

Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa Elverişlilik*

Eligibility for Mediation in Consumer Disputes

Prof. Dr. İbrahim ÖZBAY**

Öz

Taraflardan birinin tüketici, diğer tarafın ise profesyonel satıcı/sağlayıcı olduğu tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıklar, tüketici uyuşmazlığı olarak isimlendirilir ve belli bir parasal sınırın üstündeki bu uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevlidir.

TKHK m 73/A hükmü ile Kanun'da öngörülen istisnalar saklı kalmak üzere, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren söz konusu uyuşmazlıklar için (istisnalar dışında) dava açmadan önce arabulucuya başvuru zorunluluğu getirilmiştir. Bu düzenleme ile kriter olarak doğrudan doğruya tüketici mahkemelerinin görevine giren uyuşmazlıklar kabul edilmiştir. Bir başka deyişle tüketici mahkemelerinin görev alanına giren tüketici uyuşmazlıklarında zorunlu (dava şartı) arabuluculuk ile ilgili bir düzenleme yapılmıştır. Bu durum dava şartı düzenlenmiş olup, hâkim tarafından re'sen gözetilir. Şayet arabuluculuğa başvurulmadan dava açılmışsa, dava, (dava şartı yokluğundan) usulden reddedilir. Buna karşılık, TKHK m 73/A hükmünde, arabuluculuğa başvurudan istisna tutulan uyuşmazlık ve işlemler belirtilmiştir.

Çalışmada, tüketici uyuşmazlıklarında arabuluculuğa elverişlilik ihtiyari ve zorunlu arabuluculuk bakımından ele alınmış; bu uyuşmazlıkların malvarlığına ilişkin olmaları

* Makalenin Geliş Tarihi/Received: 14.11.2022, Makalenin Kabul Tarihi/Accepted: 04.03.2023.

İntihal/Plagiarism: Bu makale intihal programında taranmış ve en az iki hakem incelemesinden geçmiştir./This article has been scanned via a plagiarism software and reviewed by at least two referees.

** Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Anabilim Dalı Öğretim Üyesi (e-posta/e-mail: ozbayibrahim@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-3820-6501).

nedeniyle kural olarak arabuluculuğa elverişli olduğu sonucuna varılmıştır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un emredici hükümler taşıması ise, tüketici uyuşmazlıkları hakkında tarafların alternatif uyuşmazlık yollarına (örneğin arabuluculuğa) başvuramamaları biçiminde anlaşılmalıdır. Ayrıca arabuluculuğa elverişli olmak kaydıyla, söz konusu uyuşmazlığın maddi hukuk bakımından dayanağının (sözleşme ihlali, fiili uygulama, seçimlik hakların kullanılması veya ayıp dolayısı ile uğranılan zararların tazmini gibi), davanın usulî niteliğinin ve cebri icra hukuku alanına ilişkin olup olmadığının bir önemi bulunmamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Tüketici, arabuluculuk, tüketici mahkemeleri, tüketici uyuşmazlıklarında arabuluculuğa elverişlilik, dava şartı (zorunlu) arabuluculuk.

Abstract

Consumer transactions, where one party is the consumer and the other party is a professional seller/provider, and disputes arising from consumer-oriented practices are called consumer disputes and consumer courts are in charge of these disputes over a certain monetary limit.

Turkish Consumer Protection Law (TCPL) with the 73/A provision, without prejudice to the exceptions stipulated in the Law, it is obligatory to apply to a mediator before filing a lawsuit for the said disputes (with exceptions) that fall under the jurisdiction of consumer courts. With this regulation, disputes that directly fall under the jurisdiction of consumer courts have been accepted as criteria. In other words, a regulation has been made regarding compulsory (condition of litigation) mediation in consumer disputes that fall under the jurisdiction of consumer courts. This situation has been regulated as a condition of litigation and is observed by the judge ex officio. If a lawsuit has been filed without resorting to mediation, the lawsuit is procedural (due to the absence of a lawsuit requirement). On the other hand, TCPL m In the 73/A provision, disputes and transactions that are exempted from mediation are specified.

In the study, eligibility for mediation in consumer disputes is discussed in terms of optional and compulsory mediation; It has been concluded that these disputes are suitable for mediation as a rule, since they are related to assets. The fact that the Turkish Consumer Protection Law (TCPL) carries mandatory provisions should not be understood as the parties' inability to resort to alternative means of dispute (for example, mediation) regarding consumer disputes. In addition, provided that it is suitable for mediation, it does not matter whether the basis of the dispute in terms of substantive law (such as breach of contract, actual practice, exercise of optional rights or compensation for damages incurred due to defect), the procedural nature of the case and whether it is related to the field of enforcement law.

Keywords: Consumer, mediation, consumer courts, eligibility for mediation in consumer disputes, condition of litigation (compulsory) mediation.

GİRİŞ

Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun 1 inci maddesinin 2 inci fıkrasında; *“Bu Kanun, yabancılık unsuru taşıyanlar da dâhil olmak üzere, ancak tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözümlenmesinde uygulanır. Şu kadar ki, aile içi şiddet iddiasını içeren uyuşmazlıklar arabuluculuğa elverişli değildir”* şeklinde bir hüküm öngörülmüştür.

Bu hüküm gereğince, yabancılık unsuru taşıyanlar da dâhil olmak üzere, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri (yani sulh olabilecekleri) iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıkları arabuluculuğa elverişlidir. Bir başka deyişle arabuluculuğun uygulanma alanı değerlendirilirken, *“Taraflar bir uyuşmazlık ile ilgili olarak kendi özgür iradeleri ile hareket ederek ve mahkemenin kararına gerek olmadan hukuken bir sonuç elde edebiliyorlar ise o konu arabuluculuğa elverişlidir”* demek¹ yanlış olmayacaktır. Bu hüküm esas itibarıyla ihtiyari arabuluculukla ilgili bir düzenlemedir. Ancak son yıllarda, kanun koyucunun özel hukuk uyuşmazlıkları bakımından mahkemede dava açmadan önce arabulucuya başvuruyu zorunlu hale getirdiği ve bu hallerde arabulucuya başvuru zorunluluğunu bir dava şartı olarak düzenlediği görülmektedir.

Arabulucuya başvuru zorunluluğuna ilişkin düzenlemelere bakıldığında ülkemizde şöyle bir seyrin izlendiği görülmektedir:

- Arabulucuya başvuru zorunluluğuna (dava şartı olan arabuluculuk) ilişkin ilk düzenleme, bazı iş uyuşmazlıkları hakkında uygulanmak üzere 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu m 3 ile yapılmıştır.

- Ticari uyuşmazlıklar bakımından arabulucuya başvuru zorunluluğuna ilişkin düzenlemeler, 7155 sayılı Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Takibin Başlatılması Usulü Hakkında Kanun'un² 20'nci maddesiyle Türk Ticaret Kanunu'na eklenen 5/A maddesinde yer almaktadır.

- Son olarak ise hukukumuzda 7251 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun³ ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a *“Dava şartı olarak arabuluculuk”* başlığı ile eklenen **73/A maddesi** ile tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı haline getirilmiştir. Bu düzenleme gereğince tarafların, istisnalar dışındaki tüketici uyuşmazlıkları ile ilgili olarak tüketici mahkemesine başvurmadan önce arabulucuya başvuru zorunluluğunu yerine getirmeleri gerekecektir.

¹ Bkz İlker Koçyiğit ve Alper Bulur, *Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk* (1. bs, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı Yayını 2019) 73.

² RG 19.12.2018/30630.

³ Bkz RG 28.07.2020/31199.

7251 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'un (kısaca; 6252 sayılı Torba Kanun) (6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a "Dava şartı olarak arabuluculuk" başlığı ile eklenen) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 73/A maddesine göre;

"(1) Tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartıdır. Şu kadar ki, aşağıda belirtilen hususlarda dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmaz:

a) Tüketici hakem heyetinin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklar

b) Tüketici hakem heyeti kararlarına yapılan itirazlar

c) 73 üncü maddenin altıncı fıkrasında belirtilen davalar

ç) 74 üncü maddede belirtilen davalar

d) Tüketici işlemi mahiyetinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklar

(2) 7/6/2012 tarihli ve 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununun 18/A maddesinin onbirinci fıkrası tüketici aleyhine uygulanmaz.

(3) Arabuluculuk faaliyeti sonunda taraflara ulaşılamaması, taraflar katılmadığı için görüşme yapılamaması veya tarafların anlaşmaları ya da anlaşamamaları hâlinde tüketicinin ödemesi gereken arabuluculuk ücreti, Adalet Bakanlığı bütçesinden karşılanır. Ancak belirtilen hâllerde arabuluculuk ücreti, Arabuluculuk Asgari Ücret Tarifesinin eki Arabuluculuk Ücret Tarifesinin Birinci Kısımına göre iki saatlik ücret tutarını geçemez.

(4) Arabuluculuk faaliyeti sonunda açılan davanın tüketici lehine sonuçlanması hâlinde arabuluculuk ücreti, 6183 sayılı Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir".

Ayrıca 6252 sayılı Torba Kanun'un 60'ıncı maddesi ile TKHK'na eklenen geçici 2. maddesinde; "Bu Kanunun dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümleri, bu hükümlerin yürürlüğe girdiği tarih⁴ itibarıyla ilk derece mahkemeleri ve bölge adliye mahkemeleri ile Yargıtayda görülmekte olan davalar hakkında uygulanmaz" denilmektedir.

I. TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINDA ARABULUCULUĞA ELVERİŞLİLİK

A. Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı ve İhtiyari Arabuluculuk Bakımından Arabuluculuğa Elverişlilik

Aşağıda belirtileceği üzere, taraflardan birinin tüketici, diğer tarafın ise profesyonel satıcı/sağlayıcı olduğu tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıklar, *tüketici uyuşmazlığı* olarak isimlendirilir⁵ ve belli bir parasal sınırın üstündeki

⁴ 7251 sayılı Torba Kanun'un ve dolayısıyla TKHK m 73/A hükmünün yürürlüğe girdiği tarih, Kanun'un Resmi Gazete'de yayımlandığı tarih olan 28 Temmuz 2020'dir (7251 sayılı Kanun, m 63).

⁵ Bkz Mehmet Akif Tutumlu, *Tüketici Yargılaması Hukuku* (2 bs, Seçkin Yayıncılık 2019) 66; Gökçen Topuz, *Tüketici Mahkemeleri* (Yetkin Yayınları 2018) 37; Seda Özümucu, '6502 Sayılı Tüketicinin Korunması

bu uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Bu nedenle kanaatimizce “tüketici uyuşmazlığı” terimi ile esasen tüketici hakem heyetlerinin ve tüketici mahkemelerinin görev alanına giren tüm uyuşmazlıklar kastedilmektedir.

Öncelikle belirtmek gerekir ki, hukukumuzda genel anlamda arabuluculuk faaliyetinin kapsamında olan uyuşmazlıklar, HUAK'ın “Amaç ve Kapsam” başlıklı 1'inci maddesinin 2. fıkrasında düzenlenmiştir. Söz konusu hükme göre; taraflar ancak üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözümünde arabuluculuk faaliyetine başvurabilirler.⁶ Şu hâlde taraflar, kamu hukukuna ilişkin olan uyuşmazlıkların çözümünde arabuluculuğa başvuramayacakları gibi, özel hukuka ilişkin olup, tarafların üzerinde tasarruf edemeyecekleri uyuşmazlıklar için de arabuluculuğa başvurmaları mümkün değildir.⁷

Bununla birlikte, özellikle eski TKHK döneminde tüketici uyuşmazlıkları bakımından üzerinde tarafların serbestçe tasarruf edebileceği konular arasında olmasına tereddütle yaklaşıyordu.⁸ Hatta konuyla ilgili olarak Yargıtay 13. HD'nin 25.09.2008 tarihli eski bir kararında,⁹ tüketici (sorunları) hakem heyetinin faaliyet alanına giren işlerin ihtiyari tahkime elverişli olmadığı kabul edilmişti.

2014 yılında yürürlüğe giren yeni TKHK m 68/5 hükmünde, “*Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir*”¹⁰ denilmek suretiyle, tüketici hakem heyetine başvuru zorunluğunun, tüketicilerin alternatif çözüm mercilerine başvurmasına engel olmadığı açıkça düzenlenmiş oldu. Sonuçta,

Hakkında Kanun'un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış' (2014) 16 [Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan Özel Sayı] DEÜHFD 831, 841; Seyhan Selçuk, 'Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Dava Şartı' (2020) 8 [16] Antalya Bilim Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 1173, 1175. Tüketici uyuşmazlığının unsurları hakkında geniş açıklamalar için bkz Selçuk (n 5) 1175 vd.

⁶ Arabuluculuk faaliyetinin uygulanacağı uyuşmazlık türleri hakkında geniş bilgi için bkz Cenk Akil, 'Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun Kapsamı' iç Prof. Dr. Ejder Yılmaz'a Armağan C I (Yetkin Yayınları 2014) 75-135.

⁷ Arabuluculuk yöntemine başvurulamayacak uyuşmazlıklara; evliliğin sona ermesi ile ilgili davalar (TMK m 146'daki mutlak butlan davası, TMK m 148'deki nispi butlan davası, boşanma davası, TMK m 170'deki yargısal ayrılık hali), kamu düzenine ilişkin uyuşmazlıklarla ilgili davalar, hukuka ve ahlaka aykırı sözleşmelere ilişkin uyuşmazlıklarla ilgili davalar, çekişmesiz yargı işleri, soybağı ile ilgili davalar, ahvali şahsiye davaları ve iflas davaları örnek olarak gösterilebilir. Ayrıca HUAK'ın 1. maddesinin 2. fıkrasında, “aile içi şiddet” iddiasını içeren uyuşmazlıklar da arabuluculuğa elverişli değildir (Bilgi için bkz Betül Azaklı Arslan, *Medeni Usul Hukukunda Zorunlu Arabuluculuk* (Yetkin Yayınları 2018) 104-105; Mustafa Serdar Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü 2* (5. bs, Yetkin Yayınları 2022) 1498-1508; Melis Taşpolat Tuğsavul, *Türk Hukukunda Arabuluculuk* (Yetkin Yayınları 2012) 111-113.

⁸ Evrim Erişir, 'Tüketici Uyuşmazlıklarında Zorunlu Arabuluculuğun Kapsamının Belirlenmesindeki Güçlüklerin Ortaya Çıkardığı Bazı Meseleler' iç Arabuluculuğun Geleceği Sempozyumu Bildiri Tam Metin Kitabı (İbn Haldun Üniversitesi Yayınları 14 Kasım 2020) 309.

⁹ Bkz Y 13 HD, E 2008/3492, K 2008/11120, T 25.09.2008 Kazancı İçtihat Bilgi Bankası (KİBB).

¹⁰ Benzer bir hüküm Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği (RG 21.9.2022/31960) m 6/7'de yer almaktadır. Buna göre, “Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir.”

özellikle konumuzla ilgili olarak yeni THHK m 73/A hükmünün ihdasıyla, kanun koyucu, tüketici uyuşmazlıklarının arabuluculuğa elverişli olduğuna yönelik iradesini ortaya koymuş ve elverişlilik konusundaki tereddütleri ortadan kaldırmıştır.¹¹

Son yasal süreç ve değişikliklerden sonra durum şudur: Tüketici uyuşmazlıkları; malvarlığına ilişkin olmaları nedeniyle kural olarak arabuluculuğa elverişlidir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un emredici hükümler taşıması ise, tüketici uyuşmazlıkları hakkında tarafların alternatif uyuşmazlık yollarına (arabuluculuk gibi) başvuramamaları biçiminde anlaşılmalıdır. Fakat tarafların akdedeceği arabuluculuk sözleşmesi, tüketicinin korunmasına ilişkin emredici nitelikteki bir hükmün ihlali sonucunu doğuracaksa, sözleşme geçerli olmayacaktır.¹²

Ayrıca arabuluculuğa elverişli olmak kaydıyla, söz konusu uyuşmazlığın maddi hukuk bakımından dayanağının sözleşme ihlali, fiili uygulama, seçimlik hakların kullanılması veya ayıp dolayısı ile uğranılan zararların tazmini olmasının bir önemi olmadığı gibi, davanın usulî niteliğinin ve cebri icra hukuku alanına ilişkin olup olmadığının da bir önemi yoktur.¹³ Ayrıca TKHK m 73/1 gereğince tüketici mahkemeleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda görevlidir.

Kredi kartı, tüketici kredileri, bankacılık sözleşmeleri, aylıklı mal ve aylıklı hizmet, peşin ve taksitle satım, sigorta, ulaşım, kargo sözleşmeleri, abonelik, özel eğitim ve özel kurs, devre tatil, devre mülk, paket tur ve özel hastane işlemlerinden doğan pek çok uyuşmazlık, tüketici uyuşmazlıkları içine girer ve arabuluculuğa elverişlidir. Bu alanlarda varılacak dostane çözümler, arabuluculuğun diğer faydaları yanında, mal veya hizmet sağlayıcısının ticari itibarının korunmasına da hizmet eder.¹⁴

B. Zorunlu Arabuluculuk (Dava Şartı Olarak Arabuluculuk) Bakımından Arabuluculuğa Elverişlilik

İhtiyari arabuluculuk yanında, TKHK m 73/A hükmü ile Kanun'da öngörülen istisnalar saklı kalmak üzere, tüketici mahkemesinin görev alanına giren uyuşmazlıklar için (istisnalar dışında) dava açmadan önce arabulucuya başvuru zorunluluğu getirilmiştir. Bu düzenleme ile kriter olarak doğrudan doğruya tüketici mahkemelerinin görevine giren uyuşmazlıklar kabul edilmiştir. Bir başka deyişle bu hükümle, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk getirilmiştir. Şu halde;

¹¹ Selçuk (n 5) 1188; Erişir (n 8) 311; İbrahim Ermenek, *Arabuluculuk Sürecinde Zayıf Tarafın Korunması* (Yetkin Yayınları 2021) 49-50. Ayrıca TKHK m 73/A hükmü öncesinde, doktrinde tüketici uyuşmazlıklarının arabuluculuğa elverişliliği konusuna mesafeli olanlar olduğu gibi (Lale Sirmen, 'Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri' (2013) 3 [Özel Sayı: Prof. Dr. Aydın Zevkliler'e Armağan] Yaşar Üniversitesi Elektronik Dergisi 2465, 2468); bu uyuşmazlıkların arabuluculuğa elverişli olduğunu savunan yazarlar da bulunmaktaydı (bkz Topuz (n 5) 20; Akil (n 6) 118).

¹² Akil (n 6) 116-118.

¹³ Bkz İbrahim Ermenek, 'Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü ve Arabuluculuğa Uygunluğu' iç Şebnem Akipek Öcal ve Abdülkerim Yıldırım (eds), *Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk (Arabuluculuk Daire Başkanlığı 2021)* 114.

¹⁴ Bkz Arabuluculuk Daire Başkanlığı, *Temel Arabuluculuk Eğitimi Katılımcı Kitabı* (2019) 31.

tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması zorunlu olup, bu durum TKHK'da dava şartı olarak düzenlenmiştir (TKHK m 73/A). Bu durum hâkim tarafından re'sen gözetilir; şayet arabuluculuğa başvurulmadan dava açılmışsa, dava (dava şartı yokluğundan) usulden reddedilir.

Buna karşılık, TKHK m 73/A hükmünde, arabuluculuğa başvurudan istisna tutulan uyuşmazlık ve işlemler belirtilmiştir. Bu nedenle burada öncelikle tüketici mahkemeleri ve görev alanı ile tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklar ele alınacak; daha sonraki başlıkta ise dava şartı arabuluculuğa ilişkin bu kuralın istisnaları açıklanacaktır.

Ancak şu hususu vurgulamak gerekir ki, tüketici uyuşmazlığı, dava şartı arabuluculuk kapsamında yer almasa dahi, şayet HUAK m 1 bakımından arabuluculuğa elverişliyse, bu konuda ihtiyari olarak arabuluculuğa başvurulabilir.¹⁵

1. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m 73/1 gereğince; tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Şu halde; tüketici mahkemelerinin görevi belirlenirken tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamalar kavramları önem kazanmaktadır. *Tüketici işlemi* kavramından ne anlaşılması gerektiği TKHK m 3/1-1 hükmünde belirtilmiştir. Buna göre tüketici işlemi, “*Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi*” olarak tanımlanmıştır. Bir işlemin tüketici işlemi sayılabilmesi için TKHK anlamında mal ve hizmet sağlanmasını konu edinmesi ve taraflarının da yine TKHK'da belirtilen tüketici-satıcı/sağlayıcı konumunda bulunması yeterlidir. Sözleşmenin türünün bu noktada önem taşımadığını belirtmek gerekir.¹⁶

Tüketici ise TKHK m 3/k hükmünde; “*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*”¹⁷ şeklinde tanımlanmıştır. İşte; taraflardan birinin tüketici, diğer tarafın ise profesyonel satıcı/sağlayıcı olduğu ve taraflar arasındaki uyuşmazlığın bir tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıklar; tüketici uyuşmazlıklarıdır.

¹⁵ L. Şanal Görgün, Levent Börü ve Barış Toraman, *Medeni Usul Hukuku* (10. bs, Yetkin Yayınları 2021) 804; benzer şekilde bkz Ermenek (n 13) 120.

¹⁶ Abdülkerim Yıldırım, ‘Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağının Bazı Maddelerine İlişkin Değerlendirmeler’ (2013) 17 [1-2] GÜHFD 1015, 1021. Tüketici işlemi ile ilgili geniş açıklamalar için bkz Selçuk (n 5) 1179-1182; Sezer Çabri, *6502 sayılı Kanun’a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi* (Adalet Yayınevi 2016) 66.

¹⁷ Ticari ve mesleki olmayan amaçlarla hareket etmekten maksadın ne olduğu konusunda doktrindeki tartışmalara burada girilmemiştir. Tartışmalar için bkz Çabri (n 16) 51 vd; Selçuk (n 5) 1175 vd.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre tüketici uyuşmazlıklarında görevli olan tüketici mahkemeleri, belli bir parasal sınırın (meblağın) üzerinde kalan uyuşmazlıklara¹⁸ ve konusu para ile belirlenemeyen uyuşmazlıklara¹⁹ bakarlar. Tüketici mahkemeleri ayrıca, tüketici hakem heyetlerinin verdikleri kararlarda itiraz mercii olarak görev yaparlar (TKHK m 70/3).

Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar 2.7.1964 tarihli ve 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır (TKHK m 73/2). Tüketici mahkemeleri sadece Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalarda değil, satıcı/sağlayıcılar tarafından tüketiciler aleyhine açılan davalarda da görevlidir.²⁰ Bir başka deyişle taraflardan birinin tüketici olması ve işlemin 6502 sayılı TKHK’da tanımlanan tüketici işleminden kaynaklanması gerekmektedir.

Ayrıca belirtmek gerekir ki, özel mahkeme bulunmayan bir yargı çevresinde görülen ve özel mahkemenin görevine giren bir davada, dava dilekçesinin başlığında veya asliye hukuk mahkemesi kararında özel mahkeme sıfatıyla hareket edildiğinin belirtilmemiş (mesela “tüketici mahkemesi” sıfatıyla ifadesinin kullanılmamış) olması görevsizlik kararı verilmesini gerektirmez (TTK m 5/4, kıyasen).²¹ Bu durumda, asliye hukuk mahkemesinin görevsizlik kararı vermemekle birlikte, ara kararı ile davaya tüketici mahkemesi sıfatıyla bakma yönünde bir karar vermesi gerekir.²²

Burada önemli bir sorun, tüketici mahkemesinin görev alanına giren bir uyuşmazlığın, aynı zamanda ticari dava niteliği taşıması halinde uyuşmazlığın niteliğinin ne olacağıdır. Bu konudaki tartışmaları bir kenara bırakarak,²³ bu hususta söz konusu uyuşmazlığın tüketici

¹⁸ Y 13 HD, E 2015/34217, K 2017/11615, T 27.11.2017: “Tüketici hakem heyeti veya tüketici mahkemesinin görevli olup olmadığı hususu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti veya mahkemeye başvuru tarihindeki değeri esas alınarak belirlenir” (KİBB).

¹⁹ Pervin Yıldız, ‘Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk’ <<https://baskentarabuluculuk.com/wp-content/uploads/2020/04/PERV%C4%B0N-YILDIZ-T%C3%BCketici-Mahkemeleri-Dava-%C5%9Eart%C4%B-Arabuluculuk.pdf>> Erişim Tarihi: 24.01.2021.

²⁰ Mine Akkan, ‘Mahkemeler’ iç Hakan Pekcanitez vd (eds), Pekcanitez Usûl Medenî Usûl Hukuku C I (15. bs, On İki Levha Yayıncılık 2017) 186 dn 136. Doktrinde ileri sürülen aksi yöndeki bir görüşe göre, satıcı/sağlayıcılar tarafından tüketiciler aleyhine açılan davalar, tüketici davası olmadığından, tüketici mahkemelerinin görevine girmez [Baki Kuru ve Burak Aydın, *İstinaf Sistemine Göre Yazılmış Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı* (4. bs, Yetkin Yayınları 2020) 662].

²¹ Bkz Ali Cem Budak ve Varol Karaaslan, *Medeni Usul Hukuku* (5. bs, Adalet Yayınevi 2022) 52, Kenar No 17. Bkz ve karşı TTK m 5/4: “Asliye ticaret mahkemesi bulunmayan yargı çevresindeki bir ticari davada görev kuralına dayanılmamış olması, görevsizlik kararı verilmesini gerektirmez; asliye hukuk mahkemesi, davaya devam eder”.

²² Y 13 HD, E 2016/23304, K 2019/11117, T 11.11.2019: “Mahkemece, müstakil Tüketici Mahkemesi var ise davaya bakmakla Tüketici Mahkemeleri görevli olduğundan görevsizlik kararı verilmesi, müstakil Tüketici Mahkemesi yok ise ara kararı ile uyuşmazlığa Tüketici Mahkemesi sıfatı ile bakılmasına karar verilmek suretiyle uyuşmazlığın çözülmesi gerekir” (KİBB); Y 13 HD, E 2016/29913, K 2020/3243, T 12.03.2020 (KİBB); Y 13 HD, E 2016/19469, K 2019/9458, T 07.10.2019 (KİBB).

²³ Konuya ilişkin tartışmalar için bkz Şafak Narbay ve Muhammet Akkuş, ‘Ticari İş Niteliğinin Belirlenmesi ve Ticari İş- Tüketici İşlemi Kavramı’ iç Prof. Dr. Sabih Arkan’a Armağan (On İki Levha Yayıncılık 2019) 823, 867-869; Abdullah Berat Memiş, *Ticari Uyuşmazlıklarda Zorunlu Arabuluculuk Usulü* (1. bs, Seçkin Yayıncılık 2020) 66 vd.

uyuşmazlığından kaynaklanan arabuluculuk olarak çözüme kavuşturulacağı ve konunun tüketici mahkemelerinin görev alanına gireceği belirtilebilir. Kaldı ki TKHK'nın 83/2. maddesine göre “*tarafardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez*”. Bu açık hüküm kanımızca konuya ilişkin tartışmaları ortadan kaldırmıştır. Bu nedenle, özellikle TKHK'nun özel nitelikli ve sonraki tarihli bir kanun olması nedeniyle, TTK ile mutlak ticari dava olarak düzenlenen konuların dahi tüketici işlemi niteliğini taşıması halinde TKHK'nun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerine tabi olduğunu kabul etmek gerekir.²⁴

2. Kazaî İçtihatlar Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görevine Giren Uyuşmazlıklar

Öncelikle belirtmek gerekir ki, kazaî içtihatlarda tüketici mahkemelerinin görev alanı oldukça geniş tutulmakta,²⁵ ayrıca tüketici mahkemelerinin görev alanının belirlenmesi uygulamada güçlük arz etmektedir. Konuya ilişkin olarak bazı kazaî içtihatlara özet de olsa değinmekte yarar vardır. Şöyle ki:

- Tüketicinin davalı tarafta olduğu davalarda da tüketici mahkemelerinin görevli olması mümkündür. Mesela, Yargıtay'a göre bankalarca kredi kartı hamillerine karşı açılan davalar için tüketici mahkemeleri görevlidir.²⁶

- Taraflarından biri tüketici olan sigorta sözleşmesi veya bankacılık işlemi ile ilgili davalar (asliye ticaret mahkemesinde değil) tüketici mahkemesinde görülür.²⁷

²⁴ Benzer yönde bkz Narbay ve Akkuş (n 23) 868. Kazaî içtihatlar da aynı yöndedir. Örneğin Yargıtay'ın bir kararında (Y 17 HD, E 2016/12624, K 2016/11308, T 08.12.2016), davacının, davalı sigorta şirketinin sigortaladığı konutun yangından zarar gördüğü gerekçesiyle, konut sigorta poliçesi kapsamındaki teminat bedelinin davalıdan tahsil edilmesini talep ettiği bir dava hakkında, TKHK m 2, m 3, m 73, m 83 kapsamında yaptığı değerlendirme sonucunda, görevli mahkemenin tüketici mahkemesi olduğu sonucuna varılmıştır. Aynı yönde bkz İzmir BAM 11 HD, E 2017/600, K 2017/449, T 27.04.2017 (Lexpera). Y 19 HD, E 2020/439, K 2020/976, T 11.06.2020: “... TKHK'un 83. maddesinin ikinci fıkrasında açıkça, taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemeyeceği düzenlenmiştir. Bu hüküm de bireysel kredi kartları dolayısıyla açılacak davaların ticari dava olmayacağını ve ticaret mahkemelerinde değil, tüketici mahkemelerinde görüleceğini göstermektedir” (KİBB); Y 11 HD, E 2017/1841, K 2018/6187, T 10.10.2018: “Dava, Gelir Koruma Sigortası Poliçesine dayalı olarak sigorta tazminatının tahsili istemine ilişkindir. Sigorta sözleşmelerinin Tüketici Kanunu'nda düzenlenmiş olması sebebiyle davanın mutlak ticari dava olduğunun kabulüyle davanın ticaret mahkemesinde görülmesine imkan bulunmadığı açıktır. Bu itibarla, mahkemece; ilgili yasa hükümleri uyarınca tüketici konumundaki davacı tarafından açılan işbu davada tüketici mahkemesinin görevli olduğu gözetilerek mahkemenin görevsizliği sebebiyle davanın usulden reddine karar verilmesi gerekir” (KİBB). Tüketici mahkemesinde görülen bir davanın ticari dava olarak nitelendirilmesine gerek olmadığı yönündeki görüş için bkz Memiş (n 23) 66-67.

²⁵ Budak ve Karaaslan (n 21) 52; Narbay ve Akkuş (n 23) 868. Ayrıca bkz ve karşı Özmumcu (n 5) 841.

²⁶ Y 20 HD, E 2015/14599, K 2016/325, T 14.01.2016; Y 13 HD, E 2014/46629, K 2014/42010, T 30.12.2014; Y 19 HD, E 2014/19709, K 2015/6821, T 07.05.2015 (KİBB).

²⁷ Y 17 HD, E 2014/7922, K 2016/6471, T 26.05.2016.

- Arsa payı karşılığı inşaat sözleşmesinden kaynaklanan bir davada Yargıtay, arsasına karşılık birden çok bağımsız bölüm almak üzere anlaşma yapan arsa sahibinin tüketici sayılamayacağına ve bu nedenle davanın tüketici mahkemesinin görev alanına girmediğine hükmetmiştir.²⁸ Yargıtay'ın bir başka kararında²⁹ ise, arsa payı karşılığı inşaat sözleşmesi uyarınca yükleniciye düşen bağımsız bölümün temlikine dayalı tapu iptali ve tescil isteğine ilişkin bir davada, davacı tüketicinin, yüklenicinin temlikine dayalı olarak tapu iptali ve tescil isteğinde bulunması nedeniyle, o yerde ayrı bir tüketici mahkemesi varsa çekişmenin tüketici mahkemesinde görülmesi, aksi halde davaya tüketici mahkemesi sıfatıyla bakılmasının gerekeceği belirtilmiştir.

- Yargıtay'a göre, yüklenici ile yapılan sözleşme gereği kendisine devredilmesi gereken dairelerin devredilmediği iddiası ve bu dairelerin tapuda davacı adına tescili talebiyle açılan davada görevli mahkeme tüketici mahkemesidir.³⁰

- Satın aldığı taşınmaz üzerinde daha önce tesis edilmiş bulunan ipoteğin borcun ödenmesi sebebiyle kaldırılması (TMK m 883) için açılan bir davada da Yargıtay, uyuşmazlığın TKHK kapsamında olduğu gerekçesiyle davaya tüketici mahkemesinin bakması gerektiğine karar vermiştir.³¹

- Aynı şekilde, Yargıtay; taşıma sözleşmesinden (TTK m 850 vd) kaynaklanan maddi ve manevi tazminat davasında;³² bankacılık işleminden kaynaklanan tüketici konumundaki davacı tarafından açılan alacak istemine ilişkin davada,³³ tüketici mahkemesinin görevli olduğuna karar vermiştir.

- Yargıtay vekâlet sözleşmesinden kaynaklanan alacaklar ile ilgili uyuşmazlıkların 6502 Sayılı TKHK kapsamında olması için mutlak surette taraflardan en az birisinin tüketici vasfını taşıması gerektiğine karar vermiştir.³⁴ Benzer şekilde Yargıtay, avukatın açtığı haksız azil nedeniyle ödenmeyen avukatlık ücretinin tahsiline ilişkin davanın, vekâlet sözleşmesinin TKHK'nın kapsamına girmesi nedeniyle tüketici mahkemelerinin görevine girdiğini belirtmiştir.³⁵

- Ayrıca Yargıtay, trafik sigorta poliçesinden kaynaklanan rücu tazminat davasında; talebin zorunlu mali sorumluluk sigortası kapsamında davalıya ait trafik sigortalı aracın, dava dışı ehliyetsiz sürücü idaresinde iken meydana gelen trafik kazası nedeniyle davacı sigorta

²⁸ Y 23 HD, E 2015/10149, K 2018/3730, T 25.06.2018 (e-uyar).

²⁹ Y 14 HD, E 2016/10141, K 2019/2900, T 01.04.2019 (KİBB).

³⁰ Y 14 HD, E 2016/16828, K 2018/4346, T 04.06.2018 (e-uyar).

³¹ Y 13 HD, E 2016/9825, K 2018/5505, T 10.05.2018 (e-uyar).

³² Y 11 HD, E 2015/15205, K 2016/3941, T 11.04.2016 (e-uyar). Karar özeti için ayrıca bkz Kuru ve Aydın (n 20) 660, dn 8.

³³ Y 11 HD, E 2015/14104, K 2017/2075, T 12.04.2017 (KİBB).

³⁴ Y 13 HD, E 2020/536, K 2020/2563, T 21.02.2020: "...Vekalet sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıkların 6502 Sayılı yasa kapsamında olması için mutlak surette taraflardan en az birisinin tüketici vasfını taşıması gerekir. Somut uyuşmazlıkta **davacı şirket, tüketici yasasında tanımı yapılan tüketici kapsamında olmadığından**, taraflar arasındaki ilişkinin 6502 Sayılı yasa kapsamı dışında kaldığı anlaşılmaktadır. Taraflar arasındaki uyuşmazlık, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamı dışında kaldığına göre davaya bakma hususunda genel mahkemeler görevlidir" (KİBB).

³⁵ Y 13 HD, E 2016/29913, K 2020/3243, T 12.03.2020 (KİBB).

şirketinin ödediği maluliyet tazminatlarının sözleşme tarafı olan davalıdan tahsili istemine ilişkin olması durumunda; davalı sigortalının şirket olması ve tüketici sayılmaması nedeniyle davanın, TTK m 1483 ve devamı hükümlerinde sayılan hususlardan olması ve uyuşmazlığın asliye ticaret mahkemelerinin görevine girmesi nedeniyle tüketici mahkemelerinin görevli olamayacağını belirtmiştir.³⁶

Dikkat edilirse, kazaî içtihatlarda, bir hukuki işlemin sadece 6502 Sayılı TKHK'da düzenlenmiş olmasının tek başına o işlemde kaynaklanan uyuşmazlığın tüketici mahkemesinde görülmesini gerektirmeyeceği ve tüketici mahkemesinin görevli olabilmesi için ayrıca taraflardan birinin tüketici olmasının gerekeceğine vurgu yapılmaktadır.³⁷

3. Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa Başvurma Zorunluluğunun (Dava Şartı Olarak Arabuluculuğun) İstisnaları

a. Tüketici Hakem Heyetinin Görevi Kapsamında Olan veya İhtiyari Tahkimde Tahkim Sözleşmesi Yapılmış Uyuşmazlıklar

(1) Tüketici Hakem Heyetleri, Niteliği ve Görev Alanı

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 66 ilâ 72'nci maddeleri arasında düzenlenen tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklardan değeri belli bir miktarın altında bulunan uyuşmazlıklara bakmakla görevlidir ve bu miktar altındaki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvurulması zorunludur (TKHK m 68/1, c 1). Bunun doğal sonucu olarak, bu parasal sınırların üzerindeki uyuşmazlıklar için, tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacak (TKHK m 68, c 2); ancak tüketici mahkemelerinde dava açılabilir.

Tüketici hakem heyetlerinin kuruluş amacının, tüketicinin nispeten maddi olarak daha küçük boyutlu sorunlarını çabuklukla çözümlenmek, tüketiciyi vakit kaybetmeden koruyabilmek olduğu söylenebilir.³⁸

Tüketici hakem heyetlerinin sundukları uyuşmazlık çözüm yönteminin, hâkimlerin bağımsızlığı ve hâkimlik teminatından yararlanan meslekten hâkimler tarafından yürütülmemesi nedeniyle³⁹ “yargılama dışı” (*extra-judicial*) bir uyuşmazlık çözüm yöntemi

³⁶ Y 17 HD, E 2016/16985, K 2019/7993, T 16.09.2019 (KİBB).

³⁷ Örneğin bkz Y 13 HD, E 2016/4525, K 2019/5053, T 17.04.2019: “Dava, maddi ve manevi tazminat istemine ilişkindir. Bir hukuki işlemin sadece 6502 Sayılı yasada düzenlenmiş olması tek başına o işlemde kaynaklanan uyuşmazlığı tüketici mahkemesinde görülmesini gerektirmez. Bir hukuki işlemin 6502 Sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için taraflardan birinin tüketici olması gerekir. Somut olayda; davacı dava konusu meskeni, davalılar ile yaptığı sözleşmeye binaen almış olup, satım sözleşmesi dosya arasında mevcut bulunmaktadır. Tapuda ise, mesken diğer davalı tarafından devredilmiştir. Burada davalılardan birinin satıcı yüklenici, davacının ise tüketici olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle, Taraflar arasındaki hukuki ilişkinin de tüketici işlemi olduğunun kabulü gerekir ...” (KİBB).

³⁸ Şebnem Akipek, *Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi* (Seçkin Yayıncılık 1999) 367-368. Ayrıca bu amaç tam anlamıyla sağlanmasa da heyete gitmenin, mahkemelere başvurmayla oranla tüketiciler açısından çok daha kolay olduğu haklı olarak ifade edilmektedir [Akipek (n 38) 368].

³⁹ AYM, E 2007/53, K 2007/61, T 31.05.2007: “... Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, yargı organlarının ve

olduğu kuşkusuzdur.⁴⁰ Buna karşılık bu yargı dışı uyuşmazlık çözüm yönteminin, adında yer alan “hakem” sözcüğü nedeniyle “tahkim” veya bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi sayılıp sayılmayacağı tartışmalıdır.⁴¹ Kanaatimizce, verdikleri kararların bağlayıcılığı da dikkate alındığında tüketici hakem heyetlerinin zorunlu tahkim niteliğinde olduğu rahatlıkla söylenebilir.⁴²

mensuplarının Anayasa'da belirtilen niteliklerine sahip değildirlir. Bu nedenlerle başvuran Tüketici Sorunları Hakem Heyeti “mahkeme” niteliği taşımadığından, itirazın başvuranın yetkisizliği nedeniyle reddi gerekir” (RG 27.12.2007/26739). Ayrıca bkz Y 13 HD, E 2020/1155, K 2020/3580, T 22.04.2020: “Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin mahkeme niteliğini taşımadığı, dava konusu uyuşmazlığın (itirazın iptali davasına bakma) Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin görevi kapsamında bulunmadığı... dikkate alındığında ...” (KİBB).

⁴⁰ Ali Cem Budak, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri’ (2014) 16 [Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan Özel Sayı] DEÜHFD 77, 79.

⁴¹ Doktrinde ileri sürülen bir görüşe göre, tüketici hakem heyetlerine başvuru ihtiyari olmadığı ve tüketici hakem heyetlerinde yer alan hakemleri seçmek konusunda da tarafların bir rolü olmadığından, tüketici hakem heyetlerine başvuru HMK’da ve genel olarak usul hukukunda anlaşıldığı anlamıyla tahkim değildir. TKHK, çözümünde tüketici hakem heyetinin görevli olduğu uyuşmazlıklarda devlet mahkemelerinde dava açmak yolunu tamamen kapadığı için, tüketici hakem heyetlerinin faaliyeti dar anlamıyla bir “alternatif” uyuşmazlık çözümü yöntemi de değildir. Bu nedenle, tüketici hakem heyetlerinin faaliyeti bazı bakımlardan devlet mahkemelerindeki yargılamaya benzetilmiş; *kendine özgü bir yargılama dışı uyuşmazlık çözüm yoludur*. Bu bakımdan, mevzuatta görülen boşlukların doldurulmasında devlet mahkemelerindeki yargılamaya ilişkin hükümlerden de yararlanılması doğru olacaktır [Budak (n 40) 79-80]. Bu konudaki başka bir görüşe göre, resmi niteliğe sahip olmalarına rağmen bağımsız üçüncü kişi konumunda bulunan tüketici hakem heyetleri, uyuşmazlığı davaya dönüşmeden çözüme kavuşturduğundan alternatif bir uyuşmazlık çözüm yoludur. Bu görüşü savunan yazarlar tüketici hakem heyetlerinin hukukî niteliğini aynı zamanda bir zorunlu (mecburî) tahkim olarak görmekte ve fakat mecburî tahkimi bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak kabul etmektedirler [Özbek (n 7) 1189; Gülgün İldır, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (Medenî Yargıya Alternatif Yöntemler)* (Seçkin Yayıncılık 2003) 130]. Hakem heyetlerinin alternatif uyuşmazlık çözüm yolu niteliğinde olduğuna ilişkin aynı yöndeki görüş için bkz Topuz (n 5) 21. Bir başka yazar ise tüketici hakem heyetlerinin “zorunlu tahkime benzer” bir görünüm kazandığını ifade etmektedir [M Akif Tutumlu, *Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri* (3. bs, Seçkin Yayıncılık 2019) 36].

⁴² Bkz Sema Taşpınar Ayvaz, ‘Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukukî Niteliği’ iç Ertan Yardım (eds) *Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu* (Seçkin Yayıncılık 2018) 47; Murat Atalı, ‘6502 sayılı Kanun’un Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi’ iç Prof. Dr. Ejder Yılmaz’a Armağan C I (Yetkin Yayınları 2014) 397, 412; Süha Tanrıver, ‘Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk’ (2006) 64 TBB Dergisi 151, 175; İbrahim Ermenek, ‘Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri’ (2013) 17 [2] GÜHFD 563, 571 vd. Tüketici hakem heyetlerinin zorunlu bir tahkim organı olarak işlev üstlenmiş bulunduğuna ilişkin bir ifade için bkz Süha Tanrıver ‘Dava Şartı Arabuluculuk Üzerine Bazı Düşünceler’ (2020) 147 TBB Dergisi 111, 119. Aynı yönde bkz Murat Atalı, İbrahim Ermenek ve Ersin Erdoğan, *Medenî Usûl Hukuku* (5. bs, Yetkin Yayınları 2022) 152; Alper Uyumaz, ‘Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları’ (2012) 20 [1] Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 103, 122-123; Banu Bilge Sarıhan, ‘Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması’ (2021) 4 [2] Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 415, 430. Tüketici hakem heyetine başvurunun hukukî niteliği hakkında tartışmalar için ayrıca bkz Nagehan Tandoğan Özbaykal, ‘Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Sorunu ve 7063 Sayılı Kanun Sonrasında Verilen Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi’ (2020) 26 [1] MÜHFD 467, 468 vd. Tüketici hakem heyetlerinin karar almasının mahkemelere nazaran basitlik ve ivedilik esasına göre düzenlendiği ve tüketici hakem heyetleri kararlarının İİK’nin ilamların yerine getirilmesi hükümlerine göre yerine getirileceğine ilişkin olarak bkz Çabri (n 16) 1003.

Burada şu hususu belirtmek gerekir ki; tüketici hakem heyetine başvuru bakımından parasal sınırlar önceki düzenlemede⁴³ ilçe ve büyükşehir statüsünde olan ve olmayan iller bakımından farklılık içermekteydi. Buna karşılık 21 Eylül 2022 tarih ve 31960 sayılı Resmî Gazete’de yayınlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin yürürlüğe girmesiyle, tüketici hakem heyetine başvuruda il ve ilçe bakımından parasal sınır ayrımı kaldırılmıştır.⁴⁴ Dolayısıyla bugün için artık tüketici hakem heyetleriyle tüketici mahkemeleri arasında tek bir sınır (Tebliğ gereğince 2023 yılı için **66.000 TL**) bulunmakta; yetkili tüketici hakem heyetine göre il veya ilçe tüketici hakem heyetine başvurulacağı kabul edilmektedir.⁴⁵

Aynı doğrultuda, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin yürürlüğe girmesinden sonra yayınlanan “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğin”⁴⁶ 3 üncü maddesine göre **2023 yılı** itibariyle, **parasal sınırlar** şu şekilde düzenlenmiştir:

*“MADDE 3- (1) 2023 yılı için yapılacak başvurularda değeri **66.000 TL** (altmışaltı bin) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda, İl veya İlçe Tüketici Hakem Heyetleri görevlidir”.*

Böylece önce Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, akabinde aynı doğrultudaki yeni Tebliğ ile tüketici hakem heyetlerinde başvuruda; büyükşehir olan ve olmayan iller için ayrı ayrı belirlenen parasal sınırlar kaldırılarak tek bir tutar belirlenmiş ve daha önceki karmaşık duruma son verilmiştir. Bu anlamda yeni düzenlemenin isabetli olduğu kanaatindeyiz.

Şu halde, değeri **66.000 TL** (altmışaltı bin) Türk Lirasının altında bulunan tüketici uyuşmazlıklarında, İl veya İlçe Tüketici Hakem Heyetleri görevli olup,⁴⁷ büyükşehir olan ve

⁴³ 6502 Sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğin” 3 üncü maddesine göre **2022 yılı** itibariyle, **parasal sınırlar** şu şekilde idi: “**MADDE 3 – 2022 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerine yapılacak başvurularda değeri;**

a) 10.280 (onbinikiyüzseksen) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri,

b) Büyükşehir statüsünde olan illerde 10.280 (onbinikiyüzseksen) Türk Lirası ile 15.430 (onbeşbindörtüyüzotuz) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,

c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 15.430 (onbeşbindörtüyüzotuz) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,

ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 10.280 (onbinikiyüzseksen) Türk Lirası ile 15.430 (onbeşbindörtüyüzotuz) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri, görevlidir” (Bkz RG 16.12.2021/31691).

⁴⁴ Bkz ve karşı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m 7/2: “İl tüketici hakem heyetleri il sınırları içinde, ilçe tüketici hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen hakem heyeti yetkilidir.” Böylece büyükşehir statüsünde olan ve olmayan iller ayrımına yer verilmemiştir.

⁴⁵ Bkz ve karşı Atalı, Ermenek ve Erdoğan (n 42) 153.

⁴⁶ RG 16.12.2022/32045.

⁴⁷ Karşı Ermenek (n 13) 120.

olmayan iller için herhangi bir farklılık artık söz konusu olmayacaktır. Bununla birlikte bu parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvurmadan tüketici mahkemesinde dava açılması durumunda, tüketici mahkemesinin ne işlem yapacağı TKHK’da düzenlenmemiştir. Kanaatimizce bu durum, “dava konusu uyuşmazlığın tüketici hakem heyetlerinin görev alanına giren bir uyuşmazlık olmaması” HMK m 114/2⁴⁸ anlamında özel kanun hükmüne dayalı bir dava şartı niteliğinde olup; böyle bir uyuşmazlıkla ilgili dava, mahkemeler önünde açılacak olursa, mahkemece dava şartı yokluğu sebebiyle, usulî bir kararla reddedilmelidir (HMK m 115/2, 1. cümle).⁴⁹ Yargıtay da bu durumu dava şartı olarak kabul etmekle birlikte, mahkemece HMK m 114/b hükmü (yargı yolunun caiz olmaması) gereğince usulden ret kararı verilmesi gerektiğini kabul etmektedir.⁵⁰

Tüketici hakem heyetlerince verilen kararlara karşı tüketici mahkemeleri nezdinde itiraz edilebilir (TKHK m 70/3). Diğer tüm uyuşmazlıklar ise doğrudan tüketici mahkemelerinde dava açılarak karara bağlanır.

TKHK m 66’ya göre ilgili bakanlık, yani Ticaret Bakanlığı,⁵¹ 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 oluşturmakla görevlidir. TKHK m 68’de ise hangi tüketici uyuşmazlıklarının hangi hakem heyetine götürüleceğini belirlemek için tüketici hakem heyetlerinin parasal sınırları belirlenmiştir. Bu maddede belirtilen parasal sınırların her takvim yılı başından geçerli olmak üzere, o yıl için 04.01.1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunu’nun mükerrer 298. maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanması da hükmüne bağlanmıştır.

(2) Tüketici Hakem Heyetinin Görevi Kapsamında Olan Uyuşmazlıkların Dava Şartı Arabuluculuk Kapsamı Dışında Olması

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da tüketici hakem heyetinin görev sınırında kalan uyuşmazlıklarda tarafların arabulucuya başvurma gibi bir zorunluluğu

⁴⁸ Bkz HMK m 114/2: “Diğer kanunlarda yer alan dava şartlarına ilişkin hükümler saklıdır”.

⁴⁹ Mehmet Akif Tutumlu, ‘6502 sayılı TKHK’ya göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Sınırı’ (2014) 9 [89] Terazi Hukuk Dergisi 116, 118; aynı yönde Budak (n 40) 85. Tam tersi durumda; yani, tüketici hakem heyetlerinin görev sınırını aşan (tüketici mahkemelerinin görev alanına giren) miktar veya değerdeki bir uyuşmazlığın çözümü için tüketici hakem heyetine başvurulması halinde de, hakem heyetinin HMK m 115 hükmüne kıyasen, uyuşmazlığı esastan incelemeyen başvurunun reddi kararı vermelidir [Budak (n 40) 85].

⁵⁰ Bkz Y 13 HD, E 2016/15787, K 2019/4585, T 05.04.2019: “Hal böyle olunca, mahkemece, dava değerinin 6502 Sayılı yasanın 68. maddesi gereğince Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuruda bulunmasını zorunlu kılan miktarda olduğu ve bu miktar için mahkemeye dava açılmasının yasa gereği mümkün olmadığı gerekçesiyle, davanın dava şartı noksanlığı (HMK 114-b maddesi) nedeniyle usulden reddine karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir” (KİBB).

⁵¹ TKHK’da (m 3/1-b) Bakanlığın “Gümrük ve Ticaret Bakanlığı” ifade edeceği düzenlenmiş olsa da, bunu “Ticaret Bakanlığı” olarak anlamak gerekir. Zira 10 Temmuz 2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile “Ticaret Bakanlığı” kurulmuş olup 10 Ocak 2019 tarihli ve 30651 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 27 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi ile teşkilat yapısı yeniden şekillendirilmiştir (Bkz <https://ticaret.gov.tr/kurumsal/tarihce>, Erişim Tarihi: 07.03.2021).

bulunmamaktadır. Zira gerek arabulucuya başvuru zorunluluğu gerekse tüketici hakem heyetlerine başvuru (zorunlu tahkim) bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak kabul edilmektedir. Kaldı ki, HUAK m 18/A hükmünün 18. fıkrası ile “*Özel kanunlarda tahkim veya başka bir alternatif uyuşmazlık çözüm yoluna başvurma zorunluluğunun olduğu veya tahkim sözleşmesinin bulunduğu hâllerde, dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmaz.*” düzenlemesi getirilmiştir.

Şu halde; söz konusu hüküm gereğince, özel kanunlarda (örneğin konumuzla ilgili olarak TKHK) tahkim veya başka bir alternatif uyuşmazlık çözüm yoluna başvurma zorunluluğunun olduğu veya ihtiyari tahkimde tahkim sözleşmesinin bulunduğu hallerde, dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmayacaktır. Kanun koyucunun, belli miktarın altında kalan tüketici uyuşmazlıklarında tüketici hakem heyetine başvuruyu zorunlu kılması ve TKHK m 73/A hükmü birlikte değerlendirildiğinde, tüketici hakem heyetinin görev alanında kalan uyuşmazlıklarla arabulucuya başvuruyu dava şartı kapsamına almamış olması yerindedir.

Böylece; zorunlu tahkimin söz konusu olduğu hallerde (TKHK, spor hukuku, 3553 sayılı Kanun gibi) dava şartı olarak arabuluculuk kapsamına giren uyuşmazlıklar açısından bile, öncesinde arabuluculuğun denemesine ihtiyaç duyulmamıştır.⁵²

Aynı şekilde, taraflar arasında (ihtiyari tahkimde) tahkim sözleşmesi yapılmışsa, dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmayacaktır.

b. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Yapılan İtirazlar

TKHK m 70/f 3 gereği “*Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.*” Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı tüketiciler gibi satıcılar da itiraz edebilir. Tüketici hakem heyeti kararlarına itirazın bir kanun yolu olmadığını belirtmek gerekir; zira karara karşı başvuru yolu, kanun yolu olarak nitelendirilebilmesi için, kararın bir üst derece mahkemesince incelenmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak; tüketici hakem heyeti kararlarına itiraza yönelik davanın (itiraz davası), arabulucuya gidilmeden, doğrudan tüketici mahkemesinde açılması gerekir.

c. TKHK'nun 73'üncü Maddesinin Altıncı Fıkrasında Belirtilen Davalar

TKHK m 73/6 hükmü “*Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hâllerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya*

⁵² Cafer Eminoglu ve Ersin Erdoğlan, *Ticari Davalarda Arabuluculuk* (1. bs, Adalet Yayınevi 2020) 126.

hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir” düzenlemesini içermektedir. Tüketici örgütleri tarafından açılacak bu davalar HMK m 113 anlamında topluluk davası niteliğindedir.⁵³ Zira “Topluluk davası” başlıklı HMK m 113 hükmüne göre; “Dernekler ve diğer tüzel kişiler, statüleri çerçevesinde, üyelerinin veya mensuplarının yahut temsil ettikleri kesimin menfaatlerini korumak için, kendi adlarına, ilgililerin haklarının tespiti veya hukuka aykırı durumun giderilmesi yahut ilgililerin gelecekteki haklarının ihlal edilmesinin önüne geçilmesi için dava açabilir”.

Şu halde; tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlığın açacağı bu madde kapsamındaki davalarda, dava açılmadan önce arabulucuya başvurma zorunluluğu bulunmamaktadır. Bunun sebebi ise bu tür davaların, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri davalardan olmaması ve kamu düzeninden olmasıdır.⁵⁴ Ayrıca TKHK m 73/6’da düzenlenen bu davaların, tüketicinin bireysel yararından ziyade genel olarak tüketicilerin kollektif hukuki himayelerinin gerçekleştirilmesi amacını taşıması, bireysel olarak parasal bir mahkumiyetin söz konusu olmaması, bu dava sonucunda esas olarak edaya ilişkin bir hüküm verilmemesi nedeniyle, zorunlu arabuluculuk kapsamı dışında bırakıldığı belirtilebilir.⁵⁵

d. TKHK’nun 74 üncü Maddesinde Belirtilen Davalar

TKHK’nun “Üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılması” başlıklı 74. maddesine göre;

“(1) Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir⁵⁶.

(2) Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi hâlinde, mahkeme ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilir. Üretici veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması hâlinde mal, üretici veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir. İmha edilen malla ilgili tüketicinin dava ve tazminat hakları saklıdır.

(3) Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan bir ayıp taşıması durumunda Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır”.

⁵³ Aynı yönde bkz Budak (n 40) 77; Kuru ve Aydın (n 20) 662, dn 19; İbrahim Özbay, *Grup Davaları* (Yetkin Yayınları 2009) 216 vd; Erişir (n 8) 314; Selçuk (n 5) 1197; Sarıhan (n 42) 432.

⁵⁴ Mehmet Akif Tutumlu, ‘7251 Sayılı Kanun Hükümleri Işığında Tüketici Hukukunda Zorunlu Arabuluculuk’ (2020) 15 [169] *Terazi Hukuk Dergisi* 1908.

⁵⁵ Selçuk (n 5) 1198; Özbek (n 7) 1196.

⁵⁶ Bu dava sayesinde hatalı malın zarara neden olmadan piyasadan çekilmesinin sağlanması olduğuna ilişkin olarak bkz TKHK m 74’ün Gerekçesi.

Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için tüketici örgütlerince açılacak bu davalar (TKHK m 74/1) da HMK m 113 anlamında topluluk davası niteliğindedir.⁵⁷ Bu madde kapsamında kalan davalar, kamu düzeninden sayılması nedeniyle⁵⁸ dava şartı arabuluculuk kapsamına alınmamıştır.

Ayrıca belirtmek gerekir ki, bu madde kapsamındaki davalar, toplumun birçok kesimini ilgilendiren, tüketicilerin ortak menfaatlerinin korunmasını amaçlayan davalar olması nedeniyle, kanun koyucu tarafından madde kapsamındaki davaların dava şartı arabuluculuk kapsamı dışında bırakılması, uzmanlık isteyen bu tip uyuşmazlıkların tüketici mahkemelerinde çözüme bağlanmasının yerinde olduğu söylenebilir.⁵⁹

e. Tüketici İşlemi Mahiyetinde Olan ve Taşınmazın Aynından Doğan Uyuşmazlıklar

TKHK'nun 73/A maddesi gereğince, tüketici işlemi mahiyetinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklar ile ilgili dava açılmadan önce arabuluculuğa başvurulması dava şartı kapsamına alınmamıştır. Tüketici işlemi niteliğinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklarla ilgili açılacak davalarda arabulucuya başvurunun dava şartı kapsamından istisna tutulması ise uygulamada karşılaşılabilecek özellikle tescille ilgili kısıtlayıcı düzenlemeler nedeniyle isabetli olmuştur.⁶⁰

Burada “taşınmazın aynından doğan dava” kavramı oldukça önem arz etmektedir. Taşınmazın aynından doğan dava, “taşınmaz üzerindeki aynı bir hakka ilişkin dava, diğer bir deyişle uyuşmazlık konusunun doğrudan doğruya taşınmaz olduğu dava” olarak tanımlanabilir. Bu çerçevede, taşınmazın aynından doğan dava, doğrudan doğruya taşınmaz üzerindeki bir aynı hakka ilişkin olabileceği gibi (tapu iptal ve tescil davası gibi), şahsi bir talep hakkına dayanarak taşınmaz üzerinde bir aynı hak değişikliği veya aynı hak sahipliğinde bir değişiklik meydana getiren dava da olabilir. Örneğin, istihkak davası aynı davadır; önalım davası ise şahsi dava olsa da aynı hak değişikliğine yol açacak bir dava niteliğindedir.⁶¹

Tüketici işlemi niteliğinde olan konut ve tatil amaçlı taşınmazların aynından kaynaklanan uyuşmazlıklarda örneğin devre mülk sözleşmeleri (TKHK m 50), ön ödemeli konut sözleşmeleri (TKHK m 40), konut finansman sözleşmelerinden (TKHK m 32) kaynaklanan uyuşmazlıklarda, kanun koyucu, davanın arabuluculuk yöntemi ile değil mahkemece çözümlenmesini hükme bağlamıştır. Bir başka ifadeyle bu uyuşmazlıklarda dava

⁵⁷ Aynı yönde bkz Budak (n 40) 78; Erişir (n 8) 314.

⁵⁸ Tutumlu (n 54) 1908.

⁵⁹ Sarıhan (n 42) 433.

⁶⁰ Yıldız (n 19). Tahkime elverişlilik bakımından benzer hüküm için bkz HMK m 408.

⁶¹ Dilek Karademir Aydemir, *Medeni Usul Hukukunda Mahkemelerin Yetkisi* (2. bs, Adalet Yayınevi 2019) 314.

açmadan önce arabulucuya başvurmak zorunlu değildir, ancak ihtiyari olarak arabulucuya başvurma imkânı saklıdır.⁶²

f. Hüküm Sonrası Hukuki Çareler ve Yargılamanın İadesi Kapsamındaki Başvurular

TKHK'da yer almasa da, bu istisnalara ilaveten hukuki çare (müracaat yolu) niteliğindeki bazı yollar ile yargılamanın iadesi taleplerinin de tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk kapsamında olmadığını belirtmek gerekir.

Bu anlamda HMK m 305/A hükmünde düzenlenen hükmün tamamlanması ile hükmün tashihi ve tavzihi talepleri ile olağanüstü kanun yolu olan yargılamanın iadesi taleplerinde tüketici mahkemelerine başvurulması durumunda dava şartı olarak arabuluculuğa başvurmak gerekmeyecektir.⁶³

SONUÇ

Çalışmamızla ilgili aşağıdaki sonuçlara ulaşmak mümkündür:

1- Taraflardan birinin tüketici, diğer tarafın ise profesyonel satıcı/sağlayıcı olduğu tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıklar, *tüketici uyuşmazlığı* olarak isimlendirilir ve belli bir parasal sınırın üstündeki bu uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevlidir.

2- Tüketici uyuşmazlıkları malvarlığına ilişkin olmaları nedeniyle kural olarak arabuluculuğa elverişlidir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un emredici hükümler taşıması ise, tüketici uyuşmazlıkları hakkında tarafların alternatif uyuşmazlık yollarına başvuramamaları biçiminde anlaşılmalıdır. Fakat tarafların akdedeceği arabuluculuk sözleşmesi, tüketicinin korunmasına ilişkin emredici nitelikteki bir hükmün ihlali sonucunu doğuracaksa, sözleşme geçerli olmayacaktır. Ayrıca arabuluculuğa elverişli olmak kaydıyla, söz konusu uyuşmazlığın maddi hukuk bakımından dayanağının (sözleşme ihlali, fiili uygulama, seçimlik hakların kullanılması veya ayıp dolayısı ile uğranılan zararların tazmini gibi), davanın usulî niteliğinin ve cebri icra hukuku alanına ilişkin olup olmadığının bir önemi yoktur.

3- İhtiyari arabuluculuk yanında, **TKHK m 73/A** hükmü ile Kanun'da öngörülen istisnalar saklı kalmak üzere, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar için (istisnalar dışında) dava açmadan önce arabulucuya başvuru zorunluluğu getirilmiştir. Bu düzenleme ile kriter olarak doğrudan doğruya tüketici mahkemelerinin görevine giren uyuşmazlıklar kabul edilmiştir. Bir başka deyişle tüketici mahkemelerinin görev alanına giren tüketici uyuşmazlıklarında zorunlu (dava şartı) arabuluculuk getirilmiştir. Şu halde; tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması zorunlu olup, bu durum TKHK'da dava şartı olarak düzenlenmiştir (TKHK m 73/A). Bu durum hâkim tarafından re'sen gözetilir; şayet arabuluculuğa başvurulmadan dava

⁶² Sarıhan (n 42) 434; Ermenek (n 13) 124; İlker Koçyiğit ve İzzet Yeşilkaya, *Ticari Davalarda, İş Uyuşmazlıklarında, Tüketici Mahkemelerinde Dava Şartı Arabuluculuk Uygulamaları* (Adalet Yayınevi 2020) 535.

⁶³ Aynı yönde bkz Tutumlu (n 54) 1908.

açılmışsa, dava, (dava şartı yokluğundan) usulden reddedilir. Buna karşılık, TKHK m 73/A hükmünde, arabuluculuğa başvurudan istisna tutulan uyuşmazlık ve işlemler belirtilmiştir. Bu istisnalara yukarıda alt başlıklar halinde yer verilmiştir.

KAYNAKÇA

- Akil C, 'Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun Kapsamı' iç Prof. Dr. Ejder Yılmaz'a Armağan C I (Yetkin Yayınları 2014) 75
- Akipek Ş, *Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi* (Seçkin Yayıncılık 1999)
- Akkan M, 'Mahkemeler' iç Hakan Pekcanitez vd (eds), Pekcanitez Usûl Medenî Usûl Hukuku C I (15. bs, On İki Levha Yayıncılık 2017)
- Arabuluculuk Daire Başkanlığı, *Temel Arabuluculuk Eğitimi Katılımcı Kitabı* (2019)
- Atalı M, 6502 sayılı Kanun'un Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi iç Prof. Dr. Ejder Yılmaz'a Armağan C I (Yetkin Yayınları 2014) 397
- Azaklı Arslan B, *Medeni Usul Hukukunda Zorunlu Arabuluculuk* (Yetkin Yayınları 2018)
- Budak AC ve Karaaslan V, *Medeni Usul Hukuku* (5. bs, Adalet Yayınevi 2022)
- Budak AC, '6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri' (2014) 16 [Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan Özel Sayı] DEÜHFD 77
- Çabri S, *6502 sayılı Kanun'a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi* (Adalet Yayınevi 2016)
- Eminoğlu C ve Erdoğan E, *Ticari Davalarda Arabuluculuk* (1. bs, Adalet Yayınevi 2020)
- Erişir E, 'Tüketici Uyuşmazlıklarında Zorunlu Arabuluculuğun Kapsamının Belirlenmesindeki Güçlüklerin Ortaya Çıkardığı Bazı Meseleler' iç Arabuluculuğun Geleceği Sempozyumu Bildiri Tam Metin Kitabı (İbn Haldun Üniversitesi Yayınları 14 Kasım 2020) 309
- Ermenek İ, 'Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü ve Arabuluculuğa Uygunluğu' iç Şebnem Akipek Öcal ve Abdülkerim Yıldırım (eds), *Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk* (Arabuluculuk Daire Başkanlığı 2021)
- Ermenek İ, 'Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri' (2013) 17 [2] GÜHFD 563
- Ermenek İ, *Arabuluculuk Sürecinde Zayıf Tarafın Korunması* (Yetkin Yayınları 2021)
- Görgün LŞ, Börü L ve Toraman B, *Medeni Usul Hukuku* (10. bs, Yetkin Yayınları 2021)
- Ildır G, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (Medenî Yargıya Alternatif Yöntemler)* (Seçkin Yayıncılık 2003)
- Karademir Aydemir D, *Medeni Usul Hukukunda Mahkemelerin Yetkisi* (2. bs, Adalet Yayınevi 2019)
- Koçyiğit İ ve Yeşilkaya İ, *Ticari Davalarda, İş Uyuşmazlıklarında, Tüketici Mahkemelerinde Dava Şartı Arabuluculuk Uygulamaları* (Adalet Yayınevi 2020)

- Koçyiğit İ ve Bulur A, *Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk* (1. bs, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı Yayını 2019)
- Kuru B ve Aydın B, *İstinaf Sistemine Göre Yazılmış Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı* (4. bs, Yetkin Yayınları 2020)
- Memiş AB, *Ticari Uyuşmazlıklarda Zorunlu Arabuluculuk Usulü* (1. bs, Seçkin Yayıncılık 2020)
- Atalı M, Ermenek İ ve Erdoğan E, *Medenî Usûl Hukuku* (5. bs, Yetkin Yayınları 2022)
- Narbay Ş ve Akkuş M, ‘Ticari İş Niteliğinin Belirlenmesi ve Ticari İş- Tüketici İşlemi Kavramı’ iç Prof. Dr. Sabih Arkan’a Armağan (On İki Levha Yayıncılık 2019) 823
- Özbay İ, *Grup Davaları* (Yetkin Yayınları 2009)
- Özbek MS, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü 2* (5. bs, Yetkin Yayınları 2022)
- Özmumcu S, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış’ (2014) 16 [Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan Özel Sayı] DEÜHFD 831
- Sarıhan BB, ‘Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması’ (2021) 4 [2] Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 415
- Selçuk S, ‘Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Dava Şartı’ (2020) 8 [16] Antalya Bilim Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 1173
- Sirmen L, ‘Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri’ (2013) 3 [Özel Sayı: Prof. Dr. Aydın Zevkliler’e Armağan] Yaşar Üniversitesi Elektronik Dergisi 2465
- Tandoğan Özbaykal N, ‘Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Sorunu ve 7063 Sayılı Kanun Sonrasında Verilen Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi’ (2020) 26 [1] MÜHFD 467
- Tanrıver S, ‘Dava Şartı Arabuluculuk Üzerine Bazı Düşünceler’ (2020) 147 TBB Dergisi 111
- Tanrıver S, ‘Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk’ (2006) 64 TBB Dergisi 151
- Taşpınar Ayvaz S, ‘Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği’ iç Ertan Yardım (eds) *Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu* (Seçkin Yayıncılık 2018)
- Taşpolat Tuğsavul M, *Türk Hukukunda Arabuluculuk* (Yetkin Yayınları 2012)
- Topuz G, *Tüketici Mahkemeleri* (Yetkin Yayınları 2018)

- Tutumlu MA, ‘6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Sınırları’ (2014) 9 [89] Terazi Hukuk Dergisi 116
- Tutumlu MA, ‘7251 Sayılı Kanun Hükümleri Işığında Tüketici Hukukunda Zorunlu Arabuluculuk’ (2020) 15 [169] Terazi Hukuk Dergisi 1908
- Tutumlu MA, *Tüketici Yargılaması Hukuku* (2 bs, Seçkin Yayıncılık 2019)
- Tutumlu MA, *Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri* (3. bs, Seçkin Yayıncılık 2019)
- Uyumaz A, ‘Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları’ (2012) 20 [1] Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 103
- Yıldırım A, ‘Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağının Bazı Maddelerine İlişkin Değerlendirmeler’ (2013) 17 [1-2] GÜHFD 1015
- Yıldız P, ‘Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk’ <https://baskentarabuluculuk.com/wp-content/uploads/2020/04/PERV%C4%B0N-YILDIZ-T%C3%BCketici-Mahkemeleri-Dava-%C5%9Eart%C4%B1-Arabuluculuk.pdf>, Erişim Tarihi: 24.01.2021