

Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözüm Yolları

Nihan SONGÖR SAYILIR¹

ÖZ: Tüketiciler, tüketimle ilgili sözleşmenin yapısal açıdan zayıf tarafında kalmaktadırlar. Bu doğrultuda tüketiciler için özel koruyucu hakların ortaya koyulması gerektiği anlaşılmıştır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında, tüketicilerin haklarını korumak için farklı düzenlemeler yapılmıştır. Bununla birlikte tüketicilere verilmiş olan hakların ihlal edilmesi veya tüketici işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların söz konusu olması halinde, bunların çözülmesi ile ilgili yöntemler de ayrıntılı şekilde ortaya koyulmuştur. Tüketici uyuşmazlıkları, tüketiciyle tüketicilere mal veya hizmet sunan gerçek ya da tüzel kişiler arasındaki uygulamalardan kaynaklanan anlaşmazlıklardır. Tüketici uyuşmazlıklarının çözülmesinde, tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri olmak üzere iki farklı çözüm yoluna başvurulabilmektedir. Söz konusu iki mercinin görevleriyle ilgili en temel ayırım, uyuşmazlığın parasal değeri ile ilgili görülmektedir. Ancak bu iki çözüm yolunun detaylarının incelenmesi ve daha iyi anlaşılması, karşılaşılan uyuşmazlıkların çözümünde önemli görülmektedir. Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı, tüketici hukukundaki uyuşmazlıkların çözüm yollarını incelemektir.

Anahtar Sözcükler: Tüketim, Tüketici, Uyuşmazlık, 6502 Sayılı Kanun, Tüketicinin Korunması
JEL Kodu: : K0

Dispute Resolution Methods in Consumer Law

ABSTRACT: Consumers are structurally on the weak side of the contract regarding consumption. Accordingly, it has been understood that special protective rights should be established for consumers. Within the scope of the Law on Consumer Protection No. 6502, different regulations have been made to protect the rights of consumers. In addition, in cases where the rights granted to consumers are violated or disputes arise from consumption transactions, the methods related to their resolution have also been set forth in detail. Consumer disputes are disputes arising from practices between consumers and real or legal persons who provide goods or services to consumers. In resolving consumer disputes, two different resolution methods can be applied: Consumer arbitration committees and Consumer Courts. The most fundamental distinction regarding the duties of these two authorities is seen as related to the monetary value of the dispute. However, examining the details of these two resolution methods and understanding them better is seen as important in resolving the disputes encountered. In this context, the purpose of this study is to examine the resolution methods of disputes in consumer law.

Keywords: Consumption, Consumer, Dispute, The Law No. 6502, Consumer Protection
JEL Code: K0

* Sorumlu Yazar

¹ Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Medeni Hukuk ABD., Özel Hukuk Doktora Programı, Ankara, Türkiye.

E-mail: nihan_sngr@hotmail.com

ORCID: 0009-0001-8930-3352.

1. Giriş

Tüketiciler, mal/hizmet alımı karşılığında emek harcayarak kazandıkları ücreti, ihtiyaçlarını gidermek için kullanmaktadırlar. Genel anlamda değerlendirildiğinde tüketicinin karşısında bulunan taraf ise nüfuzu olan ve kuvvetli durumdaki üreticiler, satıcılar ve sağlayıcılarıdır. Tüketicilerin, tüketimle ilgili sözleşmenin yapısal açıdan zayıf tarafında bulunması nedeniyle tüketici ve sözleşmenin diğer tarafı arasında eşitler arası bir ilişki tesis edilmesi için düzenlemelere ihtiyaç duyulmuştur. Tüketicilerin aldatılmadan, baskı altında kalmadan karar vermeleri, güvenlik, mal varlığı ve sağlık açısından zarar görmeden işlemlerini gerçekleştirmeleri her geçen gün daha önemli bir konu haline gelmektedir (Çağlar, 2019, s. 55-56).

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (RG: 28.11.2013, 28835) kapsamında, tüketicilerin haklarını korumak için farklı düzenlemeler yapılmıştır. Bununla birlikte tüketicilere verilmiş olan hakların ihlal edilmesi veya tüketici işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların söz konusu olması halinde, bunların çözülmesi ile ilgili yöntemler de ayrıntılı şekilde ortaya koyulmuştur. Kanunda açıklaması yapılan sözleşmelerde farklı maddeler olsa da sözleşmedeki bir tarafın tüketici olduğu ve isimleri ne olursa olsun genel olarak “tüketici sözleşmesi” biçiminde görüleceği belirtilmiştir (Orkun, 2023, s. 116).

Tüketiciler arasındaki uyuşmazlıkların çözülmesinde, “tüketici hakem heyetleri” ve “tüketici mahkemeleri” biçiminde iki ayrı çözüm yöntemi bulunmaktadır. Bu mercilerin görevleriyle ilgili en temel ayırım, uyuşmazlığın parasal değeri ile ilgilidir. Başka bir deyişle, parasal sınırlar içinde, tüketici hakem heyetleri, tüketici mahkemesinden evvel başvurulması gereken bir aşama gibi görülmektedir. Bununla birlikte, tüketici hakem heyetlerinde sunulan uyuşmazlık çözüm yöntemi, bağımsız ve tarafsız hâkimler tarafından yürütülmez. Bu nedenle dar anlamda bir mahkeme gibi görülmez ve “yargılama dışı” bir çözüm yöntemi olarak kabul görmektedir (Budak, 2015, s. 79). Ancak, tüketici hakem heyetleri, uyuşmazlıkları belirli bir usul çerçevesinde ve objektif hukuk kurallarına uygun şekilde inceleyerek karar vermektedir (Yardım, 2018, s. 179). Bu nedenle tüketici hakem heyeti, yargı işlevini yerine getirmektedir (Ermenek, 2013, s. 588; Özsöker, 2019, s. 74).

Tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde iki farklı merci karşımıza çıkmaktadır. Bu kapsamda, bu detayların incelenmesi ve daha iyi anlaşılması, karşılaşılan uyuşmazlıkların çözümünde önemli görülmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, tüketici hukukundaki uyuşmazlıkların çözüm yollarını incelemektir.

2. Tüketici Uyuşmazlıkları

Tüketici uyuşmazlıklarında önemli olan, iki tarafın kimliğidir. Taraflardan birisinin tüketici olması mecburiyetinin dışında, öteki tarafın da ticari ya da mesleki amaçlar ile davranıp tüketiciye ürün yahut hizmet sunması lazımdır. Bu bağlamda, "tüketici" ve "satıcı-sağlayıcı" arasında yaşanan haklarla ilgili anlaşmazlıklar, tüketici uyuşmazlıkları olarak adlandırılır.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK)'daki, “Kapsam” başlıklı 2. madde çerçevesinde, *bütün tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalar* kanun kapsamına alınmıştır. 4077 sayılı mülga kanunun 2. maddesindeyse bu kanun, 1. maddedeki amaçlarla ürün ve hizmet pazarlarında tüketicinin taraflardan birisini oluşturduğu tüm tüketici işlemlerini kapsar, biçiminde bir düzenleme vardır. 6502 Sayılı Kanun'daki madde daha kısa ve kapsamlıdır. Genel olarak 6502 Sayılı Kanun'un dili daha sade ve anlaşılırdır. Bu kanunla birlikte birçok alanda tüketiciler, eskiye oranla daha iyi korunur duruma gelmiştir. Aynı zamanda en dikkat çeken değişiklik ise “tüketici işlemi”nin kapsamının genişletilmesi olmuştur (Aydoğdu, 2013, s. 6). Buna göre tüketici işlemi, *“eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere kurulan her türlü sözleşme ve hukuki işlem”* olarak açıklanmıştır (6502 say. K.m.3/1). Bu yönüyle 6502 Sayılı Kanun'un daha geniş

bir uygulama alanı olduğu görülmektedir. Belli bir hukuki işleme ya da sözleşmeye dayanmasa da tüketici ile ilgili haksız ticaret girişimlerinin de 6502 Sayılı Kanun bağlamında olduğu netlik kazanmıştır.

4077 sayılı mülga kanun dönemindeki bazı tereddütlerden kaynaklı olarak, yeni 6502 Sayılı Kanun'da tüketiciler ile ilgili işlemleri açık bir şekilde sayma yoluna gidilmiştir ve "tüketici işlemi" teriminin çerçevesi genişletilmiştir. Tek tek sayılıp sözleşme çeşitleri saptansa da "ve benzeri" ifadesiyle satıcıyla/sağlayıcıyla tüketici arasındaki bütün işlemlerin kanunun kapsamına gireceği ifade edilmiştir. Yargıtay, bu tanıma dayanarak, bir hukuki işlemin 6502 Sayılı Kanun kapsamında düzenlenmiş olmasının tek başına uyuşmazlığın tüketici mahkemesine taşınması için yeterli olmadığını, bu işlemin 6502 Sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebilmesi için taraflardan birinin tüketici sıfatını taşımasının zorunlu olduğunu kararlarında vurgulamıştır (Yargıtay 20. HD., E. 2016/14193, K. 2017/421, T: 24.01.2017).

Tüketici işlemleri ile ilgili (*istirdat davaları, itirazın iptali davaları, alacak davaları, tapu iptaliyle tescili davaları, menfi tespit davaları vb.*) uyuşmazlıkların Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun bağlamında değerlendirilip tüketici mahkemesinde görülmesi gerektiği ortadadır. Yargıtay'ın bir kararında, tüketici olan davacı tarafın off-shore hesabına yatırılan paranın istirdadı istemi ile ilgili açtığı davada, mahkemece, tüketici mahkemesinin görevli olduğu gerekçesi ile görevsizlik kararı verilmesi gerektiği, yazılı olarak davanın esasıyla ilgili karara varılmasının doğru olmadığı ifade edilmiştir (Yargıtay 11. HD., E. 2015/12175, K. 2017/184, T:11.01.2017). Yargıtay, tapu iptali ve tesciline ilişkin bir kararında, dava konusu durumdaki birleştirilmiş dosya davacıları arasında tüketici ve yüklenicilerin temlik işlemi nedeniyle tapu iptali ve tescil talebi bulunması durumunda, eğer ilgili yerde tüketici mahkemesi mevcutsa uyuşmazlığın tüketici mahkemesinde görülmesi gerektiğini, aksi takdirde davanın tüketici mahkemesi sıfatıyla görülmesinin kanuni bir zorunluluk olduğunu ifade etmiştir (Yargıtay 14. HD., E. 2016/4088, K. 2017/1158, T: 16.02.2017).

4077 sayılı TKHK yürürlükte olduğunda bazı yazarlarca kanunda spesifik olarak tanzim edilmeyen uyuşmazlıkların kanun haricinde kaldığı ve söz konusu uyuşmazlık durumlarında genel mahkemelerin görevli olduğu belirtilmiştir. Kanun'un 30. Maddesinde, "yalnızca bu kanunda hüküm bulunmayan durumlarda genel hükümler uygulanır", biçiminde bir düzenleme vardır. Başka bir ifadeyle, bu tartışmalı maddeden hareketle, TKHK'da açık bir şekilde tanzim edilmeyen uyuşmazlıkların genel mahkemelerde genel hükümler çerçevesinde değerlendirilmesinin gerektiği ifade edilmiştir. 6502 sayılı TKHK'nın 83. maddesinin 2. fıkrasıyla taraflardan birinin tüketici olduğu işlemlerle ilgili öteki kanunlarda düzenlemenin olmasının, söz konusu işleminin "tüketici işlemi" durumuna gelmesini ve tüketiciler tarafından tüketici hakem heyetine yahut tüketici mahkemelerine başvurulmasının engellenemeyeceği açık bir şekilde ortaya konmuştur. 6502 sayılı TKHK'ya bahsedilen maddenin ilave edilmesiyle beraber söz konusu çelişkiler yok edilmiştir. Ayrıca tüketicilerin işlemleriyle ilgili olarak kanunda, uygulanacak bir madde olmaması durumunda genel hükümlerin uygulanacağı aynı maddenin 1. fıkrasında ifade edilmiştir. Bu bağlamda, uyuşmazlığa konu olan durumun çözülmesi için tüketici hakem heyetlerine yahut tüketici mahkemelerine başvurulacaktır. Ayrıca genel hükümler de uygulama sahası bulabilecektir. Bununla birlikte, tüketici işlemlerinin genellikle sözleşmeler hukukuna dahil olması sebebiyle, daha ziyade Türk Borçlar Kanunu'na başvurulması gerekmektedir.

Belirtildiği gibi tüketici uyuşmazlıklarının çözümlenmesinde iki yol izlenebilmektedir. Çalışmanın devamında bu iki yol üzerinde durulacaktır.

3. Tüketici Hakem Heyetleri

3.1. Tüketici Hakem Heyetinin Görev ve Yetki Alanı

3.1.1. Görev Tespiti Açısından Tüketici Hakem Heyeti

Tüketici hakem heyeti, tüketici işlemleriyle ve tüketiciyle ilgili uygulamalardan kaynaklı uyuşmazlıkları konu edinmektedir. 6502 Sayılı Kanun'un 68. maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin görev alanı ile ilgili parasal sınırlar belirtilmiştir. Bu bağlamda, tüketici hakem heyetleri her yıl yeniden belirlenmiş olan, değeri belli bir sınırın altındaki tüketici uyuşmazlıklarına bakmakla görevlidir. Kanundaki sınırın altındaki uyuşmazlıklara ilçe hakem heyetleri, yine kanunda saptanan sınırlar arasındaki uyuşmazlıklara da il hakem heyetleri bakmakla görevlidir. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68. ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ'de, 2024 yılı için bu sınır, 104.000 TL olarak belirlenmiştir (RG: 20.12.2023, 32405). Söz konusu meblağın altında kalan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvuru zorunludur (TKHK m.68/1-2).

6502 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 68'inci ve Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin 6. maddelerindeki "Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ" yıllık olarak düzenlenip tekrar yayımlanmaktadır. Söz konusu maddelerde belirlenmiş olan parasal sınırlar değiştirilmektedir. Bu değişiklikler, TKHK'nın 68/4. maddesi çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Söz konusu hüküm çerçevesinde ifade edilen parasal sınırlar her takvim yılının başından başlayarak geçerli olmakta ve o sene için 04.01.1961 tarih ve 213 sayılı "Vergi Usûl Kanunu'nun 298. maddesinde belirlenen ve buna göre ilan edilmiş olan yeniden değerlendirme oranında artırılmak suretiyle uygulanmaktadır.

Önceki düzenlemede bütün tüketici uyuşmazlıklarında tüketici hakem heyetine başvurulabilmesine karşın, belli sınırların altında olan uyuşmazlıklar ile ilgili verilen kararlar tarafları bağlarken, yine belli limitlerin üzerindeki kararlara tarafları bağlamamaktaydı. Yeni kanundaki hükümlerle değeri ortaya konan sınırları geçen uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvurma olanağı iptal edilmiştir. Başvurunun, yalnızca bir uyuşmazlık ile ilgili olduğu ve değerini ifade edilen parasal sınırları aşması durumunda, aşan bölümden feragat edilmek suretiyle tüketici hakem heyetine başvurulabilmektedir (THHY 6/3. maddesi). Parasal sınırları aşan kısım ile ilgili olarak ayrıca tüketici hakem heyetine başvurulamayacağı belirtilerek, sınırı aşmış olan taleplerin bölünerek birden çok başvurunun gerçekleştirilmesi kanunlaşmıştır. Örneğin: 18.000 TL olan bir uyuşmazlıkta evvela 10.000 TL için başvurularak, ardından 8.000 TL için yeniden tüketici hakem heyetine başvurulamamaktadır.

Tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali davalarında görevli olup olmadığı tartışılmalı bir konudur. Belirtilen görüş, kanunda belirtilen parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvurmadan doğrudan ilamsız icra talebinde bulunulabileceğini ve bu süreçte takibe itiraz edilmesi halinde, itirazın iptali başvurularının tüketici hakem heyeti tarafından hakem mahkemesi sıfatıyla incelenmesi gerektiğini öne sürmektedir (Akkan & Pekcanitez, 2017, s.195). Ancak Yargıtay, bu görüşe katılmamakta ve bu yaklaşımı uygulamayı da benimsememiştir.

2018 yılından itibaren Yargıtay, aldığı kararlarla, delil teşkil eden durumlar için tüketici hakem heyetlerine başvurulamayacağını ifade etmiştir. Yargıtay'a göre, itirazın kaldırılması, olumsuz tespit davası, uyuşmazlıkların çözümlenmesi, manevi zararların tazmini, tapu kayıtlarının düzeltilmesi ve tapu tesciline ilişkin talepler kapsamında tüketici hakem heyetlerine başvurulması uygun değildir (Kara, 2023, s. 656; Tutumlu, 2019, s. 74; Yargıtay 3. HD., E. 2017/16869, K. 2018/12038, T: 26.11.2018). Aynı yönde bazı bölge adliye mahkemesi kararları da bulunmaktadır (Ankara BAM 3. HD., E. 2018/1226, K. 2019/66, T: 17.01.2019; İzmir BAM 13. HD., E. 2018/967, K. 2019/162, T: 04.02.2019).

Söz konusu davalarda, mahkemeler yetkilidir. Bu nedenle söz konusu taleplerin tüketici mahkemeleri nezdinde iddia edilmesi gerekmektedir (Ermenek, 2013, s. 577; Özsoker, 2019, s.

73). Tüketici hakem heyetinin bir uyuşmazlık ile ilgili karar vermesinin akabinde, uyuşmazlık konusu olay yeniden adli yargı çerçevesinde çözüme yönelik olan bir sürece girmektedir. Diğer bir ifade ile söz konusu heyet kararın uygulanması için icra dairesine veya kararın iptal edilmesine yönelik olarak tüketici mahkemesine başvurulmaktadır. Bu konuların dışında tüketici hakem heyetinin adli uyuşmazlıkla ilgili çözüm makamları ile ilgisi yoktur. Tüketici hakem heyeti, adli çözüm yollarından ayrı şekilde ortaya çıkan farklı bir tür uyuşmazlığı çözüme kavuşturma yoludur. Bunun için, söz konusu davaların tüketici hakem heyetinde açılması olanaksızdır (Aslan, 2006, s. 314).

Tüketici hakem heyetine başvurularda, tüketicilerin uğradıkları manevi zararın karşılanmasını talep etmeleri halinde, Yargıtay'ın verdiği kararlar dikkate alındığında, uğranan manevi zarar da bedele dahil edilmektedir. Ancak uyuşmazlığın miktarı kanundaki sınırları geçtiğinde Tüketici Hakem Heyetlerine değil de tüketici mahkemesine başvurmak gerekmektedir (Yargıtay 13. HD, E. 2014/15255, K. 2014/18969, T: 27.12.2014).

3.1.2. Yetkili Tüketici Hakem Heyeti

Yetkili hakem heyetinin tespiti konusu TKHK'nın 68/3. maddesinde tanzim edilmiştir. Bu bağlamda başvurular, tüketicinin yerleşim yeri veya tüketiciler ile ilgili işlemlerin gerçekleştirildiği yerdeki tüketici hakem heyetine yapılacaktır. Tüketici hakem heyeti olmayan yerlerdeyse Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 7/3. maddesinde ifade edildiği gibi tüketiciler, yaşadıkları ilçenin kaymakamlığına başvuruda bulunabilecektir. Başvurular, gereğinin yapılması için kaymakamlık ve Bakanlık tarafından belirlenmiş olan tüketici hakem heyetine gönderilecektir.

Söz konusu maddelerde, tüketicinin yerleşim yeri, tüketici hakem heyetiyle uyuşmazlığın gerçekleştiği yerdeki tüketici hakem heyeti şeklinde iki yetkili tüketici hakem heyeti gösterilmektedir. Bu kapsamda, hakem heyetinin yetki tespiti konusunda kanunun "genel yetkili mahkeme davalının ikametgahı mahkemesidir" kaidesinden ayrı olarak müstakil bir madde konulup, tüketicinin hakkını araması için özendirilmesi ve tüketicilerin problemlerinin süratli ve bir masraf olmaksızın çözülmesi amaçlanmıştır (Pekcanitez, 2016, s. 247).

Uygulamada, tüketicilerin ikametgah adresi olarak genellikle nüfus kayıt sisteminde (MERNİS) yer alan adresleri esas alınmaktadır. Ancak, bu durum bazı sorunlara yol açabilmektedir. Örneğin, ailesinden uzakta yaşayan öğrenciler ya da turistler gibi kişiler açısından, fiilen ikamet ettikleri adres yerine nüfus kayıt adreslerinin dikkate alınması, yetkili tüketici hakem heyetinin belirlenmesinde sorunlar yaratmaktadır. Bu tür durumlarda, tüketicinin beyan ettiği adresin esas alınması ve bu adres üzerinden başvuru yapılabilmesine imkan tanınması daha isabetli bir çözüm olacaktır (Büyük, 2022, s. 511).

3.2. Heyet Kararlarının Niteliği ve İtiraz Prosedürü

3.2.1. Kararın Niteliği

Tüketici hakem heyeti en geç altı ay içerisinde karar verir. TKHK md.70/I hükmü gereği, verilen kararlar; tüketici ile satıcı, tedarikçi, imalatçı ve ithalatçıyı bağlayıcı niteliktedir. Ancak, kararın bağlayıcı olması aynı zamanda onun kesin hüküm niteliğinde olduğu anlamına gelmez (Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 27). Tüketici hakem heyetlerinin vermiş oldukları kararlara karşı, 2 hafta içinde tüketici mahkemelerine itiraz ederek başvurulabilir.

Tebliğat ile bilirkişi ücretleri, tüketici hakem heyetinin kararı tüketicinin aleyhine olduğunda Bakanlıkça karşılanmaktadır. Diğer taraftan, kararın tüketici lehine olduğu durumlardaysa 21/7/1953 tarihliyle 6183 sayılı "Amme Alacaklarının Tahsil Usûlü Hakkında Kanun" (R.G., 21.07.1953, 8469) hükümleri etrafında, tebliğat ile bilirkişi ücreti şikâyet edilen taraf, yani karşı tarafça ödenmek durumundadır. Üstelik bütçeye irat biçiminde kaydedilmektedir (70/7. madde). Uygulamada, bazı satıcılar ile tedarikçilerin tüketicilerle gerçekleşen uyuşmazlıkları çözümlenmektense tüketicileri hakem heyetine yönlendirmiş oldukları saptanmıştır. Bu durum, tüketici hakem heyetine yapılan başvuruların artmasına yol açmış ve ayrıca tüketicilerin zaman ve kaynak israfına uğramasına neden olmuştur. Bundan

dolayı, tebligatla bilirkişi ücretinin verilmesi, tüketicinin lehine olacak biçimde söz konusu maddede tanzim edilmiştir (Büyük, 2022, s. 508).

Tüketici hakem heyetlerinin kararı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 70/2. maddesi çerçevesinde, ilamlı icra hükümleri bağlamında icra edilmektedir. Bu sayede, hakem heyetinin kararlarının ilamlı icrayla süratli, kolay ve etkin olarak uygulanmasıyla tüketici uyuşmazlıklarının süratli bir şekilde çözülmesi de mümkün kılınmaktadır.

3.2.2. İtiraz Prosedürü

TKHK'nın 70/3. maddesi bağlamında uyuşmazlığın taraflarına, tüketici hakem heyeti kararları karşısında kararın tebliğ edilmesinden başlayıp 2 hafta içerisinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerleşim yerindeki tüketici mahkemesinde itiraz davası açma hakkı verilmiştir. Kanunda belirtilen 2 hafta olarak belirlenmiş süre, hak düşürücü mahiyettedir ve hâkim tarafından itiraz davasında süre resen gözetilmek durumundadır (6502 say. K.m. 70/1-3).

Tüketici mahkemelerine yapılmış olan itirazlar, mevcut kararların uygulanmasını durdurmamaktadır. Ancak, talep edilmesi şartıyla hâkim tarafından tüketici hakem heyeti kararının icrası tedbir yoluyla durdurulabilir. Bu durum, mahkemenin alacağı ihtiyati tedbir kararından sonra gerçekleşmektedir. Kararın icra edilmesi durdurulur iken, mahkemenin itirazı yapandan bilhassa itirazda bulunan tüketicinin karşısındaki taraf olduğu durumlarda teminat istemesi olanak dahilindedir (Aslan, 2006, s. 326).

Yargıtay'ın içtihatları çerçevesinde, yetki ile ilgili bu maddede tüketici hakem heyetinin olduğu yerde tüketici mahkemesinin yetkisi, "kesin yetki" biçiminde tanzim edilmiştir. Tüketici hakem heyetince verilen bütün kararlar karşısında itiraz birimi tüketici mahkemeleridir. Yargıtay kararında, "tüketici hukuku kapsamında bulunmayan veya tüketici hakem heyetinin görev alanına girmeyen ve genel hükümlere göre çözülmesi gereken bir uyuşmazlık için tüketici hakem heyetine başvurulması durumunda, eğer heyet tarafından bir karar alınmışsa, bu karara itiraz yetkisi, tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerleşim yerindeki tüketici mahkemesine aittir" şeklinde belirtilmiştir (Yargıtay 20. HD, E. 2016/14119., K. 2017/357, T: 23.01.2017).

Tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu kararlara itiraz üstüne, tüketici mahkemelerince verilecek kararlar TKHK'nın 70/4. maddesinde tanzim edilmiştir. İlgili madde çerçevesinde, tüketici mahkemeleri, "onama, düzelterek onama ya da değiştirerek onama" kararları verebilir. Ancak ilk olarak tüketici mahkemesi tarafından itiraz davasının 2 haftalık hak düşürücü sürede açılıp açılmadığının kontrol edilmesi gerekmektedir (Aydoğdu & Kahveci, 2014, s. 48).

Tüketici hakem heyeti kararları karşısında itiraz davalarında hasım şeklinde, tüketici hakem heyeti değil, sözleşme, yani kararın konusu olan uyuşmazlık durumundaki karşı tarafın gösterilmesi lazımdır. Tüketici hakem heyeti kararları, idari yargı etrafındaki idari tasarrufun iptal talebi davasına benzemekle birlikte, aslında hukuk usulü çerçevesindeki itiraz ve temyiz özelliğine sahiptir (Velioğlu, 2020, s. 44).

TKHK'nın 70/1. maddesinde tüketici hakem heyetince lehine karar verilen tarafın avukatına vekalet ücretinin verilmesi kararı verilememektedir. Söz konusu madde, aynı biçimde Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği 22/7. maddesinde de yer almaktadır. Fakat, tüketici hakem heyetinde vekalet ücreti gibi bir ücrete hükmedilemeyeceği prensibine rağmen, tüketici hakem heyeti kararlarına itiraz edilmesi durumunda tüketici mahkemelerince verilmiş olan kararlarda durum farklılaşmaktadır. THHY'nin 28/5. maddesi çerçevesinde, tüketici hakem heyetince tüketicinin lehine verilmiş olan karar karşısında yapılmış olan itirazın kabul edilmesi durumunda, mahkemece tüketicinin aleyhine olacak şekilde asgari ücret tarifesi çerçevesinde avukatlık vekalet ücreti çıkartılabilecektir. Bu maddelerin amacı, satıcı ile tedarikçiye karşı zayıf olan tüketicilerin hak arama yoluna gitmekten çekinmesinin ya da hak ararken maddi anlamda daha da zayıflamasının önlemekle aslında tüketicilerin bireysel başvuru yapabilmesi

için kurulmuş olan tüketici hakem heyetlerinin fiili olarak işlemez hale gelmesini önlemektedir (Velioğlu, 2020, s. 38).

3.3. Tüketici Hakem Heyetinin Tahkimdeki Yeri

4077 sayılı mülga Kanun'un 4822 sayılı mülga Kanun'la değiştirilen halinde, belli bir miktarın altındaki uyuşmazlıklarda tüketicilerin sorunlarını çözmek için hakem heyetine başvurması mecburiydi. Bu hüküm çerçevesinde verilen karar, bağlayıcılığı bulunan ve cebri icraya uygun bir özellikteydi. Bu açıdan belirli bir miktarın altındaki uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetinin zorunlu tahkim özelliği kazandığı belirtilmekteydi (Ergün, 2023, s. 82). Bu doğrultuda, kanun koyucu, uyuşmazlığın mahkemenin önüne gelmeden evvel çözümlenmesini amaçlanmıştır. Tüketici hakem heyetinin kararları ilam niteliğinde bir belge şeklinde görülerek bu kararların ilamlı icra takibine konu olması esas kabul edilmekteydi. İlamlı icra takibinde borçlunun takibe itiraz etmemesi hali de dikkate alındığında, belli bir miktarın altındaki uyuşmazlıklar açısından tüketici hakem heyeti kararlarının 4822 sayılı Kanun değişikliğinden sonra zorunlu tahkim özelliğine sahip olduğu düşünülebilir. Ancak bu belirlemenin tam olarak doğru olmadığı düşünülmektedir. Kanundaki zorunlu tahkim yoluyla, devlet memurları hakem kurulları, yüksek hakem kurulları ve spor federasyonları tarafından verilmiş olan kararlar karşısında tahkim yolunda mecburi tahkim makamının verdiği kararlar kesin özellik taşımaktaydı. Bu açıdan mecburi tahkim yoluna hâkim olan temel yaklaşım, başvurunun mahkemenin önüne gelmezden önce zorunlu tahkim merciinde çözümlenmesi yönündeydi. Gerçekte, 17.03.2011 tarih ve 6214 sayılı Kanun'un 1. maddesi ile Anayasa'nın 59. maddesine bir fıkra eklenmiş ve spor federasyonlarının kararları karşısında zorunlu tahkime gidilebileceği belirtilmiştir. Bu bağlamda, taraflar, zorunlu olarak tüketici hakem heyetine başvurusundan sonra, verilen kararların hukuki kurallara aykırılık oluşturduğunu belirtirse itiraz ile uyuşmazlığı yine mahkemeye götürebilmektedir. Tüketici mahkemesi de bu noktada esas ile ilgili inceleme yapabilmektedir. Mahkeme, tüketici hakem heyetinin kararını içerik olarak da denetleyebilmekte ve bir hukuka aykırılık saptanırsa kararı iptal edebilmektedir. Böyle noktada, taraflar arasındaki uyuşmazlık yine mahkemede çözümlenmiş olmaktadır. Bundan dolayı tüketici hakem heyetini, mecburi tahkim yolu nitelendirmesinin yerine tüketilmesi zorunlu bir başvuru yolu biçiminde ifade etmek daha doğrudur (Zorlu, 2021, s. 256).

Belli bir miktarın üzerindeki uyuşmazlıklarla ilgili olarak verilmiş olan tüketici hakem heyetinin kararları 4822 Sayılı Kanun'la yapılan değişiklikten evvel de aynı şekilde bu değişikliğin ardından olduğu gibi, bir delil niteliğindedir (4077 sayılı Kanun'un 22/6. maddesi). Ayrıca bu miktarla ilgili olarak tüketici hakem heyetine başvurma zorunlu değildir. Bundan dolayı, bu tür uyuşmazlıklarla ilgili olarak tüketici hakem heyetinin bir zorunlu tahkim kurumu olduğunu belirtmek olanaklı değildir. Aksine, bu başvurularda verilen kararların bağlayıcılığının olmaması ve başvurunun zorunlu olmamasına karşı belli bir miktarın üzerindeki uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetinin özelliğinin bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olduğu düşünülebilir. Fakat bu yola başvurulduğunda verilen karar bağlayıcılığa sahip bir karar değildir ve icra takibine konu olamayacaktır. Bu karar, tüketici mahkemelerinde bir delil biçiminde ileri sürülebilmektedir.

Doktrinde, tüketici hakem heyetinin bu şekilde verdiği kararların güçlü bir takdiri delil olduğundan bahsedilmemektedir (Velioğlu, 2020, s. 56). Delil sistemini düzenleyen Hukuk Usûlü Muhakemeleri Kanunu'nda ve işbu kanunu ilga eden Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda sadece kesin "delil" ile "takdiri delil" ayrımı yapılmıştır (Budak & Yavuz, 2023, s. 92). Bu bağlamda, bir delilin hâkimi ne ölçüde bağlayacağı konusu tartışmalı bir durumdur. Bu nedenle, tüketici hakem heyeti kararlarının, mahkeme hâkimi tarafından güçlü bir takdiri delil olarak değerlendirilmesinin özel bir anlam taşımadığı söylenebilir. Bir dava çerçevesinde, hâkimin bilirkişi raporuna karşı nasıl bir tutum sergiliyorsa, tüketici hakem heyetinin kararına karşı da benzer bir yaklaşım göstereceği kabul edilir. Başka bir ifadeyle, hâkim, tüketici hakem

heyetinin verdiği kararlarla bağlı değildir ve tamamen zıt bir yönde hüküm tesis edebilir (Tutumlu, 2015, s. 32).

4077 sayılı mülga Kanun'dan farklı olarak 6502 sayılı Kanun'un 68/5. maddesinde, tüketicilerin ilgili mevzuat çerçevesinde alternatif uyuşmazlık çözümlerine başvurmasını engellemediği belirtilmiştir. Bu hüküm ile tüketicilerin "gönüllülük" esasıyla diğer alternatif çözümlere başvurabileceği ifade edilmiştir. Ancak bu düzenlemeyi Kanun'un 68/1. maddesindeki tüketici hakem heyetine başvurma zorunluluğunu ortadan kaldıran bir düzenleme biçiminde görmek doğru değildir. Bağlayıcı kararlar çerçevesinde belli bir miktarın altındaki uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyetine başvurmak yine zorunludur fakat taraflar farklı bir çözüm mercii de başvurarak uyuşmazlığı "dostane" olarak çözümlenebilmektedir.

Bahsedilen niteliksel tartışmalar bağlamında, tüketici hakem heyetinin bir yargı mercii olup olmadığına da belirlenmesi gerekir. Bazı durumlarda başvuruda bulunmanın zorunlu olduğu ve kararlarının bağlayıcılık oluşturduğu düşünüldüğünde tüketici hakem heyetinin bir mahkeme olup olmadığı sorusu akla gelmektedir. Ancak bu sorunun cevabı tereddütsüz "hayır"dır. Çünkü, tüketici hakem heyeti Anayasa'daki bir yargı mercii özelliğinde değildir. Her şeyden evvel mahkemelerin Anayasal teminatı bulunan hâkimlerden oluşması lazımdır.

Tüketici hakem heyeti üyelerinin hâkim olmaması ve heyetteki hukukçuların sayısının az olması öte taraftan eleştirilmektedir. Bunun yanı sıra, tüketici hakem heyetinde hâkimin bulunmaması ve kanunların farklı niteliklerde olması konuları da eleştirilmektedir.

Diğer taraftan, mahkemelere gelen uyuşmazlıklar "dava" ile çözmesi kaidedir ama tüketici hakem heyetine giden uyuşmazlıklar usûl hukuku anlamında dava değildir (Özsöker, 2024, s. 293).

Anayasa Mahkemesi'nce incelemek durumunda olduğu bir vakada tüketici hakem heyeti üyelerinin, yargı organları ile mensuplarının Anayasa'daki özelliklerine sahip olmadığı gerekçesi ile mahkeme özelliğine sahip olmadığı kararı verilmiştir. Özetle; tüketici hakem heyetinin hukuki özelliği belirli bir düzeyde tartışmalıdır ve heyetin mahkeme olmadığı konusunda genel olarak bir ittifak olmaktadır. Bu kapsamda tüketici hakem heyetlerinin mahkeme özelliğine sahip olmadığı düşünülmektedir. Heyetle ilgili olarak kanunda yapılan düzenlemeler ile birlikte değerlendirildiğinde, tüketici hakem heyetiyle ilgili olarak, belli hallerde başvurunun zorunlu olduğu, örgütlenme olarak idari özellikte uyuşmazlık ön çözüm merci niteliğinde olduğu söylenebilir.

4. Tüketici Mahkemeleri

4.1. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklar

4.1.1. Genel Olarak

Uyuşmazlık ile ilgili dava sürecinin hangi mahkemede görüleceğinin saptanması "görev" biçiminde tanımlanmaktadır. Görev kuralları, kamusal düzenle ilgilidir ve dava şartlarından (Özby, 2023, s. 8). Tüketici mahkemeleriyle ilgili olarak 6502 sayılı Kanun'un "görev" konusunu tanzim ettiği 73/1. maddesi çerçevesinde, tüketici işlemleri ile tüketiciyle ilgili uygulamalardan dolayı oluşabilecek bütün uyuşmazlıklar ile ilgili davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Bu bağlamda, tüketici mahkemelerinin görev sahası, tüketiciler ile satıcılar/tedarikçiler arasındaki "eser, taşıma, simsarlık" vb. sözleşmeler de dahil olmak üzere bütün sözleşmeler, hukuki işlemler ve tüketiciler ile ilgili uygulamalardan kaynaklı olarak oluşabilecek uyuşmazlıklar biçiminde sıralanabilir. Ayrıca, kanunun 83/2. maddesinde ifade edildiği gibi taraflardan birisinin tüketici olduğu bir işlemin farklı bir kanunda düzenlenmesi de söz konusu işlemin tüketici işlemi olarak görülmesine ve 6502 sayılı Kanun'un görevle ilgili maddelerinin uygulanmasına engel olmaz. Böylece, Eser Sözleşmesi'yle taşıma sözleşmeleri farklı bir kanunda düzenlense de bu tip sözleşmelerden kaynaklanabilecek uyuşmazlık durumlarında tüketici mahkemeleri görevlidir (Özby, 2023, s. 11). TKHK'da tanzim edilen ve

“Tüketici Uyuşmazlıkları” bölümündeki tüketici sözleşmelerinden oluşan uyuşmazlıklardaysa, parasal sınıra bağlı olarak tüketici hakem heyeti veya tüketici mahkemesi yetkilidir.

Görev ile ilgili kaideler kamu düzeniyle bağlantılı olduğundan mahkeme, görevli olup olmadığını kendi kendine daima inceleyebilecektir, ayrıca, taraflar da davanın bütün aşamalarında mahkemenin görevsiz olduğunu belirtilecektir. Bu bağlamda, tüketici mahkemesinin görev alanındaki bir uyuşmazlık durumunun genel yetkili mahkemelerde açılması halinde tarafların itirazıyla veya tarafların itirazı olmadan mahkeme resen “görevsizlik” kararı vermelidir (Sarıhan, 2021, s. 432).

O zaman, görevsizlik kararını vermiş olan mahkeme, dosyayı gönderme kararı verebilecektir fakat dosyayı kendiliğinden görevli mahkemeye göndermeyecektir. Yargıtay bir kararında, görevsizlikten kaynaklı olarak verilmiş olan bozma kararının neticesinde, görevsiz mahkeme asliye hukuk mahkemesince görevli olan mahkeme yani tüketici mahkemesine taraflar başvurmadığında dosyanın resen yollanmasından kaynaklı olarak, hükmün davalının faydası için yeniden bozulmasına karar vermiştir (Yargıtay 13. HD., E. 2019/817, K. 2019/2609, T: 27.02.2019).

4.1.2. Parasal Sınır

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da tüketici mahkemeleriyle hakem heyetlerinin görevli oldukları uyuşmazlık açısından parasal sınır vardır. Belirli bir kıymetin altında olan tüketici uyuşmazlıkları ile ilgili olarak tüketici hakem heyetine başvuruda bulunmak mecburidir. Diğer taraftan, kıymeti belli olan bir miktarın üzerindeki uyuşmazlıklar bakımından, doğrudan tüketici mahkemelerine başvuruda bulunabilme imkânı getirilmiştir. Tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu kararlarla ilgili olarak itiraz birimi biçiminde de tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesini göstermiştir. Ticari reklamlarla ilgili olarak uygulanacak yaptırımları Reklam Kurulu’nun vermiş olduğu yaptırımları bakanlığın uyguladığı ve sözü edilen yaptırımların yargı denetimini de idare mahkemelerinin yaptığı belirtilerek bu konularda tüketici mahkemelerinin görevli olmadığı belirtilmiştir (Aslan, 2006, s. 320-321).

4.1.3. Culpa in Contrahendo (Sözleşme Görüşmelerindeki Kusurdan Doğan Sorumluluk)

“Sözleşme görüşmelerindeki kusurdan doğan sorumluluk” biçiminde dilimize tercüme edilen “culpa in contrahendo” ilkesi, daha sözleşme yapılmadan evvel bir araya gelen tarafların hukuki kurallara aykırı eylemlerinden korunmasını sağlamaktadır. Bir sözleşmenin kurulması belli bir süreci gerektirmektedir. Bu süreçte de taraflar birbirine karşı güvenirken, karşılıklı yükümlülükler söz konusu olmaktadır. Tarafların bireysel ve malvarlıkları açısından karşılıklı olarak korunmasını sağlamak amacıyla, sözleşme kapsamında net ve açık bilgilendirme yükümlülüğünün ihlal edilmesi durumunda, bu ihlal nedeniyle zarar oluşmuşsa, zarara sebebiyet veren taraf, diğer tarafın uğradığı maddi ve manevi zararları tazmin etmekle yükümlüdür (Badur, 2024, s. 11).

Tüketici sözleşmesinin tarafları da sözleşmeden evvel bu sorumluluk prensiplerine aykırı davranmamakla yükümlüdür. Ters durumda, tazminat yükümlülüğü tüketici hukuku sahasında da ortaya çıkmaktadır. Örnek olarak bir alışveriş merkezinin otopark alanında otomobili çalınmış olan bir insan, AVM’ye alışveriş için geldi ise, AVM işletmecisinin TKHK bağlamında tazminat sorumluluğuna gidebilecektir ve bu hususta tüketici mahkemeleri görevlidir. Bu noktada ön plana çıkan konu, “tüketici” vasfının kazanılıp kazanılmadığının belirlenmesidir (Velioğlu, 2020, s. 63).

4.1.4. Tüketici Uyuşmazlıkları ve Haksız Fiiller

Haksız fiilden kaynaklanan hukuki bir talebin tüketici hukuku kapsamında ele alınması mümkün değildir. Bu tür haksız fiilden kaynaklanan uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri yerine genel mahkemeler yetkilidir. Çünkü haksız fiil, genellikle bir zarar ve tazminat ilişkisi doğurur ve bu konuda uygulanacak hukuk kuralları, daha genel düzenlemelere dayanır. Bu

nedenle, haksız fiilden kaynaklanan davalar, tüketici mahkemeleri yerine, genel mahkemelerde görülür. Yani, tüketici mahkemelerinin yetkisi, yalnızca tüketici ile satıcı arasındaki sözleşmesel uyuşmazlıklarla sınırlıdır, haksız fiil gibi diğer durumlar bu kapsamın dışındadır (Yerkaya, 2018, s. 95).

İstisnai olarak, kaçak su yahut elektrik kullanılmasından kaynaklı uyuşmazlık durumlarından bahsedilebilir. Yargıtay'a göre; kaçak su yahut elektrik kullanılmasından kaynaklı olarak idarece haksız kullanıcı aleyhine açılmış olan davada, karşılıklı olarak abonelik sözleşmesi bulunduğu hallerde tüketici mahkemelerinin görevli mahkeme olacağı ifade edilmiştir (Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, E. 2017/3-1001, K. 2018/245, T: 21.02.2018).

4.1.5. İtirazın İptali ve Menfi Tespit Talepleri Halinde Görev

İcra ve İflas Kanunu'nun 72. maddesindeki menfi tespit davası, borçlunun borçlu olmadığını kanıtlanmasına dönük olarak icra takibinden evvel yahut icra takibinin ardından açtığı davadır. Borçlu kişinin "tüketici" vasfına sahip olması ve bu menfi tespit talebinin konusu olan alacak tüketici uyuşmazlığının miktarı açısından düşük olduğunda, uyuşmazlık ile ilgili tüketici hakem heyetinin karar verme yetkisinin bulunup bulunmadığı kanunda açık bir şekilde tanzim edilmemiştir.

Yargıtay'ın yerleşik içtihatlarına göre, tüketici hakem heyetleri mahkeme niteliğinde olmadığından, icra hukukuna özgü davaları, özellikle "itirazın iptali" davalarını inceleme yetkileri bulunmamaktadır. Bu nedenle, tüketici hakem heyetlerinin görev alanına giren bir uyuşmazlık için ilamsız icra takibi yapılması durumunda, borçlunun itirazı üzerine açılacak "itirazın iptali" davasının tüketici mahkemelerinde görülmesi gerekmektedir. Bu konuda Yargıtay 19. Hukuk Dairesi'nin 2020/439 Esas ve 2020/1183 Karar sayılı ilamında şu şekilde hüküm kurulmuştur:

"Tüketici hakem heyetlerinin mahkeme niteliğinde olmaması nedeniyle, itirazın iptali davalarına bakma yetkileri bulunmamaktadır. Bu nedenle, tüketici hakem heyetlerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar için yapılan ilamsız icra takiplerine itiraz edilmesi halinde, itirazın iptali davalarının tüketici mahkemelerinde açılması gerekmektedir."

Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin 2021/5654 E., 2021/6902 K. sayılı kararında da benzer bir şekilde, itirazın iptali davalarının icra hukukunun özel nitelikteki davalarından biri olduğu ve tüketici hakem heyetlerinin bu davaları inceleme yetkisinin bulunmadığı belirtilmiştir. Yargıtay, bu davaların ancak tüketici mahkemelerinde veya genel mahkemelerde açılabilmesine karar vermiştir.

Bu kararlar, tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali davalarını inceleme yetkisinin bulunmadığını ve bu tür davaların tüketici mahkemelerinde görülmesi gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır. Doktrinde itirazın iptali konusunda Yargıtay'la benzer bir düşünce kabul edilmektedir. İİK'nin 67. maddesi çerçevesinde, itirazın iptali ile ilgili taleplerde kanunda sınırlayıcı nitelikteki "mahkeme" kavramı olduğundan yalnızca mahkemede dava biçiminde açılabilmesi benimsenmektedir (Velioğlu, 2020, s. 17).

Bazı doktrin görüşleri ise tüketici hakem heyetlerinin görev alanının genişletilmesi gerektiğini savunarak, itirazın iptali davalarının tüketici hakem heyetlerinde görülmesinin mümkün olduğunu öne sürmektedir. Bu kapsamda tüketici hakem heyetlerinin, basit nitelikli tüketici uyuşmazlıklarında hızlı ve etkin çözümler üretmesi mümkün olduğu için, itirazın iptali davalarını da görebilmesinin faydalı olacağı ifade edilmektedir (Akil & Gül, 2017, s. 580; Erişir, 2015, s. 57-58; Tanrıver, 2018, s. 200; Yeşilirmak, 2011, s. 219). Ancak, tüketici hakem heyetlerinin icra inkâr tazminatına hükmetme yetkisi bulunmamaktadır. İcra inkâr tazminatı, yalnızca mahkemelerin görev alanına giren bir konudur.

Yargıtay kararları ve doktrindeki görüşler incelendiğinde, itirazın iptali davalarının tüketici hakem heyetlerinde görülmesinin mümkün olmadığı düşünülmektedir. Bu davalar, icra hukukuna özgü, teknik ve karmaşık davalardır. Tüketici hakem heyetlerinin uzmanlık alanı, daha çok hızlı ve basit çözüm gerektiren tüketici uyuşmazlıkları ile sınırlı olmalıdır. Özellikle

icra inkâr tazminatının tüketici hakem heyetlerinin yetki alanı dışında bırakılması gerektiği açıktır.

4.1.6. Maddi Tazminat ve Manevi Tazminat Talepleri

Açılacak olan tek bir davayla maddi tazminat ve manevi tazminat talebinin bir arada iddia edilmesi olanaklıdır ve bu da Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda "objektif dava yığılması" biçiminde tanımlanmaktadır. Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun "Davaların Yığılması" bölümünün 110. maddesi çerçevesinde, davacı, davalıya karşı, bağımsız pek çok talebini, tek bir dava dilekçesi ile belirtebilir. Bundan dolayı, bir arada dava edilmiş olan taleplerin tümünün aynı yargı türü içerisinde olması ve taleplerinin tamamının yetkili tek bir mahkemede toplanması lazımdır (Tutumlu, 2019, s. 204-206).

Tüketici uyuşmazlıklarında da tüketicinin maddi ve manevi tazminat talebinde bulunduğu durumlarda, söz konusu iki talebin toplamına bakılmaktadır ve bu çerçevede, tüketici hakem heyeti yahut tüketici mahkemesi görevli mercii saptanmaktadır. Buna göre maddi ve manevi tazminat istemlerinin bölünmesi vb. bir durum olmayacaktır. Burada, tüketicilerin sadece manevi tazminata yönelik taleplerde bulunabilmesi ve istediği paranın tüketici hakem heyetinin görev sahası içinde olması durumunda tüketici hakem heyetinin karar vermeye yetkili bulunup bulunmayacağı tartışılabilir olduğunu ifade etmek lazımdır. Bu konuda Yargıtay'ın henüz yerleşik bir içtihadı bulunmamaktadır. Doktrindeki genel görüşe göre ise tüketici hakem heyetleri mahkeme niteliği taşımadığından, manevi tazminat taleplerine yalnızca yargıçlar tarafından karar verilebileceği ifade edilmektedir (Velioğlu, 2020, s. 35). Tutumlu (2019, s. 206-207) da manevi tazminat talebini incelerken olayların aydınlatılmasına dönük olarak tahkikat araçları gerekmediği (keşif, şahit) zaman parasal olarak görev sahası içinde kalan manevi tazminata ilişkin taleplerinde ilgili, tüketici hakem heyetinin karar verebileceği düşüncesindedir. Manevi tazminat taleplerinin tüketici hakem heyetlerinde görülmesi, bu heyetlerin görev ve yetki alanlarının sınırlarının aşılması anlamına gelir. Tüketici hakem heyetleri, hızlı ve etkin çözümler sunmayı amaçlayan yapılar olup manevi tazminat gibi detaylı değerlendirme gerektiren konular için uygun değildir. Ancak, tahkikat araçlarının gerekmediği ve açıkça parasal sınırın altında kalan basit manevi tazminat taleplerinde, hakem heyetlerinin yetkilendirilebileceği yönündeki doktrin görüşleri, uyuşmazlıkların çözümünde daha hızlı bir yol sağlama amacı taşımaktadır. Geniş çerçevede değerlendirildiğinde, manevi tazminat taleplerinin yargısal bir değerlendirme gerektirdiği ve yalnızca mahkemelerde görülmesi gerektiği görüşünün daha isabetli olduğu düşünülmektedir.

4.1.7. Tüketicilerin Sözleşmeleri Uyarılma Talepleri

Tüketicilerin sık sık başvurduğu başka bir dava türüyse, "uyarlama davası"dır. Söz konusu davalar, sözleşmenin yapıldığı sıradaki şartlar ile sonraki şartların birbirinden tayin edilemeyecek düzeyde farklılaşması, borçludan kaynaklanmayan sebepler ile çok önemli değişiklikler olması, "işlem temelinin çökmesi"nden kaynaklı olarak sözleşmenin dürüstlük kaideleri çevresinde yeni koşullara uyarlanmasını istemek üzere açılır. İşlem temelinin çökmesi, sözleşmeye bağlılık ilkesinin istisnalarından biridir (Yargıtay 13. HD., E.1994/6791, K. 1994/9014, T: 24.10.1994).

"Aşırı İfa Güçlüğü" başlığın altındaki Türk Borçlar Kanunu'nun 138. maddesi işbu hususla ilgili olarak tanzim edilmiştir. Bu uyarılma davalarında tüketici mahkemeleri görevlidir. Tüketici hakem heyetlerinin bu tip uyarılma talepleriyle ilgili karar verme yetkisi bulunmamaktadır. Tüketici hakem heyetlerinin uyarılma davalarına karar verme yetkisinin olmamasının nedeni, bu tür davaların daha derinlemesine bir hukuki değerlendirme gerektirmesi ve hakem heyetlerinin yetki sınırlarının sadece basit uyuşmazlıklarla sınırlı olmasıdır. Tüketici mahkemeleri ise, söz konusu uyarılma taleplerini ele alacak ve taraflar arasındaki daha karmaşık borçlar hukuku meselelerini çözecek yetkiye sahiptir. Örneğin, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 14 Ekim 2019 tarihli kararında, aşırı ifa güçlüğü nedeniyle

sözleşmenin uyarlanması talebiyle ilgili bir uyuşmazlık ele alınmıştır (Yargıtay 13. HD., E. 2018/2556, K. 2019/9872, T: 14.10.2019). Bu karar, aşırı ifa güçlüğü durumunda sözleşmenin uyarlanması için genel mahkemelerin yetkili olduğunu göstermektedir.

4.1.8. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanının Genişlemesi

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan uyuşmazlıklarda, tüketici mahkemeleri ile diğer mahkemeler arasında görevli mahkemenin belirlenmesi hususunda yaşanan sorunlar nedeniyle bozulmuş olan ilk derece mahkemesi kararlarının sayısının, uygulamada dikkate değer bir boyuta ulaştığını ifade etmek yanlış bir değerlendirme olmayacaktır (Narbay & Akkuş, 2020, s. 317). Bu çerçevede, bilhassa Yargıtay'ın vermiş olduğu kimi kararlar çağdaş yargılama hukuku alanında mahkemelerin görev kurallarıyla ilgili olarak tartışmalara yol açacak özelliğindedir.

Türk hukukunda kambiyo senetleri TTK'da tanzim edilmiştir. Bu bakımdan kambiyo senetlerinden kaynaklı uyuşmazlıklarda iki tarafın tacir olup olmadığına bakılmaksızın bu davaların mutlak ticari dava olduğu kabul edilmektedir ve sözü edilen davaların ticaret mahkemelerinde görülmesi lazımdır. Kambiyo senetlerinden müteşekkil ihtilafların ticaret mahkemelerinde görülmesi, Türk hukuk uygulamasında doktrinde kabul edilen bir anlayış olmasına karşın, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi bir uyuşmazlık durumunun tüketici mahkemesinde görülüp görülmeyeceği ile ilgili bir konunun ele alındığı bir kararda, somut durumda bir kambiyo senedi olan bononun hangi neden ile verildiğine bakıp, görevli mahkemenin tüketici mahkemesi olduğunu ifade etmiştir (Demir, 2023, s. 201). Yargıtay'ın kararının konusu olan durumda, davacı iflas edenin alacaklı olduğu bir senette iflas edene karşı borcu olmadığını belirlenmesine yönelik olarak menfi belirleme davası açmıştır. Temyiz mahkemesi, temel ilişkideki uyuşmazlığın özelliğine dayalı olarak görevli olan mahkemenin saptanması gerektiği düşüncesinden yola çıkarak, somut durumun konusu olan bononun konut satışıyla ilgili olarak verildiği düşünüldüğü zaman davaya tüketici mahkemelerinde bakılmasının gerekli olduğu sonucuna ulaşmıştır. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un tatbik edildiği dönemde bu tür durumlarla ilgili olarak başka mahkemelerin görevli olduğunun tespit edilmesi, çağdaş yargılama hukuku sahasında günümüze dek ortaya koyduğumuz görev kurallarıyla bağdaşmaz. Bu çerçevede, yeni 6502 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"la da söz konusu tartışmaların sonunun gelmeyeceği ve bizatihi tüketici işlemi biçiminde tanımlanmış olan hukuksal işlemlerin çerçevesinin daha da genişlemesinden kaynaklı olarak, mahkemenin görev alanının belirlenmesi bakımından çok daha karmaşık problemlerin meydana geleceği ortadadır.

Bugün, tüketici hukukunun temeli, tüketici haklarının korunmasıdır. Tüketici mahkemeleri, Türk hukukunda içinde tüketicinin haklarını korumak için kurulmuştur. Tüketici mahkemelerinin kurulmasının altındaki son amaç, genel mahkemelerdeki iş yükünün çok olmasından kaynaklı olarak, özel bir sahada tüketici uyuşmazlıklarının söz konusu yoğunluğun haricinde tutulmakla daha süratli, harçlardan muaf ve basit yargılama usûlü bağlamında çözümlenmesidir.

Tüketici mahkemeleri, "aile mahkemeleri, iş mahkemeleri, kadastro mahkemeleri, icra mahkemeleri" vb. mahkemeler, özel mahkemelerdir. Tüketici mahkemeleri uzmanlık isteyen sahalarda, genel mahkemelerin iş yükünü hafifleten, yargılamayı süratlendiren ve daha hızlı bir biçimde çözülmesini sağlayan bir amaç için hizmet etmektedir.

Çağdaş yargılama hukukunda, bir davanın evleviyet ile görevli olan yargı merciinde açılması resen gözetilen bir dava koşuludur. Bu koşulu, davanın bütün aşamalarında mahkeme kendiliğinden dikkate alınmak mecburiyetinde olduğu gibi, iki taraf bakımında da iddia edilebilmektedir ve kanun yolu aşamasında da Yargıtay'ca söz konusu esasa uyulup uyulmadığı öncelikli olarak incelenmektedir. Burada, tüketici ile ilgili yahut tüketici işlemi biçiminde öngörülen bir husus ile ilgili olarak taraflar arasındaki uyuşmazlığın asliye yahut sulh hukuk mahkemesi gibi genel bir mahkemede mi, işlemin içinde ticari bir öge bulunuyorsa,

ticaret mahkemesinde mi, tersi durumda tüketici mahkemesinde mi davanın açılmasının gerekli olup olmadığı problemi daha davanın ilk aşamasında karşılaşılan en kritik sorunlardan biridir. Tüketici mahkemelerinin görev sahasına giren uyuşmazlıklarla mahkemeler arasındaki görev problemleri araştırıldığında, Yargıtay'ın yalnızca tüketiciler ve tüketici işlemleriyle ilgili problemlerde, görevlerinden dolayı davaların yanlış mahkemelerde açılmasından kaynaklı olarak, ilk derece mahkemelerinden verilmiş olan kararların dava şartı eksikliğinden kaynaklı olarak bozduğu birçok içtihadının bulunduğu anlaşılmaktadır (Demir, 2023, s. 198). Yargıtay, ilk derece mahkemelerinden verilmiş olan kararları, temyiz yolu aşamasında denetime tabi tuttuğu zaman, davanın genel mahkemelerde değil de tüketici mahkemelerinde yahut ticaret mahkemesinde görülmesi gerektiğini düşünüp görev bakımından bozmaktadır. Örneğin; bir yargılamada, belli bir süreç ile prosedürü içeren uyuşmazlıkların çözülmesinin sonuna gelindiği noktada, ihtilafların tüketici mahkemesinin görev sahasına girdiği yahut girmediği gerekçesiyle bozulması ciddi bir vakit kaybı biçiminde düşünülmelidir. Bu konuda şüphe yoktur ki mahkemeler arasında görev yetkisine dayalı uyuşmazlıkların ortaya çıkması, sistemin kaçınılmaz olumsuz sonuçlarından biridir. Aksi halde, zamandan tasarruf ve hız beklentisiyle düzenlenen yargılama süreci, bu tür sorunlar nedeniyle tam tersine, süreci yavaşlatıcı bir etki yaratabilir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu kanuna dayalı olarak kurulmuş olan tüketici mahkemelerinin kurulma gereği bir defa daha irdelendiğinde; kanunun amacı, tüketicilerin tüketici işlemi biçiminde kabul edilen uygulamalardan kaynaklı olarak gerçekleşen uyuşmazlıklarını süratli bir biçimde, daha kısa zaman içinde harçlardan muaf ve basit yargılama usûlüne tabi tutup, problemleri çözmektedir. Buna yönelik olarak söz konusu yaklaşım, kapsamına kanunda da ifadesi edildiği gibi tüketici ile satıcı (yahut tedarikçi) arasındaki “tüketici satış sözleşmeleri, tüketici kredisi sözleşmeleri, konut finansmanı sözleşmeleri, mesafeli sözleşmeler, devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri, paket tur sözleşmeleri, abonelik sözleşmeleri vd.” sözleşmelerden kaynaklanan ihtilaflar çerçevesindedir. Fakat 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 3/h. maddesinde ifade edildiği gibi, gayrimenkul ürünlerin satışlarından kaynaklı olarak oluşan tapu iptali ile tescil davalarıyla mutlak biçimde ticaret mahkemesinin görevi içine dahil olan özellikteki uyuşmazlıkların tüketici mahkemelerinde çözülmesi kanunun amacıyla bağdaşmaz. Bilhassa tapu iptaliyle tescili vb. 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu çerçevesinde yapılan yargılamanın (HMK 118. maddesi vb.) uygulanmasını gerektiren bu tip uyuşmazlıkların basit yargılama usûlüyle ilgili hükümlere (HMK 320. vd. maddeleri) dayalı olarak çözümlenmesi gerekecektir.

Özetle; tüketici mahkemelerinin görev sahasına giren ihtilaflı durumların, mahkemeler arasında görev uyuşmazlıklarına neden olmaması için neler olduğunun tespit edilmesi, bu denli geniş bir yelpazede toplanmaması ile uyuşmazlığın taraflarının söz konusu mahkemelerden beklediği hukuksal himayenin, hukuki güvenlik bakımından etkili bir biçimde sağlanması gerekmektedir.

4.2. Tüketici Mahkemelerinin Yetkisi

Davanın hangi yerleşim yerindeki görevli mahkemede açılacağı yetki kurallarına bağlı olarak belirlenmektedir. Tüketicilerin uyuşmazlıkları ile ilgili olarak yetkili mahkeme ile ilgili 6502 sayılı TKHK'nın 73/5. maddesinde tanzim edilen hüküm çerçevesinde, tüketici davalarının tüketicinin yaşadığı yerleşim yerindeki tüketici mahkemesinde de açılabileceği ifade edilmektedir. Yargıtay'ın yerleşik içtihatları ve doktrinindeki çoğunluk görüşüne göre, ilgili hüküm uyarınca tüketicilere seçimlik bir hak tanınmıştır. Bu kapsamda, tüketiciler 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 6. maddesinde belirtilen genel yetkili mahkemelerde dava açabilecekleri gibi, kendi ikametgah adreslerinin bulunduğu mahkemede de dava açma hakkına sahiptirler. Bundan dolayı, 6502 sayılı TKHK'nın 73/5. maddesiyle getirilmiş olan, kesin olmayan özel bir yetki kaidesidir. Tüketiciler, genel yetkili mahkeme olan davalının yerleşim

yeri mahkemesinde yahut kendi yerleşim yeri mahkemesinden birinde dava açma hususunda seçim hakkına sahip olacağından, ilgili maddedeki “özel yetki” kaidesi tüketici için alternatif bir başka yetkili mahkeme olanağı vermektedir (Tutumlu, 2019, s. 414-415). Bu hükümle hedeflenen, tüketicinin kendisiyle ilgili olarak en uygun olan mahkemede dava açıp uyuşmazlık durumunu kolay ve hızlı bir biçimde çözebilmesini sağlamaktadır.

6502 sayılı Kanun’un 73/5. maddesindeki özel yetki hükmünün, tüketici örgütleri yahut Bakanlıkça tüketici sıfatıyla dava açılması durumunda da uygulanması lazımdır. O zaman “tüketici davası” kavramı dar yorumlanmalıdır. Bakanlıkça yahut tüketici örgütlerince söz konusu davaları tüketicilerin yalnız başına uğraşması güç olacağı için tüketicilerin çıkarları için açmış oldukları unutulmayıp, bu davalarda da özel yetki kaidesi uygulanmalıdır (Dür, 2021, s. 228).

Davacının satıcılar/tedarikçi olduğu davalardaysa, bu özel yetki kaidesinden satıcılar/tedarikçiler faydalanamayacaktır. O zaman, tüketicilerin aleyhine açılacak davalarda genel yetki maddeleri uygulanabilecektir. Özel yetki kaidesinin düzenlenme nedeni, tüketicinin kolay bir biçimde hak arama olanağına sahip olabilmesini temin edebilmektir.

4.3. Tüketici Mahkemelerinde Karar (Hüküm) ve Kanun Yolları

4.3.1. Tüketici Mahkemelerinde Verilebilecek Kararlar ve Yargılama Usûlleri

Tüketici mahkemelerince alınabilecek kararlarla ilgili 6502 sayılı TKHK’yla farklı maddeler konmuştur. Tüketici hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararlara itiraz merciinin tüketici mahkemeleri olmasından hareketle, itiraz halinde tüketici mahkemelerinin vereceği kararlar 70. maddede tanzim edilmiştir. TKHK’nın 74. maddesinde satışa sunulan seri ürünün ayıplı olduğunda tüketici mahkemesince alınabilecek kararlar, 73/7-8 maddesindeyse tüketici mahkemesinin kararların yayımlanması ile ilgili hükümler vardır. Topluluk davalarında ise 73/6 ile 74/1 maddelerinde tanzim edilmiştir (Çabri, 2016, s. 192). Bunun yanı sıra; tüketici mahkemelerinde alınabilecek kararlarda, 6100 sayılı HMK’nın basit yargılama ile ilgili maddeleri de uygulama alanı bulacaktır (Tutumlu, 2019, s. 171). Bu bağlamda, kanunda özel hüküm bulunmayan hallerde, tüketici mahkemelerince verilecek kararlar ile ilgili olarak 6100 sayılı HMK’nın 321. maddesi uygulanabilecektir.

Satılmış olan bir seri ürünün ayıplı olması durumunda, tüketici mahkemelerinin fonksiyonu TKHK’nın 74/2. maddesinde ortaya konmuştur. Bu bağlamda, satılmış olan bir seri ürünün ayıplı olduğunun mahkeme kararıyla belirlenmesi durumunda mahkeme, ayıbın niteliği etrafında ürünün satılmasını geçici olarak durdurmaya veya ayıbı gidermeye dönük kararlar verebilecektir. Bu düzenleme çerçevesinde, tüketici mahkemesi tarafından ilgili seri ürüne yönelik iddia edilebilecek 3 farklı talep bulunmaktadır ve sözü edilen 3 farklı talep, üretimin geçici biçimde durdurulmasının, en çok 3 ay içinde ayıbın ortadan kaldırılmasının veya ürünün ayıbının yok edilmesinin imkânsız olması halinde satış için elinde tutanlardan ürünün toplatılması kararının verilmesidir (Çabri, 2016, s. 194). Tüketici mahkemesince alınacak “geçici olarak durdurma” kararı, ihtiyati tedbir özelliğindedir, bu kararın verilebilmesine dönük olarak tam ispat ile seri ürünün ayıplı olduğuna kanaat getirilmesi lazımdır (Korkmaz, 2023, s. 256).

4.3.2. Topluluk Davaları

6502 sayılı Kanun’un 73. maddesi çerçevesinde, tüketici örgütleri, devlet kurumları ve kuruluşlarıyla Bakanlık, genellikle tüketiciler ile ilgili ve 6502 sayılı kanuna aykırı durumun oluşma riski olan durumlarda bunun engellenmesine ya da durdurulmasıyla ilgili ihtiyati tedbir kararının verilmesi ya da hukuki kurallara aykırılık arz eden durumun saptanması, önlenmesi veya durdurulması için tüketici mahkemelerine başvuruda bulunabilecektir. Bu düzenlemeyle, “topluluk davası” biçimindeki davaların açılacağı kabul edilmiştir ve TKHK’daki bu maddenin 6100 sayılı HMK’nın 113. maddesinde tanzim edilen topluluk davasıyla koşut olduğunu ortaya koymak lazımdır.

Tüketicilerin korunmasıyla ilgili olarak deneyim, çalışan ve bilgi açılarından tüketici örgütlerinin bir tüketiciyle karşılaştırıldığında daha çok donanımı vardır. Bundan dolayı, tüketici örgütlerinin yargılama sürecindeki başarı şansı daha çok olacaktır. Bu nedenle, bireysel tüketiciler tarafından açılacak davaların sayısının azalmasıyla birlikte, usul ekonomisi açısından olumlu sonuçlar elde edilmesinin mümkün olacağı ifade edilmektedir (Ercan & Çimrin, 2023, s. 81).

Topluluk davasında, bir grup ya da topluluğun faydasının gözetilmesine yönelik olarak, bu topluluğu temsil edenlerin yahut o topluluk için hareket edeceklerin dava açması ve açılmış olan davanın sonucunda temsil edilen grubun yahut topluluğun faydalanması söz konusudur. Bu bağlamda, tüketici örgütleri tarafından açılacak topluluk davalarının yalnızca bireysel tüketici problemi olmayan ve çoğunlukla tüketicileri ilgilendiren konuların bulunması durumunda açılabilmesi olanaklıdır. Bireysel tüketici problemlerinde genellikle tüm tüketicileri ilgilendiren bir problem olmadığı için hukuki fayda bulunmamaktadır (Korkmaz, 2023, s. 242). Topluluk davasının açılabilmesiyle ilgili olarak tüketicilerin kolektif hukuki menfaatinin ihlal edilmesi lazımdır.

Tüketicilerin menfaatlerinin korunmasına yönelik olarak açılacak bir davada, kolektif hukuksal fayda koşulu araştırılır iken mahkemece saptanması gereken en kritik ölçüt, açılmış olan davanın dernek yahut söz konusu tüzel şahsiyetin üyeleri, mensup yahut temsil ettikleri kesimin bireysel menfaatlerinden bağımsızlaşıp bağımsızlaşmadığıdır (Velioglu, 2020, s. 60). Bunun yanı sıra, doktrinde kolektif hukuki çıkar ile ilgili menfaati zarar görenlerin kaç kişiden oluşacağı konusunda bir alt sınır koymanın yanlış olduğu, önemli olanın topluluk davasında mahkemenin aktif bir rolünün bulunmasının gerektiği ve davanın topluluk davası olarak devam etmesinin yalnızca mahkemenin ön incelemenin ardından vereceği karar ile olanaklı olabileceği belirtilmektedir (Şahin & Kaya, 2023, s. 11).

4.3.3. Tüketici Mahkemesi Kararlarına Karşı Kanun Yolları

Mahkemelerin kararlarındaki hataların en aza indirilmesi için, kararların kesinleşmeden önce bir üst mahkeme tarafından denetlenebilmesi amacıyla kanun yolu başvuru imkânı getirilmiştir. Kanuna başvurulabilecek kararlar kaide çerçevesinde mahkemelerin sonuç niteliğinde verdiği kararlardır. Bu kararlar esas ile ilgili kararlar, yani hükümler veya usûl ile ilgili son kararlar olabilir. Diğer taraftan, mahkemelerin ara kararlarına karşı kanun yoluna başvurulmayacaktır.

6502 sayılı kanun bağlamında, tüketici mahkemelerinin kararlarına karşı kanun yolları tanzim edilmemiştir. Bundan dolayı, tüketici mahkemesinin kararları karşısında kanun yollarıyla ilgili olarak 6100 sayılı HMK'daki söz konusu hükümler merkeze alınmaktadır. Bu bağlamda, istinafla temyiz kanun yolları, tüketici mahkemesinin kararları açısından değerlendirilmektedir.

4.3.4. İstinaf

Olağan bir kanun yolu olan istinaf ile ilgili maddeler Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 341. vd. maddelerinde düzenlenmiştir ve tüketici mahkemelerinin kararlarına karşı da bu maddeler uygulama alanı bulmaktadır. Tüketici mahkemelerinde kural olarak basit yargılama usulü uygulanmaktadır. Ancak, tüketici mahkemesi kararlarına karşı başvuru istinaf aşamasında, istisnai durumlar haricinde basit yargılama usulü uygulanmaz; bu aşamada genel yargılama usulüne tabi kurallar geçerli olacaktır (Topal, 2024, s. 312).

Bu hükümler çerçevesinde, kesin niteliği olmayan ilk derece mahkemesinin kararları karşısında istinafa başvurulabilir. Bu bağlamda, miktarı veya değeri 28.250,00 TL'den fazla olmayan mal varlığı davaları ile ilgili kararlar kesindir. Bu durumda, tüketici mahkemesi tarafından verilmiş bir karar karşısında istinaf kanun yoluna başvurulabilmesi için hüküm verilen alacağın veya kıymeti para ile ölçülebilen dava konusunun 28.250,00 TL'yi geçmemesi gerekmektedir. Alacağın bir bölümünün dava edilmesi durumunda ise, kesinlik sınırı alacağın tamamına dayalı olarak değerlendirilecektir.

Bunun dışında, ilk derece mahkemelerince verilmiş olan “ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz” istemlerinin reddedilmesi durumunda isteyen taraf, söz konusu istemlerin kabulüyle itirazın reddedilmesi durumundaysa aleyhine ihtiyati tedbir ya da ihtiyati haciz kararı verilmiş olan taraf, istinaf kanun yoluna başvurabilir. İstinaf incelemesini yapan bölge adliye mahkemelerinin ihtiyati tedbirle ihtiyati hacze ilişkin verdiği kararlar kesindir ve söz konusu kararlar karşısında temyiz yoluna gidilemez (Tutumlu, 2019, 894).

6502 sayılı Kanun’un 70/5. maddesi çerçevesinde, tüketici hakem heyetinin kararları karşısında itirazda bulunulması üstüne tüketici mahkemesince verilmiş olan kararlar kesin niteliklidir. Söz konusu kararlar istinaf yahut belli bir kanun yoluna kapalıdır. Tüketici hakem heyetleriyle ilgili parasal sınırın, istinaf parasal sınırının çok üzerinde olması, önemli bir meblağ aralığındaki uyuşmazlık durumlarında, tüketiciler (satıcılar ile sağlayıcılara karşı) istinafa erişmesini engellemektedir. Öte yandan, tüketiciler arasındaki uyuşmazlığın tarafı olmayanlar söz konusu meblağdaki haklarını istinaf mahkemesinde de arayabilmektedir. Bunun dışında, itiraz davasındaki kararların kesin olması, hukuki birliğin temin edilmesini de kuvvetlendirmektedir. Bu bilgilerle, il ve ilçe tüketici hakem heyetleri arasındaki görev ayrımının kaldırılmasıyla tüketici hakem heyetleriyle tüketici mahkemeleri arasındaki para sınırının istinaf sınırıyla aynı biçimde saptanmasının doğru olduğu belirtilmektedir (Topal, 2024, 301).

İstinafa başvuruda bulunan taraf tüketiciyse, 6502 sayılı TKHK’nın 73/2. maddesine göre, harç muafiyeti olduğu için harç yatırmadan istinafa başvurabilecektir ve yalnızca posta ile tebligat masraflarını karşılamakla yükümlüdür.

4.3.5. Temyiz

HMK’nın 361. vd. maddelerindeki farklı bir olağan kanun yolu da temyizdir. Temyizde kaide olarak bölge adliye mahkemelerince verilen kararların hukuki kurallara uygunluk denetimi yapılır. Başka bir ifadeyle; yeniden bir inceleme yapılarak karar verilmez, yalnızca uyuşmazlıkla ilgili istinafın verdiği kararların kanuna ve hukuka uygunluk denetimi yapılır. Temyizde daha evvel ileri sürülmemiş yeni vakalar ile delillerin ileri sürülmesi olanaksızdır. Çünkü temyizde tahkikat yapılmaz (Tahiroğlu, 2022, s. 1253).

İstinaf mahkemesince verilmiş olan kararların tamamı temyiz edilebilir nitelikte değildir. Ne tip kararların temyiz edilebileceği ise 6100 sayılı HMK’nın 362. maddesinde ortaya konmuştur. İlgili hüküm çerçevesinde; tüketici uyuşmazlıkları açısından önemli olan başvuru sınırlamalarında parasal sınır, 378.290 TL olarak belirlenmiştir. Bu parasal sınırın üzerindeki kararlarla ilgili olarak temyiz açık olması, ilk derece mahkemesinin yetki ile görev uyuşmazlıklarının çözümlenmesiyle ilgili verilmiş olan istinaf mahkemesi kararlarının temyiz edilmesinin olanaklı olması ve geçici hukuki korumalarla ilgili verilmiş olan istinaf mahkemesinin kararlarının temyiz edilmesinin olanak dahilinde olmasıdır. Temyizde istinaf incelemesinden farklı olarak Yargıtay, başvurucuların iddia ettikleri temyiz gerekçeleri ile bağlı değildir. Bu çerçevede, Yargıtay saptadığı açık kanuna aykırılıkları da inceleyebilir.

5. Tüketici Uyuşmazlıklarının Yargı Dışı Çözüm Yolları

5.1. Arabuluculuk

Çağımızda; dünyadaki birçok yerde en çok benimsenen, zaman içinde yaygınlık kazanan ve kaide olarak yargılamalar ile mahkemelerin dışında söz konusu olan uyuşmazlık çözüm yöntemi arabuluculuktur. Türk hukukunda arabuluculuk, 2012 yılında kabul edilen 6325 sayılı Arabuluculuk Kanunu ile düzenlenmiştir (R.G. 22.06.2012, 28331). Kanunun 2. maddesine göre arabuluculuk, “tarafaların, bir arabulucu aracılığıyla aralarındaki uyuşmazlığı çözmeye yönelik gönüllü bir süreç” olarak tanımlanmıştır.

Tüketici uyuşmazlıkları bakımından, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 68/5. maddesiyle, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine başvurmanın önü açılmıştır. Başka bir deyişle, tarafların üzerinde serbest şekilde tasarrufta bulunabileceği ve sulh

ile çözüme ulaşmasının olanak dahilinde olduğu uyuşmazlıkların arabuluculuk ile çözümlenmesi mümkün olabilir.

Arabuluculuk, yakın dönemlerde yürürlükte olan HUAK ile temel hukuki düzenlemelere sahip olmuştur. HUAK'ın 2. Maddesinde arabuluculuğun tanımı yapılmıştır. Bu kapsamda arabuluculuk, “*sistemli teknikler uygulamak suretiyle, görüşmek ve müzakereler yapmak için tarafları karşı karşıya getiren, onların birbirini anlamasını ve böylece çözümleri bizzat üretmelerini temin etmek için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını sağlayan, uzmanlık eğitimi alan, objektif ve bağımsız bir üçüncü şahıs olan arabulucunun katılımı ile ihtiyari olarak devam ettirilen uyuşmazlık çözüm metodu*” olarak açıklanmıştır.

İki tarafa çözümü dayatmaksızın onlara çözümle ilgili olarak yardım eden ve ortam hazırlayan üçüncü kişi arabulucudur. Arabuluculuğu devam ettiren, kimi şartlara sahip tarafsız üçüncü kişiye “arabulucu” adı verilir. Taraflar güvendikleri belli bir kişiyi arabulucu olarak tercih edebilir. Kanunlardaki prosedürlerin işletilebilmesi ile açıklanan güvenceli sonuçların ortaya çıkabilmesine dönük olarak, iki tarafın HUAK'taki kişileri arabulucu olarak seçmeleri, seçilen arabulucuların kanunlardaki şartlara sahip olması ile kanunlarda ortaya konduğu gibi arabuluculuk sürecinin sürdürülmesi lazımdır. Bu bağlamda, yalnızca 5 senelik kıdemi olan hukukçular, gereken eğitimleri alarak sınavlarda başarılı olduktan sonra sicile kaydolup arabulucu olabilir (Akipek Öcal ve Kara, 2021; Yazıcı, 2020, s. 322). Sicile kayıtlı kişi arabuluculuk yapmazsa, arabuluculuktan elde edilen anlaşma belgesinin ilam niteliğinde belge olması mümkün değildir.

İki tarafın da arabuluculuk ile ilgili olarak iradelerinin olması, yani, iradeleri ile bu metoda başvurmaları ile arabuluculuk yolunu isteyerek devam ettirmeleri lazımdır. Taraflar, bu yöneme başvurma konusunda serbesttir; ancak, başvurudan önce veya başvurunun ardından belirli bir süre içinde tarafların mahkemeye başvurma imkanlarının bulunduğu göz önünde bulundurulmalıdır. Taraflar arasında, uyuşmazlıkların alternatif çözüm yoluyla çözüleceği ile ilgili yazılı bir anlaşma da bile, tarafların biri mahkemelere başvurduğu zaman karşı taraf itirazda bulunamayacaktır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına karar verilmesi yargının genel yetkisini ortadan kaldırmayacaktır (Sarıhan, 2021, s. 421).

Arabuluculuk müessesesi ilke ve mantığından kaynaklı olarak ihtiyaridir. Kaide olarak arabuluculuk, tarafların gönüllü şekilde başvuruda bulunduğu alternatif bir çözüm yoludur ama 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu'nun (RG: 25.10.2017, 30221) 3. maddesiyle, işçi yahut işveren alacağıyla ve tazminatıyla işe iade davalarında, davanın açılmasından evvel arabulucuya başvuruda bulunma mecburiyeti getirilmiştir. Söz konusu mecburiyet 7155 Sayılı Abonelik Sözleşmesinden Kaynaklanan Para Alacaklarına İlişkin Takibin Başlatılması Usûlü Hakkında Kanun (RG: 09.12.2018, 30630) ile Türk Ticaret Kanunu'na 5/a maddesi eklenmiştir ve konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacakla tazminat talepleri ile ilgili ticaret davalarında dava açılmadan evvel arabulucuya başvurulması dava şartı olmuştur. Sözü edilen iki düzenleme ile beraber, iş mahkemeleriyle ticaret mahkemelerinin işleriyle ilgili yüklerinin hafifletilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca, iki tarafın adalete kolayca erişmesinin sağlanması ve arabuluculara başvurma sayısının az olmasından kaynaklı olarak arabuluculuğun özendirilmesi de hedeflenmiştir (Topal, 2024, s. 297).

5.1.1. 73/a. Maddesi

28 Temmuz 2020'de Resmî Gazete'de yayınlanan 7251 sayılı “Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun”la, 6502 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun”a “Dava Şartı Olarak Arabuluculuk” başlığıyla 73/a. maddesi eklendi. Söz konusu madde ile parasal sınırı bulunan 104.000 TL ve üstündeki tüketici uyuşmazlıklarında dava açılmadan evvel arabulucuya başvurulması dava koşulu durumuna getirilmiştir.

“Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun”a eklenen 73/a. maddesi çerçevesinde, tüketici mahkemelerinde görülen ve para sınırı şeklinde 104.000 TL ve üstündeki uyuşmazlıklar

yahut konusu parayla belirlenemeyen uyuşmazlıklar dava şartı olarak arabuluculuk koşuluna tabi kılınmıştır ve dava açılmadan evvel arabulucuya başvurulması mecburi bir dava koşulu haline getirildi. Bunun yanı sıra;

- Tüketici hakem heyetinin görev alanındaki uyuşmazlıklar (104.000 TL'nin altında olan uyuşmazlıklar),
- Tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu kararlara yapılan itirazlar,
- İhtiyati tedbir kararlarının alınması,
- İmalatın yahut satışların durdurulmasıyla ürünün toplatılmasıyla ilgili davalar,
- Tüketici işlemi özelliğindeki ve taşınmasın aynından kaynaklanan uyuşmazlıklar dava şartı arabuluculuk dışında tutulmuştur.

9. Yargı Paketi olarak bilinen ve 14 Kasım 2024 tarihinde Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 7531 sayılı "Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nda önemli değişiklikler yapılmıştır. Bu değişikliklerden biri, arabuluculuk sürecine katılmayan tarafların yargılama giderlerinden sorumluluğuna ilişkindir. Önceki düzenlemede, dava şartı olan arabuluculukta taraflardan birinin geçerli bir mazeret göstermeksizin ilk toplantıya katılmaması durumunda, arabuluculuk süreci sona ermekte ve toplantıya katılmayan taraf, yargılama giderlerinin tamamından sorumlu tutulmakta, ayrıca lehine vekâlet ücretine hükmedilmemekteydi. Ancak, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 73/a maddesi uyarınca, tüketicinin geçerli bir mazeret olmaksızın ilk toplantıya katılmaması halinde, tüketici yargılama giderlerinden sorumlu tutulmamakta ve lehine vekâlet ücretine hükmedilebilmekteydi. 9. Yargı Paketi ile yapılan değişiklikle, bu istisna kaldırılmış ve tüketicilerin de arabuluculuk sürecine katılımı teşvik edilmiştir. Buna göre, tüketici davalarında arabuluculuk sürecine geçerli bir mazeret olmaksızın katılmayan tüketiciler de yargılama giderlerinden sorumlu olacak ve lehine vekâlet ücretine hükmedilmeyecektir.

Derdest davalarsa dava şartı arabuluculuk çerçevesinin haricinde tutulmuştur. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a eklenmiş olan geçici 2. maddeye dayalı olarak; dava şartı olarak arabuluculuk ile ilgili maddeler, söz konusu maddelerin yürürlük kazandığı tarihte ilk derece mahkemeleri ve bölge adliye mahkemeleriyle Yargıtay'da görülmeye devam eden davalarla ilgili olarak uygulanmamaktadır.

5.2. Avukatların Uzlaştırması

Uyuşmazlıkların, yargıya gidilmeden alternatif bir başka çözüm yolu Avukatlık Kanunu'nun 35/a. maddesinin hükmündeki avukatların uzlaştırma yetkisidir. İlgili hüküm çerçevesinde, avukatlar, dava açılmaksızın yahut dava açılrsa bile daha duruşma başlamadan evvel kendilerine gelen işler ile davalarda karşı tarafı uzlaşmaya çağırabilir. Karşı taraf bu çağrıya icabet eder ve uzlaşmaya varılırsa, bir tutanak hazırlanmak suretiyle avukatlar ve müvekkilleriyle beraber imzalanmaktadır. Bu tutanaklar, İcra ve İflas Kanunu'nun 38. maddesine göre, ilam mahiyetindeki belge özelliğine sahiptir. Taraflar bu tutanaktaki sorumluluklara uymadıkları zaman, tutanak icraya verilip icra takibi söz konusu olabilir (Yazıcı, 2023, s. 634).

Tüketici uyuşmazlıkları açısından, arabuluculuk bölümünde açıkladığımız gibi burada da tarafların üstünde serbest bir şekilde tasarruf edebilecekleri hususlarda sulhla çözüme ulaşabilmesinin olanak dahilinde olmasından kaynaklı olarak uyuşmazlık, uzlaştırmayla çözülebilir. Avukatlara tanınmış olan söz konusu çözüm yöntemi, alternatif uyuşmazlıktır. Uyuşmazlık, mahkemeye gitmeksizin yahut duruşmalar başlamadan hızlı ve aktif bir şekilde çözümlenebilir. Bir taraftan da uzlaştırma prosesinin sonucunda tutulan tutanağın ilam özelliğinde olması da uzlaştırmının önemini ortaya koymaktadır (Saygın, 2023, s. 38).

İki taraf istediği gibi uzlaşabilir fakat uzlaşma koşula bağlı şekilde yapılmamalıdır. Çünkü, uzlaşma tutanağı ilam hükmüne sahiptir. Söz konusu ilamın icra edilmesi aşamasında, koşulun uygulanıp uygulanmadığı gibi konuların tartışmaya konu olabilmesi için, uzlaşmanın koşula bağlı olmaması lazımdır.

Avukatın tarafları uzlaştırma yetkisi, ilk bakışta vekili olduğu kişiye karşı yükümlülüklerini ihlal etme riski taşıyor gibi görünse de avukatların serbest meslek mensubu ve bağımsız bir şekilde çalışması, aynı zamanda adaletin sağlanmasına hizmet eden bir kamu görevi ifa etmesi göz önüne alındığında, bu yetkinin müvekkilin haklarını ihlal etmeyeceği değerlendirilmiştir. Ayrıca, avukatın bu süreçte müvekkilinin adalete erişimini daha kısa sürede ve etkin bir şekilde sağlaması, bu yetkinin meşru ve müvekkilin yararına olduğunu göstermektedir (Topal, 2024, s. 306).

Avukat, uzlaştırma tutanağında haksızlık veya usulsüzlük bulunduğunu düşündüğünde, bu süreci reddetme hakkına sahiptir. Ayrıca, uzlaştırma tutanağına ilişkin olarak doğrudan kanun yoluna başvurulamayacağı, ancak koşulları mevcut ise irade fesadına dayanarak tutanağın iptalinin talep edilebileceği düzenlenmiştir (Coşkun, 2006, s. 249).

5.3. Tüketici Uyuşmazlıkları Yönünden İhtiyari Tahkimin Değerlendirilmesi

“İhtiyari tahkim” iki tarafın iradesiyle tahkime başvurulmasıdır. Medeni usûl hukukunda “tahkim” kelimesi, “ihtiyari tahkim” biçiminde anlaşılmaktadır. Çünkü, yabancılık ögesine sahip olmayan ve tahkim yerinin Türkiye olduğu uyuşmazlıklar bakımından ihtiyari tahkim, 6100 sayılı HMK’nın 407. ve 444. maddelerinde düzenlenmiştir ve 407. maddesinde gayrimenkuller üstündeki aynı haklar yahut iki tarafın iradesine tabi olmayan işlerden kaynaklananlar dışındaki uyuşmazlıklarla ilgili uygulanacağına hükmedilmiştir. HMK’nın ilgili maddelerinde düzenlenmiş olan tahkimin ihtiyari tahkim olduğu anlaşılmaktadır (Özbek, 2021, s. 11).

Tahkime başvurabilmek için yazılı veya yazılı şekilde düzenlenmiş bir tahkim sözleşmesinin mevcut olması gereklidir. Bu sözleşme, tarafların tahkime başvurma iradesini açıkça ortaya koymalı ve tahkim sürecinin temelini oluşturmalıdır. Tahkimin hukuki özelliği tartışmalıdır. Tahkim sözleşmesinin maddi hukuk ile ilgili olduğu iddia edilen görüş çerçevesinde, tahkim sözleşmesi “özel hukuk sözleşmesi” kabul edilmektedir ve iki tarafın hür iradesiyle hüküm ortaya konmaktadır. Bununla ilgili olarak, hakemler tarafından yapılan yargılamanın neticesinde verilen karara da özel hukuk ve sözleşme ile ilgili kuralların uygulanması lazımdır.

Tüketici hukuku çerçevesinde, tüketici hakem heyeti “ihtiyari tahkim kurumu” biçiminde nitelendirilememektedir. Çünkü tüketici hakem heyeti taraflar arasındaki bir tahkim sözleşmesiyle görevli olmamaktadır. Detaylı olarak tüketici hakem heyetinin görev sahası bölümünde verildiği gibi belli parasal sınırın altındaki uyuşmazlıkların çözülmesine yönelik olarak tüketici hakem heyetine başvuruda bulunmak zorunludur. Bu çerçevede, mecburi olarak tüketici hakem heyetine başvuru uyuşmazlıklar bakımından taraflar, karşılıklı olarak birbirine uygun irade beyanlarıyla ihtiyari tahkime gitmeyi kararlaştıramayacaktır. Tahkim sözleşmesi ile ilgili olarak taraf sınırlaması kanunlarımızda olmasa da tüketicilerin satıcılar ile sağlayıcılara karşı güçsüz durumuyla tüketicinin korunması gerektiği prensibinden hareket edip, ihtiyari tahkime gitmek hususunda tüketicinin kuvvetsizliğinden faydalanılacağı ve tarafların aslında anlaşamayacağı görülmektedir. Buna bir örnek olarak, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun 262. maddesindeki taksitle satışlara dair tahkim sözleşmesinin gerçekleştirilemeyeceğiyle ilgili madde gösterilebilir (Işık, 2023, s. 392).

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 68/5. maddesiyle alternatif uyuşmazlık çözümlerine başvuru tanzim edilmiştir. Bu maddede istisna bir çözüm yolu düzenlenmiştir ve ihtiyari tahkim, alternatif bir uyuşmazlık yolu olmadığından bu istisna hükmün çerçevesine girmez. Bunun için tüketicilerin, tamamıyla tarafların iradesine tabi

olmayan bir iş durumundaki işlemlerle ilgili yukarıda yer alan maddeye karşı ihtiyari tahkime başvuramaması lazımdır.

Bu kapsamda 4077 sayılı ilga edilmiş kanunla 6502 sayılı TKHK’da da olması gereken “Kanunun Amacı” kelime grubundan hareket ile tüketici uyuşmazlıklarının kamusal düzen özelliğine sahip olduğu anlaşılmalıdır. Çünkü, tüketicilerin ürün ve meslek erbabına karşı bilgi, tecrübe ve maddi açılardan yarışamayacak düzeyde kuvvetsiz olması çerçevesinde, ihtiyari tahkimin kabul edilmesi durumunda tüketicilerin karşı tarafın lehine işleyeceği ortadadır. Bu çerçevede, Yargıtay’ın kararlarında da görüldüğü gibi, kanun koyucunun ihtiyari tahkimi zımni olarak kapattığı, tüketici uyuşmazlıklarının tahkim için uygun olmadığı ve yapılacak tahkim anlaşmalarının geçersiz duruma geldiği düşüncesi doğru görünmektedir.

6.Sonuç

Tüketici hukukunda uyuşmazlıkların çözümü, tüketicilerin ekonomik ve sosyal haklarının korunması açısından oldukça önemlidir. Tüketiciler, çoğunlukla ticari ilişkilerde daha zayıf bir tarafı temsil ettikleri için, bu ilişkilerin adil bir şekilde düzenlenmesi ve uyuşmazlıkların hızlı bir şekilde çözülmesi, toplumsal güven ve istikrarın artırılması açısından kritik bir gereklilik olarak ortaya çıkmaktadır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, tüketicilerin korunması ve haklarının güvence altına alınması amacıyla önemli düzenlemeler içermektedir. Kanun, tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri gibi çözüm yollarını detaylandırarak uyuşmazlıkların parasal sınırlarına göre farklı çözüm mekanizmaları öngörmüştür. Tüketici hakem heyetleri, düşük maliyetli ve hızlı bir çözüm sunarken, daha karmaşık ve yüksek tutarlı uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri devreye girmektedir. Bununla birlikte, 6502 sayılı Kanun, uyuşmazlık çözüm süreçlerinin etkinliği ve adil sonuçlar üretebilmesi için güçlü bir çerçeve sunmakla birlikte, uygulamada karşılaşılan sorunların çözümü için sürekli olarak gözden geçirilmesi ve güncellenmesi gereken bir yapıya sahiptir.

Tüketici hakem heyetlerinin basit uyuşmazlıklar için hızlı çözüm sağlayan bir sistem sunması olumlu bir özellik olarak öne çıkmakla birlikte, kararlarının mahkemelerce itiraz edilebilir olması, daha karmaşık uyuşmazlıklarda bu sürecin yargı mercileriyle desteklenmesi gerektiğini göstermektedir. Tüketici mahkemeleri ise, daha detaylı hukuki analiz gerektiren durumlar için çözüm üretmekte ve tüketicilerin adil bir yargılama sürecine erişimlerini sağlamaktadır.

Ayrıca, arabuluculuk mekanizması, tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde alternatif bir yol olarak son yıllarda önem kazanmıştır. Arabuluculuk, tarafların müzakere sürecine katılımını teşvik ederek, uyuşmazlıkların dostane bir şekilde çözülmesine katkıda bulunmaktadır. Bu süreç, yalnızca taraflar arasındaki ilişkilerin korunmasına değil, aynı zamanda yargı üzerindeki iş yükünün azaltılmasına da yardımcı olmaktadır. Çalışmada detaylandırıldığı üzere, arabuluculuk, belirli uyuşmazlık türlerinde etkin bir çözüm yolu olarak kullanılabilir ve bu yöntem, adaletin sağlanmasında tamamlayıcı bir rol üstlenmektedir.

Sonuç olarak, tüketici hukukunda uyuşmazlık çözüm yollarının etkinliğini artırmak için, kanunun kapsamı dâhilinde hem tüketici hakem heyetlerinin hem de tüketici mahkemelerinin görev tanımlarının daha açık bir şekilde belirlenmesi ve bu süreçlerin hızlandırılması önem arz etmektedir. Ayrıca, tüketici bilincinin artırılması ve yargısal süreçlerin kolaylaştırılması adına eğitici faaliyetlerin yaygınlaştırılması gerektiği düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Akil, C., & Gül, M. A. (2017). Yargıtay'ın Genel Haciz Yoluyla İlämsiz Takibe Başvuru Hakkına İlişkin Olarak Vermiş Olduğu Bazı Kararlar Üzerine Düşünceler. *Yargıtay Dergisi*, 43(3), 551-610.
- Akipek Öcal, Ş., & Kara, İ. (2021). *Tüketici Hukuku Dersleri*. Yetkin Yayınları.
- Akkan, M. ve Pekcanitez, H. (2017). *Medeni Usûl Hukuku*. C.I., İstanbul: On iki Levha Yayıncılık.
- Ankara BAM 3. HD., E. 2018/1226, K. 2019/66, T: 17.01.2019.
- Aslan, İ. Y. (2006). *Tüketici Hukuku*. Bası Yayınları.
- Aydoğdu, M. & Kahveci, N. (2014). *Türk Borçlar Hukuku Özel Hükümler*. Ankara.
- Badur, E. (2024). Arabulucunun Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumluluđu. *Medeni Hukuk Dergisi*, 1(1), 1-26.
- Budak, A. C. (2015). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 16, 77-103.
- Budak, A. C., & Özkan, Y. (2023). Türk Medeni Usûl Hukukunun Yüz Yıllık Tarihi. *Adalet Dergisi*, (71), 89-117.
- Büyük, E.I. (2022). Yargıtay Tarafından Hukuk Uyuşmazlıklarında Verilen "Dosyanın Mahalline İadesi" Kararı. *Sakarya Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 10(2), 501-530.
- Coşkun, S. Y. (2006). Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinden Arabuluculuğun İş Hukukunda Uygulanması: Zorunlu Arabuluculuğun Faydalı Ve Sakıncalı Yönleri. 6. *Uluslararası Multidisipliner Çalışmaları Kongresi*, 249.
- Çabri, S. (2016). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*. Ankara.
- Demir, A. (2023). Yargıtay Kararları Işığında Hatır Senetlerinde Bedelsizlik İddiası ve Bu İddianın İleri Sürülmesinde Öne Çıkan Sorunlar. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 27(1), 173-216.
- Dür, O. (2021). Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümünde Özel Dava Şartları ve İlämsiz İcra Takibi. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, (48), 217-244.
- Ercan, T., & Çimrin, Z. (2023). Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar. *Hukuk Alanında Güncel Meseleler*, 81.
- Ergün, Ö. (2023). Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları. *Dicle Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dicle Adalet Dergisi*, 7(1), 53-92.
- Erişir, E. (2015). Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usûlü, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, İstanbul, s.43-122.
- Ermenek, İ. (2013). Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 17(2), 563-630.
- Işık, S. (2023). Medenî Usûl Hukuku Açısından 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun 60'ncü Maddesinin Değerlendirilmesi. *Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 9(2), 385-416.
- İzmir BAM 13. HD., E. 2018/967, K. 2019/162, T: 04.02.2019.
- Kara, İ. (2023). *Tüketici Hukuku*. 3. Baskı, Ankara: Yetkin Yayınları.
- Korkmaz, G. S. (2023). Tüketici İşlemi Niteliğindeki Satış Sözleşmesinde Ayıplı İfa Durumunda Tazminat. *İstanbul Medipol Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 10(1), 237-260.

- Narbay, Ş., & Akkuş, M. (2020). Ticari İş Ve Tüketici İşlemi Kavramları Ekseninde Görevli Mahkeme Ve Dava Şartı Arabuluculuk Üzerine Düşünceler. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, (44), 301-334.
- Özbek, M. S. (2021). Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Alanında Hukuk Politikası Belgesi. *ASBU Law Journal*, 3(1).
- Özsöker, G. (2019). *Tüketici Hakem Heyetleri*. Yetkin Yayınları.
- Özsöker, G. (2024). Tüketici Sözleşmelerinde Usûle İlişkin Haksız Şartlar. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 73(1), 251-308.
- Pekcanitez, H. (2016). Tüketici Mahkemeleri, Makalelerim I, İstanbul.
- Resmi Gazete, Sayı: 8469, Tarih: 21.07.1953.
- Resmi Gazete, Sayı: 28331, Tarih: 22.06.2012.
- Resmi Gazete, Sayı: 28835, Tarih: 28.11.2013.
- Resmi Gazete, Sayı: 30221, Tarih: 25.10.2017.
- Resmi Gazete, Sayı: 30630, Tarih: 09.12.2018.
- Resmi Gazete, Sayı: 32405, Tarih: 20.12.2023.
- Sarıhan, B. B. (2021). Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4(2), 415-440.
- Saygın, B. (2023). *Türkiye’de alternatif uyuşmazlık çözümüne yeni bir yol: Med-arb (arabuluculuk-tahkim)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Uludağ Üniversitesi.
- Şahin Ş. E., & Kaya, S. (2023). Consumer collective redress in Turkey: the need for reform in light of the EU regime. *European Business Organization Law Review*, 1-26.
- Tahiroğlu, F. (2022). Medeni Usûl Hukukunda Delil Tespitinde Görevli ve Yetkili Mahkeme. *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 12(2), 1241-1260.
- Tanrıver, S. (2018). *Medeni Usul Hukuku, C.I Temel Kavramlar ve İlk Derece Yargılaması*. 2. Baskı, Ankara: Yetkin Yayınları.
- Topal, Ö. (2024). Tüketici Hakem Heyeti ile Özellikle Tüketici Hakem Heyeti Kararına İtiraz Yargılamasında İcranın Geri Bırakılması Üzerine Düşünceler (Son Değişiklikler Çerçevesinde). *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 21(1), 293-335.
- Tutumlu, M. A. (2015). *Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Tutumlu, M. A. (2019). *Tüketici Yargılaması Hukuku*. Seçkin Yayınları.
- Tutumlu, M. A. (2019). *Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri*. Seçkin Yayınları.
- Velioğlu Y. G. (2020). *6502 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanun kapsamında tüketici uyuşmazlıkları ve çözüm yolları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- Yardım, E. (2016). Tüketici Mahkemesi Kararlarına Karşı (Yeni) Kanun Yolları. *Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu*. Ed. : M. Ertan Yardım, s.173-193.
- Yargıtay 11. Hukuk Dairesi. K. 2017/184 (11.01.2017).
- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi. K: 1994/9014 (24.10.1994).

- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi. K. 2019/2609 (27.02.2019).
- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi. K.2014/18969 (27.12.2014).”
- Yargıtay 13. Hukuk Dairesi. K.2019/9872 (14.10.2019).”
- Yargıtay 14. Hukuk Dairesi. K. 2017/1158 (16.02.2017).
- Yargıtay 19. Hukuk Dairesi. K. 2020/1183 (22.07.2020).
- Yargıtay 20. Hukuk Dairesi. K. 2017/357 (23.01.2017).
- Yargıtay 20. Hukuk Dairesi. K. 2017/421 (24.01.2017).
- Yargıtay 3. Hukuk Dairesi. K. 2018/12038 (26.11.2018).
- Yargıtay 3. Hukuk Dairesi. K. 2021/6902 (14.10.2021).
- Yargıtay 3. Hukuk Dairesi., K. 2018/12038, (26.11.2018).
- Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, K. 2018/245 (21.02.2018).
- Yazıcı, Ç. (2020). Türkiye’de Arabuluculuğun Gelişimi. *Journal of International Trade & Arbitration Law/Uluslararası Ticaret ve Tahkim Hukuku Dergisi*, 9(2).
- Yazıcı, U. (2023). Arabuluculuk Kurumunda Gizlilik ve Hukuki Sonuçları. *Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 28(49), 621-667.
- Yerkaya, K. (2018). *Tüketici Mahkemeleri’nin Görev Alanı ve Yargılama Usûlü*. Oniki Levha Yayınları.
- Yeşilirmak, A. (2011). Geçerli bir tahkim anlaşmasının varlığına rağmen genel haciz yoluyla takip yapılabilir mi?. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, (96), 205-228.
- Zorlu, S. Y. (2021). Uluslararası yatırım uyuşmazlıklarının çözümünde arabuluculuk. *Arabuluculuğun Geleceği Sempozyumu*.

Çıkar Çatışması Beyanı

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.

EXTENDED ABSTRACT

It has been understood that consumers need to be equipped with special protective rights because they are on the structurally weak side of the consumption-related contract. In the context of Law No. 6502 on Consumer Protection; In addition to making different regulations to protect the rights of consumers, in case the rights granted to consumers are violated or there are disputes in consumption activities, the established resolution authorities and resolution methods for resolving these are also set out in detail. Consumer disputes are disputes regarding the existence and scope of rights related to the legal relationship between the consumer and the real or legal persons who provide goods or services to consumers. Regarding this; disputes arising from consumer transactions and consumer-oriented practices are referred to as "consumer disputes". There are two different resolution methods for resolving disputes between consumers: Consumer Arbitration Committees and Consumer Courts. The distinction regarding the duties of these two authorities is related to the monetary value of the dispute. In this regard, the aim of our study is to examine the ways of resolving disputes in consumer law. Law No. 6502 on Consumer Protection, which was prepared considering the universal dimension of consumer rights, is more detailed and organized compared to previous regulations regarding the protection of consumer rights. Since the previous repealed Consumer Protection Law No. 4077 is a framework law, it is systematically criticized and it does not seem possible for the said law to bring significant solutions to the problems of consumers. Due to the inadequacy of the current Consumer Law and to ensure that consumer laws are compatible with the EU's consumer law-related directives, TKHK No. 6502 came into force in 2013. In addition to this law, many laws, statutes, regulations and decisions related to consumer protection are in force today. Consumer Arbitration Committees were established to encourage consumers to seek their rights and to alleviate the workload of Consumer Courts. The most important issue regarding the separation of duties between the Consumer Arbitration Committees and the Consumer Court, which deals with disputes arising from consumer transactions and transactions towards consumers; The law determines the monetary limit related to the jurisdiction of Consumer Arbitration Committees. The opportunity to appeal against the decisions of the Consumer Arbitration Committee has been introduced. The parties to the dispute have the right to file an objection within 15 days from the date of notification of the decisions to the Consumer Court where the Consumer Arbitration Committee is located. The objection will not stop the implementation of the decision of the Consumer Arbitration Committee and the Consumer Court will need to request an interim injunction to stop the implementation of the decision. Since the resolution of consumer disputes requires expertise and the disputes must be resolved quickly and effectively, Consumer Courts, which are special courts, have been established. It is mandatory to apply to the Consumer Arbitration Committee regarding consumer disputes below a certain value. For cases with a value above a certain monetary limit, applications are made to Consumer Courts. In both cases, the dispute must arise from the consumer transaction or consumer-oriented practices. Within the framework of the amount determined by law, a decision is made as to whether the dispute will be heard in the Consumer Court or the Consumer Arbitration Panel. It is not accepted that a consumer dispute arising from tort is within the jurisdiction of Consumer Courts; In this case, general courts are in charge. A different solution to consumer disputes is alternative dispute resolution. Alternative Dispute Resolution Methods are solutions that do not involve litigation and are agreed upon by the two parties in cooperation. Article 68/5 of TKHK No. 6502. with the article; This has paved the way for consumers to turn to alternative solutions. Mediation, in the form of an alternative solution, is an optional solution to which both parties apply voluntarily. It is obvious based on the Supreme Court decisions that the legislature implicitly prohibits resorting to voluntary arbitration, that consumers' disputes are not suitable for voluntary arbitration, and that arbitration agreements between the parties

will not be valid. Because it seems likely that this voluntary arbitration agreement will be imposed on vulnerable consumers with provisions in favor of the seller-supplier. It is widely understood that consumers need to be equipped with special protective rights because they are often on the structurally weaker side of the consumption-related contractual relationship. This imbalance necessitates legal protections to ensure that consumers are not unfairly disadvantaged or exploited. In this context, Law No. 6502 on Consumer Protection in Turkey plays a significant role in safeguarding consumer rights. It not only introduces various regulations to protect consumers but also establishes detailed mechanisms to resolve disputes that may arise in consumption activities. These mechanisms aim to address violations of consumer rights effectively and efficiently. Law No. 6502 on Consumer Protection includes significant regulations aimed at safeguarding consumers and securing their rights. The law outlines different mechanisms for resolving disputes, such as Consumer Arbitration Committees and Consumer Courts, based on the monetary limits of disputes. While Consumer Arbitration Committees offer low-cost and swift resolutions, Consumer Courts handle more complex and higher-value disputes. Although the law provides a robust framework for ensuring effective and fair dispute resolution processes, it requires continuous review and updates to address practical challenges encountered during implementation. Consumer Arbitration Committees stand out as a positive feature for providing a rapid solution system for simpler disputes. However, the fact that their decisions can be challenged in court highlights the necessity of judicial support for more intricate disputes. Consumer Courts, on the other hand, address cases that require more detailed legal analysis, ensuring that consumers have access to a fair judicial process. Moreover, mediation has gained importance in recent years as an alternative mechanism for resolving consumer disputes. By encouraging the participation of parties in a negotiation process, mediation contributes to the amicable resolution of disputes. This approach not only helps preserve the relationship between the parties but also alleviates the burden on the judiciary. As detailed in the study, mediation can serve as an effective resolution method for certain types of disputes and plays a complementary role in achieving justice. In conclusion, to enhance the effectiveness of dispute resolution mechanisms in consumer law, it is crucial to clearly define the responsibilities of both Consumer Arbitration Committees and Consumer Courts within the scope of the law and to expedite these processes. Additionally, raising consumer awareness and promoting educational activities to facilitate judicial processes are essential for improving overall efficiency and accessibility in the system.