

T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI
ÖZEL HUKUK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA
TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI VE ÇÖZÜM YOLLARI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜLÇE VELİOĞLU YILMAZ

GAZİANTEP- 2020

**T.C.
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI
ÖZEL HUKUK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA
TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI VE ÇÖZÜM YOLLARI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜLÇE VELİOĞLU YILMAZ

**TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. ÖMER ÖZKAN**

GAZİANTEP-2020



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE YÜKSEK LİSANS KABUL VE ONAY FORMU

Özel Hukuk Anabilim Dalı **Özel Hukuk** Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi **Gülçe VELİOĞLU YILMAZ** tarafından hazırlanan “**6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları**” başlıklı tez, **10 / 01 / 2020** tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.

Görevi

Unvanı, Adı ve Soyadı

İmzası:

Kurumu/Üniversitesi

Jüri Başkanı

Prof. Dr. Ömer ÖZKAN

Tez Danışmanı

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Cemal RUHI

Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Görülüş:

Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet Necmettin KAZANCI

Gaziantep Üniversitesi

Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu kararı ile onaylanmıştır.

Prof. Dr. Mazlum ÇELİK
Enstitü Müdürü

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları” başlıklı çalışmanın tarafımda, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım. 10/01/2020

Gülçe VELİOĞLU YILMAZ



ÖNSÖZ

Tüketici uyuşmazlıklarının ve çözüm yollarının, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında incelenmesi konulu bu çalışmamın hazırlık sürecinde hem akademik bilgilerini paylaşarak hem de manevi olarak gönülden desteklerini esirgemeyerek bana ufuk olan, öğrencisi olmaktan onur duyduğum tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Ömer Özkan'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tezimi inceleyerek değerli vaktini ve çok kıymetli görüşlerini benimle paylaşan, jürimde olmasından onur duyduğum Sayın Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Cemal Ruhi'ye, ayrıca jürime teşekkür ederek beni onurlandıran Sayın Dr. Öğr. Görevlisi Mehmet Necmettin Kazancı'ya saygılarımı ve teşekkürlerimi sunarım. Desteklerinin anlam ve önemini kelimelerle ifade edemeyeceğim annem Zehra Velioğlu ve babam Ümit Velioğlu'na, hayatımın neşe kaynakları canım kardeşlerim Asena ve Orkun'a ve bu zorlu süreci kolaylıkla atlatmam için gösterdiği destek ve çabalarına hayran olduğum eşim Sercan Yılmaz'a sonsuz teşekkürler. Tezimi, hayatıma huzur katan, emeklerini hiçbir zaman ödeyemeyeceğim sevgili anneannem Hamiyet Olcay'a ithaf ederek, ona duyduğum şükran hislerini bir nebze olsun ifade etmiş olacağım.

Gaziantep, 2020

Gülçe VELİOĞLU YILMAZ

ÖZET

Bu çalışmada, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında tüketici uyuşmazlıkları ve bu uyuşmazlıkların çözüm yolları incelenmiştir. Öncelikle, tüketici hukukuna ilişkin genel bilgi verilmiştir. Bu doğrultuda, tüketici hukukunun genel kavramlarını teşkil eden tüketici kavramı ile; satıcı-sağlayıcı ve tüketici işlemi kavramları açıklanmıştır. Ardından tüketicinin korunmasının nedenleri, Kanun'un kapsamı ve tüketici hukukunun tarihsel gelişimi üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde, çalışmamızın esas konusunu oluşturan tüketici uyuşmazlıkları kavramı belirlenmiştir. Kanun'da düzenlenen tüketici sözleşmelerinden doğabilecek uyuşmazlıklar Yargıtay kararları ışığında tek tek açıklanmış; ayrıca tüketici örgütleri ile Bakanlık tarafından açılacak davalar da belirtilmiştir. Üçüncü bölümde ise, tüketici uyuşmazlıklarının çözüm yollarına geniş yer verilmiştir. Bu kapsamda tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemeleri incelenmiş; bunun yanı sıra hukuk sistemimizde yer alan diğer uyuşmazlık çözüm yollarına başvuru durumları değerlendirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Tüketici Uyuşmazlıkları, Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları, Tüketici Hakem Heyeti, Tüketici Mahkemeleri, Tüketici İşlemi.

ABSTRACT

In this study, consumer disputes and their solutions within the scope of the consumer protection law no:6502 have been examined. At first, general information about consumer law have been summarized. Accordingly, the concept of “consumer”, “vendor-provider” and “consumer transactions” which are the basic essentials of the consumer have been explained. Then, the reasons of consumer protection, the scope of the Law no:6502 and the historical development of consumer law have been discussed. In the second part of our paper, the concept of “consumer disputes” which is the main subject of our study have been specified. In the light of the Supreme Court decisions, the consumer contracts regulated in the Law no:6502 have been examined one by one. In addition, lawsuits that may be filed by the consumer organizations and the Ministry have been stated. In the third part, the ways of resolving consumer disputes have been discussed detailed. In this context, consumer arbitration boards and consumer courts were examined; additionally, the cases of application to other dispute resolution methods in our legal system were evaluated.

Keywords: Consumer Protection Law No. 6502, Consumer Disputes, Solutions to Consumer Disputes, Consumer Arbitration, Consumer Courts, Consumer Transactions.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
KISALTMALAR.....	v

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ.....	1
------------	---

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HUKUKUNA İLİŞKİN GENEL ESASLAR.....	3
2.1.Tüketici Hukukunun Temel Kavramları ve Uygulama Alanı.....	3
2.1.1. Tüketim İlişkisinde Temel Kavramlar.....	3
2.1.1.1. Tüketici Kavramı.....	3
2.1.1.2. Satıcı-Sağlayıcı Kavramı.....	7
2.1.1.3. Tüketici İşlemi.....	8
2.2.Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi, Kanunun Amacı ve Tüketicinin Korunması	10
2.2.1. Tüketici Hukukunun Türk Hukukunda Tarihsel Gelişimi.....	10
2.2.2. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Amacı ve Kapsamı.....	11
2.2.3. Tüketicinin Korunmasının Nedenleri.....	12

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN

KAPSAMINDA TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI.....	14
3.1.Tüketici Uyuşmazlıklarının Genel Olarak Değerlendirilmesi.....	14
3.2.Ayıplı Mal ve Hizmete İlişkin Uyuşmazlıklar.....	16

3.2.1. Ayıplı Seri Mal	20
3.2.2. Yiyecek Taklidi Ürünler.....	20
3.3. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da Düzenlenmiş Tüketici Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıklar.....	21
3.3.1. Taksitle Satış Sözleşmeleri.....	21
3.3.2. Tüketici Kredisi Sözleşmeleri ve Kredi Kartı Sözleşmeleri.....	23
3.3.3. Konut Finansmanı Sözleşmeleri	25
3.3.4. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri.....	26
3.3.5. Diğer Tüketici Sözleşmeleri.....	27
3.4. Tüketici Örgütleri Tarafından Açılan Davalar.....	29
3.5. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tarafından Açılan Davalar.....	30

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜM YOLLARI.....32

4.1. Tüketici Hakem Heyetleri.....	32
4.1.1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amacı ve Oluşumu.....	32
4.1.2. Raportör.....	33
4.1.3. Tüketici Hakem Heyetinin Hukuki Niteliği.....	34
4.1.4. Tüketici Hakem Heyetinin Görev ve Yetki Alanı.....	36
4.1.4.1. Görevli Tüketici Hakem Heyeti	36
4.1.4.2. Yetkili Tüketici Hakem Heyeti.....	38
4.1.5. Tüketici Hakem Heyetine Başvuru ve İnceleme Usulü	39
4.1.6. Tüketici Hakem Heyeti Kararının Niteliği ve Karara İtiraz.....	40
4.1.6.1. Kararın Niteliği.....	40
4.1.6.2. Karara İtiraz.....	41
4.2. Tüketici Mahkemeleri.....	44
4.2.1. Tüketici Mahkemelerinin Kuruluşu, Niteliği ve Yapısı.....	44
4.2.2. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı.....	46
4.2.2.1. Genel olarak.....	46
4.2.2.2. Parasal Sınır.....	47
4.2.2.3. Bazı Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların TKHK Kapsamında Olması.....	47
4.2.2.3.1. Eser Sözleşmeleri.....	47

4.2.2.3.2. Taşıma sözleşmeleri.....	48
4.2.2.3.3. Sigorta Sözleşmeleri.....	49
4.2.2.3.4. Vekalet Sözleşmeleri.....	50
4.2.2.3.5. İsimli Sözleşmeler.....	50
4.2.2.4. Culpa in Contrahendo.....	51
4.2.2.5. Haksız Fiil ve Tüketici Uyuşmazlığı.....	51
4.2.2.6. Menfi Tespit ve İtirazın İptali Taleplerinde Görev.....	52
4.2.2.7. Maddi ve Manevi Tazminat Davaları.....	52
4.2.2.8. Tüketicilerin Sözleşmeleri Uyarlama Talepleri.....	53
4.2.3. Tüketici Mahkemelerinin Yetkisi.....	54
4.2.3.1.Genel Olarak.....	54
4.2.3.2. Yetki Sözleşmesi Yapma Yasağı.....	55
4.2.3.3. Yetki İtirazı.....	56
4.2.3.4. Yabancılık Unsuru Taşıyan Tüketici Davalarında Yetkili Mahkemenin Tespiti.....	57
4.2.4. Tüketici Mahkemesinde Taraflar, Yargılama Süreci ve İspat.....	58
4.2.4.1.Tüketici Mahkemesinde Taraflar.....	58
4.2.4.2.Tüketici Mahkemesine Başvuru ve Yargılama Usulü.....	60
4.2.4.2.1. Tüketici Mahkemesinde Başvuru ve Harçlar.....	60
4.2.4.2.2. Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Usulü.....	61
4.2.4.3. Tüketici Mahkemelerinde İspat ve Deliller.....	64
4.2.4.3.1. Genel Olarak İspat Kavramı ve İspat Yükü.....	64
4.2.4.3.2. Tüketici Uyuşmazlıklarında İspat Yükü.....	65
4.2.4.3.3. Tüketici Uyuşmazlıklarında Deliller.....	66
4.2.4.4.Tüketici Mahkemelerinde Karar (Hüküm) ve Kanun Yolları.....	69
4.2.4.4.1. Tüketici Mahkemelerinde Verilebilecek Kararlar.....	69
4.2.4.4.2. Topluluk Davaları.....	70
4.2.4.4.3. Tüketici Mahkemesi Kararlarına Karşı Kanun Yolları.....	71
4.2.4.4.4. İstinaf.....	71
4.2.4.4.5. Temyiz.....	73
4.3. Tüketici Uyuşmazlıklarının Yargı Dışı Çözüm Yolları.....	73
4.3.1. Genel Olarak.....	73
4.3.2. Arbuluculuk.....	75
4.3.3. Avukatların Uzlaştırması.....	77

4.3.4. Tüketici Uyuşmazlıkları Yönünden İhtiyari Tahkimin Değerlendirilmesi.....	78
4.3.4.1. Genel Olarak Tahkim.....	78
4.3.4.2. Tüketici Uyuşmazlıkları Yönünden İhtiyari Tahkimin Değerlendirilmesi	80

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ.....	83
-------------------	-----------

KAYNAKÇA.....	87
----------------------	-----------



KISALTMALAR LİSTESİ

ABD	:	Ankara Barosu Dergisi
AYM	:	Anayasa Mahkemesi
Bakanlık	:	Gümrük ve Ticaret Bakanlığı
Bkz.	:	Bakınız
BM	:	Birleşmiş Milletler
C.	:	Cilt
E.	:	Esas Numarası
f.	:	Fıkra
HD	:	Hukuk Dairesi
HMK	:	6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu
İBD	:	İstanbul Barosu Dergisi
K.	:	Karar Numarası
Kanun	:	6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
m.	:	Madde
MÖHUK	:	Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun
S.	:	Sayı
s.	:	Sayfa
T.	:	Tarih
TBK	:	6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
THH	:	Tüketici Hakem Heyeti
TKHK	:	6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	:	4721 sayılı Türk Medeni Kanunu
TTK	:	6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu
vb.	:	Ve benzeri
vd.	:	Ve devamında

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Tüketiciler, tüketim faaliyetinde bulunarak kendi emeklerinin karşılığı olan parayı ihtiyaçlarını gidermek amacıyla kullanan tüketim ilişkisi tarafıdır. Tüketim ilişkisinde tüketicinin karşısındaki taraf ise, nüfuz sahibi olmanın avantajıyla güçlü konumda bulunan üreticiler, satıcı ve sağlayıcılardır. Tüketicilerin, tüketim sözleşmesinin yapısal olarak zayıf tarafında bulunması nedeniyle özel koruyucu haklarla donatılması gerekliliği doğmuştur. Zira tüketim faaliyeti esnasında tüketicilerin aldatılmadan, baskıdan ve yanılgıdan uzak karar vermeleri ile aynı zamanda tüketicilerin malvarlığı, sağlığı ve güvenliğinin de yaptıkları tüketim işlemleri nedeniyle zarar görmemesi gerektiği anlaşılmıştır.

Evrensel olarak tüketici haklarının ilan edilmesiyle birlikte, birçok ülke tarafından tüketici haklarının modern çağın gerekliliklerine uygun olarak korunması amacına yönelik çeşitli yasal düzenlemeler yapılmıştır. Ülkemizde de tüketici haklarının devlet koruması altına alınmasına yönelik özel düzenlemelere ihtiyaç duyulmuştur. Bu doğrultuda; ilk olarak 1982 T.C. Anayasası 172. maddesi ile devletin tüketicileri koruyucu tedbirleri almakla ve korumaya yönelik girişimleri de teşvik etmekle yükümlü olacağı belirtilmiştir. Ardından 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 1995 yılında yürürlüğe girmesiyle tüketici haklarının korunması yoluna önemli bir adım atılmıştır. Bu kanunun Avrupa Birliği tarafından oluşturulan direktifler ve uluslararası anlaşmalar ile uyumlu hale getirilmesi ihtiyacı doğduğundan, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girerek; 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yerini almıştır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında tüketici haklarını korumaya yönelik çeşitli düzenlemelere yer verilmesinin yanı sıra; tüketicilere sağlanan hakların ihlal edilmesi veya tüketim faaliyeti sürecinde uyuşmazlık doğması halinde, uyuşmazlıkların çözümüne yönelik kurulan çözüm mercileri ile birlikte çözüm usulleri de ayrıntılı olarak ortaya konmuştur. Kanun'da taksitle satış sözleşmeleri, tüketici kredisi sözleşmeleri gibi bazı sözleşmeler açıkça tüketici sözleşmesi olarak sayılarak; bu sözleşmelere ilişkin çeşitli hükümler getirilmesinin yanı sıra, sözleşmenin bir tarafının tüketici olduğu her türlü sözleşmenin, başka bir kanunda düzenlenmiş olsa dahi tüketici sözleşmesi olarak kabul edileceği vurgulanmıştır. Aynı zamanda tüketicilerin genel olarak menfaatini ilgilendiren ve kolektif tüketici haklarının korunması ihtiyacı doğduğu hallerde; tüketici örgütleri ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın da dava açma haklarının olduğu belirtilmiştir.

Tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde temel olarak, tüketici hakem heyeti ve tüketici mahkemeleri şeklinde iki farklı çözüm mercii düzenlenmiştir. Bu iki kurumun görev ayrımı, uyuşmazlığın parasal değeri yönünden belirlenmektedir. Her sene başında yayınlanan parasal sınırların arttırılmasına ilişkin tebliğ ile belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvuru zorunlu hale gelmiş olup; ancak belirli bir değerin üstünde olan uyuşmazlıklar açısından doğrudan tüketici mahkemelerine gidilebileceği kabul edilmiştir. Bu parasal sınır, 2020 yılı için 10.390,00 TL olarak belirlenmiştir. Tüketici uyuşmazlıklarının arabuluculuk, uzlaştırma gibi yargı dışı alternatif yollarla çözülebileceği de kabul edilmiştir. Açıklamalarımız doğrultusunda, bu çalışmamızın amacı da tüketici hukukuna ilişkin tüketici, tüketici işlemi gibi genel kavramların ışığında; tüketici hukuku kapsamında olan hukuki ilişkilerden doğan tüketici uyuşmazlıklarının değerlendirilmesinin ardından; bu uyuşmazlıkların hem devlet yargısı içindeki hem de yargı dışı çözüm yollarının açıklanmasıdır.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HUKUKUNA İLİŞKİN GENEL ESASLAR

2.1. Tüketici Hukukunun Temel Kavramları ve Uygulama Alanı

2.1.1. Tüketim İlişkisinde Temel Kavramlar

2.1.1.1. Tüketici Kavramı

19. yüzyılın sonlarına doğru Sanayi Devrimi ile birlikte seri üretime geçişin önemli oranda artması, doğal olarak tüketimin de artmasına neden olmuştur. Bu doğrultuda tüketici kavramı, Sanayi Devrimi'nin etkisiyle korunması gereken bir kitle olarak ortaya çıkmıştır. Öyle ki tüketim faaliyeti, zorunlu ihtiyaçların karşılanmasında bir araç olma niteliğini adım adım yitirmiştir. Zaman içerisinde tüketme faaliyetinin kendisi bir amaç haline gelmiş; ihtiyaç olmasa dahi “tüketmek için tüketme” eğilimine verilmiştir. Gelinen noktada tüketim faaliyeti, amacı ya da sonuçları hesap edilmeksizin modern hayatın getirdiği bir alışkanlık niteliğine bürünmüştür¹.

Tüketicinin korunması ihtiyacı, tüketime yönelik işlemlerin bu denli artması sonucu ortaya çıkmıştır. Tüketim işlemi sözleşmenin iki tarafından biri tüketicidir. Tüketici, sözleşmeler hukuku yönüyle bakıldığında ve aşağıda ayrıntılı olarak anlatılacak sebepler doğrultusunda sözleşmede iradesini serbestçe oluşturamayan ve çeşitli şekillerde iradesi sakatlanan ve bunun farkında olmayan taraftır. Her insanın tüketici sıfatına sahip olabileceği düşüncesinden hareketle; evrensel bir boyutu olan tüketici kavramının kolay bir şekilde tanımlanabileceği düşünülebilir. Bununla birlikte tüketici işlemi ve tüketici sıfatının farklı dinamikleri nedeniyle somut bir tüketici kavramı belirlenebilmiş değildir. Tüketici kavramı Tüketici Hukukuna ilişkin yasalar ile Avrupa Birliği yönergelerinde düzenlenerek; nihai tüketici ile birlikte tüketici sıfatına sahip tüzel kişiler de tüketici olarak korunmuştur.² Bu doğrultuda tüketici kavramı ve tüketici sözleşmeleri, mevzuattaki düzenlemelerden yola çıkılarak belirlenmeye çalışılmaktadır.

İlk olarak 23.05.1995 tarihli 4077 sayılı mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da³ tüketicinin tanımı yapılmıştır. Kanunun 3/f maddesine göre tüketici, “*bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da*

¹ Aslan, Y. (2019). Tüketici Hukuku Dersleri, Ekin Yayınları, 7. Baskı, İstanbul, s.1.

² Özel, Ç. (2019). Tüketicinin Korunması Hukuku, Seçkin Yayınları, 5. Baskı, Ankara, s. 55-56.

³ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Kanun No: 4077, Resmi Gazete Tarih: 08.03.1995, Sayı: 2221.

tüzel kişiyi” ifade etmekteydi. 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren ve halen yürürlükte olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un⁴ 3. maddesinin (k) bendine göre ise *“Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi ...”* olarak tanımlanmıştır. Mülga 4077 sayılı kanundaki tanımda mal veya hizmet “edinen, kullanan veya yararlanan” ifadeleri yer alırken, yeni Kanunda “hareket eden” fiilinin kullanılması tüketicinin korunması kapsamını genişletmiştir.

Kanundaki tüketici tanımından yola çıkılarak tüketici kavramının unsurları belirlenmiştir. Tüketicinin işlem yaparken amacının ticari veya mesleki olmaması, tüketicinin hareket etmesi ve tüketicinin gerçek veya tüzel kişi olması şeklinde tüketici kavramının üç ana unsuru bulunmaktadır.

Tüketiciyi tanımlayan unsurlardan biri, tüketicinin sözleşmedeki amacıdır. Tüketici sıfatını haiz olabilmek için *“ticari veya mesleki amaçla hareket etmemek”* gerektiği hüküm altına alınmıştır. Buna göre, gerçek veya tüzel kişiler tarafından söz konusu ürün ya da hizmetin ticari bir kaygı ve kar amacı taşımaksızın; özel amaçla satın alınması, nihai olarak kullanma ve yaralanma amacıyla temin edilerek tüketilmesi, azalması veya değerini kaybetmesi gerekmektedir.⁵ Ticari veya mesleki amaç kavramının varlığı, satıcının değil, alıcının amacına göre belirlenecektir.

Tüketici uyuşmazlığı kapsamında mal veya hizmet satın alan kişinin amacının belirlenmesinde çeşitli faktörler rol oynamaktadır. Bu faktörler bazen satıma konu olan ürünün niteliği, bazen ürünün sayı ve miktarı, bazen de somut olguların yanı sıra karineler olmaktadır. Örneğin Yargıtay bir kararında, davacının 17 adet tatil amaçlı devremülkü tüketim için satın aldığı kabul edilemeyeceğine hükmetmiştir⁶. Yine bir diğer Yargıtay kararında satın alınan otomobilin ruhsatında “hususî” ibaresinin yer almasının aracın ticari değil özel amaçla satın alındığında karine oluşturduğu, aksinin ispat yükünün ise davacıya düştüğüne hükmetmiştir. Traktör, dişçi koltuğu gibi nesnelere satın alan kişinin mesleki amaçlarla hareket ettiği kabul edilerek TKHK’da belirtilen tüketici tanımına girmediği ve bu işlemlerde kaynaklanan uyuşmazlıklara bakmakla genel mahkemelerin görevli olacağı Yargıtay içtihatlarında değerlendirilmektedir⁷.

⁴ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Kanun No: 6502, Kabul Tarihi: 07.11.2013, Resmi Gazete Tarihi:28.11.2013, Sayı: 28835.

⁵ Tutumlu, M.A. (2019). Tüketici Yargılaması Hukuku, Seçkin Yayınları, 2. Baskı, Ankara, s. 67.

⁶ Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, E.2014/47555, K. 2015/907, T: 21.01.2015 (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 71).

⁷ Yargıtay 13.HD, E. 2010/538, K. 2010/1988, Tarih: 17.02.2010 (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 70).

Doktrindeki bir görüşe göre, gerçek ve tüzel kişi tacirlerin ticari işletmesi veya mesleki faaliyetleri ile ilgisi olmayan işlemlerinin de tüketici işlemi olarak değerlendirilmesi gerektiği savunulmaktadır⁸. Ancak Yargıtay tarafından mesleki faaliyet kavramı geniş yorumlanmakta olup; tüketici kapsamına aldığı gerçek veya tüzel kişilerin oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Zira birden fazla taşınmaz alan gerçek kişiler dahi tüketici kavramı kapsamının dışında bırakılmıştır⁹. Kanaatimizce, tüketicinin korunması gerekliliğinin ışığında, direkt olarak mesleki faaliyet ya da ticari amaç taşınıp taşınmadığı her olay için ayrı bir şekilde özenle araştırılmalı; güçlü konumda bulunan satıcılara karşı korunma ihtiyacı içinde olduğu tespit edilen kişilerin kapsamı geniş yorumlanarak tüketici sıfatını haiz kabul edilmeli ve Kanundaki koruyucu ilkelerden yararlanması sağlanmalıdır.

Tüketici kavramının diğer bir unsuru ise, tüketicinin gerçek veya tüzel kişi olmasıdır. Gerçek kişiler yönünden tüketici sıfatına ilişkin gerçek kişi tacirlerin ayrı tutulması gerekmektedir. Zira 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu¹⁰ m. 12 uyarınca, gerçek kişi tacir olan kişinin bu sıfatla yaptığı sözleşmelerde tüketici sıfatını kazanması mümkün değildir. Yine gerçek kişi olan esnaf¹¹ ve adi ortaklığın ortakları da işletmeyi hem kendi adlarına hem de diğer ortakları temsilen işlettiklerinden tacir sıfatındadırlar ve tüketici sıfatını haiz olamayacaklardır¹².

6502 sayılı Kanundaki tanım uyarınca, ticari veya mesleki amaçla hareket etmeyen gerçek kişilerin yanı sıra tüzel kişilerin de tüketici sayılacağı belirtilmektedir. İlgili hüküm uyarınca tüzel kişilerin de tüketici sayılabileceğine hükmedilerek Avrupa Birliği mevzuatından ayrılmıştır. Avrupa Konseyi tarafından kabul edilen 24.07.1990 tarihli direktifin 2(3) maddesinde tüketicilerden gerçek kişilerin anlaşılacağı düzenlenmiştir. Üye ülkelerin iç mevzuatında da bu husus aynı şekilde gözetilmiştir. Ancak tüzel kişilerin koruma kapsamı dışında tutulması eleştirilerek, tüzel kişilerin de tüketici sıfatıyla yaptığı işlerde üretici ve satıcı

⁸ Topuz, G. (2018). Tüketici Mahkemeleri, Yetkin Yayınları, Ankara, s. 56-63.

⁹ Yavuz, C./ Topuz, M. (2018). Tüketici Hukuku Mevzuatı, Beta Yayınları, s. 65.

Belirtilen kararda, “...Bir hukuki işlemin 6502 sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için taraflardan birinin tüketici olması gerekir. istinafa konu edilen davada, davacı vekili her ne kadar müvekkilinin tüketici olduğunu ve taraflar arasındaki hukuki işlemin tüketici işlemi olduğunu iddia etmiş ise de, davacının birden fazla taşınmaz satın almış olması göz önünde bulundurulduğunda, davacının ticari amaçla hareket ettiğinin kabulü gerekir. Bu nedenle de davacının 6502 sayılı yasadaki tanımlanan tüketici vasfının bulunmadığı anlaşılmıştır...” (İstanbul Bölge Adliye Mahkemesi 19.Hukuk Dairesi, E. 2017/738, K. 2017/603, T: 08.05.2017) şeklinde hüküm kurulmuştur.

¹⁰ Türk Ticaret Kanunu, Kanun No: 6102, Kabul Tarihi: 13.01.2011, Resmi Gazete Tarih: 14.02.2011, Sayı: 27846.

¹¹ Esnaf kavramı TTK m. 15’de “*esnaf ister gezici olsun ister bir dükkânda veya bir sokağın belli yerinde sabit bulunsun ekonomik faaliyeti sermayesinden fazla bedeni çalışmasına dayanan ve geliri 11. Maddenin ikinci fıkrası uyarınca çıkarılacak kararnamede gösterilen sınırı aşamayan ve sanat veya ticaret ile uğraşan kişi*” olarak tanımlanmıştır.

¹² Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 78-79.

karşısında korunmaya muhtaç olduğu savunulmaktadır. Bu doğrultuda İsviçre Federal mahkemesi verdiği bir kararda tüzel kişilerin de tüketici sayılabileceğine değinirken; diğer bazı Avrupa Birliği ülkelerinde de tüzel kişilerin imzaladıkları sözleşmeler tüketici sözleşmesi sayılmıştır¹³.

6502 sayılı Kanundaki hüküm uyarınca, tacir niteliğindeki tüzel kişilerin tüketici olarak kabul edilmemesi gerekmektedir. Yani, tüketici kavramının korumasından yararlanılması için tüzel kişilerin ticari amaç gütmemesi aranmalıdır¹⁴. Dernek ve vakıflar yönünden bakıldığında ise, ticari işletme işletmeyen dernek ve vakıfların tüketici sayılmalarına bir engel bulunmamaktadır. Ancak bir dernek veya vakıf ticari işletme işlettikleri takdirde, bu işletme faaliyeti çerçevesinde yapılan mal ve hizmet alımlarında tüketici sıfatını haiz olmayacaklardır¹⁵.

Ticaret şirketlerinin 6502 sayılı Kanundaki tüzel kişi kapsamına dahil olup olmadığı hususunda 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 19.maddesi değerlendirilmelidir. İlgili hükümde, ticaret şirketlerinin tüm işlemlerinin ticari mahiyet taşıyacağına ilişkin “*ticari iş karinesi*” düzenlenmiş olduğundan; tüketici sıfatına sahip olamayacakları kabul edilmiştir. Nitekim doktrindeki genel görüş uyarınca da, ticaret şirketlerinin adi faaliyet alanlarının olmadığı ve tüm harcamaları maliyet kalemine dahil edebilmelerinden hareketle; ticaret şirketlerinin her türlü işinin ticari iş olduğu ve bu nedenle tüketici haklarından yararlanmalarının söz konusu olamayacağı kabul edilmiştir¹⁶. Yargıtay da bu yönde içtihatlar oluşturarak, bir kararında tacir sıfatına sahip bir firma tarafından kredi kullandığı bankaya karşı açılan davada, firmanın tüketici sıfatını haiz olamayacağına karar vermiştir¹⁷.

Tacirlerin veya ticaret şirketlerinin tüketici sıfatına sahip oldukları tek istisnai durum paket tur hizmetinden faydalanmaları halinde ortaya çıkmaktadır. 6502 sayılı TKHK m.51/9 hükmünde açıkça belirtildiği üzere, ticari veya mesleki faaliyetler çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilecektir. Bu doğrultuda paket turlarla ilgili uyumsuzluk yaşayan kişiler, Kanundaki ilgili hükümlere göre tüketici hakem heyeti veya tüketici mahkemelerine başvuru yapabileceklerdir¹⁸.

¹³ Zevkliler, A./Özel, Ç. (2016). Tüketicinin Korunması Hukuku, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.91-93.; Özel, s. 57-58.

¹⁴ Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 4.

¹⁵ Göle, C./ Bilgeç, H. (2016). “*Ticari İşletme İşlettikleri Halde Tacir Sayılmayan Dernek ve Vakıflara İlişkin Düzenlemenin (TTK m.16/2) Değerlendirilmesi*”, Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Cilt:22, Sayı:4, s. 9.

¹⁶ Özel, s. 58; Taşdelen, N. (2017). “*6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a Göre Tüketici Sıfatı*” İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S. 2, s. 709,710, Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 4; Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 80.

¹⁷ Yargıtay 11. Hukuk Dairesi, E. 2014/1257, K. 2014/8458, T: 05.05.2014, (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 80-81).

¹⁸ Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 82

6502 sayılı Kanunda yapılan tüketici tanımı uyarınca tüketici, “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” dir. 4077 sayılı mülga kanundaki “mal veya hizmet edinen, kullanan veya yararlanan” ifadeleri çıkarılmış, yerine “hareket eden” ifadesi getirilmiştir. Bunun nedeni, tüketicinin sadece bir sözleşme tarafı olarak değil, aynı zamanda sözleşme öncesinde ve sonrasında da korunmasını sağlamaktır. Zira “hareket etme” ifadesiyle tüketicinin mutlaka bir hizmet veya malı edinmesi, kullanması veya yararlanması gerekmemektedir. Örneğin, bir yakını için hediye alan kişi de tüketici sıfatını haiz olacaktır. Tüketici, sözleşme öncesinde ve sonrasındaki uygulamalar ve hizmetlere ilişkin de tüketici sıfatıyla sahip olduğu haklardan yararlanabilecektir¹⁹.

2.1.1.2. Satıcı ve Sağlayıcı Kavramı

Satıcı kavramı, 6502 sayılı Kanun’un 3 (i) maddesinde düzenlenmiştir. İlgili hükme göre satıcı, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder. Sağlayıcı ise 6502 sayılı Kanun’un 3 (ı) maddesinde yer almakta olup, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişidir. Bu hükümlere göre satıcı ile sağlayıcı kavramları arasındaki farkın; tüketiciye sunulan edimin mal veya hizmet olması noktasında değiştiği anlaşılmaktadır.

Hükümlerde açıkça belirtildiği üzere satıcı ve sağlayıcı gerçek veya tüzel kişi olabilecektir. Dolayısıyla özel hukuk tüzel kişileri olarak dernekler, vakıflar, ticaret şirketlerinin yanı sıra kamu hukuku tüzel kişilerinin de satıcı ve sağlayıcı olmaları mümkündür. Amaçlarına ulaşmak için bir ticari işletme işleten dernekler ve vakıflar TTK m. 16 gereği tacir sayıldıklarından TKHK hükümleri gereği satıcı ve sağlayıcı sıfatına sahiptirler. Örneğin Yargıtay bir kararında davalı otopark işletmesi işleten dernek ile davacı arasında aracın otoparkta park edilmesine ilişkin sözleşme imzalandığı, taraflar arasındaki sözleşme ilişkisinin dava tarihinde yürürlükte bulunan 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığı ve dolayısıyla otopark işleten bu derneğin TKHK anlamında sağlayıcı olduğu anlaşıldığından; davaya bakmakla tüketici mahkemelerinin görevli olacağına hükmetmiştir²⁰.

¹⁹ Aydoğdu, M. (2015). Tüketici Hukuku Dersleri, Adalet Yayınevi, Ankara, s. 60; Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 4.

²⁰ Yargıtay 13. H.D, E. 2014/39864, K. 2014/35651, T: 13.11.2014. (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s.126)

Satıcı ve sağlayıcının tüketiciye sözleşme konusu mal veya hizmetin sunulmasında ticari veya mesleki amaç taşınması gerekmesine karşın; satıcı ve sağlayıcının hangi meslek alanında olduklarının önemi bulunmamaktadır. Ancak hangi meslek alanında olursa olsun, satıcı ve sağlayıcı sıfatının kazanılması için kazanç sağlama amacının yürütülmesi ve bu faaliyetin süreklilik arz etmesi gerekmektedir. Bu bağlamda bir tüketici tarafından başka bir tüketiciye bir mal veya hizmetin satılması eşitler arasında kurulan bir hukuki ilişki olarak; tüketici hukuku kapsamında tüketici işlemi sıfatına sahip olamayacaktır²¹.

2.1.1.3. Tüketici İşlemi

4077 sayılı mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 3(h) maddesinde yapılan "Tüketici İşlemi"nin tanımlamasına göre; "Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem" tüketici işlemi olarak kabul edilmiştir. Bu tanıma göre mülga kanun döneminde bir sözleşmenin tüketici işlemi olabilmesi için, sözleşmenin konusu olan mal veya hizmetin yine mülga kanunda tanımlanan mal veya hizmet niteliğinde olması gerekmektedir. Bunun yanı sıra sözleşmenin türü ve niteliği ile 4077 sayılı mülga kanunda düzenlenmiş olup olmaması tüketici sözleşmesi sıfatına sahip olabilmesi için önem taşımamaktadır²².

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ise tüketici işlemi kavramı m. 3/1(1)'de; "Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi..." şeklinde belirtilmiştir. Bu hükme göre taşıma, vekalet, bankacılık, eser vb. sözleşmelerin de tüketici işlemi kapsamına gireceği düzenlenerek tüketici hukukunun koruma alanı genişletilmiştir. Ancak ilgili hükümde sayılan bu sözleşmelerin sınırlayıcı olmadığı açıkça vurgulanmıştır. 6502 sayılı Kanun ile daha önce tüketici işlemi olarak değerlendirilmeyen birçok sözleşme ve iş, tüketici işlemi kapsamına dahil edilmiştir²³.

²¹ Zevkliler/Özel, s .9-97.

²² Havutçu, A. (2014). "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Konu Bakımından Uygulama Alanı: Özellikle Tüketici İşlemleri Bakımından Kanun'un Kapsamı", Terazi Hukuk Dergisi, S: 99, s. 10-11.

²³ Yeşilova, B. (2014). "6502 sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları", Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, s.129; Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 141.

Tüketici sözleşmeleri, ticari sözleşmeler gibi özerkliği olan bir sözleşme tipidir. Tüketici hukuku kapsamında olan sözleşmeler, tüketici sözleşmeleridir; ticari veya adi nitelikte sözleşmeler tüketici hukuku kapsamında değildir²⁴. Tüketici sözleşmeleri, mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden satıcı ve sağlayıcılar ile tüketiciler arasında kurulan, satıcı ve sağlayıcıların kendi işletme alanı içinde, tüketicilerin nihai ve özel ihtiyaçlarını karşılamak üzere bir malın mülkiyetini veya kullanımını devretmek ya da bir hizmeti sağlamak; tüketicilerin de bir bedel ödeme yükümlülüğü altına girdikleri sözleşmeler olarak tanımlanmaktadır²⁵. Bununla birlikte tüketici işlemi yalnızca sözleşmelerden ibaret değildir. Öyle ki, tüketici işlemi olarak karşı tarafın kabul iradesinin aranmadığı hallerde de tüketicinin korunması hükümlerine başvurulmasına imkan tanınmaktadır. Başka bir ifade ile tüketici işlemi kavramı tek taraflı işlemleri de kapsayan geniş bir kavramdır²⁶.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında, mal ya da hizmetler hakkında akdedilen sözleşmelerin tipi bakımından herhangi bir sınırlama getirilmemiştir. Bir hukuki işlemin tüketici işlemi olup olmadığı değerlendirilirken “sübjektif sistem” esas alınmıştır. Bu sisteme göre merkez kavram tüketici olmakta ve taraflardan birinin tüketici olduğu işlemler tüketici hukukunun konusunu oluşturmaktadır. Aksi yöndeki objektif sisteme göre ise, tarafların amacı dikkate alınmaksızın yalnızca belli başlı sözleşmeler tüketici sözleşmesi sayılmaktadır²⁷. Sübjektif sisteme göre, kanunda belirtilen sözleşmelerin yanı sıra kiralama sözleşmesi, satım sözleşmesi gibi sözleşmeler de tüketici sözleşmesi olarak kurulabilecektir. Bununla birlikte, tüketici işlemi olarak nitelendirilen sözleşmelerdeki hukuki durumun tüketicinin korunması ihtiyacı ile ilgili olması gerektiği; aksi halde o sözleşmenin tüketici sözleşmesi olarak sayılmaması ve ilgili uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyeti ya da tüketici mahkemelerinin görevli olmadığı savunulmaktadır²⁸.

Tüketici sözleşmelerinde sözleşmenin bir tarafının tüketici olması zorunludur. Kanun’daki tanımlamada tüketicinin “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” olarak belirtilmiş olup; tüketici kavramına ilişkin ayrıntılı açıklamalarımızı yukarıda yapmıştık. Taraflardan birinin tüketici olma zorunluluğunun doğal

²⁴ Oral, T. (2013). “Tüketici Sözleşmelerinin Uygulama Alanı ve Ticari ve Adi Sözleşmelerden Ayrılması”, Prof. Dr. Erdal ONAR’a Armağan, C.I, s. 1490.

²⁵ Ozanoğlu, H.S. (2001). “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı”, AÜHFD, C. 50, S. 1, s. 65.

²⁶ Akipek Öcal, Ş. (2018). “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Tüketici İşlemi ve Usul Hukuku Bakımından Etikleri”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Seçkin Yayınları, s. 20-21.

²⁷ Poroy, R. (1978). “Tüketicinin Korunmasına İlişkin Özel Hukuk Sorunları”, Halil Arslanlı’nın Anısına Armağan, s. 520 vd.

²⁸ Havutçu, s. 16.

bir sonucu olarak; tüketici sözleşmelerinin en ayırt edici diğer bir unsuru ise tüketicinin bir malı ya da hizmeti mesleki veya ticari olmayan bir amaç doğrultusunda kullanması ya da talep etmesidir. Bu durum, tüketicinin kar elde etme amacı gütmeyen malın kullanım sonucu aşınmasını, azalmasını ya da değer kaybetmesini ifade etmektedir. Bunun yanı sıra sözleşme konusu mal veya hizmetin karşılığında tüketici tarafından parayla ölçülebilir bir bedel ödenmesi gerekir. Dolayısıyla bu ivazlı bir sözleşme olmalıdır²⁹.

Doktrinde Özel, tüketici sözleşmelerine konu olabilecek mal ya da hizmetleri tüketici sözleşmelerinin oluşumu bakımından belirlemiştir³⁰. Buna göre, alışverişe konu olan taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar, elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi mallar veya bir ücret veya menfaat karşılığı yapılması koşuluyla mal sağlama dışındaki her türlü faaliyetin; kişisel ya da ailevi gereksinimlerin karşılanması için ve ticari ya da mesleki bir amaç gütmeksizin tüketici tarafından girişimciden talep edilmesi ya da girişimci tarafından tüketiciye sunulması halinde ortaya çıkacak sözleşmeler tüketici sözleşmesi olarak değerlendirilecektir.

Sözleşmenin bir tarafının tüketici olması gerekmesinin yanında, karşı tarafının ise satıcı, sağlayıcı, kredi veren vb. sıfatını taşıyan bir kişi olması gereklidir. Sözleşmenin karşı tarafını oluşturan kişilerin ortak özelliği ise; tüketicinin aksine ticari veya mesleki amaçla hareket etmeleridir. Örneğin, avukat veya doktorlar ile tüketiciler arasında kurulan ilişki tüketici işlemi olarak nitelendirilerek tüketici hukuku kapsamında değerlendirilmelidir³¹.

2.2. Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Amacı ve Tüketicinin Korunması

2.2.1. Tüketici Hukukunun Türk Hukukunda Tarihsel Gelişimi

Ülkemizde, 1502 tarihli Bursa İhtisab Kanunu ile oldukça eski tarihlere dayanan düzenlemelerle, birçok ülkeden çok daha önce, tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemeler yapıldığı görülmektedir. II. Bayezid döneminde çıkarılan ve her biri yüz maddeyi aşan, ticareti etkin biçimde denetleyen en önemli kanunlar İstanbul, Bursa ve Edirne İhtisab Kanunnameleridir. Bu kanunnameler, dünyanın en geniş belediye kanunu olarak tanımlanmalarının yanı sıra; ilk tüketici haklarını koruyan kanun, ilk çevre nizamnamesi, ilk

²⁹ Bu halde bağışlama sözleşmesi Kanun kapsamına girmeyecektir. (Zevkliler/Özel, s.79.)

³⁰ Özel, s. 67-68.

³¹ Akipek Öcal, “Tüketici İşlemi”, s. 23.

standartlar kanunu gibi özellikleriyle yapıldığı döneme göre önemli birer hukuk kodu olarak gösterilir³².

Cumhuriyet dönemine gelindiğinde, 1970 yılından itibaren tüketicinin korunmasına yönelik çeşitli tasarılar yapılmış olmakla birlikte; teknik anlamda tüketicinin korunması amacını gerçekleştiren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 1995 yılında çıkarılmıştır. Nitekim 1982 Anayasası'nın 172. maddesiyle getirilen "*Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.*" hükmü ile tüketicinin korunmasına yönelik düzenlemeler hız kazanmıştır. 4077 sayılı Kanunun yetersiz kalması doğrultusunda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 2013 yılında yürürlüğe girmiş; bu kanunla tüketici haklarına ilişkin daha kapsamlı ve düzenli hükümler getirilmiştir. Günümüzde 6502 sayılı Kanunun yanı sıra tüketicinin korunması amacına yönelik birçok kanun, tüzük, yönetmelik ve karar yürürlükte³³.

2.2.2. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Amacı ve Kapsamı

6502 sayılı Kanun temel olarak, güçsüz konumda olan tüketicinin korunması ve hak ihlallerinin önüne geçilmesi amacıyla düzenlenmiştir. Kanunun "Amaç" başlığını taşıyan 1.maddesine göre 6502 sayılı Kanun'un amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir (6502 sayılı TKHK m.1). Bu hüküm esas itibarıyla Avrupa Birliği tarafından kabul edilen beş temel tüketici hakkının temel alındığını göstermektedir³⁴.

Nitekim diğer hukuk dallarında olduğu gibi, Tüketici Hukukunda nihai amaç toplum yararındır. Öyle ki; toplum yararı kavramı; bir yandan tüketiciyi korurken, diğer yandan mal ve hizmet sağlayanların gerekliliklerinin ihmal edilmemesi gerektirir. Dolayısıyla toplum yararı kavramı uyarınca; tüketiciler ile karşı tarafta bulan mal ve hizmet sunanlar arasında denge

³² İhtisab Kanunnameleri Mevlana Yaraluca Muhyiddin tarafından hazırlanmıştır. Bkz. Aydoğdu, M. (2015). Tüketici Hukuku Dersleri, Adalet Yayınevi, s. 10.

³³ Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 23.

³⁴ Avrupa Birliği Bakanlar Konseyi tarafından 1975 yılında kabul edilen "Tüketici Bilgilendirme ve Koruma Programı" ile belirlenen bu tüketici hakları: Sağlık ve güvenliği korunması, Ekonomik çıkarların korunması, Tazmin edilmesini isteme hakkı, Aydınlatma ve eğitime hakkı, Temsil edilme hakkı olmak üzere beş tanedir.

kurulmalıdır. Bu kapsamda 6502 sayılı TKHK'nın, tüketicinin korunması ilkesi ile birlikte asıl olarak kamu yararını gözettiği söylenebilecektir³⁵.

Kanunun 2. maddesinde belirtilen “*Bu Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.*” hüküm ile TKHK'nın kapsamı belirlenmiştir. Buna göre, mal ve hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem olarak tüketici işlemleri³⁶ ile tüketiciye yönelik uygulamaların da Kanunun kapsamında olduğu belirtilmiştir. Böylece kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin, tüketicilerle sözleşme kurmadan önce, sözleşmenin kurulması sırasında ve sözleşme kurulduktan sonraki davranışları da 6502 sayılı Kanun kapsamında olacaktır³⁷. Çalışmamızda, tüketici hukuku kapsamına giren sözleşmeler; tüketici uyuşmazlıkları bölümü ve tüketici mahkemelerinin görevine ilişkin bölümde ayrıntılı açıklanmıştır.

2.2.3. Tüketicinin Korunmasının Nedenleri

Günümüzdeki araştırmalar uyarınca, üç saniye gibi oldukça hızlı bir sürede tüketicilerin satın alma kararı verdiği tespit edilmiştir. Bu kadar hızlı verilen bir kararın ardından tüketicilerin, hata yapmış olma ve pişmanlık duyma ihtimallerinin olmadığını söylemek yanlış olur. Bu doğrultuda özellikle ekonomik ve tüketime ilişkin bilgi yönünden zayıf durumda olan tüketicinin korunması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Zira bu amaçla 4077 sayılı mülga kanunda olduğu gibi 6502 sayılı TKHK ile tüketicinin bilgilendirilmesi ve ayrıca örgütlenmesine ilişkin özel hükümler düzenlenmiştir³⁸.

Tüketiciler, tüketim ilişkisinde mal ve hizmet sunanlar karşısında zayıf olan taraftır. Bilgi, deneyim ve ekonomik yönden mal ve hizmet sunanlarla yarışamayacak durumdadırlar. Öte yandan mal ve hizmet sunanlar, tüketiciyi görmezden gelerek kendi çıkarları doğrultusunda belirledikleri koşulları; tüketicilere nazaran güçlü konumlarını kullanarak dayatabilecek durumdadırlar. Bu etkenlere karşı tüketicilerin sağlık hakkı, kişi güvenliği ve ekonomik çıkarlarının korunmasının ihtiyacı doğmaktadır³⁹. Tüketicilerin zayıf konumda bulunmalarını göz önüne alan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, “Bilinçli Tüketici- Tüketici Bilinci”⁴⁰ başlıklı bir

³⁵ Sirmen, A.L. (2014). “*Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Olarak Değerlendirilmesi*”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 99, s. 158.

³⁶ Tüketici işlemi tanımı için Bkz. s.8-11.

³⁷ Yavuz/Topuz, s. 45.

³⁸ Aydoğdu, s.20.

³⁹ Zevkliler/Özel, s. 44 vd.

⁴⁰ http://tuketici.gtb.gov.tr/data/520a1cad487c8e0c74543a78/bilincli_tuketicikitap.pdf, Erişim Tarihi: 08.01.2020

kitapçık yayınlayarak; alışverişlerde tüketicilerin dikkat etmesi gereken hususlara dikkat çekmiştir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI

3.1.1. Tüketici Uyuşmazlıklarının Genel Olarak Değerlendirilmesi

Bir uyuşmazlığın tüketici uyuşmazlığı niteliğinde olması için; her iki tarafın kimliği önem taşımakta olup; taraflardan birinin tüketici olmasının zorunluluğunun yanı sıra karşı tarafın da ticari veya mesleki amaçlarla hareket ederek tüketiciye mal veya hizmet sunuyor olması gerekmektedir. Buna göre, tüketici ile satıcı-sağlayıcı sıfatını haiz kişiler arasındaki hukuki ilişkiye dair hakların varlığı ve kapsamına ilişkin anlaşmazlıklar, tüketici uyuşmazlıklarını oluşturmaktadır.

6502 sayılı Kanun'un kapsam başlıklı 2. maddesine göre, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamalar Kanun'un kapsamında olacaktır. 4077 sayılı mülga kanunun 2. maddesinde ise; "Bu kanun, 1. maddede belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar." şeklinde ifade edilmektedir. 6502 sayılı TKHK'daki hüküm daha kısa olmakla birlikte daha kapsamlı düzenlenmiştir. Hem "tüketici işleminin", hem de "tüketiciye yönelik uygulamaların" kanun kapsamına girdiği belirtilmiştir. Örneğin, devre tatil sözleşmesinin kurulması, tüketici kredisi için tüketiciye verilen bilgi formu gibi işlemlerdeki uyuşmazlıklarda da TKHK hükümleri uygulanacaktır⁴¹.

Bir hukuki işlem ya da sözleşmeye dayanmasa dahi, tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamaların da 6502 sayılı Kanun kapsamında olduğu bu hüküm ile açıklığa kavuşmuştur. Yargıtay, bankaların, kendi aralarında mevduat, kredi kartı ve kredi hizmetleri konularında anlaşarak uyumlu eylem içerisinde bulunmalarından doğan zararlara ilişkin davalarda tüketici mahkemelerinin görevli olduğuna hükmetmektedir⁴².

4077 sayılı mülga kanun zamanında yaşanan bazı tereddütler sebebiyle yeni 6502 sayılı Kanun'da tüketici işlemlerini açıkça sayma yoluna gidilmiş olup; tüketici işlemi kavramının kapsamı genişletilmiştir. Her ne kadar tek tek sayılmak suretiyle sözleşme tipleri belirlenmiş olsa da "ve benzeri" ifadesi ile satıcı/sağlayıcı ile tüketici arasındaki her türlü işlemin Kanun kapsamına gireceği belirtilmek istenmiştir. Yargıtay, bu tanımlamalardan hareketle, bir hukuki işlemin 6502 sayılı Kanun'da düzenlenmiş olmasını tek başına o uyuşmazlığın tüketici

⁴¹ Aslan, Tüketici Hukuku, s.9 vd.

⁴² Yargıtay 13. HD., E.2016/12718, K.2016/1811, T: 19.10.2016 (Yavuz/Topuz, s. 74).

mahkemesinde görülmesi için yeterli görmeyip; hukuki işlemin 6502 sayılı Kanun kapsamında kaldığının kabul edilmesi için taraflarından birinin tüketici olmasının gerektiğini kararlarında vurgulamaktadır⁴³.

Tüketici işlemleri ile ilgili her türlü uyuşmazlık, örneğin; istirdat davaları, itirazın iptali davaları, alacak davaları, tapu iptali ve tescili davaları, menfi tespit davaları vb. TKHK kapsamında kabul edilerek tüketici mahkemelerinde görülmelerine karar verilmektedir. İstirdat davasına ilişkin olarak bir Yargıtay kararında, off- shore hesaba yatırılan paranın istirdadı istemine ilişkin olan davada Mahkemece, tüketici konumundaki davacı tarafından açılan işbu davada tüketici mahkemesinin görevli olduğu gerekçesiyle dava dilekçesinin usulden reddine karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde davanın esası hakkında karar verilmesinin doğru olmadığına hükmedilmiştir⁴⁴. Yine Yargıtay'ın tapu iptal ve tescile ilişkin bir kararına göre; davaya konu olayda birleştirilen dosyanın davacıları tüketiciler yüklenicinin temlikine dayalı olarak tapu iptali ve tescil isteminde bulunduğundan o yerde ayrı bir tüketici mahkemesi varsa, çekişmenin tüketici mahkemesinde görülmesi, aksi halde davaya tüketici mahkemesi sıfatıyla bakılması yasadan kaynaklanan bir zorunluluk olduğu belirtilmiştir⁴⁵.

Öte yandan, doktorun hastasını tedavi etmesi gibi tüketim veya kullanma söz konusu olmadığı bazı özel haller de tüketici işlemi niteliğinde kabul edilerek, tüketicinin, Kanun kapsamında korunması söz konusu olmaktadır. Yargıtay bir kararında taşınmaz satım almak için davalı inşaat şirketi ile sözleşme yapan davacının sözleşmeye binaen ödemiş olduğu bedelin iadesini talep ettiği davada, davacının tüketici sıfatını haiz olduğundan hareketle davaya bakmaya tüketici mahkemesinin görevli olacağına hükmetmiştir⁴⁶.

4077 sayılı TKHK'nın yürürlükte olduğu dönemde kimi yazarlar tarafından kanunda özel olarak düzenlenmemiş olan uyuşmazlıkların kanun kapsamı dışında kaldığı ve bu uyuşmazlıklarda genel mahkemelerin görevli olduğu savunulmuştur. Zira kanunun m. 30'da yalnızca "Bu kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır." ifadesi bulunmaktaydı. Bu tartışmalı hükümden hareketle, TKHK'da açıkça düzenlenmeyen uyuşmazlıkların genel mahkemelerde genel hükümler çerçevesinde değerlendirilmesi gerektiği görüşü savunulmuştur⁴⁷.

⁴³ Yargıtay 20. HD., E. 2016/14193, K. 2017/421, T: 24.01.2017 (Yavuz/Topuz, s. 47).

⁴⁴ Yargıtay 11. HD., E. 2015/12175, K. 2017/184, T:11.01.2017 (Yavuz/Topuz, s. 66).

⁴⁵ Yargıtay 14. HD., E. 2016/4088, K. 2017/1158, T: 16.02.2017 (Yavuz/Topuz, s. 91).

⁴⁶Yargıtay 3. HD., E. 2019/438, K. 2019/1541, T: 26.02.2019 (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Uyap Sisteminden temin edilmiştir.)

⁴⁷ "TKHK kapsamındaki sözleşmelerle ilgili her türlü uyuşmazlık değil, TKHK'nın uygulanmasından doğan uyuşmazlıklar TSHH'nin görev alanına girecektir. TKHK'da özel olarak düzenlenmemiş olan konularda TKHK'nın 30.maddesi uyarınca genel mahkemeler görevli olacaktır." (ASLAN, İ.Yılmaz, "Tüketici Sorunları

Ancak 6502 sayılı TKHK m.83'ün 2. fıkrası ile taraflardan birinin tüketici olduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının, o işlemin tüketici işlemi olmasını ve tüketicilerin tüketici hakem heyetlerine ya da tüketici mahkemelerine başvurusuna engel teşkil etmeyeceği açıkça belirtilmiştir. 6502 sayılı TKHK'ya yukarıda bahsedilen hükmün eklenmesi ile bu çelişkiler ortadan kaldırılmıştır. Yine tüketici işlemleri ile ilgili Kanunda uygulanacak bir hüküm bulunmaması halinde genel hükümlerin uygulanacağı aynı maddenin 1. fıkrasında belirtilmiştir. Buna göre uyuşmazlığın çözümü için tüketici hakem heyetleri ya da tüketici mahkemelerine başvurulacak ancak genel hükümler uygulama alanı bulacaktır. Tüketici işlemleri genel olarak sözleşmeler hukuku kapsamında olduğundan, ağırlıkla Türk Borçlar Kanunu'na başvurulacaktır.

3.2. Ayıplı Mal ve Hizmete İlişkin Uyuşmazlıklar

Tüketiciler genel olarak ayıplı mal ve hizmet nedeniyle dava açmaktadırlar. Bu doğrultuda bu bölümde, bir mal veya hizmetin ayıplı olması nedeniyle tüketicinin hangi seçimlik haklara sahip olduğu, seçimlik haklarının niteliği ve kullanılması, bu hakkı kimlere karşı yöneltebileceği gibi hususların üzerinde ayrıntılı olarak durulacaktır.

6502 sayılı Kanundaki ilgili hükümler uyarınca ayıplı mal, kendisinde objektif olarak bulunması gereken niteliklere, tarafların mutabık kalarak sözleşmeye konu yaptıkları özelliklere, satıcı tarafından belirtilen vasıflara, reklam, ambalaj, internet siteleri, ilanlar ve etiketinde belirtilenlere sahip olmayan mal olarak tanımlanmaktadır. Ayıplı hizmet ise 6502 sayılı Kanundaki tanımdan hareketle hizmetin sözleşmede belirtilen sürede başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmet olarak belirtilebilir⁴⁸.

Ayıplı mala ilişkin olarak TKHK m. 11'de tüketiciye dört seçimlik hak verilmiştir. Buna göre; malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici; malı geri vererek sözleşmeden dönme, satış bedelinden indirim talep etme, ücretsiz onarım ya da malın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme haklarına sahiptir. Hizmetlerin ayıplı olması halinde, TKHK'nın 15. maddesinde tüketicinin hangi haklara sahip olduğu belirtilmiş olup; ayıplı mal hükmüne paralel şekilde dört seçimlik hak kabul edilmiştir. Buna göre tüketici; ayıplı hizmetin yeniden

Hakem Heyetlerinin Görev Alanı Sorunu", İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, 2007, s.5).

⁴⁸ Cumalıoğlu, E. (2014). "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Satıcının Ayıplı Maldan Sorumluluğunun Koşulları", Terazi Hukuk Dergisi, S: 99, s.22.

görülmesi, eser sözleşmesi sonucunda ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedel indirimi ve sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilecektir. Eski TKHK’da ücretsiz onarım hakkının düzenlenmemiş olması sebebiyle, özellikle eser sözleşmelerinde ortaya çıkan sıkıntılar bu seçimlik hakkın eklenmesiyle ortadan kaldırılmıştır.

Tüketici, seçimlik haklarını yalnızca kendi iradesini kullanarak açıklayabilecektir. Tüketici tek taraflı ve karşı tarafa varması gereken bir irade beyanıyla seçimlik haklarından birini kullanabilecektir. Satıcı ya da sağlayıcı ise kendisine bildirilen seçimlik hakkı kayıtsız şartsız derhal yerine getirmekle yükümlüdür.

Tüketicinin dava dilekçesi veya öncesinde seçim hakkını kullanması halinde bu seçimini yargılama sürecinde değiştirip değiştiremeyeceği tartışmalı bir konudur. Tüketicinin ayıplı mal veya hizmetlerden doğan davalarda sahip olduğu seçimlik hakkı, yenilik doğuran (inşai) hak niteliğindedir. Doktrindeki baskın görüş, yenilik doğuran haklar bir kez kullanılmakla sona eren nitelikte olup; seçimlik hakların değiştirilemeyeceği yöndedir⁴⁹. Ancak Yargıtay bir kararında seçimlik hakkın sonradan değiştirilebileceğine hükmetmiştir. İlgili kararda, yargılama esnasında davaya konu aracın gizli ayıplı olduğunun ortaya çıkmasının sonucunda, tüketici daha önce onarım hakkını kullanmış olsa dahi, bu tercih hakkını değiştirerek yenisi ile değiştirme talebinde bulunmasına engel olmayacağına hükmedilmiş olup; seçimlik hakkın yargılama sürecinde değiştirilebileceğini belirtmiştir. Bu durumda davalılar tüketicinin tercihinin göre hareket etmekle yükümlü olacak; ayrıca tüketici ıslaha gerek olmaksızın seçimlik hakkını değiştirebilecektir⁵⁰.

TKHK m. 11 (2) uyarınca, ayıplı mala ilişkin olarak, ücretsiz onarım veya misli ile değişim taleplerinde satıcının yanı sıra üretici ve ithalatçının da müteselsil sorumlu olduğuna hükmedilmiştir. Yargıtay bir kararında, davacının yeni aldığı aracın sele kapılması ve sonrasında yapılan tamirattan sonra 12 adet arıza yapması nedeniyle aracının ayıpsız bir araçla değiştirilmesine ilişkin davada, sele kapılan aracının davalı tarafça tamir edilmesine rağmen 12 kez arıza yaptığı dosyadaki servis iş emirleri ile sabit olduğundan davalının ayıplı hizmet verdiği tespit edilmiş olduğundan; yönetmelik uyarınca servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi imalatçı-üretici veya ithalatçılar, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve

⁴⁹ Oğuzman,K./Barlas, N. (2011). Medeni Hukuk – Giriş – Kaynaklar - Temel Kavramlar, 23. Bası, s. 155 vd.; Önen,E. (1981). İnşai Dava (İnşai Hak-İnşai Dava-İnşai Hüküm-İnşai Tesir), Ankara, s.30; Aslan, İ.Y. (2015). Tüketici Hukuku, 5. Baskı, Ekin Yayınları, s.170.

⁵⁰ Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, E. 2010/13-389, K. 2010/429, T: 29.9.2010. (www.kazanci.com.tr) Erişim tarihi:08.01.2020.

yürütülmesinden servis istasyonları ile birlikte müşterek ve müteselsilen sorumlu olduklarına hükmetmiştir⁵¹.

Her ne kadar tüketici ile kurulan sözleşmenin tarafı olan satıcının öncelikli olarak sorumlu olması esastır. Ancak satıcıya ulaşılamadığı durumlar da dahil olmak üzere tüketici, ücretsiz onarım veya misli ile değişim taleplerini üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilecektir. Zira elindeki yeni mal ile değişim yapabilecek veya malı onarabilecek üretici ve ithalatçıdır. Ancak tüketici bedel indirimi veya sözleşmeden dönme seçimlik haklarını yalnızca satıcıya karşı kullanabilecektir. Ayrıca üretici ve ithalatçı için bir kurtuluş beyinnesi getirilerek, malın kendileri tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın oluştuğunu ispat etmeleri halinde sorumluluktan kurtulacaklarına hükmedilmiştir Ayıplı maldan sorumluluğun kapsamı, üretici ve ithalatçının da sorumlu olacağı hallerin düzenlenmesiyle genişletilmiştir⁵².

Ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin tüketici tarafından yapılan taleplerin tamamlanma süreleri 6502 sayılı Kanunun 11. ve 15. maddelerinde açıkça belirtilmiştir. Ayıplı mallara yönelik tüketicinin ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değişimi haklarından birini seçmesi halinde satıcı, üretici ve ithalatçı bu hakkın kullanıldığının kendisine yöneltilmesinin ardından azami 30 iş günü içerisinde, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise 60 iş günü içerisinde talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Ancak 6502 sayılı Kanunun 58. maddesi uyarınca çıkarılan “Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği”⁵³ mallara yönelik ücretsiz onarım süreleri, yukarıdaki hükmün istisnası olarak yönetmelikte belirtilen sürelerde gerçekleştirilecektir. Bu halde yönetmelikte belirtilen azami onarım süresi esas alınacaktır. Ayıplı mala ilişkin, tüketicinin sözleşmeden dönme veya bedel indirimi talep etmesi halinde ise tüketicinin bu talebi derhal yerine getirilecektir. Aynı şekilde ayıplı hizmetlere ilişkin olarak, TKHK’nin 15.maddesi uyarınca tüketicinin bedel indirimi veya sözleşmeden dönme seçimlik haklarından birini kullanması halinde bedelin tümü veya indirim tüketiciye derhal iade edilecektir. Tüketicinin ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesi talep etmesi halinde sağlayıcı; hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı göz önünde bulundurularak makul sayılacak bir sürede ve tüketici bakımından ciddi sorunlara yol açmayacak şekilde tüketicinin talebini yerine getirmekle yükümlü olacaktır. Ancak bu makul süre her halükarda tüketicinin talebinin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren 30 iş gününü geçemeyecektir. Bu süre aşıldığı takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanma hakkını haiz olacaktır.

⁵¹ Yargıtay 13. HD., E. 2014/8435, K. 2014/17631, T: 04.06.2014. (Yavuz/Topuz, s. 191)

⁵² 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.11 gerekçesi için Bkz.: Yavuz/Topuz, s. 184 vd.

⁵³ Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarih: 13.06.2014, Sayı: 29029.

Tüketicilerin ayıplı mal veya hizmetten doğan talepleri, 6502 sayılı Kanun m. 12 ve m. 16 uyarınca, taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, malın teslimi veya hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ancak söz konusu ayıbın, hile ya da ağır kusur ile gizlendiği hallerde zamanaşımı hükümleri uygulanmayacaktır.

6502 sayılı TKHK m. 56'da açıklanan zorunlu garantiye ilişkin hükümlere göre tüketici, Kanunun 11. maddesi uyarınca seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmış olsa dahi, malın garanti süresi içerisinde tekrar arızalanması, malın kullanılamamasının süreklilik arz etmesi ve malın onarımının mümkün olmadığına anlaşılması halinde diğer seçimlik haklarını kullanabilecektir. Satıcı tüketicinin talebini yerine getirmekle yükümlü olacaktır⁵⁴.

TKHK'nin 11(6) ile TKHK 15(1) hükümlerine göre; tüketicinin ayıplı mal veya ayıplı hizmetten dolayı seçimlik hakları ile birlikte Türk Borçlar kanunu hükümleri uyarınca tazminat talep etme hakkı da vardır. Söz konusu tazminat hakkı, ayıplı mal veya hizmete ilişkin seçimlik hakkın kullanılması sonucu gerekenin yapılmasına rağmen; ayıplı mal nedeniyle doğmuş ve halen telafi edilememiş olan zararın tazminine ilişkindir. Örneğin, hastalıklı bir hayvan teslimi sonucunda diğer hayvanların da hastalanıp ölmesi nedeniyle uğranılan zararın tazmini istenebilecektir⁵⁵. Buna göre; tüketici seçimlik haklarından birini kullanacak, bunun yanı sıra seçimlik hakkın ne şekilde kullanıldığından bağımsız olarak, seçimlik hakla birlikte ya da ayrı bir şekilde tazminat talep etme hakkına sahip olacaktır. Tüketici seçimlik haklarını kullanmaksızın da sözleşmeye aykırı davranış nedeniyle (ayıplı mal nedeniyle) tazminat talep etme hakkını haizdir. Burada tüketici, TBK 112. maddesi uyarınca tazminat hakkını yalnızca sözleşmenin tarafı olan satıcıya yöneltebilecektir. Bu tazminat davasında satıcının sorumluluğu kusur sorumluluğu olup; kusurlu olmadığını kendisi kanıtlamak zorunda olacaktır⁵⁶.

Tüketicinin dönme veya indirim talep etmesi halinde satıcı sorumlu olacaktır. Ancak onarım yada misli ile değişim talep edilmesi halinde satıcının yanı sıra üretici ve ithalatçı da müteselsilen sorumlu olacağından, o hallerde tazminatın kime yöneltileceği sorun teşkil edebilmektedir. Doktrinde Aslan'a göre; TKHK m. 11(6) ilk cümlesi "Seçimlik hakların kullanılması sebebiyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır." uyarınca seçimlik hakkın yöneltildiği kişinin masrafları ödemesi ilkesinin tazminat yönünden de geçerli olması gerekmektedir. Bu durumda, misli ile değiştirme veya onarım talep edilmesi halinde tazminatın da bu seçimlik haklar gibi satıcı, üretici veya

⁵⁴ Yavuz/Topuz, s. 675 vd.

⁵⁵ Şenocak, Z. (2014). "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Ayıplı Mal Teslimi Halinde Tüketicinin Hakları", Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 99, s: 36.

⁵⁶ Zevkliler/Özel, s. 186.

ithalatçıya karşı ayrı ayrı ya da beraber ileri sürülmesi mümkün olacaktır. Ancak tüketicinin bedel indirimi veya sözleşmeden dönme seçicilik haklarından birini kullanması halinde ise tazminat talebi de yalnızca satıcıya yöneltilebilecektir⁵⁷.

Tüketiciler tarafından sıklıkla karşılaşılan bir diğerk hak ihlali ise; satın aldıkları evlerde ayıp ve kusurlu imalatlar ve eksik ifa ile karşılaşmalarıdır. Bu uyuşmazlıklarda taşınmazın satış bedelinden indirilecek miktarın tespitinde doktrinde ve Yargıtay tarafından çoğunlukla benimsenen metod “nispi metod” olarak kabul edilir. Nispi metoda göre, tarafların kararlaştırdıkları satış bedeli dikkate alınmadan satılanın, satış tarihi itibariyle gerçek ayıpsız rayiç değeri ile ayıplı haldeki rayiç değeri ayrı ayrı belirlenerek, bu iki değerin birbirine bölünmesi suretiyle elde edilecek oran, satış bedeline uygulanmaktadır. Yargıtay bir kararında, bilirkişi raporunda nispi metoda göre hesaplanan değerk azalmasının belirlenmesi gerektiğine hükmetmiştir⁵⁸.

3.2.1. Ayıplı Seri Mal

6502 sayılı Kanun’un 74. maddesi uyarınca ayıplı olduğu anlaşılan seri bir malın üretiminin ve satışının durdurulması, satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması amacıyla tüketiciler tarafından dava açılabilir. 6502 sayılı TKHK ile davanın ayıbın ortadan kaldırılması için de açılabilir hükmü getirilmiştir. Ayrıca yeni TKHK ile mahkeme tarafından ayıbın giderilmesine yönelik karar verilebileceği de belirtilmiştir. Eski Kanunda ayıbın ortadan kaldırılması için imalatçı ve ithalatçı mahkeme tarafından uyarılırken, yeni Kanun m.74 (2) ile üretici ve ithalatçının ayıbı ortadan kaldırmaya yükümlü olduğu belirtilmiştir. Ayrıca imha edilen ayıplı seri malları kullanan tüketicilerin, uğradıkları maddi ve manevi zararlar doğrultusunda talep hakları hakları bulunmaktadır⁵⁹.

3.2.2. Yiyecek Taklidi Ürünler

Nüfusun hızla artması ve ekonomik olarak gitgide düşüşe geçen günümüz dünyasında sağlıklı gıda temini her geçen gün daha da güç hale gelmektedir. Bir yandan teknoloji

⁵⁷ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 210-211.

⁵⁸ Yargıtay 13. HD., E. 2019/1460, K. 2019/5307, T: 29.04.2019 (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Uyap Sisteminden temin edilmiştir.)

⁵⁹ Yavuz/Topuz, s. 851; Zevkliler/Özel, s.501-502.

gelişirken, diğer yandan teknolojideki bu gelişmenin ortaya çıkardığı çevre kirliliği ve sağlıksız çözümler, gıda ürünlerini de tehlikeye sokmaktadır⁶⁰.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 79. maddesi yiyecek taklidi ürünler hakkındadır. Hükme göre; gıda ürünü olmalarına rağmen sahip oldukları şekil, koku, renk, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle farklı bir görüntüye sahip olan ve bu nedenle tüketiciler, bilhassa çocuklar tarafından gıda ürünleri zannedilerek tüketicilerin sağlığına zararlı olan ürünlerin tüketiciler tarafından satın alınması durumunda, uğranılan maddi ve manevi zararı tazmin etmeye yönelik dava açılabilir⁶¹.

3.3. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da Düzenlenmiş Tüketici Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıklar

3.3.1. Taksitle Satış Sözleşmeleri

Tüketiciler, ekonomik yönden zorluk içinde olduklarında peşin alışveriş yerine; bir mal veya hizmete taksitle sahip olmayı tercih etmektedir. Tüketicinin güçsüz konumda olmasını fırsat bilen satıcı veya sağlayıcılar, tüketicilere birtakım belge ve formlar imzalatmaktadırlar. Bir an önce mal ya da hizmete kavuşması gereken tüketicilerin ise bu belgeleri dikkatlice incelemeye fırsatı olmamaktadır. Bu belgelerde tüketiciye daha fazla ekonomik yük getirecek bazı koşullar tüketicinin dikkatsizliği kullanılarak kabul ettirilmektedir. Ekonomik koşulların giderek kötüleşmesiyle taksitle satış sözleşmelerinin artması sonucu tüketiciyi koruyan hükümler getirilmesi ihtiyacı doğmuştur⁶².

Bu doğrultuda 6502 sayılı Kanunda taksitle satışa ilişkin çeşitli hükümler düzenlenmiştir. Taksitle satış sözleşmesi, Kanunun 17. maddesine göre; tüketicinin, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlenmesine karşılık olan bedeli, parça parça ödediği sözleşmelerdir. Aynı maddenin ikinci fıkrasında ise, finansal kiralama sözleşmelerine ilişkin de taksitle satış hakkındaki hükümlerin uygulanacağı belirtilmiştir. İlgili maddenin gerekçesinde de belirtildiği üzere, finansal kiralama sözleşmelerindeki kiralardan taksit olarak kabul edilerek tüketicilerin Kanundaki korumadan yararlandırılması amaçlanmıştır.

⁶⁰ Halaç, E. (2002). Gıda Kalitesi ve Gıda Mevzuatı ile İlgili Temel Kavramlar Işığında Türk ve AB Gıda Mevzuatının Karşılaştırılması, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi C.4, s.108.

⁶¹ Zevkliler/Özel, s.536.

⁶² Zevkliler/Özel, s. 206-207.

Taksitle satış sözleşmelerine ilişkin hükümler TKHK'nın yanı sıra Türk Borçlar Kanununda da mevcuttur. Özel kanun niteliğindeki TKHK ile genel kanun niteliğindeki TBK'da taksitle satış sözleşmelerine ilişkin aynı konuda iki farklı hükmün birlikte uygulanmasının mümkün olmaması, birbiriyle çatışması halinde ise tüketicinin lehine olan; tüketiciye daha kapsamlı koruma sağlayan hükmün uygulanması gerektiği savunulmaktadır⁶³.

Tanımda taksit miktarlarında söz edilmese de, "kısım kısım" ifadesinden ödemelerin birden fazla şekilde yapılacağı açıktır; aksi halde taksitle satış olmayacaktır⁶⁴. Taksitle satış sözleşmelerinin konusunu taşınır eşyalar oluşturmaktadır. Bunun yanı sıra doktrinde "konut veya tatil amaçlı taşınmaz malların" da TKHK kapsamında tüketiciler tarafından yapılan taksitle satış sözleşmesinin konusu olabileceği kabul edilmektedir. Ayrıca 6502 sayılı TKHK m.3 uyarınca yapılan "mal" tanımına göre; "elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi mallar" da taksitle satış sözleşmelerine konu olabileceklerdir⁶⁵.

Taksitle satış sözleşmesinin geçerli olması için TKHK m.17(3) uyarınca kural olarak yazılı şekilde yapılmalıdır. Satıcı veya sağlayıcının taksitle satış sözleşmesinin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremeyeceğine ilişkin hükme rağmen Yargıtay tarafından verilen bir kararda satışın taksitle satış olduğunun ispat yükünün tüketicide olduğuna hükmedilmiştir⁶⁶.

Tüketiciye, 6502 sayılı Kanunun 18.maddesi ile yedi gün içinde, hiçbir gerekçe göstermeden ve ayrıca cezai şart ödemekle yükümlü olmadan tek taraflı bir beyan ile taksitle satış sözleşmesinden dönme hakkı tanınmıştır. Bu cayma ya da geri alma hakkının sonuç doğurması için karşı tarafa varmış olması aranmamakta; irade açıklamasının yöneltilmiş olması yeterlidir. Yedi günlük sürenin ne zaman başlayacağına ilişkin 6502 sayılı TKHK veya gerekçesinde herhangi bir hüküm olmamasından dolayı Türk Borçlar Kanunundaki genel hükümlere gidilecektir. TBK m.255/1 uyarınca sözleşmenin yapılma anı değil, sözleşmenin bir nüshasının alıcının eline geçtiği an yedi günlük sürenin başlangıcı olarak kabul edilecektir⁶⁷.

⁶³ Acar, H. (2013). "6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu ile 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Taksitle Satışlara İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi", Erciyes Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 2, s.827.

⁶⁴ Gümüş, M. A. (2012). Borçlar Hukuku Özel Hükümler, C.I, s.177.

⁶⁵ Dinar, C. (2016). "Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Çerçevesinde Taksitle Satış Sözleşmesi", Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 2, s. 462.

⁶⁶ Yargıtay 13. HD., E. 2010/658, K. 2010/8039, T: 07.0.2010. (www.kazanci.com.tr)

Erişim tarihi: 08.01.2020.

⁶⁷ Yavuz, C. /Acar, F. /Özen, B. (2019). Türk Borçlar Hukuku Özel Hükümler, Beta Yayınları, s. 457; Ünlütepe, M. (2014). "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Taksitle Satış Sözleşmesi", Ankara Barosu Dergisi, Sayı.2, s.334.

Önemle belirtmek gerekir ki 6502 sayılı Kanununun 18. maddesinin 2. ve 3. fıkraları ile cayma hakkının kullanımı sınırlandırılmıştır. Şöyle ki tüketici, ancak malı olağan olarak gözden geçirmenin gerektirdiği kadar kullandığı takdirde cayma hakkını kullanabilecektir. Hizmet ifalarına ilişkin ise cayma süresinden önce tüketicinin izin vermesi ile hizmetin ifasına başlandığı takdirde tüketici, hizmet sözleşmesinden cayma hakkını kullanamayacaktır. Bu hükümler ile satıcı ve hizmet sağlayıcının mağdur edilmesi engellenmesi amaçlanmıştır. Finansal kiralama işlerinde ise, tüketiciyi satıcıyı bulduysa cayma hakkını kullanması söz konusu olmayacaktır.

Günümüzde taksitle satış sözleşmelerinde sıklıkla karşılaşılan bir sorun ise, ekonomik yönden güçsüz konumda olan tüketicilerin taksitleri ödemek konusunda temerrüde düşmeleridir. Temerrüde ilişkin hükümler 6502 sayılı Kanununun 19. maddesinde düzenlenmiş olup; buna göre tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi halinde kalan taksitler kendiliğinden muaccel hale gelmeyecektir. Ancak satıcı veya sağlayıcı taksitle satış sözleşmesinde; temerrüt halinde kalan taksitlerin de muaccel hale geleceğine ilişkin hakkını saklı tutmuş ise, ve diğer şartlar da mevcutsa, taksitlerin muaccel olması söz konusu olabilecektir. Diğer şartlar ise; satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması gerekliliği ve tüketicinin kalan borcunun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi ödememiş olmasını veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödeme temerrüde düşmüş olması şartıdır. Ayrıca satıcı veya sağlayıcının tüketiciye en az otuz gün muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

3.3.2. Tüketici Kredisi Sözleşmeleri ve Kredi Kartı Sözleşmeleri

Tüketici kredisi sözleşmesi, 6502 sayılı Kanununun 22.maddesinde tanımlanmıştır. İlgili hükme göre; kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşme tüketici kredisi sözleşmesi olarak tanımlanmaktadır⁶⁸. Tüketici kredisi sözleşmesi Kanunda 22. ila 31.maddeler arasında 10 madde olarak düzenlenmiştir. 4077 sayılı mülga kanunda tüketici sözleşmeleri yalnızca bir madde ile düzenlenmiş olmasına karşın; 6502 sayılı Kanun ile kapsamlı bir şekilde düzenlenmiş olması yerinde olmuştur. Zira kredi

⁶⁸ “Tüketici kredisi, mal veya hizmet tedarikinde kullanılması amacıyla banka tarafından nispeten küçük miktarlarda olmak üzere kredi alana-ona duyulan kişisel güven, gelir ve mal varlıksal durumu dikkate alınarak-verilen ve önceden belirlenmiş koşullar (faiz, vade) çerçevesinde taksitlerle iade edilen kredi olarak tanımlamak mümkündür.” (Arkan, S. (1989). “Tüketici Kredisi ve Uygulaması”, Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Cilt: 15, Sayı: 1, s. 20-21)

veren kuruluşlar karşısında güçsüz konumda olan tüketicinin koruma alanının genişletilmesi, mağduriyetlerin önlenmesi açısından yerindedir⁶⁹.

Taksitle satış sözleşmesinde olduğu gibi tüketici sözleşmesinin de yazılı olması zorunlu olup; kredi verenin veya kredi aracısının, tüketiciyi sözleşme öncesinde bilgilendirme yükümlülüğü bulunmaktadır. Ayrıca tüketicinin koşulları incelemesi için sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce teklif edilen kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu tüketiciye vermekle yükümlüdür. Kullanılan kredilerin tüketici sözleşmesi niteliği taşıyıp taşımadığının, uyumsuzluklar noktasında belirlenmesi önem taşımaktadır. Nitekim Yargıtay bir kararında, varlık yönetim şirketi ile banka arasında akdedilmiş olan kredi sözleşmesinden kaynaklanan alacağın tahsili davasında; iki taraf arasındaki hukuki işleme ilişkin ayrıntılar varlık yönetim şirketinin tüketici sıfatını haiz olup olmadığını; dolayısıyla banka ile aralarındaki sözleşmenin de tüketici sözleşmesi niteliğinde olup olamayacağını belirlenmesi gerektiğine hükmetmiştir⁷⁰.

Tüketicinin cayma hakkına ilişkin 6502 sayılı Kanunun 24. maddesine göre; herhangi bir sebep göstermeden ve cezai şart ödeme yükümlülüğüne girmeden, on dört gün içinde tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkı tüketiciye tanınmıştır. Ancak bu kredinin kullanılmış olması halinde ise kanun koyucu kredi vereni koruyucu bir hüküm de getirmiştir. Buna göre; söz konusu krediyi kullanan tüketicinin cayma hakkını kullanması hallerinde tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi, en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden itibaren otuz gün içinde geri ödeyecektir. Bu süre içinde tüketicinin ödeme yapmaması durumunda tüketici kredisinden cayılmamış kabul edilecek, başka bir deyişle sözleşme geçerliliğini koruyacaktır⁷¹.

Tüketicinin kredi taksitlerini ödemede temerrüdü halinde ise; sözleşmede muacceliyet kaydının bulunması, kredi verenin edimlerinin ifasını tamamlamış olması ve tüketiciye en az otuz gün muacceliyet uyarısında bulunmuş olması şartıyla kredi veren borcun hepsinin ifa edilmesini talep edebilecektir. Bu husus Yargıtay kararlarında da vurgulanarak; bir karara konu davada davacı tarafından yapılan ihtarın usulüne uygun bir muacceliyet ihtarı olarak kabul

⁶⁹ Akipek Öcal, Ş. (2014). “*Tüketici Kredisi ve Kredi Kartları Bakımından Tüketicinin Korunması*”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 99, s.60

⁷⁰ Yargıtay 11. HD., E. 2019/417, K. 2019/1460, T: 25.02.2019. (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Uyap Sisteminden temin edilmiştir.)

⁷¹ 6502 sayılı TKHK m.24(3) ve madde gerekçesine ilişkin ayrıntılı bilgi için Bkz. Yavuz/Topuz, s.347 vd.

edilemeyeceği ve dolayısıyla takip tarihine kadar muaccel olan taksitlerin istenebileceği yönündeki tespitine bağlı kalınması gerektiğine hükmetmiştir⁷².

Ayrıca bunun için tüketicinin birbirini takip eden iki taksitin ödememiş olması gereklidir. Kredi verenin, kredi miktarının tamamını talep etmeyerek, yalnızca tüketicinin temerrüde düşüğü taksit tutarını talep ettiği takdirde ise TKHK m.28 değil Türk Borçlar Kanunu kapsamında para borcunun ifasında temerrüt hükümlerinin uygulanması söz konusu olacaktır⁷³.

Kredi kartı uygulaması 1968’de başlamış olmakla birlikte yaygınlaşması 1980’leri bulmuştur. Kredi kartlarının hukuki niteliği olarak tüketici kredisi olduğu vurgulanırken hem teşhis hem de ispat aracı olduğu da belirtilmektedir⁷⁴. 6502 sayılı Kanunda kredi kartı sözleşmelerinin tamamı tüketici kredisinin bir türü olarak nitelendirilmemiştir. TKHK m.22/2’ye göre, faiz veya benzeri bir edim karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya taksitle ödeme imkanı sağlanması halinde tüketici kredisi sözleşmesi şeklinde değerlendirileceği hüküm altına alınmıştır. Bu şekilde kredilendirilen kartla ilgili madde hükümlerine tabi olabilecektir. Esasen bu hüküm ile “banka kartı (debit kart)” ile “kredi kartı” ayrımı yapıldığı ileri sürülmektedir⁷⁵.

3.3.3. Konut Finansmanı Sözleşmeleri

Konut finansman sözleşmelerine ilişkin tanım Kanununun 32.maddesinde yapılmış olup; bu tanım 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanununun⁷⁶ 57.maddesi esas alınarak yapılmıştır. Buna göre konut finansmanı sözleşmeleri, konut sahibi olabilmeleri amacıyla tüketicilere kredi verilmesine, konutların finansal kiralama şeklinde tüketicilere kiraya verilmesine, tüketicilere ait konutun teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılmasına ve söz konusu kredilerin yeniden finanse edilmesi amaçlanarak kredi verilmesine yönelik sözleşmeler olarak tanımlanmaktadır.

Konut finansman kredilerinde de tüketici, kredi taksitlerini zamanında ödeyememesi halinde herhangi bir bildirim gerek kalmaksızın kendiliğinden temerrüde düşecektir. Birbirini izleyen iki taksitin ödenmemesi halinde, sözleşmede muacceliyet şartı varsa tüm kredinin

⁷² Yargıtay 13. HD., E. 2015/42802, K. 2016/20218, Tarih:03.11.2016 (Yavuz/Topuz, s. 259.)

⁷³ Bilgin Yüce, M. (2016). “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Yapılan Değişiklikler Çerçevesinde Tüketici Kredileri”, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 2, s. 403-421.

⁷⁴ Akipek, Ş. (2003). “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Kredi Kartları”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.52, S.3, s. 105-109.

⁷⁵ Aydoğdu, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 239. Aynı yönde Bkz. Akipek Öcal, Tüketici Kredisi ve Kredi Kartları Bakımından Tüketicinin Korunması, s.64.

⁷⁶ Sermaye Piyasası Kanunu, Kanun Numarası: 6362, Kabul Tarihi: 0.12.2012, Resmi Gazete Tarih: 30.12.2012, Sayı:28513.

ödenmesi kredi veren tarafından tüketiciden talep edilebilir. Bu durumda tüketiciye 30 gün süreli bildirim gönderilerek; ödenmeyen taksitlerinin belirtilmesi gerekir⁷⁷.

Tüketicilerin konut sahibi olmaları amacıyla yapılan kredi sözleşmelerinde cayma hakkının varlığına ilişkin bir hüküm getirilmemiştir. Nitekim tüketici sözleşmelerinin türlerinden olan taksitle satış sözleşmesi ve tüketici kredi sözleşmesinde cayma hakkı düzenlenmiştir. Bu durum Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un amacına aykırı olduğu savunulmaktadır. Zira konut finansman sözleşmeleri de Kanunda "tüketici sözleşmeleri" başlığının taşıyan 4. kısımda düzenlenmiştir⁷⁸.

3.3.4. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri

Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmedir (6502 sayılı TKHK m.40/1). Ticaret piyasasında "maketten satış veya sat-yap" olarak isimlendirilen bu tür sözleşmelerde, ortada bir konut bulunmuyorken tüketicilerin ödeme yapmaya başlaması sebebiyle özel bir koruma gereksinimi bulunmaktadır. Bu doğrultuda ilgili hükümler ile tüketicinin korunması amaçlanmıştır⁷⁹.

İlgili maddede tüketiciyi sözleşme öncesi koruyan hükümler getirilmiştir. Buna göre, tüketicilere sözleşmenin yapılmasından en az bir gün önce, Bakanlık tarafından belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formunun tüketiciye verilmesi zorunlu kılınmıştır. Buradaki bir gün "bir iş günü" olarak anlaşılmalıdır. Diğer bir düzenleme ise yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli konut satışı yapılamayacağına ilişkindir. Yapı ruhsatından kasıt, konutun yapılacağı arsa üzerinde Belediyeden alınacak inşaat ruhsatıdır. İnşaat ruhsatı alınmasından önce tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesinin yapılamayacağına ilişkin hüküm ile; yalnızca ciddi firmaların yer edinmesi ve tüketicinin korunması amaçlanmıştır⁸⁰.

Ön ödemeli konut satış sözleşmelerine ilişkin, konut satışlarında tüketicilerin sıklıkla mağduriyet yaşaması nedeniyle hem cayma hakkı hem de sözleşmeden dönme hakkı getirilmiştir. Cayma hakkı sadece sözleşmenin başında kullanılabilecek bir hak niteliğindeyken; dönme hakkı tüketicinin sözleşme süresinin sonuna kadar kullanabileceği bir

⁷⁷ Topaloğlu, M. (2015). "Konut Finansman Sözleşmelerinde Temerrüt", Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 101, s. 132.

⁷⁸ Kalender, A. (2016). Konut Kredisiz Sözleşmesi, Seçkin Yayınları, Ankara, s. 162.

⁷⁹ Ayrıntılı bilgi için Bkz.: 6502 sayılı TKHK m.40 gerekçesi.

⁸⁰ Aydoğdu, s. 271.

haktır⁸¹. 6502 sayılı TKHK m.43/1 uyarınca tüketici, cayma hakkını on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemedi kullanabilecek olup; cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Bu sürenin ne zaman başlayacağı Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik'in⁸² 8. maddesinde belirtilmiş olup; on dört günlük süre sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren işlemeye başlayacaktır.

Sahibini borçtan kurtarma ve geçmişe değil geleceğe etkisi olan sözleşmeden dönme hakkı ise, ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde TKHK m.45 kapsamında kullanılabilir. Buna göre tüketici devir veya teslim tarihine kadar herhangi bir gerekçe göstermeksizin sözleşmeden dönebilir. Bunun yanı sıra ilgili maddenin ikinci fıkrasında belirtilen hallerin mevcut olması durumunda tüketiciye dönme cezası ödemedi sözleşmeden dönme imkanı getirilmiştir. Bu dört durum madde hükmünde; satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmese tüketiciden herhangi bir bedel talep edememesi tüketicinin ölmesi veya kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi ya da sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi yüzünden sözleşmeden dönülmesi hâllerinde tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemeyeceği şeklinde düzenlenmiştir. Belirtilen dört durumdan birinin var olması durumunda satıcı tüketiciden bir bedel talep edemeyecektir⁸³.

3.3.5. Diğer Tüketici Sözleşmeleri

TKHK'nın dördüncü kısım, beşinci bölümünde "Diğer Tüketici Sözleşmeleri" başlığı altında düzenlenen işyeri dışında kurulan sözleşmeler, mesafeli sözleşmeler, finansal hizmetlere ilişkin sözleşmeler, devre tatil ve uzun süreli tatil sözleşmeleri, abonelik sözleşmeleri, paket tur sözleşmeleri ve süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamalarına ilişkin çeşitli uyuşmazlıklar meydana gelebilmektedir. Belirtilen sözleşmeler, uyuşmazlık meydana gelmesi halinde başvurulacak cayma hakkına ilişkin düzenlemeler kapsamında incelenecektir.

⁸¹ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 534.

⁸² Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik, Resmi Gazete Tarih: 27.11.2014, Sayı:29188.

⁸³ Zevkliler/Özel, s. 295-296.

Cayma hakkına ilişkin süreler, her bir sözleşme çeşidine ilişkin ayrı ayrı belirlenmiştir. Cayma hakkı, tüketici sözleşmelerine ilişkin tüketicilere tanınan bir hak olmakla birlikte, bu hakkın kullanımına ilişkin davalar sıklıkla görülmektedir. Satıcı veya sağlayıcı tüketiciyi cayma hakkına ilişkin gerektiği şekilde bilgilendirmek yükümlüdür. Yargıtay'ın bir kararında, taraflar arasında düzenlenen devre tatil sözleşmesinin kapıdan satış olarak düzenlendiği ve cayma belgesi verilmediği sözleşmenin tatil yapılacak devre ile yerin belli olmadığı gibi sebeplerle davacı tarafından iptali istemiyle açılan davada; satıcının cayma belgesi düzenleme ihtiyacı duyması, satışın kapıdan satış olduğunu göstereceğinden ve bu hususun davalı satıcının bilmediği de söylenememesine rağmen; düzenlenen cayma belgesinin dava tarihinde yürürlükte bulunan 4077 sayılı kanunun ile yasaya dayanılarak çıkarılan yönetmelik hükümlerine uygun olmadığından; davacıların sözleşmeden her zaman için dönebilme hakları olduğunu belirtmiş ve davacılar lehine hüküm kurmuştur⁸⁴.

İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde; hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu günden, mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketici tarafından malın teslim alındığı günden itibaren 14 gündür. Mesafeli sözleşmeler ve finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde is cayma hakkı yine 14 gündür. Ancak başka bir mevzuatta da cayma süresi düzenlendiği durumlarda tüketici lehine olan uygulanacaktır. Örneğin; bireysel emekliliğe ilişkin bireysel emeklilik mevzuatındaki tüketici lehine olan cayma süreleri uygulanacaktır.

Devre tatil ve uzun süreli tatil sözleşmelerinde de cayma süresi yine 14 gün olarak TKHK 50/6 hükmünde belirtilmiştir. Tüketiciler belirsiz süreli veya bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmelerini TKHK m. 52/4 uyarınca, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshedebilecektir. Süresi bir yıldan az süreli abonelik sözleşmelerini ise, sözleşme koşullarında satıcı veya sağlayıcı tarafından değişiklik yapılması halinde feshedebilecektir. Yargıtay abonelik sözleşmelerine ilişkin bir kararında, abonelik sözleşmesi imzalamış olan tüketici sıfatındaki davacının, abonelik sözleşmesi ile davalı tarafından hizmet götürülen taşınmaza malik olma tarihinden itibaren abonelik sözleşmesinden doğan bedellerden sorumlu olacağına hükmetmiştir⁸⁵.

Günümüzde sıklıkla uyuşmazlıkların yaşandığı paket tur sözleşmeleri ise Kanununun 51. maddesinde düzenlenmiştir. Sözleşmeden dönme hakkı ise 51. maddenin 6. ve 7. fıkralarında düzenlenmiştir. Seyahat eden haklı sebeplerin var olması halinde sözleşmeden dönebilecektir. Aksi halde paket tur sözleşme bedelinden indirim talep etmiş sayılacaktır. Doktrinde paket tur

⁸⁴ Yargıtay 13. HD., T: 02.02.2005. (Aslan, Tüketici Hukuku, s. 621)

⁸⁵ Yargıtay 3. HD., E. 2019/145, K. 2019/1158, T: 14.02.2019. (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Uyap Sisteminden temin edilmiştir.)

sözleşmesinde seyahat edenin paket turdan beklediği yarar ve amacı tehlikeye düşüren önemli ayıplarda, seyahat edenin sözleşmeden dönme hakkının olduğu kabul edilmektedir⁸⁶. Sözleşmeden dönme halinde paket tur düzenleyen, seyahat edenin ödemiş olduğu bedelin tamamını iade etmek ve zararı varsa tazmin etmekle yükümlü olacaktır⁸⁷. Paket tur sözleşmelerine ilişkin düzenlemeler ile, paket tur düzenleyicisi karşısında seyahat eden tüketicinin haklarının korunması amaçlanmış olup; Yargıtay bir kararında vize alamayan tüketicinin, Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 10.maddesinde yer alan “Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya seyahat acentasının bu yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.” düzenlemesi karşısında, vize alınmaması veya elçiliğin talebe geç cevap vermesi sebebiyle acentenin sorumluluk kabul etmeyeceğine dair taraflar arasında imzalanmış olan paket tur sözleşmesinin 7. maddesinin haksız şart niteliğinde kabul etmiş olup; başka bir deyişle paket tur sözleşmesinde aksine hüküm bulunmasına rağmen tüm masraflarının tazmin edilmesine hükmetmiştir⁸⁸.

3.4. Tüketici Örgütleri Tarafından Açılan Davalar

6502 sayılı Kanunun m.3(m) hükmünde tüketici örgütleri, “*tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşları*” şeklinde tanımlanmıştır. 73.maddenin 6.fıkrasında ise tüketici örgütlerinin, münferit tüketici sorunu niteliğinde olmayan ve tüketicilerin genelini ilgilendiren hususlarda, hukuka aykırılığın yok edilmesi veya hukuka aykırı durumun doğma ihtimalinin olduğu durumlarda bunun önlenmesine yönelik ihtiyati tedbir kararının alınması amacıyla dava açabilecekleri düzenlenmiştir. Yargıtay kararına konu olan bir uyuşmazlıkta, bir tüketici derneği bankalar aleyhine açtığı dava ile davalı bankanın tüketiciler ile düzenlediği kredi sözleşmesinin bir örneğini tüketicilere vermediğini, akdi faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi alınacağını hükme bağlanmasına rağmen davalı banka tarafından yüksek oranda temerrüt faizi alındığını ve buna göre icra takiplerinin yapıldığını ileri sürerek; kredi kartı sözleşmelerinin bir örneğinin tüketicilere verilmesine ve anılan yasanın yürürlüğe girmesinden önce imzalanan kredi sözleşmelerinin de

⁸⁶ Serozan, R. (1980). “*Turistik Gezi Sözleşmeleri*”, GYD. S.49, s. 20.

⁸⁷ Başpınar, V. /Demir, B. (2014). “*Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları Ve Borçları*”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 99, s. 151.

⁸⁸ Yargıtay 13. H.D., E. 2014/25789, K. 2015/15912, T:18.05.2015 (Yavuz/Topuz, s.587).

yenilenmesi ve sözleşmelerin bir örneğinin tüketicilere verilmesine dair karar verilmesi ve genel olarak bankaların kredi kartlarına ilişkin uygulamaların TKHK'ya uygun yürütmediklerinden hareketle hukuka aykırı bu hususların giderilmesini talep etmiştir⁸⁹.

Ayrıca tüketici örgütleri tarafından açılacak davaların her türlü resim ve harçtan muaf olduğu ve bilirkişi ücretlerinin de Bakanlık emrindeki özel ödenekten karşılanacağı belirtilmiştir.

Tüketici örgütlerinin açabileceği davalardan diğer bir dava ise 74. maddede özel olarak düzenlenmiştir. Buna göre, ayıplı olarak üretilen seri bir malın üretimin ve satışının durdurulması ve toplatılması için tüketici örgütleri dava açabileceklerdir. Hatta ayıplı olan bu seri mallar, sağlık ve güvenliği tehdit ediyorsa imhası da istenebilecektir.

Tüketici örgütleri tarafından açılan davalar, bireysel tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren, amacın kolektif yararı sağlamak olduğu durumlar ile sınırlandırılmıştır. Münferit tüketici sorunu olduğu halde tüketicinin bizzat kendisinin dava açması gerekmektedir. Ayıplı seri mallar istisna olmak kaydıyla, tüketici örgütleri açacakları davalarda yalnızca hukuka aykırı durumun ortadan kaldırılmasını talep edebileceklerdir. Ayrıca tüketici örgütlerine verilen dava açma hakkı yalnızca tüketici mahkemelerinde açılacak olan davalara ilişkindir⁹⁰.

3.5. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tarafından Açılan Davalar

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve münferit tüketici sorunu olmayan hallerde, TKHK'nın ihlal edilmesi sonucunda oluşan hukuka aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilmektedir. TKHK m.73/2 hükmü doğrultusunda Bakanlık tarafından açılacak davalar da harçlardan muaf olacaktır.

Bakanlık, TKHK 74/1 hükmü ile kendisine tanınan yetki doğrultusunda satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması halinde malın üretimi ve satışının durdurulması ile malı elinde bulunduranlardan toplatılmasına ilişkin dava açabilecektir. Ayrıca Bakanlık, tüketicilerin kullanımına sunulan mal ve hizmetlerin, çevre ve sağlığa karşı risk taşıması durumunda, bu mallara ilişkin bilgiler ve uyarıların şeklini ve yerini Türk Standartları Enstitüsü ile birlikte tespit ve ilan etmekle görevlidir. Ancak söz konusu malın standarda aykırı imal edilmiş olması, mecburi standardına uyumlu hale getirilmesinin mümkün olmaması hallerinde, Bakanlığın

⁸⁹ Yargıtay. 4. HD, E. 2005/6260, K. 2006/5579, T: 10.05.2006. (www.karartek.com.tr)

Erişim tarihi: 08.01.2020.

⁹⁰ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 104.

tüketici mahkemesine başvurusu üzerine, malın satışının engellenmesi, malın toplatılması ve hatta işyerinin kapanmasına karar verilebilecektir⁹¹.

Bakanlığın diğer bir dava açma hakkı ise süreli yayın kuruluşlarının faaliyetlerine ilişkindir. Süreli yayınlar aracılığıyla yapılan kampanyalarla kabul edilen düzenlemelere aykırı hareket edenler hakkında TKHK m.77 hükmü ile süreli yayın kuruluşlarına karşı idari para cezası uygulanmaktadır. Ancak uygulanan para cezasına rağmen aykırılığa devam edilmesi halinde Bakanlık, kampanya ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilanını durdurulması talebi ile tüketici mahkemesine başvurabilecektir.



⁹¹ Hatırnaz Erol, G. / İnal, H.T. / Özer, N. (2016). Hukuk Davaları, Seçkin Yayıncılık, s.364-365.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜM YOLLARI

4.1. Tüketici Hakem Heyetleri

4.1.1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amacı ve Oluşumu

Tüketici mahkemelerinin iş yükünün fazla olması, hak ihlallerine ilişkin başvuruların sonuçlanmasının uzun sürmesine neden olarak tüketici için hak aramak bir külfet haline dönüşmekteydi. Bu durum tüketicilerin haklarını aramaksızın ihlali kabul etmesine dahi yol açmaktaydı. Bu doğrultuda, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik işlemlerden kaynaklanan uyuşmazlıkların hem daha hızlı hem daha az masrafla çözülmesini sağlama amacının yanı sıra tüketici mahkemelerinin iş yükünü hafifletmek amacıyla tüketici hakem heyetleri kurulmuştur. Tüketici hakem heyetlerinin varlığı, tüketicilerin haklarını aramasını kolaylaştırarak hak ihlallerinin azaltılmasını ve serbest piyasa koşullarına adaletli şekilde yön verilmesini sağlayacaktır.⁹² Ülkemizde hakem heyetlerine başvuru sayısı günden güne artmış olup; uyuşmazlıkların %94'ü tüketici lehine sonuçlanmıştır. Görüldüğü üzere uyuşmazlıkların mahkemelerin bürokratik etkilerinden kurtarılması tüketiciye ihlallere karşı hakkını araması için cesaret vermektedir. Nitekim AB Komisyonu da tüketici uyuşmazlıklarının mahkeme dışı usullerle çözülmesini teşvik etmek amacıyla 1998 yılında bir duyuru ve tavsiye kararı yayınlamıştır. Komisyon bu amaçla Avrupa Mahkeme Dışı Ağı Kuruluşu'nu 05.05.2000 tarihinde Lizbon'da başlatmıştır⁹³.

Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturur (TKHK m.66/1, THHY m.5/1⁹⁴). Hangi ilçelerde THH kurulacağı Bakanlık tarafından belirlenirken, o ilçedeki başvuru sayısı, coğrafi şartlar, nüfus yoğunluğu ve benzeri hususlar dikkate alınacaktır (THHY m.5/1).

6502 sayılı Kanunun getirdiği yeni düzenleme ile Bakanlığın ilçe merkezlerinde THH kurma zorunluluğu kaldırılmıştır. Bakanlık, il merkezlerinde THH kuracak, ilçe merkezlerinde ise ancak gerekli görmesi halinde THH kurulacaktır. Böylece önceki 4077 sayılı Kanunda düzenlenen Bakanlığın; tüketici uyuşmazlıklarının çözümü amacıyla il ve ilçe merkezlerinde

⁹² Zevkliler/Özel, s. 465.

⁹³ Aydoğdu, s. 344.

⁹⁴ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, Resmi Gazete, Tarih: 27.11.2014, Sayı: 29188.

en az bir tüketici sorunları hakem heyeti kurma görevi kaldırılmıştır. Yeni düzenleme ile tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde tüketicilerin başvuru yapabilecekleri bir merkez kurularak, gelen başvurular belirlenen THH'lere yönlendirilecektir. Başvuru sayısının fazla olduğu bölgelerde ise birden fazla THH kurularak hızlı ve etkili bir şekilde uyuşmazlıkların çözümü sağlanacaktır. Böylece hem kaynaklar verimli ve etkin kullanılacak hem de THH'ler daha hızlı çalışmış olacaklardır⁹⁵.

Tüketici hakem heyetleri başkan dahil beş üyeden oluşur. (TKHK m. 66/2, THHY m.8/1). Başkanlığı; illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütür (TKHK m.6/2, THHY m.8/1). Tüketici hakem heyeti,

- Belediye personeli arasından konunun uzmanı bir üye (Belediye başkanı tarafından seçilir.),
- Baro mensuplarından bir üye (Baro tarafından görevlendirilir.),
- Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, görevlendireceği bir üye,
- Tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üyeden oluşur. (TKHK m.66/3, THHY m.8/1)

İlgili hükümler uyarınca, tüketicinin karşısındaki tarafın kimliğine göre, ticaret odaları veya esnaf odalarının temsil edilmesi öngörülmüştür. Ancak bu durum uygulamada karışıklıklara sebebiyet vermektedir. Öyle ki, bazı hakem heyeti kararlarında hem ticaret odası hem de esnaf odası temsilcilerinin imzaları bulunmaktadır. Bu durum, ticaret odasının bulunduğu yerlerde ticaret odası temsilcisinin, bulunmadığı yerlerde ise en çok üyeye sahip esnaf odasının temsil edilmesi gerektiği savunulmaktadır.⁹⁶

4.1.2. Raportör

Tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilmesi zorunlu olan raportörlere ilişkin hükümler TKHK m. 67'de ve ayrıca Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği'nde

⁹⁵ Ayrıntılı bilgi için Bkz.: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.66 gerekçesi. (Yavuz/Topuz, s. 775-776)

⁹⁶ Aydoğdu, s. 345-346.

ayrıntılı olarak düzenlenmiştir⁹⁷. İlgili kanun hükmüne göre, raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilecektir. Tüketici hakem heyeti raportörleri, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevlidir⁹⁸.

Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlığa ilişkin incelemeyi raportörün hazırladığı dosya üzerinden yapacaktır. İlgili kanun hükmünden açıkça anlaşılacağı üzere raportör yalnızca belgeleri düzenleyerek uyuşmazlık dosyasını hazırlamakla yükümlü olmayıp, aynı zamanda uyuşmazlığa ilişkin bir rapor sunmakla da yükümlüdür. Raportörlerin uyuşmazlığa ilişkin kendi çözüm önerilerini de rapora eklemeleri gerektiğiyle ilgili bir hüküm olmamakla beraber, bazı yazarlara göre raporun çözüm önerilerini de içermesi tüketici hakem heyetinin hızlı ve etkili karar vermesinde yararlı olacaktır⁹⁹. Böylece heyete sadece karar vermek kalacak ancak heyet elbette ki rapor ile bağlı olmayacaktır. Bu hususun faydalı olacağı görüşünde Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği m.5/1’de¹⁰⁰ raportörler hakkında bir takım eğitim şartlarının getirilmesi etkili olmuştur.

Kanaatimizce, ilgili maddede raportörler hakkında şart koşulan eğitim nitelikleri arasında her ne kadar hukuk fakülteleri sayılmış olsa da hukukçu olunması zorunlu tutulmamıştır. Kaldı ki THH’lerin başında da bir hukukçu bulunmamaktadır. Raportör ve başkanların hukukçu olması şartının getirilmesi gerekliliği, THH kararlarının hukuk temelinde olması için gerekli bir husus olduğu göz ardı edilmemelidir.

4.1.3. Tüketici Hakem Heyetinin Hukuki Niteliği

Tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği doktrinde tartışmalı bir konudur. Bu konuda çok farklı görüşler bulunmakla birlikte bunlardan biri THH’lerin alternatif uyuşmazlık çözüm

⁹⁷ Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarih: 27.11.2014, Sayı: 29188.

⁹⁸ Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği Madde 8: “Raportörün görev ve yetkileri; a) Tüketici hakem heyetine yapılan başvuruları almak, b) Başvurulara ilişkin gerekli yazışmaları yapmak ve başvuruya ilişkin dosyayı hazırlamak, c) Toplantıya ilişkin gerekli hazırlıkları yapmak, ç) Toplantılarda hazır bulunmak, d) Toplantı tutanaklarını tutmak, e) Evrak, dosyalama ve arşiv işlerini yürütmek, f) Tüketici hakem heyetinin faaliyet raporunu ve istatistiklerini hazırlamak, g) Tüketici hakem heyetinde başkan, üye ve raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve ücretlerine ilişkin işlemleri yapmak, ğ) Tüketici hakem heyetlerinin ödenek, demirbaş gibi mali işlemlerini yapmak, h) Tüketici hakem heyetlerinin işleyişine ilişkin diğer işleri yapmak. (2) Toplantılarda raportörler oy kullanamaz. şeklinde belirtilmiştir.

⁹⁹ Aslan, Tüketici Hukuku, s.730.

¹⁰⁰ THH Raportörlüğü Yönetmeliği madde 5: “ Raportör kadrosuna atanabilmek için; Üniversitelerin en az dört yıllık öğretim veren hukuk, siyasal bilgiler, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakülteleri ile adalet meslek yüksekokulu, yüksekokulların adalet, bankacılık ve sigortacılık programları, adalet ön lisans programı ya da bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilen yurt içi veya yurt dışındaki öğretim kurumları ile en az iki yıllık yüksekokulların Bakanlıkça ihtiyaç duyulan ve sınav ilanında belirtilen bölümlerinden mezun olmak, şartı aranır.”

yolu olduğu görüşüdür¹⁰¹. Bu görüşün dayanağı, THH'lerin uyuşmazlıkları davaya dönüşmeden çözmesi ile birlikte, tüketici hakem heyetine başvurunun bir zorunlu tahkim hali olması ve zorunlu tahkimin de alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak kabul edilmesi gösterilmektedir¹⁰². Diğer bir görüşe¹⁰³ göre ise tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği idari bir başvuru yolu olarak kabul edilmektedir. Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraz yolu ise hakem heyeti kararlarının adli yönü olarak nitelendirilmektedir.

Tüketici hakem heyetlerine başvurunun mecburi tahkim usulü olduğu görüşü¹⁰⁴ ise doktrinde kabul gören diğer bir görüştür. Bu görüşün¹⁰⁵ dayanakları olarak, tüketici hakem heyeti kararlarının ilamlı olarak icra edilebilmesi, Kanunda ön görülen parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından başvuru zorunluluğu olması ve Devlet yargısına başvuru açısından engel teşkil etmesi gösterilmektedir¹⁰⁶.

Yukarıdaki görüşlere ilişkin eleştirilere göre; tüketici hakem heyetine başvuruda alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında var olan gönüllülük esası, bağlayıcı karar verilememesi gibi ilkelerin hiçbiri bulunmamaktadır. Dolayısıyla başvuru zorunlu olduğundan tüketici hakem heyetini alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak nitelendirilmesi mümkün değildir¹⁰⁷. Ayrıca Kanunun 68. maddesinde “Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir.” hükmü uyarınca hakem heyetlerinin alternatif çözüm yolu olarak görülmediği kanun koyucu tarafından ortaya konulmuştur. Tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu idari başvuru olduğu görüşü ise, hem idari hem de adli niteliğin aynı anda yapılmasından dolayı çelişkili bulunmaktadır¹⁰⁸. Heyetlerin zorunlu tahkim yolu

¹⁰¹ Pektaş, Ö. (2007). “*Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukuki Konumlar ve Kararlarının Hukuki İçeriği*”, İBD, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, s. 41; Ildır, G. (2003). *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler)*, s. 23 vd.

¹⁰² Taşpolat Tuğsavul, M. (2012). *Türk Hukukunda Arabuluculuk*, s.85; Kara, İ. (2015). *Tüketici Hukuku*, Ankara, s. 602; Konuralp, C. S. (2011). *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, s. 86.

¹⁰³ Ermenek, İ. (2013). “*Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözümler*”, GÜHFD, C.XVII, S:1-2, s. 580.

¹⁰⁴ Atalı, M. (2018). “*Yargılama İlkeleri Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetleri*”, *Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.71-72; Taşpınar Ayvaz, S. (2018). “*Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği*”, *Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.47.

¹⁰⁵ Ermenek, İ. (2013). “*Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözümler*”, GÜHFD, C.XVII, Sa.1-2, s. 580; Kara, s. 602.; Konuralp, s.90; Özbek, M. S. (2016). *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 4. Baskı, C. 1, Ankara, s .974; Tutumlu, M. A. (2016). *Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri*, 2. Baskı, Ankara, s.38-39; Tekin, A. (2013). “*4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla Tüketicilere Sağlanan Haklar ve Tüketicinin Hak Arama Yolları Tebliği*”, *Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu (24 – 25 Kasım 2011) İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi*, İstanbul, s. 45.

¹⁰⁶ Atalı, s. 71-72.

¹⁰⁷ Yeşilova, s. 113.

¹⁰⁸ Atalı, s. 70-71.

olarak görülmesi ise zorunlu tahkim yargılamasında verilen hükümler kesin hüküm teşkil ederken, heyetler tarafından verilen kararların maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmemelerinden dolayı yerinde değildir. Ayrıca, tüketici hakem heyetlerindeki faaliyetlerde adil yargılanma hakkının sağlanmadığından bahisle, kararların ilam değil ancak ilam niteliğinde belge olarak görülmesi gerekliliği savunulmaktadır¹⁰⁹.

Bizim de aynı kanaatte olduğumuz doktrindeki diğer görüşe göre ise tüketici hakem heyetlerinin benzer kurumlardan hiçbirine benzememesinden dolayı *sui generis* özellikte olduğu kabul edilmelidir. Zira, tüketici hakem heyetleri tüketici sorunlarının hızlı ve etkin şekilde çözümüne yönelik kurulmuş, hedef odaklı ve yapısı itibarıyla karma nitelikli olan çok özgün bir kuruldur¹¹⁰. Bununla birlikte belirtmek gerekir ki, tüketici hakem heyetleri, verilen kararların mahkeme kararları gibi tarafları bağlaması ve hatta kararların ilamlı icra çerçevesinde yerine getirilmesine karşın kesinlikle mahkeme statüsüne sahip değildirler. Zira üyeleri hakim statüsünde olmadıkları gibi, hakimlere tanınan ayrıcalıklara da sahip değildirler¹¹¹.

4.1.4. Tüketici Hakem Heyetinin Görev ve Yetki Alanı

4.1.4.1. Görevli Tüketici Hakem Heyeti

Tüketici hakem heyetlerinin görev alanı konu bakımından tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklardır. 6502 sayılı Kanunun 68. maddesine göre, THH'lerin görev alanına ilişkin parasal sınırlar belirtilmiştir. Buna göre THH'ler her sene yeniden belirlenen, değeri belirli bir eşğin altında kalan tüketici uyuşmazlıklarına bakmakla görevli olacaktır.

“6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinin 6. Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Arttırılmasına İlişkin Tebliğ” her sene düzenlenerek yeniden yayınlanmakta ve ilgili maddelerdeki belirtilen parasal sınırlar değiştirilmektedir. Bu değişiklikler; TKHK m.68/4¹¹² çerçevesinde yapılmaktadır. İlgili

¹⁰⁹ Erişir, E. (2015). “Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usûlü”, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı (26 Nisan 2014), İstanbul, s.50-51.

¹¹⁰ Uzunoğlan, B. (2018). “Tüketici Hakem Heyetlerinin Yapısı ve Hakem Heyetlerine İlişkin Bakanlığımızca Yapılan Çalışmalar”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.32; Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s.46; Aslan, Tüketici Hukuku, s.737-738.

¹¹¹ Anayasa Mahkemesi tüketici hakem heyetlerinin mahkeme statüsünde olmadığına hükmetmiştir. Bkz. Resmi Gazete, Tarih:27.12.2007, Sayı: 26739.

¹¹² 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Madde 68/4: “ Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun

hüküm uyarınca, belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanacaktır.

Son değişiklikler sonucu 2020 yılı için belirlenen parasal sınırlara göre, büyükşehir statüsünde olan illerde 6.920 TL ile 10.390 TL arasındaki tüketici uyuşmazlıklarının il tüketici heyetinde görülmesi gerekirken, 6.920 TL altındaki uyuşmazlıklar için ilçe tüketici hakem heyetine gidilmesi gerekecektir. Büyükşehir statüsünde olmayan illerde, il merkezlerinde 10.390 TL'ye kadar olan tüm uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri görevlidir. Büyükşehir olmayan illere bağlı ilçelerde ise, 6.920 TL ile 10.390 TL arasındaki uyuşmazlıklarda ise bu illerdeki il tüketici hakem heyetine gidilmesi gerekecektir¹¹³.

Eski düzenlemede her tüketici uyuşmazlığı için heyete başvurulabiliyor ancak belirli eşiklerin altında kalan uyuşmazlıklara ilişkin verilen kararlar tarafları bağlarken; eşiklerin üstünde kalan kararlar ise tarafları bağlamıyordu. Yeni Kanundaki hükümler ile değeri belirtilen sınırları aşan uyuşmazlıklarda THH'ye başvuru imkanı ortadan kaldırılmıştır. Başvurunun, tek bir uyuşmazlıkla ilgili olduğu ve değer belirtilen parasal sınırları geçmesi halinde, sınırları aşan kısımdan feragat edilerek tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilecektir. (THHY m.6/3). Parasal sınırları aşan kısım için ayrıca tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacağı belirtilerek; eşığı aşan taleplerin bölünüp birden fazla başvuru yapılması yasaklanmış olup, kanuna karşı hile yolu da kapatılmıştır.

6502 sayılı Kanunda tüketici hakem heyetlerinin görev alanına ilişkin dikkate alınması gereken husus, görev alanının yalnızca uyuşmazlığın miktarı dikkate alınarak belirlenmiş olmasıdır. Şöyle ki, TKHK m. 68'de görev alanına ilişkin parasal sınır belirtilmiş olup, değeri para ile ölçülemeyen uyuşmazlıklara hiç yer verilmemiştir. Kanun'da belirtilen limitler dahilindeki tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklarda taraflardan en az birinin tüketici olması ve uyuşmazlığın da TKHK kapsamında olması kaydıyla tüketici hakem heyetleri yetkili olacaktır¹¹⁴. Bu noktada önemle belirtmek gerekir ki TKHK m.68'de yapılan değişiklik ile tarafların İcra ve İflas Kanunundaki haklarının saklı olduğu hükmü getirilmiştir. Bu nedenle itirazın iptali ve icra inkar tazminatı gibi uyuşmazlıklar THH'nin görev alanında değildir.

mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.”

¹¹³ Bkz. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinin 6. Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Arttırılmasına İlişkin Tebliğ, Resmi Gazete Tarih: 31.12.2019, Sayı: 30995.

¹¹⁴ Yargıtay 13. HD, E. 2013/4487, K. 2013/9625, T: 15.04.2013. (Özel, s. 326)

Tüketici hakem heyetleri itirazın iptali davalarında görevli olmadığı gibi, koruma tedbirleri olan ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz ve delil tespiti davalarında da karar veremeyeceklerdir. Bu davalarda mahkemeler yetkili olup, bu talepleri tüketici mahkemelerinde ileri sürmek gerekmektedir. Şöyle ki, THH bir uyuşmazlıkla ilgili karar verdikten sonra, uyuşmazlık tekrar adli yargı kapsamında çözüm sürecine girer. Başka bir anlatımla, kararın icrası için icra dairelerine başvurulur ya da kararın iptali için tüketici mahkemelerine başvurulur. THH'nin bunlar dışında adli uyuşmazlık çözüm mercileri ile bir ilişkisi olmadığı gibi, adli çözüm yollarından farklı ve yeni bir uyuşmazlık çözüm yoludur. Bu nedenle bu davaların THH'de açılması mümkün değildir¹¹⁵.

Tüketicilerin manevi zarar da talep etmeleri halinde, Yargıtay'ın kararları doğrultusunda, tüketici hakem heyetine başvuruda uğranılan manevi zarar da bedele dahil edilmelidir. Ancak uyuşmazlık miktarı Kanun'daki limitleri aştığı takdirde bu durumda tüketici hakem heyetine değil tüketici mahkemesine başvurulacaktır¹¹⁶.

4.1.4.2. Yetkili Tüketici Hakem Heyeti

Tüketici uyuşmazlıklarında hangi hakem heyetinin yetkili olduğu TKHK m.68/3'te düzenlenmiştir. Buna göre; başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilecektir. THH bulunmayan yerlerde ise Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m.7/3'te belirtildiği üzere tüketiciler, bulunduğu ilçe kaymakamlığına başvuru yapabileceklerdir. Yapılan başvurular, gereği yapılmak üzere kaymakamlıklar tarafından Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine gönderilecektir.

İlgili hükümlerde tüketicinin bulunduğu yerdeki THH ve uyuşmazlığın meydana geldiği yerdeki THH olmak üzere iki yetkili THH gösterilmektedir. Kanaatimizce, yetkili hakem heyeti hususunda Kanunun, “genel yetkili mahkeme davalının ikametgahı” kuralından farklı bir hüküm getirerek; tüketicilerin haklarını aramasının teşvik edilmesi ve tüketici sorunlarının hızlı ve masrafsız şekilde çözümlenmesi amaçlanmıştır.

Uygulamada tüketicilerin yerleşim yeri olarak nüfusta kayıtlı olan adresleri (MERNIS sistemi) baz alınmaktadır. Ancak bu husus uygulamada bazı sorunlara yol açabilmektedir. Örneğin; ailesinden uzakta olan öğrenciler veya turistlerin yaşadıkları tüketici uyuşmazlıklarında yetkili THH sorunu gündeme gelmektedir. Bu nedenle tüketicinin bildirdiği

¹¹⁵ Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 314

¹¹⁶ Yargıtay 13.HD, Sayı:15255/18969, T: 27.12.2014.(Zevkliler/Özel, s. 473)

adresin yeterli görülmesi, o adres çerçevesinde başvuru yapabilme olanağının getirilmesi isabetli olacaktır¹¹⁷.

4.1.5. Tüketici Hakem Heyetine Başvuru ve İnceleme Usulü

Tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklar hakkında görevlidir. Tüketici hakem heyetleri, yapılan her başvuruyu gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır (TKHK m.68/2). Ancak başvuru miktarı Kanun'da geçen limitlerin üzerindeyse hakem heyetinin başvuruyu görevsizlik nedeniyle reddetmesi gerekir. THHY m.6/5'te ise, tüketici hakem heyetlerinin görev ve yetki alanına giren başvuruları kabul etmek zorunda olduğu, görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruları ise tüketicinin başvuru yapabileceği yerleri de belirterek başvuru sahibine iade edeceği düzenlenmiştir. Ayrıca hakem heyetlerine yapılan başvurularda tüketicilerden herhangi bir ücret alınmayacağı Kanun'un 31.maddesinde belirtilmiştir.

THH'lere başvuru, ilgili uyuşmazlığı içeren bir dilekçe ile, mevcut ise delil teşkil eden diğer belgelerin tüketici hakem heyetine teslim edilmesiyle yapılır. Bir uyuşmazlık ile ilgili yalnızca bir THH'ye başvurulabilir. Aksi halde diğer taraf lehine derdestlik¹¹⁸ itirazında bulunma hakkı söz konusu olacaktır (THHY m.11).

THH, uyuşmazlığa ilişkin değerlendirmeyi raportörün hazırladığı rapor ve diğer ilgili belgelerden oluşan dosya üzerinden yapar. Ancak aynı zamanda uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilir. Talep edilen belgelerin, talebe ilişkin bildirim tarihinden itibaren en fazla otuz günlük sürede sunulması gerekmektedir. Bu süre talep edilmesi ya da başkanlık tarafından uygun görülmesi halinde uzatılabilir. Bu sürede dosyaya istenilen bilgi ve belgelerin sunulmaması halinde THH dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verecektir (THHY m.12). Tüketici hakem heyetinin bilgi ve belge isteme talebine uyulmamasına yönelik herhangi bir yaptırım öngörülmemiştir. Bu durum hakem heyetlerinin sorun çözmedeki etkinliğinin azalmasına yol açacaktır.

Tüketici hakem heyetlerinin tanık dinleme yetkisine sahip olup olmadıklarına ilişkin doktrinde çeşitli görüşler mevcuttur. Bazı yazarlar, uyuşmazlığın çözümünde tanık

¹¹⁷ Aydoğdu, s. 349.

¹¹⁸ "Tarafları, dava sebebi, ve dava konusunun aynı olan bir dava ikinci kez açıldığı takdirde, bu husus ikinci davada re'sen veya talep üzerine dikkate alınarak esasa girilmeden dava reddedilir." Pekcanitez, H./Atalay, O./Özkes, M. (2019). Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı, 7.Baskı, On iki Levha Yayınları, Ekim, s. 209.

dinlenilmesine yönelik tüketici hakem heyetlerine açıkça bir yetki tanınmamış olsa da, buna hukuken bir engel bulunmadığından uyuşmazlığın aydınlatılması amacıyla THH'nin kendi isteğiyle tanıklık yapmak isteyen kişiyi dinleyebileceği görüşündedir¹¹⁹. Ancak diğer bir görüşe göre ise; tüketici hakem heyetlerinin 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'ndaki¹²⁰ anlamı ve hukuki sonuçları ile tanık dinleme, mahallinde keşif yapma, taraflara ve tanıklara yemin verdime gibi yetkilerinin bulunmadığı, zira bu işlemlerin gerektiğinde zor kullanma yetkisini kapsamı doğrultusunda münhasıran mahkemelere tanındığı savunulmaktadır¹²¹.

Tüketici hakem heyetlerinde kararlar oy çokluğu ile verilir. Şöyle ki; toplantı yeter sayısı başkan dahil en az üç üyenin bir araya gelmesi olarak belirlenmiştir. Bu şekilde toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar ulaşılır. Oy sayılarının eşit olması durumunda ise, başkanın oyu belirleyici olacaktır. Zira başkanın oy verdiği tarafın çoğunluğu sağladığı kabul edilmektedir (THHY m. 13-15).

Bilirkişi incelemesinin gerektiği hususlarda heyetler bilirkişi atama yetkisini haizdiler. Bu durumda bilirkişi olarak sadece bir kişi görevlendirebileceklerdir. Ancak gerekçe göstermek koşuluyla üç kişiden meydana gelecek bir bilirkişi kurulunu da görevlendirme yetkisine sahiptirler (THHY m.19). THH, bilirkişi görevlendirmesinde incelenmesini istediği hususları açıkça belirtecektir. Bilirkişi, görevlendirmeye ilişkin kararın kendisine tebliğinden itibaren on beş iş günü içinde raporu hazırlamakla görevlidir. Ancak bilirkişinin talebi üzerine bir defaya mahsus olmak ve on beş iş gününü geçmemek üzere bu süre uzatılabilecektir (THHY m.21).

Tüketici hakem heyetine başvuruda ise harç muafiyeti vardır. Başvuran tüketici herhangi bir harç ödemeyecektir. Yine tebligat giderleri ile bilirkişi ücretleri de Bakanlık tarafından karşılanarak; tüketicinin herhangi bir masraf ödemesi olmayacaktır¹²².

4.1.6. Tüketici Hakem Heyeti Kararının Niteliği ve Karara İtiraz

4.1.6.1. Kararın niteliği

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Tüketici hakem heyeti kararlarına ilişkin, "*İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği*

¹¹⁹ Zevkliler/Özel, sf. 478.

¹²⁰Hukuk Muhakemeleri Kanunu, Kanun Numarası:6100, Kabul Tarihi: 12.02.2011, Resmi Gazete Tarih:12.02.2011, Sayı: 27836. "Tanık" hükümleri için Bkz. Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 240-265.

¹²¹ Tüketici hakem heyetlerine keşif, tanık ve yemin delillerine ilişkin yetki veren açık ya da örtülü bir hüküm olmamasından dolayı bu yetkileri kullanamayacağına ilişkin daha fazla bilgi için Bkz.: Tutumlu, M. A. (2019). Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri, Ankara, 3.Baskı, Bölüm 7.

¹²² Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 48

kararlar tarafları bağlar.” (TKHK m. 70/1) hükmü ana ilke düzeyinde kabul edilmiştir. Buna göre tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar hem tüketiciyi hem de uyuşmazlığın karşı tarafını (örneğin; satıcı, sağlayıcı, üretici, ithalatçı) bağlayıcı nitelikte olacaktır¹²³. Ayrıca bu hüküm doğrultusunda, tüketici hakem heyeti kararları kesin hüküm oluşturacağından aynı uyuşmazlık hakkında dava açılmayacaktır. Dava açıldığı takdirde ise mahkemenin davanın reddine karar vermesi gerekir.

Tebliğat ve bilirkişi ücretleri, tüketici hakem heyeti kararının tüketici aleyhine olduğu durumlarda Bakanlık tarafından karşılanır. Ancak kararın tüketici lehine olduğu durumlarda ise 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun¹²⁴ hükümlerine göre tebliğat ve bilirkişi ücretleri karşı taraftan tahsil edilir ve bütçeye gelir olarak kaydedilir (TKHK m.70/7). Uygulamada bazı satıcı ve sağlayıcıların tüketicilerle yaşanan uyuşmazlıkları çözmek yerine tüketicileri hakem heyetine yönlendirdikleri tespit edilmiştir. Bu durum THH'lere başvuruların artmasına ve ayrıca tüketicilerin zaman ve kaynak israfı yapmalarına yol açmıştır. Bu nedenle tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin ödenmesi tüketici lehine olacak şekilde ilgili hükümde düzenlenmiştir¹²⁵.

Tüketici hakem heyeti kararları, TKHK m.70/2 uyarınca ilamlı icra hükümleri uyarınca yerine getirilir. Böylece hakem heyeti kararlarının ilamlı icra yoluyla hızlı, kolay ve etkin bir şekilde uygulanması ve tüketici uyuşmazlıklarının ivedilikle çözüme kavuşması sağlanacaktır.

4.1.6.2. Karara İtiraz

6502 sayılı TKHK m. 70/3 kapsamında uyuşmazlık taraflarına, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı kararın tebliğinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde itiraz davası açma hakkı tanınmıştır. Kanunda belirtilen on beş günlük süre hak düşürücü olup, tüketici mahkemesi hakimi itiraz davasında süreyi re'sen gözetlemekle yükümlüdür. Yargıtay bir kararında, hakem heyeti kararının 01.11.2010 tarihinde tebliğ edilmiş, 15 günlük itirazın son günü olan 16.11.2010 tarihinin kurban bayramı olması nedeniyle süre bayram sonuna 22.11.2010 tarihine kadar uzadığının ilk derece mahkemesi tarafından araştırılıp, re'sen tespit edilmesi gerektiği ve sonrasında

¹²³ Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 318-319.

¹²⁴ Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun, Kanun Numarası: 6183, Kabul Tarihi: 21.07.1953, Resmi Gazete Tarih: 21.07.1953, Sayı: 8469.

¹²⁵ Aydoğdu, s. 351

mahkemece işin esasına girilerek taraflardan delilleri sorulup toplanarak, değerlendirilip sonucuna göre karar verilmesi lüzum geldiğine hükmetmiştir¹²⁶.

Tüketici mahkemesine yapılacak itiraz kararın icrasını durdurmayacaktır. Bunun için ayrıca mahkemeden tedbir kararı almak gereklidir. Mahkeme vereceği ihtiyati tedbir kararı üzerine tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurabilecektir. Kararın icrası durdurulurken mahkemenin itiraz edenden, özellikle itiraz eden tüketicinin karşısında yer alan taraf olduğu durumlarda teminat istemesi olanaklıdır¹²⁷.

6502 sayılı TKHK m. 70/3 ile itiraz davasında yetkili mahkemenin, THH'nin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesi olduğuna hükmedilmiştir. Yargıtay içtihatları uyarınca yetkiye ilişkin bu hükümde tüketici hakem heyetinin olduğu yer tüketici mahkemesinin yetkisi, kesin yetki olarak düzenlenmiştir. Tüketici hakem heyeti tarafından verilen her türlü kararlara karşı itiraz mercii tüketici mahkemeleridir. Şöyle ki, tüketici hakem heyeti tarafından tüketici hukuku kapsamında olmayan veyahut tüketici hakem heyetinin görevi olmayan genel hükümler çerçevesinde çözümlenmesi gereken bir uyuşmazlıkla ilgili her nasılsa tüketici hakem heyetine başvurulmuş ve buradan işin esası hakkında bir karar alınsa dahi itiraz merci, tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesi olacaktır¹²⁸.

Tüketici hakem heyetlerinin kararlarına itiraz üzerine tüketici mahkemeleri tarafından verilebilecek kararlar TKHK m.70/4'te düzenlenmiştir. İlgili hüküm doğrultusunda tüketici mahkemeleri, onama kararı, düzelterek onama veya değiştirerek onama kararı verebilecektir. Ayrıca tüketici mahkemesi tarafından öncelikli olarak yapılması gereken itiraz davasının on beş günlük hak düşürücü süre içinde açılıp açılmadığının kontrol edilmesidir. Yasal süresinde açılmayan davanın usulden reddine karar verilmesi gerekir. Yargıtay verdiği bir kararda, tüketici mahkemesinde açılan hakem heyeti kararına itiraz davasında bu hak düşürücü süreyi re'sen gözetmek, sürenin işlemeye başladığı tarihi, süreyi kesen resmi tatil günlerinin süreyi hesaplamada göz önünde tutmakla yükümlü olduğuna hükmetmiştir¹²⁹.

Tüketici hakem heyeti tarafından verilen karar usul ve yasaya uygunsuz tüketici mahkemesi *onama kararı ve itiraz davasının reddi* şeklinde karar verecektir. Hakem heyeti kararında tarafların kimlikleri, unvanları, yazı, hesap ve diğer açık ifade hataları gibi kısmi hatalar söz konusu olduğunda mahkeme tarafından *düzelterek onama kararı* verilecektir. Aynı

¹²⁶ Yargıtay 13.HD, E.2012/19609, K. 2012/27488, T: 30.11.2012. (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 57)

¹²⁷ Aydoğdu, s. 352, ayrıca Bkz.: HMK m.389 vd.

¹²⁸ Yargıtay 20. HD, E. 2016/14119., K. 2017/357, T: 23.01.2017. (www.kazanci.com.tr)

Erişim Tarihi: 08.01.2019

¹²⁹ Yargıtay 13. HD., E. 2012/19609, K. 2012/27488, T: 30.11.2012. (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 57)

şekilde hakem heyeti kararının gerekçesinde de mevcut olan hatalı kısımlar düzeltilerek, mahkeme tarafından düzelterek onama kararı verilebilecektir. Hakem heyeti tarafından verilen kararın, yasa hükümlerine ve dosyadaki delillere aykırı düşmesi yani esastan hatalı olması halinde tüketici mahkemesi kararı değiştirerek karar verebilecektir. Örneğin; hakem heyeti tarafından tüketicinin talebi kabul edilmişken mahkeme talebi reddedebilecektir. Ancak yasaya göre bu kararın verilebilmesi için uyuşmazlık dosyası ve eklerinin yeterli olması, dolayısıyla yargılamanın gerekmemesi şartı konulmuştur. Böylece tüketici mahkemesi duruşma olmaksızın evrak üzerine itiraz davasına ilişkin kararını verebilecektir¹³⁰.

Tüketici mahkemelerinin hakem heyeti kararlarına itiraz davalarında dosya üzerinden karar verebilmesi HMK m.30 ile düzenlenen usul ekonomisi ilkesine ve HMK m. 320/1’de düzenlenen mahkemenin “mümkün olan hallerde” duruşma yapmaksızın, dosya üzerinden karar vermesi ilkesine uygun ve yerinde bir düzenleme olduğu savunulmaktadır¹³¹. Ancak doktrinde bazı yazarlar tarafından tüketici hakem heyeti kararlarına karşı tüketici mahkemelerine itiraz edildiğinde, dosya üzerinden karar verilmesi yetkisi eleştirilmektedir. Zira tüketici mahkemelerinin itiraz üzerine verdikleri karar kesindir ve karara karşı kanun yolları kapalıdır. Bu husus Yargıtay tarafından da benimsenerek; bir kararında,6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 70/5 maddesi gereğince tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği kararların kesin olduğu, dava konusu edilen karar mahiyeti itibariyle temyiz edilebilecek kararlardan olmadığı için temyiz talebinin reddine karar verilmiştir¹³².

Duruşmasız verilen bir kararda hakim takdir yetkisini aştığı bir husus olduğu takdirde bu durum tespit edilemeyecektir¹³³.

Kanaatimizce, itiraz üzerine tüketici mahkemeleri tarafından verilen kararların kesin olması ve herhangi bir kanun yoluna başvurunun mümkün olmaması nedeniyle, tüketici açısından telafisi imkansız mağduriyetler doğabileceğinden, “mümkün olan hallerde” duruşma yapmama kuralı dar yorumlanmalı ve hukuki dinlenme hakkı gereğince duruşma yapılması tercih edilmelidir.

THH kararlarına karşı itiraz davalarında hasım olarak THH değil, sözleşmenin yani karara konu olan uyuşmazlıktaki karşı tarafın hasım olarak gösterilmesi gerekir. Zira THH

¹³⁰ Aslan, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 319.

¹³¹ Tutumlu, s.60; Aslan’a göre ise, THH kararının esastan kanuna aykırı olduğu hallerde tüketici mahkemesinin duruşma açması gerekmektedir. Aslan, Tüketici Hukuku, s.739.

¹³² Yargıtay 19. HD., E: 2016/5104, K:2017/452, T:25.01.2017. (Yavuz/Topuz, Tüketici Hukuku Mevzuatı, s.806)

¹³³ Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 140-141.

kararları, idari yargıda kapsamındaki idari işlemin iptali davasına benzese de, esasında medeni usul hukuku yönünden temyiz ve itiraz niteliğindedir.

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği m. 22/7 uyarınca tüketici hakem heyeti tarafından lehine karar verilen tarafın avukatına vekalet ücreti ödenmesine karar verilemez. Bu hüküm aynı şekilde TKHK m. 70/1'de de yer bulmuştur. Ancak THH'de vekalet ücretine hükmedilmeyeceği ilkesine karşın, THH kararlarına karşı itiraz yoluna gidilmesi üzerine tüketici mahkemeleri tarafından verilen kararlarda durum farklıdır. THHY m.28/5 uyarınca, tüketici hakem heyeti tarafından tüketici lehine verilen karara karşı yapılan itirazın kabul edilmesi halinde, mahkeme tarafından tüketici aleyhine avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekalet ücretine hükmedilecek olup, bu hususta tarifenin maktu vekaletle ilişkin hükümleri uygulanmayacaktır. Bu hükümlerin amacı, zaten satıcı ve sağlayıcı karşısında zayıf olan tüketicilerin hak arama yoluna başvurmadan çekinmelerinin veya hak ararken maddi olarak daha da zayıflamalarının önüne geçmek ile esas olarak tüketicilerin bireysel başvuru yapabilmeleri amacıyla kurulan tüketici hakem heyetlerinin fiilen işlemez duruma gelmelerini önlemektir¹³⁴.

4.2. Tüketici Mahkemeleri

4.2.1. Tüketici Mahkemelerinin Kuruluşu, Niteliği ve Yapısı

Tüketicilerin korunması amacıyla gerekli etkin tedbirleri almak ve tüketicileri koruyucu girişimlere başvurmaya teşvik etmek devletin sorumluluğunda bulunmaktadır. Bu husus, 1982 tarihli T.C. Anayasası'nın¹³⁵ 172. maddesi kapsamında devletin yükümlülüğü olarak düzenlenmiştir¹³⁶. Tüketicilerin uyuşmazlık konusu mallarının değerini dahi aşan yargılama gideri ödemeleri, oldukça uzun süren yargılama süreci olması tüketicilerin hak aramaya yönelmelerini engellediği gözlenmiştir. Bu nedenle, tüketici sorunlarıyla ilgili uyuşmazlıkların mümkün olduğu kadar çabuk ve basit şekilde çözümlenmesi, genel mahkemelerin iş yükünün azaltılması ve tüketici uyuşmazlıklarında özel olarak uzmanlık sağlanması amacıyla; genel

¹³⁴ Tutkun Odabaşı, S. (2018). *"Tüketici Uyuşmazlıklarında Yargılama Giderleri ve Avukatlık Ücreti"*, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar Ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.132.

¹³⁵ Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Kanun Numarası: 2709, Kabul Tarihi: 18.10.1982, Resmi Gazete Tarih: 09.11.1982, Sayı:17863.

¹³⁶ Türkiye Cumhuriyeti Anayasası m.172: "Tüketicilerin korunması, Madde 172 – Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder."

yetkili sulh ve asliye mahkemelerinin aksine özel yetkili “Tüketici Mahkemeleri” kurulmuştur¹³⁷. İlk defa 4077 sayılı mülga TKHK m. 23 hükmü ile özel yetkili tüketici mahkemelerinin kuruluşu belirtilmiş ve bahsedilen kanun hükmü uyarınca bugün çok sayıda tüketici mahkemesi kurulmuştur. Tüketici mahkemeleri 6502 sayılı Kanun’un 73. maddesinde kendine yer bulmuş ve bu hükümde tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin çekişmelerde tüketici mahkemelerinin görevli olacağı belirtilmiştir.

Tüketici mahkemeleri, genel mahkemelerin iş yükünün azaltılmasını sağlarken; hakimlerin özel mahkemenin görev alanında bulunan uzman kişiler olması ve mahkemelerin “uzmanlık esasına” dayanması sayesinde, dava ve işlerin özel yargılama usulleri içinde ivedi olarak ve etkili şekilde çözülmesini sağlayarak usul ekonomisine fayda sağlamaktadır¹³⁸. Bu özellikler doğrultusunda tüketici mahkemeleri özel mahkeme niteliğindedir¹³⁹. 6502 sayılı TKHK’da mahkeme şekline ilişkin herhangi bir hüküm düzenlenmemiş olup, tüketici mahkemeleri tek hakimli olarak kurulmuş ve bu şekilde işlemeye devam etmektedir¹⁴⁰.

6502 sayılı TKHK’da tüketici mahkemesi kurulmayan yerlerde tüketici uyuşmazlıklarının hangi mahkemelerde görüleceğine ilişkin düzenleme bulunmamaktadır. Ancak 26.03.2014 tarih ve 141 sayılı HSYK Genel Kurul Kararı ile tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren iş ve davalara, yargı çevreleri asliye hukuk mahkemesinin yargı çevresi ile aynı olacak şekilde, o yer asliye hukuk mahkemelerince bakılmasına devam edileceği belirtilmiştir. Anlaşıldığı üzere 4077 sayılı mülga Kanun döneminde de bu uygulama mevcuttur. Ancak asliye hukuk mahkemelerinin, tensip tutanağı ya da gerekçeli kararında “Tüketici Mahkemesi Sıfatıyla” şeklinde bir ibare yer alması zorunlu olup, Yargıtay’a göre bu ifadenin yokluğu bozma sebebidir¹⁴¹.

¹³⁷ Ulukapı, Ö. (1996). “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Tüketici Mahkemeleri)”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Şakir Berki’ye Armağan, C.5 Sayı:1-2, s.87-88.

¹³⁸ Deryal, Y. (2004). Tüketici Hukuku, Ankara, s.121. Ayrıca bkz. Şimşek, A. N. (2004). Medeni Usul Hukukunda Tüketicinin Korunması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, s.49.

¹³⁹ Özel mahkeme, belirli uyuşmazlıkları çözümlmek üzere özel kanunlarla kurulmuş mahkemelerdir. Pekcanitez/Atalay/Özekes, Medeni Usul Hukuku, sf. 39.

¹⁴⁰ Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s..28; Pekcanitez/Atalay/Özekes, s..47

¹⁴¹ Yargıtay 13. HD., E. 2015/2552, K. 2015/6232, T:02.03.2015. (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s.34)

4.2.2. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı

4.2.2.1. Genel Olarak

Bir uyuşmazlığa ilişkin dava sürecinin hangi mahkemede görüleceğinin belirlenmesi görev olarak tanımlanır. Görev kuralları kamu düzenine ilişkin olup, dava şartlarındandır¹⁴². Tüketici mahkemeleri yönünden 6502 sayılı Kanun'un görev konusunun düzenlendiği 73/1. Maddesine göre; tüketici işlemleri¹⁴³ ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek her türlü uyuşmazlığa ilişkin davada tüketici mahkemeleri görevli olacaktır. Buna göre; tüketiciler ile satıcı/sağlayıcılar arasında yapılan eser, taşıma, simsarlık sözleşmeleri de dahil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevli kabul edilmiştir. Ayrıca Kanun'un 83/2. Maddesinde belirtildiği üzere, taraflardan birinin tüketici olduğu bir işlemin başka bir kanunda düzenlenmiş olması dahi bu işlemin tüketici işlemi sayılmasına ve 6502 sayılı Kanun'un göreve ilişkin hükümlerinin uygulanmasına engel teşkil etmeyecektir. Böylelikle eser ve taşıma sözleşmeleri başka bir kanunda düzenlenmiş olsa dahi bu tür sözleşmelerden doğacak uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevli olacaktır¹⁴⁴. TKHK'da düzenlenen ve "Tüketici Uyuşmazlıkları" bölümünde açıklanan tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda ise, parasal sınıra göre tüketici hakem heyeti veya tüketici mahkemelerinin yetkili olacaktır¹⁴⁵.

Göreve ilişkin kurallar kamu düzenine ilişkin olduğundan mahkeme, görevli olup olmadığını kendiliğinden her zaman inceleyebilecek ve taraflar yargılamanın her aşamasında mahkemenin görevsiz olduğunu ileri sürebileceklerdir. Buna göre, tüketici mahkemesinin görev alanında olan bir uyuşmazlığın genel yetkili mahkemelerde açılması halinde tarafların itirazı ile veyahut tarafların itirazı olmaksızın mahkeme re'sen görevsizlik kararı vermekle yükümlüdür¹⁴⁶.

Bu durumda görevsizlik kararı veren mahkeme, dosyayı gönderme kararı verecek ancak dosyayı kendiliğinden görevli mahkemeye göndermeyecektir¹⁴⁷. Yargıtay bir kararında, görevsizlik nedeniyle verilen bozma kararı sonucunda; görevsiz mahkeme olan Asliye Hukuk Mahkemesi tarafından görevli mahkeme olan Tüketici Mahkemesine taraflar başvurmadığı

¹⁴² Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.60-61; Kuru/Arslan/Yılmaz, Medeni Usul Hukuku, s.117.

¹⁴³ Tüketici işleminin açıklaması için Bkz.: s. 8-11.

¹⁴⁴ Aydoğdu, s. 354; Zevkliler/Özel s. 490.

¹⁴⁵ Bkz. "Tüketici Uyuşmazlıkları" bölümü s. 14-33.

¹⁴⁶ Kuru/Arslan/Yılmaz, Medeni Usul Hukuku, s. 123.

¹⁴⁷ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s. .66-67.

halde dosyanın re'sen gönderilmesi nedeniyle, hükmün davalı yararına yeniden bozulmasına karar vermiştir¹⁴⁸.

4.2.2.2. Parasal sınır

6502 sayılı TKHK tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyetlerinin arasında görevli oldukları uyuşmazlıklar bakımından parasal sınır getirmiştir. Şöyle ki, belirli bir değerin altında kalan tüketici uyuşmazlıkları için tüketici hakem heyetine başvuru zorunlu olup, ancak değeri belirli bir miktarın üstünde olan uyuşmazlıklar açısından doğrudan tüketici mahkemelerine başvuru yapabilme imkanını getirmiştir. 2020 yılı için belirlenen tutar 10.390 TL olup; bu tutarın üstünde değere sahip uyuşmazlıklarda tüketici mahkemesi görevli olacaktır. THH tarafından verilen kararlar yönünden itiraz mercii olarak da tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesini göstermiştir. Ticari reklamlarla ilgili uygulanacak yaptırımların ise Reklam Kurulu tarafından verildiği, yaptırımların Bakanlık tarafından uygulandığı ve bunların yargısal denetiminin de İdare Mahkemeleri tarafından yapıldığı belirtilerek bu konularda tüketici mahkemelerinin görevli olmadığı düzenlenmiştir¹⁴⁹.

4.2.2.3. Bazı Sözleşmelerden Doğan Uyuşmazlıkların TKHK Kapsamında Olması

6502 sayılı Kanun 3. maddesinin “I” bendinde tüketici işleminin tanımında “eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi”n tüketici işlemi kapsamında olacağı belirtilmiştir. Bu doğrultuda hükümde belirtilen sözleşmeler ile birlikte “ve benzeri” ifadesiyle anlatılmak istenen sözleşmeler; tüketici mahkemesinin görev alanı kapsamında incelenecektir.

4.2.2.3.1. Eser sözleşmeleri

4077 sayılı mülga kanunda eser sözleşmeleri tüketici sözleşmeleri kapsamında kabul edilmemekte olup; bu tür sözleşmelerden doğan uyuşmazlıklarda genel mahkemeler görevliydi. 6502 sayılı Kanununun 3(I) maddesinde eser sözleşmeleri tüketici işlemi kapsamına alınmıştır.

¹⁴⁸ Yargıtay 13. HD., E. 2019/817, K. 2019/2609, T: 27.02.2019. (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Uyap Sisteminden temin edilmiştir.)

¹⁴⁹ Aslan, s. 320-321.

Yargıtay, eser sözleşmesinin tüketici hukuku kapsamında olması için dar yorumlanması gerektiği ilkesini benimsemiştir. Buna göre, eser sözleşmesinden kasıt; şahsi aracın tamiri, ev için tamir işleri, dolap yaptırmak ve benzeri dar kapsamlı işler olarak anlaşılmalıdır¹⁵⁰.

Arsa payı karşılığı inşaat sözleşmelerinde ise, tüketicinin kişisel tüketim amacından ziyade ekonomik kazanç sağlama saikinin olup olmadığı araştırılmalıdır. Tüketicinin kullanma ve tüketme amacına yönelik, kendi kişisel ihtiyacını karşılama amacıyla satın aldığı taşınmaza ilişkin davalarda görevli mahkeme tüketici mahkemeleri olacaktır. Eğer somut uyuşmazlıkta tüketicinin, kişisel ihtiyacından çok, birden fazla taşınmaz alması halinde ekonomik kazanç elde etme amacı taşıdığı tespit edilirse, bu uyuşmazlıkta tüketici mahkemeleri değil genel mahkemeler görevli olacaktır¹⁵¹. Benzer olarak, arsa sahibinin arsa payı karşılığı inşaat sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda yükleniciye karşı açacağı davalarda da, arsa sahiplerinin arsanın değerlendirilmesi, elde edilecek daireler ile ekonomik kazanç elde edilmesi amacı taşımaları nedeniyle görevli mahkeme asliye hukuk mahkemeleri olacaktır¹⁵².

4.2.2.3.2. Taşıma sözleşmeleri

Taşıma sözleşmeleri özetle; kara, deniz ve hava yolu taşımacılığına ilişkin 6102 sayılı TTK'nın çeşitli hükümlerinde geniş ve ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Taşıma sözleşmeleri ilk kez 6502 sayılı Kanun ile tüketici işlemi sayılmıştır. Doktrinde, bir tarafını tüketicinin oluşturduğu yolcu ve eşya taşıma sözleşmelerinde; gecikme (rötar), eşyanın ya da bagajın çalınması gibi durumların ayıplı hizmet kapsamında sayılabileceği gibi TKHK hükümlerinin de uygulanabileceği ileri sürülmektedir¹⁵³. Yargıtay da kararlarında taşıma sözleşmesi ile ilgili davaların tüketici mahkemesinde görülmesi gerektiğine hükmetmektedir¹⁵⁴.

Bununla birlikte bu durumların haricinde özellikle “taşıyıcının sorumluluğunun” söz konusu olduğu, taşıma hukukuna ilişkin özel hükümlerin uygulanmasının zorunlu olduğu

¹⁵⁰ Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 166-167.

¹⁵¹ Yargıtay 14. HD., E. 2012/13187, K. 2013/854, T: 22.01.2013. (Tutumlu, M. A. (2006). Tüketici Mahkemelerinin Görev ve Yetki Sınırları, Ankara, s. 253 vd.)

¹⁵² “Her ne kadar 6502 sayılı yasanın 3/I bendinde tüketici işlemi kapsamına eser sözleşmeleri alınmış olsa da somut olayda olduğu gibi arsasına karşılık dokuz ayrı daire üzerinde çeşitli oranlarda hisse alacak olan arsa sahiplerinin ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket ettiğinden söz edilemeyeceği, amaçlarının salt kişisel ihtiyaçları için kullanma, tüketme amacını aştığı, yasadaki tüketici tanımına uymadığı anlaşılmaktadır...” (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 172-173.)

¹⁵³ Baş Süzal, E. (2018). “Tüketici Hukukunda İş Görme Sözleşmelerinde Ayıplı İfa”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi dergisi, Aralık, C.24, Sayı:2, s.973-974.; Aksoy, S. (2015). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun Taşıma Hukukuna Müdahalesi”, Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Haziran, Sayı:2, s.322-323.

¹⁵⁴ Yargıtay 11. HD., E. 2015/4108, K. 2015/5102. (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 164)

hallerde; TTK'nın emredici hükümlerinin uygulanması gerektiği savunulmaktadır. Doktrinde Aksoy¹⁵⁵, taşıma sözleşmelerinden kaynaklanan davaların asliye ticaret mahkemelerinde görülmesi gerektiğini, zira taşıma hukukuna özgü hükümlerin ve uluslar arası sözleşmelerin uygulanmasının tüketici mahkemeleri ile tüketici hakem heyetlerinin altından kalkamayacağı bir husus olduğunu öne sürmektedir.

4.2.2.3.3. Sigorta sözleşmeleri

Sigorta sözleşmelerinin tüketici işlemi sayılacağı hükmünün haricinde, sigorta sözleşmelerine ilişkin 6502 sayılı TKHK'da özel hükümler bulunmaması nedeniyle m.83/I gereği genel hükümler uygulanacaktır. Genel hükümlerden kasıt TTK hükümleri olmakla birlikte, TTK'da hüküm bulunmayan hallerde ise TTK m. 1451'de yapılan atıf gereği TBK hükümlerinin uygulanması gerekecektir.

Bir sigorta uyuşmazlığının TKHK kapsamında olabilmesi için sigorta ettirenin tüketici olması, yani ticari veya mesleki olmayan amaçla hareket etmesi gerekmektedir. Sigorta sözleşmesi mesleki veya ticari bir amaçla yapıldığı takdirde tüketici mahkemesi uyuşmazlıkta görevli olmayacaktır. Sigorta şirketi tarafından sigortalıya karşı açılan rücu tazminat davalarında ise tüketici mahkemesi görevli olacaktır¹⁵⁶. Yargıtay tarafından, zorunlu trafik sigorta sözleşmesinden kaynaklanan sigortacı ve sigortalı arasındaki rücu tazminat davasına ilişkin verilen bir kararda, sigortalı olan şahsın 6502 sayılı Kanun'daki tüketici tanımına girdiğini belirterek, davada tüketici mahkemesinin görevli olduğuna hükmetmiştir¹⁵⁷.

Özel sigorta uyuşmazlıklarında görevlendirilmek üzere 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu¹⁵⁸ ile "Sigorta Tahkim Komisyonu" kurulmuştur. Önemle belirtmek gerekir ki, sigorta uyuşmazlıklarında sigorta tahkim komisyonuna başvuru zorunlu olmayıp; tüketici hakem heyeti veya tüketici mahkemesine başvuru yapılabilecektir¹⁵⁹. Sigorta sözleşmelerinden doğan

¹⁵⁵ Aksoy, S. (2017). "Yargıtay 20. Hukuk Dairesi'nin Taşıma Sözleşmesinden Doğan Davalarda Görevli Mahkemeye Dair Yargı Yeri Belirleme Kararının Değerlendirilmesi", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Sayı:1, s.295.

¹⁵⁶ Misli, S. (2017). "Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Genel Şartları Uyarınca Sigortacının Sigorta Ettirene Rücu Davası", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı:133, s.585.

¹⁵⁷ Yargıtay 17. HD., E. 2019/1443, K. 2019/2863, T: 12.03.2019 (Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı Uyp Sisteminden temin edilmiştir.)

¹⁵⁸ Sigortacılık Kanunu, Kanun Numarası: 5684, Kabul Tarihi: 03.06.2007, Resmi Gazete Tarih:14.06.2007, Sayı:26552.

¹⁵⁹ Özbek, M. S. (2013). Alternatif Uyuşmazlık çözümü, 3. Baskı, Ankara, s.865-868; ayrıca Bkz.: Kurt Konca, N. (2010). "Sigorta Uyuşmazlıklarının Tahkim Yoluyla Çözümü", Prof Dr. Fırat Özkan'a Armağan, C.I, Ankara, s.1343-1367.

bir uyuşmazlıkta tüketici hakem heyeti veya tüketici mahkemesine başvurulduğu takdirde ise Sigorta tahkim Komisyonuna başvuru yapılamayacaktır¹⁶⁰.

4.2.2.3.4. Vekalet Sözleşmesi

Vekalet sözleşmesinin kapsamı TKHK tarafından genişletildiği için tüketiciyi ilgilendirme ihtimali daha fazla olan bir hukuki işlem çeşidi haline gelmiştir¹⁶¹. Bir tarafının tüketici olduğu vekalet sözleşmesine ilişkin uyuşmazlıklar 6502 sayılı Kanun kapsamında olacaktır¹⁶².

Avukat ile müvekkili arasındaki ücrete ilişkin uyuşmazlıklarda görevli mahkemeye ilişkin Yargıtay daireleri arasındaki içtihat farklılıkları Yargıtay 13. Hukuk Dairesi kararıyla giderilmiştir. Karara göre; avukatlık sözleşmesinden kaynaklanan ihtilaflarda temeldeki işlemin tüketici işleminden (vekaletnamenin konusunun mesleki veya ticari bir işin takibini içermemesi) kaynaklanması halinde tüketici mahkemelerinin görevli olduğuna hükmedilmiştir¹⁶³.

4.2.2.3.5. İsimli Sözleşmeler

Bir sözleşme TKHK’da düzenlenmemiş olsa dahi tüketici işlemi kapsamına girebilir. “İsimli sözleşmeler”¹⁶⁴den doğan uyuşmazlıkların tüketici uyuşmazlığı olarak kabul edilmesi için; sözleşmenin bir tarafının tüketici diğer tarafının da satıcı/sağlayıcı olması, sözleşmenin ivazlı olması, mal veya hizmet sağlamaya yönelik olması ve bu mal veya hizmetin mesleki veya ticari olmayan amaçla edinilmesi gerekmektedir.

Bu doğrultuda yukarıdaki şartlar sağlandığı takdirde; eğitim/kurs sözleşmeleri, düğün organizasyon sözleşmeleri, otopark sözleşmesi gibi sözleşmelerden doğan uyuşmazlıklar tüketici uyuşmazlığı kapsamında kabul edilerek; TBK hükümleri ile TKHK’nın genel hükümleri uygulama alanı bulacaktır¹⁶⁵.

¹⁶⁰ “Mahkemeye ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri uyarınca Tüketici Sorunları Hakem Heyetine intikal etmiş uyuşmazlıklar ile ilgili olarak Komisyona başvuru yapılamaz.” (Sigortacılık Kanunu m.30/14)

¹⁶¹ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 12.

¹⁶² Tutumlu, M. A. (2015). “6502 sayılı TKHK Hükümleri Çerçevesinde Vekalet Ücretinin Tahsili Davasında Görevli mahkeme Sorunu”, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, Sayı.103, s.112-114.

¹⁶³ Yargıtay 13 HD., E. 2018/3545, K. 2018/7887, T: 12/07/2018. (www.karartek.com.tr)

¹⁶⁴ Ozanoğlu, H. S. (2000). “Yargıtay Uygulamasında TKHK’nın Uygulanma Alanı Bakımından İsimli Sözleşmeler”, ABD, Sayı:3, s. 53-69.

¹⁶⁵ Ozanoğlu, İsimli Sözleşmeler, s. 55-56.

4.2.2.4. *Culpa in Contrahendo*

Sözleşme görüşmelerinden doğan sorumluluk olarak dilimize tercüme edilen “*culpa in contrahendo*” ilkesi; henüz sözleşme kurulmadan önce bir araya gelen tarafların hukuka aykırı eylemlerinden korunmasını sağlamaktadır. Bir sözleşmenin kurulması belirli bir süreci gerektirir; bu süreç içinde de tarafların birbirine karşı güven ilişkisi oluşurken, karşılıklı yükümlülükler gündeme gelir. Tarafların şahıs ve mal varlıklarının karşılıklı korunması, sözleşmeye ilişkin doğru bilgi verilmesi gibi yükümlülüklerin ihlal edilmesi halinde zararın meydana gelmesine yol açan taraf karşı tarafın maddi ve manevi zararlarını tazmin etmekle yükümlü olacaktır¹⁶⁶.

Tüketici sözleşmesi tarafları da, sözleşme öncesinde bu sorumluluk ilkelerine aykırı hareket etmemekle yükümlüdürler. Aksi halde tazmin yükümlülüğü tüketici hukuku alanında da gündeme gelmektedir. Örneğin, AVM otoparkında aracı çalınan bir şahıs, AVM’ye alışveriş amacıyla geldiye AVM işleticisinin TKHK kapsamında tazminat sorumluluğuna gidebilecek ve tüketici mahkemeleri görevli olacaktır. Burada önemli olan tüketici sıfatının kazanılıp kazanılmadığının belirlenmesidir¹⁶⁷.

4.2.2.5. *Haksız Fiil ve Tüketici Uyuşmazlığı*

Haksız fiilden kaynaklanan bir talebin tüketici uyuşmazlığı kapsamında olması mümkün değildir. Haksız eylemden kaynaklanan eylemlerden doğan uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri değil, genel mahkemeler yetkili kabul edilmektedir¹⁶⁸.

İstisna olarak, kaçak su veya elektrik kullanımından kaynaklı uyuşmazlıklar gösterilebilir. Yargıtay’a göre; kaçak su veya elektrik kullanımından dolayı idare tarafından haksız kullanıcı aleyhine açılan alacak davasında, taraflar arasında abonelik sözleşmesi olduğu takdirde görevli mahkemenin tüketici mahkemesi olacağına hükmedilmiştir¹⁶⁹.

¹⁶⁶ Yalman, S. (2006). Türk- İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk, s.37.

¹⁶⁷ Tutumlu, M. A. (2014). “Sözleşme Öncesi Görüşmelerden Doğan Tazminat Sorumluluğu-Tüketici Mahkemelerinin Görevli Olması”, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, C.9, S.92, s.112-118.

¹⁶⁸ Yerkaya, K. (2018). Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı ve Yargılama Usulü, İstanbul 2018, s.95.

¹⁶⁹ Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, E. 2017/3-1001, K. 2018/245, Ta: 21.02.2018. (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s.195)

4.2.2.6. Menfi Tespit ve İtirazın İptali Taleplerinde Görev

2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun¹⁷⁰ 72. maddesinde düzenlenen menfi tespit davası; borçlunun borçlu olmadığına ispatı için icra takibinin öncesinde ya da sonra açtığı davadır. Borçlunun tüketici sıfatını haiz olması ve söz konusu menfi tespit talebine konu olacak tüketici uyuşmazlığının miktar itibarıyla düşük olması halinde, uyuşmazlığa ilişkin tüketici hakem heyetinin karar verme yetkisinin olup olmadığı Kanunda açıkça düzenlenmemiştir.

Yargıtay tarafından verilen bir kararda, menfi tespit talebine ilişkin olan uyuşmazlığın; yargı organı nitelik ve sıfatlarına sahip olmayan tüketici hakem heyetleri tarafından çözüme kavuşturulmasının mümkün olmadığına hükmetmiştir¹⁷¹. Yine başka bir kararda, menfi tespit istemlerinin tüketici hakem heyeti tarafından çözüme kavuşturulacak nitelikte olmadığını belirtmiştir¹⁷². Yargıtay kararları ile paralel olarak doktrinde Tutumlu da, menfi tespit taleplerini içeren uyuşmazlıkların değeri ne olursa olsun tüketici mahkemelerinde görülmeleri gerektiği ve mahkeme niteliğinde olmayan tüketici hakem heyetlerinin bu davalara bakamayacağını belirtmektedir. İtirazın iptali davalarında da Yargıtay ve öğretide aynı görüş benimsenmekte olup İİK m.67'ye dayalı itirazın iptali isteklerinde yasada sınırlayıcı nitelikteki “mahkeme” kavramı olmasından dolayı ancak mahkemede dava olarak açılabileceği benimsenmektedir¹⁷³.

4.2.2.7. Maddi ve Manevi Tazminat Davaları

Aynı dava ile maddi ve manevi tazminat taleplerinin birlikte ileri sürülmesi mümkün olup; bu durum Hukuk Muhakemeleri Kanununda objektif dava yığılması olarak nitelendirilmektedir. Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun “Davaların yığılması” başlıklı 110. maddesine göre; davacı, aynı davalıya karşı olan, birbirinden bağımsız birden fazla asli talebini, aynı dava dilekçesinde ileri sürebilir. Bunun için, birlikte dava edilen taleplerin tamamının aynı yargı çeşidi içinde yer alması ve taleplerin tümü bakımından ortak yetkili bir mahkemenin bulunması şarttır¹⁷⁴.

¹⁷⁰ İcra ve İflas Kanunu, Kanun Numarası: 2004, Kabul Tarihi: 09.06.1932, Resmi Gazete Tarih: 19.06.1932, Sayı: 2128.

¹⁷¹ Yargıtay 19. HD., E. 2017/5506, K. 2018/508, T: 08.02.2018. (Tutumlu, Menfi Tespit Talepleri, s. 153)

¹⁷² Yargıtay 13. HD., E. 2016/8176, K. 2016/1789, T: 10.10.2016. (Tutumlu, Menfi Tespit Talepleri, s. 154)

¹⁷³ Tutumlu, M. A. (2018). “Tüketici Hakem Heyetleri Menfi Tespit Talepleri Hakkında Karar Verebilir mi?”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 141, s.155.

¹⁷⁴ Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s.204-206.

Tüketici uyuşmazlıklarında da tüketicinin hem maddi hem de manevi tazminat talebinde bulunduğu hallerde, her iki talebin toplamına bakılır ve buna göre tüketici hakem heyeti veya tüketici mahkemeleri görevli merci olarak belirlenir. Bu doğrultuda maddi ve manevi tazminat taleplerinin bölünmesi söz konusu olmayacaktır. Bu noktada tüketicinin yalnızca manevi tazminat talebinde bulunması ve talep ettiği parasal miktarın THH'nin görev alanında kalması halinde tüketici hakem heyetlerinin karar verme yetkisinin olup olmayacağı tartışmalı olduğunu belirtmek gerekir. Bu hususta Yargıtay'ın henüz bir içtihadı bulunmamakla birlikte, öğretide genel görüş uyarınca hakem heyetlerinin mahkeme niteliğinde olmamasından dolayı manevi tazminat taleplerine ancak hakimler tarafından karar verilebileceği öne sürülmektedir¹⁷⁵. Tutumlu ise, manevi tazminat talebi değerlendirilirken vakıaların aydınlatılması için tahkikat araçları gerekmediği takdirde (keşif, tanık) parasal açıdan görev alanına giren manevi tazminat talepleri hakkında, tüketici hakem heyetlerinin karar verebileceği görüşündedir¹⁷⁶.

4.2.2.8. Tüketicilerin Sözleşmeleri Uyarılama Talepleri

Tüketicilerin sıklıkla başvurdukları diğer bir dava türü ise uyarılama davalarıdır. Uyarılama davaları; sözleşmenin kurulduğu esnadaki şartlar ile sonradan oluşan şartların birbirinden öngörülemez derecede farklı olması, borçludan kaynaklanmayan sebepler ile olağanüstü değişiklikler yaşanması, öyle ki “işlem temelinin çökmesi” nedeniyle sözleşmenin dürüstlük kuralları çerçevesinde yeni koşullara uyarlanmasını talep etmek amacıyla açılır. İşlem temelinin çökmesi, sözleşmeye bağlılık (ahde vefa) ilkesinin istisnalarından biri olarak kabul edilmektedir¹⁷⁷.

“Aşırı ifa güçlüğü” başlığını taşıyan 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun 138. Maddesi bu husus hakkında düzenlenmiştir. İlgili hükümde, Sözleşmenin yapıldığı sırada taraflarca öngörülme ve öngörülmesi de beklenmeyen olağanüstü bir durum, borçludan kaynaklanmayan bir sebeple ortaya çıkar ve sözleşmenin yapıldığı sırada mevcut olguları, kendisinden ifanın istenmesini dürüstlük kurallarına aykırı düşecek derecede borçlu aleyhine değiştirir ve borçlu da borcunu henüz ifa etmemiş veya ifanın aşırı ölçüde güçleşmesinden doğan haklarını saklı tutarak ifa etmiş olursa borçlu, hâkimden sözleşmenin yeni koşullara

¹⁷⁵ Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 206-107.

¹⁷⁶ Tutumlu, Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası, Ankara 2015, s. 32.

¹⁷⁷ Yargıtay'a göre işlem temelinin çökmesi; “Karşılıklı sözleşmelerde edimler arasındaki dengenin ekonomideki olağanüstü değişimler yüzünden altüst olması ve borcun ifasını güçleştirme halinde” (Yargıtay 13. HD., Esas:1994/6791, Karar: 1994/9014, Tarih:24.10.1994) söz konusu olacaktır. (Hatırnaz Erol / İnal/ Özer, s. 356)

uyarlanmasını isteme, bu mümkün olmadığı takdirde sözleşmeden dönme hakkına sahiptir. Sürekli edimli sözleşmelerde borçlu, kural olarak dönme hakkının yerine fesih hakkını kullanır.

Uyarılama talebinin temeli ise Türk Medeni Kanunu'nun 2. maddesinde hüküm bulan dürüstlük kuralıdır. Zira işlem temelinin çöktüğü şartlar altında ahde vefa ilkesi, hakkaniyet, adalet ve iyi niyet (TMK m.2)¹⁷⁸ kurallarına aykırı sonuçlar oluşturacaktır. Bu durumda hakim; takdir yetkisini kullanarak sözleşmenin değişen koşullara uyarlanmasına veya sözleşmenin feshine karar verecektir. Değişen koşullar nedeniyle sözleşmenin uyarlanması veya sözleşmenin feshinin talep edilebilmesi için dört koşulun gerçekleşmiş olması gereklidir. Buna göre; sözleşmenin kurulduğu esnada taraflarca öngörülemeyen olağanüstü bir durum oluşması, oluşan bu durumun borçludan kaynaklanmaması, ifanın gerçekleştirilmesinin dürüstlük kuralına aykırı düşecek şekilde borçlu aleyhinde olması ve borcun henüz ifa edilmemiş veya ifanın güçleşmesinden doğan haklarını saklı tutarak ifa etmiş olması gereklidir. Tüketici hakem heyetlerinin bu tür uyarılama talepleri hakkında karar verme yetkileri bulunmamaktadır; tüketici mahkemeler görevli olacaktır¹⁷⁹.

Önemle belirtilmelidir ki, Yargıtay'ın yerleşik içtihatları uyarınca devalüasyonlar mücbir sebep olarak kabul edilmemektedir. Ülkemizin ekonomik dinamikleri göz önüne alındığında, devalüasyonlar öngörülemeyen nitelik taşımamaktadır. Bu doğrultuda Yargıtay da kararlarında devalüasyonların uyarılama koşullarını oluşturmadığına hükmetmektedir¹⁸⁰.

4.2.3. Tüketici Mahkemelerinin Yetkisi

4.2.3.1. Genel Olarak

Davanın hangi yerdeki görevli mahkemede açılacağı yetki kurallarına göre tespit edilir.¹⁸¹ Tüketici uyuşmazlıklarında yetkili mahkemeye ilişkin 6502 sayılı TKHK'nın 73/5. maddesinde düzenlenen hüküm uyarınca tüketici davalarının tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabileceği belirtilmektedir. Yargıtay'ın yerleşik içtihatları ve doktrindeki çoğunluk görüşü uyarınca bu hükümle birlikte tüketicilere

¹⁷⁸ Türk Medeni Kanunu Madde 2: "Dürüst davranma, Madde 2 - Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır. Bir hakkın açıkça kötüye kullanılmasını hukuk düzeni korumaz."

¹⁷⁹ Hatırnaz Erol / İnal/ Özer, s.333 vd.

¹⁸⁰ Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, E. 2014/13-164, K. 2014/900, T: 12.11.2014 (Hatırnaz Erol / İnal/ Özer, s. 338)

¹⁸¹ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s..70

seçimlik bir hak tanınmış olup, tüketiciler 6100 sayılı HMK'nın 6. maddesinde¹⁸² belirtilen genel yetkili mahkemelerde dava açabileceği gibi, kendi yerleşim yerindeki mahkemede de dava açabilme hakkına sahip olmuştur. Dolayısıyla 6502 sayılı TKHK m.73/5 ile getirilen kesin olmayan özel bir yetki kuralı niteliğindedir. Tüketici, genel yetkili mahkeme olan davalının yerleşim yeri mahkemesinde ya da kendi yerleşim yeri mahkemesinden birinde dava açmakta tercih hakkında sahip olacağından, hükümdeki özel yetki kuralı tüketiciye alternatif bir başka yetkili mahkeme imkanı sunmaktadır¹⁸³. Bu hüküm ile de amaçlanan, tüketicinin kendisi için en uygun olan mahkemede dava açarak uyuşmazlığı kolay ve hızlı bir şekilde çözümleyebilmesini sağlamaktır.

6502 sayılı Kanun'un 73/5.maddesinde yer alan özel yetki hükmünün, tüketici örgütleri ya da Bakanlık tarafından tüketici sıfatı ile dava açılması halinde de uygulanması gereklidir. Zira bu durumda tüketici davası kavramı dar yorumlanmalı, Bakanlık veya tüketici örgütleri bu davaları tüketicilerin tek başlarına uğraşmaları zor olacağından tüketicilerin menfaatleri için açtıklarından unutulmayarak, bu davalarda da özel yetki kuralı uygulanabilmelidir.¹⁸⁴

Davacının satıcı/sağlayıcı olduğu davalarda ise bu özel yetki kuralından satıcı/sağlayıcılar yararlanamayacaktır. Bu şekilde tüketici aleyhinde açılacak davalarda genel yetki hükümleri uygulama alanı bulacaktır. Zira özel yetki kuralının getirilme sebebi tüketicinin kolaylıkla hak arama imkanı elde edebilmesini sağlamaktır.

4.2.3.2. Yetki Sözleşmesi Yapma Yasağı

Bir hukuki ilişkinin tarafları yetkili yer mahkemesini, aralarında akdedilecek olan yetki sözleşmesi ile serbestçe kararlaştırma hakkına sahiptirler. Ancak yetki sözleşmesinin düzenlendiği HMK m.17 hükmüne göre, gerçek kişiler değil ancak tacirler ya da kamu tüzel kişileri kendi aralarında yetki sözleşmesi yapabileceklerdir. Bunun sebebi, esas itibariyle kamu tüzel kişileri ve tacirlerin diğer kişilerin karşısında güçlü konumda olmalarıdır¹⁸⁵. Böylelikle tüketiciler genel sözleşmelere konulan yetki anlaşmasının tarafı olmayacaklardır. Tüketicinin

¹⁸² Yetkiye ilişkin usul hukuku çerçevesinde genel kural, davanın davalının yerleşim yerinde açılmasıdır. Bkz. HMK m.6.

¹⁸³ Zevkliler/Özel, s.493; Aslan, Tüketici Hukuku, s..742-743, Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 414-415.

¹⁸⁴ Aslan, s.743. Karşıt görüş için; "73/5.maddenin lafzı itibariyle özel yetki hükmü sadece gerçek tüketiciler için uygulama alanı bulmalıdır. Zira Bakanlık ya da tüketici örgütleri için de uygulandığı takdirde davalılar bakımından elverişsizlik yaratacaktır." (Tek, G. S. (2012). "Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılama Usulü", Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi, C.8, s.151.)

¹⁸⁵ Yılmaz, E. (2011). "Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Getirilen Değişiklikler", İstanbul Barosu Dergisi, Cilt 85, Sayı:5, s.10.

taraf olduğu bir sözleşmeye konulmuş yetki şartı geçersiz olacak ve tüketici açısından bağlayıcı olmayacaktır¹⁸⁶. Kanaatimizce bu şekilde, güçlü olan tarafın istediği yer mahkemesini güçsüz olan tarafa dayatabilmesi ve eşit olmayan ilişkilerde bu yetki sözleşmeleri kurumunun güçsüz olan tarafın aleyhine hüküm ifade etmesi engellenmesi amaçlanmıştır.

HMK'nın yürürlük tarihi 01.10.2011 tarihinden önce yapılan yetki sözleşmeleri de geçersiz kabul edilmektedir. Zira yetki sözleşmesinin akdedilmesiyle birlikte tamamlanmış bir usul işlemi ya da kazanılmış bir haktan söz edilemez. HMK m. 448 hükmüne göre, “*Bu kanun hükümleri tamamlanmış işlemleri etkilememek kaydıyla derhal uygulanır.*” ilkesi gereği tacir olmayan kişi ile yapılmış yetki sözleşmeleri de geçersiz olacaktır¹⁸⁷.

Tacir veya kamu tüzel kişilerinin tüketici sıfatıyla hareket ettiği işlemler bakımından yetki sözleşmesinin geçerliliğine ilişkin kanunda açık bir hüküm bulunmadığından tartışmalıdır. Bir görüşe¹⁸⁸ göre tacir veya kamu tüzel kişileri tüketici sıfatıyla işlem yaptıkları kişisel ilişkilerinden doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin yetki sözleşmesi yapabileceklerdir. Diğer görüşe¹⁸⁹ göre ise, bu kişilerin sosyal ve iktisadi bakımdan korunma ihtiyacı içinde olduklarını söylemek güç olduğundan, örneğin yazıhanesi için bir plaza katı kiralayan avukatın kira sözleşmesindeki yetki şartı hükümsüz sayılmalıdır. Kanaatimizce, kamu tüzel kişileri ve tacirlerin tüketici sıfatına sahip olarak yaptıkları işlemlerde, sözleşmesinin karşı tarafına göre ekonomik korumaya muhtaç olmadıkları objektif olarak kesin olamayacağından; yetki sözleşmelerinin de geçersiz kabul edilmesi, tüketici olarak korunmaları gerektiği ilkesi uyarınca daha isabetli olacaktır.

4.2.3.3. Yetki İtirazı

Yetki itirazının yapılacağı durumlar, kesin yetki olup olmamasına göre farklılık göstermektedir. Kesin yetki kuralı olmadığı hallerde yetki itirazı ancak cevap dilekçesinde ilk itiraz olarak ileri sürülebilecektir. Davalı tarafından süresi içerisinde ileri sürülmeyen yetki itirazı ise daha sonra ileri sürülemeyecek ve mahkeme tarafından re'sen dikkate alınamayacaktır¹⁹⁰.

¹⁸⁶ Yargıtay 13. HD., E. 2008/12004, K. 2009/3100, T: 09.03.2009. (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s.416)

¹⁸⁷ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.79-80.

¹⁸⁸ Aşık, İ. (2011). “*Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na Göre Yetki Sözleşmesi*”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, sayı: 97, s.25-26.

¹⁸⁹ Budak, A. C. /Karaaslan, V. (2017). Medeni Usul Hukuku, 1. Baskı, Ankara, s. 51-52.

¹⁹⁰ Ayrıntılı için Bkz.: 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu, madde 19/1, 19/2, 116/1-a, 117.

Tüketici uyuşmazlıkları açısından 6502 sayılı TKHK73/5.maddesi uyarınca tüketicinin yerleşim yeri tüketici mahkemesinde de dava açabileceğine ilişkin hüküm uyarınca doktrin çoğunluk görüşü ve Yargıtay içtihatları uyarınca kesin olmayan özel bir yetkinin düzenlendiği belirtilmiştir. Buna göre, bu hüküm kesin yetki kuralı niteliğinde olmadığından hakim yetki hususunu re'sen nazara alamayacaktır¹⁹¹. Yetki itirazı davalı tarafından cevap dilekçesinde ilk itiraz olarak ileri sürülmeli ve aynı zamanda bu dilekçede yetkili mahkemeyi de doğru şekilde bildirmekle yükümlü olup, aksi halde yetki itirazı kabul edilmeyecektir¹⁹².

Tüketici mahkemelerinin kesin yetkili olduğu istisnai bir durum, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılacak itiraz merci olarak kararı veren tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinin yetkili olmasıdır. 6502 sayılı TKHK 70/3.maddesinde düzenlenen bu hüküm özel ve kesin yetkiyi belirten bir düzenleme olduğundan, tüketici hakem heyeti kararına itiraz olarak tüketici mahkemesine gelen bir davada mahkeme yetki hususunu re'sen gözetlemekle yükümlü olacaktır.

4.2.3.4. Yabancılık Unsuru Taşıyan Tüketici Davalarında Yetkili Mahkemenin Tespiti

Yabancılık unsuru taşıyan ve tüketici işlemleri ile uygulamalarından kaynaklanan davalarda yetkili mahkeme 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun (MÖHUK)¹⁹³ çerçevesinde belirlenecektir. Öncelikle söz konusu uyuşmazlığın Türk Hukuku'na tabi olup olmadığı MÖHUK m.20 uyarınca belirlenmelidir. İlgili hüküm uyarınca, tarafların hukuk seçimi yapmamış olması hâlinde, tüketicinin mutad meskeni hukuku uygulanacaktır. Tüketicinin mutad meskeni hukukunun uygulanabilmesi için; sözleşme, tüketicinin mutad meskeninin bulunduğu ülkede, ona gönderilen özel bir davet üzerine veya ilân sonucunda kurulmuş ve sözleşmenin kurulması için tüketici tarafından yapılması gerekli hukukî fiiller bu ülkede yapılmış veya diğer taraf veya onun temsilcisi, tüketicinin siparişini bu ülkede almış veya ilişkinin bir satım sözleşmesi olması hâlinde, satıcı tüketiciyi satın alma-ya ikna etmek amacıyla bir gezi düzenlemiş ve tüketici de bu gezi ile bulunduğu ülkeden başka ülkeye gidip siparişini orada vermiş olmalıdır. Ancak belirtilen bu madde, paket turlar hariç, taşıma sözleşmeleri ve tüketiciye hizmetin onun mutad meskeninin bulunduğu ülkeden başka

¹⁹¹ Tüketici mahkemesi tarafından re'sen yetkisizlik kararı verilemeyeceği, ancak davalının cevap dilekçesinde yetki itirazında bulunabileceğine ilişkin Bkz. Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s.425.

¹⁹² Bkz.:6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu, madde 117/1, 19/4.

¹⁹³ Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun, Kanun Numarası: 5178, Kabul Tarihi: 27.11.2007, Resmi Gazete Tarih: 12.12.2007, Sayı: 26728.

bir ülkede sağlanması zorunlu olan sözleşmelere uygulanmamaktadır. Türk Hukuku'na tabi olduğunun anlaşılması halinde MÖHUK m.40 ve devamı uyarınca yetkili mahkeme tespit edilecektir¹⁹⁴.

Dolayısıyla, MÖHUK 45/1.maddesi uyarınca tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda tüketici, yerleşim yeri veya mutad meskeni ya da karşı tarafın işyeri, yerleşim yeri veya mutad meskeninin bulunduğu Türk Mahkemeleri'nde dava açma hak ve imkanına sahip olacaktır. Yine aynı maddeye göre, tüketiciye karşı açılacak davalarda yetkili mahkeme, tüketicinin Türkiye'deki mutad meskeni mahkemesi olacaktır. Mutad mesken kişinin yaşadığı yer bakımından gerçek ve fiili durumu ifade ederken, kişinin hayat ilişkilerinin yoğun olduğu bir merkezi kastetmektedir¹⁹⁵.

4.2.4. Tüketici Mahkemesinde Taraflar, Yargılama Süreci ve İspat

4.2.4.1. Tüketici Mahkemesinde Taraflar

Genel olarak “dava” kavramı, iki taraf sistemi üzerine kurulmuştur. Davacı, dava açarak mahkemeden hukuki koruma isteyen kişi olarak nitelendirilirken davalı ise, kendisine karşı hukuki koruma talep edilen kişidir. Tarafların davada yer alabilmeleri için taraf ehliyetine sahip olmaları gerekir. Taraf ehliyeti, hukuki ilişkinin süjesi olabilme ehliyetidir. Taraf ehliyetini haiz olabilmek için ise medeni haklardan yararlanma ehliyetine sahip olmak gerekmektedir¹⁹⁶.

6502 sayılı TKHK madde 73'e göre tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Dolayısıyla tüketici mahkemesinde görülmekte olan bir davada taraflar, tüketici işlemi veya uygulamasının tarafları olan, medeni hak ehliyetine sahip gerçek ve tüzel kişi tüketiciler ve bu tüketicilerin halefleri ile satıcı/sağlayıcılar olduğunu söylemek mümkündür¹⁹⁷.

Tüketici mahkemelerinde tüketicilerin kendileri ile ilgili bireysel uyuşmazlıklarda dava açabileceklerinin yanı sıra tüketici örgütlerinin, ilgili kurum ve kuruluşların ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın da genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve hukuka aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hâllerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir

¹⁹⁴ Arslan, İ. (2014). Milletlerarası Özel Hukukta Mutad Mesken Kavramı, İstanbul, sf.25.

¹⁹⁵ Süral, C. (2012). “*Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun Türk Mahkemelerinin Milletlerarası Yetkisine Etkisi*”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı:100, s.193.

¹⁹⁶ Kuru, B. (2001). Hukuk Muhakemeleri Usulü, C.I, 6.Baskı, İstanbul, s.1156; Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.142 vd.

¹⁹⁷ Tüzün, C. (2018). Tüketici Mahkemeler, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

kararı alınması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabileceği TKHK m. 73/6'da düzenlenmiş bulunmaktadır. Bakanlık ve tüketici örgütleri, 6502 sayılı Kanun'un 74/1. maddesi uyarınca; ayıplı seri mallara ilişkin tüketici mahkemelerinde dava açabileceklerdir. Bu hükümle tüketicilerin kolektif olarak menfaatlerinin ihlal edilmesine karşı tüketici örgütlerine topluluk davası açma imkanı tanınmıştır¹⁹⁸. Ancak haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin cezaların Reklam Kurulu tarafından verilmesi nedeniyle bunlara ilişkin topluluk davası ikame edilemeyecektir¹⁹⁹.

Davacı sıfatına sahip olabilme bakımından, tüketici işleminde doğrudan tüketici sıfatına sahip olmasa da tüketici işlemi ile zarara uğrayan üçüncü kişilerin durumu değerlendirilmelidir. Doktrinde tüketici ile birlikte yaşayan, onun yanında çalışan veya rastlantı eseri orada bulunan kişilerin dahi, ayıplı maldan zarar görmeleri halinde tazminat talep edebilecekleri savunulmuştur. Buna göre, doğrudan tüketici işleminin tarafı olmasalar dahi mal ya da hizmetten yararlanan üçüncü kişilerin zarar görmeleri halinde TKHK kapsamında dava açabilecekleri kabul edilmektedir²⁰⁰.

Doktrinde tartışmalı olan bir diğer konu ise satıcı ve sağlayıcıların tüketici mahkemelerinde dava açıp açamayacaklarıdır. Tüketici mahkemelerinin varoluş amacının tüketicinin sübjektif hakkını daha hızlı, ucuz ve etkin yollardan korunması olduğundan dolayı satıcı ve sağlayıcıların haklarının korunmasını tüketici mahkemelerinden talep edemeyeceği öne sürülmektedir²⁰¹. Ancak çoğunluk görüşü uyarınca; tüketici mahkemelerinde davanın açılmasında yalnızca parasal bir sınır olduğu ancak kişi yönünden bir sınırlama olmadığı ve hatta tüketiciye karşı açılan davaların da basit ve hızlı yoldan çözümünün tüketicinin de menfaati olabileceği göz önüne alınarak, satıcı ve sağlayıcıların da tüketici mahkemelerinde dava açabileceği kabul edilmiştir²⁰².

Ayrıca tüketici hakem heyeti kararlarına karşı satıcı ve sağlayıcılar tüketici mahkemelerinde dava açabilmektedirler. Dolayısıyla ister satıcı veya sağlayıcı ister imalatçı vb. kişiler dava açış olsun önemli olan uyuşmazlığın tüketici işlemi veya tüketiciye yönelik uygulamalardan doğmuş olmasıdır. Yargıtay da aynı yönde bir karar vererek, kredi kartı üyelik sözleşmesinden doğan alacağın tahsili amacıyla sağlayıcı tarafından tüketici aleyhine başlatılan

¹⁹⁸ Topluluk davalarına ilişkin ayrıntılı bilgi için Bkz. s.74 vd.

¹⁹⁹ Zevkliler/Özel, s.498-499. Ayrıntılı bilgi için bkz. Taşpolat Tuğsavul, M. (2018). "Topluluk Davalarının Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Bakımından Değerlendirilmesi," Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.101-121.

²⁰⁰ Pekcanitez, H. (1996). "Tüketici Mahkemeleri", İBD, C. LXX, S. 4-5-6, 1996, s. 151.

²⁰¹ Tek, "Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılamanın Usulü", s.131 vd.

²⁰² Zevkliler/Özel, s..491 vd.

icra takibine ilişkin itirazın kaldırılması davasında tüketici mahkemelerinin görevli olduğunu belirtmiştir²⁰³.

4.2.4.2. Tüketici Mahkemesine Başvuru ve Yargılama Usulü

4.2.4.2.1. Tüketici Mahkemesinde Başvuru ve Harçlar

Tüketici mahkemelerine başvuruların kolaylaştırılması ve teşvik edilmesi amacıyla Avrupa ülkelerinin bir kısmında tüketici mahkemelerinin bazılarında yazılı başvuru zorunluluğu kaldırılmıştır. Ancak Hukuk Muhakemeleri Kanunu'ndaki ilgili hükümler gereği, davanın dava dilekçesinin mahkeme kalemine kaydedildiği tarihte açılmış sayılacağından ülkemizde başvuruların yazılı olma zorunluluğu devam etmektedir²⁰⁴.

Hukuk Muhakemeleri Kanunu m.317 uyarınca davanın açılması ve davaya cevap verilmesi dilekçe ile olur. Tüketici mahkemelerinde de bu kural geçerlidir. Ayrıca aynı maddenin 4. fıkrasında dava ve cevap dilekçelerinin yönetmelikle belirlenecek formun doldurulmasıyla verilebileceğinin düzenlenmesiyle, form doldurarak dava açabilme hakkı getirilmiştir. Belirtilen formun hangi unsurları içereceği ise “Bölge Adliye ve Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri ile Cumhuriyet Başsavcılıkları İdarî ve Yazı İşleri Hizmetlerinin Yürütülmesine Dair Yönetmelik”te düzenlenmiştir²⁰⁵. Yönetmeliğin 198. maddesinde dava ve cevap dilekçesi formlarında hangi hususların bulunacağı belirtilmiş olup; fiziki olarak verilebilmesinin yanı sıra güvenli elektronik imzaya sahip olunması halinde elektronik ortamda da verilebileceği düzenlenmiştir.

6502 sayılı TKHK m.73/2 uyarınca tüketici mahkemelerinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlık tarafından açılan davaların harçlardan muaf olduğu düzenlenmiştir. Hak ihlaline maruz kalan birçok tüketici için uyuşmazlık konusu mal veya hizmet değeri üzerinden harç alınması dava açma konusunda caydırıcı nitelik taşıdığından, harç muafiyetine ilişkin bu düzenleme başvuruları kolaylaştırıcı olmuştur. Ancak muafiyet harç ile sınırlı olup, tüketiciler, tüketici örgütleri, Bakanlık harç dışındaki yargılama giderlerini ödemekle yükümlü olacaklardır²⁰⁶.

²⁰³ Yargıtay 14. Hukuk Dairesi, E. 2017/1757, K. 2018/1200, T: 19.2.2018. (www.karartek.com)

²⁰⁴ Zevkliler/Özel, s. 495-496.

²⁰⁵ Bölge Adliye ve Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri ile Cumhuriyet Başsavcılıkları İdarî ve Yazı İşleri Hizmetlerinin Yürütülmesine Dair Yönetmelik, Resmi Gazete Tarih: 06.08.2015, Sayı: 29437.

²⁰⁶ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 742.

Harç muafiyeti açıklandığı üzere yalnızca tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlık ile sınırlı tutulmuş olup, satıcı ve sağlayıcılar tüketici mahkemelerinde açtığı davalarda harçtan muaf olmayacaktır. Ayrıca satıcı ve sağlayıcılar tarafından yapılan temyiz başvurularında da temyiz harcı ödemekle yükümlü olacaktır.

Tüketici örgütleri üst kuruluşları tarafından açılan davalara ilişkin olarak 6502 sayılı TKHK 73/3.maddesi ile özel hüküm getirilmiştir. Buna göre, tüketici örgütleri üst kuruluşları tarafından açılan davalarda bilirkişi ücreti ile davanın davacı aleyhine sonuçlanması halinde hükmedilen vekalet ücreti Bakanlık tarafından karşılanacaktır. Mülga 4077 sayılı kanunda tüketici örgütleri tarafından açılan davalarda da bilirkişi ücretlerinin Bakanlık tarafından karşılanacağına hükmedilmişti. Mevcut 6502 sayılı Kanun'da ise bu hükmün kapsamı daraltılarak yalnızca tüketici örgütleri üst kuruluşları için bu kolaylık sağlanmıştır. Ancak yeni Kanun ile eski kanundan farklı olarak tüketici örgütleri üst kuruluşları için vekalet ücreti de bu kapsama alınmıştır. Ülkemizde, tüketici üst kuruluşu niteliğini halen taşıyan iki tüketici federasyonu bulunmakta olup, ilgili hükümlerle bunların dava açmalarının teşvik edilmesi amaçlanmıştır. Ancak kapsam açısından tüketici aleyhine olduğundan, gerçekten de ilgili hükümlerin tüm tüketici örgütlerini kapsayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir²⁰⁷.

4.2.4.2.2. *Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Usulü*

Tüketici mahkemelerindeki görülecek davalarda basit yargılama usulünün uygulanacağı 6502 sayılı TKHK m.73/4 hükmünde kabul edilmiştir. İlgili hükümdeki atıf doğrultusunda 6100 sayılı HMK'nın basit yargılama usulüne ilişkin 316-322.madde hükümlerinin tüketici davalarında uygulanmaları gerekmektedir. Basit yargılamaya ilişkin kanunlarda hüküm bulunmayan hallerde ise yazılı yargılamaya ilişkin hükümler uygulanacaktır²⁰⁸. Gerçekten de tüketici sorunlarının çözümlenmesi açısından yargılamayı hızlandırıcı yöntemler kullanılması gerektiğinden basit yargılama usulünün kabul edilmesi isabetlidir. Basit yargılama usulünün kabul edilmesinde, yazılı usule nazaran daha hızlı bir tempoda kısa sürede uyuşmazlıkların çözülmesi ile tüketiciler için hukuki korumanın gecikmeden sağlanması amaçlanmıştır²⁰⁹.

Basit yargılama usulünde cevap süresi, dava dilekçesinin davalıya tebliğinden itibaren iki haftadır. Ancak tarafların dava ve cevap dilekçesi dışında dilekçe verme hakları

²⁰⁷ Zevkliler/Özel, s.496; Aydoğdu, s. 356-357.

²⁰⁸ Topuz, G. (2018). "*Tüketici Mahkemelerinde Yargılama ve Yargılama Usulü, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu*", Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.89.

²⁰⁹ Sunar, G. (2002). *Medeni Usul Hukukunda Basit Yargılama Usulü*, Yayımlanmamış Doktora tezi, İstanbul 2002, s.43-44.

bulunmamaktadır. Buna ilişkin HMK m. 317/2 hükmü emredici nitelikte olup; tarafların anlaşması ile etkisiz bırakılması mümkün değildir²¹⁰. Dilekçe sayısının sınırlandırılması ile uyuşmazlıkların kısa sürede karara bağlanması amaçlanmıştır. Birer defa dilekçe verebilen tarafların dilekçelerinde açıkladıkları hususlarda dikkatli olmaları gerekir. Zira iddia ve savunmanın değiştirilmesi yasağı davacı açısından davanın açılmasıyla, davalı açısından ise cevap dilekçesinin verilmesiyle başlamaktadır²¹¹.

Basit yargılama usulüne ilişkin bu düzenlemenin savunma hakkını kısıtladığı ve hatta hakkın varlığını anlamsız hale getireceğinden bahisle iptali talebiyle Anayasa Mahkemesi'ne başvuru yapılmıştır. Anayasa Mahkemesi kararında, basit yargılama ilişkin kurallar ile yargılamanın ivedilikle sonuçlandırılmasının hedeflendiği ve bu nedenle Anayasa'ya aykırı olmadığı gerekçeleriyle iptal talebini reddetmiştir²¹².

İddia ve savunmanın genişletilmesi yasağının aşılması, ancak karşı tarafın açık muvafakati, ön inceleme duruşmasına karşı tarafın mazeretsiz gelmemesi veya ıslah yoluyla mümkündür. Yargıtay da bu üç hali, iddianın ve savunmanın genişletilmesi yasağının istisnaları olarak kabul etmiştir. Ön inceleme aşamasında karşı tarafın açık rızası olması halinde yasak kalkacaktır. Ancak karşı tarafın cevap vermemesi veya iddianın değiştirilmesi veya genişletilmesi işlemi karşısında suskun kalması yasanın bahsettiği açık rıza olarak yorumlanamayacaktır²¹³. Karşı tarafın ön inceleme oturumuna mazeretsiz olarak katılmaması hali de iddia ve savunmanın genişletilmesi veyahut değiştirilmesini sağlayan istisnai bir durumdur. Bu şekilde duruşmaya gelen taraf ödüllendirilirken, katılmayan taraf cezalandırılmış olmaktadır²¹⁴.

6100 sayılı HMK m. 141/1 gereğince ön inceleme aşamasının tamamlanmasından sonra iddia veya savunmanın genişletilmesi veya değiştirilmesi mümkün değildir. Ancak doktrinde kabul edilen görüşe göre, davanın açılmasından sonra ortaya çıkan vakıalar yönünden iddia ve savunmanın genişletilmesi yasağı uygulanmamalıdır²¹⁵.

²¹⁰ Emredici hukuk kuralları ayrıntılı bilgi için bkz: Adal, E. (2009), Hukukun Temel İlkeleri, Genişletilmiş 10.Bası, İstanbul, Legal Yayıncılık, s. 345.

Adal'a göre: "Emredici hukuk kuralları mutlaka uyulması zorunlu kaidelerdir. Bunlara "amir hükümler" denir. Bireyler tarafından aksinin kararlaştırılması mümkün olmayan ve uyulması mutlak olarak zorunlu bulunan bu hukuk kurallarının uygulanmaması konusunda yapılan hukuki işlemler bir hüküm ifade etmez ve yapılmış olan böyle bir sözleşme de emredici hukuk kuralının uygulanmasına engel olmaz."

²¹¹ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.458 vd.; Aras, A. (2017). "Yargıtay Kararları ve Doktrin Görüşleri Işığında İslahın Zaman Sınırı", Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C: 12, S. 153, s. 10.

²¹² Anayasa Mahkemesi 13/02/2013 tarih ve 28558 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 22/03/2012 tarih ve 125/46 sayılı kararı.

²¹³ Alangoya, Y. / Yıldırım, M.K. / Deren, N. (2009). Medeni Usul Hukuku Esasları, 7.Baskı, İstanbul, s. 266; Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s. 584.

²¹⁴ Yılmaz, E. (2013). Hukuk Muhakemeleri Kanun Şerhi, 2. Baskı, Ankara, s.1399.

²¹⁵ Alangoya / Yıldırım / Deren, Medeni Usul Hukuku Esasları, s. 239, 240

Tüketici mahkemelerinde eğer dosya üzerinden karar verilmesi mümkünse, taraflar duruşmaya çağrılmaksızın, yalnızca sundukları dilekçe ve delilleri dikkate alınarak karar verilebilir. Kanun hükmünde geçen “*mümkün olan hallerde*” kavramı ile, kanunlarda duruşma yapılmadan da karar verilmesi mümkün olan haller olarak anlamak, başka bir deyişle bu konuda kanunda açıkça bir yetki olması gerektiğini aramaktır. Kanunlarda duruşmasız da karar verilebileceği, hakimin duruşma yapıp yapmamakta serbest olduğuna ilişkin düzenlemeler olduğu takdirde hakim duruşma yapmamakta serbest olacaktır. Aksi takdirde basit yargılama usulünde de esas olan duruşma yapılmasıdır.²¹⁶ Yargıtay kararlarında da HMK 320 hükmünün dava şartları ve ilk itirazlar yönünden işlerlik kazanacağı bu nedenle duruşma açmadan esas hakkında karar verilemeyeceği, aksi halde tarafların hukuki dinlenilme haklarının ihlal edilmiş olacağı görüşü öne çıkmaktadır.²¹⁷

Mahkemenin dosya üzerinden karar vereceği bir durum söz konusu değilse veya özellikle dava şartları ve ilk itirazlar hakkında dosya üzerinden karar verilemiyorsa ya da usule ilişkin bir eksiklik olmayıp yargılamanın esasına girilmek isteniyorsa bu durumda ön inceleme duruşması yapılacaktır²¹⁸. Yargılama iki duruşmadan oluşacak ve ancak zorunlu hallerde bu sayı artırılabilir.

Basit yargılama usulünün uygulanacağı kabul edilerek her ne kadar tüketici mahkemelerinde yargılamanın hızla sona erdirilmesi amaçlanmışsa da, işyükü oldukça fazla olduğundan karar verme süreleri kısa olamamaktadır. Aydoğdu’ya göre bu doğrultuda bir an evvel bedel sınırlaması yapmak doğru olacaktır. Bu şekilde bir sınır belirlenerek, ilk planda taşınır ve taşınmazlar için farklı bedel tespit edilerek belli bedel üstü için tüketici mahkemesine değil genel mahkemelere başvurulması gerektiği kabul edilmelidir. Başka bir çözüm ise tüketici mahkemelerinin sayısının ivedilikle artırılması olacaktır²¹⁹.

²¹⁶ Budak / Karaaslan, Medeni Usul Hukuku, s. 298; Pekcanitez/Atalay/Özekes s. 459; Tutumlu, M. A. (2015). “*Dosya Üzerinden Karar Verme Sorununa İlişkin Yargıtay Hukuk Genel Kurulu’nun Yaklaşımı*”, *Terazi Hukuk Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 109, s.108.

²¹⁷ Yargıtay Hukuk Genel Kurulu Kararı, E. 2013/21-1655, K. 2014/558, T. 30.04.2014. (Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s.525)

²¹⁸ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s. 459.

²¹⁹ Aydoğdu, s.359.

4.2.4.3. Tüketici Mahkemelerinde İspat ve Deliller

4.2.4.3.1. Genel Olarak İspat Kavramı ve İspat Yükü

Bir usul hukuku terimi olarak ispat, bir davada tarafların iddia ve savunmalarını dayandırdıkları vakıaların iddia edildiği gibi gerçekleştiği hususunda hakimde kanaat yaratma faaliyeti olarak tanımlanmaktadır. Tarafların iddia ve savunmalarına temel oluşturan vakıalar davadan önce gerçekleştirmiş olması bu faaliyetin esasıdır. Tarafsız üçüncü kişi konumunda olan hakimin bu olayların gerçekliğine inandırılması ancak bir ispat çabası sonucunda mümkün olur²²⁰.

İspat hakkı, dava taraflarının temel bir hakkı olmasının yanı sıra; ispat hakkını kullanıp kullanmamakta taraflar serbesttirler. İspat bir zorunluluk olarak tanımlanamazken, taraflardan birinin ispat hakkını kullanmaması davada aleyhinde bir hükümle karşılaşma ihtimalini göze aldığı anlamına gelir. Bu nedenle aleyhte hükümle karşılaşmak istemeyen taraf, ispatın gerektirdiği çabayı gösterecek olup; bu o taraf için bir yük oluşturur. Bu bağlamda ispat yükü, uyuşmazlığa ilişkin çekişmeli bir vakıayı hakim karşısında ispat edemeyen tarafın, kendi aleyhine bir mahkeme kararıyla karşılaşma riskidir²²¹. Her somut olayda ispat yükü kuralı dikkate alınarak, uyuşmazlık konusu vakıa da tespit edildikten ve hangi hususun ispatsız kaldığı belirlendikten sonra ispata ilişkin diğer kurallarla birlikte ispat yükünün hangi tarafta olduğu doğru olarak belirlenebilecektir²²². İspat yükünün dağılımına ilişkin ilk genel kural Türk Medeni Kanun m. 6'da düzenlenmiş olup; kanunda aksine bir hüküm bulunmadıkça, taraflardan her biri, hakkını dayandırdığı olguların varlığını ispatla yükümlü bulunmaktadır. İspat yüküne ilişkin diğer genel kural ise 6100 sayılı HMK m. 190'da düzenlenerek, ispat yükünün, kanunda özel bir düzenleme bulunmadıkça, iddia edilen vakıaya bağlanan hukuki sonuçtan kendi lehine hak çıkaran tarafa ait olduğu belirtilmektedir.

Gerçekten de bir uyuşmazlıkta ispat yükünün hangi tarafta olacağı davanın sonucunu belirleyici etkiye sahiptir. Uyuşmazlığın türü ve özelliğine göre değişiklik gösteren ispat yükünün tüketici davalarında hangi tarafta olacağı aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

²²⁰ Tutumlu, s.619; Postacıoğlu, İ. / Altay, S. (2015). Medeni Usul Hukuku Dersleri, 7. Baskı, İstanbul, s. 558.

²²¹ Umar, B. / Yılmaz, E. (1980). *İspat Yükü*, 2.Bası, İstanbul, s. 3.; Konuralp/H. (2006). Medeni Usul Hukuku, 2.Baskı, Eskişehir, s.137.; **Topuz**, Tüketici Mahkemeleri, s. 145-146.

²²² Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.344.

4.2.4.3.2. Tüketici Uyuşmazlıklarında İspat Yükü

6502 sayılı TKHK ile tüketicinin korunabilmesi amacıyla, tüketici mahkemelerinde görülen davalarda ispat yükünün hangi tarafta olacağına ilişkin bazı düzenlemeler getirilmiştir. Aynı zamanda TKHK m. 5/4 düzenlemesi ile, sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde, ilgili sözleşme hükmünün tüketici lehine yorumlanacağı ilkesi kabul edilmiştir. Bu hüküm, ispat yükünün tüketicide olmamasını sağlamak açısından önemli bir koruma getirmiştir.

6502 sayılı TKHK'da düzenlenen ispat yüküne ilişkin hükümlere bir örnek olarak, Kanun'un 48. maddesi gösterilebilir. TKHK m.48/2'ye göre mesafeli sözleşmelerde satıcı ve sağlayıcı, tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Yine 6502 sayılı Kanun'un 56/1. maddesi uyarınca üretici ve ithalatçılar, tüketici için üretilen veya ithal edilen mallara ilişkin garanti belgesi düzenlemek zorunda olup, bu belgenin tüketiciye verildiğinin ispat yükü satıcıya aittir. Tüketicinin korunması ilkesi kapsamında tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamalarda bulunmak yasaktır. Kanun'un 62/2. maddesine göre, ticari uygulamanın haksız olduğu tüketici tarafından iddia edilmesi halinde; ticari uygulamada bulunan uygulamanın haksız olmadığını ispat yükü altındadır²²³.

Ayıplı malda ispat yüküne ilişkin 6502 sayılı Kanun'un 10. maddesinde düzenlenen karineye göre, teslimden itibaren 6 ay içinde çıkan ayıpların, teslim tarihinde de var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığını ispatı satıcıya ait olup, malın teslim tarihinden itibaren 6 ay boyunca ortaya çıkan ayıplar yönünden tüketicilerin bir ispat faaliyetine girişmesi gerekmemektedir. Ne var ki bu karine kesin değildir. Eğer uyuşmazlığa konu olan ayıp malın niteliğine veya yasanın aradığı ayıp kavramı kriterine uymadığı takdirde bu karineden yararlanılamayacaktır. Bu duruma satın alınan koltuklarda sigara yanığı olmasının imalattan kaynaklandığının öne sürülememesi örnek gösterilebilir.

Bu karinenin haricinde HMK m. 190/1 uyarınca satılan malın ayıplı olduğu ve bu ayıbın imalattan kaynaklandığının ispat yükü tüketici üzerindedir. Ayrıca tüketicinin ihbar yükümlülüğünün, her ne kadar TKHK m. 10 hükmünün gerekçesinde kaldırıldığı belirtilse de Yargıtay içtihatları uyarınca ayıbın tüketici tarafından ihbarı, seçimlik hakların kullanılması için zorunlu olarak kabul edilmektedir. Yargıtay'a göre, gizli ayıplar yönünden tüketicinin kendisine yüklenen derhal ihbar mükellefiyetini yerine getirip getirmediğini ispat yükü

²²³ 6502 sayılı TKHK'da düzenlenen diğer ispat karineleri için bkz. Madde 4/4, 5/3, 7/2, 9/2, 10, 11/2, 14/2, 18/2, 24/2, 43/1, 47/3-4-5, 49/5, 54/3, 55/4, 61/6.

tüketiciye aittir²²⁴. Buna göre tüketicinin seçimlik haklarını kullanabilmesi için ayıbı satıcıya ihbar ettiğini ispat etmekle yükümlüdür²²⁵.

Doktrinde tarafların anlaşmak suretiyle “ispat anlaşması” yapabilecekleri ve ispat yükünü bir taraf üzerine bırakabilecekleri kabul edilmiştir. Öyle ki taraflar uyuşmazlık konusu olan hakkın ispatı konusunda serbestçe tasarruf etme hakkına sahiptirler.²²⁶ Ancak ispat yükü sözleşmesini geçerli olabilmesi için tarafların sözleşme yaptıkları konuda serbestçe tasarruf yetkilerinin olması gerekir. Örneğin, babalık davasında babanın kim olduğunun nasıl ispat edileceği ve ispat yükü sözleşme ile kararlaştırılamayacaktır. Dolayısıyla ispat sözleşmesinin geçerli olması için, ispata ilişkin emredici hükümlere aykırı olmaması ve genel işlem koşullarına aykırı şekilde taraflardan birisinin aleyhine hükümler içermemesi gerekmektedir²²⁷.

Bu konu Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik’te düzenlenmiştir²²⁸. Yönetmeliğin EK-1/1-n uyarınca tüketici sözleşmeleri içinde haksız şart olarak yer alan ve tüketicinin güçsüz konumunda olmasından istifade edilerek iyi niyet ve dürüstlük kuralına aykırılık teşkil eden düzenlemelerin geçerli olmayacağı kabul edilmektedir²²⁹.

4.2.4.3.3. Tüketici Uyuşmazlıklarında Deliller

Delil gösterme (ikame), tarafların kendi iddialarının doğru olduğunu veya karşı tarafın iddialarının doğru olmadığını konusunda ispat sonucuna ulaşmak ve mahkemenin kendi lehine karar vermesini sağlamak için çekişmeli vakıalara ilişkin ispat araçları sunarak gerçekleştirilen usuli bir işlemdir. Delil gösterme hakkı esas olarak, 1982 Anayasası 36/1²³⁰ hükmü ile 6100 sayılı HMK m.189/1²³¹ hükmünde düzenlenmiş olan ispat hakkına bağlı bir haktır. Türk

²²⁴ Yargıtay 13. HD, E. 2016/13927, K. 2017/4724, T.: 19/04/2017. (www.karartek.com.tr)

²²⁵ Yargıtay’ın tüketicinin derhal ihbar yükümlülüğünün bulunduğu yönünde kararını eleştirilmektedir. Helvacı’ya göre; Yargıtay, bildirim külfetinin TKHK m.10 hükmü ile bilinçli olarak kaldırıldığını gözden kaçırmıştır. Açık ya da gizli ayıplar için gözden geçirme ve bildirimde bulunma külfetleri ise TKHK’nda kaldırılarak yerine geçen “ispat yükü” adı altında bir düzenleme getirildiğinden, TBK’na gitmek mümkün değildir. Dolayısıyla Yargıtay’ın 6502 S. TKHK’nda gizli ayıpların ihbarına ilişkin hüküm bulunmadığından hareket ederek, TBK m.223 hükmüne derhal ihbar külfetini aramasının yerinde değildir. (Helvacı, S./Altınar Yolcu, F. Z. (2018). “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un İspat Yüküne İlişkin Getirdiği Düzenleme”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.24, Sayı:2, s. 820.

²²⁶ Umar / Yılmaz, İsbat Yükü s.13-14

²²⁷ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s. 344-345.

²²⁸ İlgili hükümde: “...Hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini tüketiciye yüklemek suretiyle tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran şartlar...” ifadesi yer almaktadır.

²²⁹ Yavuz, N. (2012). Sözleşmedeki Haksız Şartlar, 3. Baskı, s. 85-95.

²³⁰ 1982 Anayasası Madde: 36/1: “Herkes, meşru vasıta ve yollardan faydalanmak suretiyle yargı mercileri önünde davacı veya davalı olarak iddia ve savunma ile adil yargılanma hakkına sahiptir.”

²³¹ 6100 sayılı HMK m.189/1: “Taraflar, kanunda belirtilen süre ve usule uygun olarak ispat hakkına sahiptir.”

Hukukunda geçerli olan serbest delil sistemidir. Öyle ki, bu sisteme göre deliller belirtilmiş olsa da, deliller konusunda bir sınırlama yapılmamıştır; dolayısıyla ispat aracı olabilecek her şey delil olarak kabul edilebilmektedir. Zira HMK m.192 hükmü gereği kanunda düzenlenmemiş olan diğer delillerin de gösterilmesi ve incelenmesi mümkündür²³².

Basit yargılama usulüne tabi olan tüketici davalarında delillerin türü ve ileri sürülmesi konusunda özel hüküm bulunmadığından TKHK m.83/1'deki “*Bu Kanun'da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır.*” hükmünden hareketle 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 318. Maddesi ile diğer ilgili hükümleri uygulama alanı bulacaktır. HMK m.140/5 gereği yazılı yargılama usulünde taraflara eksik delillerini sunmaları için öninceleme aşamasında iki haftalık süre tanınırken, basit yargılama usulünde yazılı yargılamadan farklı olarak taraflara, dilekçelerinde gösterdikleri ancak henüz sunmadıkları delilleri sunmaları veya başka yerden temin edilebilecek delillerin temini hususunda gerekli açıklamaları yapmaları için ilave bir süre verileceği düzenlenmemiştir. Bu nedenle bu gerekleri yerine getirmeyen taraf, belirtilen delile dayanmaktan vazgeçmiş sayılır²³³. Daha sonra bu delillerin sunulması ancak HMK m.145'te sınırlandırıldığı üzere, delilin süresinde ileri sürülememesi ilgili tarafın kusurundan kaynaklanmadığı veya söz konusu delilin sonradan eklenmesi yargılama sürecini geciktirmek için yapılmıyorsa, mahkeme o delilin sonradan gösterilmesine izin verebilecektir.

Tüketici uyuşmazlıklarında ileri sürülebilecek delillere ilişkin özel hüküm bulunmadığından, delil gösterilmesi hususu Hukuk Muhakemeleri Kanunu hükümleri kapsamında yerine getirilecektir²³⁴. HMK m.200 gereği hukuki işlemlerin, yapıldıkları zamanki miktar veya değerlerinin kanunda belirlenen tutarı geçmesi durumunda, taraflar arasında çekişmeli olan vakıalara ilişkin iddialar ancak kesin delil olan senetle ispat olunabilecektir²³⁵.

Belirtilen parasal sınır 2020 yılı için 4.480,00 TL olup, bu sınır her yıl yeniden değerlendirme oranı esas alınarak güncellenmektedir. Dolayısıyla 4.480,00 TL üzerindeki hukuki

²³² Tutumlu, M. A. (2007). Medeni Yargılama Hukukunda Delillerin İleri Sürülmesi, 4.Baskı, Ankara, s.29; Budak/Karaaslan, Medeni Usul Hukuku, s. 222; “Delil” kavramına ilişkin ayrıntılı bilgi için bkz. Pekcanitez/Atalay/Özekes, sf. 345 vd.

²³³ Tanrıver, S. (2018). Medeni Usul Hukuku, Cilt I, Temel Kavramlar ve İlk Derece Yargılaması, 2. Baskı, Ankara 2018, s.1115; Pekcanitez/Atalay/Özekes, s. 458.

²³⁴ Topuz, G. (2018). Tüketici Mahkemeleri, Ankara, s.166; Pekcanitez, H. (1996). “*Tüketici Mahkemeleri*”, İstanbul Barosu Dergisi, c.70, 1996, s.156.

²³⁵ HMK gereğince deliller kesin ve takdiri delil olmak üzere ikiye ayrılır. Kesin deliller, hükümlerini ve sonuçlarını kanunun belirlediği ve bu şartların mevcut olması halinde hakimin bağlı olduğu ve takdir yetkisine sahip olmadığı delillerdir. Senet (m.200 vd.), yemin (m.225 vd.) ve kesin hüküm (m.303) kesin delildir. Takdiri deliller ise koşulları ve hükümlerini kanunun tayin etmediği delillerdir. Bu deliller hakimi bağlamaz, hakim serbestçe takdir eder. Takdiri deliller, tanık (m.240-265), bilirkişi (m.266-287) ve keşiftir (m.288-292). (Pekcanitez/Atalay/Özekes sf. 363-364).

işlemler senetle ispat edilmek zorundadır. 6100 sayılı Kanun'un 200/2. maddesi uyarınca; karşı tarafın açık muvafakati olması halinde senetle ispat yükümlülüğünde olan tarafın tanık dinletmesi de mümkün olacaktır. Yine senetle ispatı gereken bir hukuki işlemde delil başlangıcı varsa, o hukuki işlem tanık dinlenerek de ispat edilebilecektir. Delil başlangıcı, senet kuvvetine sahip olmamakla birlikte HMK m.202'de düzenlenen şartları içeren bir belgedir. Ayrıca yine 203.maddede hem manevi hem de maddi imkansızlık halleri tanıkla ispat edilebilecek haller arasında sayılmıştır. Örneğin, Kanun'un 203/1-b maddesi uyarınca senetle ispat yükümlülüğü altında olan taraf, söz konusu işlemin senetle yapılmaması teamül olarak benimsenmiş bulunan hukuki işlemlerde karşı tarafın açık onayı bulunmasa dahi tanık deliline başvurabilecektir. Bu durumda öncelikle; hukuki işlemin senede bağlanmaksızın yerleşik teamül olduğunun ispat edilmesi gerekecektir²³⁶.

Tüketici mahkemelerinde görülen ayıplı mallara ilişkin uyuşmazlıklarda, sıklıkla ekspertiz raporlarına ve bilirkişi görüşüne başvurulmaktadır. Öyle ki, senetle ispat zorunluluğunun olmadığı tüketici uyuşmazlıklarında ispat yükünü taşıyan taraf takdiri delillere dayanabilecektir²³⁷.

Tüketici mahkemelerinde delillere ilişkin dikkat edilecek bir konu da, ticari defterlere ilişkindir. HMK m. 222 uyarınca ancak her iki tarafın da tacir olması halinde ticari defterler delil olarak kabul edilebilecektir. Ancak tüketici mahkemelerinde mutlaka tüketici tarafı olması gerektiğinden, her iki tarafın tacir sıfatıyla hareket etme olanağı bulunmamaktadır. Bu nedenle ticari defterlerin delil olarak ileri sürülemeyeceği ifade edilmekte olup, Yargıtay içtihatları da bu yöndedir²³⁸. Ancak HMK m.220/5 hükmünden hareketle, taraflardan sadece birinin tacir olduğu uyuşmazlıklarda tacirin ticari defterlerinin karşı taraf bakımından "belge" niteliğinde olacağı ve hakim bu delilleri serbestçe değerlendirme hakkına sahip olduğu görüşü ileri sürülmektedir. Bu noktadan hareketle tüketici uyuşmazlıkları yönünden de ticari defter ve kayıtların "belge" niteliğinde ileri sürülmesinin önünde hukuki bir engel bulunmamaktadır²³⁹.

²³⁶ Postacıoğlu/Altay, Medeni Usul Hukuku Dersleri, s. 156-158.

²³⁷ Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 167 .

²³⁸ "... Taraflardan birinin tacir sıfatının bulunmaması halinde ticari defterler delil olamaz..." Yargıtay 3.HD, , E. 3622, K. 3911, T: 15.04.2002 (Zevkliler/Özel, , s.4 497, s.1189-1190)

²³⁹ Yılmaz, E. (2013). "*Ticari Defterlerin Delil Olması ve Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun Bu Konuda Getirdiği Yenilikler*", Bankacılar Dergisi Özel Sayısı, s. 31- 32; Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 170.

4.2.4.4. Tüketici Mahkemelerinde Karar (Hüküm) ve Kanun Yolları

4.2.4.4.1. Tüketici Mahkemelerinde Verilebilecek Kararlar

Tüketici mahkemeleri tarafından verilebilecek kararlar hakkında 6502 sayılı TKHK ile çeşitli hükümler getirilmiştir. Tüketici hakem heyetlerinin kararlarına itiraz merciinin tüketici mahkemeleri olmasından hareketle, itiraz halinde tüketici mahkemelerinin verebileceği kararlar m.70’te düzenlenmiş olup, bu konu yukarıda yer alan tüketici hakem heyetleri kararına itiraz bölümünde incelenmiştir²⁴⁰. TKHK m.74’te satışa sunulan seri malın ayıplı olması durumunda tüketici mahkemesi tarafından verilebilecek kararlar ve m.73/7-8’de ise tüketici mahkemesi kararların yayınlanmasına ilişkin hükümler yer almaktadır. Topluluk davalar ise m.73/6 ile 74/1’de düzenlenmiştir. Aynı zamanda tüketici mahkemelerinde verilebilecek kararlara, 6100 sayılı HMK’nın basit yargılamaya ilişkin hükümleri de uygulama alanı bulacaktır²⁴¹. Bu doğrultuda kanunda özel hüküm bulunmayan hallerde; tüketici mahkemelerince verilecek karar ve hükümlere ilişkin olarak 6100 sayılı HMK 321. maddesi²⁴² uygulama alanı bulacaktır. Bu hükümler doğrultusunda tüketici mahkemesi kararları aşağıda değerlendirilmiştir.

Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması halinde tüketici mahkemelerinin rolü TKHK m.74/2’de belirtilmiştir. Buna göre satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde mahkeme, ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilecektir. İlgili düzenleme uyarınca tüketici mahkemesi tarafından ilgili seri mala yönelik ileri sürülebilecek üç farklı istem vardır: üretimin geçici olarak durdurulması, en geç üç ay içinde ayıbın giderilmesi veya malın ayıbının ortadan kalkmasının imkansız olması halinde satış amacıyla elinde bulunduranlardan malın toplatılmasına karar verilmesidir. Tüketici mahkemesi tarafından verilecek “geçici olarak durdurma” kararı, ihtiyati tedbir niteliğinde olup, bu kararın verilebilmesi için tam ispatla seri malın ayıplı olduğuna kanaat getirilmiş olması gerekmektedir²⁴³.

²⁴⁰ Tüketici hakem heyeti kararına itiraz halinde tüketici mahkemesi tarafından verilebilecek kararlar için Bkz.:s.44-47.

²⁴¹ Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 177; Tutumlu, Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri, s. 171.

²⁴² 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu 321. madde: “(1) Tahkikatın tamamlanmasından sonra, mahkeme tarafların son beyanlarını alır ve yargılamanın sona erdiğini bildirerek kararını tefhim eder. Taraflara beyanda bulunabilmeleri için ayrıca süre verilmez. (2) Kararın tefhimi, mahkemece hükme ilişkin tüm hususların gerekçesi ile birlikte açıklanması ile gerçekleşir. Ancak zorunlu hâllerde, hâkim bu durumun sebebini de tutanağa geçirmek suretiyle, sadece hüküm özetini tutanağa yazdırarak kararı tefhim edebilir. Bu durumda gerekçeli kararın en geç bir ay içinde yazılarak tebliğe çıkartılması gerekir.”

²⁴³ Aydoğdu, s.362-363.

4.2.4.4.2. Topluluk Davaları

6502 sayılı Kanun m. 73'e göre tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık;, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve 6502 sayılı Kanun'a aykırı 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 açılabilirlerdir. Bu düzenlemeyle "topluluk davası" olarak nitelenen davaların açılabilirliği kabul edilmiş olup, TKHK'daki bu hükmün 6100 sayılı HMK m.113'te düzenlenmiş topluluk davası ile paralel olduğunu belirtmek gerekir.

Tüketicinin korunması ile ilgili olarak tecrübe, eleman ve bilgi açısından tüketici örgütleri bir tüketiciye nazaran daha fazla donanıma sahiptir. Bu sebeple tüketici örgütlerinin yargılama sürecindeki başarı şansı daha yüksek olacak ve münferit tüketiciler tarafından açılacak dava sayısının bu sayede düşmesi ile de usul ekonomisi açısından faydalı sonuçlar alınmasına neden olacağı ifade edilmektedir²⁴⁴.

Topluluk davasında, bir grubun veya topluluğun yararının gözetilmesi amacıyla, o topluluğu temsil edenlerin ya da o topluluk adına hareket edebilecek olanların dava açmaları ve açılan bu davanın sonucundan temsil edilen grup ya da topluluğun yararlanması söz konusu olmaktadır²⁴⁵. Buna göre tüketici örgütleri tarafından açılacak topluluk davalarının ancak münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hususların olması durumunda açılabilmesi mümkün olacaktır. Zira münferit tüketici sorunlarında genel olarak bütün tüketicileri ilgilendiren bir sorun olmadığından hukuki yarar bulunmamaktadır²⁴⁶. Başka bir deyişle, topluluk davasının açılabilmesi için tüketicilerin kolektif hukuki yararının ihlal edilmiş olması gerekmektedir²⁴⁷.

Tüketici menfaatlerinin korunması amacıyla açılacak bir davada kolektif hukuki yarar şartı araştırılırken mahkeme tarafından tespit edilmesi gereken en önemli kriter, açılan davanın derneğin veya ilgili tüzel kişiliğin üyelerinin, mensuplarının ya da temsil ettikleri kesimin şahsi

²⁴⁴ Pekcanitez, Tüketici Mahkemeleri, s. 152.

²⁴⁵ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.229.

²⁴⁶ Zevkliler/Özel, s. 498; Aydoğdu, s. 360.

²⁴⁷ Kolektif hukuki yararın tanımına ilişkin Tuğsavul'a göre: "Doktrinde kolektif hukuki yarara ilişkin yapılmış tanımlar tarafımızca değerlendirilmiş olup, kanaatimiz kolektif hukuki yararın topluma yönelik ortak, bölünemeyen menfaat ve haklar topluluğu olarak görülmesi gerektiği ve menfaat kavramının davacının şahsından bağımsız değerlendirilmesi yönünde oluşmuştur."(Taşpolat Tuğsavul, "Topluluk Davalarının Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Bakımından Değerlendirilmesi", s. 108.).

menfaatinden bağımsız olup olmadığıdır²⁴⁸. Aynı zamanda doktrinde kolektif hukuki yarara ilişkin, menfaati zarar gören grubun kaç kişiden oluşacağına ilişkin bir alt sınır koymanın doğru olmadığı, önemli olan noktanın topluluk davasında mahkemenin etkin bir role sahip olması gerektiği ve davanın topluluk davası şeklinde görülmesinin ancak mahkemenin önincelemeden sonra vereceği kararla mümkün olabileceği savunulmaktadır²⁴⁹.

HMK m.113 ve 6502 sayılı Kanun'un ilgili maddelerine göre topluluk davasının tazminat taleplerini de içerecek şekilde açılması öngörülmemiştir. Ancak şüphesiz zarar gören ilgililerin tazminat davası bireysel olarak açmalarının önünde bir engel bulunmamaktadır. Zira topluluk davasının tazminat talebinin ileri sürülebilmesi nedeniyle bu davalar ile sağlanması beklene hukuki korumayı tam olarak gerçekleştirmediği açıktır.²⁵⁰

4.2.4.4.3. Tüketici Mahkemesi Kararlarına Karşı Kanun Yolları

Mahkeme kararlarında bulunan yanlışların düşürülmesi için kararların kesinleşmeden önce bir üst mahkeme tarafından denetlenmesi ve bu hataların en aza indirilmesi için kanun yoluna başvuru olanağı getirilmiştir. Kanun yoluna başvurulabilecek kararlar kural olarak mahkemelerin nihai nitelikte verdiği kararlardır. Bu kararlar esasa ilişkin kararlar, yani hükümler veya usule ilişkin nihai kararlar olabilir. Ancak mahkemelerin ara kararlarına karşı kanun yoluna başvurulamayacaktır²⁵¹.

6502 sayılı Kanun kapsamında tüketici mahkemeleri kararlarına karşı kanun yolları düzenlenmemiştir. Bu nedenle tüketici mahkemesi kararlarına karşı kanun yolları için 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'ndaki ilgili hükümler esas alınacaktır. Bu doğrultuda istinaf ve temyiz kanun yolları; tüketici mahkemesi kararları yönünden incelenecektir.

4.2.4.4.4. İstinaf

Olağan bir kanun yolu olan istinafa ilişkin hükümler Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 341 vd. maddelerinde yer almakta olup; tüketici mahkemeleri kararlarına karşı da bu hükümler

²⁴⁸ Taşpolat Tuğsavul, "Topluluk Davalarının Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Bakımından Değerlendirilmesi", s. 109-110.

²⁴⁹ Karaarslan/Eroğlu, "Kolektif Hukuki Himayenin Fraklı Görünüm Şekilleri: Class Action ve Topluluk Davaları", Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.XIII, S.3-4, 2009, s.220.

²⁵⁰ Taşpolat Tuğsavul, "Topluluk Davalarının Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Bakımından Değerlendirilmesi", s. 115-116.

²⁵¹ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.462-469.

uygulama alanı bulacaktır²⁵². Tüketici mahkemelerinde kural olarak basit yargılama usulü uygulanır; bu nedenle tüketici mahkemesi kararlarına karşı başvuru istinaf aşamasında da aksine hükümler dışında basit yargılama usulü uygulanacaktır²⁵³.

İlgili hükümler gereğince kesin nitelikte olmayan ilk derece mahkemesi kararlarına karşı istinaf yoluna başvurulabilir. Buna göre, miktar veya değeri 5.390,00 Türk Lirasını geçmeyen malvarlığı davalarına ilişkin kararlar kesindir. Dolayısıyla, tüketici mahkemesi tarafından verilen bir karara karşı istinaf kanun yoluna başvurabilmek için hükmolunan alacağın veya değeri parayla ölçülebilen dava konusuna ilişkin hükmün 5.390,00 TL'yi geçmemesi gerekmektedir. Alacağın bir kısmının dava edilmiş olması durumunda ise kesinlik sınırı alacağın tamamına göre değerlendirilecektir²⁵⁴.

Aynı zamanda ilk derece mahkemeleri tarafından verilen ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz taleplerinin reddi halinde talep eden taraf; bu taleplerin kabulü ve itirazın reddi halinde aleyhine ihtiyati tedbir veya ihtiyati haciz kararı verilen taraf istinaf kanun yoluna başvurabilecektir. İstinaf incelemesi yapan Bölge Adliye Mahkemelerinin ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz hakkında verdikleri kararlar kesin olup, bu kararlara karşı temyiz yoluna gidilemeyecektir²⁵⁵.

6502 sayılı Kanun m. 70/5 uyarınca tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraz edilmesi üzerine tüketici mahkemesi tarafından verilen kararlar kesindir. Dolayısıyla bu kararlara karşı istinaf veya herhangi bir kanun yolu kapalıdır. Ancak doktrinde itiraz davasında verilen kararların kesin olmasının önemli sorunlara yol açtığı öne sürülmektedir. Tüketici hakem heyetlerine ilişkin parasal sınırın, istinaf parasal sınırının çok üzerinde olması, önemli bir meblağ aralığındaki uyuşmazlıklarda, tüketiciler (satıcı ve sağlayıcılara karşı) istinaf oluna erişmesini engellemektedir. Buna karşılık, tüketici uyuşmazlığının tarafı olmayan kişiler belirtilen meblağ aralığında haklarını istinaf mahkemesi nezdinde de arayabilmektedir. Ayrıca, itiraz davasında verilen kararların kesin olması, hukuk birliğinin sağlanmasını da zorlaştırmaktadır. Belirtilen hususlar çerçevesinde, il ve ilçe tüketici hakem heyetleri arasındaki görev ayrımının kaldırılması ve tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemeleri arasındaki parasal sınırın istinaf sınırı ile aynı şekilde belirlenmesinin yerinde olduğu savunulmaktadır²⁵⁶.

²⁵² Henüz kesinleşmemiş kararlara karşı olağan kanun yoluna başvurulur. (Pekcanitez/Atalay/Özekes, s. 464)

²⁵³ Yardım, E. (2018). “*Tüketici Mahkemesi Kararlarına Karşı (Yeni) Kanun Yolları*”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Ankara, s.183.

²⁵⁴ 01.01.2020 tarihinde yeniden değerlendirme sonucunda yükseltilecek miktardır.

²⁵⁵ Tutumlu, Tüketici Yargılaması Hukuku, s.894.

²⁵⁶ Yardım, s. 192.

İstinaf kanun yoluna başvuran taraf tüketici ise 6502 sayılı TKHK m.73/2 kapsamında harç muafiyeti olduğundan, harç yatırmaksızın istinaf kanun yoluna başvurabilecektir. Yalnızca posta ve tebligat giderlerini karşılamakla yükümlü olacaktır.

4.2.4.4.5. Temyiz

Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 361 vd. maddelerinde öngörülen diğer bir olağan kanun yolu ise temyizdir. Temyiz incelemesinde kural olarak bölge adliye mahkemeleri tarafından verilen kararların hukuka uygunluk denetimi yapılır. Dolayısıyla yeniden bir inceleme yapılarak karar verilmeyecek, yalnızca uyuşmazlık hakkında istinaf mahkemesinin verdiği kararın kanuna ve hukuka uygunluk denetimi yapılacaktır. Temyiz incelemesinde daha önce ileri sürülmemiş yeni vakıaların ve delillerin ileri sürülmesi mümkün değildir. Zira temyiz incelemesinde tahkikat yapılmamaktadır²⁵⁷.

İstinaf mahkemesi tarafından verilen kararların tümü temyiz edilebilir nitelikte değildir. Hangi kararların temyiz edilebileceği ise 6100 sayılı HMK m.362'de belirtilmiştir. İlgili hükme göre tüketici uyuşmazlıkları bakımından önem taşıyan başvuru sınırlamaları ise; miktar veya değeri 2020 yılı 72.070,00 TL'nin üzerinde olan kararlar için temyiz yolunun açık olması, ilk derece mahkemesinin yetki ve görev uyuşmazlıklarının çözümüne ilişkin verilen istinaf mahkemesi kararlarının temyizi mümkün olması ve geçici hukuki korumalar hakkında verilen istinaf mahkemesi kararlarının temyizinin mümkün olmasıdır. Temyiz incelemesinde istinaf incelemesinden farklı olarak Yargıtay, başvuranların ileri sürmüş oldukları temyiz gerekçeleri ile bağlı değildir. Bu doğrultuda, tespit etmiş olduğu açık kanuna aykırılıkları da inceleyebilmektedir.

4.3. Tüketici Uyuşmazlıklarının Yargı Dışı Çözüm Yolları

4.3.1. Genel Olarak

Günümüzde uyuşmazlık çözüm yollarına bakıldığında, temel olarak ikili bir ayırım yapmak mümkündür. İlk olarak yargılama yapılarak uyuşmazlıkların çözümü, ikinci olarak yargılama yapılmadan uyuşmazlığın çözümüdür. Yargılama yapılarak uyuşmazlığın çözümü devlet yargısı (mahkemeler) ya da tahkim yargılaması (hakem) yoluyla gerçekleşir. Bunun yanı

²⁵⁷ Budak / Karaaslan, Medeni Usul Hukuku, s. 361; Pekcanitez/Atalay/Özekes, sf.486.

sıra, uyuşmazlıkların daha hızlı, kolay ve ekonomik yönden zorlu olmayan yollarla çözülmesi için, yargılama içinde ve yargılama dışında farklı çözüm yollarının aranması geçmişten bugüne her süreçte gündemde olmuştur. Bunun sebebi dünyada ve ülkemizde yargılama süreçlerinin uzun, masraflı ve nispeten zahmetli olmasıdır²⁵⁸.

Tüketici uyuşmazlıkları yönünden taraflar, üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıkları niteliğinde olduğu takdirde bu uyuşmazlıkların çözümlenmesinde arabuluculuk, uzlaştırma gibi alternatif çözüm yollarına başvurabileceklerdir. Neticede bunlar yargılama içermeyip, tarafların iş birliği yaparak anlaştığı çözüm yollarıdır.

Farklı sebepler doğrultusunda, özellikle yargılama ile ulaşılan sonucun yetersiz kalması veya her zaman istenen neticenin elde edilememesi nedeniyle birçok ülke klasik uyuşmazlık çözüm yollarının yanı sıra yeni alternatifler geliştirilmiştir. Bu husus hem ağır iş yükü altında olan yargı kurumlarımız açısından hem de uyuşmazlığın tarafları açısından önem teşkil etmektedir. Bu doğrultuda yargılama dışında geliştirilen uyuşmazlık çözüm yollarına “*alternatif uyuşmazlık çözüm yolları*” denilmektedir²⁵⁹.

Alternatif çözüm yöntemlerinin belirlenmesiyle ilgili kanunlarımızda genel bir hüküm bulunmamaktadır. Ancak alternatif çözüm yollarının önemine, Anayasa Mahkemesi 03.03.2004 tarihli, 2003/98 esas, 2004/31 karar sayılı ilamında değinilmiştir. İlgili kararda, davaların mümkün olan en kısa sürede ve en az giderle sonuçlandırılması görevinin Anayasa'nın ilgili hükümleri ile yargıya verildiği; ancak mahkemelerin ağır iş yükü altında olduğundan anayasal ilkelerin etkin şekilde çalışmasının sağlanması adına alternatif çözüm yöntemlerine başvurulmasının gerekliliğine vurgu yapılmıştır²⁶⁰.

Alternatif çözüm yollarına ilişkin doktrinde çeşitli tanımlar yapılmıştır. Çoğunluk görüş uyarınca alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına ilişkin temel ilkeler belirlenmiştir. Buna göre; bu uyuşmazlık çözümü devlet yargısına seçimlik olmalı ve devlet yargısı dışında olmalı, tarafsız bir üçüncü kişi olmalı, tarafların isteğine bağlı olmalı ve sonucunda alınan karar tarafları bağlamamalıdır²⁶¹.

²⁵⁸ Uyumaz, A. (2012). “*Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları*”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 20, S. 1, s. 111; Konuralp, C. S. (2011). *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları: Tahkim, Yayınlanmamış Doktora Tezi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, , s. 6.

²⁵⁹ Pekcanitez/Atalay/Özkes, s. 613; Tutumlu, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 19; Özbek, M. S. (2016). *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 4. Bası, Ankara, s. 810.

²⁶⁰ Kararın tamamı için bkz: Resmi Gazete Tarih: 10.07.2004, Sayı: 25518.

²⁶¹ Tanrıver, S. (2006). “*Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk*”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 64, s.152; Konuralp, s. 9; Pekcanitez, H. (2005). “*Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri*”, HPD, S.5, s. 12; Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s. 167

Kanunlarımız uyarınca uyuşmazlıkların çözümüne yönelik alternatif çözüm yolu veya benzeri nitelikte düzenlemeler bulunmaktadır. İlgili hükümler uyarınca en çok tercih edilen yöntemler; tahkim, arabuluculuk, uzlaştırma ve tüketici hakem heyetleri olup; bu kurumlar tüketici uyuşmazlıklarının çözümü bağlamında aşağıda ayrıntılı olarak açıklanacaktır.

4.3.2. Arabuluculuk

Bugün dünyanın birçok bölgesinde en çok kabul gören, yaygınlaşan ve kural olarak yargılama ve mahkemelerin dışında gerçekleşen uyuşmazlık çözüm yöntemi arabuluculuktur. Arabuluculuk genel olarak, bağlayıcı bir karar verme yetkisi ve gücüne sahip olmayan üçüncü kişinin katıldığı, her türlü uyuşmazlık çözüm yolunu ifade etmek için kullanılmaktadır²⁶².

Tüketici uyuşmazlıkları açısından, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 68. maddesinin 5.fıkrası ile alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvurmanın önü açılmıştır²⁶³. Dolayısıyla tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri ve sulh yoluyla çözüme ulaşmalarının mümkün olduğu uyuşmazlıkların arabuluculuk yoluyla çözümü söz konusu olabilecektir.

Arabuluculuk kurumu, yakın zamanda yürürlüğe giren Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu (HUAK) ile temel hukuki düzenlemelere kavuşmuştur. Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun ikinci maddesinde arabuluculuk tanımı şu şekilde yapılmıştır: *“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, tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişi olan arabulucunun katılımıyla ve ihtiyarî olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemidir”*.

Taraflara çözümü dayatmadan onlara çözüm için yardımcı olan ve ortam hazırlayan üçüncü kişi arabulucu olarak nitelendirilmektedir. Yani, arabuluculuk faaliyetini yürüten, belli şartları haiz tarafsız üçüncü kişiye arabulucu denmektedir. Taraflar güvendikleri herhangi bir kişiyi arabulucu olarak seçebilmektedir. Ancak kanunlarda belirtilen prosedürlerin işletilebilmesi ve açıklanan güvenceli sonuçların doğabilmesi için tarafların HUAK'da belirtilen kişileri arabulucu seçmeleri, dolayısıyla seçilen arabulucuların kanunlarda belirtilen şartları taşıması ve yine kanunlarda belirtilen şekilde arabuluculuk sürecinin yürütülmesi

²⁶² Pekcanitez/Atalay/Özekes, s. 614-616.

gerekir.²⁶⁴ Buna göre ancak beş yıllık kıdeme sahip hukukçular, gerekli eğitimleri alıp, sınavlarda başarılı olmalarının ardından sicile kayıt olarak arabulucu olabileceklerdir²⁶⁵.

Tarafların arabuluculuk konusunda iradelerinin olması, yani isteyerek bu yola başvurmaları ve arabuluculuk yolunu isteyerek sürdürmeleri gerekmektedir. Taraflar bu yola başvurmakta tamamen serbesttirler. Ancak başvuru öncesi ya da sonrası herhangi bir zamanda tarafların yargı yoluna başvurmalarının mümkün olduğu unutulmamalıdır. Hatta taraflar arasında, uyuşmazlığın alternatif çözüm yoluyla çözüleceğine ilişkin yazılı bir anlaşma bulursa dahi, taraflardan biri devlet yargısına başvurduğu takdirde karşı taraf itirazda bulunamayacaktır. Öyle ki, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının kararlaştırılması yargının genel yetkisini kaldırmayacaktır²⁶⁶.

Arbulucu gizlilik prensibine önem verip, güvenilirliğini korumakla yükümlüdür. Aksi halde hukuki sorumluluğunun yanında cezai sorumluluğu da doğacaktır. Arabuluculuk süreci gizli olarak yürütülür. Önemle belirtmek gerekir ki, arabuluculukta müzakere edilen hususların mahkemede delil olarak ileri sürülmesi mümkün değildir. Taraflar ve arabulucu, arabuluculuk süreci boyunca belge, bilgi ve kayıtlar hakkında gizlilik prensibine uymakla yükümlüdürler²⁶⁷.

Arbuluculuk faaliyeti sonucunda nasıl sonuçlandığı bir tutanak ile belgelendirilir bu Arabulucu tarafından düzenlenecek bu belge; arabulucu ve taraflar veya vekillerince imzalanır. Unutulmamalıdır ki; kararı veren arabulucu değildir, arabulucu hakim ya da hakem değildir; kendisinin karar verme yetkisi yoktur. Burada yalnızca taraflara karar vermeleri için yardımcı olacak ve güvenilirliğini zedelemeyen çözüm önerileri sunabilecektir. Doktrinde eleştirilen bir konu ise arabuluculuk faaliyeti sonucunda tarafların anlaşmaya varmaları halinde anlaşılan hususlarda artık dava açılmayacağıdır (HUAK 18/5). Bu hükmün usul ilkeleri karşısında anlamsız olduğu ve ayrıca hak arama özgürlüğü bakımından da kabul edilemez olduğu savunulmaktadır²⁶⁸. Kanaatimizce de alternatif çözüm uyuşmazlıklarına başvurulacağına dair taraflar arasında anlaşma yapıldığı hallerde bile devlet yargısına başvurulabileceğini, devlet yargısının genel yetkisinin kaybolmadığı kuralı göz önüne alınarak; arabuluculuk sürecinin sonucu ne olursa olsun hak arama özgürlüğü çerçevesinde yargı yoluna gidilme hakkı korunmalıdır.

²⁶⁴ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.621.

²⁶⁵ Bkz.: Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu m.6,20,22.

²⁶⁶ Ildır, s. 47-48. Tanrıver,; "Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk", s.153.

²⁶⁷ Konuralp, s. 29.

²⁶⁸ Bu hükmün birçok usuli soruna yol açacağı da belirtilmektedir. Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.625.

Arabuluculuk kurumu ilke ve mantığı gereği ihtiyari niteliktedir. Öyle ki tarafların gönüllü olarak başvurdukları alternatif bir çözüm yöntemidir. Ancak 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu'nun²⁶⁹ 3. maddesi ile işçi veya işveren alacağı ve tazminatı ile işe iade talepli davalarda davanın açılmasından önce arabulucuya başvuru zorunluluğu getirilmiştir. Aynı zorunluluk 9.12.2018 tarihli Resmi Gazete'de "7155 sayılı Kanun" ile Türk Ticaret Kanunu'na 5/A maddesi eklenerek, konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat taleplerine ilişkin ticari davalarda dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı haline getirilmiştir. Dolayısıyla her iki düzenleme ile iş mahkemeleri ve ticaret mahkemelerinin iş yükünün hafifletilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca tarafların adalete daha kolay erişimini sağlamak ve arabulucu başvuru sayısının az olması nedeniyle arabuluculuğun teşvik edilmesi de hedeflenmiştir²⁷⁰.

Arabuluculuk süreci sonucunda tarafların anlaşması halinde, imzalanan belgenin tek başına icra edilebilirliği bulunmamaktadır. Taraflar, arabuluculukta anlaşıldığına ilişkin belgenin icra edilebilirliğine ilişkin şerh verilmesini dava açılmadan önce arabuluculuğa başvurulmuşsa arabulucunun görev yaptığı yer sulh hukuk mahkemesinden; davanın görülmesi sırasında arabuluculuğa başvurulması durumunda ise davanın görüldüğü mahkemeden talep edebileceklerdir. Bu şerhi içeren anlaşma, ilam niteliğinde belge sayılacaktır.

4.3.3. Avukatların Uzlaştırması

Uyuşmazlığın, yargısal sürece girilmeksizin alternatif olarak bir diğer çözüm yolu ise Avukatlık Kanunu m.35/A hükmünde düzenlenen avukatların uzlaştırma yetkisidir. Hükme göre avukatlar, dava açılmadan veya dava açılmış olup da henüz duruşma başlamadan önce kendilerine intikal eden iş ve davalarda karşı tarafı uzlaşmaya davet edebilirler. Karşı taraf bu davete katılır ve uzlaşma sağlanırsa, bir tutanak hazırlanarak avukatlar ve müvekkilleri ile birlikte imza altına alınır. Bu tutanaklar İcra İflas Kanunu'nun 38.maddesi doğrultusunda ilam mahiyetini haiz belge niteliğindedir. Taraflar bu tutanaktaki yükümlülüklerine uymadıkları takdirde, tutanak icraya verilerek icra takibi yapılabilir²⁷¹.

²⁶⁹ İş Mahkemeleri Kanunu, Kanun Numarası: 7036, Kabul Tarihi: 12.10.2017, Resmi Gazete Tarih: 25.10.2017, Sayı: 30221.

²⁷⁰ Çelik, Y. (2018). Tüketici Hakem Heyetleri, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale, sf.52.

²⁷¹ Yılmaz, E. (2004). "Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi", Prof. Dr. Baki Kuru Armağanı, Ankara, s.848.; Özbek, M. (2001). "Avukatlık Kanunu'nun 35/A maddesine göre Arabuluculuk", Ankara Barosu Dergisi, sf.129-130.

Tüketici uyuşmazlıkları yönünden ise, arabuluculuk kısmında açıklamış olduğumuz gibi burada da tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri konularda sulh yoluyla çözüme ulaşabilmelerinin mümkün olması sebebiyle uyuşmazlık, uzlaştırma ile çözülebilmektedir. Avukatlara tanınan bu uzlaştırma yetkisi, önemli bir alternatif uyuşmazlık çözümüdür; zira uyuşmazlık mahkeme önüne gitmeden veya duruşmalar başlamadan hızlı ve etkin şekilde çözülebilmektedir. Bir yandan da uzlaştırma süreci sonucu oluşturulan tutanağın ilam niteliğini haiz olması da uzlaştırma çözüm yolunun önemini göstermektedir²⁷².

Taraflar diledikleri gibi uzlaşabilirler, ancak uzlaşma şarta bağlı olarak yapılmamalıdır²⁷³. Zira uzlaşma tutanağı ilam hükmünde sayılmıştır. Bu ilamın icrası aşamasında, şartın gerçekleşip gerçekleşmediği gibi hususların tartışma konusu olabilmesi için, uzlaşmanın şarta bağlı olmamasını gerektirmektedir.

Avukatların tarafları uzlaştırma yetkisi ilk bakışta, vekili olduğu kişiye karşı yükümlülüklerini ihlal edebileceği gibi gözükse de, avukatların serbest meslek mensubu ve bağımsız olması, adalet dağıtımına hizmet eden bir kamu hizmeti yerine getirmesi, müvekkilinin adalete erişmesini kısa sürede elde etmesini sağlaması hususları nazara alındığında, temsilcisi olduğu müvekkilinin haklarını ihlal etmeyeceği öne sürülmektedir.²⁷⁴

Avukat, uzlaştırma tutanağındaki hususlarda haksızlık ve usulsüzlük olduğu kanısına vardığı takdirde, söz konusu işi reddetme hakkına sahiptir. Ayrıca uzlaştırma tutanağına karşı kanun yoluna başvurulamayacağı, ancak koşulları varsa irade fesadı sebebiyle iptali istenebileceği düzenlenmiştir²⁷⁵.

4.3.4. Tüketici Uyuşmazlıkları Yönünden İhtiyari Tahkimin Değerlendirilmesi

4.3.4.1. Genel Olarak Tahkim

Tahkim özel hukuka ilişkin tarafların iradesine tabi olan uyuşmazlıkların çözümünde tarafların, mahkemeler yerine tahkim yolu ile hakemlere başvurmasıdır. Uyuşmazlıkların mahkemeler yerine tahkim yolu ile çözümü tarafların aralarında yapacağı bir tahkim sözleşmesi

²⁷² Pekcanitez, Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri, sf.12-13.

²⁷³ Pekcanitez/Atalay/Özekes, sf.438.

²⁷⁴ Çelik, Y. (2018). Tüketici Hakem Heyetleri, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale, sf.61.

²⁷⁵ Sarısözen, M. S. (2010). Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları Işığında Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, s. 125.

ile mümkün olmaktadır. Hakem ise, uyuşmazlığın çözümlenmesi için görevlendirilen kişilere denmektedir²⁷⁶.

Tahkim, tarafların aralarında mevcut ya da muhtemel olan bir uyuşmazlığın hakemler tarafından çözüleceğine yönelik yaptıkları anlaşmadır. Doktrinde genel olarak kabul gören görüş uyarınca tahkim, özel bir yargı faaliyeti olarak nitelendirilmektedir. Zira, tahkim kararları devlet tarafından denetlenmekte, kesin hüküm oluşturmakta ve mahkeme kararları gibi icra edilebilir niteliktedir. Dolayısıyla hakem kararlarının tarafları bağlayıcı nitelikte olması önem arz etmektedir. Ayrıca hakem veya hakemlerin, tıpkı devlet yargısında hakim veya hakimler gibi bağımsız ve tarafsız bir şekilde yargılama sürecini yürütmekte olduğu, tahkimde devlet mahkemelerinde gerçekleştirilen yargılama faaliyetinin ikame edildiği savunulmaktadır²⁷⁷.

Tahkim kural olarak zorunlu bir başvuru yolu olmayıp; tarafların iradelerine bırakılmıştır. İstisnai olarak bazı özel kanunlarda zorunlu tahkim yolu öngörülmüştür²⁷⁸. Bu nedenle tarafların iradelerinin etkili olup olmadığı göz önünde bulundurularak tahkim, “Zorunlu Tahkim” ve “İhtiyari Tahkim” olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır²⁷⁹.

Zorunlu tahkime başvurulacak haller özel kanun hükümleri ile belirlenir. Dolayısıyla mecburi tahkim istisna bir başvuru yoludur. Mecburi tahkime ilişkin hükümlerde aynı zamanda hakemlerin kim olacağı ile görev ve yetkileri de belirtilir. Öncelikli olarak zorunlu tahkime başvurulacağına dair düzenlemeye rağmen taraflardan birinin devlet mahkemelerine başvurduğu takdirde, tahkim şartı mahkeme tarafından re’sen dikkate alınacak ve görevsizlik kararı verilecektir²⁸⁰. Ayrıca zorunlu tahkimde uygulanacak usuli hükümler için, öncelikle zorunlu tahkimin düzenlendiği kanundaki tahkime ilişkin hükümlere bakılır. İlgili kanunda tahkime ilişkin bir düzenleme yer almıyorsa HMK’nın tahkime ilişkin hükümleri uygulanacaktır²⁸¹.

Tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğine ilişkin doktrindeki görüşlere değindiğimiz bölümde, tüketici hakem heyetlerini “zorunlu tahkim” olarak kabul eden görüşe ilişkin açıklama yapılmıştır. Ancak tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararların maddi

²⁷⁶ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s. 591.

²⁷⁷ Arslan, R./Tanrıver, S. (2001). Yargı Örgütü Hukuku, 2. Baskı, Ankara, s.219; Pekcanitez, Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri, s. 15-16; Tanrıver, S. (2011). “Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Ve Özellikle Arabuluculuk”, Makalelerim II (2006 – 2010), Ankara, s.24-25.

²⁷⁸ Arslan, R./Yılmaz, E./Taşpınar Ayvaz, S. (2016). Medeni Usûl Hukuku, Ankara, s.762-763.

²⁷⁹ Konuralp, s. 136; Arslan /Tanrıver, s. 213.

²⁸⁰ Korucu, (2015). Yavuz, Hukuk Muhakemeleri Kanunu’na Göre Tahkim, Adalet Yayınevi, Ankara, s.20-21.

²⁸¹ Ali Cem BUDAK’a göre, tüketici hakem heyetlerine başvuru HMK’nda ve genel olarak usul hukukunda anlaşıldığı anlamıyla tahkim olmadığından, karşılaşılabilecek kanun boşluklarında HMK’nun tahkim hükümlerini kıyasen uygulamak doğru olmayacaktır. (Budak, A. C. (2014). “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, DEÜHFD, C. 16, Prof. Dr. Hakan PEKCANITEZ’e Armağan - I, 2014, Özel Sayı, 2015, s. 79-80), Konuralp, s. 136- 152.

anlamda kesin hüküm teşkil etmemelerinden dolayı zorunlu tahkim olarak değerlendirilemeyeceği; bunun yanı sıra tüketici hakem heyetlerindeki kararların ancak ilam niteliğinde belge olarak kabul edilmesi gerektiğinin savunulduğu belirtilmiştir. Buna karşın, doktrindeki diğer bir görüş olan tüketici hakem heyetlerinin benzer kurumlardan hiçbirine benzememesinden dolayı *sui generis* özellikte olduğu görüşüne katıldığımız ifade edilmiştir²⁸².

Açıklananlar doğrultusunda zorunlu tahkime örnek olarak tüketici hakem heyetleri gösterilemeyecektir. Buna karşın; 3533 sayılı Kanun²⁸³ kapsamındaki uyuşmazlıklar zorunlu tahkime örnek gösterilebilir. Söz konusu Kanun'da düzenlenen ve mahkemelerin uyguladığı bir yargılama usulü için kullanılan “mecburi tahkim” terimi de kullanılmıştır²⁸⁴.

4.3.4.2. Tüketici Uyuşmazlıkları Yönünden İhtiyari Tahkimin Değerlendirilmesi

İhtiyari tahkim, tarafların iradeleri doğrultusunda tahkim yoluna başvurulması anlamına gelmektedir. Medeni usul hukukunda tahkim kavramı, ihtiyari tahkim olarak anlaşılmaktadır. Zira, yabancılık unsuru içermeyen ve tahkim yerinin Türkiye olduğu uyuşmazlıklar bakımından ihtiyari tahkim, 6100 sayılı HMK m. 407 ile 444 arasında düzenlenmiş olup; m. 407’de taşınmaz mallar üzerindeki aynı haklardan veya iki tarafın iradelerine tabi olmayan işlerden kaynaklananlar haricindeki uyuşmazlıklar hakkında uygulanacağına hükmedilmiştir. Buna göre, HMK hükümlerinde düzenlenen tahkimin ihtiyari tahkim olduğu anlaşılmaktadır²⁸⁵.

Yazılı veya yazılı sayılan bir tahkim sözleşmesinin varlığı, tarafların tahkime başvurabilmeleri için şarttır. Tahkimin hukuki niteliği tartışmalıdır. Tahkim sözleşmesinin maddi hukuka ilişkin olduğu savunulan görüşe göre, tahkim sözleşmesi özel hukuk sözleşmesi olarak kabul edilir ve tarafların özgür iradeleri kapsamında hüküm ifade eder. Dolayısıyla, hakemler tarafından yapılan yargılama sonunda verilen karara da özel hukuka ilişkin sözleşme ile ilgili kuralların uygulanması gerekecektir.²⁸⁶

Yargıtay ve doktrindeki çoğunluk görüşüne göre ise tahkim sözleşmesi bir usul hukuku sözleşmesidir. Öyle ki, taraflar arasında uyuşmazlığın çözümü amacıyla akdedildiğinden; davanın açılması, hakemlerin oluşumu, kararın verilmesi ile karara karşı kanun yollarına

²⁸² Ayrıntılı bilgi için Bkz. Tüketici Hakem Heyetinin Hukuki Niteliği, s. 36-38.

²⁸³ “Umumi Mühlhak ve Hususi Bütçelerle İdare Edilen Daireler ve Belediyelerle Sermayesinin Tamamı Devlete veya Belediye veya Hususi İdarelere Ait Daire veya Müesseseler Arasındaki İhtilafların Tahkim Yolu ile Halli Hakkındaki Kanun”, Resmi Gazete, Tarih: 16.07.1938, Sayı: 3961.

²⁸⁴ Budak, s.79; Özbek, M. S. (2013). Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 3. Bası, Yetkin Yayınları, Ankara, s.839.

²⁸⁵ Yılmaz, Hukuk Muhakemeleri Kanun Şerhi, s.128.

²⁸⁶ Bu görüşte olan Postacıoğlu/Altay, s. 1027. Görüşlerin değerlendirilmesi için ayrıntılı olarak bkz. Pekcanitez/Atalay/Özeker, s.592-593.

başvurulması sözleşmenin usuli yönünü göstermektedir. Tahkim sözleşmesinin olumlu ve olumsuz olarak iki etkisi olduğu kabul edilmiş olup bunlardan birincisi hakemlerin yargılama yapabilmesini sağlayan olumlu etkisi, ikincisi ise mahkemelere başvuru olanağını kaldıran olumsuz etkisidir. Her iki etki de usul hukukuna ilişkin olduğundan, tahkim sözleşmesi de usul hukuku sözleşmesi olarak nitelendirilecektir²⁸⁷. Ayrıca tahkim usûlüne yönelen taraflar, taraflar, tahkim sözleşmesi ile sözleşmenin gösterdiği etki itibariyle devlet mahkemesinin yerine yargılama faaliyetinde bulunarak uyuşmazlığı, yine devlet mahkemesi gibi çözecek bir yol oluşturmaktadır. Bu nedenle de tahkim sözleşmesinin uyuşmazlığa doğrudan uygulanabileceğini söylemek mümkün değildir²⁸⁸.

Bir uyuşmazlığın tahkime elverişli olabilmesi için iki tarafın arzusuna tabi olması gerektiği HMK m.408’de düzenlenmiştir. Örneğin, karşılıklı bir alacakla ilgili veya eser sözleşmesiyle ilgili uyuşmazlık hakkında tahkim sözleşmesi yapılabilecektir. Buna karşılık boşanma davası hakkında, taşınmazların aynına ilişkin uyuşmazlıklarda tahkim sözleşmesi yapılamaz. Tahkim çekişmeli yargıya tabi uyuşmazlıklarda geçerli olup, çekişmesiz yargıya tabi uyuşmazlıklarda çözüm yolu olarak tahkim kararlaştırılmayacaktır²⁸⁹.

Tüketici hukuku kapsamında ise, tüketici hakem heyetinin ihtiyari tahkim kurumu olarak nitelendirilmesi kabul edilmemektedir. Zira tüketici hakem heyeti taraflar arasında akdedilen bir tahkim sözleşmesi ile görevli hale gelmemektedir. Ayrıntılı olarak, tüketici hakem heyetinin görev alanı bölümünde açıklandığı üzere belirli parasal sınırlar altında kalan uyuşmazlıkların çözümü için tüketici hakem heyetine başvuru zorunludur. Dolayısıyla zorunlu olarak tüketici hakem heyetine başvurulmuş uyuşmazlıklar yönünden taraflar, karşılıklı birbirine uygun irade beyanları ile ihtiyari tahkime başvurmayı kararlaştıramazlar. Zira tahkim sözleşmesi için taraf sınırlaması kanunlarımızda düzenlenmemiş olsa da, tüketicilerin satıcı ve sağlayıcıların karşısındaki güçsüz durumu ve tüketicinin korunması gerektiği ilkesinden hareketle, ihtiyari tahkime başvurmak konusunda tüketicinin güçsüzlüğünden yararlanılacağı ve tarafların aslında anlaşamayacağı kabul edilmelidir. Bu duruma etkin bir örnek olarak ise, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu m.262’de düzenlenen taksitle satışlara ilişkin tahkim sözleşmesinin yapılamayacağına ilişkin hüküm gösterilebilir²⁹⁰.

²⁸⁷ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.592-593.

²⁸⁸ Alangoya, Y. (1973). Medeni Usûl Hukukumuzda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi, İstanbul, s.52 vd.

²⁸⁹ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.594.

²⁹⁰ Durman, O. (2013). “Tüketici ve/veya Tüketicinin Kefil Aleyhine Açılan Dava ve İcra Takiplerinde Tüketicinin Hukukî Konumu”, 2. Tüketici Hukuku Sempozyumu Ses Çözümleri ve Makaleleri (29 – 30 Kasım 2012) Ankara, s. 462-463.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.68/5 ile alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuru düzenlenmiştir. Burada istisnai bir çözüm yöntemi düzenlenmiş olup, ihtiyari tahkim alternatif bir uyuşmazlık yöntemi teşkil etmediğinden bu istisnai hükmün kapsamına girmemektedir. Dolayısıyla tüketicilerin, tamamıyla iki tarafın iradesine tabi olmayan bir iş konumundaki işlemler hakkında yukarıdaki madde hükmüne rağmen ihtiyari tahkime başvuramamaları gerekmektedir²⁹¹. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi tarafından verilen bir kararda; “...4077 sayılı Kanunun kamu düzeni ile ilgili özel bir kanun olması... yasanın... tüketici sorunları hakem heyeti... oluşturmasından, yasa koyucunun böylece zımnen özel tahkim yolunu kapadığı... bu kanun uygulamasından çıkan ihtilafların mutlaka tüketici mahkemelerinde veya miktara göre tüketici sorunları hakem heyetlerinde bakılması gerektiği...” belirtilmiştir²⁹².

Kanaatimizce, 4077 sayılı mülga Kanun’da yer alan ve 6502 sayılı TKHK’da da devam etmesi gereken “Kanunun amacı” ifadesinden hareketle tüketici uyuşmazlıklarının kamu düzeni niteliği taşıdığı kabul edilmelidir. Zira zaten tüketicilerin mal ve meslek erbabı karşısında bilgi, deneyim ve ekonomik açıdan yarışamayacak derece güçsüz olmaları doğrultusunda, ihtiyari tahkimin kabul edilmesi halinde tüketicilerin karşısındaki taraf lehine işleyeceği aşıkardır. Bu doğrultuda, Yargıtay kararlarında da benimsendiği üzere kanun koyucunun ihtiyari tahkim yolunu zımnen kapattığı, tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli olmadığı ve yapılacak tahkim anlaşmalarının geçersiz olduğu görüşü isabetlidir.

²⁹¹ Kara, İ. (2015). Tüketici Hukuku, Ankara, s.590-591.

²⁹² Özsoker, G. (2016). Medeni Yargılama Bağlamında Tüketici Hakem Heyetleri, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, s. 31-32.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ

Tüketici haklarının evrensel boyutu düşünülerek hazırlanan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, tüketici haklarının korunması amacıyla önceki düzenlemelere nazaran daha ayrıntılı ve düzenli hükümler ihtiva etmektedir. Bir önceki 4077 sayılı mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, çerçeve kanun olması nedeniyle sistematik açıdan eleştirilmekte ve tüketici sorunlarına köklü çözümler getirmesi mümkün gözükmemektedir. Hem mevcut tüketici kanununun yetersizliği hem de tüketici mevzuatının Avrupa Birliğinin tüketici hukukuna ilişkin yönergeleriyle uyumlu hale getirilmesi amacıyla 6502 sayılı TKHK 2013 yılında yürürlüğe girmiştir. Bu Kanunun yanı sıra tüketicinin korunmasıyla ilgili pek çok kanun, tüzük yönetmelik ve karar da günümüzde yürürlükte dir.

Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu ve tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlere teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir. Tüketiciyi koruma zorunluluğu kamu yararı ilkesi gereği ortaya çıkmaktadır. Zira tüketici, karşısındaki satıcı ve sağlayıcılara nazaran hem ekonomik hem de bilgi yönünden güçsüz konumdadır. Tüketici işleminin tarafları arasındaki bilgi asimetrisinin giderilmesi amacıyla tüketiciyi koruyucu kanun, yönetmelik ve her türlü düzenlemeler ile hukuki önlemler alınmıştır.

Tüketici kavram olarak, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade etmektedir. Tüketicinin, bir ürünü ya da hizmeti özel amaçla; yani kişisel kullanım ya da yararlanma amacıyla edinmesi gerekir. Ticari veya mesleki amaç taşıdığı tespit edilmesi halinde tüketici sıfatını haiz olamayacaktır. Gerçek ya da tüzel kişiler tüketici sıfatında olabilmelerine karşın; ticaret şirketlerinin her türlü işinin ticari nitelikte olduğundan hareketle tüketici olamayacakları kabul edilmiştir.

Tüketicinin karşısında ise, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal ya da hizmet sunan ya da mal ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak satıcı ya da sağlayıcı bulunmaktadır. Satıcı ve sağlayıcıların hangi meslekten olduklarının bir önemi olmamasına karşın, kazanç sağlama faaliyetlerinin süreklilik arz etmesi gerekir.

6502 sayılı TKHK, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar. Tüketici işleminin kapsamı ise oldukça genişletilerek, böylece Kanunun tüketiciyi koruyucu kapsamı da genişletilmiştir. Tüketici işlemi tanımında, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemin

tüketici işlemi sayılacağı belirtilmiştir. Tabi ki bu hukuki işlem ve sözleşmelerin, mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulmuş olması gereklidir. Belirtilen bu sözleşmelerin sınırlayıcı olmadığı açıkça belirtilmiş olup; 6502 sayılı TKHK ile daha önce tüketici işlemi olarak değerlendirilmeyen birçok sözleşme ve iş, tüketici işlemi kapsamına dahil edilmiştir.

Tüketici uyuşmazlıkları, tüketici ile tüketiciye mal veya hizmet sağlayan gerçek veya tüzel kişiler arasındaki hukuki ilişkiye dair hakların, varlığı ve kapsamına ilişkin anlaşmazlıklardır. Dolayısıyla hem tüketici işlemleri hem de tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan anlaşmazlıklar tüketici uyuşmazlığı olarak nitelendirilecektir. Tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamalara karşı açılan davalar da tüketici hukuku kapsamında değerlendirilmektedir. Bununla birlikte Kanunun 83/2.maddesinde, taraflardan birinin tüketici olduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, o işlemin tüketici işlemi sayılmasını engellemeyeceği ve o işlemde doğan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine ya da tüketici mahkemelerine başvuruyu engellemeyeceği belirtilmektedir.

6502 sayılı Kanun'un 17. ila 53.maddeleri arasında düzenlenen taksitle satış sözleşmeleri, tüketici kredisi sözleşmeleri ve kredi kartı sözleşmeleri, konut finansmanı sözleşmeleri ve ön ödemeli konut satış sözleşmeleri ile Kanunun beşinci bölümünde düzenlenen diğer tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerinin görev alanına girmektedir. Bunun yanı sıra ayıplı mal ve hizmetten doğan davalar tüketiciler tarafından sıklıkla açılmakta olup; tüketiciye ayıplı mal ve hizmete maruz kalması halinde Kanunun 11. ve 15. seçimlik haklar verilmiştir.

Tüketici hakem heyetleri, tüketicilerin haklarını aramalarına teşvik edilmeleri ve tüketici mahkemelerinin iş yükünün hafifletilmesi amacıyla kurulmuştur. Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklara bakmakla görevli olan tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemesi arasındaki görev ayrımına ilişkin en önemli nokta, Kanun'un tüketici hakem heyetlerinin görev alanına ilişkin parasal sınır belirlemesidir.

Her yıl yeniden belirlenen bu parasal sınıra göre 2020 yılı için; büyükşehir statüsünde olan illerde 6.920 TL ile 10.390 TL arasındaki tüketici uyuşmazlıklarının il tüketici heyetinde görülmesi gerekirken, 6.920 TL altındaki uyuşmazlıklar için ilçe tüketici hakem heyetine gidilmesi gerekecektir. Büyükşehir statüsünde olmayan illerde, il merkezlerinde 10.390 TL'ye kadar olan tüm uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri görevlidir. Büyükşehir olmayan illere bağlı ilçelerde ise 6.920 TL'nin altındaki uyuşmazlıklarda bu ilçedeki THH'ye gidilecek, 6.920 TL ile 10.390 TL arasındaki uyuşmazlıklarda ise bu illerdeki il tüketici hakem heyetine

gidilmesi gerekecektir. Değeri belirtilen sınırları aşan uyuşmazlıklar yönünden tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacak, görevli merci tüketici mahkemeleri olacaktır.

Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraz etme imkanı getirilmiştir. Uyuşmazlık tarafları, tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde kararın kendilerine tebliğ edilmesinden itibaren on beş gün içinde itiraz davası açma hakkına sahiptirler. Ancak yapılacak bu itiraz tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmuyacak olup; tüketici mahkemesinden ayrıca kararın icrasının durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir talep edilmesi gerekmektedir.

Tüketici uyuşmazlıkları çözümünün uzmanlık gerektirmesi ve uyuşmazlıkların hızlı ve etkin bir şekilde çözümü gerektiğinden özel mahkeme niteliğinde olan tüketici mahkemeleri kurulmuştur. Belirli bir değerin altında kalan tüketici uyuşmazlıkları için tüketici hakem heyetine başvuru zorunlu olup; belirli parasal sınırın üzerindeki değerlerde davalar içinse tüketici mahkemelerine başvurulmaktadır. Tabi ki her iki halde de uyuşmazlığın tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanması şarttır.

Tüketicilerin menfi tespit ve itirazın iptaline ilişkin taleplerinde, davanın değerine bakılmaksızın görevli merci tüketici mahkemesi olacaktır. Aynı şekilde tüketicilerin yalnızca manevi tazminat talep etmesi halinde de davanın değerine bakılmadan tüketici mahkemeleri görevli olacaktır. Davanın değeri parasal sınır olarak tüketici hakem heyetinin görev alanında olsa dahi, tüketici hakem heyetlerinin mahkeme niteliği olamayacağından bu tür uzmanlık gerektiren davalarda görevli olamayacağı kabul edilmiştir. Haksız fiilden kaynaklanan bir tüketici uyuşmazlığının ise tüketici mahkemelerinin görev alanında olması kabul edilmemiştir; bu durumda genel mahkemeler görevli olacaktır.

Tüketici uyuşmazlıklarının diğer bir çözüm yolu alternatif uyuşmazlık çözüm yollarıdır. Alternatif çözüm yolları, yargılama içermeyen ve tarafların iş birliği yaparak anlaştığı çözüm yollarıdır. 6502 sayılı TKHK m.68/5 ile tüketicilerin alternatif çözüm yollarına başvurmalarının önü açılmıştır. Alternatif çözüm yolu olarak arabuluculuk, tarafların gönüllü olarak başvurduğu ihtiyari bir çözüm yoludur.

İhtiyari tahkim açısından ise kanun koyucunun bu yola başvurmayı zımnen yasakladığı, tüketici uyuşmazlıklarının ihtiyari tahkim için elverişli olmadığı ve taraflar arasında yapılacak olan tahkim anlaşmalarının geçersiz olacağı Yargıtay kararları uyarınca aşıkardır. Zira, zayıf konumda olan tüketiciye söz konusu ihtiyari tahkim sözleşmesinin satıcı- sağlayıcı lehine hükümlerle dayatılacağı ihtimali yüksektir.

Kanaatimizce, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun her ne kadar bir önceki 4077 sayılı mülga Kanun'a nazaran oldukça ayrıntılı ve Avrupa Birliği Direktifleri

doğrultusunda hükümler ihtiva etse de mülga Kanun'da anlam olarak daha geniş düzenlemelerle tüketiciye çok daha kapsamlı ve etkin bir koruma sağlanmaktaydı. Gerekece olarak, tüketici ile karşı tarafında bulunan satıcı, sağlayıcı, üretici gibi ekonomik ve nüfuz yönünden tüketiciye göre daha güçlü konumda bulunan taraflarla dengenin sağlanarak ekonomik olarak istikrar ve toplum yararının sağlanma amacı gösterilmektedir. Ancak giderek güçleşen sosyal ve ekonomik konjonktürde; asıl olarak tüketicinin korunması amaç haline getirilerek yapılacak mevzuat düzenlemeleriyle toplum yararının sağlanmasında adım atılması mümkün olacaktır.

Yine başka bir sorun olarak tüketici hakem heyeti tarafından verilen kararlara itiraz edilmesi halinde tüketici mahkemelerinin vereceği kararlara karşı kanun yollarının kapalı olması; bir başka deyişle bu kararların kesin olmasıdır. Ayrıca, “mümkün olan hallerde duruşma yapılmaksızın dosya üzerinden karar verilmesi” ilkesinin geniş yorumlanarak; uygulamada itiraz davalarının çoğu hakkında dosya üzerinden karar veriliyor olması da sorun teşkil etmektedir.

Kanaatimizce benimsenen bu ilkeler; Anayasa tarafından sağlanan hak arama hürriyeti ile hukuki dinlenilme hakkının geri dönülemez şekilde ihlal edilmesi sonucunu doğurmaktadır. Mevzuatta yapılacak değişikliklerle; tüketici mahkemeleri tarafından THH kararlarına itiraz sonucunda verilen kararlara karşı kanun yoluna başvurunun işler hale getirilmesi gerekliliği tüketicilerin mağduriyetini önleyecektir. Bunun yanı sıra, duruşma yapılmaksızın dosya üzerinden karar verilmesi mümkün olan haller, oldukça dar yorumlanmalı ve duruşma yapılarak tüketicilerin hukuki dinlenilme hakkı bertaraf edilmemelidir.

Güncel bir sorun olarak ise tüketici hakem heyeti kararlarında belirli bir standardın yakalanamamış olması belirtilebilir. Tüketici hakem heyetlerinde, başkanlık illerde ticaret il müdürü ilçelerde kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülürken; diğer üyeler ise belediye, baro, tacir/esnaf ve tüketici örgütü temsilcilerinden oluşmaktadır. Kanaatimizce, bu kadar farklı tabanlardan gelen kişilerden oluşan heyetin yapılacak eğitimlerin nitelikli ve sürekli hale getirilmesiyle altyapılarının güçlendirilmesi gerektiği aşikardır. Ancak bu şekilde hakem heyeti kararlarına tutarlılık sağlanabilecektir. Ayrıca raportörlerin hakem heyetine başvuru konusu edilen uyuşmazlık hakkında dosya hazırladığı ve hatta uyuşmazlığın çözümü hakkında görüş belirttiği faktörü göz önüne alındığında, kararların verilmesinde raportörlerin rolü oldukça önemlidir. Bu nedenle raportörler için de eğitimler düzenlenerek çalışmalarını belirli kurallara bağlanmalıdır.

Çalışmamız boyunca yaptığımız araştırmalar neticesinde, tarafımızca tespit edilen diğer bir sorun ise tüketici hakem heyetlerinde sunulmayan delillerin tüketici mahkemelerinde

sunulmasıdır. Şöyle ki; tüketici hakem heyetinde çözümlenmekte olan uyuşmazlığın taraflarına, uyuşmazlığa ilişkin sahip oldukları bilgi ve belgeleri sunmaları gerektiği, aksi takdirde dosyada var olan belge ve taleplere göre karar verileceği bildirilmesine rağmen, tarafların belge sunmaması sıklıkla söz konusu olmaktadır. Ancak daha sonra ellerinde zaten var olan ve hakem heyetine sunmadıkları belgeleri, hakem heyetine itiraz davasında tüketici mahkemesine sunmaları ve dolayısıyla hakem heyeti kararlarının tüketici mahkemeleri tarafından bozulması söz konusu olmaktadır. Bu doğrultuda, hakem heyetine bilgi ve belge sunulmamasıyla ilgili bir yaptırım düzenlemesi gerektiğini söylemek mümkün olacaktır.



KAYNAKÇA

- Acar, H. (2013). “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu İle 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Taksitle Satışlara İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi”, Erciyes Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 2, 825-843
- Adal, E. (2009). *Hukukun Temel İlkeleri* (Genişletilmiş 10.Baskı). İstanbul: Legal Yayıncılık
- Akipek Öcal, Ş. (2014). “Tüketici Kredisi ve Kredi Kartları Bakımından Tüketicinin Korunması”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 99, 57-65
- Akipek Öcal, Ş. (2018). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Tüketici İşlemi ve Usul Hukuku Bakımından Etkileri”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Akipek, Ş. (2003). “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Kredi Kartları”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Ankara, C.52, S.3.
- Aksoy, S. (2015). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Taşıma Hukukuna Müdahalesi”, Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Sayı:2.
- Aksoy, S. (2017). “Yargıtay 20. Hukuk Dairesi’nin Taşıma Sözleşmesinden Doğan Davalarda Görevli Mahkemeye Dair Yargı Yeri Belirleme Kararının Değerlendirilmesi”, Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Sayı:1, S.295.
- Alangoya, Y., Yıldırım, M.K. ve Deren, N. (2009). *Medeni Usul Hukuku Esasları* (7. Baskı). İstanbul.
- Alangoya, Y. (1973. *Medeni Usûl Hukukumuzda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi*, İstanbul.
- Aras, A. (2009). “Tüketici Uyuşmazlıkları Ve Çözüm Yolları”, Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Aras, A. (2017). “Yargıtay Kararları Ve Doktrin Görüşleri Işığında Islahın Zaman Sınırı”, Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C: 12, 153.
- Arkan, S. (1989). “Tüketici Kredisi ve Uygulaması”, Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, Cilt: 15, Sayı: 1, 19-47.
- Arslan, İ. (2014). *Milletlerarası Özel Hukukta Mutad Mesken Kavramı*, İstanbul.
- Arslan, R. ve Tanrıver, S. (2001). *Yargı Örgütü Hukuku* (2. Baskı). Ankara.

- Arslan, R., Yılmaz, E. ve Taşpınar Ayvaz, S. (2016). *Medeni Usûl Hukuku*, Ankara.
- Aslan, İ.Y. (2015). *Tüketici Hukuku* (5.Baskı). Ekin Yayınları.
- Aslan, İ.Y. (2019). *Tüketici Hukuku Dersleri* (7. Baskı). Ekin Yayınları.
- Aslan, İ.Y. (2007). “*Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görev Alanı Sorunu*”, İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları Ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, 3-23.
- Aşık, İ. (2011). “*Hukuk Muhakemeleri Kanunu’na Göre Yetki Sözleşmesi*”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı: 97.
- Atalı, M. (2018). “*Yargılama İlkeleri Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetleri*”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Aydoğdu, M. (2015). *Tüketici Hukuku Dersleri* (1.Baskı). Ankara: Adalet Yayınevi.
- Baş Süzel, E. (2018). “*Tüketici Hukukunda İş Görme Sözleşmelerinde Ayıplı İfa*”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.24, Sayı:2, 973-974.
- Başpınar,V. ve Demir,B. (2014). “*Paket Tur Sözleşmelerinde Seyahat Edenin Hakları Ve Borçları*”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 99, 144-155.
- Bilgin Yüce, M. (2016). “*Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Yapılan Değişiklikler Çerçevesinde Tüketici Kredileri*”, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 2, 403-421.
- Budak, A. C. ve Karaaslan, V. (2017). *Medeni Usul Hukuku* (1. Baskı). Ankara.
- Budak, A. C. (2015). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. 16, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan Özel Sayı, 77– 103.
- Cumalıoğlu, E. (2014). “*6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Satıcının Ayıplı Maldan Sorumluluğunun Koşulları*”, Terazi Hukuk Dergisi, S: 99, 2014.
- Çelik, Y. (2018). *Tüketici Hakem Heyetleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.
- Deryal, Y. (2004). *Tüketici Hukuku*, Ankara.
- Dinar, C. (2016). “*Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Çerçevesinde Taksitle Satış Sözleşmesi*”, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 2, 452-491.

- Durman, O. (2013). “*Tüketici Ve/Veya Tüketicinin Kefil Aleyhine Açılan Dava Ve İcra Takiplerinde Tüketicinin Hukukî Konumu*”, 2. Tüketici Hukuku Sempozyumu Ses Çözümleri Ve Makaleleri (29 – 30 Kasım 2012) Ankara, 461 – 469.
- Erişir, E. (2015). “*Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usûlü*”, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı (26 Nisan 2014),43 – 122.
- Ermenek, İ. (2013). “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözümler”, *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C.XVII, 1-2.
- Gümüş, M. A. (2012). *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, C.I, İstanbul.
- Halaç, E. (2002). “Gıda Kalitesi ve Gıda Mevzuatı ile İlgili Temel Kavramlar Işığında Türk ve AB Gıda Mevzuatının Karşılaştırılması”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* C.4, 107-131.
- Hatırmaz Erol, G., İnal, H. T. ve Özer, N. (2016). *Hukuk Davaları*, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 364-365.
- Havutçu, A. (2014). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Konu Bakımından Uygulama Alanı: Özellikle Tüketici İşlemleri Bakımından Kanun’un Kapsamı”, *Terazi Hukuk Dergisi*, S: 99.
- Helvacı, S. ve Altınar Yolcu, F. Z. (2018). “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un İspat Yüküne İlişkin Getirdiği Düzenleme”, *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, C.24, Sayı:2, 804-822.
- Ildır, G. (2003). *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, Ankara.
- Kalender, A. (2016). *Konut Kredisi Sözleşmesi*, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Kara, İ. (2015). *Tüketici Hukuku*, Ankara.
- Kuru, B., Arslan, R. ve Yılmaz, E. (2014). *Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı*.
- Konuralp, C. S. (2011). “*Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Konuralp, H. (2006). *Medeni Usul Hukuku* (2.Baskı). Eskişehir.
- Korucu, Y. (2015). *Hukuk Muhakemeleri Kanunu’na Göre Tahkim*, Ankara,: Adalet Yayınevi.
- Kuru, B. (2011). *Hukuk Muhakemeleri Usulü* (6.Baskı) C. I, İstanbul.

- Kurt Konca, N. (2010). “*Sigorta Uyuşmazlıklarının Tahkim Yoluyla Çözümü*”, Prof. Dr. Fırat Özkan’a Armağan, C.I, Ankara.
- Misli,S. (2017). “Karayolları Motorlu Araçlar Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası Genel Şartları Uyarınca Sigortacının Sigorta Ettirene Rücu Davası”, *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, Sayı:133, 585.
- Oğuzman, K. ve Barlas, N. (2011). *Medeni Hukuk – Giriş – Kaynaklar - Temel Kavramlar* (23.Bası). İstanbul.
- Oral, T. (2013). “Tüketici Sözleşmelerinin Uygulama Alanı ve Ticari Ve Adi Sözleşmelerden Ayrılması”, *Prof. Dr. Erdal Onar’a Armağan*, C.I, Ankara.
- Ozanoğlu, H. S. (2001). “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. 50, S. 1, Ankara , 55-90.
- Ozanoğlu, H. S. (2000). “Yargıtay Uygulamasında Tkhk’nın Uygulanma Alanı Bakımından İsimli Sözleşmeler”, *Abd 2000*, Sayı:3, 53-69.
- Önen, E. (1981). *İnşai Dava (İnşai Hak-İnşai Dava-İnşai Hüküm-İnşai Tesir)*, Ankara.
- Özbek, M. S., (2013). *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü* (3.Baskı), Ankara.
- Özbek, M. S. (2016). *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü* (4. Baskı), Ankara.
- Özbek, M. (2001). “Avukatlık Kanunu’nun 35/A Maddesine Göre Arabuluculuk”, *Ankara Barosu Dergisi*.
- Özel, Ç. (2019). *Tüketicinin Korunması Hukuku* (5. Baskı), Ankara: Seçkin Yayınları.
- Özsöker, G. (2016). “*Medeni Yargılama Bağlamında Tüketici Hakem Heyetleri*”, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Pekcanitez, H. (1996). “*Tüketici Mahkemeleri*”, İBD, C. Lxx, 4-5-6.
- Pekcanitez, H. (2005). “*Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri*”, HPD, S.5, 12-16.
- Pekcanitez, H., Atalay, O. ve Özekes, M. (2019). *Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı* (7.Baskı), On İki Levha Yayınları.
- Pekcanitez, H. (1996). “*Tüketici Sorunları Hakem Heyeti*”, İBD.
- Pektaş, Ö. (2007). “*Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukuki Konumlar Ve Kararlarının Hukuki İçeriği*”, İBD, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı.

- Poroy, R. (1978). “*Tüketicinin Korunmasına İlişkin Özel Hukuk Sorunları*”, Halil Arslanlı’nın Anısına Armağan, İstanbul.
- Postacıoğlu, İ. ve Altay, S. (2015). *Medeni Usul Hukuku Dersleri*, (7. Baskı), İstanbul.
- Sarısözen, M. S. (2010). “*Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları Işığında Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Serozan, R. (1980). “*Turistik Gezi Sözleşmeleri*”, GYD. S.49.,20-27.
- Sirmen, A. L. (2014). “*Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Olarak Değerlendirilmesi*”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 99, 156-162.
- Sunar, G. (2002). “*Medeni Usul Hukukunda Basit Yargılama Usulü*”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 43-44.
- Süral, C. (2012). “*Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nun Türk Mahkemelerinin Milletlerarası Yetkisine Etkisi*”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Sayı:100, 193.
- Şenocak, Z. (2014). “*6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal Teslimi Halinde Tüketicinin Hakları*”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 9, Sayı: 99.
- Şimşek, A. N. (2004). “*Medeni Usul Hukukunda Tüketicinin Korunması*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Tanrıver, S. (2018). *Medeni Usul Hukuku*, (2.Baskı), Cilt I, Temel Kavramlar ve İlk Derece Yargılaması, Ankara.
- Tanrıver, S. (2006). “*Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Ve Özellikle Arabuluculuk*”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 64.
- Taşdelen,N. (2017). “*6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’a Göre Tüketici Sıfatı*”, İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S. 2.
- Taşpınar Ayvaz, S. (2018). “*Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği*”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar Ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Taşpolat Tuğsavul, M. (2012). *Türk Hukukunda Arabuluculuk*, Ankara.
- Taşpolat Tuğsavul, M. (2018). “*Topluluk Davalarının Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Bakımından Değerlendirilmesi*,” Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar Ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Tek, G. S. (2012). “*Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi Ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılama Usulü*”, Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi, C.8
- Tekin, A. (2013). “*4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla Tüketicilere Sağlanan Haklar ve Tüketicinin Hak Arama Yolları Tebliği*”, Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu (24 – 25 Kasım 2011) İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi, İstanbul, 41-62.
- Topaloğlu, M. (2015). “*Konut Finansman Sözleşmelerinde Temerrüt*”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 101, 124-132.
- Topuz, G. (2018). “*Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Ve Yargılama Usulü*”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar Ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Topuz, G. (2018). *Tüketici Mahkemeleri*, Ankara.
- Tutkun Odabaşı, S. (2018). “*Tüketici Uyuşmazlıklarında Yargılama Giderleri Ve Avukatlık Ücreti*”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar Ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutumlu, M. A. (2019). *Tüketici Yargılaması Hukuku* (2.Baskı), Seçkin Yayınları, Ankara
- Tutumlu, M. A. (2019). *Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri* (3.Baskı). Ankara: Bölüm 7.
- Tutumlu, M. A. (2015). “*6502 Sayılı TKHK Hükümleri Çerçevesinde Vekalet Ücretinin Tahsili Davasında Görevli Mahkeme Sorunu*”, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, Sayı.103.
- Tutumlu, M. A. (2014). “*Sözleşme Öncesi Görüşmelerden Doğan Tazminat Sorumluluğu-Tüketici Mahkemelerinin Görevli Olması*”, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, 2014, C.9, S.92.
- Tutumlu, M. A. (2018). “*Tüketici Hakem Heyetleri Menfi Tespit Talepleri Hakkında Karar Verebilir Mi?*”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 141, 152-155.
- Tutumlu, M. A. (2015). *Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası*, Ankara.
- Tutumlu, M. A. (2015). “*Dosya Üzerinden Karar Verme Sorununa İlişkin Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun Yaklaşımı*”, Terazi Hukuk Dergisi, Cilt: 10, Sayı: 109.

- Tutumlu, M. A. (2007). *Medeni Yargılama Hukukunda Delillerin İleri Sürülmesi*, (4.Baskı). Ankara.
- Tutumlu, M. A. (2016). *Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri* (2. Baskı). Ankara.
- Tutumlu, M. A. (2006). *Tüketici Mahkemelerinin Görev ve Yetki Sınırları*, Ankara.
- Ulukapı, Ö. (1996). “*Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Tüketici Mahkemeleri)*”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Şakir Berki’ye Armağan, C.5 Sayı:1-2.
- Umar, B. ve Yılmaz, Ejder (1980). *İsbat Yükü* (2.Baskı), İstanbul.
- Uyumaz, A. (2012). “*Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları*”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 20, S. 1.
- Uzunoğlan, B. (2018). “*Tüketici Hakem Heyetlerinin Yapısı Ve Hakem Heyetlerine İlişkin Bakanlığımızca Yapılan Çalışmalar*”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar Ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ünlütepe, M. (2014). “*6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Taksitle Satış Sözleşmesi*”, Ankara Barosu Dergisi, Sayı.2, 334.
- Yalman, S. (2006). *Türk- İsviçre Hukukunda Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluk*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yardım, E. (2018). “*Tüketici Mahkemesi Kararlarına Karşı (Yeni) Kanun Yolları*”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar Ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yavuz, C., Acar, F. ve Özen, B. (2014). *Türk Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Yavuz, N. (2012). *Sözleşmedeki Haksız Şartlar* (3.Baskı). Seçkin Yayıncılık.
- Yavuz, C. ve Topuz, M. (2018). *Tüketici Hukuku Mevzuatı*, Beta Yayınları.
- Yerkaya, K. (2018). *Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı ve Yargılama Usulü*, İstanbul.
- Yeşilova, B. (2014). “*6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü Ve Yargılama Kuralları*”, Terazi Hukuk Dergisi, C.9.

Yılmaz, E. (2011). “*Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu İle Getirilen Değişiklikler*”, İstanbul Barosu Dergisi, Cilt 85, Sayı:5.

Yılmaz, E. (2013). *Hukuk Muhakemeleri Kanun Şerhi* (2.Baskı), Ankara, S.1399.

Yılmaz, E. (2013). “*Ticari Defterlerin Delil Olması Ve Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun Bu Konuda Getirdiği Yenilikler*”, Bankacılar Dergisi Özel Sayısı.

Yılmaz, E. (2004). *Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi*, Prof. Dr. Baki Kuru Armağanı, Ankara.

Zevkliler, A. ve Özel, Ç. (2016). *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

