

## TÜKETİCİ HUKUKUNDAN DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN ALTERNATİF ÇÖZÜM YOLLARI

Yrd. Doç. Dr. Alper UYUMAZ\*

### Özet

Uyuşmazlıkların çözümü amacıyla mahkemeler tarafından yürütülen dava yoluna alternatif olarak sunulan uyuşmazlık çözüm yöntemlerine, genel ve en geniş anlamıyla alternatif uyuşmazlık çözümü denilmektedir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinde, tarafsız ve nesnel üçüncü bir kişi taraflara söz konusu uyuşmazlığı çözmek adına hukuki yardımda bulunmaktadır. Ancak, tarafların karşılıklı uzlaşmasını gerektiren alternatif uyuşmazlık çözme yöntemleri her uyuşmazlığa uygulanma kabiliyetine sahip değildir. Bu açıdan konuya yaklaşıldığında, tüketici hukukundan doğan uyuşmazlıklara alternatif uyuşmazlık çözme yöntemlerinin uygulanma kabiliyetinin olduğunu söylemekte sakınca yoktur. Karşılaştırmalı hukukta, bu yargıyı destekleyen pek çok uygulamasıyla alternatif uyuşmazlık çözüm yolları çoktan yerini almıştır. Bu çalışmanın odak noktasını oluşturan “Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Alternatif Çözüm Yolları” konusu, bu incelemede alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri Türk Hukukunda henüz yeterli uygulanabilirliğe sahip olmadığından, uygulamada görülen birkaç örneği nazara alınarak ele alınmıştır. Bu çalışmada özellikle, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Medenî Usul Hukukunda yer alan önemli bir boşluğu dolduran, kanun tarafından düzenlenmiş, mahkemelerce yürütülen yargılamaya alternatif teşkil eden bir niteliğe sahip olduğundan, incelenmeye değer görülmüştür.

---

\* Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medenî Hukuk Anabilim Dalı Öğretim Üyesi

**Anahtar Kelimeler**

Alternatif Çözüm Yolları, Tüketici Uyuşmazlıkları, Arabulucu, Ombudsman, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti.

**The Alternative Resolutions Of Disputes In Consumer Law  
Abstract**

The alternative of court judgement methods which are used for resolving disputes are generally called as alternative dispute resolutions. In alternative dispute resolution methods, the person who is purely objective helps the sides of dispute about law and resolving the problem. But in this methods we need agreements of sides of dispute and these methods are not be used in all disputes. However, we can say that in Consumer Law this methods can be used and in comparative law there are lots of examples which support this opinion. Alternative dispute resolutions in Turkish Consumer Law are this work's subject and this is examined with the a few examples in Turkish Law.

**Keywords**

Alternative Dispute Resolutions, Consumer Disputes, Mediator, Ombudsman, Consumer Problems Arbitral Committee.

**I- GENEL OLARAK ALTERNATİF UYUŞMAZLIK  
ÇÖZÜMÜ**

**A) KAVRAM**

Anayasal temelleri olan hak arama hürriyeti kapsamında kişiler hukuki ya da fiili ilişkilerde buldukları diğer kişilerle düştükleri uyuşmazlıkların çözümünde geleneksel bir yol olan yargı yoluna gidebilirler. Bu yol, alışlagelmiş ve bilinen en eski kanuni hak arama yöntemi olarak nitelendirilebilir.

Bu günlerde, kişiler, uyuşmazlıkların çözümüne farklı yöntemler kullanarak daha pratik sonuç veren bakış açılarıyla yaklaşma eğilimindedirler. Kişilerin bu tutumu, "alternatif uyuşmazlık çözümü"<sup>1</sup> olarak adlandırılan yeni bir hukuki kurumu gündeme

---

<sup>1</sup> Alternatif uyuşmazlık çözümü olarak Türkçeleştirilen kavram, esasında Anglo Amerikan hukuk sistemlerinden uyarlama suretiyle "Alternative Dispute Resolution (ADR)" kelimelerinin Türkçe karşılığı olarak hukuk

getirmiştir. Bunun sonucunda, uyuşmazlıkların mahkemelerde görülmesi artık bir mecburiyet olarak algılanmamakta ve uyuşmazlıkların yargı organları dışında çözümüne yönelik ilgi giderek artmaktadır. Bugün, özellikle Amerika Birleşik Devletlerinde kullanımı son derece yaygın olan alternatif uyuşmazlık çözümü yöntemleri neredeyse uyuşmazlıkların %90'lık bir kısmına uygulanmaktadır<sup>2</sup>. Bu sayede, pek çok dava mahkeme önüne bile gelmeden alternatif uyuşmazlık çözümü sayesinde sonuca kavuşturulmaktadır. Esasen, Amerika Birleşik Devletlerinde önemli bir gelişme gösteren alternatif uyuşmazlık çözümü kurumu, şimdilerde pratik çözümler sunması sebebiyle Kıta Avrupası ülkelerinde de hızla uygulanmaya başlamıştır<sup>3</sup>.

Genel olarak alternatif uyuşmazlık çözümü yöntemiyle amaçlanan, tarafsız olarak konuya nesnel yaklaşabilecek üçüncü kişilerin, aralarında uyuşmazlık bulunan tarafları, ortaklaşa bir çözüme ulaşmaları için bir araya getirerek tarafların iletişim kurmalarını ve bu suretle çözüme kendilerinin gitmelerini sağlamaktır. Bunun yanında, uyuşmazlıkların taraflarına somut olayın şartlarına ve özelliklerine göre çözüm önerileri üretmek, uyuşmazlığın giderilmesi konusunda taraflara destek vermek ve devlet yargılamasına nazaran seçimlik bir uzlaşma yolu olarak, alternatif uyuşmazlık çözümünü, gönüllülük esasıyla işletmek amaçlanmıştır<sup>4</sup>.

Bu bilgiler ışığında, alternatif uyuşmazlık çözümü, uyuşmazlıkların çözümü amacıyla mahkemeler tarafından yürütülen

---

terminolojisine girmiştir. Bu kavramın “dostane bir biçimde uyuşmazlık çözüm yöntemleri” olarak adlandırılmasının uygun olacağı hakkında bkz. **Tanrıver**, S., Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk, TBBD, S. 64, Mayıs/ Haziran 2006, s. 151 – 177, s. 155.

<sup>2</sup> **Özbek**, M., Dünya Çapında Adalet Ulaşma, Ortaya Çıkan Gelişmeler ve Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, AÜHFD, C. 51, S. 2, 2002, s. 121 – 161, s. 137, dn. 76.

<sup>3</sup> **Tanrıver**, s. 151.

<sup>4</sup> **Tanrıver**, s. 151; **Özbek**, M., Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara 2004, s. 83; **Ildır**, G., Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara 2003, s. 30.

dava yoluna alternatif olarak hizmet eden ve genellikle tarafsız, nesnel bir üçüncü kişi veya kişilerin katkısı yönetilen usuller topluluğudur<sup>5</sup>. Bu tanımlama çerçevesinde, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının karakteristik özellikleri, *gönüllü katılım, bağlayıcı olmayan tavsiyelerde bulunma ve tatmin olmama halinde yargıya müracaatın saklı tutulması* olarak sayılabilir<sup>6</sup>.

Dava yükünün mahkemeler üzerindeki ağırlığı, dava yolunun doğurduğu ciddi yargılama gider ve masrafları, davalar için harcanan emek, kaybedilen zaman, son yıllarda nüfus ve teknolojik gelişmeler paralelinde oldukça artmıştır. Bunu nazara alan uyuşmazlığın tarafları, kaybeden taraf bile olsalar yıllarca sürececek ve sonuçta ne gibi bir sorumluluk yükleneceklerini tahmin edemedikleri bir dava süreci yerine, nasıl bir sorumluluğa tâbi olacaklarını bildikleri bir süreci tercih edeceklerdir.

Bu doğrultuda, pek çok hukuk sistemi, uyuşmazlıkların mahkeme safhasına gelmeden önce çözmeleri adına taraflara telkinde bulunmakta, baskı yapmakta ve mahkemelerde harcanan zamanı azaltabilmek amacıyla, geleneksel dava yoluna alternatif olan usullerin kullanılmasını teşvik ve hatta kimi zaman da emretmektedirler<sup>7</sup>.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları, yargının alternatifi olan ve dolayısıyla yargısal sistemin yerine ikame edilmeye çalışılan ya da onunla rekabet eden bir süreçler bütünü değildir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının esas amacı, küçük çaplı ve kamu düzenini ilgilendirmeyen uyuşmazlıkların adli bir soruna dönüşmeden çözümünü gerçekleştirmektir<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> **Özbek**, Makale, s. 138; **Çakın**, A., Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları, Yayınlanmamış Çalışma Raporu, 20.05.2005, [www.ppt2txt.com/r/fa7829d3/](http://www.ppt2txt.com/r/fa7829d3/), s. 1; **Tanrikulu**, C., Mahkeme Dışı Çözüm Yolları ve Türk Hukuku, T.C. Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Ankara, 2 Kasım 2005.

<sup>6</sup> **Tanrıver**, s. 151.

<sup>7</sup> **Özbek**, Makale, s. 138; **Pekcanitez**, H., Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri, HPD, S. 5, Aralık 2005, s. 12 – 16, s. 12.

<sup>8</sup> **Pekcanitez**, Makale, s. 12; **Tanrıver**, s. 152.

Aslen uyuşmazlıkları çözüme kavuşturma eylemi bir devlet erki olarak bilinir. Alternatif uyuşmazlık çözümü ise, uyuşmazlıkların giderilmesinde yargısal yolların yanında yer alan ve ilgililerin istemleri halinde işlerlik kazanan, esas itibariyle ilişkilerin koparılmadan çözülmesi ve adil bir karardan ziyade her iki tarafın da tatmin edilerek uyuşmazlığın çözüme kavuşturulmasını hedefleyen yöntemler bütünüdür. Başka bir ifadeyle, alternatif uyuşmazlık çözümleri, devlete ait yargı erkine, devletin bu konuda mevcut egemenliğine müdahale edilmeden sunulmuş olan ve alternatif olarak işlerlik kazanmış yöntemler kümesidir<sup>9</sup>.

Alternatif uyuşmazlık çözümlerinin temelinde gönüllülük esasına dayalı bir yaklaşım izlenmesi, taraflara bu konuda yaptırım uygulanmasına engel teşkil eder ve bu yola başvurulmasını zorunlu kılamaz. Buna ilişkin getirilecek bir zorunluluk, hak arama hürriyetine getirilmiş bir kısıtlama olarak algılanabileceği gibi iş yükü nedeniyle zaten ağır işleyen yargılama sürecini daha da uzatan bir özellik arz edecektir<sup>10</sup>.

Dava yolu yerine alternatif uyuşmazlık çözüm yolunun seçilmesi için, öncelikle tarafların bu konuda karşılıklı olarak anlaşmaları gereklidir. Genellikle taraflar, aralarında yaptıkları sözleşmelere bu konuda bir şart koymak suretiyle ileride bir uyuşmazlığın çıkması ihtimalini dikkate alarak bu uyuşmazlığın belirli bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu ile halledilmesini irade ederler. Uygulamada en çok kullanılan alternatif uyuşmazlık çözüm yolu önerileri; alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olup olmadığı hususu tartışmalı olan *tahkim*<sup>11</sup>, *müzakere* ve *arabuluculuk*<sup>12</sup>.

<sup>9</sup> **Pekcanitez**, Makale, s. 15; **Tanrıver**, s. 152.

<sup>10</sup> **İldır**, s. 48; **Tanrıver**, s. 154.

<sup>11</sup> Tahkiminin hukukî niteliği konusundaki tartışmalar için bkz. **Alangoya**, Y., Medeni Usûl Hukukunda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi, İstanbul 1973, s. 52; **Kuru**, B., Hukuk Muhakemeleri Usulü, C. IV, 6. Baskı, İstanbul 2001, s. 5937 vd.; **Pekcanitez**, H./ **Atalay**, O./, M., Medenî Usûl Hukuku, 12. Baskı, Ankara 2011, s. 735 vd. Ayrıca bkz. HGK, 19.3.2003, E. 15-142, K. 2003/182; 15. HD, 15.6.1989, E. 1989/1023, K. 1989/2841 (Kazancı İçtihat Bilgi Bankası).

## B) ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLLARI ve GENEL ÖZELLİKLERİ

Bilinen alternatif uyuşmazlık çözüm yolları; *tahkim, müzakere, tarafsız ön değerlendirme, vakıaların tespiti, kısa duruşma, arabuluculuk ve uzlaştırmadır*. Ancak, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarını sayılanlarla sınırlamak mümkün değildir. Zira, bu alternatif çözüm yolları, uygulandıkları coğrafyanın özelliklerine uyum sağlayarak özerkleşebilecekleri gibi karma bir yapıya da sahip olabilirler<sup>13</sup>.

*Tahkim*, bir hak üzerinde uyuşmazlığa düşmüş olan iki tarafın, anlaşarak, bu uyuşmazlığın çözümünü özel kişilere bırakmaları ve uyuşmazlığın bu özel kişiler tarafından incelenip karara bağlanmasıdır. Uyuşmazlığın çözümü kendilerine bırakılan kişilere hakem denir ve hakemlerin uyuşmazlığı çözmek hususunda hiçbir resmi sıfatları yoktur. Taraflar, hakemi seçmekle uyuşmazlığın halinde hakemin belirleyeceği çözümü benimsemiş ve hakemi adeta mahkeme olarak kabul etmiş olurlar<sup>14</sup>.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden *müzakere*, tarafların, üçüncü kişi dışında çoğu zaman avukatlarının eşliğinde bir araya gelmek suretiyle karşılıklı olarak uyuşmazlık üzerinde fikir alışverişinde buldukları ve birbirlerinin istekleri doğrultusunda ortak bir noktada buluşmaları amacıyla geliştirilmiş bir alternatif çözüm önerisidir<sup>15</sup>.

*Tarafsız ön değerlendirme*, bir uyuşmazlığın başlangıcı aşamasında deneyimli ve tarafsız bir üçüncü kişinin tarafların uyuşmazlığını özetleyen kısa ifadelerine dayanarak, taraflara bağlayıcı olmayan uyuşmazlığı değerlendirmeye ilişkin verdiği istişari bilgidir<sup>16</sup>. Bu değerlendirme, tarafların hukuki açıdan haklı ve haksız

---

<sup>12</sup> **Özbek**, Makale, s. 138; **Ildır**, s. 78 vd. ; **Pekcanitez**, Makale, s. 15; **Özbek**, Tez, s. 72 vd. , 201 vd.

<sup>13</sup> **Pekcanitez**, Makale, s. 18; **Tanrıver**, s. 160.

<sup>14</sup> **Kuru**, s. 5875. Ayrıca bkz. **Pekcanitez/ Atalay/ Özekes**, s. 735.

<sup>15</sup> **Özbek**, Makale, s. 138; **Özbek**, Tez, s. 73; **Tanrıver**, s. 160; **Balcı, M.**, İhtilafların Çözüm Yolları ve Tahkim, İstanbul 1999, s. 24.

<sup>16</sup> **Ildır**, s. 83; **Tanrıver**, s. 161; **Pekcanitez**, Makale, s. 16.

yönlerini görerek gerçekçi bir gözle uyuşmazlığa yaklaşmalarına yardımcı olur.

*Vakıaların tespiti yönteminde* ise, uyuşmazlığın tanımlanıp somut kalıplara oturtulması, uyuşmazlığa kaynaklık eden maddi vakıaların bağımsız ve tarafsız bir üçüncü kişi tarafından açıklığa kavuşturulması ön plandadır<sup>17</sup>.

*Kısa duruşma yönteminde* de tarafsız üçüncü kişilerden ve her iki tarafın bir veya daha fazla yöneticisinden oluşan kurulun, uyuşmazlığa bir çözüm önerisi getirmek için gizlilik içerisinde yürütülen bir toplantıdan sonra ortaya attıkları fikirler, alternatif uyuşmazlık çözümü olarak gösterilebilir<sup>18</sup>. Bu yöntem, özellikle iş çevreleri tarafından geliştirilen, ticari uyuşmazlıklarda olumlu sonuçlarla çözümler sunma amacı güden, alternatif bir çözüm yolu olarak dikkat çeker<sup>19</sup>.

Alternatif uyuşmazlık çözümlerinden en yaygın olarak kullanılan yöntemler, *arabuluculuk* ve *uzlaştırmadır*. Arabuluculuk yönteminde, uyuşmazlığın taraflarını bir araya getirmek ve onların konuşarak bir müzakere sonucunda anlaşmalarını sağlamak; bunu, bağımsız, tarafsız ve nesnel bir durumda bulunan üçüncü kişiye yaptırmak amaçlanmaktadır<sup>20</sup>. Bu yöntemde arabulucu, uyuşmazlık hakkında herhangi bir karar veremez; taraflara tartışabilecekleri ve irdeleyebilecekleri çözüm önerilerinde bulunamaz. O, sadece taraflar arasındaki iletişimi sistematik olarak sağlayan, tarafların kendi çözümlerini kendilerinin bulmasına yardımcı olan, üzerine hiçbir sorumluluk almayan bir karakteri canlandırır<sup>21</sup>. Yani, arabuluculuk sürecinin başından sonuna kadar taraf iradelerine tartışılmaz bir üstünlük tanınmıştır.

Nihayet, uzlaşma yönteminde bağımsız ve nesnel olan üçüncü bir kişi, taraflara somut olayın özelliklerine göre şekillenecek çeşitli

<sup>17</sup> **Ildır**, s. 78; **Pekcanitez**, Makale, s. 16; **Tanrıver**, s. 162.

<sup>18</sup> **Ildır**, s. 108; **Tanrıver**, s. 164; **Pekcanitez**, Makale, s. 16.

<sup>19</sup> **Ildır**, s. 108.

<sup>20</sup> **Özbek**, Tez, s. 202; **Ildır**, s. 88; **Tanrıver**, s. 165.

<sup>21</sup> **Pekcanitez**, Makale, s. 16; **Ildır**, s. 100; **Tanrıver**, s. 165.

çözüm önerileri sunup, onların bu öneriler üzerinde ortalama bir yol bulmalarını hedefler. Bu durumda uzlaştırıcı, uzlaşmazlığın alternatif çözümünde arabulucuya göre her zaman daha etkin ve asli işlevsel bir özelliğe sahiptir<sup>22</sup>. Bu yapısı dolayısıyla arabuluculuk, sunduğu alternatif çözüm önerileri ile çözüme ulaşamayan olaylarda bile uygulanabilirliğe sahiptir ve yargılama sürecine nazaran daha çabuk sonuç verir<sup>23</sup>.

Bu arada, Türk Hukuku açısından konu ile ilgili hukuki düzenlemelerden Avukatlık Kanunu m. 35/A ve 6325 sayılı Hukuki Uyuşmazlıklarda Arabuluculuk Kanunu<sup>24</sup>ndan bahsetmek gerekmektedir. Avukatlık Kanununa göre, yalnızca avukatların yapabileceği işlerden *Uzlaştırma Sağlama* başlıklı m. 35/A'ya göre, “*Avukatlar dava açılmadan veya dava açılmış olup da henüz duruşma başlamadan önce kendilerine intikal eden iş ve davalarda, tarafların kendi iradeleriyle istem sonucu elde edebilecekleri konulara inhisar etmek kaydıyla, müvekkilleriyle birlikte karşı tarafı uzlaşmaya davet edebilirler. Karşı taraf bu davete icabet eder ve uzlaşma sağlanırsa, uzlaşma konusunu, yerini, tarihini, karşılıklı yerine getirmeleri gereken hususları içeren tutanak, avukatlar ile müvekkilleri tarafından birlikte imza altına alınır. Bu tutanaklar 09/06/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun 38 inci maddesi anlamında ilam niteliğindedir*”<sup>25</sup>. Hukuk uyuşmazlıklarının arabuluculuk yoluyla çözümlenmesinde uygulanacak usul ve esasları düzenlemekte olan “Hukuki Uyuşmazlıklarda Arabuluculuk Kanunu” ise, yabancılık unsuru taşıyanlar da dâhil olmak üzere, ancak tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözümlenmesinde uygulanır. Aile içi şiddet iddiasını içeren uyuşmazlıklar arabuluculuğa elverişli olmadığı için bu kanunun kapsamının dışında kalır (HUAK m. 1/1 ve 2).

---

<sup>22</sup> **Tanrıver**, s. 166.

<sup>23</sup> **Özbek**, Makale, s. 139.

<sup>24</sup> RG. 22.6.2012, S. 28331.

<sup>25</sup> Bu konuda ayrıntılı bilgi için **Bulur**, A., Avukatlık Kanunu m. 35/A'nın Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Çerçevesinde İrdelenmesi ve Bir Düzenleme Önerisi, TBBD, S. 89, 2010, s. 196–241.



Bu konuyu bitirmeden, genel bir yargıya varmak gerekirse, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının yargı sistemine ikame edilmeye çalışılan bir kavram olarak değil; onunla işlevsel bir biçimde yan yana yürüyen ve hukuk sisteminin çözüm getirme noktasında karşılaştığı tıkanıklıkların önünü açan bir mekanizma olarak altını çizmek gerekir<sup>26</sup>.

### C) TÜRK HUKUKUNDA ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜNE İHTİYAÇ

Esasen, Türk yargı sisteminin en ciddi sorunu aşırı iş yüküdür. Toplumsal şartların ve ülkenin ekonomik durumunun insanlar üzerinde doğurduğu psikolojik etki, toplum içindeki bireylerin en küçük sorunları bile halledemeyerek uyuşmazlığa düşmelerine neden olmaktadır. Bir de buna, son yıllarda toplumun etik değerlere verdiği önemdeki düşüş eklenirse küçük anlaşmazlıkların sonucunda ortaya çıkan ufak uyuşmazlıklar bile yargı organlarının önüne taşınır olmuştur.

Bu bakımdan konuya yaklaşıldığında, ülkemizde hem ilk derece mahkemelerinde hem de temyiz mahkemelerinde dava sayısının azaltılması suretiyle iş yükünün ortadan kaldırılmasının ve bu sayede daha verimli bir adalet dağıtımının gerçekleştirilebilmesinin en etkili yolu, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarını geliştirmek ve bunlara işlerlik kazandırmaktır<sup>27</sup>.

Bunun için ilk adım olarak özellikle arabuluculuk ve diğer alternatif uyuşmazlık çözüm yolları, uluslararası düzeyde araştırılmalı ve özellikle bazı küçük uyuşmazlıkların mahkeme önüne gelmeden çözülmesi için kanuni düzenlemeler yapılmalıdır<sup>28</sup>.

Ne yürürlükten kalkan 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununda, ne de 1.10.2011 tarihinde yürürlüğe girmiş olan 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununda<sup>29</sup> doğrudan alternatif uyuşmazlık çözümüne ilişkin herhangi bir kanuni düzenlemenin

<sup>26</sup> **Tanrıver**, s. 168.

<sup>27</sup> **Özbek**, Tez, s. 349, dn. 7'de yer alan yazarlar.

<sup>28</sup> **Özbek**, Tez, s. 350.

<sup>29</sup> RG. 4.2.2011, S. 27836.

varlığından bahsedilemez. Aslında, Türk Medenî Usul Hukuku sistemi uyuşmazlıkların yargı dışı yollarla çözülmesi kültürüne sahiptir. Bir bakıma, hem Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu ve hem de Hukuk Muhakemeleri Kanununda yer alan sulh ve tahkime ilişkin hükümler alternatif uyuşmazlık yolları içinde gösterilmektedir. Ancak, bunlar dışında, Usul Hukukumuzun alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının kurumsallaşması ve yaygın bir şekilde uygulanması fikrine yabancı kaldığı ifade edilebilir.

Bu sebeple, yargı sistemimizin sorunlarına köklü bir çözüm getirebilmek için uluslararası geçerliliği olan alternatif uyuşmazlık çözüm önerilerini çok iyi tahlil ederek ülkemiz şartlarına uydurmak suretiyle hukuk sistemimize iktibas etmek bir zorunluluktur. Aynı doğrultuda, teşvik edici bir unsur olarak Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin çeşitli tavsiye kararlarında alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının geliştirilmesini teşvik etmekte olması gösterilebilir<sup>30</sup>. Yine, Avrupa Konseyi son yıllarda bu konu üzerinde çeşitli bilimsel toplantılar yaparak çalışmalarını sürdürmektedir. Bu çalışmaların sonucunda, 2001 ve 2002 yılında yeni tavsiye kararlar<sup>31</sup> alan Konsey,

---

<sup>30</sup> Bakanlar Komitesinin “Adalete Ulaşmayı Kolaylaştıran Tedbirler” hakkındaki R (81) 7 sayılı tavsiye kararına göre; AİHS’nin 6. maddesinde teminat altına alınan adalete ulaşma ve adil yargılanma hakkının demokratik bir toplumun temel özelliği olduğu dikkate alındığında, uygun olduğu takdirde yargılama süreci başlamadan önce veya davanın devamı esnasında tarafların uzlaştırılmasını ve uyuşmazlıkların dostane bir şekilde çözümünü kolaylaştırıcı ve teşvik edici tedbirler alınmalıdır (bkz. 14 Mayıs 1981, 68. toplantı metni, s. 90).

<sup>31</sup> 2001 yılında idare hukuku alanında alınan tavsiye karar için bkz. Council of Europe, Alternatives to Litigation Between Administrative Authorities and Private Parties, Recommendation Rec (2001) 9 and explanatory memorandum, Council of Europe 2002. 2002 yılında özel hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuk hakkındaki alınan tavsiye karar için bkz. Council of Europe, Mediation in Civil Matters, Recommendation Rec (2002) 10 and explanatory memorandum, Legal Issues, Strasbourg 2003.

bu kararını Avrupa Parlamentosuna sunmuştur<sup>32</sup>. Hazırlanan direktif taslağı, parlamentoda kabul edildiği takdirde tüm ülkelerde ve ülkemizde de buna ilişkin düzenlemeler yapılacaktır. Bu direktifin amacı, üye ülkeler arasında ortak hükümlerle düzenlemeler yapılması ve mahkemelerin, tarafları bu yolu teşvik etmesinin sağlanması, hatta gerekiyorsa tarafların buna zorlanmasına ilişkin hükümlerin kabul edilmesidir<sup>33</sup>.

Tüm dünyada, uyuşmazlıkların alternatif çözüm yollarına bu derece eğilim gösterilmesi, şüphesiz kurumun mevcut sorunlara çare olabilme yeterliliğine bağlanabilir. Ülkemizin, uyuşmazlıkların çözümü noktasında daha elim bir noktada olması sebebiyle, ülkemizde bu kuruma duyulan ihtiyacın yoğunluk derecesini daha fazla açıklamaya gerek yoktur.

## II-TÜKETİCİ HUKUKUNDAN DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN ALTERNATİF ÇÖZÜM YOLLARI A) KARŞILAŞTIRMALI HUKUKTA TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINA GETİRİLEN ALTERNATİF ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

Dünya çapında, pek çok ülkede, neredeyse her türden uyuşmazlık için alternatif çözüm önerileri sunan düzenlemelere yer verilmektedir<sup>34</sup>. Bu uyuşmazlıklar arasında alternatif çözüm

<sup>32</sup> Bu tavsiye kararlar hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. **Özbek**, M., Avrupa Birliğinde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, TBBD, S. 68, 2007, s. 265 – 320, s. 12 vd.

<sup>33</sup> **Pekcanitez**, Makale, s. 13. Avrupa konseyinin alternatif uyuşmazlık çözümüne yönelik olan ilgisi giderek artmaktadır. Bu konuda çok yönlü araştırmalar yapılarak 19 Haziran 2003 tarihinde “Green Paper” adıyla alternatif uyuşmazlık çözümü hakkında bir kitap yayımlanmıştır. Son olarak, Avrupa Konseyi R (2002) 10 sayılı tavsiye kararı ile alternatif uyuşmazlık çözümüne olan ilgisini vurgulanmıştır (bkz. **Özbek**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, [www.webrehberi.net/wr/reviev.php?sid=1827](http://www.webrehberi.net/wr/reviev.php?sid=1827), s. 12; **Özbek**, Avrupa, s. 2).

<sup>34</sup> Örneğin, Amerika Birleşik Devletleri’nin Texas eyaletinde yürürlükte olan, *Civil Practice And Remedies Code Title 7: Alternate Methods Of Dispute Resolution Chapter 154: Alternative Dispute Resolution Procedures* adlı düzenleme için bkz. <http://law.justia.com/codes/texas/2005/cp.html>. Ayrıca

önerilerinin en güzel örneklerinin görüldüğü hukuk dallarından biri de tüketici hukuku olmuştur<sup>35</sup>. Bu ülkeler, özellikle tüketici kavramı üzerine yoğunlaşarak düzenlemelerine esas teşkil edecek olan temel dayanağı tüketicinin korunması olarak ele almışlardır<sup>36</sup>. Bu doğrultuda, düzenlemeler yapan ülkeler, doğacak uyuşmazlıklarda alternatif çözüm yollarını da caiz kılarak uzun süreden beri tüketici uyuşmazlıklarında sorunsuz bir çözüm mekanizması ile yargı sisteminin yükünü azaltmaktadırlar<sup>37</sup>.

Tüketici uyuşmazlıkları konusunda karşılaştırmalı hukukta evvelden beridir en çok uygulanan alternatif çözüm önerisi tahkim yoludur. Ancak, son yıllarda tahkim yanında yeni bir alternatif çözüm yolu olan arabuluculuk, tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde oldukça sık kullanılan bir yöntem olarak uygulamadaki yerini almıştır<sup>38</sup>. Arabuluculuk faaliyetlerine ilişkin pek çok uygulama karşılaştırmalı hukukta mevcuttur.

Kuzey Amerika’da “Daha İyi İşletmecilik Bürosu<sup>39</sup>” olarak adlandırılan bir kuruluş, kendisine gelen tüketici şikâyetlerini üçüncü kişiler aracılığıyla çözen en kapsamlı alternatif çözüm yolu uygulamasıdır. Kanada’da pek çok büyük şehirde büroları olan kuruluş, bir tüketici şikâyetini alır almaz sorunun karşı tarafı olan kişiyle irtibata girmekte ve uyuşmazlığın çözülmesinde arabuluculuk faaliyeti göstermektedir. Büro, bu hizmet dışında, arabuluculuk

---

bkz. **Twigg-Flesner**, C., H. Consumer Sales Directive (99/44), [http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy\\_part2h\\_en.pdf](http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2h_en.pdf).

<sup>35</sup> Bkz. **Meyer**, W. E. Jr., The Alternative Dispute Resolution Agreement Advantage in Consumer Sales, Chicago 2004; **Nottage**, L., Consumer ADR And The Proposed Consumer Law In Australia: Room For Improvement, <http://ssrn.com/abstract=1370106>.

<sup>36</sup> Karşılaştırmalı hukuk açısından tüketici hukukuna ilişkin incelemeler ve tüketici hakem heyetleri hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. **Pekcanitez**, H., Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, İz. BD, 1996/ Temmuz, s. 40 – 58.

<sup>37</sup> **Özbek**, Tez, s. 393.

<sup>38</sup> **Özbek**, Tez, s. 394, dn. 88.

<sup>39</sup> Yabancı dilde bu kuruluş “Better Bussiness Bureau” olarak ifade edilmektedir.

faaliyetinden başarı elde edilemediğinde taraflara tahkim hizmeti de sunmaktadır. Yaklaşık 1986'dan beri "Daha İyi İşletmecilik Bürosu" ve benzer kuruluşlar Amerika'da alternatif çözüm önerileri sunmakta ve bu vesileyle tüketici sorunlarına mahkeme dışı çareler bulmaktadırlar<sup>40</sup>.

Avrupa'da ise benzer şekilde Avrupa Tüketici Merkezi bünyesinde "Tüketici Sorun Giderme Servisi" olarak bir yapılanma mevcuttur<sup>41</sup>. Bu yapılanma, yani "Tüketici Sorun Giderme Servisi (Clearing House)" Avrupa sathında merkez İrlanda'nın Dublin şehri olmak üzere *Portekiz, Finlandiya, Avusturya, Danimarka, İsveç, İngiltere, Hollanda, İzlanda, Lüksemburg, Norveç, Almanya, İspanya, Fransa ve İtalya*'daki şubeleri sayesinde faaliyet göstermektedir. Servis, Avrupa Tüketici Merkezinin Dublin'de faaliyet gösteren bir organı olarak sınır dışı tüketici uyuşmazlıklarında bahsi geçen ülkelerin her biri kapsamında tüketicilere yardım hizmeti vermeyi ve mahkeme dışı çözüm önerileri getirmeyi vaat etmektedir. Servis, bir Avrupa Birliği ülkesi vatandaşı olmayı, tüketici olarak korunma kapsamına almak için yeterli görmekte ve ilgili tüketicinin uyuşmazlığını, ilgili ülkede bulunan şubesi sayesinde genel olarak tahkim ve arabuluculuk yöntemleri kullanarak çözmektedir<sup>42</sup>. Avrupa'daki bu genel merkez dışında bireysel olarak ülke bazında tüketici sorunlarına, alternatif çözüm önerileri de sunulmaktadır.

Hollanda'da özel olarak tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde uzun yıllardan beri tüketici şikâyet kurullarının bulunduğu bilinmektedir. Bunlardan "Tüketici Birliği" olarak adlandırılan kurul, özel ticari işletmelerin taraf olduğu tüketici uyuşmazlıklarında arabulucu olarak hizmet vermektedir. Bunun yanında, hayat sigortası ve bankacılık sektöründen doğan tüketici uyuşmazlıklarında ise, bağımsız özel ombudsmanlar arabuluculuk yapmakta ve bağlayıcı

<sup>40</sup> Özbek, Tez, s. 394.

<sup>41</sup> Yabancı dilde "Europe Consumer Centre (ECC) Clearing House" olarak anılan servis, tüketici sorunlarına Avrupa Birliği ülkelerinden Norveç ve İzlanda'da alternatif uyuşmazlık çözümü getirmek için ihdas edilmiştir.

<sup>42</sup> Bkz. Clearing House, European Consumer Centre, [www.ecccdublin.ie/publications/leaflets/subject\\_guides/adr.Pdf](http://www.ecccdublin.ie/publications/leaflets/subject_guides/adr.Pdf), s. 2, 6.

olmayan tavsiye kararlar vermektedirler. Bunlara ek olarak, Hollanda'da Barolar Birliğinin Denetleme Kurulu ve bazı uzman kuruluşlar, tüketici şikâyetlerini inceleyerek tarafları bağlayıcı nitelikte bir görüş bildirmekte veya kınama kararı vermektedirler<sup>43</sup>.

Almanya'da da alternatif uyuşmazlık çözüm yolları yoğun olarak uygulanmaktadır. Alman tüketicileri, şikâyetlerini yargı yoluna gitmeksizin kendilerine her konuda yardımda bulunacak ve nihayetinde dava açılmasına kadar gidecek olan süreçte telkinlerle destek olacak olan tüketici danışma kurullarına bildirmektedir. Ancak, zamanla tüketici talepleri aşırı şekilde artınca danışma kurulları taleplere cevap vermez bir hale gelmişlerdir<sup>44</sup>. Bu da alternatif uyuşmazlık çözümlerine, bilhassa mahkeme dışı önerilere dünya çapında ne derecede ciddi bir ihtiyaç duyulduğunu vurgulamaktadır.

Ülkemizdeki özel Hukuk uyuşmazlıklarında alternatif çözüm önerisi sunabilmek açısından herhangi bir hukuki dayanağı ve uygulaması olmayan, ancak uluslararası anlamda Avustralya, İngiltere, Güney Afrika gibi çok çeşitli ülkelerde uygulanan diğer bir alternatif çözüm önerisi olarak ombudsmanlık<sup>45</sup> kurumundan bahsedilebilir. Genellikle, bankacılık ve sigortacılık sektörlerinden doğan tüketici sorunlarında ombudsman denilen arabulucu/hakem kişi, dahili bir şikâyet organı olarak tüketici ile karşı taraf arasındaki uyuşmazlıkta tarafsız biri olarak görevlendirilmektedir<sup>46</sup>.

Avustralya'da tüketici uyuşmazlıklarına getirilen alternatif çözüm önerileri daha çok finansal yönü ağır basan konularda

---

<sup>43</sup> **Özbek**, Tez, s. 395.

<sup>44</sup> **Özbek**, Tez, s. 395.

<sup>45</sup> Terminolojik köken olarak Kuzey Almanya dili ya da İskandinav dillerinde (Old Norse) yer alan, aracı anlamına gelen "ombuds" ve kişi anlamına gelen "man" kelimelerinden türeyen terim; delege, avukat, vekil veya bir diğer kişi yahut kişiler tarafından o kişi veya kişiler adına hareket etmeye ve onların haklarını korumaya yetkili kılınmış kimseyi ifade etmek için kullanılmaktadır. Bkz. <http://en.wikipedia.org/wiki/Ombudsman>.

<sup>46</sup> **Özbek**, Tez, s. 395.

yoğunlaşmaktadır<sup>47</sup>. Bu bakımdan, alternatif çözüm önerileri görevli ombudsmanlar ve danışma kurulları tarafından sunulan hizmetler sayesinde getirilmektedir. Bunlara örnek olarak, Bankacılık ve Finansal Servis Ombudsmanlığı, Finansal Endüstri Şikâyet Servisi, Sigorta Ombudsmanlık Servisi, Krediler Birliği Şikâyet Çözüm Servisi, Mortgage Endüstri Ombudsmanlığı ve Sigorta Brokirları Uyuşmazlık Servisi gösterilebilir. Bunlara ek olarak, yeni alternatif uyuşmazlık çözüm uygulama alanları arasında “Telekomünikasyon Endüstrisi Ombudsmanlığı”, “Enerji ve Su Kaynakları Ombudsmanlığı”nı da saymak mümkündür<sup>48</sup>.

Görüldüğü gibi, arabuluculuk hizmetiyle tüketici sorunlarını çözmek isteyen Avustralya, bağımsız Ombudsmanlar görevlendirmiş ve aracı kuruluşlar ihdas etmek suretiyle alternatif uyuşmazlık çözme yöntemini bu doğrultuda belirlemiştir.

## **B) TÜRK HUKUKUNDA TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDAKİ KANUNA GÖRE ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜMÜ**

### **1- Genel Olarak Tüketici ve Arabulucu**

Kişisel ya da ailevi ihtiyaçların karşılanması, ekonomik birer faaliyet olan üretim ve dağıtım faaliyetlerinden sonra gelen tüketim faaliyeti ile gerçekleştirilir. Tüketicinin ekonomik süreci tamamlaması ve bitirmesi kavramları esas alınmış, bunun sonucunda terminolojik anlamda “tüketim” terimi ortaya çıkmıştır<sup>49</sup>. Kişisel ihtiyaçlarını karşılamak için mal ya da hizmet satın alan ve bunun için tüketim sözleşmesi yapan kişi, tüketici olarak adlandırılmaktadır<sup>50</sup>.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre ise, tüketici bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla

<sup>47</sup> Avustralya’da tüketici uyuşmazlıkları çözüm yolları hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. **O’Shea, P. / Richett, C.**, In Defense of Consumer Law: The Resolution of Consumer Disputes, [indenseofconsumerlaw.pdf](http://www.law.usyd.edu.au/slr/slr28_1/rickett.pdf), [www.law.usyd.edu.au/slr/slr28\\_1/rickett.pdf](http://www.law.usyd.edu.au/slr/slr28_1/rickett.pdf), s. 140 – 170.

<sup>48</sup> **O’Shea/ Rickett**, s. 155 – 156.

<sup>49</sup> **Baykan, R.**, Tüketici Hukuku, İstanbul 2005, s. 37; **Ildır**, s. 127.

<sup>50</sup> **O’Shea/ Rickett**, s. 140; **Ildır**, s. 127.

edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişi, şeklinde tanımlanmıştır (TKHK, m. 3, e).

Bir mal veya hizmeti mesleki veya ticari olmayan amaçlar için edinen tüketici, edindiği bu mal ve hizmetler hakkında çeşitli risklerle karşı karşıya kalacaktır<sup>51</sup>. Her ihtiyaç duyulan mal ve hizmet konusunda tüketicinin yeterli bilgiye sahip olması beklenemez ve dolayısıyla onun bir tacir gibi basiretli sayılmayarak sonradan çıkabilecek sorunlar konusunda korumaya değer bir menfaat sahibi olduğunun kabulü zorunluluk arz eder.

Bunun yanında, tüketicilerin üreticiler kadar kolay örgütlenemeyecekleri, bir baskı grubu olarak ekonomik ve politik yaşamda etkinlik gösteremeyecekleri nazara alınarak tüketiciyi koruyan düzenlemelere çok eski tarihlerden beri her ülke mevzuatında yer verilmektedir.

Pek çok hukuk devletinde tüketiciyi koruyan hükümler mevcuttur ve olmalıdır da<sup>52</sup>. Ancak, bu konuda ilk adımın Amerika Birleşik Devletleri'nde tüketicilerin örgütlenmesi ile atıldığını söylemek mümkündür. Bunun ardından, Kıta Avrupası kanunlarında tüketiciyi koruyan önemli düzenlemelere yer vermesi ile tüketicinin korunması sorunu, 1985 yılında Birleşmiş Milletler bünyesinde temel bazı prensiplere bağlanarak çözümlenme noktasına getirilmiştir<sup>53</sup>.

Neredeyse tüm dünyada, benzer özellikler gösteren tüketici uyuşmazlıklarına engel olmak amacıyla yapılan düzenlemelerde, malların etiketlenmesi, yanıltıcı reklâmların yasaklanması, kapıdan satışların kontrol altına alınması, tüketici kredilerinin düzenlenmesi, haksız sözleşme ve sözleşme şartlarının yok sayılması, hukuki koruma yollarına başvurulmasının kolaylaştırılması gibi hükümler yer almaktadır<sup>54</sup>.

---

<sup>51</sup> **Ildır**, s. 127.

<sup>52</sup> Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz. **Güngör**, G., Milletler Arası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması, Ankara 2000.

<sup>53</sup> **Baykan**, s. 27; **Ildır**, s. 127.

<sup>54</sup> **Ildır**, s. 128. Türk Hukuku açısından benzer düzenlemelere, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan sonra 1.7.2012 tarihinde yürürlüğe giren 6098 sayılı Borçlar Kanununda “Genel İşlem Koşulları” başlığıyla 20 – 25.



Tüketici uyuşmazlıklarında arabuluculuk ise, devlet yargı erki dışında tüketici ve satıcılar arasında meydana gelen uyuşmazlıkları çözmek amacıyla bir kanun hükmü gereği kurulan ve finansmanı da devletin karşıladığı kurumlarca yapılan faaliyeti ya da çeşitli sivil toplum örgütlerinin bünyesinde tüketici uyuşmazlıklarını çözmek amacıyla kurulmuş birimler tarafından ihtiyari olarak bu hizmeti veren arabuluculuk kuruluşları tarafından gerçekleştirilen faaliyeti ifade eder<sup>55</sup>.

## 2- Türk Hukukunda Tüketicinin Korunması ve Tüketici Sorunları Hakem Heyeti

### a) Genel Olarak

Türk Hukukunda tüketici uyuşmazlıklarına alternatif uyuşmazlık çözüm önerileri getirilmesine ilişkin akla ilk gelen kanuni düzenleme, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dur. Bu kanunun 22. maddesi ile hayat bulan "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti" de tüketicinin korunmasına hizmet eden bir kuruluş olarak ifade edilebilir<sup>56</sup>.

1982 Anayasasının 172. maddesi, devletin tüketiciyi koruyacağını ve aydınlatıcı tedbirler alacağını, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlere teşvik edeceğini, açıkça ifade etmektedir. Anayasanın bu hükmü doğrultusunda 23.02.1995 tarih ve 4077 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun" kabul edilerek<sup>57</sup> 06.09.1995 tarihinde yürürlüğe girmiştir (TKHK m. 33). Belirtmek gerekir ki, 06.03.2003 tarih ve 4822 sayılı Tüketicinin Korunması

---

maddeler arasında ayrıntılı yer verildiği görülmektedir. Ayrıca bkz. **Öz, T.**, Yeni Borçlar Kanununun Getirdiği Başlıca Değişiklikler ve Yenilikler, İstanbul 2011; **Burcuoğlu, H.**, 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu İle Getirilen Yenilikler, [http://www.muglabarosu.org.tr/upload/UserUpload/file/TBK\\_SUNUM-HB.pdf](http://www.muglabarosu.org.tr/upload/UserUpload/file/TBK_SUNUM-HB.pdf).

<sup>55</sup> **İldır**, s. 128.

<sup>56</sup> Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz. **Ulukapı, Ö.**, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları, SÜHFD, 1996, C. 5, S. 1 – 2, s. 77 – 101; **Pekcanitez, Hakem Heyeti**, s. 40 – 58.

<sup>57</sup> RG 08.03.1995, S. 2221.

Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunla<sup>58</sup> bu kanunun çok sayıda maddesinde önemli değişiklikler yapılmıştır<sup>59</sup>.

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, esas olarak 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 22. maddesi ile 25. maddesinde cezai yaptırımlara bağlanmış hususlar dışında, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan doğan uyuşmazlıklara çözüm bulmak üzere ihdas edilmiştir. Heyetin kuruluşunda, tüketici ile satıcılar ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkların yargı yoluna gitmeden daha hızlı bir şekilde uzlaştırma yoluyla çözülmesi, küçük uyuşmazlıkların mahkeme yerine bu kurullarda sonuca bağlanması amaçlanmıştır<sup>60</sup>.

4077 sayılı Kanunla, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, il ve ilçe merkezlerinde tüketicilerle satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak, bu kanunla kurulması öngörölmüş olan tüketici mahkemelerinde takdiri veya kesin delil olarak kullanılacak kararlar almak amacıyla belediyelerle koordineli olarak en az bir Tüketici Sorunları Hakem Heyeti oluşturmakla görevlendirilmiştir (TKHK m. 22; TSHHY m. 5/1).

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, bir başkan ve dört üyeden oluşur. Heyetin başkanlığını sanayi ve ticaret il müdürü veya onun görevlendireceği bir memur yapar (TKHK m. 22/2). Bakanlık taşra teşkilatının bulunmadığı il ve ilçelerde ise, bu görevi en büyük mülki amir veya onun görevlendireceği bir memur yapar (TKHK m. 22/3). Heyet; belediye başkanının önereceği konunun uzmanı bir belediye personelinden, baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üyeden, ticaret ve sanayi odasının ve esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üyeden ve son olarak tüketici örgütlerinin

---

<sup>58</sup> RG 18.03.2003, S. 24997.

<sup>59</sup> **Ildır**, s. 128.

<sup>60</sup> **Baykan**, s. 443; **Zevkliler**, A., Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, İzmir 1996, s. 212; **Pekcanitez**, Hakem Heyeti, s. 40 – 41; **Pekcanitez**, H., Tüketici Mahkemeleri, İBD. 1996, 4 – 5 – 6, s. 141 – 161, s. 142.

seçecekleri bir üyeden teşekkül eder<sup>61</sup>. Heyet; görev, yetki ve çalışma kapsamı dışında kalan başvuruları doğrudan ilgili kuruluşlara ve heyetlere intikal ettirir (TSHHY m. 5/son).

**b) 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanundan Önceki Durum**

Türk Hukuku açısından, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, mahkemeler dışında alternatif uyuşmazlık çözümünü gerçekleştiren resmi bir kuruluş olarak gösterilebilir. Heyetin çalışma sistemi incelendiğinde, alternatif uyuşmazlık çözümü tekniklerini oluşturan temel unsurların, heyet için de geçerli olduğu ifade edilmelidir<sup>62</sup>. Ancak, bu yargıya varmadan önce 4822 sayılı Kanunla değişik Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun üzerine bir inceleme ve değerlendirme yapmak gerekir.

4077 sayılı Kanunun son haline göre, Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurunun zorunluluğu, uyuşmazlık konusunun parasal değerine göre belirlenir. Uyuşmazlık konusu olan şeyin parasal değeri yetkili organlarca yayınlanan tebliğde belirlenen meblağa<sup>63</sup> kadar ise Tüketici Hakem Heyetine başvuru zorunludur. Bu meblağın üzerindeki uyuşmazlıklarda başvuru ihtiyari nitelik taşımaktadır. 4077 sayılı Kanunun yürürlükten kaldırılan eski hükmüne göre ise, uyuşmazlığın Tüketici Sorunları Hakem Heyetinde incelenmesinden sonra verilecek kararlar, bağlayıcı nitelik taşımamaktaydı. Zira, o gün için hakem heyeti, yürürlükten kaldırılan

<sup>61</sup> **İldır**, s. 129; Mahkeme Dışı Çözüm Yolları ve Türk Hukuku, www.e-ticaret.gov.tr/toplantı/, s. 1 – 6, s. 2.

<sup>62</sup> **İldır**, s. 130.

<sup>63</sup> Bu parasal değer, her yıl TKHK'nın 22. maddesinde belirlenen usule göre, Türkiye İstatistik Kurumu tarafından bildirilen Üretici Fiyatları Endeksinde meydana gelen artış esas alınarak meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında artırılır. Buna göre, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından yayınlanan tebliğle, 2012 yılı için Türkiye İstatistik Kurumu tarafından bildirilen Üretici Fiyatları Endeksinde meydana gelen ortalama % 12,58 oranında artış esas alınmış ve 1.1.2012 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin kararlarının bağlayıcı olacağına ilişkin üst veya tüketici mahkemelerinde delil olacağına ilişkin alt parasal sınır 1.161,67 TL olarak belirlenmiştir (RG. 26.12.2011, S. 28154).

Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununda<sup>64</sup> düzenlenen tahkim kurulu niteliğine sahip bir kurul olarak kabul edilmekteydi<sup>65</sup>. Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin kararları, Tüketici Mahkemesinde delil olarak kullanılabilirdi<sup>66</sup> ve bu delil, kesin delil niteliğine sahip değilse de mahkemenin kararını, heyet kararı yönünde etkileyebilecek güçte takdiri delil olarak kullanılabilmekteydi<sup>67</sup>.

Bu doğrultuda, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti tarafından verilmiş bir karar tüketici uyuşmazlığını çözemez ise, bu kararın mahkemede delil olarak kullanılabilmesinin, mahkemede görülecek davayı hızlandıracağı ve alternatif uyuşmazlık çözme amacına hizmet edeceği düşünülmüştür<sup>68</sup>.

Bu özellikleri sebebiyle, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin mahkemelerce yürütülen yargılama eylemine alternatif bir yöntemle tüketici uyuşmazlıklarının çözümünü gerçekleştiren arabuluculuk ya da sulha teşvik edici bir kuruluş olarak kabulü, 4077 sayılı Kanunun 22. maddesinin 4822 sayılı Kanunla değişik halinden önce tamamen geçerli bir ifade idi. Söz konusu değişiklikten sonra, uyuşmazlık konusu tebliğle belirlenen parasal değerden az ise, Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunlu olduğundan artık sözü edilen alternatif uyuşmazlık çözümü tekniği geçerlilik arz etmeyecektir. Bu tür uyuşmazlıklarda, Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru mecburi olacak ve heyetin uyuşmazlık konusu üzerinde vereceği karar, taraflar açısından bağlayıcılık arz edecektir. Üstelik, heyetin verdiği karar, İcra ve İflâs Kanunu anlamında ilâm niteliğinde bir belge olarak kabul edilecektir. Yani, heyetin belli bir meblağın

---

<sup>64</sup> Bilindiği gibi, 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu, 1.10.2011'de yürürlüğe giren 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun 450. maddesi ile yürürlükten kaldırılmıştır.

<sup>65</sup> **Zevkliler**, s. 213; **Ulukapı**, s. 80.

<sup>66</sup> 4077 sayılı Kanunun 4822 sayılı Kanunla değiştirilmesinden sonraki hali için, Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca yayınlanan tebliğde belirlenen parasal değer üzerinde uyuşmazlıklar hakkında bu ifade aynen geçerlilik arz edecektir.

<sup>67</sup> **İldır**, s. 130; **Pekcanitez**, Hakem Heyeti, s. 55.

<sup>68</sup> **İldır**, s. 130.

altındaki uyuşmazlıklar açısından konumu, zorunlu bir tahkim organı olarak nitelendirilebilir<sup>69</sup>.

Özetle, 4077 sayılı Kanunun değişiklikten önceki hali için hakem heyetinin tüketici uyuşmazlığına çözüm getirirken uyguladığı yöntem bir çeşit arabuluculuk faaliyeti olarak adlandırılabilir. Ancak, heyetin arabuluculuğun tüm karakteristik özelliklerini bir bünyede toplayamadığını da belirtmekte fayda vardır<sup>70</sup>. Özellikle, arabuluculuğun en önemli, en seçici özelliği olan tarafların çözüm sürecine bizzat katılmaları, tarafların oturumda hazır bulunmaları, yüz yüze görüş belirtmeleri ve o anda uyuşmazlığa çözüm önerileri getirmelerine ilişkin unsurlar, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti tarafından hayata geçirilememektedir.

Buna rağmen, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Türk Hukukunda devlet yargısının alternatifi olarak yerini almıştır. Tarafların oturuma katılarak uzlaştırılması da gerçekleştirildiğinde heyetin yargılamayı uzatan bir engel olduğu yönündeki eleştiri<sup>71</sup> de ortadan kalkacağından, heyete ihtiyari başvuru sayısında artış görülecektir<sup>72</sup>.

Çözüm önerisine tarafların katılımının sağlandığı uzlaştırıcı bir heyetin varlığı halinde, heyetin yetki alanını genişletmek ve daha az sayıda tüketici uyuşmazlığının mahkemelere intikal ettirilmesini sağlamak mümkün olacaktır. Bu bağlamda, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin çalışma sisteminde yapılacak değişikliklerle heyete, alternatif uyuşmazlık çözüm organı olma sıfatı tam anlamıyla kazandırılabilir<sup>73</sup>.

4077 sayılı Kanunun değişiklikten önceki ve değişiklikten sonraki halinde, belirli bir meblağın üstünde olan uyuşmazlık için heyete başvuru ihtiyari nitelik arz etmektedir. Bu vesileyle, ihtiyari

---

<sup>69</sup> **Tanrıver**, s. 175.

<sup>70</sup> **Ildır**, s. 130.

<sup>71</sup> **Zevkliler**, s. 212.

<sup>72</sup> **Ildır**, s. 131.

<sup>73</sup> **Ildır**, s. 131.

başvuru yüzünden doğabilecek bir takım hukuki sorunlar üzerinde durmakta fayda görülmektedir.

Bir tüketici, uyuşmazlığa düştüğü bir konuda önce heyete ihtiyari olarak başvurup daha sonra uyuşmazlığı tüketici mahkemesine taşıyabilir. Bu durumda, mahkemenin uyuşmazlık incelemesinde Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin kararını beklemesinin gerekip gerekmeyeceği sorunu doğar. Teknik açıdan konuya yaklaşıldığında, ortada bekletici sorun olarak algılanabilecek bir durum yoktur. Yani, mahkemenin yasal anlamda heyetin kararını beklemesi gerekmemektedir. Oysa, pratik açıdan konu ele alındığında hakem heyetinde uzlaşmış olabilecek tarafların, davanın görülmesinde hukuki menfaatleri kalmayacaktır. Bu açıdan, usul ekonomisini gerçekleştirmek adına heyetin kararının mahkemece ihtiyari bekletici sorun olarak beklenmesi yerinde olabilir<sup>74</sup>.

İlke olarak, bir uyuşmazlığın alternatif yöntemlerle çözülmesi halinde, Usul Hukuku açısından dava açılmasının sonuçları doğmayacaktır. Bunu gibi, tüketici, uyuşmazlığına çözüm için ihtiyari olarak Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmuşsa, dava açılmasının hiçbir sonucu gündeme gelmeyecektir. Alternatif uyuşmazlık çözümü yöntemlerinin önünde önemli bir engel olarak bulunan bu anlaşılması zor durumun gerekli yasal düzenlemeler yapılarak giderilmesi pek çok açıdan bakıldığında zaruret göstermektedir<sup>75</sup>. Bu anlamda, alternatif uyuşmazlık çözümlerinin hukukumuza yerleşmesi ile bu eksikliğin giderilebileceği ihtimal dâhilinde görülmektedir.

Alternatif uyuşmazlık çözüm sürecinde, taraflardan biri diğerinin ileri sürdüğü bir vakıayı ikrar ederse, bu ikrarın vasfının ne olacağı, üzerinde düşünölmeye değer başka bir konudur. Genel olarak kabul edildiği üzere, böyle bir ikrarı mahkeme dışında yapılmış bir ikrarın hüküm ve sonuçlarına tabi tutmak gerekmektedir. Gerçekten, bu süreçte taraflar, kesin bir sonuca ulaşmamakla beraber belirli noktalarda anlaşmaya varmış ve bu noktaları yazılı bir belgeye

---

<sup>74</sup> Ayrıca bkz. **İldır**, s. 133.

<sup>75</sup> **İldır**, s. 134.

bağlamış olabilirler. Bunun gibi, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti önünde yapılan ikrarlar, resmi makam önünde yapılmış olup mahkeme dışı ikrar olarak kesin delil niteliğini haizdirler. Öğretide, mahkemelerin iş yükünü hafifletmek adına heyetin ilgilendiği uyuşmazlığın sonuçlandırılması amacıyla burada söz konusu olan ikrarı, mahkeme içi ikrar olarak kabul etmenin ve buna ilişkin düzenlemeleri kanuni zemine taşımanın amaca uygun düşeceğini ifade eden yazarlar da mevcuttur<sup>76</sup>.

### c) 4822 Sayılı Kanundan Sonraki Durum

4077 sayılı Kanunun 4822 sayılı Kanunla değişik 22. maddesi adeta yeniden ele alınarak önemli değişikliklere tâbi tutulmuştur. Buna göre, değeri belirli bir meblağın altında olan uyuşmazlıklarda tüketicinin dava açmadan önce Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurması zorunlu tutularak yeni bir dava şartı ortaya çıkmıştır (TKHK m. 22/5). Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının özünü teşkil eden gönüllülük ilkesine uymayan bu düzenleme yine de uyuşmazlığın mahkemelerce verilen bir hüküm yerine hakem heyetince verilen hükümlerle bitirilmesinin sağlanması bakımından bir alternatif çözüm önerisi olarak kabul edilmektedir<sup>77</sup>.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun bu son haline göre, değeri belirli bir meblağın altında olan uyuşmazlıklar için Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulması zorunludur. Bu uyuşmazlığın incelemesi sonucunda Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin vereceği kararlar bağlayıcıdır. Bu kararlar, İcra ve İflas Kanunu 38. madde anlamında ilâmlı icraya dayanak olabilecek belgeler arasında yer almaktadır<sup>78</sup>. Yani, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun

<sup>76</sup> İldır, s. 136.

<sup>77</sup> Özbek, Tez, s. 396; Pekcanitez, Tüketici Mahkemeleri, s. 145.

<sup>78</sup> İldır, s. 137; Özbek, Tez, s. 396; Tanrıver, s. 174. Aynı yönde bkz. Anayasa Mahkemesi 20.3.2008, E. 2006/78, K. 2008/84. Karara göre, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin verdiği kararın ilâm niteliğinde olmadığı gerekçesiyle icra takibinin ve ödeme emrinin iptali istemiş, İcra Hukuk Mahkemesinde görülen davada da TKHK. m. 22/5'in Anayasaya aykırı olduğunu iddia edilmiştir. Anayasa mahkemesince yapılan incelemede, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 22/5

değişiklikten sonraki halinde, taraflardan birinin hakem heyetinin kararına uymaması halinde, diğer tarafın tüketici mahkemesinde dava açarak lehine bir hüküm almasına ve bundan sonra ilâmlı icra yoluna başvurmasına gerek kalmamıştır<sup>79</sup>.

Hakem heyetinin kararlarına karşı on beş gün içinde tüketici mahkemesinde itiraz edilebilir. İtiraz, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin verdiği kararların icrasını durdurmaz. Ancak, taleple bağlı olarak hâkim heyet kararlarının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Bu itiraz üzerine mahkemenin vereceği karar kesindir (TKHK m. 22/6).

TKHK m. 22 hükmünün bu haline, gönüllülük esasına dayalı alternatif uyuşmazlık çözümleri ekseninden uzaklaştığı yönünde eleştiriler yöneltilebilirse de ülkemiz uygulamasında alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının eksikliği dikkate alındığında, bu eleştirinin dayanaksız kalacağı savunulabilir<sup>80</sup>.

Hükmün bu son hali ile Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin verdiği kararların hukuki niteliği hakkındaki tartışmalar bir sonuca varabilmiştir. Buna göre, değeri belirli bir meblağın altında olan uyuşmazlıklar açısından hem hakem heyetine başvurunun zorunlu olması, hem de verilen kararların bağlayıcı olması nedeniyle bu usul, zorunlu tahkim yolu olarak adlandırılmaktadır<sup>81</sup>. Hatta, bu usulde yer alan zorunlu tahkimde, HUMK. m. 536'da yer alan kurala göre hakem kararları ancak kesinleştikten sonra icra edilebilirken, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararlarının icra edilmesi için kesinleşmesi

---

hükmünün Anayasaya aykırı olmadığına ve itirazın reddine oybirliğiyle karar vermiştir. Kararın tam metni için bkz. RG. 1.7.2008, S. 26923.

<sup>79</sup> Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda değişiklik yapılmadan önce, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin verdiği kararlar tüketici mahkemelerinde takdiri delil olarak ileri sürülebiliyordu. Bu yönü dolayısıyla öğretilerde, heyetin bir arabuluculuk görevini üstlendiği savunuluyordu. Bkz. **Ulukapı**, s. 80; **Ildır**, s. 130. Ancak, kanunun şimdiki hali ile heyetin kararlarında tavsiye edici tahkim usulünün ağır bastığı savunulmaktadır. Bkz. **Özbek**, Tez, s. 396, dn. 101.

<sup>80</sup> **Özbek**, Tez, s. 397.

<sup>81</sup> **Özbek**, Tez, s. 397; **Tanrıver**, s. 175; **Ildır**, s. 137.



şart değildir<sup>82</sup>. Hukuk Muhakemeleri Kanununda, HUMK. m. 536'nın karşılığı olmadığı ve hakem kararlarının icrası için kararların kesinleşmesini arayan başkaca da bir hüküm bulunmadığı gibi HMK. m. 439/4 ve 6 hükümleri gereği, 1.10.2011 tarihinden itibaren hakem kararlarının icraya konulabilmeleri için kesinleşmeleri aranmayacaktır. Böylece, HUMK. m. 536 ve TKHK. m. 22/5 hükümleri sebebiyle Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin verdiği kararlar ile hakem kararlarının icraya konulabilmesi açısından var olan kesinleşme şartına bağlı farklılığın, Hukuk Muhakemeleri Kanununun yürürlüğe girmesi ile ortadan kalktığı ifade edilmelidir.

Değeri belirli bir miktarın üstünde olan tüketici uyuşmazlıkları açısından Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunluluk arz etmez. Bu uyuşmazlıklar için Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin vereceği kararlar tüketici mahkemesinde açılacak davada güçlü bir takdiri delil teşkil edecektir<sup>83</sup>.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun öngördüğü hakem heyetlerinin alternatif uyuşmazlık çözümü açısından varlığı, modern hukuk bağlamında uyuşmazlık çözümlerini çeşitlendirme açısından olumlu bir adım olarak görülebilir. Ancak, bu uyuşmazlıkların parasal sınırlarla zorunlu tahkim yoluyla veya yarım arabuluculuk yoluyla çözülmesi, Türk Hukuku açısından alternatif uyuşmazlık çözümü konusunda hâlâ önemli eksiklikler olduğuna işaret etmektedir. Özellikle, hukuk sistemimizde uyuşmazlıkların mahkemeye

---

<sup>82</sup> Özbek, Tez, s. 397.

<sup>83</sup> Tanrıver, s. 174. Esasında, Hukuk Muhakemeleri Kanunu, delilleri *kesin deliller* ve *takdiri deliller* olarak ikiye ayırmış; *güçlü* veya *güçlü olmayan takdiri deliller* gibi bir ayırma yer vermemiştir. Ancak, bazı Yargıtay kararları ve öğretide *güçlü takdiri delil* kavramına yer verildiği görülmektedir. Anlaşıldığı kadarıyla, burada güçlü takdiri delil kavramıyla kastedilen, uyuşmazlığa bakacak tüketici mahkemesinin vereceği kararı, hakem heyetinin verdiği karar doğrultusunda etkileyecek güce sahip bir delil niteliği taşıyan hakem heyeti kararıdır. Güçlü delil kavramı hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. Akcan, R., Yargıtay Kararlarındaki "Güçlü Delil" Kavramının Hukuki Niteliği, SÜHFD, C. 12, S. 1 – 2, 2004, s. 7 – 24.

götürülmeden çözülmesi noktasında arabuluculuk yönteminin<sup>84</sup> geliştirilmesi yönünde çaba harcanmalı; bu yöntem aranan başarıyı sağlamsa bile yöntemin yargılama sürecini hızlandırmaya katacağı olumlu etkiler göz ardı edilmemelidir<sup>85</sup>.

### SONUÇ

Yargı sistemimizdeki aksaklıklarının en önemli nedeni mahkemelerin çok ağır bir iş yükü altında eziliyor olmalarıdır. Yargı erkinin gün geçtikçe tıkanma noktasına sürüklendiğı bir ortamda adalet anlayışının etkili ve taraflar açısından tatminkâr bir şekilde yerine getirilmesinin sağlanması, şüphesiz iş yükünü azaltacak kalıcı tedbirlerin alınması ile mümkün olacaktır.

Mahkemelerin iş yükünü azaltmak adına uygulama ve pozitif hukuk açısından konu ele alındığında akla ilk gelen yöntem, ihtiyari tahkim usulünün benimsenmesi olmalıdır. Ancak, uygulamada tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar aralarında çıkan uyuşmazlıkların çözülebilmesi için tarafların tahkim yoluna başvurduklarını görmek pek mümkün değildir.

Satıcı-sağlayıcı ve tüketici arasında doğacak uyuşmazlıkların karşılıklı müzakere yoluyla çözülmesi yöntemi hukukumuzda pek bilinmemektedir. Uzlaştırma kurumu uyuşmazlıkların dostane bir şekilde çözümünü öngörür. Gerçekten, uzlaştırma yolu ile uyuşmazlık çözümü yöntemi tahkime göre daha kolay, daha az masraflı ve daha dostane bir yöntem benimsenerek gerçekleştirilmektedir.

Ülkemiz uygulamasında bulunmayan bir diğer alternatif uzlaşmazlık çözüm yolu ise, ombudsmanlık kurumu olarak belirtilebilir. Esasen, kamu denetçisi olarak dilimize girmiş ve

---

<sup>84</sup> Nitekim uygulamada, Türk Standartları Enstitüsü, arabuluculuğı kullanmakta, TSE belgeli mal ve hizmetlere yöneltilen şikâyetleri inceleyerek ilgili işletme ve tüketici arasındaki sorunu arabuluculuk yöntemi ile çözmektedir. Yine, İstanbul Ticaret Odası, bünyesinde oluşturduğu Tüketici Şikâyetleri Masasıyla şikâyetleri dinlemekte ve tüketicilerle işletmeler arasındaki uyuşmazlıkları arabuluculukla çözmektedir. Bkz. **Atasay, Ö. A. / Taşkın, M. / Acar, H.**, Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara 2000, s. 192.

<sup>85</sup> **Özbek, Tez**, s. 398.

yalnızca idari uyuşmazlıklarda etkili olan kurum sayesinde çoğu Avrupa ülkesinde tüketici ile kamu kurum ve kuruluşları arasında doğacak uyuşmazlıkların çözümlenmesi noktasında başarılı sonuçlar elde edilmektedir.

Konuya hukukumuzda olmayan kurumlar açısından değil de mevcut düzenlemeler ışığında pozitif hukuk bakımından alternatif uyuşmazlık çözüm yolu örneği olan Tüketici Sorunları Hakem Heyeti açısından bakılırsa, bir takım tespitler yapmak mümkün olacaktır.

Değeri belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar için Tüketici Sorunları Hakem Heyetini, öğretisi, bir çeşit zorunlu tahkim organı olarak değerlendirmektedir. Bu konuda, bir çeşit alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi var veya yok tartışmasına girmeden, belirli bir miktarın üstünde olan uyuşmazlıklar bakımından heyetin konumunu değerlendirmek yerinde olacaktır. Bu açıdan bakıldığında, heyetin verdiği kararlar güvenilirlik, inandırıcılık, ekonomik olma, hızlı çözüm olanakları sunma özellikleri gereği bir çeşit arabuluculuk faaliyeti olarak adlandırılabilir.

Unutmamak gerekir ki, alternatif bir uyuşmazlık çözüm yönteminde esas olan gönüllü olarak uyuşmazlığı uzlaşma amacıyla bir arabulucuya götürmek ise, heyetin gönüllülüğü sağlayan fakat tarafların uzlaşma aşamasında varılacak sonuca bizzat kendi iradeleri ile etki etmelerini engelleyen yönü kurumu arabuluculuktan uzaklaştırmaktadır.

Hukuk sistemimizin önemli bir yenilenmeye tâbi tutulduğu şu günlerde, Avrupa Birliği mevzuatına uyum kapsamında ülkemizde uygulanabilirliği olan ve yukarıda bahsi geçen alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin ithali ile hukukumuzun uyuşmazlıklara çözüm sunma konusunda zenginleştirilmesi pek çok açıdan önemli faydalar sağlayacaktır. Sonuç olarak, hukukumuzda bir eksiklik olarak gözlemlenen, tüm dünyada çoktandır kullanılagelen modern uyuşmazlık çözüm yöntemlerini, hukukumuza kısa sürede adapte etmek, kanunkoyucu kadar öğretisi ve uygulayıcılara düşen önemli bir görev olarak belirtilebilir.

**KAYNAKLAR\***

- AKCAN**, Recep: Yargıtay Kararlarındaki “Güçlü Delil” Kavramının Hukuki Niteliği, SÜHFD, C. 12, S. 1 – 2, 2004, s. 7 – 24.
- ALANGOYA**, Yavuz: Medeni Usûl Hukukunda Tahkimin Niteliği ve Denetlenmesi, İst. t. 1973.
- ATASAY**, Ömer Adil/ **TAŞKIN**, Mustafa/ **ACAR**, Hakan: Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara 2000.
- BALCI**, Muharrem: İhtilafların Çözüm Yolları ve Tahkim, İstanbul 1999.
- BAYKAN**, Renan: Tüketici Hukuku, İstanbul 2005.
- BULUR**, Alper: Avukatlık Kanunu m. 35/A’nın Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Çerçevesinde İrdelenmesi ve Bir Düzenleme Önerisi, TBBD, S. 89, 2010, s. 196–241.
- BURCUOĞLU**, Haluk: 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu İle Getirilen Yenilikler, [http:// www. muglabarosu. org. tr/ upload/ User Upload/ file/ TBK\\_SUNUM-HB.pdf](http://www.muglabarosu.org.tr/upload/User Upload/file/TBK_SUNUM-HB.pdf).
- ÇAKIN**, Akın: Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları, Yayınlanmamış Çalışma Raporu, 20.05.2005, [www.ppt2txt.com/r/fa7829d3/](http://www.ppt2txt.com/r/fa7829d3/).
- GÜNGÖR**, Gülin: Milletler Arası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması, Ankara 2000.
- ILDIR**, Gülgün: Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara 2003.
- KURU**, Baki: Hukuk Muhakemeleri Usulü, C. IV, 6. Baskı, İstanbul 2001.
- MEYER**, William E. Jr.: The Alternative Dispute Resolution Agreement Advantage in Consumer Sales, Chicago 2004.
- NOTTAGE**, Luke: Consumer ADR And The Proposed Consumer Law In Australia: Room For Improvement, <http://ssrn.com/abstract=1370106>.

---

\* Aynı yazarın birden fazla eserine yapılan atıflara ait kısaltmalar eserin sonunda parantez içinde belirtilmiştir.

- O'SHEA, Paul/ RICHETT, Charles:** In Defense of Consumer Law: The Resolution of Consumer Disputes, [indefenseofconsumerlaw.pdf](http://indefenseofconsumerlaw.pdf), [www.law.usyd.edu.au/slr/slr281/rickett.pdf](http://www.law.usyd.edu.au/slr/slr281/rickett.pdf).
- ÖZ, Turgut:** Yeni Borçlar Kanununun Getirdiği Başlıca Değişiklikler ve Yenilikler, İstanbul 2011.
- ÖZBEK, Mustafa:** Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara 2004 (Özbek, Tez).
- ÖZBEK, Mustafa:** Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, [www.webrehberi.net/review.php?sid=1827](http://www.webrehberi.net/review.php?sid=1827) (Özbek, Net).
- ÖZBEK, Mustafa:** Avrupa Birliğinde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, TBBD, S. 68, 2007, s. 265 – 320 (Özbek, Avrupa).
- ÖZBEK, Mustafa:** Dünya Çapında Adalete Ulaşma Ortaya Çıkan Gelişmeler ve Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, AÜHFD, C. 51, S. 2, 2002, s. 121 – 161 (Özbek, Makale).
- PEKCANITEZ, Hakan:** Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri, HPD, S. 5, Aralık 2005, s. 12 – 16 (Pekcanitez, Makale).
- PEKCANITEZ, Hakan:** Tüketici Mahkemeleri, İBD, 1996, S. 4 – 5 – 6, s. 141 – 161 (Pekcanitez, Tüketici Mahkemeleri).
- PEKCANITEZ, Hakan:** Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, İz. BD, 1996/ Temmuz, s. 40 – 58 (Pekcanitez, Hakem Heyeti).
- PEKCANITEZ, Hakan/ ATALAY, Oğuz/ ÖZEKES, Muhammet:** Medenî Usûl Hukuku, 12. Baskı, Ankara 2011.
- TANRIKULU, Cengiz:** Mahkeme Dışı Çözüm Yolları ve Türk Hukuku, T.C. Adalet Bakanlığı Bilgi İşlem Daire Başkanlığı, Ankara, 2 Kasım 2005.
- TANRIVER, Süha:** Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk, TBBD, S. 64, Mayıs/ Haziran 2006, s. 151–177.
- TWIGG-FLESNER, Christian:** H. Consumer Sales Directive (99/44), [http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy\\_part2h\\_en.pdf](http://www.eu-consumer-law.org/consumerstudy_part2h_en.pdf).

**ULUKAPI**, Ömer: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları, SÜHFD, 1996, C. 5, S. 1 – 2, s. 77 – 101.

**ZEVKLİLER**, Aydın: Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, İzmir 1996.