

# TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN ÇERÇEVESİNDE UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜM YOLLARI (TÜKETİCİ MAHKEMELERİ)

Yrd. Doç. Dr. Ömer ULUKAPI (\*)

## A. GİRİŞ

Günümüzde iktisadi faaliyetlerin nihai amacı, tüketicilerin ihtiyaçlarını sağlayacak mal ve hizmetleri üretmek ve bu ihtiyaçları akılcı bir dağıtım zinciri oluşturarak karşılamaktır (1). İktisadi ve sosyal alanlardaki genişleme ve gelişmeler ile serbest piyasa ekonomisinin değişen şartları karşısında beliren sorunları yalnız başlarına çözemeyecekleri anlaşılmış ve tüketici menfaatlerini korumak amacıyla çözümler aranmasının zorunlu olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu gerçek karşısında, günümüzde hemen hemen her hukuk düzeninde pozitif hukuka yönelik tüketiciyi koruyucu hükümlere yer verilmiştir. Nitekim, ülkemizde 1982 Anayasası m. 172'de, "Devlet tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder" hükmü yer almaktadır. Bu bağlamda, 23.2.1995 tarih ve 4077 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK)" (2) ile tüketicilerin korunmasına ilişkin bir takım düzenlemeler getirilmiş (3), kanımca (yetersiz de olsa) bu alanda şimdiye kadarki mevzuat boşluğu giderilmeye çalışılmıştır (4).

(\*) Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Usul ve İcra-İflâs Hukuku Anabilim Dalı Öğretim Üyesi.

(1) Çağdaş anlamda tüketicinin korunması hareketi, son yıllarda görülen sosyal, ekonomik ve teknik gelişmeler sonucu ortaya çıkmıştır. Tüketicinin korunması için yeni ve özel tedbirlere duyulan ihtiyaç öncelikle Amerika Birleşik Devletleri ve Kanada olmak üzere İngiltere, Fransa, Almanya, İsveçre, Belçika kanun koyucularını etkilemiş, anılan ülkelerde yapılan mevzuat düzenlemeleri, "tüketim hukuku" denilen yeni bir hukuk dalının oluşmasını sağlamıştır. Bu hukuk dalının konusu ekonomik bakımdan satıcı ve üretici karşısında güçsüz olan tüketicinin korunmasıdır. Başka bir deyişle, tüketim hukukunun temel hareket noktası tüketicinin haklarıdır, bkz. Çevik, K., Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Ön Tasarısı ve Tüketim Hukuku, Türk Kamu İş, Nisan 1992, s. 11.

(2) Bkz. RG., 8.3.1995, S. 22221, s. 1-10.

(3) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, adı geçen Kanun'un 33. maddesi gereğince 8.9.1995 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

(4) Avrupa Topluluğu ve Türkiye'de tüketiciyi koruma politikalarının gelişimi hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Arca, N., Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, (Gümrük Birliği Sürecinde Türkiye, Eylül-Ekim-Kasım-Aralık 1995, S. 19-20, s. 107-117), s. 107-110; ayrıca bkz. Doğangün, O. M., Avrupa Birliği'nde Tüketici Hakları Mevzuatı, (Gümrük Birliği Sürecinde Türkiye, Eylül-Ekim-Kasım-Aralık 1995, S. 19-20, s. 97-105), s. 97 vd.; Tek, B., 13. Dünya Tüketici Hakları Günü, Dünya, 15 Mart 1995, Başaran, E., Gümrük Birliği Aşamasında Tüketicinin Korunması ve Tüketici Bilincinin Sorulanması, Dünya, 16 Mart 1995.

Kanun koyucu TKHK'nun amacı başlığını taşıyan m. 1'de, "Bu Kanunun amacı, ekonominin gereklerine sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir" hükmü ile tüketiciyi koruyucu düzenlemelere yer vermiştir. Bu bağlamda, sözkonusu düzenleme karşısında tüketicilerin uğrayacağı zararları karşılamak ve ortaya çıkan uyuşmazlıkları çözümleme konusunda ayrıca bir düzenleme konusu yapıldığı görülmektedir. Buradaki incelememizde, bu Kanun kapsamında tüketici ile satıcı veya üretici arasında çıkacak uyuşmazlıkların nerede, hangi prosedür altında ve nasıl çözümleneceğine ilişkin hususlar üzerinde durulacaktır. Derhal ifade etmek gerekirse, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tüketiciler ile satıcı ve üreticiler arasında ortaya çıkabilecek uyuşmazlıkların çözümünde iki önemli müesseseye yer vermiş bulunmaktadır: Bunlar: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti (TKHK. m. 22) ile Tüketici Mahkemeleri (TKHK. m.23)'dir. Biz, burada her iki müesseseyi ayrı ayrı ele alarak inceleyeceğiz.

## B) TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİ

### 1) Genel Olarak

Kanun koyucu tüketiciler ile satıcı ve üreticiler arasında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında ortaya çıkabilecek her türlü uyuşmazlıkların mahkemelere intikâlinde önce, bu uyuşmazlıkların "tahkim" (5) yoluyla çözümlenmesini amaçlamıştır. Bu amaçla, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22. maddesinde "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti"nin ku-

(5) Bir hak üzerinde uyuşmazlığa düşmüş olan iki tarafın, anlaşarak bu uyuşmazlığın çözümünü özel kişilere bırakmalarına ve uyuşmazlığın bunlar tarafından incelenip karara bağlanmasına tahkim denir. Uyuşmazlığın çözümünün kendilerine bırakıldığı bu kimselere ise hakem denir. Tahkim, taraflar arasındaki uyuşmazlığın Devlet'in yargı organları aracılığıyla çözümleneceğine ilişkin tek istisnasını oluşturmaktadır. Tahkim, düzenleniş itibarıyla mecburî ve ihtiyari tahkim olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Gerek mecburî gerek ihtiyari tahkimde olsun, hakem ya da hakem kurulunun verdikleri kararlar tıpkı mahkeme kararları gibi maddi anlamda kesin hüküm teşkil ederler. Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz. Schwab, K.H./Walter, G./Baumbach, A./Bosch, W., *Schiedsgerichtsbarkeit*, 4. Aufl., München 1990, s. 175 vd.; Kuru, B., *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, C. IV, B. 5, İstanbul 1991, s. 3965 vd.; Kuru, B., *Hukuk Muhakemeleri Usulü El kitabı*, İstanbul 1995, s. 1083 vd.; Kuru, B./Arslan, R./Yılmaz, E., *Medenî Usul Hukuku*, Ders Kitabı, B. 7, Ankara 1995, s. 724 vd.; Üstündağ, S., *Medenî Yargılama Hukuku*, C. I-II, B. 5, İstanbul 1992, s. 913 vd.; Yeğenil, R., *Tahkim*, İstanbul 1974, s. 136 vd.; Alangoya, Y., *Medenî Usul Hukukumuzda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi*, İstanbul 1973, s. 20 vd.; Postacıoğlu, İ. E., *Medenî Usul Hukuku*, B. 6, İstanbul 1975, s. 783 vd.; Bilge, N./Önen, E., *Medenî Yargılama Hukuku Dersleri*, B. 3, İstanbul 1978, s. 741 vd.; Berkin, N.M., *Tatbikatçılara Medenî Usul Hukuku Rehberi*, İstanbul 1981, s. 918 vd.; Ansay, S. Ş., *Hukuk Yargılama Usulleri*, B. 7, Ankara 1960, s. 404 vd.; Alman, Fransız, İngiliz ve İtalyan tahkim mevzuatı hakkında ayrıca bkz. Yabancı Ülelerde Tahkim (Çev: Kalpsüz, T./ Gürdoğan, B./Karadeniz, Ö./Türk, H.S.), Batider, Ankara 1969.

rulması öngörülmüştür. Nitekim, tüketici sorunları hakem heyetleri tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlenmek ve tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecek kararları almak üzere kurulur (TKHK.m.22; TSHHY.m.5/I). Tüketici sorunları ile ilgili uyuşmazlıkları çözmük üzere aşağıda ayrıntılı olarak inceleyeceğimiz şekilde (6) "tüketici mahkemeleri" kurulması öngörüldüğü halde ayrıca "tüketici sorunları hakem heyeti" kurulması yoluna gidilmesi, temelde tüketicilerin korunmasında gecikmeksizin sonuca ulaşma isteğini yansıtmaktadır (7).

## 2) Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kuruluş Amacı

Tüketici sorunları hakem heyetinin kurulması, tüketici ile satıcı arasında ortaya çıkan uyuşmazlıkların gecikmeksizin çözümlenmesi konusunda kabul edilmiş bir müessesedir. Tüketici ile satıcı arasında çıkabilecek uyuşmazlıkların mahkemeye intikâlden önce tüketici hakem heyetine başvurarak uyuşmazlığın çözümlenmesini istemek, usul ekonomisinin (8) bir gereğidir. Zira, bu yolla hem mahkemelerin yükü azaltılmakta hem de (bugün mahkemelerimizin içinde bulunduğu yoğun iş yükü karşısında davaların uzaması gerçeği ortada iken) taraflar bakımından zaman kaybı önlenerek, tüketicinin zararının süratle tazmin edilebilmesi sağlanabilmektedir (9). Öte yandan, hakem heyetine götürülen uyuşmazlık da, mahkeme yargılamasının bürokratik etkilerinden kurtarma amacı da taşımaktadır (10).

Tüketici mahkemelerinin işleyişi açısından tüketici sorunları hakem heyetinin işlevi önem taşımaktadır. Zira, TKHK.m. 22/IV'e göre, uyuşmazlık konusu mal veya hizmet bedelinin 5.000.000.- (1996 yılı için 10.000.000.-) TL'yi

(6) Bkz. aşağıda C.

(7) Zevkililer, A., Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Ömek Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat, İzmir 1996, s. 212.

(8) Bundan amaç, taraflar arasındaki uyuşmazlığın zaman, emek ve masraftan tasarruf sağlayarak çözümlenmesidir. Bugün hemen hemen her ülke kanunlarında bu ilkeye yer verildiğini görmekteyiz. Nitekim, Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu m. 77'de, "Hâkim tahkikat ve muhakemenin mümkün olduğu derecede sür'at ve intizam dairesinde cereyanına ve beyhude masrafa meydan verilmemesine dikkatle mükellefler" hükmüyle bu hususu teyit etmektedir. Bunun dışında, uyuşmazlıkların daha çabuk ve en azla masrafla sonuçlandırılmasına ilişkin prosedürün temelinde de usul ekonomisi düşüncesi yatmaktadır. Usul ekonomisi hakkında bkz. Mettenheim, C., Der Grundsatz der Prozessökonomie im Zivilprozess, Berlin 1969, s. 15; Schumann, E., Die Prozessökonomie als Rechtsethisches Prinzip, Festschrift für Larenz K., München 1973, s. 278.

(9) "Satıcılar ve tüketiciler arasında çıkabilecek hukukî uyuşmazlıkların mahkemelere intikalinden önce, kamu temsilcisinin başkanlığında, satıcı ve tüketici örgütlerinden gelen temsilcilerinden oluşan ve kararları bağlayıcı olmayan bir hakem heyetinin önüne gelmesi, hem mahkemelerimizin yükünü hafifletecek, hem de taraflar açısından zaman kaybını önleyecektir" (bkz. TKHK.m.22 Gereğesi: TBMM Tutanak Dergisi, s. 7).

(10) Zevkililer, s. 212.

aşmadığı hallerde (11) bu heyetlerce verilmiş bir karar olmaksızın tüketici mahkemelerine başvurulamaz. Buna göre, tüketici mahkemelerinde dava açabilmek için müddeabihin değerinin (1996 yılı için) 10.000.000 TL'dan fazla olması gerekir. Müddeabihin değerinin bu miktardan aşağı olması halinde, tüketicinin mahkemede dava açma yerine, öncelikli bu ve zorunlu olarak hakem heyetine müracaat edecek ve bu heyetce verilmiş bir karar olmaksızın tüketici mahkemelerine başvuramayacaktır. Tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlıklar hakkında verdikleri kararlar mahkemede delil olarak ileri sürülebilecektir (TKHK.m.22/IV).

Bu düzenleme karşısında, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un tüketici sorunları hakem heyetinin kurulmasına ilişkin hükümleri belirtilen amacı gerçekleştirmekten uzak görünmektedir. Zira, öncelikle belirli meblağ sınırını aşmayan uyuşmazlıklar bakımından tüketicilerin hakem heyetlerine başvurmalarının zorunlu olarak getirilmesi gerçekte bu hükmün gerekçesinde de ifade edildiği şekilde usul ekonomisi ilkesine uygun bir nitelik taşıyıcı gibi görünse de, bugünkü sözkonusu düzenleme karşısında uyuşmazlıkların çözümünü geciktirici ve korumanın kapsamını daraltıcı nitelik arz etmektedir. Bu bağlamda, yukarıda işaret ettiğimiz şekilde kanun koyucu, tüketici ile satıcı arasında çıkan uyuşmazlıkların "tahkim" yoluyla çözümlenmesini amaçlamış; ancak, bu müessesenin niteliğine uygun olarak verilecek kararların bir bağlayıcılığını öngörmemiştir. Hakem heyetlerinin verecekleri kararlar, uyuşmazlığı kesin olarak çözmeyip, uyuşmazlığın çözümünde esas olacak tüketici mahkemelerinde delil olarak kullanılabilmesi için hükme bağlanmıştır (TKHK.m.22/IV; TSHHY.m.5/I, 12/IV). Bu da göstermektedir ki, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde oluşturulan Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu kapsamında (HUMK.m.516-538) gerçek bir tahkim kurulu değildir (12). Bunların verdikleri kararlar da bir yargı kararı anlamında kesin hüküm oluşturmamaktadır. Mevcut düzenleme karşısında, tüketici hakem heyetlerini tüketici ile satıcı arasında uyuşmazlıkları çözümlemede bir "arabulucu" ya da "sulha teşvik edici kurul" olarak nitelendirmek daha doğru olacaktır. Tüketici hakem heyetinin uyuşmazlıklar hakkında verecekleri kararlar da "mahkeme dışında ve fakat resmi merciler önünde yapılan bir sulh sözleşmesi" şeklinde nitelendirmek uygun düşecektir (13).

(11) Bu miktar, her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsünün Toptan Eşya Fiyatları Endeksinde meydana gelen ortalama fiyat artışı oranında artacağı ve Bakanlıkça her yılın Aralık ayı içinde Resmî Gazetede ilan edileceği düzenlenmiştir (TKHK.m. 22/4; m. 8/son). Bu hükme uygun olarak, 21.12.1995 gün ve 22500 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan TRKGM-95/135-136 sayılı Tebliği ile, bu miktar 1996 yılı için 10.000.000 TL. olarak belirlenmiştir.

(12) Aynı görüşte, Zevkililer, s. 212.

(13) Sulh, uyuşmazlık halinde bulunan tarafların, karşılıklı anlaşma ile dava konusu uyuşmazlığa son vermeleridir. Yapılışı itibarıyla sulh sözleşmelerini, mahkeme önünde (mahkeme içi) ve mahkeme dışında yapılan (mahkeme dışı) sulh sözleşmeleri olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz. Önen, E., Medenî Yargılama Hukukunda Sulh, Ankara 1972.

Tüketici sorunları hakem heyetinin kararının bağlayıcı olmaması karşısında, verilen kararı kabul etmeyen tarafın tüketici mahkemelerine başvurmaktan başka bir çözüm yolu bulunmamaktadır. Bu şekildeki bir çözüm uyuşmazlıkları uzatıcı bir nitelik arz etmektedir. Halbuki, uyuşmazlık halinde tarafların doğrudan mahkemeye başvurmaları halinde, hakem heyetine başvurulması ile verilecek karar arasındaki zamandan ve yapılacak masraftan tasarruf sağlanmış olacaktır. Özellikle, aşağıda görüleceği üzere (14) hakem heyetine başvuruların en geç bir ay içinde çözüme bağlanacağı (TSHHY.m.13/I) ve hakem heyetinin de, resmi tatile rastlamadıkça, her ayın ikinci ve dördüncü haftalarının ilk günlerinde (yani, onbeş günde bir) toplanacağı (TSHHY.m.14/I) gözönüne alınır, prosedürün gecikmesine sebep olacaktır ki, bu da kanun koyucunun beklediği amacın gerçekleşmemesine yol açacaktır. Bu nedenle, olması gereken hukuk açısından, mevcut düzenlemenin bu sakıncalı yönü gözönüne alınarak, tüketici sorunları hakem heyetlerine gerçek anlamda tahkim kurulu hüviyeti kazandırılarak, verdikleri kararlar bir mahkeme kararı gibi kesin hüküm oluşturabilmelidir (15). Ayrıca, her ne kadar hakem heyetlerine başvuruda meblağ sınırı toptan eşya fiyatlarına göre her yıl için yeniden belirleneceği kabul edilmişse de, başlangıçta bu miktarın günümüz şartlarında 5.000.000 TL gibi cüzi bir rakam olarak belirlenmesi ve artışın da aynı değer üzerinden belirleneceği gözönüne alınır, bu konuda çıkacak uyuşmazlıklara yönelik mahkemelerin yükünü artıracaktır.

Öte yandan, kanun koyucunun tüketici hakem heyetlerinin bakmakla yükümlü olduğu işlere yönelik görev alanını sınırlı tuttuğu da söylenebilir. Nitekim, TKHK.m.22/IV'e göre, "25. maddede cezai yaptırıma bağlanmış hususlara ilişkin uyuşmazlıklar, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev ve yetkisi kapsamı dışındadır". Bu bağlamda, sözkonusu hükümle ceza yaptırımına bağlanmış hususlara ilişkin uyuşmazlıklar, hakem heyetlerinin görev ve yetki alanı dışında kalmaktadır ki bunlar, tüketici sorunlarının önemli bir kısmını oluşturmaktadır (16).

### 3) Tüketici Hakem Heyetinin Kuruluşu ve Görev Alanı

Yukarıda da izah etmeye çalıştığımız şekilde, tüketici hakem heyeti, tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlenmek ve tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecek kararları almak şeklinde belirtilen amaçları gerçekleştirmek için, il ve ilçe merkezlerinde kurulur (TKHK.m.22/I; TSHHY.m.5/I). Bunun gibi, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, büyükşehir statüsünde

(14) Bkz. aşa. B, 5.

(15) Aynı görüşte, Zevkililer, s. 213.

(16) Zevkililer, s. 213.

bulunan illerde ve ayrıca ihtiyaç halinde diğer il ve ilçelerde müdürlüklerin görüşü alınarak birden fazla hakem heyeti kurulabilir (TSHHY.m.6).

Kanun koyucunun, hakem heyetinin görev alanını tespitinde üç ölçütten hareketle bölümlenme yaptığını görmekteyiz. Bunlar; İdari taksimat, uyuşmazlık konusunun değeri ve uyuşmazlık konusu açılarındandır (17). Bunlardan idari taksimat ölçütüne göre, her il ve ilçe merkezlerinde hakem heyetlerinin kurulacağı, il hakem heyetleri il merkezleri sınırları içerisinde, ilçe hakem heyetleri ise ilçe sınırları içerisindeki uyuşmazlıkların çözümünde yetkilidir (TSHHY.m.5/II). Uyuşmazlıkların çözümünde mal veya hizmetin satın alındığı yer hakem heyetine başvurular yapılır. Kapıdan satışlara ilişkin uyuşmazlıklarda tüketicinin bulunduğu yerdeki hakem heyetine başvurulur. Tüketicinin ikametgahı ile satıcının bulunduğu yerin ayrı ayrı olması halinde, tüketici, ilgili hakem heyetine iletilmek üzere ikametgahının bulunduğu yer hakem heyetine de başvurabilir (TSHHY.m.5/III). Bu durumda, başvuru tarihi, tüketicinin bulunduğu yerdeki hakem heyetine başvurduğu tarih olarak kabul edilmelidir (18). Uyuşmazlık konusunun değeri ölçütü, büyükşehir sınırları içerisindeki uyuşmazlıkların, hangi hakem heyetlerince çözümleneceğine ilişkin hususu esas almıştır. Buna göre, Büyükşehir statüsünde bulunan illerde kurulan il hakem heyetleri, mal ve hizmet bedeli Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca her yıl başında belirlenecek tutarın üzerindeki uyuşmazlıklara bakmakla görevlendirilmiştir. Buna karşılık, belirlenen bu bedelin altındaki uyuşmazlıklar, büyükşehir belediyesi sınırları içerisinde kurulu ilçelerdeki hakem heyetlerince çözümlenir (TSHHY.m.5/IV). Uyuşmazlık konusu ölçütüne göre ise, hakem heyetleri, TKHK.m.25'de cezaı yapıtıma bağlanmış hususlar dışında tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara bakmaktadır (TKHK.m.22/V; TSHHY.m.2).

Kanun koyucu, tüketicilerin uyuşmazlıkların çözümü konusunda görevli ve yetkili hakem heyeti yerine, görevsiz ve yetkisiz hakem heyetine başvurulması halinde bunu geçersiz addetmemiştir. Sözkonusu düzenlemeye göre, "hakem heyetleri, görev, yetki ve çalışma kapsamı dışında kalan başvuruları doğrudan ilgili kuruluşlara veya hakem heyetlerine intikal ettirir" (TSHHY.m.5/V) hükmüne yer vermiştir. Buna göre, idari taksimat açısından, il ya da ilçe hakem heyeti dışında başka bir hakem heyetine başvurulması durumunda, başvurunun yapıldığı hakem heyeti bunu görevli ve yetkili hakem heyetine intikal ettirir. Uyuşmazlık değeri ölçütü kapsamında, büyükşehir statüsünde bulunan illerde Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca belirlenen miktar bakımından belirlenen göreve göre, büyükşehirde kurulan il hakem heyeti yerine ilçe hakem heyetlerine ya da ilçe hakem heyetlerine başvurulması gerekirken il hakem heyetine başvurulması

(17) Sözkonusu kıstasların mevcudiyeti hakkında bkz. Zevkililer, s. 214.

(18) Bkz. Zevkililer, s. 214.

durumunda, başvuruda bulunan hakem heyeti bunu görevli ve yetkili il ya da ilçe hakem heyetine intikal ettirir. Uyuşmazlık konusu ölçütü kapsamına göre ise, TKHK.m. 25'de belirtilen cezai yaptırıma bağlanmış ve tüketici mahkemelerinde görülmesi gereken uyuşmazlıklar bakımından hakem heyetine başvurulması halinde, hakem heyeti bu başvuruyu tüketici mahkemelerine intikal ettirir (19).

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği m.6'ya göre, Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca büyükşehir statüsünde bulunan illerde ve ayrıca ihtiyaç halinde diğer il ve ilçelerde il müdürlüklerinin görüşü alınarak birden fazla hakem heyetinin kurulması halinde, bu hakem heyetleri arasındaki dağılımın nasıl yapılacağı konusunda herhangi bir düzenleme getirilmemiştir. Kanımca, böyle bir durumda hakem heyetlerinin görev ve yetkisi dahilinde bulunan uyuşmazlıklara yönelik ilişki bir iş bölümü ilişkisidir. Bu basit iş bölümü ilişkisini il ve ilçelerde sanayi ve ticaret il müdürü tarafından gerçekleştirilebilmelidir.

#### 4) Hakem Heyetlerinin Oluşumu

Hakem heyetleri başkan dahil beş üyeden (20) oluşur. Hakem heyetinin başkanlığını illerde sanayi ve ticaret il müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam ya da görevlendireceği bir memur tarafından yürütülür (TKHK.m.22/II; TSHHY.m.7/I). Diğer üyeler ise; belediye başkanının görevlendireceği uzman bir personel, baronun mensupları arasından görevlendireceği bir avukat, tüketici örgütlerinin (21) seçecekleri bir üye ile sa-

(19) Bkz. Zevkiler, s. 215, 216.

(20) Hakem heyetleri üyelerinin şu şartları taşımaları gerekmektedir (TSHHY.m.8): a) TC vatandaşı olmak b) 18 yaşından küçük, 70 yaşından büyük olmamak c) Ağır hapis veya 6 aydan fazla hapis veyahut afa uğramış olsalar bile Devletin şahsiyetine karşı işlenen suçlarla, zimmet, ihtilas, irkitap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, inancı kötüyü kullanma, dolanlı iflâs gibi yüz kızartıcı veya şeref ve haysiyeti kırıcı suçtan veya istimal ve istihlâk kaçakçılığı hariç kaçakçılık, resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma suçlarından dolayı hükümlü bulunmamak d) Kamu haklarından mahrum bulunmamak e) Yetkili sağlık kuruluşundan alınacak rapor ile belirtilen ve görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak f) İllerde en az lise, ilçelerde en az ortaokul veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olmak.

(21) Tüketici örgütleri temsilcilerinin tespitinin nasıl ve hangi ölçütler içerisinde yapılacağı Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği m.9'da açıkça ifade edilmiştir. Buna göre, hakem heyetlerinde temsil edilecek tüketici örgütleri, illerde il müdürlükleri, ilçelerde kaymakamlıklar tarafından tespit edilmekte ve bu durum tüketici örgütlerine bildirilmektedir. İl veya ilçe merkezinde öncelikle tüketici demağı yoksa tüketici vakfı, vakfın bulunmaması durumunda tüketim kooperatifi hakem heyetine temsilci göndermek üzere belirler. Bunların tespitinde sırasıyla; hakem heyetinin bulunduğu il veya ilçe merkezinde çalışmaların faal olarak yürütülmesi, il veya ilçe merkezinde aynı türden tüketici örgütü varsa kayıtlı üye veya ortak sayısının en fazla olması, ülke düzeyinde kurulan ve faaliyette bulunan şube sayısı dikkate alınmaktadır. Bu şekilde tespit edilen tüketici örgütü yönetim kurulu, temsilcisini belirleyerek illerde il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlıklara bildirir. Büyükşehir statüsünde bulunan illerde, büyükşehir belediyesine ait sınırlar içerisinde yer alan ilçelerden birinde tüketici örgütünün bulunmaması durumunda, kurulacak olan hakem heyetine, büyükşehir belediyesine ait sınırlar içerisinde yer alan diğer ilçelerde faaliyet gösteren tüketici örgütleri arasından yukarıda belirtilen koşullara göre üye seçilir (TSHHY.m.9/V).

tıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının, satıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde esnaf ve sanatkârlar odalarının görevlendireceği bir üye'den oluşur (TKHK.m.22/II; TSHHY.m.7/II). Hakem heyetlerinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde eksik üyelikler başkanın, belirlenecek üye sayısını yazılı olarak bildirmesi üzerine, belediye meclislerince re'sen doldurulur (TSHHY.m.7/III).

Başkan dışındaki üyelerin görev süresi iki yıldır. Görev süresi sona eren üyenin üyelik sıfatı, yerine görevlendirilen kişi göreve başlayıncaya kadar devam eder (22).

### 5) Hakem Heyetinin Çalışma Usul ve Esasları

Tüketici sorunları hakem heyetine uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte hakem heyetine verilmesiyle yapılır (TSHHY.m.12). Aynı uyuşmazlığın aynı ya da farklı hakem heyetleri önüne getirilmesini ve hakem heyetlerinin ihtimal dahilinde bulunan çelişik kararları ortadan kaldırmak ve hakem heyetlerine boşuna zaman ve emek kaybettirmemek düşüncesiyle derdestlik müessesesi kabul edilmiştir. Buna göre, derdestlik, tüketicinin uyuşmazlık konusunda hakem heyetine başvurduğu anda başlamaktadır. Tüketicinin aynı uyuşmazlık hakkında aynı ya da ayrı hakem heyetlerine birden fazla başvuruda bulunduğu takdirde, satıcı derdestlik itirazında bulunabilir (TSHHY.m.12/II). Yönetmelikle belirlenen bu hükümle derdestlik itirazında bulunma karşı taraf için sağlanmış bir usul işlemi olarak görülmüşse de, burada derdestlik itirazı Hukuk Muhakemeleri Kanunu anlamında ilk itirazlardan (HUMK.m.187/4) değildir (23). Bu bağlamda, tüketicinin aynı uyuşmazlık konusu hakkında aynı veya ayrı hakem heyetlerine birden fazla başvuruda bulunduğu takdirde, hakem heyeti bunu kendiliğinden dikkate alabileceği gibi, karşı tarafta her zaman derdestlik itirazında bulunabilecektir. Derdestlik itirazının kabul edilebilmesi için, uyuşmazlık konusunun aynı taraflar arasında aynı konu ve sebebe binaen birden fazla hakem heyetlerinin önüne getirilmesi halinde sözkonusu olur. Hakemlerde görülmekte olan uyuşmazlığın, tüketici mahkemelerinde de ileri sürülmesi halinde derdestlik hükümleri uygulanmaz. Çünkü, bu durum tüketici mahkemelerinde görülecek davalar bakımından açıkça saklı tutulduğu gibi (TSHHY.m.12/IV), uyuş-

(22) Üyeliliğin düşmesi hakkında bkz. TSHHY.m.18.

(23) Medeni yargılama alanında derdestlik ve derdestlik itirazı hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Tiryaki, F., Derdestliğin Şartları, ABD., 1979, S. 2, s. 34-40; Şekerci, E., Medeni Usul Hukukunda ve İdari Yargılama Usulünde Derdestlik, YD., 1986, (I), S. 3, s. 208; (II), S. 4, s. 396-409; Ulukapı, Ö., Medeni Usul Hukukunda Derdestlik ve Sonuçları, YD., 1995, S. 4, s. 395-445.



mazlıklar hakkında hakem heyetlerinin verecekleri kararların maddi anlamda kesin hüküm oluşturmaması, hakemlerde görülmekte olan uyuşmazlıkların tüketici mahkemelerinde dava konusu yapılmasına engel teşkil etmemektedir.

Tüketici hakem heyetlerine uyuşmazlığın çözümü konusunda başvuru halinde, hakem heyeti Yönetmelikte belirlenen her ayın ikinci ve dördüncü haftalarının ilk günlerinde toplanarak (TSHHY.m.14/I), başvurusu tarihi ve sırasını gözönüne alarak en geç bir ay içinde uyuşmazlık konusunu karara bağlar (TSHHY.m.13/I). Acele haller ile hakem heyetlerinin öngördüğü hallerde, bazı uyuşmazlıkların öncelikle sonuçlandırılması da mümkündür (TSHHY.m.13/II) (24). Hakem heyeti, en az üç üye ile toplanır ve oturuma katılanların oy çokluğu ile karar verir. Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oy kullandığı taraf çoğunlukta sayılır (TSHHY.m.17). Hakem heyetlerince inceleme, kural olarak dosya üzerinde yapılır. Gerekli görüldüğünde taraflar dinlenmektedir. Uyuşmazlığın çözümünde, uzmanlık ve teknik bir bilgiyi gerektiren hallerde bilirkişi deliline başvurulabilir. Ancak, seçilecek bilirkişi bir kişiden fazla olamayacağı gibi, aynı konuda birden fazla bilirkişi deliline başvurulamaz (TSHHY.m.20/II). Bunun yanı sıra hakem heyeti, uyuşmazlığın çözümünde uyuşmazlık konusuna ilişkin olarak her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteme yetkisine de haiz bulunmaktadır. Hakem heyetlerinin uyuşmazlığın seyri, toplantıdaki görüşülen konular ile alınan kararları bir tutanakla tespit edilir. Bu tutanak, toplantının ispat vasıtası konumundadır. Tutanak başkan ve üyeler tarafından imzalanır. Bu nüshalardan biri, asıl dosyasında muhafaza edilir, diğeri ise sayfaları müteselsil sıra numaralı karar defterine yapııştırılarak il müdürlüğü veya kaymakamlık mührü ile köşelerinden mühürlenir (TSHHY.m.23). Bu kararlar, bir taraftan verildiği itibaren 3 gün içerisinde taraflara yazılı olarak bildirildiği gibi, diğer taraftan kararların taraf ve sonuçlarını gösterir listeler, illerde il müdürlüklerinde, ilçelerde kaymakamlıklarda duyuru panolarında aylık olarak ilân edilir (TSHHY.m. 24 ve 25). Tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlıklar konusunda verdikleri kararlar maddi anlamda kesin hüküm (25) teşkil etmezler. Bu kararlar yalnız verildikleri uyuşmazlıklar için hüküm ifade etmekte olup, ilişkin buldukları uyuşmazlık benzeri

(24) Tüketicinin yabancı turist olması bu hükmün uygulanması gerektiği açıkça vurgulanmıştır (bkz. TSHHY.m.13/III).

(25) Kesin hüküm, yargı organları tarafından verilen kararlara belirli şartlar dairesinde tanınan bir kanuni hakikat vasfıdır. Kesin hükmün olumlu ve olumsuz olmak üzere iki işlevi bulunmaktadır. Bunlardan olumsuz işlevi ile karar verilmiş bir uyuşmazlık hakkında yeni bir dava açılması ve hüküm verilmesini engellemektir. Olumlu işlevi ise, hükmün içeriğinin yürürlükte tutulmasını ifade eder. Kesin hüküm ve kesin hüküm itirazı hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Arslan, R. Kesin Hüküm İhtiyacı ve Yanılma Gerçeği, ABD., 1988, S. 5-6, s. 722-723; Gürdoğan, B., Medeni Usul Hukukunda Kesin Hüküm İtirazı, Ankara 1960; Domanıç, H., Hukukta Kaziyeli Muhkeme ve Nisbi Kuvveti, İstanbul 1964; Çenberci, M., Hukuk Davalarında Kesin Hüküm, Ankara 1965.

olaylar için emsal oluşturmazlar. Hakem heyetlerinin verdikleri kararlar, bir yargı kararı konumunda bulunmadıkları için, aleyhine hüküm verilmiş olan tarafın kanun yoluna başvurma hakkı sözkonusu değildir. Bu durumda, hakem heyetinin kararını kabul etmeyen tarafın sorunu dava yoluyla tüketici mahkemelerine götürmekten başka çaresi bulunmamaktadır (26). Böyle bir durumda da hakem heyetinin verdiği karar, tüketici mahkemesinde delil olarak kullanılabilir (TKHK.m.22/IV; TSHHY.m.5/1; m. 12/IV).

## C) TÜKETİCİ MAHKEMELERİ

### 1) Genel Olarak

Kanun koyucu TKHK'nun amacı başlığını taşıyan m.1'de, "Bu Kanunun amacı, ekonominin gereklerine sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir" hükmü ile tüketiciyi koruyucu düzenlemelere yer vermiştir. Bu bağlamda, sözkonusu düzenleme karşısında tüketicilerin uğrayacağı zararları karşılamak ve ortaya çıkan uyuşmazlıkları çözümleme konusunda ayrı bir düzenleme gereği hissetmiştir. Bu amaçla, TKHK.m.23'de uyuşmazlıkların çözümü konusunda "tüketici mahkemeleri"nin ihdasına yer vermiş bulunmaktadır. Biz burada tüketici mahkemelerini, kuruluş, görev ve yetkileri ile tüketici mahkemelerinde uygulanan yargılama usulü ana başlıkları altında ele alarak inceleyeceğiz.

### 2) Tüketici Mahkemelerinin Kuruluşu

Hukuk yargılamamızda tüketici mahkemeleri, yargı örgütü içerisinde yer alan genel hüküm mahkemeleri (27) yanında özel konumdaki mahkemelerdir

(26) Aynı görüşte, Zevkililer, s. 222.

(27) Ülkemizde medeni yargı alanında mahkeme teşkilatı iki derecedir. Nitekim, birinci derecede "hüküm mahkemeleri", ikinci derecede ise kontrol mahkemesi konumunda yer alan "Yargıtay" bulunmaktadır. Bunlardan hüküm mahkemeleri, taraflar arasında ortaya çıkan uyuşmazlığı çözümlen yargı mercileri'dir. Ülkemizde, hüküm mahkemelerinin yapılanması, "469 Sayılı Mehkahimi Şer'iyyenin İlgasına ve Mahakim Teşkilâtına Ait Ahkâmı Muaddil Kanun"a dayanmaktadır. Bu Kanunla, medeni yargı alanında sulh ve asliye mahkemeleri kurulmuştur. Bu mahkemeler, aksi özel bir hükümlerle düzenlenmedikçe, hukuk yargılanmasına ilişkin bütün dava ve işlere bakmaktadır. Sözkonusu mahkemelere bu özelliklerinden dolayı "genel mahkemeler" adı verilmektedir, (bkz. Kuru, Usul C. I, s. 41; Kuru, Usul El Kitabı, s. 50; Üstündağ, Usul, s. 47; Berkin, Usul, s. 229; Kuru/Arslan/Yılmaz, Usul, s. 74; Bilge/Önen, s. 31; Önen E., Die Organisation der Richter (Gericht) und der Rechtsanwalte in der Türkei, (J. G. Akipek'e Armağan, Konya 1991, s. 271-290), s. 273-274). Yabancı hukuk düzenlerinde benzer düzenlemelere yer verildiği görülmektedir. Ancak, derhal ifade etmek gerekir ki, her sistemin kendi yapısından kaynaklanan bazı farklılıkların bulunduğu görülmektedir. Nitekim, Alman hukuk yargılamasında mahkemeler teşkilatında genel mahkemeler konumunda "sulh hukuk mahkemesi (der Amtsgericht)", "asliye

(28). Bilindiği üzere özel mahkemeler, belli kişi veya meslek grupları arasında ortaya çıkan uyuşmazlıklar ile kapsamı ve alanı kanunla çizilmiş belli uyuşmazlıklara bakmak için özel kanunlarla kurulmuş mahkemelerdir (29) (30). Bu mahkemelerin görevi genel mahkemelere nazaran istisnai nitelikte bulunduğundan bunlara "istinai mahkemeler" de denilmektedir (31). Özel mahkemeler de hüküm mahkemeleri arasında yer almaktadır (32). Bu mahkemeler, ihtisas isteyen ya da sosyo-politik amaçların ağır bastığı alanlarda kurulan mahkemelerdir (33). İşte, yargı örgütü içerisinde, Tüketicinin Korunması Hakkında

hukuk mahkemesi (der Landgericht)", "eyalet mahkemesi (der Oberlandgericht)" bulunmaktadır. (GVG § 12). Bunun yanında özel mahkemelerin (besondere Gerichte) de ihdasına kanunla cevaz verilmektedir (GVG § 14). Bu hukuk sisteminde üst derece mahkemesi olarak "Federal Yüksek Mahkeme (der Bundesgerichtshof)" (GVG § 12) yer almaktadır, (bkz. Rosenberg, L./Schwab, K. H., Zivilprozessrecht, München 1986, s. 113-114; Lent, F./Jauemig, O., Zivilprozessrecht, München 1972, s. 14-15; Blomeyer, A., Zivilprozessrecht, 2. Aufl., Berlin 1985, s. 21-26; Arens, P./Lüke, W., Zivilprozessrecht, München 1992, s. 35-36; Baur, F., Zivilprozessrecht, 2. Aufl., Frankfurt 1978, s. 24-26). İsviçre hukuk yargılamasında da Kantonlara göre değişiklik arzemesine karşılık, genel olarak ilk derece mahkemeleri genel mahkemeler ve istisnai mahkemeler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Nitekim, Hukuk Usulü Mahkemeleri Kanunumuzun kaynağını teşkil eden Neuchâtel Kantonu hukuk yargılamasına ilişkin mahkeme teşkilâtı, "bölge mahkemesi" ve "kanton mahkemesi" olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bu mahkemelerin üzerinde temyiz mahkemesi konumunda Neuchâtel Temyiz Mahkemesi bulunmaktadır, (bkz. Habscheid, W. J., Schweizerisches Zivilprozess und Gerichtsorganisationsrecht, Basel und Frankfurt 1986, s. 82 vd.; Kummer, M., Grundriss des Zivilprozessrechts, Bern 1978, s. 45-57; Guldener, M., Das Schweizerische Zivilprozessrecht, Zürich 1947, s. 14 vd.

- (28) Burada özel mahkeme kavramı genel mahkemelerin zıt kavramı olarak kullanılmıştır. Bilindiği üzere genel mahkemeler medeni yargı alanında tarafları kim olursa olsun her türlü uyuşmazlığa bakan mahkemelerdir ki, bunlar sulh ve asliye (asliye tasari) mahkemeleridir. Sulh mahkemeleri ile asliye mahkemeleri arasındaki ilişki bir görev ilişkisidir.
- (29) Ülkemizde özel mahkemelere örnek olarak iş mahkemeleri, kadastro mahkemeleri gösterilebilir. Bunun yanında, icra tetkik mercii özel bir yargı organı olarak kabul edilmektedir, bkz. Kuru, Usul C. I, s. 48, dn. 31.
- (30) Kuru, Usul C. I, s. 41; Kuru/Arslan/Yılmaz, Usul, s. 74; Bilge/Önen, s. 31; Tüketici mahkemeleri gibi özel mahkemelerin kurulması Anayasa'nın 37. maddesinde öngörülen "tabii hakim" ilkesine aykırı değildir. Özel mahkemelerin kurulması mutlaka özel bir kanun hükmüne dayanmak zorundadır ve bu mahkemelerin yetkisi kanunla belirlenir (A.Y.m.142).
- (31) Postacioğlu, Usul, s. 92.
- (32) Özel mahkemeler medeni yargı alanında özel kanunlarla kurulan, belirli iş ve uyuşmazlıklara bakan hüküm mahkemeleri olmalarına karşın, bu çeşit mahkemelerin verdikleri kararların kanun yolları (temyiz ve karar düzeltme) ile inceleme yerinde Yargıtay'dır.
- (33) Bugün için özel mahkemelerin kurulmasına yönelik olumlu ve olumsuz olmak üzere iki farklı görüş bulunmaktadır. Öğretide ağır basan ve bizim de katıldığımız görüşe göre, özel mahkemeler kurulmalıdır. Bu görüşün dayanaklarını bir kaç noktada toplamak mümkündür. Öncelikle, özel mahkemelerin kurulması kural olarak genel mahkemelerin yükünü hafiflettiğinden, iş yükü nedeniyle ağır işleyen yargılama faaliyetlerini hızlandırır ve davaların süratle sona ermesini sağlayabilir. Bu da usul ekonomisi (HUMK.m.77) ilkesine hizmet etmektedir. Özel mahkemelerin bakacakları iş ve davalar belirli kişi yahut iş gruplarına göre sınırlandırılması nedeniyle, mahkemelerin yargılama faaliyeti belli alanla sınırlandırılmış olmaktadır. Öte yandan, özel mahkemelerde görülecek davalara genellikle konuyla ilgili ihtisası olan hakimlerin seçilmesi ya da en azından bu alanda belli bir süre sonra tecrübe sahibi olması karşısında verdikleri kararların daha isabetli olması sonucunu doğurabilmektedir. Buna karşılık, öğretideki karşı görüşe göre ise, özel mahkemelerin kurulmasının ardındaki politik, sosyal ve teknik mülâhazalar dikkate alındığında bu mahkemelerin gereksizliği vurgulanabilmektedir. Şöyle ki, öncelikle teorik bakımdan özel mahkemelerde görev alan hakimlerin o alanda ihtisas sahibi oldukları ve bu nedenle kararlarının daha

Kanun'un uygulanması ile ilgili olarak çıkacak her türlü uyuşmazlıklara bakmak üzere özel yetkili "Tüketici Mahkemeleri" kurulması öngörülmüştür. Bu bağlamda tüketici mahkemeleri, TKHK.m.23 hükmü uyarınca, bu Kanunun uygulanmasından doğacak her türlü uyuşmazlığa bakmak üzere kurulmuş mahkeme konumundadırlar. Bu mahkemelerin kurulması, tüketici sorunlarıyla ilgili uyuşmazlıkların elden geldiğince çabuk ve basit bir yoldan çözüme kavuşturulması ihtiyacından kaynaklanmaktadır. Bugün için ülkemizde genel mahkemelerin iş yükünün fazla olması ve buna tüketici davalarının da eklenmesi durumunda varolan iş yükünün daha da ağırlaşmasına ve bunun da davaların uzamasına neden olacağı bir gerçektir. Ayrıca, genel mahkemelerde kural olarak uygulanan yazılı yargılama usulü de yargılamanın uzamasına neden olabilmektedir. Bu açıdan tüketici uyuşmazlıklarının basit ve hızlı bir şekilde çözümlenmesi amaçlanmaktadır (34). Öte yandan, satıcılar ile tüketiciler arasında çıkan uyuşmazlıkların yaygınlığı ile çözümün uzmanlık gerektirmesi dikkate alındığında (35) tüketici mahkemelerin kurulması kaçınılmaz bir sonuçtur. Bu gerçek ülkemiz açısından sözkonusu olduğu gibi, aynı gerekçelerle Avrupa Topluluğu ülkelerinde uzun süreden beri dile getirilmektedir. Nitekim, Avrupa Topluluğu ülkelerinde tüketicinin uğradığı zararların tazmini ile ilgili olarak; yapılacak işlemler, mahkemelerin yapısı, olaya ilişkin özellikli kararların alınması, olayın yönetilmesi, hakimin rolü, siyasal partilerin temsil edilmesi, başvurma hakkı, tahkim ve dava açma konuları ele alınmaktadır (36). bu bağlamda, Avrupa Topluluğu ülkelerinin tümünde genel mahkemeler yanında özel tüketici mahkemeleri kurulmuş da değildir. Ancak, tüketici uyuşmazlıklarının hızlı bir şekilde çözümlenmesi için çeşitli

isabetli olacağı düşüncesi gerçeği yansıtmamaktadır. Zira, ihtisaslaşmış hakimler ihtisas alanları içinde olan işlerden ziyade mevcut ve yerleşmiş kuralların çerçevesinde hareket ettiklerinden mesleğin gerektirdiği gerçek sorunlarıyla meşgul olmaları kolay değildir. Uyuşmazlıkların çözümünde, devletin genel menfaatlerini dikkate alma yerine, ait olunan uyuşmazlık alanlarına yönelik menfaatlerin ön planda gözönüne alınmasına neden olabilmektedir. Burada hakimlerin halledecekleri iş ve uyuşmazlıklarda ihtisas sahibi olmalarından ziyade genel bilgi ve derin bir hukuk nosyonuna sahip olmaları gerekmektedir. Özel mahkemelerde görev yapacak hakimlerin belli bir alanda ihtisas sahibi olmaları verdikleri kararların her zaman için isabetli olacağı varsayımdan öteye gitmeyeceği gibi, genel mahkemelerde görev yapan hakimlerin de ihtisas isteyen bir alana ilişkin uyuşmazlıkta bilirkişi deliline başvurarak bilgi sahibi olması ve kararını buna dayanak yapması ihtimâl dahilindedir. Öte yandan, özel kanunlarla kurulan ve bakacakları işler belirli kişi ya da iş gruplarına göre sınırlandırılan mahkemeler çoğaldıkça, bu mahkemeler arasında da içinden çıkılmayacak derecede görev uyuşmazlıklarının ortaya çıkmasına neden olur. Bu yüzden adaletin gerçekleşmesi yavaşlar, bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz. Belgesay, M. R., İhtisas Mahkemeleri ve Mahkemeler Arasında Vazife İhtifâtları, (İHFM., 1943, C. IX, S. 1-2, s. 249-256), s. 250-251.

(34) Bkz. Zevkililer, s. 225.

(35) Bkz. TKHK.m.23'ün gerekçesi'nden.

(36) Oktay, M./Tatlıdil, R./Tanyeri, M., Avrupa Topluluğu'nda Tüketiciyi Koruma Politikaları ve Türkiye'nin Uyumunu, Ankara 1989, s. 52.

müesseselere yer verilmiş bulunmaktadır (37). Nitekim, üye ülkelerin uygulamaları yönünden Fransa'da "hızlı mahkemeler", İrlanda'da "bölge mahkemeleri", Hollanda'da kişinin tek başına başvurabileceği "basit mahkemeler", İngiltere'de Ulusal Tüketici Konseyi'nde çözülemeyen konuların aksettği "basit mahkemeler" sorunları çözmektedir. İspanya dışında diğer Avrupa Topluluğu ülkelerinde normal mahkemeler tüketici uyuşmazlıklarını çözmektedirler (38). Avrupa Topluluğu ülkelerinden İspanya'da ise, satıcı ile tüketici arasındaki uyuşmazlığı çözmek amacıyla "hakem mahkemeleri" oluşturulmuş olup, bu hakem mahkemelerinin kararları bağlayıcıdır. Söz konusu bu düzeleme, ülkemizdeki düzenlemenin (39) aksine gerçek anlamda bir tahkim oluşturmaktadır. Avrupa Topluluğu ülkeleri dışında, İskandinav ülkelerinde bu alanda önemli düzenlemelere rastlanmaktadır. Nitekim, İsveç'te "Tüketici Ombudsmanları"nın verdikleri kararlara, satıcıların uymaması halinde, başvurabileceği ve "piyasa mahkemesi" denilen özel tüketici mahkemeleri kurulmuştur (40).

Ülkemizde tüketici mahkemelerinin teşkilâtının belirlenmesi hususunda, TKHK.m.23/II'de, "Tüketici mahkemelerinin yargı çevresi, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirlenir" hükmü (41) yer almaktadır. Buna göre, mevcut düzenleme karşısında, tüketici mahkemelerinin yargı çevresi Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirlenecektir. Ayrıca, TKHK'nun Geçici m.1 hükmünde de, "Tüketici mahkemeleri, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu belirler" hükmü yer almaktadır. Söz konusu hüküm gereğince, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu 26.6.1995 tarih ve 437 sayılı kararıyla, "Tüketici mahkemeleri kuruluncaya kadar bu mahkemelerde görülmesi gereken davalara, ticaret mahkemesi bulunan yerlerde ticaret mahkemelerinin, ticaret mahkemesi bulunmayan yerlerde ise, üç veya daha fazla asliye hukuk mahkemesi varsa üç numaralı asliye hukuk mahkemesinin, asliye hukuk mahkemesi üçten az ise bir numaralı asliye hukuk mahkemesinin (kıymete bakılmaksızın) bakacağı" belirtilmiştir. Gö-

(37) Avrupa Topluluğu ülkelerinde uyuşmazlıkların mahkemeler eliyle çözümü dışında, özellikle Almanya, Lüksemburg, Danimarka ve Hollanda'da tüketici örgütleri bu konuda çok aktiftir. Ayrıca, sulh ve tahkim konusunda üye ülkelerde faaliyette bulunan kuruluşlar, bürolar, özel ve kamunun kurduğu tüketici danışma büroları bulunmaktadır. Bu tüketici danışma büroları, tüketicilerin nereye, nasıl şikayette bulunacakları, yararlanacakları yasal prosedür gibi konularda aydınlatıcı bilgi vermektedirler. Ayrıca, meslek grupları da benzer yapıda birimlere sahiptir, bkz. Oktay/Tatlıdil/Tanyeri, s. 52.

(38) Bkz. Oktay/Tatlıdil/Tanyeri, s. 52; Zevkililer, s. 226.

(39) Türk hukukundaki düzenleme hakkında bkz. yuk. B, 2.

(40) Bkz. Zevkililer, s. 226.

(41) Bu düzenlemenin mahkemelerin yetkisinin kanunla belirleneceği (AY.m.142) hükmüne açıkça aykırı bir nitelik taşıdığı ortadadır. Bu hüküm karşısında, uyuşmazlığı sona erdirecek bir mahkemenin yetkisini kanun koyucunun belirlemesi gerekirken, bunu Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'na bırakmak kanun yapma yetkisinin hukuka uygun olmayan bir surette devri anlamına gelebilir.

rılmaktadır ki, bir yerde ayrı bir tüketici mahkemesinin kurulmadığı yerlerde. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan doğacak uyuşmazlıklar müddeabihin değerine bakılmaksızın Ticaret veya Asliye Hukuk Mahkemeleri tarafından görülecektir. Derhal ifade etmek gerekir ki, kanun koyucunun yukarıda belirtilen sözkonusu hükmü, konunun kanunlaşma sürecinde de eleştirildiği gibi (42) bu hüküm kanun koyma hakkının ortadan kaldırılmasıdır. Uyuşmazlığı giderecek olan mahkemenin kanun koyucu tarafından tayin ve yetkisinin gösterilmesi gerekirken (43), bunu Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'na bırakmak kanun koyma hakkının hiçe sayılmasıdır (44). Kuruluşu kanunla düzenlenen ve özel bir mahkeme konumunda bulunan tüketici mahkemelerinin yargı çevresi de kanunla düzenlenmeli ve belirtilmelidir (AY.m.142; HUMK.m.9). Tüketici mahkemelerinin yargı çevresi (yetkisi), fonksiyonu itibariyle idare bir organ olan Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'na bırakmak ne Ayasanın m. 142 hükmü ne de Hukuk Usulü Mahkemeleri Kanunu m. 9 hükmü ile bağdaşır nitelikte bir düzenlemedir.

Mevcut durum karşısında tüketici mahkemeleri henüz kurulmamış ve Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu, tüketici mahkemelerinin yargı alanını henüz kesin olarak belirlememiştir. Göreve ilişkin tek düzenlemeye TKHK.m.22'de düzenlenen "Tüketici sorunları hakem heyetleri"ne ilişkin hükümde yer vermiştir. Buna göre, tüketici mahkemeleri uyuşmazlık konusunun değeri (1996 yılı için) 10.000.000 TL'yi aşmadığı durumlarda, tüketici sorunları hakem heyetince bir karar olmaksızın tüketici mahkemelerine başvurulamaz. Değeri (1996 yılı için) 10.000.000 TL'yi aşan uyuşmazlıklar için doğrudan tüketici mahkemelerine başvurulabilir (45).

Özel nitelikte mahkeme konumunda bulunan tüketici mahkemeleri ile genel mahkemeler arasında nasıl bir ilişki bulunduğu sorulabilir? Bu konuda öğretilerdeki hakim görüşe göre, özel mahkemelerin buldukları yargı çevrelerinde, bu mahkemelerle (dolayısıyla tüketici mahkemeleriyle) genel mahkemeler ara-

(42) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı ve Sanayi ve Teknoloji ve Plan ve Bütçe Komisyonu Raporları, özellikle Plan ve Bütçe Komisyonu'nun 24.2.1994 tarih ve 1/463-29 no'lu kararı (TBMM Tutanak Dergisi, B. 63, D. 19, C. 77, s. 12-14).

(43) Ülkemizde mahkemelerin kuruluşu, Anayasa'nın m. 142'deki "mahkemelerin kuruluşu kanunla belirlenir" hükmü gereğince, gerek mahkemelerin görevini gerek yetkisini tespitte bu kural mutlak bir nitelik taşır. Nitekim, bu husus Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu m.1'de görev açısından, "Mahkemelerin görevi kanunla belirlenir", gerek m.9'da yetki açısından, "Her dava, kanunda aksine hüküm bulunmadıkça, açıldığı tarihte Türk Kanunu Medenisi gereğince ikametgâhı sayılan yer mahkemesinde görülür" hükmüyle ifade edilmiştir.

(44) Öğretilerde Zevkliler, bu yetkinin belirli oranda siyasal iktidarın etkisi altında kalmaya elverişli olan Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'na verilmiş olmasını, "tabii hakim" ilkesine aykırılık taşıyacağını haklı olarak dile getirmektedir, (bkz. Zevkliler, s. 227).

(45) Ayrıntılı açıklama için bkz. B, 2.

sındaki ilişki bir görev (46) ilişkisidir (47). Azınlıkta kalan diğer görüşe göre ise (48), bu ilişkinin, asliye hukuk mahkemeleri ile ticaret mahkemeleri arasındaki iş bölümü ilişkisinin (TTK.m.4; m.5) kıyasen burada da geçerli olmasının ülkemiz gerçeklerine ve Teşkilat Kanunu'na (49) daha uygun olacağı ileri sürülmüştür. Kanımca, öğretilerdeki baskın görüş, bu mahkemelerin kuruluş amaçları ve uyguladıkları yargılama usullerindeki (50) önemli farklılıklar dikkate alındığında görev ilişkisi olarak kabul etmek daha isabetli bulunmaktadır. Bu çerçevede, tüketici mahkemelerinde görülmesi gereken bir dava genel veya özel mahkemelerde ya da genel mahkemelerde görülmesi gereken bir dava tüketici mahkemelerinde açılırsa, ilgili mahkeme gerek tarafların itirazı üzerine gerek kendiliğinden dikkate alarak görevsizlik karar vermek zorundadır (51) (52). Görev kurallarına uyulmamış olması bir temyiz sebebi oluşturur (HUMK.m.428/I, 2). Görev kuralları dikkate alınmaksızın, görevsiz mahkemenin verdiği (kesinleşmiş) hüküm batıl sayılamaz ve bu nedenle yargılamanın yenilenmesi yoluna başvurulamaz. Öte yandan, ayrı bir tüketici mahkemesi kurulmayan yerlerde, bu mahkemelerin görev alanına giren davalar genel mahkemelerde bakılır. Genel mahkeme, bu davalara tüketici mahkemesi sıfatıyla bakar. Bu durumda kural olarak, davanın genel mahkemede özel mahkeme sıfatıyla açılmış ve mahkemenin de davaya bu sıfatla bakarak karar vermiş olması gerekir. Ancak, ayrı özel mahkeme bulunmayan yerlerde, özel mahkemenin görevine giren bir davanın genel mahkemede bu sıfatla (genel mahkeme sıfatıyla) açılmış olması durumunda (genel) mahkemenin, davaya özel mahkeme sıfatıyla baktığını belirtmesi gerekirse de, buna aykırılık bir temyiz (bozma) nedeni oluşturmaz (53). Bu çerçevede, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'nun 22.6.1995 tarih ve 437-2 sayılı kararı ile tüketici mahkemeleri kuruluncaya kadar, Tü-

(46) Görev, belirli bir davaya o yargı yolundaki hüküm (genel ve özel) mahkemelerinden hangisi tarafından bakılacağını gösteren kurallardır. Anayasa m. 142'ye göre, "mahkemelerin görev ve yetkileri kanunla belirlenir". Görev kuralları niteliği gereği kamu düzenine ilişkindir. Taraflar mahkemelerin görevi konusunda görev sözleşmesi yapamazlar. Bu sebeple, mahkeme, davanın her safhasında görevli olup olmadığını kendiliğinden gözönüne alır.

(47) Üstündağ, Usul, s. 48; Kuru, Usul C. I, s. 466; Kuru, Usul El Kitabı, s. 209; Kuru/Arslan/Yılmaz, Usul, s. 187.

(48) Bilge/Önen, s. 146.

(49) 8.4.1924 tarih ve 469 sayılı "Mehakimi Şer'iyenin İlgasına ve Mehakim Teşkilâtına Ait Ahkâmî Muaddil Kanun".

(50) Tüketici mahkemelerinde uygulanan yargılama usulü hakkında bkz. a.ş.a. C. 4.

(51) Görev kurallarına aykırılık hüküm kesinleşinceye kadar gerek mahkeme, gerek Yargıtay tarafından kendiliğinden gözönüne alınır. Hüküm kesinleştikten sonra ileri sürülmez, bkz. Kuru/Arslan/Yılmaz, Usul s. 130.

(52) Mahkeme, görevsizlik kararında (HUMK.m.7/II) görevli mahkemeyi bildirmeli ve dava dosyasını bu (görevli) mahkemeye gönderilmesine karar vermelidir (HUMK.m.27; m. 193). Görevsizlik kararı bir nihai karar olduğundan temyiz sınırı açık olan kararlar bakımından (HUMK.m.427/II) bu görevsizlik kararı tek başına temyiz edilebilir.

(53) Kuru, Usul C. I, s. 467.

keticinin Korunması Hakkında Kanun'dan doğan uyuşmazlıklar Asliye Ticaret mahkemelerinde ya da ayrı bir Asliye Ticaret mahkemesi kurulmamış olduğu yerlerde ise, sözkonusu kararda belirtilen ilgili Asliye Hukuk Mahkemesinde tüketici mahkemesi sıfatıyla dava açılmış ve bu sıfatla mahkemelerin davaya bakması gerekmektedir. Adı geçen bu mahkemelerde, tüketici mahkemesi sıfatıyla bu dava açılmamış olsa bile, sözkonusu mahkeme tüketici mahkemesi sıfatıyla bu davaya bakmalıdır. Herhalükârda mahkeme, görev ilişkisini gözönüne almalıdır. Ayrı bir tüketici mahkemesi kurulmadığı, asliye hukuk mahkemesinin birden çok daireye ayrıldığı yargı çevrelerinde, yukarıda (54) anılan Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu kararı gereği (üç numaralı, üçten az olan yerlerde bir numaralı Asliye Hukuk Mahkemelerinin) tüketici uyuşmazlıklarına görev ilişkisi içerisinde bakması durumunda, bu mahkemeye (daireyle) diğer asliye hukuk mahkemeleri (daireleri) arasındaki ilişki de bir görev ilişkisidir (55). Burada diğer bir sorun, ayrı bir Asliye Ticaret Mahkemesi bulunan yerlerde tüketici uyuşmazlıklarının görev ilişkisi çerçevesinde çözümleneceği belirlenmekle beraber, o yerde Asliye Ticaret Mahkemesinin birden çok daireye ayrıldığı durumlarda (56) hangi mahkemenin (dairenin) bu uyuşmazlığa bakacağı düzenlenmemiştir. Bu bir eksikliklerdir. Kanımca, genel hükümlerin kıyasen burada uygulanması suretiyle bir sonuca varmak uygun olur. Bu durumda, aynı yargı çevresi ve düzeyde bulunan mahkemelerden her birinin hangi davalara bakacağını düzenleyen bir kanun mevcut değildir. Bu mahkemeler (daireler) arasındaki iş dağıtımının Adalet Bakanlığı tarafından yapılmasını öngören Teşkilât Kanunu m.3, c.3 hükmü de Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edilmiştir (57). Bu iptal kararından sonra, konuya ilişkin bir düzenleme de getirilmiş değildir. Bu konuda öğretilerde (58) azınlıkta kalan görüşe göre, sözkonusu mahkemeler arasındaki iş dağıtımının Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu tarafından yapılması gerektiği yönündedir. Ancak, uygulamada bu iş dağıtımının nöbetçi mahkemeler tarafından yapılması yöntemi öğretinin çoğunluğu tarafından da benimsenmiş bulunmaktadır (59). Bu yöntemin, mevcut boşluk karşısında Asliye Ticaret Mahkemelerinde açılacak tüketici uyuşmazlıkları açısından da geçerli olacağı kabul edilebilir. Bu durumda, tüketici uyuşmazlıklarına özel mahkeme (tüketici mahkemesi) sıfatıyla bakacak olan Asliye Ticaret Mahkemesi (daresi) ile o yerdeki aynı konumdaki mah-

(54) Bkz. yuk. C. 2.

(55) Aynı görüşte bkz. Kuru, Usul C. I, s. 468.

(56) Ülkemizde bugün için ayrı ticaret mahkemesi yalnız Ankara, İstanbul, İzmir, Mersin, Bursa ve Kadıköy gibi bazı yerlerde bulunmaktadır.

(57) Bkz. AMK., 7.4.1977, 5/45 (RG., 11.6.1977, S. 15963).

(58) Bilge/Önen, s. 34.

(59) Bkz. Kuru, Usul C. I, s. 45; Üstündağ, Usul, s. 49.



kemeler (daireler) ile diğer mahkemeler (örneğin, asliye hukuk mahkemesi, sulh hukuk mahkemesi, iş mahkemesi gibi) arasındaki ilişki bir görev ilişkisi olarak telâkki etmek gerekecektir (60). Netice itibariyle tüketici mahkemelerinin görevi konusunda kanun koyucunun getirdiği hükümlerle, buna istinaden Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'nun yukarıda incelediğimiz düzenlemesi bir çok noktada yetersiz kalmaktadır.

Ayrıca, tüketici mahkemelerinin tek hakimle görev yapan mahkemeler mi? yoksa toplu mahkeme mi? olacağı konusunda Kanunda açık bir hüküm bulunmamaktadır (61). Bu konuda hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu da henüz bir karar almamıştır. Oysa, tüketici mahkemelerinin bulunduğu İsveç'te bu mahkemeler birer toplu mahkeme niteliğinde olup, üyelerinin üçte biri hukukçulardan, üçte biri tüketici temsilcilerinden, üçte biri de sanayi ve ticaret kuruluşları temsilcilerinden oluşmaktadır (62) (63).

### 3) Tüketicinin Mahkemelerinin Görevi

Tüketici mahkemeleri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un uygulaması ile ilgili olarak ortaya çıkacak her türlü uyuşmazlığa bakarlar (TKHK.m.23/I). Buna göre; örneğin, ayıplı bir mal veya hizmet karşısında tüketicinin satıcıya karşı talep hakları değiştirme talebi, bedelin ödenmesi, ücretsiz tamir hakkı, tazminat talebi dava konusu yapılabilecektir (64). TKHK.m.24/I gereğince, satışa sunulan bir seri malın ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulması, satış amacıyla elinde bulundurulardan toplatılması için açılacak davalar ile TKHK.m.16 hükmü çerçevesinde Sanayi ve Ticaret Bakanlığının ti-

(60) Oysa, bir yerdeki birden fazla ticaret mahkemelerinin kendi aralarındaki ilişki bir "adi (basit) işbölümü" ilişkisidir. Başka bir deyişle, yalnız bir iş ilişkisi olup, bu durumda bir yerde birden fazla ticaret mahkemesi arasındaki iş dağıtımı oradaki nöbetçi ticaret mahkemesi tarafından yapılır. Bu iş bölümüne taraflar itiraz edemezler. Buna karşılık, asliye ticaret mahkemeleri ile asliye hukuk mahkemeleri arasındaki ilişki bir iş bölümü ilişkisi olup, bu iş bölümü ilişkisi doğrudan Kanuna (TTK.m.5/II;m.4) dayanmaktadır. Burada taraflar iş bölümü itirazında bulunabilirler (TTK.m.5/III). Ticaret mahkemeleri ile genel mahkemeler arasındaki işbölümü ilişkisi hakkında bkz. Atalı, M., Genel Mahkemelerle Ticaret Mahkemeleri Arasındaki İşbölümü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Konya 1993, s. 51 vd.

(61) Ülkemizde bugün için, toplu mahkeme sistemi Teşkilât Kanunu'nda öngörüldüğü şekilde sadece Asliye Ticaret Mahkemelerinde uygulanmaktadır. Buna göre, ticaret mahkemeleri, tamamı meslekten olan, bir başkan ve iki üye hakimden oluşan birer toplu mahkeme konumundadır (Teşkilât Kanunu m.1/I).

(62) Bkz. Zevkiler, s. 228.

(63) Ülkemizde bugün için tek toplu mahkeme konumunda bulunan Asliye Ticaret Mahkemeleri açısından öğretilde, bazı batı ülke hukuklarında olduğu şekilde hukukçu olmayan hakimlerinde görev yapmasının yerinde olacağını savunular bulunduğu gibi, böyle bir sistemin uygulanmanın kanunen imkânsız bulunduğu ve bundan başka ticaret mahkemelerinde görev yapacak hakimlerin ne öğrenim ne de staj dönemlerinde, bu alana yönelik yetiştirilmelerinin sözkonusu olamayacağı ifade edilmektedir. Bu konuda görüş ve eleştiriler hakkında bkz. Karayalçın, Y., Ticaret Hukuku, I. Giriş-Ticari İşletme, Ankara 1968, s. 244-245; Postacıoğlu, İ. E., Bizde Ticaret Mahkemeleri İslaha Muhtaç mıdır? (İzBD., 1947/42, s. 8-15), s. 8 vd. ile (İzBD., 1947/43, s. 15-21), s. 15-16.

(64) Erdoğan, İ., Satıcının Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşısında Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, (THED., 1996/2, s. 12-18), s. 13-14.

cari reklam ve ilânın durdurulması ve/veya aynı yöntemle düzeltilmesini ilgililerden istemesine rağmen bu aykırılığın sürmesi halinde, bu ticari reklam ve ilânın durdurulması ve/veya aynı yöntemle düzeltilmesi talepleri tüketici mahkemelerinin konusuna girer. Bunun gibi, satışa sunulan seri malı satın alarak ayıplı olmasından dolayı zarar gören tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle tek tek dava açma hakları bulunduğu gibi (TKHK.m.24/IV), dava konusu malları satış amacıyla elde etmiş olan üçüncü kişilerin açacakları rücu davaları da asıl davaya bakan tüketici mahkemelerinde görülür (TKHK.m.24/III). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un uygulaması ile ilgili olarak, ihtiyati tedbir (HUMK.m.101 vd.) talepleri hakkında karar vermek de tüketici mahkemelerinin görev alanına girer.

Bunun dışında, özel bir kanun hükmünün tüketici mahkemelerine atfen görev alanını belirlediği uyuşmazlıklar bu mahkemelerde görülür.

#### 4) Tüketici Mahkemelerinde Uygulanan Yargılama Usulü

Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar bakımından, Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununun yedinci babı, dördüncü faslı hükümleri uygulanır (TKHK.m.23/III). Başka bir deyişle, tüketici mahkemelerinde görülecek uyuşmazlıklarda basit yargılama usulü (65) uygulanacaktır (HUMK.m.507-511) (66) (67). Buna göre:

Yukarıda belirttiğimiz şekilde, kural olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan doğan her türlü uyuşmazlıklar müddeabihin değerine bakılmaksızın tüketici mahkemelerinde görülür. Ancak, TKHK.m.22/IV'e göre, tüketici mahkemelerinde doğrudan dava açabilmek için müddeabihin değerinin 5.000.000.-(1996 yılı için) 10.000.000.-TL'dan fazla olması gerekir (68). Bu değerden düşük uyuşmazlıklar bakımından, öncelikle ve zorunlu olarak hakem heyetine başvurulacak ve bu hakem heyetinin bir kararı tüketici mahkemelerinde dava açılmayacaktır. Tüketici mahkemelerinde dava dilekçe ile açılır (69). Dava dilekçesinde yazılı delillerde eklenir. bu bağlamda TKHK.m.22/IV gereğince,

(65) Basit yargılama usulü hakkında bkz. Kuru/Arslan/Yılmaz, Usul, s. 700-702; Üstündağ Usul, 762.

(66) Basit yargılama usulünü düzenleyen HUMK.m.507'de bu yargılama usulüne tâbi davalar sayılmıştır. Onuncu bendinde ise, "özel bir kanun hükmü ile basit yargılama usulünün uygulanacağı belirtilmiş olan dava ve işlerde basit yargılama usulü uygulanır" hükmü yer almaktadır.

(67) Basit yargılama usulü, yazılı yargılama usulünden daha basit ve çabuk işleyen bir yargılama usulüdür. HUMK.m.511 gereğince, basit yargılama usulü bölümünde hüküm bulunmayan hallerde yazılı yargılama usulü uygulanacaktır. Ancak, derhal belirtmek gerekirse, tüketici mahkemelerinde görülecek davalar bakımından, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da belirtilen usule müteallik hükümler öncelikle uygulama alanı bulacaktır.

(68) Bkz. B, 2 orada dn. 11.

(69) Buna karşılık, tüketici mahkemelerinin çalışmasının basitleştirilmesi ve başvuruların kolaylaştırılması amacıyla Avrupa ülkelerinin bir kısmında, bu konudaki başvuruların yazılı biçimde yapılması zorunluluğu kaldırılmıştır, bkz. Zevkiler, s. 228.

tüketici sorunları hakem heyetlerinin verecekleri kararlar tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebileceğinden, bunlar da dava dilekçesine eklenmelidir. Dilekçe iki nüsha olarak mahkemeye verilir (HUMK.m.508). Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından açılacak davaların her türlü resim ve harçtan muaf olacağı (70) açıkça hükme bağlanmıştır (TKHK.m.23/III) (71).

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre, tüketici mahkemelerinde genel olarak dava açma hakkı olan kimseler, tüketici örgütleri (72) ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'dır (TKHK.m.23/III) (73) (74). Dolayısıyla, davada davacı tarafında bu kimseler yer alacaktır. Tüketiciler, tüketici örgütleri ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından yukarıda belirttiğimiz esaslar dahilinde açılacak davalar, satıcı ve/veya üretici aleyhine açılacaktır. Başka bir deyişle, davalı hanesinde tüketiciye zarar veren ya da zarar verdiği iddia edilen satıcı ve üreticiler yer alacaktır. Davacılar, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan kaynaklanan bu taleplerini şartların varlığı halinde birlikte açabilecekleri, birden fazla davalıya karşı da birlikte dava açılabilir. Bu durumda, davacı ve/veya davalı

(70) Bu düzenleme, başvuruları kolaylaştırıcı niteliktedir. Zira, uyuşmazlık konusu mal ve hizmetin değeri üzerinden harç ve yargılama giderleri ödeme endişesi, bir çok tüketici yönünden, dava açma konusunda caydırıcı bir unsur olmaktadır, bkz. Zevkliler, s. 228.

(71) Bu hükmün tüketiciler ile üreticiler arasında eşitsizlik yarattığı ve yerinde bir düzenleme olmadığı konusunda eleştiriler bulunmaktadır. Kanımızca bu görüşe katılmak mümkün değildir. Zira, bugün uluslararası seviyede kabul görmüş Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından ilân edilen sekiz tüketici hakkından biri de "zararın süratle tazminini talep hakkı"dır. Ayrıca bu hususa, TKHK'un amacının yer aldığı 1. maddede "Bu Kanunun amacı, ekonominin gereklerine ve kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir" şeklinde açıkça yer verilmiştir. Satın almış olduğu bir mal veya hizmetten dolayı herhangi bir zarara uğrayan tüketicinin zararının süratle tazmin edilmediği hallerde tüketicilerin korunduğundan bahsetmek mümkün değildir. Bu açıdan tüketici zararlarının üretici veya satıcı tarafından karşılanmadığı hallerde, çok kısa süreli ve az masraflı yargı yollarına başvurabilmelidir (bkz. Tandoğan, H., Sözleşme Özgürlüğü, Ankara 1977, s. 46; Göle, C., Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması, Ankara 1983, s. 19). Kaldı ki, bu düzenleme kamu yararı amacıyla konulmuş, günümüzde toplumun ekonomik ve sosyal zaruretlерinden kaynaklanmaktadır.

(72) Buradaki tüketici örgütlerinden amaç, tüketicilerin korunması amacıyla kurulan demек, vakıf ve tüketim kooperatifleri'dir (TKHK.m.3/İ).

(73) Kanun koyucu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da Tüketici Hakkında Kanun'da Tüketici Konseyi'ne doğrudan doğruya dava açma yetkisi tanımamıştır. Tüketici Konseyi Başkanlığı, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na başvurarak dava açılmasını isteyebilir (TKHK.m.21/1; Tüketici Konseyi Yönetmeliği m. 6). Oysa, İsvç'te bizdeki Tüketici Konseyinin karşılığı sayılabilecek "Tüketici Ombudsmanı"na dava açma yetkisi tanınmıştır, bkz. Zevkliler, s. 229.

(74) Bunlardan, tüketiciler kendileri ile ilgili sorunlar hakkında bireysel; tüketici örgütleri, üyelerini oluşturan tüketicileri korumak üzere onlar adına; Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ise, Kanunla kendisine verilen yetkiler çerçevesinde ve özellikle Reklam Kurulunun (TKHK.m.17) ve Tüketici Konseyinin (TKHK.m.21) başvuruda bulunduğu durumlarda dava açabilirler.

tarafıta ihtiyari dava arkadaşlığı'ndan bahsedilir (HUMK.m.43) (75).

Tüketici mahkemelerinde, davalının cevap layihasını on gün içinde verme zorunluluğu yoktur. Davalı, esasa ilişkin cevaplarını yazılı veya sözlü olarak mahkemeye bildirebilir. Davalı ilk oturumda (davalının savunması tutanağa yazıldıktan sonra) esasa cevap vermek isterse, davacı savunmanın genişletildiği itirazında bulunabilir. Davalı, ilk itirazlarını ilk oturuma kadar (en geç ilk oturumda esasa girmeden önce) mahkemeye yazılı veya sözlü olarak bildirilebilir. Tüketici mahkemelerinde davalı, karşılık dava açmak istediği takdirde en geç ilk oturuma kadar açabilir.

Tüketici mahkemelerinde delillerin ilk oturumda derhal gösterilmesi zorunludur (HUMK.m.510). Burada hakimin taraflara delil göstermeleri için bir süre verme zorunluluğu yoktur. Ancak, hakim, tarafları korumakla yükümlü olduğu menfaatlerinin gerekli kıldığı hallerde, her zaman delillerin tamamlanmasını emredebilir (HUMK.m.511/II).

Tüketici mahkemelerinde davaların görülmesi duruşmalı olarak yapılır. Bu amaçla, basit yargılama usulünde taraflara çıkarılacak duruşma davetiyesinin içeriği, tarafların duruşmaya çağırılması ve yargılamaya gelmeyen tarafın yokluğunda devam edilmesi hususları tamamen yazılı yargılama usulünde olduğu gibidir. Usulüne uygun bir biçimde duruşmaya çağırılmış olmalarına rağmen her iki tarafın da duruşmaya gelmemesi halinde dosyanın işlemde kaldırılması (HUMK.m.409/I;m.511) söz konusudur.

Tüketici mahkemelerinde uygulanacak basit yargılama usulüne ilişkin bu hususlar dışında, yazılı yargılama usulü kuralları niteliğine aykırı düşmedikçe burada da uygulanması sözkonusudur. Tüketici mahkemelerinde açılan davalara adli tatilde de bakılır (HUMK.m.176/11 kıyasen).

#### D. SONUÇ

İktisadi ve sosyal alanlardaki genişleme ve gelişmeler ile serbest piyasa ekonomisinin değişen şartlar karşısında tüketici ile satıcı arasında ortaya çıkan sorunların sür'atle çözümlenmesini gerektirmektedir. Bu bağlamda, satıcı ve üretici karşısında daha güçsüz durumda bulunan ve bu yüzden korunmaya değer görülen tüketicilerin uğrayacağı zararları karşılamak ve ortaya çıkacak uyuşmazlıkların hangi mercilerde ve nasıl çözümleneceği sorunu büyük önem taşımaktadır. Bu gerçekten hareketle, tüketiciler ile satıcı ve üreticiler arasında ortaya çıkabilecek uyuşmazlıkların çözümlenmesinde, 4077 sayılı "Tüketicinin

(75) İhtiyari dava arkadaşlığı'nın mümkün olduğu haller ile hükümleri hakkında geniş bilgi için bkz. Ulukapı, Ö., Medeni Usul Hukukunda Dava Arkadaşlığı, Konya 1991, s. 114 vd.

Korunması Hakkında Kanun" iki önemli müesseseye yer vermiş bulunmaktadır. Bunlar: "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti" (TKHK.m.22) ile "Tüketici Mahkemeleri" (TKHK.m.23)'dir.

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, tüketici ile satıcı arasında çıkabilecek uyuşmazlıkların dava yoluyla mahkemeye intikalinden önce tarafların başvurusu halinde, sözkonusu uyuşmazlığın zaman kaybı önlenerek sür'atle çözülmesini sağlama ve bu arada mahkemelerin bürokratik etkilerinden kurtarma amacı taşımaktadır. Kanun koyucunun gerçek iradesi bu olmakla birlikte, mevcut düzenleme gerçeği aksettirmemektedir. Şöyle ki, yukarıda da işaret edildiği gibi kanun koyucu, tüketici ile satıcı arasında ortaya çıkabilecek uyuşmazlıkların "tahkim" yoluyla çözümlenmesini amaçlamış; ancak, bu müessesenin niteliğine uygun verilecek kararların kesin bir bağlayıcılığını öngörmemiştir. Bu husustaki mevcut düzenleme, hakem heyetlerinin verecekleri kararlar, uyuşmazlığı kesin olarak çözmeyp, uyuşmazlığın çözümünde esas olacak tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebileceğini (TKHK.m.22/IV) hükme bağlamıştır. Bu durumda ihtimâl dahilinde hakem heyetinin kararını kabul etmeyen tarafın (tüketicinin) tüketici mahkemelerine başvurmaktan başka bir çözüm yolu da bulunmaktadır. Dolayısıyla böyle bir çözüm, uyuşmazlıkları uzatıcı bir nitelik arzeder. Kanımca, olması gereken hukuk açısından "hakem heyetleri"nin başvuru uyuşmazlıklar konusunda verecekleri kararların aynı bir yargı (mahkeme) kararı şeklinde kesinliğini kabul etmek bu müesseseden beklenen amaca uygun düşer. Mevcut düzenlemede kanun koyucu, hernekadar hakem heyetlerine başvuruda meblağ sınırının toptan eşya fiyatlarına göre her yıl için yeniden belirleneceğini kabul etmişse de başlangıçta bu miktarın günümüz şartlarında 5.000.000 TL. gibi cüz'î bir rakam belirlenmiş olması ve artışında aynı değer üzerinden belirleneceği gözönüne alınırsa, uyuşmazlıkların çözümünde hakem heyetlerine intikâl edecek işlerin azalmasına neden olmasına karşılık, bu ölçüde mahkemelerin yükünü artıracacağı da bir gerçektir. Öte yandan, tüketici hakem heyetlerinin bakmakla yükümlü olduğu işlere yönelik görev alanının oldukça sınırlı tutulduğu da söylenebilir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da uyuşmazlıkların çözümüne ilişkin diğer bir yol olarak, "Tüketici Mahkemeleri"ne yer vermiştir. Tüketici mahkemeleri, yargı örgütü içerisinde yer alan genel hüküm mahkemeleri yanında özel konumdaki mahkemelerdir. Bu mahkemeler, TKHK.m.23 hükmü uyarınca, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan doğacak her türlü uyuşmazlığa bakmak üzere kurulmuş mahkemelerdir. Sözkonusu mahkemelerin ihdasıyla, bugün için ülkemizde genel mahkemelerin gerek iş yüklerinin fazla olması ve davaların uzaması karşısında gerek ihtisas isteyen bir alana yönelik olması ha-

sabiyle, tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde yararlı olacağı kaçınılmazdır. Ayrıca, tüketici mahkemelerinde uygulanacak prosedürün "basit yargılama usulü" (TKHK.m.23/III)'nün kabul edilmiş olması, davaların basit ve hızlı bir şekilde sonuçlandırılması amacına yöneliktir. Mamafih kanun koyucunun amaçladığı düşünce bu olmasına karşılık, tüketici mahkemelerinin yargı teşkilâtının belirlenmesinde kanunla yapılması gereken bir düzenlemenin TKHK.m.23/II gereğince, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'na bırakılması, "mahkemelerin görev ve yetkisinin kanunla belirleneceği" (AY.m.142) anayasa kuralına açıkça aykırı bir hüküm taşır. Bu itibarla, kuruluşu kanunla düzenlenen ve özel bir mahkeme konumunda bulunan tüketici mahkemelerinin görev ve yargı çevresi kanunla düzenlenmeli ve belirtilmelidir. Mevcut durum karşısında tüketici mahkemeleri henüz kurulmadığı gibi, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu da yargı alanını henüz kesin olarak belirlememiştir. Özel mahkeme konumunda bulunan tüketici mahkemeleri ile genel mahkemeler arasındaki ilişki bir görev ilişkisidir. Öte yandan, ayrı bir tüketici mahkemesi kurulmayan yerlerde, bu mahkemelerin görev alanına giren davalar genel mahkemelerde bakılır. Genel mahkemeler, bu tür davalara tüketici mahkemesi sıfatıyla bakar. Kanun koyucu tüketici mahkemelerinin tek hakimle görev yapan mahkemeler mi? yoksa toplu nitelikteki mahkemeler mi? olacağı konusunda açık bir hüküm de getirmiş değildir. Tüketici mahkemelerinde dava açma hakkı, tüketiciler, tüketici örgütleri ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ile sınırlı tutulmuştur.

Sonuç olarak, mevcut eksikliklerine rağmen Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan doğan uyuşmazlıkların birer ihtisas mahkemesi konumunda bulunan "Tüketici Mahkemeleri" eliyle çözümlenmesi taraf ve kamunun menfaatine hizmet edeceği kuşkusuzdur. Kanun koyucunun, yukarıda tespit ettiğimiz doğrultuda eksiklikleri giderecek, sakıncalı yönleri bertaraf edecek bir düzenlemeye gitmesi beklenen sonuçtur. Öte yandan, bugünkü yargı sistemimizde mahkemelerin iş yükünün oldukça fazla olması ve hakim azlığı gibi nedenlerle davaların uzaması karşısında, "Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri"ne gerçek anlamda tahkim kurulu hüviyeti kazandırılarak, verdikleri kararların bir mahkeme kararı şeklinde maddi anlamda kesin hüküm oluşturabilmelidir.

**BİBLİYOGRAFYA (\*)**

- ALANGOYA, Y., Medenî Usul Hukukumuzda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi, İstanbul 1973.
- ANSAY, S.Ş., Hukuk Yargılama Usulleri, B. 7, Ankara 1960.
- ARENS, P./LÜKE, W., Zivilprozessrecht, München 1992.
- ARICA, N., Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, (Gümrük Birliği Sürecinde Türkiye, Eylül-Ekim-Kasım Aralık 1995, S. 19-20, s. 107-117).
- ARSLAN, R., Kesin Hüküm İhtiyacı ve Yanılma Gerçeği, ABD., 1988, S. 5-6, s. 722-723.
- ATALI, M., Genel Mahkemelerle Ticaret Mahkemeleri Arasındaki İşbölümü, (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Konya 1993.
- BAŞARAN, E., Gümrük Birliği Aşamasında Tüketicinin Korunması ve Tüketici Bilincinin Sorgulanması, Dünya, 16 Mart 1995.
- BAUR, F., Zivilprozessrecht, 2. Aufl., Frankfurt 1978.
- BELGESAY, M.R., İhtisas Mahkemeleri ve Mahkemeler Arasında Vazife İhtilâfları, (İHFM., 1943, C. IX, S: 1-2, s. 249-256).
- BERKİN, N.M., Tatbikatçılara Medenî Usul Hukuku Rehberi, İstanbul 1981. (Berkin, Usul).
- BİLGE, N./ÖNEN, E., Medeni Yargılama Hukuku Dersleri, B. 3, İstanbul 1978.
- BLOMEYER, A., Zivilprozessrecht, 2. Aufl., Berlin 1985.
- ÇENBERCİ, M., Hukuk Davalarında Kesin Hüküm, Ankara 1965.
- ÇEVİK, K., Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Ön Tasarısı ve Tüketim Hukuku, Türk Kamu İş, Nisan 1992.
- DOĞANGÜN, O. M., Avrupa Birliği'nde Tüketici Hakları Mevzuatı, (Gümrük Birliği Sürecinde Türkiye, Eylül-Ekim-Kasım-Aralık 1995, S. 19-20, s. 97-105).
- DOMANIÇ, H., Hukukta Kaziyei Muhkeme ve Nisbi Kuvveti, İstanbul 1964.
- ERDOĞAN, İ., Satıcının Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşısında Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, (THED., 1996/2, s. 12-18).

---

(\*) Yollama yapılırken kullanılan kısaltmalar, parantez içerisinde gösterilmiştir.

- GÖLE, C., Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması, Ankara 1983.
- GULDENER, M., Das Schweizerische Zivilprozessrecht, Zürich 1947.
- GÜRDOĞAN, B., Medeni Usul Hukukunda Kesin Hüküm Kesin Hüküm İtirazı, Ankara 1960.
- HABSCHEID, W. J. Schweizerisches Zivilprozess und Gerichtsorganisationsrecht, Basel und Frankfurt 1986.
- KALPSÜZ, T./GÜRDOĞAN, B./KARADENİZ, Ö./TÜRK, H.S. (Çev.), Yabancı Ülkelerde Tahkim, Batider, Ankara 1969.
- KARAYALÇIN, Y., Ticaret Hukuku, I. Giriş - Ticari İşleme, Ankara 1968.
- KUMMER, M., Grundriss des Zivilprozessrechts, Bern 1978.
- KURU, B., Hukuk Muhakemeleri Usulü, C. IV, B. 5, İstanbul 1991. (Kuru, Usul C. IV).
- KURU, B., Hukuk Muhakemeleri Usulü El Kitabı, İstanbul 1995. (Kuru, Usul El Kitabı).
- KURU, B./ARSLAN, R./YILMAZ, E. Medenî Usul Hukuku, Ders Kitabı, B. 7, Ankara 1995. (Kuru/Arslan/Yılmaz, Usul).
- LENT, F./IAUERNIG, O., Zivilprozessrecht, München 1972.
- METTENHEIM, C., Der Grundsatz der Prozessökonomie im Zivilprozess, Berlin 1969.
- OKTAY, M./TATLIDİL, R./TANYERİ, M., Avrupa Topluluğu'nda Tüketiciyi Koruma Politikaları ve Türkiye'nin Uyumunu, Ankara 1989.
- ÖNEN, E., Medenî Yargılama Hukukunda Sulh, Ankara 1972.
- ÖNEN, E., Die Organisation der Richter (Gericht) und der Rechtsanwaelte in der Türkei, (J. G. Akipek'e Armağan, Konya 1991, s. 271-290).
- POSTACIOĞLU, İ.E., Medeni Usul Hukuku, B. 6, İstanbul 1975. (Postacioğlu, Usul).
- POSTACIOĞLU, İ. E., Bizde Ticaret Mahkemeleri Islaha Muhtaç mıdır? (İzBD., 1947/42, s. 8-15); (İzBD., 1947/43, s. 15-21).
- ROSENBERG, L./SCHWAB, K.H., Zivilprozessrecht, München 1986.
- SCHUMANN, E., Die Prozessökonomie als Rechtethisches Prinzip, Festschrift für Larenz K., München 1973.



- SCHWAB, K.H./WALTER, G./BAUMBACH, A./BOSCH, W., Schiedsgerichtsbarkeit, 4. Aufl., München 1990.
- ŞEKERCİ, E., Medeni Usul Hukukunda ve İdari Yargılama Usulünde Derdestlik, (YD., 1986, (I), S. 3, s. 208; (II), S. 4, s. 396-409).
- TANDOĞAN, H., Sözleşme Özgürlüğü, Ankara 1977.
- TEK, B., 13. Dünya Tüketici Hakları Günü, Dünya, 15 Mart 1995.
- TİRYAKİ, F., Derdestliğin Şartları, (ABD., 1979, S. 2, s. 34-40).
- ULUKAPI, Ö., Medeni Usul Hakkında Dava Arkadaşlığı, Konya 1991.
- ULUKAPI, Ö., Medeni Usul Hukukunda Derdestlik ve Sonuçları, (YD., 1995, S. 4, s. 395-445).
- ÜSTÜNDAĞ, S., Medeni Yargılama Hukuku, C. I-II, B. 5, İstanbul 1992. (Üstündağ, Usul).
- YEĞENGİL, R., Tahkim, İstanbul 1974.
- ZEVKLİLER, A., Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Örnek Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat, İzmir 1996.