Alternatif çözüm yolu olarak, hukuk sistemimizin kabul ettiği ve en yaygın şekilde kullanılan arabuluculuktan ayrıntılı olarak bahsedilmiştir. Bu kapsamda arabuluculuğun türleri olan ihtiyarî ve zorunlu arabuluculuk özelliklerine, birbirlerinden ayrıldıkları noktalara da değinilmiştir. Tüketici işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyeti ve tüketici mahkemelerinin görev alanları belirlenmiş ve uyuşmazlıkların ne şekilde çözüleceğine yönelik bilgilere yer verilmiştir.

Arabuluculuk, taraflar arasındaki uyuşmazlıkların, tarafsız bir üçüncü kişi yardımıyla, taraflara çözüm önerileri empoze etmeden, sistematik teknikler uygulayarak, tarafların aralarındaki ilişkiyi yapılandırmak suretiyle, ortak menfaatlerinin tespit edilerek, anlaşmaya varmalarını amaçlayan, alternatif çözüm yöntemlerinden biridir. Tarafların arabulucu yolu ile uzlaştırılması çok eski çağlardan bu yana uygulanan bir yöntem olmakla birlikte çok yakın tarihte hukuki zemine oturtularak uyuşmazlıkların çözülmesi için mahkeme dışı uzlaşma yöntemi olarak kullanılmaya başlanılmıştır. Ülkemizde uygulamaya konması resmî olarak 2012 yılında Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu’nun yürürlüğe girmesi ile gerçekleşmiştir. Arabuluculuk çözüm yöntemine, uyuşmazlıklarda ihtiyarî olarak başvurulması kural, bazı uyuşmazlıklar açısından arabuluculuğun tüketilmesinin zorunlu çözüm yolu olması ise istisnadır.

Arabuluculuk tarafların özgür iradesi ile başvurabileceği alternatif çözüm yolu iken ilk olarak genel çerçevede Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu’nun 18/A

maddesinin eklenmesi ile zorunlu dava şartı düzenlemesi hukuk sistemimize getirilmiştir. Özel çerçevede ise ilk olarak iş uyuşmazlıklarında 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu'nun 3. maddesi ile iş uyuşmazlıklarından doğan davalarda dava açmadan önce arabuluculuk yoluna başvuru zorunlu hale getirilmiştir. Daha sonra 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 5/A maddesinde ticari uyuşmazlıklardan kaynaklanan davalarda dava açmadan önce arabuluculuk yolunun tüketilmesi zorunlu hale getirilmiştir. Son olarak en güncel olarak, tüketici uyuşmazlıklarından kaynaklanan davalarda, dava açmadan önce arabuluculuk kanun yoluna başvuru şartı 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 73/A maddesi ile düzenlenmiştir. Getirilen bu düzenleme ile tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıklarda zorunlu dava şartı arabuluculuk yolunda önemli bir adım atılmıştır.

Tüketici işlemlerinin niteliği itibari ile arabuluculuğa tam anlamıyla uygun olduğu söylenemez. Tüketici işlemleri veya sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar, her ne kadar özel hukuk uyuşmazlıkları olsa da tüketicinin sözleşmenin zayıf tarafını oluşturması, tüketicinin korunmasının kamu menfaatini gerektiren bir durum olması, hukuk güvenliği ilkesinin işlerliğinin devam ettirilmesinin gerekliliği göz önünde bulundurulursa tüketici uyuşmazlıklarının arabuluculuk yolu ile çözümlenmesinde istenilen amaca ulaşılması mümkün görünmemektedir. Arabuluculuk kurumu, tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasındaki menfaat dengesinin sağlanması ve tüketicinin uyuşmazlığının çözümünden en yüksek verimin alınması amacına en uygun hale getirilirse ancak arabuluculuk çözüm yolu tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde etkili yol olarak kabul edilebilir. Anayasanın 172. maddesince hüküm altına alınan tüketicinin korunması amacıyla devlet gerekli önlemleri almakla yükümlüdür. Bu maddeden yola çıkarak zorunlu arabuluculuğun uygulanması gerekmektedir. Tüketici uyuşmazlıklarının, en kısa sürede ve mümkün olan en az zararla çözüme kavuşturulması gerektiği de düşünülürse arabuluculuğun bu yönde uyuşmazlıkları çözebileceği ve yargının yükünü önemli ölçüde azaltabileceği söylenebilir. Zorunlu dava şartının görüleceği üzere tüketici işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda, avantajları ve dezavantajları bulunmaktadır. Alternatif çözüm yöntemi olan arabuluculuğun tüketici uyuşmazlıklarında zorunlu olması sebebiyle kanun uygulayıcılara özellikle arabuluculara önemli yükümlülükler düşmektedir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 73/A maddesi gereğince, tüketici işlemlerinden doğan uyuşmazlıklarda dava açmadan önce kural olarak arabulucuya başvuru dava şartıdır. Ancak kural bu olmakla birlikte bazı uyuşmazlıklar veya davalar

açısından arabulucuya başvuru istisna tutulmuştur. Kanunun 73/A maddesinin a, b, c, ç, d ve e bentlerinde arabuluculuk kapsamı dışında bırakılan davalar veya uyuşmazlıklar tek tek sayılmıştır. Bunlar; tüketici hakem heyetinin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklar, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itirazlar, Kanunun 73. maddesinin altıncı fıkrasında düzenlenen davalar, yine Kanunun 74. maddesi kapsamında kalan davalar ile tüketici işlemi niteliğinde olan ve taşınmazın aynından doğan davalardır. Kanun koyucu tarafından, hangi uyuşmazlıkların zorunlu dava şartını taşımadığı açıkça belirlenerek uygulamada ortaya çıkacak sorunların ve tereddütlerin önüne geçilmek istenmiştir. Yukarıda ayrıntılı olarak ele aldığımız gibi tüketici işlemlerinin niteliğine uygun düşenler yönünden arabuluculuk dava şartı olarak kabul edilmiştir.

İcra takibi yapılan alacaklarda, borçlunun takibe itirazı halinde açılacak itirazın iptali davası, menfi tespit davası vb. icra iflas hukukuna özgü dava çeşitlerine başvurmadan önce zorunlu dava şartı arabuluculuk yoluna başvuru zorunlu mudur? Tüketici hukukundan kaynaklı açılacak menfi tespit veya itirazın iptali davasında da tüketici mahkemelerinde görülecek bu davalar yönünden de arabuluculuk zorunlu olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak aksi görüş olarak, İcra İflas Kanunu'nun 67. maddesi gereğince, itirazın iptalinin bir alacak davası olmaması, davanın borçlunun itirazının değerlendirilmesi ve takibin devamına karar verilmesi olarak görülmesi sebebi ile arabuluculuk kapsamının dışında kalmaktadır. Yüksek mahkeme kararları ve öğretide bu husus tartışmalı olmakla, uygulamada bu davalar yönünden de taraflar arabuluculuğa öncelikle başvurumaktadırlar.

Belirsiz alacak davası ve kısmî dava yönünden de Yargıtay Kararları ve öğretide çeşitli görüşler bulunmaktadır. Belirsiz alacak davası, HMK'nın 107. maddesinin 2. fıkrasında düzenlenmiş ve alacağın dava açarken belirlenemediği durumlarda açılmasına imkân verilen bir eda davası çeşididir. Bu sebeple, usule ilişkin bir dava türü olması ve zorunlu arabuluculuk başvuru şartında davanın türünün önemi olmaması sebebi ile tüketici mahkemesinin görev alanında kalan her türlü dava çeşidi için zorunlu arabuluculuk başvurusu mümkündür. Ancak kanunda açık hüküm bulunmadığından tartışmalı olmakla bu yönden eksikliğin kanun düzenlemesi ile giderilmesi gerekmektedir. Uygulamada, belirsiz alacak ve kısmî dava olarak açılacak davalardan önce de zorunlu arabuluculuk yoluna başvuru yapılmaktadır. Bize göre, uyuşmazlığın tüketici işleminden doğmuş olması ve kanunda açıkça dava şartı arabuluculuk kapsamı dışında bırakılan her türlü uyuşmazlık yönünden dava şartı arabuluculuk kurumu işlerlik kazanmaktadır.

KAYNAKÇA

- Abugalı, G. (2019). *Tüketici hukukundan kaynaklanan uyuşmazlıkların türk ve rus hukukuna göre arabuluculukla çözülmesi* [Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi].
- Akil, C. (2020). Ticari uyuşmazlıklarda dava şartı olarak arabuluculuk hakkında usul hukuku bakımından bazı değerlendirmeler. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 1(41), 307-324.
- Akipek Öcal, Ş., & Yıldırım, A. (Akipek Öcal, Ş., & Yıldırım, A.). (2021). *Tüketici hukukunda uzman arabuluculuk*. Optimist Yayın Grubu.
- Aksu, Ö. (2009). *Ticari uyuşmazlıkların arabuluculuk yolu ile çözümlenmesi* [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi].
- Aktürk, A. İ., & Umut, A. A. (2019). *Tüketici Hakem Heyetleri ve İşleyişine Genel Bir Bakış*. *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1(29), 25-54.
- Aktürk, İ. Y. (2016). *Tüzelkişi tacirin tüketici sıfatı*. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 20(1), 103-128.
- Akyıldız, E. (2019). *İş yargılamasında arabuluculuk sistemi* [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi].
- Albayrak, H. (2018). Eşitlik ve Tarafsızlık İlkelerinin Zorunlu Arabuluculuk Bağlamında Yeniden Değerlendirilmesi Zorunluluğu. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17(Etik Özel Sayı), 12-24. <https://doi.org/10.21547/jss.452214>
- Alparslan, Ç. (2020). *Tüketici işlemi olarak vekalet sözleşmesi* [Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Aras, A. (2009). *Tüketici uyuşmazlıkları ve çözüm yolları* [Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/giris.jsp>
- Aras, A. (2016). Çekişmesiz Yargı İşlerinde Görev ve Yetki. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(1), 65-86. <https://doi.org/10.21492/inuhfd.239941>
- Aslan, Prof. Dr. Y. (2015). *Tüketici hukuku: 6502 sayılı kanuna göre*. Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Aslan, Y. (2019). *Tüketici hukuku dersleri*. Ekin Yayınevi.
- Atış, İ. (2019). Arabuluculuk uygulamasında gizlilik ilkesinin uygulanması ve önemi. *Sakarya İktisat Dergisi*, 8(1), 74-84. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/sid/540128>
- Aydoğdu, M. (2014). *Tüketici kılavuzu - hukuk rehberi: Soru ve cevaplarla tüketici haklarımız, hak arama yollarımız, 6052 sayılı tüketicinin korunması hakkında (yeni) kanun ile ilgili soru ve cevaplar, genel açıklama, örnek belgeler, kanun metni*. On İki Levha Yayıncılık.

- Aydoğdu, M. (2015). *Tüketici hukuku dersleri*. Adalet Yayınevi.
- Aydoğdu, M., & Kahveci, N. (2021). *Tüketici hukuku*. Adalet Yayınevi.
- Bahtiyar, M., & Biçer, L. (2016). Adi iş/ ticari iş / tüketici işlemi ayrımı ve bu ayrımın önemi. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 22(3), 395-436. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/maruhad/333756>
- Budak, A. C. (2014). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 16, 77-103. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/deuhfd/588455>
- Coşar, V. A. (2011, Mart 11). *Dünyada arabuluculuk uygulamaları*. Dünyada arabuluculuk uygulamaları konferansı, Ankara. <http://tbbyayinlari.barobirlik.org.tr/TBBBooks/436-d.pdf>
- Çağlar, Ö. (2020). *Tüketicinin korunması hukuku*. Seçkin Yayınevi.
- Çekiç, Sinem. (2016). *Davranışsal iktisat bağlamında cinsiyet farkının tüketici tercihlerine etkisi: Bartın örneği* [Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Bartın Üniversitesi <https://acikerisim.bartın.edu.tr/bitstream/handle/11772/197/10105006.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Çelik, Y. (2018). *Tüketici hakem heyetleri* [Yüksek Lisans Tezi]. Kırıkkale Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>
- Dağlioğlu, D. (2020). Aile hukukuna ilişkin uyuşmazlıklarda arabuluculuk. *Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(2), 551-587. <https://doi.org/10.47136/asbuhfd.798790>
- Deryal, Yrd. Doç. Dr. Y., & Korkmaz, Yrd. Doç. Dr. Y. (2015). *Tüketici hukuku*. Adalet Yayınevi.
- Dönmez, Z. (2016). Avrupa birliğinde tüketici hukuku alanında kanunlaştırma hareketleri ve tüketicinin korunması modelleri. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 22(3), 953-968. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/maruhad/333986>
- Ekmekçi, Ömer, Özekes, Muhammet, Atalı, Murat, & Seven, Murat. (2019). *Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk* (On İki Levha Yayıncılık). On İki Levha Yayıncılık.
- Erdoğan, E. (Ed.). (2019). *Arabuluculuğun Geliştirilmesi Uluslararası Sempozyum Kitabı*.
- Ermenek, İ. (2013). Yargı kararları ışığında tüketici sorunları hakem heyetleri ve bu alanda ortaya çıkan sorunlara ilişkin çözüm önerileri. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 17(2), 563-630. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ahbvuhfd/608383>

- Erol, M. (2018). *Türk hukukunda arabuluculuk ve teşkilatlanması* [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi]. www.tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/
- Fatma Zeynep Altınar Yolcu. (2018). Tüketicinin korunması kavramının tarihsel gelişimi ve bu gelişimin türk hukukuna yansımaları. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 1111-1124. <https://doi.org/10.33433/maruhad.503461>
- Görkem, Z. E. (2015). *Arabuluculuk sürecinde arabulucunun hukuki statüsü hakları yükümlülükleri* [Yüksek Lisans Tezi]. Ankara Üniversitesi. www.yok.tez.gov.tr/UlusalTezMerkezi/
- Güler, B. K. (2014). *Boşanmanın hukuki sonuçlarında arabuluculuk*. Sümer Kitabevi.
- Hayta, Ateş Bayazıt. (2007). Tüketicinin korunmasında tüketici örgütlerinin rolü ve önemi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(1), 13-20. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kefdergi/626691>
- Hayta, Ateş Bayazıt. (2006). Tüketici haklarının tüketici eğitimindeki rolü. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 26(3), 239-250. <http://www.gefad.gazi.edu.tr/tr/pub/gefad/90802>
- Kara, İ. (2021). *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku*. Yetkin Basımevi.
- Karadağ, A. (2004). *Tüketicinin korunması hakkında kanuna göre uyuşmazlıklar için öngörülen çözüm yolları* [Yüksek Lisans Tezi]. Kırıkkale Üniversitesi.
- Karagöz, Ö. Y. (2009). *Avrupa birliği ve türkiyede tüketici hakları mevzuatının karşılaştırmalı analizi*. [Yüksek Lisans Tezi]. Afyonkarahisar Üniversitesi.
- Kaymaz, E., & Kaymaz, M. (2020). Toplu iş hukukunda barışçıl çözüm yolu olarak arabuluculuk ve zorunlu dava şartı olarak arabuluculuk. *Kadim Akademi SBD*, 4(1), 16-45. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kadimsbd/730736>
- Kekeç, E. K. (2010). *Arabuluculuk yoluyla uyuşmazlıkların çözümünde temel aşamalar ve taktikler* [Doktora Tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi. tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/
- Koçyiğit, İ., & Yeşilkaya, İ. (2020). *Ticari davalarda, iş uyuşmazlıklarında, tüketici mahkemelerinde dava şartı arabuluculuk uygulamaları*. Adalet Yayınevi.
- Korkmaz, F., & Kiyak, E. (2018). 7036 sayılı iş mahkemeleri kanunuyla 6325 sayılı hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuk kanununda getirilen değişikliklerin değerlendirilmesi. *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4(1), 31-56. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iauhfd/533711>

- Narbay, D. Ş., & Akkuş, A. G. M. (2020). Ticari iş ve tüketici işlemi kavramları ekseninde görevli mahkeme ve dava şartı arabuluculuk üzerine düşünceler. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 11(44).
- Özay, O. L. (2017). 6502 sayılı yasa kapsamında tüketici işlemi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 4(12), 257-272. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/asead/694406>
- Özbek, M. S. (2013). *Alternatif uyuşmazlık çözümü*. Yetkin Yayınları.
- Özcan, H. A., & Aziz, H. (2020). Aldatıcı reklamlara karşı tüketici bilinç düzeyini ölçmeye yönelik bir araştırma. *Uluslararası Bankacılık, Ekonomi ve Yönetim Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 38.
- Özcelik, V. (2018). Dava şartı olarak arabulucuya başvuru zorunluluğu usul ekonomisi ilkesi ve hak arama hürriyeti bakımından değerlendirme. *Kesit Akademi Dergisi*, 4(14), 344-352. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/kesitakademi/864204>
- Özel, Ç. (2008). Hukuksal açıdan tüketicinin korunması ve tüketicinin korunma gerekliliğine ilişkin bir değerlendirme. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1). <https://dergipark.org.tr/tr/pub/huniibf/103438>
- Özmumcu, S. (2014). 6502 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanunun hükümleri ve Yargıtay kararları çerçevesinde tüketici mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklara genel bir bakış. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 16, 831-871. <https://dergipark.org.tr/en/pub/deuhfd/588489>
- Özmumcu, S. (2016). Karşılaştırmalı ve Türk hukuku açısından zorunlu arabuluculuk sistemine genel bir bakış. *Journal of Istanbul University Law Faculty*, 74(2), 807-842. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iuhfm/305042>
- Özsöker, G. (2019). *Tüketici hakem heyetleri*. Yetkin Yayınları.
- Pekcanitez, A., Atalay, O., & Özekes, M. (2020). *Medeni usul hukuku*. On İki Levha Yayıncılık.
- Sargin, F. (2020). Yabancı Unsur İçeren İş Sözleşmelerinden Doğan Ya Da Ticarî Dâva Konusu Olan Hukukî Uyuşmazlıkların Çözümünde Dâva Şartı Arabuluculuk. *Ankara Barosu Dergisi*, 77(4), 207-238. <https://doi.org/10.30915/abd.701438>
- Tanrıver, S. (2020). *Hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuk*. Yetkin Yayınları.
- Tibilli, G. (2019). *Tüketici hakem heyeti uygulamasında taraflar açısından karşılaşılan sorunların incelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi].
- Tunç, S. (2015). Türkiye’de tüketici haklarının gelişimi ve hak arama yolu olarak internet. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 70-85. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/yonbil/512828>

- Tutumlu, M. A. (2019). *Türk hukuk sisteminde tüketici hakem heyetleri*. Seçkin Yayınevi.
- Ulukapı, Ö. (1996). Tüketicinin korunması hakkında kanun çerçevesinde uyuşmazlıkların çözüm yolları. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5(1-2), 77-101. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/suhfd/280412>
- Uyumaz, A. (2012). Tüketici hukukundan doğan uyuşmazlıkların alternatif çözüm yolları. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 20(1), 103-132. <https://doi.org/10.15337/SUHFD.2017.80>
- Yağbasan, H. (2019). Medeni usul hukuku kuralları çerçevesinde tüketici hakem heyetlerinde ortaya çıkan bazı usulî sorunlar. *Selçuk Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 2(1), 73-125. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/suamyod/561160>
- Yavuz, M. (2019). Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Olarak Arabuluculuk. *Gümrük ve Ticaret Dergisi*, 5(15), 52-61. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gumrukticaretdergisi/722638>
- Yıldırım, F. (2016). Mediation as an alternative remedy in Turkish legal system. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 2(3), 748-762. <https://doi.org/10.24289/ijsser.279020>
- Yıldırım, F. (2019). *Arabuluculuk ve ombudsmanlık* [Yüksek Lisans Tezi] İstanbul Okan Üniversitesi. www.yok.tez.gov.tr/UlusalTezMerkezi/
- Yılmaz, G. V. (2020). *6502 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanun kapsamında tüketici uyuşmazlıkları ve çözüm yolları* [Yüksek Lisans Tezi]. Hasan Kalyoncu Üniversitesi. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

İNTERNET KAYNAKLARI

<https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/>

<https://www.resmigazete.gov.tr>

<https://www.sinerjimevzuat.com.tr>

<https://dergipark.org.tr>

<https://scholar.google.com>

EKLER

EK A : Etik Kurulu Onay Belgesi

T.C	
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ	
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	
TEZ / ARAŞTIRMA / ANKET / ÇALIŞMA İZİNİ / ETİK KURULU İZİNİ TALEP FORMU VE ONAY TUTANAK FORMU	
ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
T.C. NOSU	
ADI VE SOYADI	RUMEYSA ÖZKALE
ÖĞRENCİ NO	20183038
TEL. NO.	
E - MAİL ADRESLERİ	
ANA BİLİM DALI	Özel Hukuk Anabilim Dalı
HANGİ AŞAMADA OLDUĞU (DERS / TEZ)	Tez
İSTEKDE BULUNDUĞU DÖNEME AİT DÖNEMLİK KAYDININ YAPILIP- YAPILMADIĞI	2019/2020 DÖNEMİ KAYDINI YENİLEDİM.
ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ BİLGİLER	
TEZİN KONUSU	Tüketici Hukukunda Zorunlu Dava Şartı Arabuluculuk
TEZİN AMACI	6502 Sayılı Yasa Gereğince Tüketici Uyuşmazlıklarında Alternatif Başvuru Mercii Olan Tüketici Hakem Heyetleri Görevliyen Tüketici Sorunlarına Yeni Bir Soluk Olacak Arabuluculuk Kurumunun Dava Şartı Haline Gelmesi ile teori ve pratikte hukukumıza katkılarının ele alınması amaçlanmaktadır.
TEZİN TÜRKÇE ÖZETİ	Tüketici Hukukunda Zorunlu Dava Şartı Arabuluculuk konulu bu çalışma, 22.07.2020 Tarihli ve 7251 sayılı Kanunun 59. maddesi ile tüketici uyuşmazlıklarında arabuluculuk kurumunun zorunlu hale gelmesini ele almaktadır. Çalışmada arabuluculuk kurumunun pratikte tüketici uyuşmazlıklarına katkıları, zorunlu dava şartı arabuluculukta başvuru şartlarının neler olduğu, arabuluculuk dava şartı yolunun tüketici uyuşmazlıkları yönünden uygulama alanı incelenmiştir. Çalışmanın ilk bölümünde tüketici hukukunda yer alan kavram bilgisi verilmiş, ikinci bölümde tüketicilerin hak arama yollarından bahsedilmiş ve son bölümde çalışmanın amacı olan arabuluculuk alternatif çözüm yolunun tüketici uyuşmazlıklarında uygulama alanı ve Yargıtay Kararları ışığında değerlendirilmesi yapılmıştır.
ARAŞTIRMA YAPILACAK OLAN SEKTÖRLER/ KURUMLARIN ADLARI	

İZİN ALINACAK OLAN KURUMA AİT BİLGİLER (KURUMUN ADI- ŞUBESİ/ MÜDÜRLÜĞÜ - İLİ - İLÇESİ)	
YAPILMAK İSTENEN ÇALIŞMANIN İZİN ALINMAK İSTENEN KURUMUN HANGİ İLÇELERİNE/ HANGİ KURUMUNA/ HANGİ BÖLÜMÜNDE/ HANGİ ALANINA/ HANGİ KONULARDA/ HANGİ GRUBA/ KİMLERE/ NE UYGULANACAĞ I GİBİ AYRINTILI BİLGİLER	
UYGULANACAK OLAN ÇALIŞMAYA AİT ANKETLERİN/ ÖLÇEKLERİN BAŞLIKLARI/ HANGİ ANKETLERİN - ÖLÇELERİN UYGULANACAĞ I	
EKLER (ANKETLER, ÖLÇEKLER, FORMLAR, V.B. GİBİ EVRAKLARIN İSİMLERİYLE BİRLİKTE KAÇ ADET/SAYFA OLDUKLARINA	
AİT BİLGİLER İLE AYRINTILI YAZILACAKTIR)	

ÖĞRENCİNİN ADI - SOYADI: Rumeysa Özkale		ÖĞRENCİNİN İMZASI/TARİH: 18/06/ 2021				
TEZ/ ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRME SONUCU						
1. Seçilen konu Bilim ve İş Dünyasına katkı sağlayabilecektir.						
2. Anılan konu Özel Hukuk faaliyet alanı içerisine girmektedir.						
1.TEZ DANIŞMANINI N ONAYI	2.TEZ DANIŞMANININ ONAYI (VARSA)	ANA BİLİM DALI BAŞKANININ ONAYI		SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRÜNÜN ONAYI		
Adı - Soyadı: Nihat Taşdelen	Adı - Soyadı:	Adı - Soyadı: Faruk Andaç		Adı - Soyadı: Murat KOÇ		
Unvanı: Doç. Dr.	Unvanı:	Unvanı: Prof. Dr.		Unvanı: Doç. Dr.		
İmzası:	İmzası:	İmzası: Evrak Onayı e- posta ile alınmıştır.		İmzası:		
18/06/ 2021	18 / 06 / 2021	18/06/2021		18/06/ 2021		
ETİK KURULU ASIL ÜYELERİNE AİT BİLGİLER						
Adı - Soyadı: Şehnaz ŞAHİNKÂ RAKÂŞ	Adı - Soyadı: Yücel ERTEKİN	Adı - Soyadı: Deniz Aynur GÜLER	Adı - Soyadı: Mustafa BAŞARAN	Adı - Soyadı: Mustafa Tevfik ODMAN	Adı - Soyadı: Hüseyin Mahir FİSUNOĞ LU	Adı - Soyadı: Jülide İNÖZÜ
Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.
İmzası: Evrak onayı e-posta ile alınmıştır.	İmzası: Evrak onayı e-posta ile alınmıştır.	İmzası: Evrak onayı e-posta ile alınmıştır.	İmzası: Evrak onayı e-posta ile alınmıştır.	İmzası: Evrak onayı e-posta ile alınmıştır.	İmzası: Evrak onayı e-posta ile alınmıştır.	İmzası: Evrak onayı e-posta ile alınmıştır.
18/06/ 2021	18 /06/2021	18/06 / 2021	18/06/ 2021	18/06 /2021	18/06 /2021	18/06 /2021
Etik Kurulu Jüri Başkanı - Asıl Üye	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi
OY BİRLİĞİ İLE	☒	Çalışma yapılacak olan tez için uygulayacak olduğu Anketleri/Formları/Ölçekleri Çağ Üniversitesi Etik Kurulu Asıl Jüri Üyelerince İncelenmiş olup, 10 / 05 / 2021 - 10/ 06 / 2021 tarihleri arasında uygulanmak üzere gerekli izin verilmesi tarafımızca uygundur.				
OY ÇOKLUĞ U İLE	☐					

EK-B: Etik Kurul İzin İstek Yazısı



T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sayı : E-23867972-050.01.04-2100011401

24.12.2021

Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurulu Kararı Alınması Hk

REKTÖRLÜK MAKAMINA

İlgi: 09.03.2021 tarih ve E-81570533-050.01.01-2100001828 sayılı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu konulu yazınız.

İlgi tarihli yazınız kapsamında Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesindeki Lisansüstü Programlarda halen tez aşamasında kayıtlı olan **Rumeyza ÖZKALE** isimli öğrencimize ait tez evraklarının "Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Onayları" alınmak üzere ekte sunulmuş olduğunu arz ederim.

Doç. Dr. Murat KOÇ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Ek : 1 Adet öğrenciye ait tez evrakları listesi.

EK-C: Etik Kurul İzin Yazısı

T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Sayı : E-81570533-044-2100011518
Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurul İzni Hk.

29.12.2021

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : a) 27.12.2021 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2100011429 sayılı yazınız.
b) 23.12.2021 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2100011378 sayılı yazınız.
c) 23.12.2021 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2100011391 sayılı yazınız.
ç) 24.12.2021 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2100011401 sayılı yazınız.

İlgi yazılarda söz konusu edilen Emre Alpaslan, Rumeysa Özkale, Hatice Kübra Tuğut ve Naime Ördök isimli öğrencilerimizin tez evrakları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunda incelenerek uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Ünal A.Y
Rektör