

**MEDENİ USUL HUKUKU KURALLARI ÇERÇEVESİNDE
TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE ORTAYA ÇIKAN BAZI
USULİ SORUNLAR***

Hicabi YAĞBASAN**

**WITHIN THE FRAME OF RULES OF THE CIVIL PROCEDURE
LAW SOME PROCEDURAL PROBLEMS EMERGING AT THE
CONSUMER ARBITRAL TRIBUNALS**

ÖZ

Tüketici hakem heyetinin tüketici mahkemesi yerine görev yapan bir uyuşmazlık çözüm mercii olmasına rağmen yapacağı incelemelerde kullanacağı usul kurallarının kanun ile düzenlenmemiş olması uygulamada ciddi sorunlar yaratmaktadır. Tüketici hakem heyetinin tabi olacağı usul yönetmelik ile düzenlenmiştir. Bu durum uygulamada keyfilik meydana getirdiği gibi tarafların hak kaybı yaşamasına da sebep olmaktadır. Çalışmada tüketici hakem

* **Makalenin Kabul Edildiği Tarih:** 30.07.2019.

** Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

E-mail Adresi: yagbasanhicabi@gmail.com

ORCID ID: 0000-0003-4682-2515

heyetlerine yapılacak başvurularda uygulanacak usul kurallarının Hukuk Muhakemeleri Kanunu hükümleri karşısında ortaya çıkma biçimleri ve bazı sorunların çözümü ele alınmaya çalışılmıştır.

ANAHTAR KELİMELEER: Tüketici Hakem Heyeti, Tüketici Hukuku, Medeni Usul Hukuku, Yargılama Usulü.

ABSTRACT

Despite the Consumer Arbitral Tribunals are a solution authority serving instead of consumer courts, that the procedural rules they will use in the investigations have not been regulated by the law, creates serious problems in practice. The procedure that the Consumer Arbitral Tribunals will be dependant on has been arranged through the by – law. As this situation brings about arbitrariness in practice, it also leads to the forfeiture of sides. In this study, the emanation forms of procedural rules which will be implemented on the application to the Consumer Arbitral Tribunals according to the Code of Civil Procedures and the solutions to some problems have been handled.

KEY WORDS: Consumer Arbitral Tribunals, Consumer Law, Civil Procedure Law, Jurisdiction Procedure.

GİRİŞ

Tüketicinin korunması noktasında yapılan ilk temel ve genel kanuni düzenleme 23.02.1995 tarih ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundur¹. Bu Kanunun 22. maddesinde tüketici hukukunda alternatif bir çözüm yolu olarak “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti” kurulması öngörülmüştü. Bu düzenlemeye göre, belirli bir miktarın altındaki tüketici uyuşmazlıkları bakımından tüketici sorunları hakem heyetine başvurmak zorunlu olup bu tür uyuşmazlıklarda tüketici mahkemesine dava açılmamakta idi. Ancak tüketici sorunları hakem heyetinin verdiği kararlar bağlayıcı değildi. Bu kararlar ancak tüketici mahkemesinde bir delil olarak kullanılabilmekte idi. Belirli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetine başvuru yapılması zorunlu olmasına rağmen verilen kararların bağlayıcı olmaması uygulamada sorunlar yarattığından 06.03.2003 tarih ve 4822 sayılı Kanun² ile 4077 sayılı

¹ 08.03.1995 tarih ve 22221 sayılı Resmi Gazete.

² 14.03.2003 tarih ve 25048 sayılı Resmi Gazete.

Kanunun 22. maddesinde değişikliğe gidilmiştir. Bu değişiklik ile belirli bir miktarın altındaki uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetine başvurma- nın zorunlu olmasına ilişkin kural muhafaza edilmekle birlikte tüketici sorunları hakem heyeti kararı bağlayıcı bir nitelik kazanmış ve kararların İcra ve İflas Ka- nununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine ge- tirileceği düzenlendi. Bu düzenlemenin bir sonucu olarak da tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı tüketici mahkemeleri nezdinde itiraz edilebile- ceği hükme bağlanmıştı.

4077 sayılı Kanun, 07.11.2013 tarih ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun³ ile yürürlükten kaldırmıştır. Ancak 6502 sayılı Kanun, tüketici sorunları hakem heyeti konusunda 4077 sayılı Kanunun getirdiği sistemden ayrılmamıştır. Tüketici sorunları hakem heyetinin ismini “tüketici hakem he- yeti” olarak değiştiren Kanunun 68. maddesi hükmü ile belirli bir miktarın al- tındaki uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olduğu, 70. maddesi hükmü ile de tüketici hakem heyeti kararlarının tarafları bağladığı ve kararların ilamlı icraya konu edilebileceği konusundaki düzenleme aynen kabul edilmiştir. Tüketici hakem heyeti kararları bağlayıcı olduğundan heyet kararlarına karşı tüketici mahkemesinde itiraz edilebileceğine ilişkin hüküm de muhafaza edilmiştir.

Bu çalışmada tüketici hakem heyetlerinin yaptıkları incelemelerde me- deni usul hukuku açısından ortaya çıkan bazı özellik arz eden durumlar ele alınmaya çalışılacaktır.

1. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ

A. Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Bakımından Yapılan Niteleme

a. 4077 Sayılı Kanun Döneminde

4077 sayılı Kanunun 4822 sayılı Kanun ile değiştirilen halinde, belirli bir miktarın altındaki uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetine başvuru zorunlu hale getirilmiş, bu şekilde verilen karar, bağlayıcı ve cebri icraya elve- rişli bir mahiyet kazanmıştır. Bu yönü ile belirli miktarın altındaki uyuşmazlık- larda tüketici sorunları hakem heyetinin zorunlu tahkim niteliği kazandığı ileri sürülmüştür⁴. Kanun koyucu burada uyuşmazlığın mahkeme önüne gelmeden

³ 28.11.2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazete.

⁴ **Tutumlu, Mehmet Akif:** Norm, Kuram ve İçtihat Işığında Tüketici Hakem Heyetleri, An- kara, 2015, (Hakem Heyeti), s. 32; **Uyumaz, Alper:** Tüketici Hukukundan Doğan Uyuş- mazlıkların Alternatif Çözüm Yolları, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi,

çözümlemesi amacını gütmüştür. O kadar ki tüketici sorunları hakem heyeti kararları ilam niteliğinde bir belge kabul edilerek bu kararların ilamlı icra takibine konu edilmesi esası benimsenmiştir. İlamlı icra takiplerinde borçlunun takibe itiraz edememesi hususu da göz önüne alındığında belirli bir miktarın altındaki tüketici uyuşmazlıkları bakımından tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının 4822 sayılı Kanun değişikliğinden sonra zorunlu tahkim vasfını kazandığı düşünülebilir⁵. Ancak kanımızca bu tespit tam anlamı ile doğru değildir. Mevzuatta yer alan zorunlu tahkim yollarından, kamu görevlileri hakem kurulu⁶, yüksek hakem kurulu⁷ ve spor federasyonlarının verdikleri kararlara karşı tahkim yolunda⁸ zorunlu tahkim mercisinin verdiği karar kesindir. Bu açıdan zorunlu tahkim yollarına hâkim olan temel yaklaşım bu türden başvuruların mahkeme önüne hiç gelmeden zorunlu tahkim mercilerinde kesin olarak çözümlenmesidir. Gerçekten de 17.03.2011 tarih ve 6214 sayılı Kanunun⁹ 1. maddesi ile Anayasanın 59. maddesine bir fıkra eklenmiş ve spor federasyonlarının kararlarına karşı ancak zorunlu tahkim yoluna başvurulacağı ve tahkim kurulu kararlarının kesin olduğu, bu kararlara karşı herhangi bir yargı mercisine başvurulamayacağı kuralı kabul edilmiştir. Görüldüğü üzere, zorunlu tahkim müessesesinin sonucunda uyuşmazlığın yargı mercileri önüne getirilmesi yolu doğrudan Anayasa ile kapatılmıştır. Bu durum da zorunlu tahkim müessesesinin sonucunda verilen kararların kesin olması gerektiğini açıkça ortaya koymaktadır. Hâlbuki tüketici sorunları hakem heyetinin bağlayıcı olarak verdiği

Cilt:20, Sayı:1, Yıl:2012, sa: 103 – 132, s. 126; **Ildır, Gülgün**: Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (Medenî Yargıya Alternatif Yöntemler) Ankara, 2003, s. 137; **Özbek, Mustafa**; Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara, 2004, (Alternatif Uyuşmazlık), s. 397; **Ermenek, İbrahim**: Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. XVII, Y.2013, Sayı: 1-2, sa: 563 – 630, s. 580.

⁵ Esasen HMK m. 408 hükmündeki, tarafların iradesine tabi olmayan uyuşmazlıkların tahkime elverişli olmadığı kuralından hareketle, taraflarından birinin zayıf konumda olması sebebi ile tüketici sözleşmelerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların ihtiyari tahkime elverişli olmadığı kabul edilmektedir. Bkz: **Süral, Ceyda**: Hakem Kararlarının İcrası ve İptal Davası, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı 2014, (Basım Yılı: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan, sa:1377 – 1411, s. 1402.

⁶ Anayasa m. 53.

⁷ Anayasa, m. 54.

⁸ Anayasa m. 59.

⁹ 29.03.2011 tarih ve 27889 sayılı Resmi Gazete.

kararlara karşı tüketici mahkemesinde itiraz edilebilir. Buna göre taraflar, zorunlu olarak tüketici sorunları hakem heyetine başvurduktan sonra, verilen kararın hukuka aykırı olduğunu ileri sürmekte iseler itiraz yoluyla uyuşmazlığı yine mahkeme önüne getirebilirler. Tüketici mahkemesi de burada esasa ilişkin inceleme de yapmaktadır. Yani mahkeme, tüketici sorunları hakem heyeti kararını içerik bakımından da denetleyebilir ve bir hukuka aykırılık tespit ederse kararı iptal edebilir. O halde tarafların uyuşmazlığı yine mahkeme huzurunda çözümlenmiş olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında tüketici sorunları hakem heyetini, zorunlu tahkim yolu nitelendirmek yerine tüketilmesi zorunlu bir başvuru yolu olarak¹⁰ nitelendirmek daha doğru olacaktır.

Neticede 4822 sayılı Kanun ile değiştirilmiş hali ile belirli miktarın altındaki uyuşmazlıklar bakımından, 4077 sayılı Kanunun getirdiği tüketici sorunları hakem heyeti sistemi; başvurunun zorunlu olması sebebi ile alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının özünü teşkil eden gönüllülük ilkesine uymadığından bir arabuluculuk veya alternatif uyuşmazlık çözüm yolu niteliğine; verilen kararın bağlayıcı olduğu düzenlenmesine rağmen itiraz yolu ile ortadan kaldırılabilmek imkânı bulunduğundan zorunlu tahkim niteliğine uygun değildir. Belirli miktarın altındaki tüketici sorunları hakem heyeti kararları tüketilmesi zorunlu bir başvuru yoludur. Bu cümleden olarak bu çeşit uyuşmazlıklar bakımından tüketici sorunları hakem heyetine başvurma yolunun özel bir dava şartı olarak nitelendirilmesi de mümkündür. Nitekim Yargıtay bir kararında açıkça, tüketici sorunları hakem heyetine başvuru yolunun özel bir dava şartı olduğunu belirtmiştir¹¹.

Belirli bir miktarın üzerindeki uyuşmazlıklar için verilen tüketici sorunları hakem heyeti kararları 4822 sayılı Kanun ile yapılan değişiklikten önce de sonra da bir delil niteliğinde bulunmakta idi (4077 sayılı Kanun m. 22/6). Bunun yanında söz konusu miktar bakımından tüketici sorunları hakem heyetine başvuru yapmak zorunlu da değildir. Bu sebeple bu tür uyuşmazlıklar bakımından tüketici sorunları hakem heyetinin bir zorunlu tahkim müessesesi olduğunu

¹⁰ İlhan'a göre, tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî niteliği esasen bir zorunlu tahkim yolu olmakla birlikte yargı mercilerinden önce başvurulması zorunlu bir idari birimdir. Bkz: **İlhan, Cengiz**: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara, 2006, s. 297.

¹¹ Yargıtay 3. Hukuk Dairesinin 09.05.2013 tarih ve 2013/4376 E., 2013/7753 K. sayılı kararı (UYAP Bilişim Sistemi).

söylemek mümkün görünmemektedir. Bilakis bu başvurularda verilen kararların bağlayıcı olmaması ve başvurunun zorunlu olmaması karşısında belli bir miktarın üzerinde bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetinin niteliğinin bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu veya arabuluculuk olduğu düşünülebilir¹². Zira bu yola başvurduğunda verilen karar bağlayıcı bir karar değildir ve icra takibine konu edilemez. Bu karar tüketici mahkemesinde bir delil olarak ileri sürülebilir.

Doktrinde tüketici sorunları hakem heyetinin bu şekilde verdiği kararların güçlü bir takdiri delil olduğundan bahsedilmektedir¹³. İspat sistemini düzenleyen 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununda ve bu kanunu ilga eden 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununda sadece kesin delil ve takdiri delil ayrımı yapılmıştır¹⁴. Bu ayrıma göre, ileri sürülen bir delilin hâkimi bağlayıp bağlamadığı konusunda bir tartışma yapılabilir. Dolayısıyla bir takdiri delil olan tüketici sorunları hakem heyeti kararının tüketici hâkimi bakımından güçlü bir takdiri delil olarak nitelendirilmesinin bir anlamı yoktur. Açıkçası bir davada bilirkişi raporu karşısında hâkimin durumu ne ise tüketici sorunları hakem heyeti kararı karşısında da o olacaktır. Yani hâkim, tüketici sorunları hakem heyeti kararı ile bağlı değildir ve bu kararının tam aksine karar verebilir¹⁵.

b. 6502 Sayılı Kanun Döneminde

6502 sayılı Kanunda tüketici hakem heyeti kararlarının niteliği konusunda 4077 sayılı Kanunun 4822 sayılı Kanun ile değişik düzenlemesinden farklı bir düzenleme yapılmıştır. Buna göre değeri belirli bir miktarın altındaki uyuşmazlıklar bakımından, 4077 sayılı Kanunun 4822 sayılı Kanun ile değişik zamanındaki düzenlemelere ilişkin yaptığımız açıklama ve eleştiriler bu bölüm için de geçerlidir. Ancak Kanunun 68/1. maddesi hükmü ile belirlenen parasal

¹² Uyumaz, s. 123.

¹³ Uyumaz, s. 127; Güçlü delil kavramı konusunda detaylı bilgi için bkz: Akcan, Recep: Yargıtay Kararlarındaki “Güçlü Delil” Kavramının Hukuki Niteliği, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 12, S. 1 – 2, 2004, sa: 7 – 24.

¹⁴ Pekcanitez Hakan /Atalay Oğuz /Özekes Muhammed: Medeni Usul Hukuku, Ankara, 2004, s. 335 vd; Kuru Baki: Hukuk Muhakemeleri Usulü, C. II, İstanbul 2001, (Muhakeme II) s. 2032 vd.; Kuru, Baki / Arslan, Ramazan / Yılmaz, Ejder: Medeni Usul Hukuku, 25. Baskı, Ankara, 2014, (Medeni Usul), s. 363, Arslan, Ramazan / Yılmaz, Ejder / Taşpınar Ayvaz, Sema: Medeni Usul Hukuku, 3. Baskı, Ankara, 2017, s. 389.

¹⁵ Tutumlu (Hakem Heyeti), s. 32.

değerler üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacağı düzenlendiğinden bu uyuşmazlıklar bakımından tüketici hakem heyetlerinin herhangi bir rolü ve niteliği kalmamıştır.

4077 sayılı Kanundan farklı olarak 6502 sayılı Kanunun 68/5. maddesi hükmünde, tüketicilerin ilgili mevzuatı uyarınca alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvurmasına engel bulunmadığı düzenlenmiştir. Bu hüküm ile tüketicilerin gönüllülük esasına göre diğer alternatif çözüm yollarına başvurabileceği düzenlenmiştir. Ancak bu düzenlemeyi Kanunun 68/1. maddesindeki tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğunu ortadan kaldıran bir düzenleme olarak anlamak doğru olmaz. Bağlayıcı karar elde etme noktasında belirli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvuru yine zorunludur; fakat taraflar başka bir çözüm merciine başvurarak uyuşmazlığı “dostane” biçimde çözümleyebilirler.

B. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yargı Mercii Olma Niteliği

Yukarıda bahsedilen nitelik tartışmaları kapsamında tüketici hakem heyetinin bir yargı mercii olup olmadığına da belirlenmesi gerekmektedir. Belirli durumlarda başvurunun zorunlu olduğu ve kararlarının bağlayıcı olduğu düşünüldüğünde tüketici hakem heyetinin bir mahkeme statüsünde olup olmadığı sorusu akıllara gelmektedir. Ancak bu sorunun cevabı tereddütsüz olarak “hayır”dır. Çünkü tüketici hakem heyeti Anayasada bahsedilen bir yargı mercii niteliğini haiz olamaz. Her şeyden önce mahkemelerin Anayasal teminata sahip hâkimlerden teşekkül etmesi gerekmektedir. Tüketici hakem heyetindeki üyelerin hâkim niteliğine sahip olmaması bir yana heyetteki hukukçu sayısının az olması eleştiri konusu edilmiştir¹⁶. Öte yandan mahkemelerin önündeki uyuşmazlıkları “dava” yolu ile çözmesi kuraldır. Ancak tüketici hakem heyetine intikal eden uyuşmazlıklar usul hukuku anlamında dava da değildir¹⁷.

Anayasa Mahkemesi, önüne gelen bir olayda tüketici sorunları hakem heyetleri üyelerinin, yargı organlarının ve mensuplarının Anayasa'da belirtilen

¹⁶ Karakocalı, Ahmet / Kurşun, Ali Suphi: Tüketici Hukuku (6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre), İstanbul, 2015, s. 217; Aslan, Yılmaz İ.: Tüketici Hukuku, 2. Baskı, İstanbul, 2004, s. 581.

¹⁷ İldır, s. 137; Özbek (Alternatif Uyuşmazlık), s. 397; Aksi yönde, Ermenek, s. 586.

niteliklerine sahip olmadığı gerekçesi ile mahkeme niteliğinde olmadığına karar vermiştir¹⁸.

Sonuç itibari ile tüketici hakem heyetinin hukuki niteliği belli düzeyde tartışmalı olmakla beraber, heyetin mahkeme olmadığı konusunda genel olarak bir ittifak bulunmaktadır¹⁹. Kanımızca da tüketici hakem heyetleri mahkeme niteliğinde değildir. Heyet bakımından mevzuatta yapılan düzenlemeler birlikte değerlendirildiğinde, tüketici hakem heyeti için, belirli durumlarda başvurunun zorunlu olduğu, teşkilatlanma olarak idari nitelikte *uyuşmazlık ön çözüm mercii* nitelemesi yapılabilir.

2. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN GÖREVİ

A. Genel Olarak

6502 sayılı Kanunun 68. maddesi hükmü ile tüketici hakem heyetlerinin görev alanının konu olarak sınırı, “*tüketici işlemleri*” ile “*tüketiciye yönelik uygulamalar*” olarak belirlenmiştir. Kanunda, bu iki ölçütten tüketici işlemi tanımlanmış; ancak tüketiciye yönelik uygulama kavramı tanımlanmamıştır. Tüketici mahkemelerinin görev alanını belirleyen m. 73 hükmünde de aynı kriterler kullanılmıştır.

Kanunun bu düzenlemesinden genel olarak, özel hukuk alanında, ticari işler dışında kalan neredeyse tüm sözleşme ve hukuki işlemde kaynaklanan uyuşmazlıkların tüketici uyuşmazlığı olarak nitelendirilmesini amaçladığı düşünülebilir. Bu düşünceyi, Kanunun tüketici işlemi kavramının tanımını yapan m. 3/1-I hükmü de desteklemektedir. Buna göre, tüketici işlemi, mal veya hizmet piyasalarında, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına yahut hesabına hareket eden gerçek

¹⁸ Anayasa Mahkemesinin 27.12.2007 tarih ve 26739 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 31.05.2007 tarih ve 2007/53 E., 2007/61 K. sayılı kararı.

¹⁹ **Karakocalı / Kurşun**, s. 218; **Ermeneek**, s. 575; **Yeşilova, Bilgehan**: 6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları, Terazi Hukuk Dergisi, C: 9, Özel Sayı, Kasım 2014, sa: 107 – 143, s. 113; **Özbek, Mustafa**: Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlämsiz Takip Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararlarının Tahlili, Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 31, 2015/2, sa: 39 – 68, (İlämsiz İcra), s. 61; **Tutumlu (Hakem Heyeti)**, s. 33; Bu görüşlerden başka, *Başlar’a göre*, kanun ile kurulmuş, maddi hukuka göre karar tesis eden ve adli yargının görevine giren konularda yargılama yapan heyet, divan gibi mercilerin mahkeme sayılması gerekir. Bkz: **Başlar, Kemal**; Anayasa Yargısında “Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı”, Anayasa Yargısı İncelemeleri - 1, 2006, sa: 219 – 258, s. 222.

veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında yapılan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her çeşit sözleşme ve hukuki işlemi ifade etmektedir. Tüketici kavramı ise ticari veya mesleki amaçla hareket etmeyen gerçek veya tüzel kişiyi ifade etmektedir (6502 sayılı Kanun m. 3/1-k). Kanunun sözleşmeleri isim olarak sıraladıktan sonra “benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere” ifadesini kullanmasından tüketici işlemine rengini veren özelliğin yapılan işlemin türü olmadığı anlaşılmaktadır²⁰. Borcun bir sözleşmeden ya da hukuki işleminden doğması şartı ile borç ilişkisinin taraflarından birisinin ticari veya mesleki amaçla hareket etmeyen tüketici, diğerinin ise ticari veya mesleki amaçla hareket eden kişi olması o borç ilişkisini tüketici işlemi yapmaya yetmektedir²¹. Bu kapsamda belirlenen tüketici işlemlerinin tamamı, kanun ile belirlenen parasal sınırın altında olmak kaydıyla tüketici hakem heyetinin görevine girmektedir²².

Taraflardan birisinin tüketici olduğu tüm borç ilişkilerinin tüketici yargısının kapsamına alınması karşısında, “asıll” mahkeme olan asliye hukuk mahkemelerinin görevine giren (HMK m. 2) dava türlerinde bir azalma meydana

²⁰ **Oruç, Murat:** 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun uygulama Alanının Eleştirisi, ICPESS (International Congress on Political, Economic and Social Studies), 2nd International Congress on Political, Economic and Social Studies (ICPESS), 19-22 May, 2017, Sarajevo / Bosnia Herzegovina, Bildiriler Kitabı, Cilt: 1, Politik Araştırmalar, sa: 80 – 94, <https://drive.google.com/drive/folders/18mE7_lksSVgetLhbvXPY6gzWcPkgNh6K>, s. 84.

²¹ **Şeker, Tacettin:** 6502 Sayılı Kanun Kapsamında Tüketici İşleminin Temel Özellikleri ve Temel İlkeleri Tüketici Mahkemeleri ve Hakem Heyetlerinin Görev Alanı, Hakem Heyetlerine İlişkin Tüketici Hukuku ve Usul Uygulamaları, s. 2. <<http://eski.ankaraba-rosu.org.tr/HaberTop10lmg/haberpimages/tuketici-20150318/tuketici-20150318.pdf>>

²² **Özmunçu, Seda:** 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı 2014, (Basım Yılı: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan, sa: 831-871, s. 840; Tutumlu’ya göre, tüketici hakem heyetinin görev sınırında kalan bir tüketici uyuşmazlığı ile ilgili olarak tahkim anlaşması yapılmış olsa dahi bu sözleşme geçersizdir. Başvuru bakımından görevli mercii bu halde dahi tüketici hakem heyetidir. Bkz: **Tutumlu, Mehmet Akif:** Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası, Ankara, 2015, (Manevi Tazminat) s. 27.

gelmiştir. Bu durum esasen tüketici yargılamasını tam bir uzmanlık mahkemesi yapma arzusu ile uyuşsa da uygulamada tüketici mahkemelerinin her il ve ilçede kurulmamış olması bu uzmanlaşma isteğine darbe vurmaktadır²³. Ancak tüketici hakem heyetleri bakımından böyle bir sorundan bahsetmek mümkün değildir. Zira teorik olarak il ve ilçe merkezlerine tüketici hakem heyeti bulunması amaçlanmıştır. 6502 sayılı Kanununun 66/1. maddesi hükmü ile il merkezlerinde mutlaka tüketici hakem heyeti kurulması öngörülmüştür. İlçeler bakımından ise böyle bir mutlak ifade kullanılmamış, “yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde” tüketici hakem heyeti kurulacağı düzenlenmiştir. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin (Yönetmelik)²⁴ 5. maddesinde, Bakanlıkça tespit edilecek ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyetinin kurulacağı düzenlenmiştir. Buna göre ilçe merkezlerinde tüketici hakem heyeti kurulması Ticaret Bakanlığının inisiyatifindedir²⁵. Bununla birlikte Yönetmelikte, başvuruların, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabileceği düzenlendikten sonra (Yönetmelik m. 7/2), bu şekilde başvuru yapılabilecek ilçede tüketici hakem heyetinin kurulmamış olması durumunda tüketicilerin o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabileceği ve yapılan bu başvuruların, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça tespit edilen yetkili tüketici hakem heyetine intikal ettirileceği düzenlenmiştir (Yönetmelik m. 7/3).

İl ve ilçelerde kurulan tüketici hakem heyetleri, kural olarak tüketici mahkemesinin görevine giren tüm uyuşmazlıklarda görevlidir. Genel olarak tüketici hakem heyetlerinin görevi bu şekilde belirlenebilirken Kanun tarafından 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunundaki asliye hukuk mahkemeleri ile sulh hukuk mahkemelerinin görev alanının belirlenmesinde kullanılan “parasal sınır” kriteri tüketici yargılaması için de kabul edilmiştir.

B. Parasal Sınırlar

²³ Oruç, s. 90.

²⁴ 27.11.2014 tarih ve 29188 sayılı Resmi Gazete.

²⁵ Hâlbuki 4077 sayılı Kanunda ise il ve ilçe merkezlerinde mutlaka tüketici sorunları hakem heyeti kurulacağı düzenlenmiştir. Kanımızca 4077 sayılı Kanunun düzenlemesi daha yerindedir. Çünkü bu şekilde bir tüketici teşkilatı kurmaktaki temel amacın tüketici uyuşmazlıklarının mahkemeye gitmeden daha hızlı bir şekilde çözümlenmesi olduğu düşünüldüğünde kurulacak heyetlerin tüketicilere en yakın yerleşim biriminde kurulması gerekmektedir.

Tüketici uyuşmazlıklarının tüketici sorunları hakem heyetinin görevi dâhilinde olduğu kabul edilmekle birlikte, 6502 sayılı Kanun, tüketici sorunları hakem heyetinin bakmakla görevli olduğu başvuruları esasen başvurunun parasal değeri noktasından tanımlamıştır²⁶. O halde tüketici hakem heyeti, tüketici işlemi veya tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklarda, bu uyuşmazlıkların söz konusu parasal sınırın altında kalması şartıyla görevlidir²⁷.

4077 sayılı Kanundan farklı olarak 6502 sayılı Kanunda parasal sınırlar il ve ilçe tüketici hakem heyeti bakımından ayrı ayrı belirlenmiştir. 6502 sayılı Kanunun 68/1. maddesi hükmüne göre; değeri 5.650 Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetleri, 8.480 Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 5.650 Türk Lirası ile 8.480 Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri görevlidir²⁸.

Yine 4077 sayılı Kanundan farklı olarak 6502 sayılı Kanunda, değer olarak yukarıdaki parasal miktarların üzerinde kalan uyuşmazlıklar bakımından tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacağı düzenlenmiştir (m. 68/1). O halde il ve ilçe tüketici hakem heyetleri hem kendi sınırını aşan uyuşmazlıklarda ve nihayet en yüksek parasal sınırı aşan uyuşmazlıklarda görevsizlik kararı vermek zorundadır.

C. Parasal Sınırın Hesabında Dikkat Edilecek Hususlar

1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununda asliye hukuk ve sulh hukuk mahkemelerinin görevi dava değerine göre belirlenmekte ve bu değer hesaplanırken faiz, icra tazminatı ve diğer giderler dikkate alınmamakta idi (1086 sayılı Kanun m. 1/2). Her ne kadar 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununda görev ayrımı bakımından dava değeri ölçütü terk edilmiş olsa da tüketici hakem heyetine başvuru bakımından mülga 1086 sayılı Kanunun 1/2. maddesi kıyasen uygulanmalı ve başvuru parasal sınırı belirlenirken faiz, icra

²⁶ Heyetin görev alanını belirleyen ölçütün tüketici işlemine konu mal veya hizmetin bedeli değil değeri olduğu konusunda; Bkz: **Aslan**, s. 581; **Karakocalı / Kurşun**, s. 220.

²⁷ **Tutumlu (Hakem Heyeti)**, s. 55.

²⁸ Söz konusu miktarlar 6502 sayılı Kanunun 68/4. maddesi hükmüne göre 2019 yılı için yapılan değerlendirme sonucunda kabul edilen miktarlara göre yazılmıştır (Bkz: 26.12.2018 tarih ve 30637 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ).

tazminatı ve diğer giderler dikkate alınmamalıdır²⁹. Bu düşünce tüketicinin lehine olduğundan tüketicinin korunması mantığı ile de bağdaşır³⁰.

Parasal sınırların hangi tarihe göre belirleneceği konusunun tespiti de önemlidir. Yönetmeliğin 6/2. maddesine göre; “Görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihindeki parasal sınırlar dikkate alınır”. Buna göre örneğin, 2019 yılında 6.000 TL değerindeki bir başvuru il tüketici hakem heyetine yapıldığında, bir sonraki sene ilçe tüketici hakem heyeti için belirlenen parasal sınır 7.000 TL olarak belirlenir ise il tüketici hakem heyeti bu başvurunun değeri itibari ile artık ilçe tüketici hakem heyetinin görevine girdiğinden bahisle görevsizlik kararı veremez.

6502 sayılı Kanunda, bu parasal sınırların üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacağı düzenlenmiştir (m. 68/1). Bununla birlikte Yönetmelik ile bu kurala ilginç bir yorum getirilmiştir. Yönetmeliğin 6/3. maddesi hükmüne göre; başvurunun, tek bir uyuşmazlıkla ilgili olması ve uyuşmazlık konusunun parasal sınırları aşması durumunda, sınırları aşan kısımdan feragat edilmek sureti ile tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilir. Ancak parasal sınırları aşan kısım için tekrar tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz³¹.

Kanımızca Yönetmeliğin bu hükmü, Anayasaya aykırıdır. Maddede belirtilen “*parasal sınırları aşan kısım için tekrar tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz*” kuralından feragat kavramının HMK m. 307 hükmü anlamında feragat olarak düzenlendiği anlaşılmaktadır. Sırf tüketici hakem heyetine başvurabilmek için başvuran tarafın hakkından maddi hukuk kapsamında vazgeçmesini beklemenin bir anlamı bulunmamaktadır. Ayrıca vazgeçilen (feragat edilen) bu kısım için daha sonradan bir başvuru yapılmasının da engellenmesi başvuran tarafın hakkını aramasını engelleme durumunu ortaya çıkmaktadır. Bu durum da Anayasanın 36. maddesinde ifadesini bulan hak arama hürriyeti-

²⁹ **Keçecioglu, Burak:** Avukatlık Sözleşmesinden Kaynaklanan Uyuşmazlıklarda Tüketici Hukukunun Uygulanması, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, Yıl: 2016, Cilt: 22, Sayı:3, Prof. Dr. Cevdet Yavuz’a Armağan, C: II, sa: 1649 – 1678, s. 1672; **Şeker,** s. 14; **Kara, İlhan:** Tüketici Hukuku, Ankara, 2012, s. 325, **Ermenek,** s. 571; **Yeşilova,** s. 124.

³⁰ **Aydoğdu, Murat:** Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara, 2015, s. 348; **Tutumlu (Hakem Heyeti),** s. 60.

³¹ **Keçecioglu,** feragat edilen kısım için yeniden tüketici hakem heyetine başvuru yapılabileceği görüşündedir. Bkz: **Keçecioglu,** s. 1671.

tine aykırıdır. Zira hak arama hürriyeti burada bir yönetmelik ile sınırlandırılmıştır. Anayasanın 13. maddesine göre temel haklar ancak kanun ile sınırlandırılabilir. Bu sebeple temel haklarla ilgili olup kanunda düzenlenmeyen bir konunun yönetmelikle düzenlenmesi isabetli olmamıştır³². Ayrıca çalışmanın ilerleyen bölümlerinde izah edileceği üzere tüketici hakem heyetlerine kısmi başvuru yapmak mümkün olduğundan Yönetmeliğin bu düzenlemesi yersiz ve pratikte faydasız bir düzenlemedir.

3. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN YETKİSİ

Başvurularda yetkili tüketici hakem heyeti, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetidir (6502 sayılı Kanun m. 68/3). Maddenin düzenlenme şekline göre³³ burada bir kesin yetki kuralının olduğu düşünülmektedir³⁴. Başvuru sahibi, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine başvurma konusunda bir seçim hakkına sahiptir; ancak bu iki yer dışındaki bir yerde başvuru yapamaz. Dolayısıyla tüketici hakem heyeti yapılan başvuru bakımından yetkili olup olmadığını re'sen denetlemek durumundadır³⁵.

³² Aynı yönde, **Tutumlu (Hakem Heyeti)**, s. 64.

³³ Her ne kadar madde metninde "...yapılabilir" ifadesi kullanıldığından dolayı bu kuralın kesin olmayan yetki kuralı olduğu izlenimi oluşsa da kanımızca maddede "... de yapılabilir" şeklinde bir düzenleme mevcut olmadığından kanun koyucunun bu kuralı kesin yetki kuralı olarak düzenlediği kabul edilmelidir.

³⁴ Aynı yönde, **Erişir, Evrim**: Yetki Şartlarının Genel İşlem Koşulu Denetimi, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı 2014, sa: 1141 – 1213 (Basım Yılı: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan, s: 1188; **Farklı yönde, Karakocalı / Kurşun**, s. 214; **Yeşilova'ya göre**, tüketici hakem heyetlerinin yetkisinin kesin nitelikte olduğu sonucuna dolaylı yoldan varılabilir. 6502 sayılı Kanununun 70/3. maddesi hükmüne göre, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı heyetin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesi nezdinde itiraz edilebilir. İtiraz durumunda tüketici mahkemesinin yetkisi kesindir. Buna göre hangi tüketici hakem heyetine başvuru yapılacağına başvuru sahibinin seçimine bırakılması, itiraz üzerine başvurulacak tüketici mahkemesini de seçme imkânı yaratacaktır. Dolayısıyla başvuru sahibinin istediği tüketici mahkemesine itiraz etmek adına yetkisiz bir tüketici hakem heyetine başvuru yapabilmesi kabul edilemez. Bkz: **Yeşilova**, s.122.

³⁵ Şeker'e göre, tüketici hakem heyeti yetki konusunu ancak itiraz üzerine inceleyebilir. Bkz: **Şeker**, s. 10.

Tüketici hakem heyetine yapılan başvuruların kesin yetki kuralına bağlanmış olmasını isabetli bulmadığımızı belirtmek isteriz. Burada olması gereken tüketicinin beyan ettiği adresindeki tüketici hakem heyetine başvuru yapabilmesidir³⁶. Zira Türk Medeni Kanunu'nun 19. maddesine göre yerleşim yeri olan yerden, başka bir yerde yaşayan ve hayatın olağan akışında birçok tüketici işlemi yapan öğrenci, memur, asker vs. kişiler bulunmaktadır. Bu şekilde geçici olarak farklı bir yerde yaşayan kişiler, yeni yerleşim yeri edinmiş olmaz (TMK m. 22). Bu sebeple bu kişilerin buldukları yer tüketici hakem heyetine başvurmasını olanaklı hale getirmek gerekmektedir³⁷. Kaldı ki mevzuatımızda buna benzer temel bir düzenleme de bulunmaktadır. 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun 8. maddesi hükmüne göre; *“memur, işçi, öğrenci, asker gibi, bir yerde geçici olarak oturanlara karşı açılacak alacak veya taşınır mal davaları için, orada bulunmaları uzunca bir süre devam edebilecekse, buldukları yer mahkemesi de yetkilidir”*. Her ne kadar bu hüküm davalının öğrenci, asker, memur vs olmasını düzenlemekte ise de hükmün kıyas yolu ile tüketici hakem heyetine yapılacak başvurulara başvuru sahibi bakımından da uygulanması gerekir.

Tüketici hakem heyetine başvuru yapacak kişinin tüketici olmaması durumunda (satıcı, sağlayıcı vs. olması durumunda) söz konusu yetki kuralında bir değişiklik meydana gelmeyecektir. Başvurunun tüketici olmayan tarafı da maddede sözü geçen yerlerden birisinde tüketici hakem heyetine başvuru yapmalıdır. Ancak başvuru yapanın tüketici olması halinde, kanun maddesinde düzenlenen yetki kuralının kesin yetki olduğu göz önüne alınarak tüketicinin, HMK m. 6 hükmü gereğince genel yetkili satıcı, sağlayıcı vs. kişinin yerleşim yerinde başvuru yapamayacağı sonucuna erişilebilir.

Tüketici hakem heyetine (ve hatta tüketici mahkemesine) başvurma konusunda tarafların yetki sözleşmesi yapabilmesi mümkün değildir. Zira 6100

³⁶ **Pekcanitez'e** göre, tüketicinin yerleşim yeri kavramından Türk Medenî Kanunu anlamında yerleşim yeri değil, tüketicinin bulunduğu yer olarak anlaşılması gerekir. Böylece tüketici, yerleşim yeri olmayan fakat hali hazırda bulunduğu yerde de başvuru yapabilecektir. Tüketicilere bu imkânı vermek, onun hakkının korunmasında engel olarak ortaya çıkan usuli bir sebebin ortadan kaldırılması anlamına gelecektir. Bkz: **Pekcanitez, Hakan**; Tüketici Mahkemeleri, İstanbul Barosu Dergisi, 1996/4, 5, 6. C.LXX, ss: 141 - 161, (Tüketici Mahkemeleri), s. 147.

³⁷ **Aydoğdu**, s. 349.

sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun 17. maddesi hükmü ile yetki sözleşmesi yapma imkânı münhasıran tacirlere ve kamu tüzel kişilerine tanınmıştır³⁸. Tüketici hakem heyetine yapılacak başvurularda taraflardan birisinin her ihtimalde mesleki amaç ile hareket etmeyen tüketici olacağı düşünüldüğünde, tüketici hakem heyetinde tacirlerin ve/veya kamu tüzel kişilerinin kendi aralarındaki uyuşmazlıklarının çözülmesi mümkün olmadığından heyete götürülecek başvurular bakımından yetki sözleşmesi yapılması da mümkün değildir³⁹.

4. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURUNUN TARAFLARI VE SONUÇLARI

A. Başvurunun Tarafları

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda taraflara, davalarda olduğu gibi davacı ve davalı denmez. Zira tüketici hakem heyetine yapılan başvurular teknik anlamda bir dava değildir⁴⁰. Bu sebeple tüketici hakem heyetine yapılan başvurularda, başvuran tarafa başvuru sahibi (Yönetmelik m. 24/2-e) ve diğer tarafa şikâyet edilen (Yönetmelik m. 24/2-h) denir.

Tüketici hakem heyetine yapılacak başvurunun bir tarafı mutlaka tüketicidir. Diğer taraf ise mutlaka üretici, satıcı, sağlayıcı, ithalatçı, kredi veren veya konut finansmanı kuruluşudur. Dolayısıyla tarafları bu şekilde teşekkül etmemiş bir tüketici başvurusu kabul edilmez. Buna göre yapılacak başvurunun her iki tarafı da tüketici veya her iki tarafı da tacir, meslek kuruluşu vs. ise tüketici hakem heyetine başvurulamaz.

Bu noktada şu hususun da altını çizmek gerekir: Tüketici hakem heyetine başvuru sahibi her zaman tüketici olmayabilir⁴¹. Tüketici işleminin diğer

³⁸ Yetki sözleşmesi ile ilgili detaylı bilgi için bkz: **Tanrıver, Süha**: Hukuk Muhakemeleri Kanunu Bağlamında Akdedilen Yetki Sözleşmeleri Üzerine Bazı Düşünceler, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı 2014, sa: 459 – 468 (Basım Yılı: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan; **Aşık, İbrahim**: Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na Göre Yetki Sözleşmesi, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Y: 2011, S: 97, sa: 11 – 48.

³⁹ **Ermenek**, s. 596.

⁴⁰ **İldır**, s. 137; **Özbek (Alternatif Uyuşmazlık)**, s. 397

⁴¹ **Karakocalı / Kurşun**, s. 221.

tarafı olan satıcı, sağlayıcı vs. de tüketici hakem heyetine başvurabilir⁴². Özellikle mal teslimi ve hizmet yapılmasına ilişkin sözleşmelerde malı teslim eden veya hizmeti yapan kişi tüketiciden parasını alamazsa ve bu para Kanunun belirlediği sınırın altında ise bu kişiler bakımından da tüketici hakem heyetine başvurulması zorunludur. Burada alacaklının gerçek kişi, şirket ya da tacir olmasının bir önemi yoktur⁴³.

B. Başvurunun Hukuki Sonuçları

a. Başvuru Derdest Hale Gelir

Tüketici işleminin tarafı tüketici hakem heyetine başvurduğunda o uyuşmazlık bakımından yapılan başvuru derdest hale gelir. Tüketici aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuramaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar. Tüketicinin aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuru yapması durumunda da diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar (Yönetmelik m. 11/4). Her ne kadar Yönetmeliğin bu maddesinde sadece tüketicinin aynı ya da başka tüketici hakem heyetine başvuramayacağı, başvurursa karşı tarafın derdestlik itirazı ileri sürebileceği düzenlenmiş olsa da bu düzenlemeyi başvurunun her iki tarafı bakımından da anlamak gerekir. Yani başvuran taraf tüketici işleminin tüketici olmayan tarafı da olsa o başvuru derdest hale gelir ve aynı ya da başka bir tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz. Öte yandan tüketici hakem heyeti derdestlik durumunu her zaman re'sen de dikkate alabilir (Yönetmelik m. 11/4). İster itiraz üzerine ister re'sen derdestlik durumunun bulunduğu tespit edildiğinde ikinci başvuruyu alan tüketici hakem heyetinin derdestlik sebebi ile başvuruyu incelemeyen usulden ret karar vermesi gerekir (HMK m. 115/2).

Tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğunun olduğu durumlarda, başvuru yapıldıktan sonra aynı uyuşmazlık için bir de tüketici mahkemesine başvurulması halinde tüketici mahkemesinin derdestlik sebebiyle değil görevsizlik sebebiyle (HMK m. 114/1-c) dava şartı yokluğundan davanın usulden reddine karar vermesi gerekir (HMK m. 115/2). Zira dava şartları HMK m. 114

⁴² **Döner, Kemal:** Tüketici Mahkemelerinin Görevli Olduğu Uyuşmazlıklar, Dokuz Eylül Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 22, Sayı: 36, Yıl: 2017, sa: 137-185, s. 144.

⁴³ **Tutumlu (Hakem Heyeti)**, s. 75.

hükmündeki sırayla incelenir⁴⁴. Bu sebeple görev kuralı derdestlik durumundan önce incelenir.

b. Tüketici Hakem Heyetinin Başvuruyu İnceleme Zorunluluğu Doğar

Tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır (6502 sayılı Kanun m. 68/2). Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruları, tüketicinin başvuru yapabileceği yerleri de belirtmek üzere başvuru sahibine iade eder (Yönetmelik m. 6/5).

c. Başvuru Sınırı, Başvurunun Yapıldığı Tarihe Göre Belirlenir

Yönetmeliğin 6/2. maddesi hükmüne göre, görevli tüketici hakem heyetinin belirlenmesinde başvuru tarihindeki parasal sınırlar dikkate alınır. Daha önce de belirttiğimiz üzere başvuru sınırı belirlenirken faiz, icra tazminatı veya başka gider ve masraflar hesaba katılmaz. Başvuru sınırı başvuru tarihine göre belirleneceğinden başvurudan sonraki bir tarihte tüketici hakem heyetine başvuru sınırının düşürülmesi halinde görevsizlik kararı verilemez.

ç. Zamanaşımının Kesilir

Alacaklının alacağı ile ilgili olarak hakeme başvurusu zamanaşımını keser (TBK m. 154/1-2). Tüketici hakem heyeti de bir hakem müessesesi olduğundan ve dahası görevli olduğu uyuşmazlıklar bakımından heyete başvuru zorunlu olduğundan, tüketici hakem heyetine yapılan başvuru da zamanaşımını keser. Aksi halde mahkemeye başvuramayan başvurucunun aleyhine hakkaniyete aykırı bir durum ortaya çıkar. Yargıtay da aynı görüştedir⁴⁵. Tüketici hakem heyetine, görev sınırını üzerinde kalan bir uyuşmazlık için yapılan başvurunun ise zamanaşımını kesip kesmeyeceği açık değildir. Yargıtay tarafından 4077 sayılı Kanun döneminde, kanun ile belirlenen parasal sınırın üzerindeki uyuşmazlık için tüketici sorunları hakem heyetine başvuru yapılması halinde zamanaşımının kesileceğine karar verilmiştir⁴⁶. Bu düşüncenin 6502

⁴⁴ Kuru / Arslan / Yılmaz, s.254.

⁴⁵ Tutumlu (Hakem Heyeti), s. 82'den alıntı ile, Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 15.04.2002 tarih ve 1534/4099 sayılı kararı.

⁴⁶ Karara göre, Borçlar Kanununun 133. maddesi gereğince hakeme başvurmak zamanaşımını kesen sebeplerden birisidir. Tüketici sorunları hakem heyetinin vereceği karara tarafların uyup uymayacağı, bu kararın verilmesinden sonra anlaşılacak bir durumdur. Davalının hakem heyetinin kararına uyması ve bu karar gereğince davranması her zaman mümkündür. Bu itibarla kesilen zamanaşımı BK.nun 135 maddesi gereğince yeniden işlemeye başlar, **Ermemek**, s. 624'ten alıntı ile, Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 06.05.2002 tarih ve 2002/2803 E., 2002/5178 K. sayılı kararı.

sayılı Kanun dönemi için de geçerli olduğu kabul edilmelidir. Ancak 6502 sayılı Kanunun m. 68/1 hükmüne göre, Kanun ile belirlenen parasal sınırların üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz. İşte bu ihtimalde, yani belirlenen parasal sınır üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvuru yapılması halinde, kanımızca zamanaşımı konusunda iki farklı ihtimal ortaya çıkar. Bunlardan birincisi, aşağıda da izah edildiği üzere⁴⁷ tüketici hakem heyetinin vereceği görevsizlik kararı üzerine başvuru sahibi, HMK m. 20 hükmündeki iki haftalık süre içerisinde görevli tüketici hakem heyeti ya da tüketici mahkemesine başvurur ise zamanaşımı görevsiz tüketici hakem heyetine başvuru yapıldığı tarihte kesilmiş sayılır. İkinci ihtimal ise Kanun ile belirlenen parasal sınırın üzerindeki uyuşmazlık için tüketici hakem heyetine başvuru yapıldığında, bu başvuru heyet tarafından görevsizlik sebebi ile reddedilecektir. Başvuru sahibinin bu karardan sonra il tüketici hakem heyetine ya da tüketici mahkemesine başvurduğu tarihe kadar zamanaşımı süresi dolar ise Türk Borçlar Kanununun 158. maddesi gereğince başvuru sahibinin altmış günlük ek süreden yararlanması gerekir.

d. Şikâyet Edilenin Temerrüde Düşmesi

Tüketici hakem heyetine bir miktar paranın ödenmesi konusunda yapılan başvurularda, daha önceden temerrüde düşürülmemiş olan borçlu mütemerrit olur. Türk Borçlar Kanununun 117. maddesi hükmüne göre, muaccel bir borcun borçlusunu alacaklının ihtar ile temerrüde düşer. 6502 sayılı Kanunda ve Yönetmelikte, tüketici hakem heyetine yapılan başvuru dilekçesinin karşı tarafa tebliğ edileceğine dair açık bir hüküm bulunmamaktadır. Ancak Yönetmeliğin 12/1. maddesi hükmünde, heyetin taraflardan her türlü bilgi ve belgeyi isteyebileceği, 24/2-h maddesinde ise heyetin kararlarında şikâyet edilenin savunmasının özetinin yer alacağı düzenlenmiştir. Bu hükümler birlikte değerlendirildiğinde savunmasını sunmak üzere, başvurunun karşı tarafına başvuru dilekçesinin tebliğ edileceği anlaşılmaktadır. Açıkçası aksi durumun kabulü hukuki dinlenilme hakkının (HMK m. 27) da açık bir ihlalini teşkil eder. İşte konusu bir miktar paranın ödenmesine ilişkin başvurularda başvuru dilekçesinin karşı tarafa tebliği TBK m. 117 hükmü anlamında ihtar olacağından daha önce temerrüde düşmemiş olan borçlu, tüketici hakem heyetine yapılan başvuru ile birlikte mütemerrit olur.

⁴⁷ Bkz: 10 – B: Görevsizlik

e. Başvurunun Geri Alınabilmesi⁴⁸

Başvurucu tüketici hakem heyetine başvurduktan sonra ihtilaf konusu ettiği hakkının üzerinde tasarruf yetkisi devam eder⁴⁹. Bu anlamda başvurucu başvurusundan feragat edebilir veya başvurusunu geri alabilir. Başvurunun geri alınması durumunda HMK m. 123 hükmünde ifadesini bulan “*davacı, davalının açık rızası olmadan davasını geri alamaz*” kuralı uygulanmaz.

5. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNDE KARŞI BAŞVURU VE BAŞVURULARIN BİRLEŞTİRİLMESİ

A. Karşı Başvuru

HMK m. 133 hükmüne göre, davalının cevap süresi içerisinde vereceği bir dilekçe ile davacıya karşı dava açması mümkündür. Karşı dava, kendisine dava açılan davalının, aynı mahkemede aynı davacıya karşı aynı dosya içerisinde dava açmasıdır⁵⁰. Karşı davanın usul hukuku bakımından özellik arz eden durumu, cevap dilekçesi ile açılması ve asıl dava ile karşı davanın beraber yürütülmesidir. Karşı davanın açılabilmesi için asıl dava ile karşı dava arasında yakın ilişki bulunmalıdır. Bu ilişki, asıl dava ile karşı dava arasında takas-mahsup ilişkisi bulunması ya da bu davalar arasında bağlantı bulunması şeklinde ortaya çıkabilir⁵¹.

Karşı dava açılabilmesi için asıl ve karşı dava bakımından görevli olan mahkemelerde uyum olması gerekmektedir. Zira asıl dava özel mahkemenin görevine girmekte ise, açılacak karşı davanın da bu özel mahkemede görülmesi gerekmektedir. Doktrinde ileri sürülen bir görüşe göre, asıl dava genel mahkemenin, karşı dava özel mahkeme olarak tüketici mahkemesinin görev alanına girmekte ise genel mahkemede karşı dava açılmayacak, tüketici mahkemesinde bağımsız bir dava açmak gerekecektir⁵². Ancak bizim de katıldığı

⁴⁸ Davanın geri alınması ile ilgili tartışma ve düşünceler için bkz: **Aslan, Kudret**: Medenî Usûl Hukukunda Davanın Geri Alınması, Ankara 2016, s. 311 vd.

⁴⁹ **Tutumlu (Hakem Heyeti)**, s. 82.

⁵⁰ **Postacıoğlu, İlhan E. / Altay, Sümer**: Medeni Usul Hukuku Dersleri, 7. Bası, İstanbul 2015, s. 454; **Arslan / Yılmaz / Taşpınar Ayvaz**, s. 514; **Kuru, Baki**: Hukuk Muhakemeleri Usulü, C: IV, İstanbul, 2001, (Muhakeme IV), s. 3949; **Arslanpınar, Tuğçe**: Karşı Dava, Ankara, 2017, s. 17 vd; **Kini, Uğur Aybeğ**: Karşılık Dava, Yüksek Lisans Tezi, Konya, 2009, s. 4.

⁵¹ **Kuru / Arslan / Yılmaz**, s. 526 – 527; **Arslan / Yılmaz / Taşpınar Ayvaz**, s. 515.

⁵² **Döner**, s. 151; **Kuru / Arslan / Yılmaz**, s. 525.

mız diğer bir görüşe göre de karşı dava özel mahkemenin görev alanına girmekte ise genel mahkemenin asıl ve karşı dava bakımından özel mahkemeye görevsizlik kararı vermesi yönünde ileri sürülmektedir⁵³. Yargıtay Hukuk Genel Kurulunca verilen bir kararda genel mahkeme ile özel mahkemedeki davaların birlikte görülmesi gerektiği durumlarda davaların tamamına özel mahkemenin bakması gerektiğine karar verilmiştir⁵⁴. Bu sebeplerle kanımızca, genel mahkemede görülmekte olan bir davaya tüketici mahkemesinin görev alanında kalan bir karşı dava açılırsa genel mahkemenin asıl dava ve karşı davanın tamamı bakımından görevsizlik kararı vermesi ve dosyayı özel mahkeme olan tüketici mahkemesine göndermesi gerekir.

Mevzuatta, tüketici hakem heyetine yapılan başvurularda karşı başvuru yapılabileceğine ilişkin herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Bununla birlikte tüketici hakem heyeti nezdinde karşı başvuru yapılmasını engelleyen bir hüküm de yoktur. Kanımızca karşı dava için yukarıda sayılan şartlar ile tüketici hakem heyetine başvuru şartlarına aykırılık taşımadığı sürece tüketici hakem heyetinde karşı başvuru yapılabilmesi mümkün olmalıdır. Daha açık anlatımla, tüketici hakem heyetinin görevine giren parasal sınır dâhilinde olması ve aynı tüketici hakem heyetinin yetkili olması ön şartı ile başvurunun şikâyet edilen tarafının, asıl başvuru sahibi ile olan ve tüketici işleminden kaynaklanan takas – mahsup ilişkisini tüketici hakem heyetinde karşı başvuru olarak ileri sürebilmesi mümkündür. Bu halde tüketici hakem heyeti aynı dosya içerisinde iki başvuruyu ayrı ayrı karara bağlar.

B. Başvuruların Birleştirilmesi

Yönetmeliğin 22/2. maddesine göre, aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlık için ayrı başvuru yapılması durumunda, uyuşmazlığın toplam değerinin tüketici hakem heyetinin görev sınırında kalması şartıyla, uyuşmazlıklar hakkında tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebilir. Birleştirme konusunda tüketici hakem heyetinin karar vermesi gerekir. Başvuruların birleştirilmesi resen yapılabileceği gibi talep üzerine de yapılabilir.

Yönetmeliğin bu hükmünde kast edilen birleştirme HMK m. 166 hükmü anlamındaki davaların birleştirilmesidir. Bu sebeple başvurular birleştirilse dahi tüketici hakem heyetinin birleştirilen her bir başvuru için ayrı ayrı karar

⁵³ Kuru (Muhakeme IV), s. 3892.

⁵⁴ Yargıtay Hukuk Genel Kurulunun 02.04.2014 tarih ve 2013/13-1203 E., 2014/442 K. sayılı kararı (UYAP Bilişim Sistemi).

tesis etmesi gerekir. Zira başvuruların birleştirilmesinden maksat tahkikatın birlikte yürümesidir. Yoksa her bir başvuru kendi bağımsızlığını muhafaza etmektedir.

Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlığın değerleri toplamının görev sınırını aşması durumunda uyuşmazlıklar hakkında ayrı karar verilir. Başvuruların birleştirilmesi mecburi değildir (Yönetmelik m. 22/2). Bu durumun pratikte bir önemi olmasa da tüketici hakem heyetinin belirlenen görev sınırının üzerine hiçbir şekilde karar vermemesi amaçlanmıştır.

6. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNDE BAŞVURUYA MÜDAHALE VE İHBAR

HMK m. 65 vd hükümlerinde davaya müdahale müessesesi düzenlenmiştir. HMK m. 65 hükmüne göre, bir yargılamanın konusu olan hak veya şey üzerinde kısmen ya da tamamen hak ileri süren üçüncü kişi, hüküm verilinceye kadar yargılamanın taraflarına karşı aynı mahkemede dava açabilir. Davaya müdahale müessesesinin asli müdahale olarak ortaya çıkan bu halinde davanın tarafı olmayan üçüncü kişi dava konu olan hak veya şey üzerinde asıl davanın davacı ve davalısından bağımsız bir talep ileri sürmektedir⁵⁵.

Tüketici hakem heyetleri bakımından teoride, uyuşmazlık konusu üzerinde, başvurunun tarafları dışında üçüncü bir kişinin hak ileri sürmesi mümkün gözükse de pratikte, tüketici hakem heyetlerinin yıllardan beri süregelen uygulaması göz önüne alındığında bu durumun pek uygulanmadığı gözlemlenmektedir.

Tüketici hakem heyetlerinde uygulanma ihtimali daha kuvvetli olan müdahale türü fer'i müdahaledir. HMK m. 66 hükmünde düzenlenen fer'i müdahale müessesesine göre, üçüncü kişi, davayı kazanmasında hukuki yararı bulunan taraf yanında ve ona yardımcı olmak amacıyla, fer'i müdahil olarak davada yer alabilir⁵⁶. Fer'i müdahale özellikle davanın tarafı ile üçüncü kişi arasında rücu ilişkisinin gündeme gelebileceği durumlarda söz konusu olmaktadır⁵⁷. 6502 sayılı Kanun ile tüketici işlemlerinin kapsamının çok fazla genişletil-

⁵⁵ **Özekes, Muhammet**: Medeni Usul Hukukunda Asli Müdahale, İstanbul, 1995, s.67; **Arslan / Yılmaz / Taşpınar Ayyaz**, s. 494; **Umar, Bilge**: Hukuk Muhakemeleri Kanunu Şerhi, 2. Baskı, Ankara, 2014, s.241; **Kuru (Muhakeme IV)**, s. 3491,

⁵⁶ Fer'i müdahale konusunda kapsamlı bilgi için bkz: **Pekcanitez, Hakan**: Medeni Usul Hukukunda Fer'i Müdahale, Ankara, 1992, (Fer'i Müdahale).

⁵⁷ **Kuru / Arslan / Yılmaz**, s. 494; **Umar**, s. 244

miş olması karşısında fer'i müdahale müessesesinin tüketici hakem heyetlerinde uygulanması gerektiği kanaatindeyiz. Örneğin sigorta ve vekâlet sözleşmelerinin tüketici işlemi olarak kabul edilmesi karşısında, değeri tüketici hakem heyetinin görev sınırı kapsamında kalmak şartı ile trafik kazasından dolayı kasko sigorta şirketine karşı yapılan başvuruda sigorta şirketinin kazada kusuru olan kişiye, hatalı tedavi sebebi ile uğranılan zararın tazminine ilişkin başvuruda hastanenin kusuru olan sağlık görevlilerine rücu etmesi mümkündür. İşte bu şekilde yapılan başvurularda karşı tarafın yanında üçüncü kişinin fer'i müdahil olarak yer alması gerekir. Zira unutmamak gerekir ki değeri belirli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyeti bağlayıcı kararlar vermektedir.

Fer'i müdahale talebinin tüketici hakem heyetlerinde mümkün olması gerektiği görüşü kendiliğinden ihbar müessesesinin de heyetlerde uygulanması gerektiği sonucunu doğurur. Nitekim HMK 61. maddesi hükmünde davanın taraflarının muhtemel rücu ilişkisinde bulunacağı tarafa davayı ihbar edebilecekleri, 63. maddesi hükmünde ise dava kendisine ihbar olunan üçüncü kişinin davaya fer'i müdahil olarak katılabileceği düzenlenmiştir. İşte önceki paragrafta da izah edildiği üzere, rücu ilişkisinin doğabileceği durumlarda tüketici hakem heyetine yapılan başvurunun tarafının başvurusu ihbar edebilmesi gerekir.

Fer'i müdahale ve ihbar müesseselerinin tüketici hakem heyetlerinde uygulanması bir açıdan tüketiciye ilişkin uyuşmazlıkların daha seri bir biçimde çözülmesi amacı ile çelişir gibi görünse de kanımızca tüketici hakem heyetlerine belirli durumlarda başvurunun zorunlu olması ve heyetin başvuru sonucunda bağlayıcı karar vermesi karşısında fer'i müdahale ve ihbar müesseselerinin bu aşamada uygulanması hukuki dinlenilme hakkının (HMK m. 27) bir gereğidir.

7. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNDE TAHKİKAT

Tüketici hakem heyeti incelemeyi, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar (Yönetmelik m. 18). Dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinde yazılılık esastır. Şu da var ki gerekli görmesi halinde tüketici hakem heyeti tarafları dinleyebilir (Yönetmelik m. 18).

Tarafların talep etmesi halinde tüketici hakem heyetinin tarafları dinlemesi zorunlu değildir. Tüketici hakem heyeti gerekli görürse resen tarafları dinleme kararı alır. Ancak tarafların dinlenmek üzere kendilerine yapılan çağ-

riya uymak gibi bir zorunluluğu yoktur⁵⁸. Bu halde HMK m. 150 hükmü uygulanmaz. Yani tarafların çağrıya uymaması sebebi ile dosyanın işlemde kaldırılmasına karar verilemez.

6502 sayılı Kanununun 69. maddesine göre, tüketici hakem heyetleri, uyuşmazlık konusuna dair her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir. Bu konuyu düzenleyen Yönetmeliğin 12. maddesi hükmünde de, istenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren otuz gün süre verileceği, istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verileceği düzenlenmiştir. Söz konusu düzenlemenin taraflardan bilgi ve belge istenilmesi ve sunulmaması halinde uygulanabilirliği HMK m. 220/3 hükmü ile de uyumludur. *Topuz* tarafından, uygulamada delillerin hakem heyetine sunulmadığı, ancak hakem heyetince karar verildikten sonra tüketici mahkemesinde itiraz aşamasında bu delillerin sunulduğu, bu durumun, genellikle uyuşmazlıkla ilgili belgeleri elinde bulunduran satıcı, sağlayıcı vs. karşısında tüketicinin mağdur olmasına sebep olduğu ileri sürülmektedir⁵⁹. Yine yazar tarafından böyle bir durumda HMK m. 145 hükmü gereğince itiraz aşamasında sunulan delillerin değerlendirmeye alınmaması ve en azından tüketici aleyhine karar verilse dahi HMK 327. maddesi hükmü gereğince karar ve ilam harcı dışındaki yargılama giderlerinin delili sonradan sunan taraf üzerinde bırakılması gerektiği ileri sürülmektedir⁶⁰.

Kanunda ve Yönetmelikte tüketici hakem heyetinin başvurunun tarafı olmayan üçüncü kişilerden bilgi ve belge istemesi halinde bu isteğin yerine getirilmemesinin yaptırımını düzenlenmemiştir. Bu durumda HMK 221/3. maddesi hükmünün atfı ile tanıklara ilişkin hükümlerin uygulanması tüketici hakem heyetlerinde söz konusu olamaz. Zira tanığın zorla getirilmesi (HMK m. 245) ya da tanığa disiplin hapsi verilmesi (HMK m. 253) münhasıran mahkemelerin yetkisinde olan bir husustur.

Tüketici hakem heyetlerinde, medeni usul hukukuna hâkim olan temel ilkelerden tasarruf ilkesinin (HMK m. 24) uygulanacağı konusunda herhangi bir duraksama yoktur. Buna göre başvuru tarafından başvuru yapılmadıkça

⁵⁸ **Tutumlu (Hakem Heyeti)**, s. 96.

⁵⁹ **Topuz, Gökçen**: Tüketici Mahkemeleri, Ankara, 2018, s. 172.

⁶⁰ **Topuz**, s. 173.

tüketici hakem heyeti bir uyuşmazlığı re'sen ele alamaz. Ancak başvuru yapıldıktan sonra tüketici hakem heyetinin yapılacak incelemenin taraflarca getirilme ilkesine (HMK m. 25) göre mi yoksa re'sen araştırma ilkesine göre mi yapılacağı konusu yeterince açık değildir. Kanunda bu konuda net bir düzenleme olmamakla birlikte Yönetmeliğin 12. maddesi hükmündeki tüketici hakem heyetinin taraflardan ve diğer kişi ve kuruluşlardan her türlü bilgi ve belgeyi isteyebileceğine ilişkin hüküm, incelemelerin re'sen araştırma ilkesine göre yapılacağını izlenimini uyandırmaktadır. Ancak yine aynı maddedeki istenilen bilgi ve belgelerin belirlenen sürede sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgelere göre karar verileceğine yönelik hüküm ise incelemenin taraflarca getirilme ilkesine göre yapılacağını akıllara getirmektedir. Kanımızca, uygulamada da ortaya çıktığı üzere, başvuru tarafından uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti önüne getirilmesinden sonra, heyet her türlü incelemeyi kendiliğinden yapmaktadır. Yani tüketici hakem heyetlerinde kendine özgü bir re'sen araştırma ilkesi uygulanmaktadır. Buna göre taraflarca ileri sürülen veya sürülmeyen belgelerin celbedilmesi bakımından taraflardan ve üçüncü kişilerden bilgi ve belge isteme konusunda heyet, bir serbestîye sahip olsa da özellikle deliller ve ispat konusunda taraflarca getirilme ilkesine riayet etmektedir. Bu durum medeni usul hukukunun temel yaklaşımı ile çelişse de zayıf olan tüketicinin korunması noktasında uygulanması gereken bir zorunluluktur.

8. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE İSPAT

Tüketici hakem heyeti önüne gelen başvuruda yapacağı incelemede Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile getirilen ispat sistemine uymak durumundadır. Bu sebeple ispat yükü, kanunda ayrıca düzenleme bulunmadığı sürece, iddia edilen vakiya bağlanan hukuki sonuçtan kendi lehine hak çıkaran tarafa aittir (HMK m. 190). Keza kanunda aksine bir düzenleme bulunmadıkça, taraflar, hakkını dayandırdığı olguların varlığını ispatla yükümlüdür (TMK m. 6).

Medeni usul hukukunun genel sistematüğinde yer bulan kesin delil – takdiri delil ayrımı tüketici hakem heyeti için de geçerlidir. Bu cümleden olarak HMK m. 200/1. hükmünde belirtilen parasal sınırın üstündeki uyuşmazlıklarda senetle (kesin delil ile) ispat mecburiyeti söz konusudur. Yine tarafların ikrarı, o vakiayı çekişmeli olmaktan çıkarır.

Tüketici hakem heyeti bilirkişiye başvurabilir (6502 sayılı Kanun m. 72 ve Yönetmelik m. 19 vd).

Ancak yemin delili ve tanık delilinin tüketici hakem heyetinde uygulanmayacağı ileri sürülmektedir⁶¹. Çünkü bu iki delilin sonucunda bazı cezai yaptırımlar ortaya çıkabilmektedir. Dolayısıyla bu delillere başvurma yetkisi münhasıran yargı mercilerine aittir. Yine bir görüşe göre münhasıran mahkemelere ait olan keşif yapma yetkisi tüketici hakem heyeti tarafından kullanılamaz⁶². Zira HMK m. 291/3 hükmünde de keşfe uymayan üçüncü kişi hakkında bazı yaptırımların uygulanabileceği düzenlenmiştir.

Kanımızca tüketici hakem heyetinin, tüketici mahkemelerinin başvurduğu tüm delillere başvurabilmesi gerekir. Zira tüketici hakem heyetine başvurmak taraflar için bir seçim değil, bir zorunluluktur. Farklı deyişle Kanunun tüketici hakem heyetine başvurma zorunluluğuna ilişkin kuralı olmasa idi o tüketici uyuşmazlığı tüketici mahkemelerinde çözümlenecek idi. Bu sebeple tüketici hakem heyetine başvurma noktasında taraf iradelerinin bir rolü bulunmadığından tarafların ispat vasıtalarından vazgeçmiş olduğu düşüncesi kabul edilemez⁶³. Bu kapsamda başvurucuları tüketici hakem heyetine başvurma noktasında zorunlu tutarak diğer taraftan ispat vasıtalarını kullanamayacağını kabul etmenin hukuki dinlenilme hakkı karşısında bir izahı bulunmamaktadır. Dolayısıyla tüketici hakem heyetinin yemin, keşif ve hatta tanık delillerini de kullanabilmesi gerekmektedir. Şu hususu gözden kaçırmamak gerekir ki tüketici hakem heyetleri (tıpkı mahkemeler gibi) bağlayıcı kararlar vermekte, taraf uyuşmazlıklarını esastan çözmekte ve heyetin verdiği kararlar ilamların icrasına ilişkin hükümlere göre icra edilmektedir.

Bu görüşün karşısında icra mahkemelerinde de tüm delillerin incelenmediği, şekli bir inceleme yapıldığı görüşü ileri sürülebilir. Ancak bu görüşe ihtiyatlı yaklaşmak gerekir. İlk olarak icra mahkemesinin baktığı dava ve işleri şikâyet ve diğer başvurular olmak üzere ikiye ayırmakta fayda bulunmaktadır. Şikâyet yolunda icra mahkemesi takip hukuku kapsamında ve ilgili icra veya iflas takibi ile alakalı şekli kararlar vermektedir. Şikâyet yolunun icra veya iflas organlarınca yapılan veya yapılmayan hatalı işlemlere ilişkin olduğu da düşünüldüğünde icra mahkemesinin şikâyet yolu sonucunda verdiği karar her ihtimalde şekle ilişkin bir karar olmakla taraflar arasındaki uyuşmazlığın esasını

⁶¹ **Tutumlu (Hakem Heyeti)**, s. 101; Ancak *Kara*, tüketici hakem heyetinin tanık dinleyebileceği, hatta kendi yetki çevresi dışındaki tanıkların dinlenebilmesi için diğer tüketici hakem heyetlerini istinabe edebileceği görüşündedir. Bkz: **Kara**, s. 322 – 323.

⁶² **Tutumlu (Hakem Heyeti)**, s. 99.

⁶³ **Ermenek**, s. 600.

çözmektedir⁶⁴. Ancak tüketici hakem heyetleri, taraf uyuşmazlıkları hakkında esas hakkında karar verebilmektedir. İkinci olarak icra mahkemesine yapılan itirazın kaldırılması, kambiyo senetlerin mahsus haciz yolunda ödeme emrine karşı itiraz gibi başvurularda da icra mahkemesi dar kapsamlı bir inceleme yapmaktadır. Zaten bundan dolayıdır ki taraflar icra mahkemesinin verdiği karara rağmen, itirazın iptali davası, menfi tespit davası, istirdat davası, borçtan kurtulma davası ve alacak davası açabilmektedir. Farklı deyişle icra mahkemesi kararını bağımsız olarak ikame edilen bir davada genel mahkeme kararı izleyebilir. Ancak tüketici hakem heyeti kararlarına karşı ancak tüketici mahkemesi nezdinde itiraz yoluna başvurulmaktadır. Dolayısıyla icra mahkemesi taraflara arasındaki uyuşmazlığın esası hakkında nihai olarak karar vermemektedir. İcra mahkemesine yapılan başvuru sonuçlandıktan sonra istinaf / temyiz yollarına başvurulsa dahi yukarıda bahsedilen şekilde genel mahkemelerde aynı konuda dava açılabilir. Ancak tüketici hakem heyeti kararı üzerine Kanun ile belirlenen süre içerisinde tüketici mahkemesi nezdinde itiraz yoluna başvurulmaması, taraflar arasındaki uyuşmazlığın şekli anlamda kesinleşmesine ve aynı konuda başka bir yargı merciine başvuru yapılamaması sonucunu yaratmaktadır.

Diğer bir açıdan yemin, tanık ve keşif delillerinde cezai yaptırıma yönelik uygulamalar olabileceğinden bahisle tüketici hakem heyetlerinin bu delillere başvurmaması gerektiği düşüncesine de katılmaya imkân göremiyoruz. Öncelikle yemin delili bakımından öngörülen yaptırım Türk Ceza Kanununun 275. maddesinde düzenlenmiştir. Dolayısıyla hukuk mahkemesinin yemin konusunda taraflara uyguladığı özgürlüğü bağlayıcı bir yaptırım bulunmamaktadır. Tanık ve keşif delilleri bakımından ise hukuk mahkemesi HMK 245, 253 ve 291. maddeleri hükümlerinde zorla getirme, disiplin para cezası ve disiplin hapsi gibi yaptırım ve tedbirler uygulayabilmektedir. Tüketici hakem heyetlerinin bu yaptırım ve tedbirleri uygulayamayacağı tabiidir⁶⁵. O kadar ki 6502 sayılı Kanunun 66/1 ve 78/2 maddeleri ile Kanun kapsamında tatbik edilen idari para cezaları tüketici hakem heyetinin görevi dışında bırakılmıştır⁶⁶. Ancak bu

⁶⁴ **Kuru, Baki / Arslan Ramazan / Yılmaz Ejder**: İcra ve İflas Hukuku, 22. Baskı, Ankara, 2008, (İcra İflas), s. 64 vd.

⁶⁵ **Ermenek**, s. 609.

⁶⁶ *Ermenek'e göre*, HMK gereğince yaptırım uygulanması gereken hallerde, tüketici hakem heyetinin bu yaptırımları uygulayamayacak olmasının diğer bir gerekçesi de HMK'nda öngörülen yaptırımların uygulanıp uygulanmaması hususunun Tüketicinin

halde, tüketici hakem heyetinin taraflara veya üçüncü kişilere yaptırım uygulama yetkisinin bulunmaması durumu tarafların ispat haklarının önüne geçmekle hukuki dinlenilme hakkına aykırılık teşkil etmektedir. Tekrar belirtmek gerekir ki tüketici hakem heyetlerin başvuru yapmak zorunludur ve bu yönde bir kanuni düzenleme olmasa idi aynı uyuşmazlık tüketici mahkemesinde dava konusu edilecek idi. Bu sebeple kanımızca tüketici hakem heyetinin HMK kapsamında tarafların gösterdiği tüm delilleri toplayabilmesi zorunludur. Ancak bu konunun yönetmelikte değil de kanunda düzenlenerek şart ve sınırlarının açıkça belli edilmesi de en az bu kadar önemli bir zorunluluktur.

Bu başlıkta son olarak tüketici hakem heyetlerinde isticvap yapıp yapmayacağı hususu irdelenecektir. İsticvap dava konusu vakıalar hakkında hâkimin tarafları sorguya çekmesidir⁶⁷. İsticvabı, HMK m. 140-144 hükümleri gereğince taraflar veya vekillerinin hâkim tarafından dava konusu olaylar hakkında dinlenilmesi veya HMK m. 31 hükmü gereğince hâkimin şüpheli veya çelişik gördüğü yerler için taraflardan izahat istemesinden ayıran temel özellikler isticvap için tarafın sırf bunun için çağırılması (HMK m. 171) ve daha önemlisi isticvabın sonunda isticvaba konu vakıayı ikrar etmiş sayılma gibi usuli bir yaptırımının bulunmasıdır (HMK m. 171). Daha önce de bahsedildiği üzere tüketici hakem heyetlerinde inceleme esas olarak dosya üzerinden yapılır. Bu kural ile birlikte isticvabın usul hukuku bakımından bir yaptırım içermesi⁶⁸ hususu da göz önüne alındığında kanımızca tüketici hakem heyetlerinde isticvap yoluna başvurulması söz konusu değildir.

9. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNDE BELİRSİZ ALACAK BAŞVURUSU, KISMI BAŞVURU ve ISLAH

6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun 107. maddesi hükmü ile kabul edilen yeniliklerden birisi olan belirsiz alacak davası⁶⁹ ile davacıya, uyuşmazlığın miktar ya da değerini davanın açıldığı sırada tam olarak belirleyememesi halinde asgari bir değer ya da miktar belirlemek sureti dava açma imkânı

Korunması Hakkında Kanundan değil Hukuk Muhakemeleri Kanunundan kaynaklanmasındır. Zira tüketici hakem heyetleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan kaynaklanmayan uyuşmazlıklarda/işlerde görevli değildir. Bkz: **Ermenek**, s. 608 – 609.

⁶⁷ **Tercan, Erdal**, Medeni Usul Hukukunda Tarafların İsticvabı, Ankara, 2001, s. 72; **Kuru / Arslan / Yılmaz, (Medeni Usul)**, s. 345; **Yılmaz (Muhakeme)**, s. 2205.

⁶⁸ **Yılmaz (Muhakeme)**, s. 2213.

⁶⁹ Belirsiz alacak davası ile ilgili kapsamlı bilgi için bkz: **Pekcanitez, Hakan**: Belirsiz Alacak Davası, Ankara 2011, (Belirsiz Alacak).

tanımıştır⁷⁰. Bu şekilde açılan davada, davalı tarafından verilen bilgiler veya yapılan tahkikat sonucunda alacağın miktar veya değeri tam olarak belirlenebildiği zaman, davacının ıslah yoluna başvurmasına gerek olmaksızın talebini yükseltmesi mümkündür.

Kısmi davadan farklı olarak belirsiz alacak davasında davacı, alacağının bir kısmını değil tamamını dava konusu etmektedir⁷¹. Farklı deyişle davacının iradesi, alacağının şimdilik bir kısmı hakkında bir hüküm elde etmek değildir. Davacı alacağının tamamı hakkında hüküm tesis edilmesini irade etmektedir. Ancak alacağın tamamı henüz belirli değildir ve belirlenebilmesi de davacıdan beklenebilecek durumda değildir. Belirsiz alacak davası ile alacağın tamamı dava konusu edildiğinden zamanaşımı alacağın tamamı için dava tarihinde kesilmiş olur⁷². Aynı şekilde hükmedilecek alacağa işleyecek faiz de (borçlunun daha önceden temerrüde düşürülmemiş olması halinde) alacağın tamamı için dava tarihinden itibaren işlemeye başlar.

HMK m. 109 hükmünde düzenlenen kısmi davada ise davacının uyuşmazlık konusu ettiği alacak, davanın açıldığı tarihte belirlidir. Bu alacağın miktar veya değerinin belirlenebilmesi için ayrıca bir hesaplama ya da muhakeme yapmaya gerek yoktur. Ancak davacı, dava açarken bu alacağının tamamı hakkında hüküm tesis edilmesini istememekle bir kısmını dava konusu etmektedir⁷³. Bu sebeple kısmi davada, zamanaşımı sadece dava konusu edilen miktar bakımından kesilmiş olur⁷⁴. Faiz de sadece bu miktar bakımından işler. Davacı ilerleyen tahkikatta (ve en geç tahkikat sona erene kadar – HMK m. 177/1) dava konusu etmediği alacağını ıslah yolu ile dava konusu edebilir.

Tüketici hakem heyetlerinde belirsiz alacak başvurusu yapılabilmesi konusunda mevzuatta bir hüküm bulunmaktadır. Yönetmeliğin 22/1. maddesi hükmüne göre, tüketici hakem heyeti, vereceği kararlarda kural olarak taleple bağlı olmasına rağmen, başvurunun yapıldığı sırada uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı hallerde, başvuruçunun

⁷⁰ **Simil, Cemil:** Belirsiz Alacak Davası, İstanbul 2013, s. 20.

⁷¹ **Simil,** s. 107.

⁷² **Arslan / Yılmaz / Taşpınar Ayvaz,** s. 301.

⁷³ **Akil, Cenk:** Kısmi Dava, Ankara 2013, s. 63.

⁷⁴ **Yılmaz (Muhakeme),** s. 1677.

hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme safhasında uyumsuzluk miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi durumunda talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına karar verilebilir.

Görüldüğü üzere HMK 107. maddesi anlamında tüketici hakem heyetlerinde belirsiz alacak başvurusu yapılabilir. Dolayısıyla faiz ve zamanaşımı konusunda yukarıda yer verilen kurallar tüketici hakem heyetlerine yapılan belirsiz alacak başvuruları için de geçerlidir. Ancak belirsiz alacak başvurusu sonucunda verilecek kararın her hâlükârda tüketici hakem heyetinin görev alanını tespit eden parasal sınırlar dâhilinde olması gerekir (Yönetmelik m. 22/1). Belirsiz alacak şeklinde yapılan başvurunun miktarı tam ve kesin olarak belirlendiğinde ortaya çıkan miktar tüketici hakem heyeti için getirilen parasal sınırın üzerinde ise görevsizlik kararı verilmesi gerekir.

Yönetmelikte, tüketici hakem heyetlerine kısmi başvuru yapılması konusunda, belirsiz alacak başvurusunda olduğu gibi bir düzenleme yapılmış değildir. Bir görüşe göre⁷⁵, bu düzenleme boşluğunun bilinçli bir susma olduğunu kabul ederek tüketici hakem heyetine kısmi başvuru yapılamaz. Kısmi başvuru mümkün olmadığından dolayı da ıslah müessesinin tüketici hakem heyetinde uygulanmasının yeri yoktur. Tüketici hakem heyetinde kısmi davanın, dolayısıyla ıslahın mümkün olabilmesi için bilirkişi raporlarının taraflara tebliğ edilmesi, onlara rapora itiraz hakkı tanınması ve gerektiğinde yeni bilirkişi seçilmesi veyahut yeni rapor alınması yargısal işlem ve süreçlere gerek vardır ki böyle bir usulün tüketici hakem heyeti işlevine uygun olduğu da söylenemez⁷⁶.

Bu görüşe katılmıyoruz. Zira çoğun içinde az da vardır yorumundan hareketle davacı / başvuru bakımından daha fazla hukuki himaye getiren⁷⁷ belirsiz alacak davası / başvurusunun tüketici hakem heyetlerine yapılabilmesi karşısında kısmi başvurunun yapılması konusunda bir engel bulunmamaktadır. Başvurucu, tüketici hakem heyetinin görev sınırında kalmak şartı ile fazlaya ilişkin haklarını saklı tutarak tüketici hakem heyetine başvuru yapabilmektedir. Davalar bakımından tanınan bir hakkın, belirli durumlarda başvurunun zorunlu olduğu tüketici hakem heyetinde uygulanmamasının hukuki bir izahı bulunmamaktadır. Bu sebeple kanımızca tüketici hakem heyetlerinde, taraf-

⁷⁵ Tutumlu (Hakem Heyeti), s.88

⁷⁶ Tutumlu (Hakem Heyeti), s. 88.

⁷⁷ Yılmaz (Muhakeme), s. 1656; Simil, s. 108.

ların ıslah yoluna başvurabilmesi de mümkündür. Ancak uygulamada, davaların aksine başvuru yapanların uyuşmalıklarını kısmi başvuru yolu ile tüketici hakem heyeti önüne getirmeyi pek tercih etmediği de gözlemlenmektedir.

Yargıtay bir olayda tüketici hakem heyetlerine belirsiz alacak başvurusu yapılması konusunda düşünölmeye değer bir yorum getirmiştir. Buna göre, davacı tarafından dava dilekçesinde (davanın açıldığı tarihte tüketici hakem heyeti görev sınırı 1.161,67 TL'dir) 500 TL talep edilmesine ve yapılan bilirkişi incelemesi sonucunda davacının alacağının 850 TL olduğunun tespit edilmesine rağmen, davacının dava dilekçesinde fazlaya ilişkin haklarını saklı tuttuğu ve dava tarihi itibarıyla davacının alacağının ne kadar olduğu tam olarak belirli olmaması sebebi ile davacının tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğu bulunmadığına karar verilmiştir⁷⁸. Davacının alacağının yapılan tahkikat sonucunda dahi tüketici hakem heyeti görevi sınırında kalması karşısında Yargıtayın bu kararı eleştiriye açıktır. Bu yorumdan hareketle tüketici hakem heyetlerine hiçbir belirsiz alacak başvurusunun yapılmaması gerekir. Başvuru dilekçesinde alacağının belirsiz olduğunu belirten bir başvuru yapanın uyuşmazlık miktarı başlangıçta ve sonuçta ne kadar olursa olsun tüketici mahkemesinde dava açması gerekir. Açıkçası bu yorumun Kanunun belirli miktarın altındaki uyuşmazlıkların mahkeme önüne gelmemesi konusunda gösterdiği gayret ile uyuştuğu söylenemez.

10. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN VEREBİLECEĞİ KARARLAR

Tüketici hakem heyeti, yapacağı inceleme sonucunda değişik türden kararlar verebilir.

A. Karar Verilmesine Yer Olmadığı Kararı

Başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve bu durumun ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi durumunda, tüketici hakem heyeti uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verir (Yönetmelik m. 22/8).

B. Görevsizlik

Tüketici hakem heyeti, incelediği başvurunun miktar itibarıyla 6502 sayılı Kanunun 68. maddesinde belirlenen parasal sınırların üzerinde kaldığını

⁷⁸ Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 15.04.2013 tarih ve 2013/4751 E., 2013/9627 K. sayılı kararı (UYAP Bilişim Sistemi).

tespit ederse görevsizlik kararı verir. Görevsizlik kararı verildiğinde, mahkemelerde verilen görevsizlik kararı üzerine yapılacak işlemleri düzenleyen HMK m. 20 hükmü burada uygulanmaz. Yani bu halde başvuru iki hafta içinde tüketici hakem heyetine başvurup dosyanın görevli tüketici mahkemesine gönderilmesini istemek zorunda değildir; dilediği zaman tüketici mahkemesinde dava açabilir. Aynı durum, yapılan başvurunun tüketici yargılamasının kapsamında kalmaması sebebi ile görev noktasından reddedilmesi hali için de geçerlidir. Başvurucu dilediği zaman diğer mahkemelerde dava açabilir. Zira tüketici hakem heyetinin tüketici mahkemesine ya da başka bir mahkemeye dosya gönderme gibi bir yetkisi de yoktur⁷⁹. Ancak şu hususa dikkat etmek gerekir: Tüketici hakem heyetine yapılan başvuru ile zamanaşımı kesildiğinden, başvuru bu etkinin devam etmesini istiyorsa, HMK m. 20 hükmünde belirtilen iki haftalık sürede tüketici mahkemesine dava açmak zorundadır. Bu süre geçirildikten sonra açılan dava yine geçerlidir; ancak zamanaşımı mahkemeye başvuru tarihinde kesilmiş olur. Bunun yanında daha önce bahsedilen⁸⁰, tüketici hakem heyetinin görevsizlik kararı sonrasında alacağı zamanaşımına uğrayan başvuru sahibinin Türk Borçlar Kanununun 158. maddesi gereğince altmış günlük ek süreden yararlanması gerektiği hususunu da tekrar hatırlatmakta fayda görüyoruz.

C. Yetkisizlik

Tüketici hakem heyeti, yapılan başvuru bakımından 6502 sayılı Kanunun 68/3. maddesi gereği yetkili değilse, yetkisizlik kararı verir. Ancak bu halde tüketici hak kaybına uğramayacaktır. Çünkü yetkisiz tüketici hakem heyetine başvurulması halinde başvuru yetkili heyete iletilecektir. Zira tüketici hakem heyeti kendisine yapılan başvuruyu kabul etmek zorundadır⁸¹. Başvurunun yetkili hakem heyetine gönderilmesi için başvuru sahibinin talepte bulunması şart değildir. Başvurunun re'sen yetkili hakem heyetine gönderilmesi gerektiği kanaatindeyiz⁸². Bu sonuca tüketici hakem heyeti olmayan ilçelerde Kaymakamlığa yapılan başvurunun yetkili tüketici hakem heyetine iletileceğini düzenleyen Yönetmeliğin 7/3. maddesi hükmünün kıyasen uygulanmasından da

⁷⁹ Şeker, s. 14; Aksi yönde, Ermenek, s. 597.

⁸⁰ Bkz: 4 – B – ç: Zamanaşımı Kesilir.

⁸¹ Aydoğdu, s. 342.

⁸² Aynı yönde, Ermenek, s. 597.

varılabilir. Her ihtimalde zamanaşımı ilk başvurunun yapıldığı tarihte kesilmiş olacaktır.

Ç. Başvurunun Kabulü Veya Reddi

Tüketici hakem heyeti, kendisini görevli ve yetkili görürse, inceleme yapar ve başvurunun esası hakkında bir karar verir. Açıkçası başvuru, zaten bu kararı almak üzere tüketici hakem heyetine başvurmuştur. Tarafları bağlayan ve cebri icraya konu olabilecek olan karar budur.

D. Düzeltme

Tarafların kimlik bilgilerine veya ticaret unvanlarına ait yanlışlıklar, yazı ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar, tüketici hakem heyetince re'sen veya taraflardan birinin yazılı başvurusu üzerine düzeltilebilir. Düzeltme kararı verilmesi halinde, düzeltilen hususlara ilişkin ek karar, tüketici hakem heyetinde bulunan örneklerin altına veya bunlara eklenecek ayrı bir kâğıda yazılır ve imzalanır. Düzeltme kararları on iş günü içerisinde taraflara tebliğ edilir ve talep edilmesi halinde taraflara verilmiş olan nüshalara da düzeltme kararı yazılır ve imzalanır (Yönetmelik m. 27).

Mahkemelerin HMK m. 304 hükmüne göre verebildikleri tashi (düzeltme) kararını tüketici hakem heyeti de verebilmektedir. Her ne kadar Kanunda ve Yönetmelikte düzenlenmemiş olsa da tüketici hakem heyeti, tavzih kararı da (HMK m. 305) verebilmelidir. Çünkü tıpkı mahkeme kararları gibi tüketici hakem heyeti kararlarında da hükmün yeterince açık olmaması veya icrasında tereddüt yaşanması yahut birbirine aykırı fıkralar bulunması mümkündür. İşte ortaya böyle bir karışıklık çıktığında, kararlarının ilamlı icraya konu edilebildiği de göz önüne alınarak, tüketici hakem heyetinin tavzih kararı verebileceği kabul edilmelidir.

11. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARLARININ MADDİ ANLAMDA KESİN HÜKÜM TEŞKİL ETMEMESİ

Mahkemeler tarafından verilen hükmün şekli anlamda kesinleşmesinden sonra (hükme karşı başvurulabilecek olağan kanun yolları tüketildikten sonra) hükmün kesinleşmesi diğer açıdan içerik bakımından önem arz eder. Öyle ki bir hükmün içerik bakımından da kesin olması bazı durumlarda önemlidir. Maddi anlamda kesin hüküm denilen bu şekilde kesin hükmün, kesin delil olma, dava şartı olma, yargılamanın yenilenmesi yoluna başvurulabilmesi gibi hususlarda rolü bulunmaktadır. Maddi anlamda kesin hüküm bakımından önemli olan husus, yargılama sırasında mahkeme tarafından, gerçekliği ortaya

koymak adına tüm medeni usul hukuku kurallarının uygulanıp uygulanmadığıdır. Eğer tüm medeni usul hukuku kuralları uygulanmış ise ortaya çıkan hüküm (şekli anlamda kesinleştikten sonra) maddi anlamda kesin hüküm teşkil eder. Tüm medeni usul hukuku kuralları uygulanmadan verilen kararlar maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmez ve bu sebeple her zaman bunun aksine kararlar verilebilir. Maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmeyen bir kararın kanun yolu bakımından (şekli anlamda) kesinleşmesine elbette bir engel yoktur.

Maddi anlamda kesinleşmenin ön şartı şekli anlamda kesinleşmedir. Yani şekli anlamda kesinleşmeyen bir hüküm, maddi anlamda kesinleşemez⁸³. Bu durumu ters açıdan ifade etmek gerekirse maddi anlamda kesinleşen bir hükmün şekli anlamda kesinleşmesi (öncelikle) zorunlu iken, şekli anlamda kesinleşen bir hüküm maddi anlamda kesinleşmeyebilir.

Bir mahkeme kararının maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmesi, özellikle dava konusu edilen uyuşmazlığın başka bir mahkeme önünde yeniden uyuşmazlık konusu edilememesinde kendisini gösterir⁸⁴.

Konuyu tüketici hakem heyeti kapsamında ele almak gerekirse, tüketici hakem heyetinin esas hakkında verdiği karar maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmeyeceği tespiti kolaylıkla yapılabilir⁸⁵. Zira tüketici hakem heyeti kararı yalnızca verildiği uyuşmazlık için hüküm ifade eder (Yönetmelik m. 22/6). Öte yandan tüketici hakem heyetinin verdiği karar her şeyden önce hüküm değildir. Taraflar arasında maddi anlamda kesin hüküm teşkil edebilecek bir kararı ancak mahkemeler verebilir⁸⁶. Ayrıca daha önce de izah edildiği üzere tüketici hakem heyetleri her türlü delile başvurarak bir inceleme yap(a)mamaktadır.

Öte yandan tüketici hakem heyeti kararının, teknik olarak maddi anlamda kesin hüküm teşkil edemeyeceği doğru olsa da ortaya çıkan sonuç bakımından bu kararının da maddi anlamda kesin hüküm etkisi gibi bir etki doğurduğunu kabul etmek gerekir. Zira tüketici hakem heyeti ancak belli bir miktar altındaki uyuşmazlıklarda görevlidir ve bu uyuşmazlıklar bakımından taraflar mahkemeye başvuramaz. Dolayısıyla tüketici mahkemesinde itiraz yolunun tüketilmesinin ardından şekli anlamda kesinleşen tüketici hakem heyeti kararı, karara konu olan taraflar, sebep ve konu itibarıyla (HMK m. 303/1) başkaca bir

⁸³ Kuru / Arslan / Yılmaz (Medeni Usul), s. 662

⁸⁴ Arslan / Yılmaz / Taşpınar Ayvaz, s. 685.

⁸⁵ Ermenek, s.618.

⁸⁶ Arslan / Yılmaz / Taşpınar Ayvaz, s.685.

yargı mercii önüne getirilemediğinden kesin hüküm etkisine sahiptir. Tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar, itiraz üzerine veya itiraz yoluna başvurulmaksızın kesinleştiğinde taraflar arasındaki uyuşmazlığı esastan çözmüş olmaktadır⁸⁷. Bu noktada, tüketici hakem heyeti kararlarının maddi anlamda kesin hüküm tesis etmemesinin ana gerekçesi, heyetin mahkeme statüsünde olmamasıdır. Yoksa heyetçe verilen ve şekli anlamda kesinleşen kararlar, aynı uyuşmazlığın tekrar mahkemeler önüne getirilememesi sebebi ile maddi anlamda kesin hükmün sağladığı etkiyi sağlamaktadır.

Maddi anlamda kesin hükmün diğer etkilerinin durumunun da tespit edilmesi gerekir. Öncelikle gündeme gelen soru, tüketici hakem heyeti nezdinde çözümlenen ve itiraz aşaması tüketilerek şekli anlamda kesinleşen kararın kesin delil niteliğine sahip olup olmayacağıdır. Kanımızca tüketici hakem heyeti kararı şekli anlamda kesinleştikten sonra kesin delil değerine de sahip olmalıdır. Bu kabul, tüketici hakem heyetince tüm delillere başvurmadan bir inceleme yapılması halinde dahi geçerli olacağı kanaatindeyiz. Çünkü tüketici hakem heyeti ister tüm delilleri kullanarak bir karar versin ister daha önce de bahsedildiği üzere yemin, tanık ve keşif gibi delillere başvurmadan karar versin heyetin incelemesine konu olan uyuşmazlık ile ilgili olarak başkaca bir yargı merciiine başvuru mümkün olmadığından tarafların uyuşmazlığın nihai olarak heyet önünde çözümlenmektedir. Bu sebeple tüketici hakem heyetinin verdiği karar başka uyuşmazlıklar bakımından kesin delil değerine sahip olmalıdır.

Bundan başka tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar her ne kadar teknik olarak maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmese dahi bu kararlar bakımından yargılamanın yenilenmesi yoluna başvurulabilmesinin de mümkün olması gerekir. İçerik, şart ve kapsamı HMK 374 vd maddelerine uygun olmak koşulu ile mahkeme kararları hakkında ortaya çıkabilecek yargılamanın yenilenmesi sebepleri tüketici hakem heyeti kararları hakkında da ortaya çıkabilir. Nitekim HMK 443. maddesi hükmüne göre, yargılamanın yenilenmesine ilişkin kurallar niteliğine uygun düştüğü ölçüde (ihtiyari) tahkimde de uygulanır. Tüketici hakem heyetlerinin de bir açıdan tahkim mercii olduğu kabul edildiğine göre, heyet kararlarına karşı yargılamanın yenilenmesi talebi ileri sürülmesi gerekir. Yargılamanın yenilenmesi sebepleri, tüketici hakem heyetinin niteliğine uygun düştüğü ölçüde HMK m. 375 hükmünde sayılan sebepler olmalıdır.

⁸⁷ Ermenek, s. 578.

12. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE YARGILAMA GİDERLERİ

Kanun, yargılama giderleri konusunda başvurunun tüketici lehine veya aleyhine sonuçlanması arasında bir ayırım yapmıştır.

Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır (6502 sayılı Kanun m. 70/7). Böylece yargılama giderlerinin haksız çıkan tarafa yükletilmesi kuralına (HMK m. 326) bir istisna getirilmiştir.

Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir (6502 sayılı Kanun m. 70/7). Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlandığı durumlarda, karşı tarafça ödenmesi gereken bilirkişi ve tebligat ücretleri kararda belirtilir (Yönetmelik m. 22/4).

HMK m. 331/1 hükmüne göre, davanın konusuz kalması sebebi ile karar verilmesine gerek olmayan hallerde, yargılama giderleri davanın açıldığı tarihteki haklılık durumuna göre hâkim tarafından takdir edilir. Ancak tüketici hakem heyetinde başvuru hakkında karar verilmesine yer olmadığına karar verilen durumlarda (Yönetmelik m. 22/8) HMK m. 331/1 hükmü ile birlikte tüketici hakem heyetlerinde yargılama giderlerini özel olarak düzenleyen 6502 sayılı Kanunun 70/7. maddesi uygulanır. Buna göre başvurunun yapıldığı tarihte, tüketici haksız ise tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Başvurunun yapıldığı tarihte, tüketici haklı ise tebligat ve bilirkişi ücretleri şikayet edilen den tahsil edilir.

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurularda tarafların kendisini avukat ile temsil ettirmesi mümkündür (Yönetmelik m. 22/7). Ancak yargılama gideri kalemlerinden olan vekâlet ücreti ile ilgili olarak da Kanunda ve yönetmelikte ayrı hükümler bulunmaktadır. Buna göre tüketici hakem heyetlerince vekâlet ücreti ödenmesine karar verilemez (6502 sayılı Kanunun m. 70/1; Yönetmelik m. 22/7).

Tüketici hakem heyetinde vekâlet ücretine hükmedilmesi ile ilgili ilk olarak 2014 yılı Avukatlık Asgari Ücret Tarifesinde⁸⁸ düzenleme yapılmıştır. Bu hüküm 2015 yılı Avukatlık Asgari Ücret Tarifesinde de⁸⁹ muhafaza edilmiştir.

⁸⁸ 28 Aralık 2013 tarih ve 28865 sayılı Resmi Gazete.

⁸⁹ 31 Aralık 2014 tarih ve 29222 sayılı Resmi Gazete.

Ancak 10.09.2014 tarih ve 6552 sayılı Kanun⁹⁰ ile 6502 sayılı Kanunun 70. maddesine bir cümle eklenmiş; bu düzenleme ile “tüketici hakem heyetlerince vekâlet ücreti ödenmesine karar verilemez” kuralı benimsenmiştir. Kanımızca açılacak bir dava yerine zorunlu olarak başvuru ve sonucunda bağlayıcı karar veren tüketici hakem heyetinde de kendisini vekil ile temsil ettiren taraf lehine vekâlet ücreti hükmedilmelidir⁹¹. Nitekim HMK m. 441/1-d hükmünde tahkim yargılaması sonucunda hakem veya hakem kurulunun, kendisini vekil ile temsil ettiren ve davayı kazanan taraf lehine vekâlet ücreti hükmedeceği düzenlenmiştir. Aynı kuralın tüketici hakem heyetlerinde de uygulanması gerekir.

13. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE YAPILABİLECEK VEYA YAPILAMAYACAK BAZI ÖZELLİKLİ BAŞVURULAR

A. İtirazın İptali Davası ve İcra İnkâr Tazminatı

Tüketici hakem heyetlerinin görev sınırında kalan bir alacağın, heyette başvuru konusu edilmeksizin icra takibine konu edilip edilemeyeceği sorunu, tüketici hakem heyetlerinin kurulduğu günden bu yana tartışma konusu olmuştur. Burada ortaya iki temel sorun çıkmaktadır. Birincisi, tüketici hakem heyetinin görevli olduğu konularda alacaklının ilamsız icra takibi yapıp yapamayacağı ve eğer yapabileceği kabul edilirse borçlunun itirazı ile duran takibin devamı için itirazın iptali istemi ile tüketici hakem heyetine başvurup başvuramayacağıdır. İkincisi ise eğer alacaklının itirazın iptali istemi ile tüketici hakem heyetine başvurabileceği kabul edilirse tüketici hakem heyetinin icra inkâr tazminatına hükmedip hükmedemeyeceğidir.

Alacaklı, para ve teminat alacağı talebi konusunda iki imkâna sahiptir. Buna göre alacaklı doğrudan mahkemeye dava açarak, davanın sonucunda elde edeceği ilamı, ilamlı icra takibine konu edebilir yahut dava açmadan önce ilamsız icra takibine başvurabilir. Tüketici hukukundan kaynaklı alacak, tüketici hakem heyetinin görev sınır altında kalmakta ve alacaklı icra takibi yoluna başvurmak istememekte ise bu alacağın tüketici hakem heyeti nezdinde ihtilaf konusu yapılabileceği tabiidir. Ancak alacaklı, ilamsız icra takibi yoluna başvurmak isterse başlatılan icra takibi, süresi içerisinde borçlu tarafından imzaya ya da borca itiraz edilmesi halinde durur. Alacaklı bu halde takibe devam edemez. Alacaklının duran takibe devam edilebilmesi için, borçlu tarafından yapılan itirazı hükümden düşürmesi gerekir. Bunun içinde alacaklının icra ve iflas

⁹⁰ 11 Eylül 2014 tarih ve 29116 (Mükerrer) sayılı Resmi Gazete

⁹¹ Ermenek, s. 615.

Kanununun 67. maddesine göre genel mahkemelerde itirazın iptali⁹² davası açması ya da İcra ve İflas Kanununun 68 vd. maddeleri gereğince icra mahkemesi nezdinde itirazın kaldırılması yoluna başvurması gerekir⁹³.

Alacaklının itirazın iptali davası açması halinde, bu davanın sonucunda itirazının haksızlığına karar verilen borçlu; alacaklının talebi üzerine hükmolunan alacağın yüzde yirmisinden aşağı olmamak üzere, uygun bir tazminatla mahkûm edilir (İİK m. 67/2). Uygulamada bu tazminatın adına icra inkâr tazminatı denilmektedir⁹⁴.

Tartışmaya sebep olan konulardan birincisinde, yani alacaklının önceden ilamsız icra takibi başlatması ve borçlunun itirazı üzerine takibin durması halinde itirazın iptali davasının tüketici hakem heyetlerinde açılıp açılmayacağı konusunda Yargıtay farklı tarihlerde farklı kararlar vermiştir. Bir olayda tüketici hakem heyetinin görev sınırında kalan bir alacak ile ilgili olarak davacının doğrudan icra takibi başlatması ve borçlu tarafından vaki itiraz ile duran takibe karşı davacının tüketici mahkemesinde itirazın iptali davası açması karşısında Yargıtayca uyuşmazlığa konu miktarın tüketici sorunları hakem heyetinin görev sınırında kaldığı, bu sebeple heyete başvurmadan doğrudan mahkemeye dava açamayacağına karar verilmiştir⁹⁵. Yargıtayın bu kararına göre, parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklarda itirazın iptali davalarına tüketici sorunları hakem heyetinin bakması gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Yargıtay'ın bu görüşü kabul edilirse itirazın iptali istemini karara bağlamaya yetkili olan tüketici hakem heyetinin icra inkâr tazminatına da hükmedebileceği sonucuna varılmaktadır⁹⁶. Nitekim *Tutumlu'ya* göre; tüketici hakem heyeti, mahkemeler yerine bağlayıcı karar verebilen organlar olduğu için talebin itirazın iptali olması halinde de karar verebilirler. Yine yazara göre evleviyet kuralı gereğince, asıl alacak yönünden karar verebilen bir organın bu alacağa bağlı ferî nitelikte talepler için de yetkili olduğu açıktır⁹⁷. *Kara* da aynı şekilde

⁹² İtirazın iptali davasının hakkında detaylı bilgi için bkz: **Yılmaz Ejder**: İtirazın İptali Davasının Hukukî Niteliği, Prof. Dr. Saim Üstündağ'a Armağan, Ankara 2009, sa: 597-615, (İtirazın İptali) s. 607 vd.

⁹³ **Kuru / Arslan / Yılmaz (İcra İflas)**, s.141

⁹⁴ **Kuru / Arslan / Yılmaz (İcra İflas)**, s. 166

⁹⁵ Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 06.06.2008 tarih ve 2008/4346 E., 2008/7975 K. sayılı kararı (UYAP Bilişim Sistemi).

⁹⁶ **Ermenek**, s. 610.

⁹⁷ **Tutumlu (Hakem Heyeti)**, s. 66.

alacağın ilamsız icra takibine konu edilebileceği, itiraz üzerine duran takipte itirazın iptali davasına tüketici hakem heyetinin bakabileceği ve sonuçta heyetin icra ve inkâr tazminatına karar verebileceği görüşünü ileri sürmüştür⁹⁸.

Bu görüşe katılmıyoruz. Çünkü kanun, tüketici hakem heyetinin görev alanını bir parasal sınır belirleyerek tayin etmiş ve bu parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olduğunu belirtmiştir. O kadar ki 6502 sayılı Kanununun 68/1. maddesinin son cümlesinde açıkça; “*Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz*” denilerek tüketici hakem heyetini belirli bir alanda görevli kılma iradesi açıkça ortaya konulmuştur. Buna göre maddede getirilen parasal sınırların altındaki bir tüketici uyuşmazlığı *sadece* tüketici hakem heyetinde çözülebilecektir. Bu uyuşmazlıklar için dava yolu kapalı olduğu gibi icra takibi yolu da kapalıdır⁹⁹. Kanun koyucu bunu amaçlamıştır. Kanunda belirtilen parasal sınırın altındaki bir uyuşmazlık için icra takibi yoluna başvurulamayacağına göre bu takibin devamında itirazın iptali talebi de mümkün olmayacak, daha açık anlatımla itirazın iptali talebi ile tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacaktır¹⁰⁰. İtirazın iptali talebine bakamayan tüketici hakem heyetinin icra inkâr tazminatına hükmetmesi de söz konusu olmayacaktır.

Nitekim Yargıtay daha yeni tarihli kararlarında, tüketici hakem heyetinin görev alanı içinde kalan konularda dava açılmayacağı gibi icra takibi de yapılamayacağına hükmetmiştir. Bu karara göre; verdiği karar ilamlı icra yolu ile takibi mümkün olan Tüketici Hakem Heyetine müracaat edilmeden ilamsız icra takibi yapmakta tüketicinin hukuki yararı yoktur. Bu durumda tüketici hakem heyetine müracaat edilip uyuşmazlıkla ilgili bir karar alınmadan icra takibi yapılamayacağı gibi tüketici mahkemesinde dava da açılmaz. Buna rağmen

⁹⁸ **Kara**, s. 328.

⁹⁹ **Duran, Osman**: Türk İcra Ve İflas Hukuku Sistemi ve Takip Yolları, Conference Proceedings, Mediterranean International Conference on Social Sciences by UDG, Mediterranean Economy, Culture, Architecture and Security, Podgorica, May 2017, sa: 287 – 300, s. 292.

¹⁰⁰ **Kuru, Baki**: Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı, İstanbul, 2015, (Ders Kitabı), s. 693; **Şeker**, s. 15.

icra takibi başlatılması ve icra takibine itiraz edilmesi durumunda, itirazın iptali istemiyle tüketici hakem heyetine müracaat edilemez¹⁰¹.

Yargıtayın bu yeni içtihadına sonuç olarak tarafımızca da iştirak edilmiştir. Ancak kararda kullanılan, alacaklının tüketici hakem heyetine başvuru sonucunda ilamlı icraya konu edebileceği karar elde edebilmesi sebebi ile ilamsız icra takibi başlatmakta hukuki yararı bulunmadığı gerekçesine katılmıyoruz. Çünkü kanun koyucunun tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğu getirmesindeki saik, yargı mercilerinin iş yükünü hafifleterek tüketici uyuşmazlıklarının daha hızlı çözümlenmesidir. İcra daireleri bir yargı mercii olmasa da uyuşmazlıkların çözümünde başvurulabilen bir merciidir. Mahkemelerdeki davalar kadar icra dairelerindeki takiplerin de sayısı olarak çok fazla olduğu ve bu durumun takiplerin sonuçlanmasındaki zamanı uzattığı bilinen bir gerçektir. İşte kanun koyucu tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olmasını düzenlerken hem mahkemelerin hem de icra dairelerinin iş yükünü hafifletmeyi amaçlamıştır. Bu sebeple görev sınırında kalan başvuruların icra dairesinde ilamsız takibe konu edilememesi kanun koyucunun amacına da uygundur¹⁰². Dolayısıyla tüketici hakem heyetinin görev alanına giren konularda ilamsız icra takibi yapılamamasının temel sebebi hukuki yarar bulunması dava şartı değil görev dava şartıdır.

Tüm bu sebeplerle kanımızca tüketici hakem heyetinin görev sınırında kalan uyuşmazlıklarda tıpkı tüketici mahkemeleri gibi icra daireleri de görevsizdir. Bu uyuşmazlıklarda alacaklının ilamsız icra takibi yapma imkânı yoktur.

Konu ile ilgili olarak bu tartışmalar devam ederken 6502 sayılı Kanunun 68. maddesi hükmünde, 06.12.2017 tarih ve 7063 sayılı Kanunun¹⁰³ 11. maddesi ile değişiklik yapılmış ve “*tarafkların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı kalmak kaydıyla*” belirli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetinin görevli olduğu düzenlenmiştir. Söz konusu kanun değişikliğinden sonra artık tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali başvurularına bakıp bakamayacağı yönündeki tartışma sona ermiştir. Buna göre uyuşmazlığın miktarı ne

¹⁰¹ Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 18/03/2015 tarih ve 2015/10571 E. , 2015/8738 K. sayılı kararı (UYAP Bilişim Sistemi); *Akkan'a* göre, ilamsız icra takibi yapılması hakkının Yargıtay kararları ile engellenmesi anayasal hak arama hürriyetine aykırıdır. Bkz: **Akkan, Mine**: Pekcanitez Usul, Medeni Usul Hukuku, 15. Bası, İstanbul, 2017, s. 195.

¹⁰² *Özbek*, tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali davasına bakma yetkisi olmadığı gerekçesi ile Yargıtayın bu yöndeki kararına katılmaktadır. Bkz: **Özbek (İlamsız İcra)**, s. 49.

¹⁰³ 20.12.2017 tarih ve 30276 sayılı Resmi Gazete.

olursa olsun, alacaklı alacağı için ilamsız icra takibi yoluna başvuru yapabilir. Borçlu tarafından takibe itiraz edilmesi halinde ise itirazın iptali davası her ihtimalde (uyuşmalık değeri gözetilmeksizin) tüketici mahkemesinde görülecektir. Nitekim Yargıtay da kanun değişikliğinden sonra bu yönde kararlar vermektedir¹⁰⁴. Bu son hali ile tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali davalarına bakması söz konusu olmadığından icra ve inkâr tazminatına hükmetmeleri de söz konusu değildir.

B. Faiz

Faiz, para borçlarında ortaya çıkabilecek asıl alacağa bağlı bir fer'i alacaktır. Kural olarak bir para borcunda anapara faizi (akdi faiz) ve temerrüt faizi (geçmiş günler faizi – gecikme faizi) olmak üzere iki çeşit faiz söz konusu olur¹⁰⁵. Tarafların yaptıkları sözleşmede kendilerince kararlaştırdıkları faiz anapara faizidir. Borçlunun para borcunu zamanın ifa etmeyerek alacaklı tarafından temerrüde düşürülmesi ya da kanun gereğince temerrüde düşmüş sayılması halinde ortaya çıkan faiz ise temerrüt faizidir¹⁰⁶.

Tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olduğu konularda uyumsuzluk para alacağından kaynaklanmakta ise başvurunun asıl alacak ile birlikte anapara veya temerrüt faizi talep etmesi doğaldır. Tüketici hakem heyetlerinin ise asıl alacağa bağlı bir fer'i alacak olan faiz konusunda karar verme yetkisinin olduğu konusunda duraksama olmaması gerekir¹⁰⁷. Zira asıl alacağa karar verebilen heyet, evleviyetle faiz konusunda da karar verebilir.

Bu noktada sorun, tüketici hakem heyetinin faize de hükmetmesi halinde hükmedilen toplam alacağın heyetin görev sınırını aşması halinde ortaya çıkabilir. Ancak tıpkı tüketici hakem heyetine başvuruda parasal sınırın belirlenmesinde olduğu gibi karar verilecek miktar bakımından da asıl alacağa bağlı

¹⁰⁴ "Bu düzenlemeye göre, taraflar, tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğu teşkil eden miktar dahilindeki uyumsuzluklarda, isterlerse hakem heyetine başvuruda bulunmaksızın, İcra ve İflas Kanunundaki ilamsız / genel haciz yoluyla icra takibinde bulunabilecekler, takibe itiraz halinde ise icra takibinin devamını sağlamak için İİK.nun madde 67/1 uyarınca itirazın iptali davasını Tüketici Mahkemelerinde açabileceklerdir" Yargıtay 3. Hukuk Dairesinin 26.11.2018 tarih ve 2017/16869 E., 2018/12038 K. sayılı kararı (Uyap Bilişim Sistemi).

¹⁰⁵ **Eren, Fikret:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 9. Bası, İstanbul, 2006, s. 940; **Kılıçoğlu, Ahmet M.:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 7. Bası, Ankara, 2006, s. 447 – 448.

¹⁰⁶ **Eren,** s. 940.

¹⁰⁷ **Ermenek,** s. 609.

fer'i nitelikteki alacakların hesaplama dâhil olmaması gerekir. Daha açık anlatımla tüketici hakem heyetinin karar vereceği asıl alacak görev sınırı içinde kalmakta ise faiz ile beraber bu alacağın görev sınırını aşması halinde dahi tüketici hakem heyeti görevlidir ve bu halde asıl alacak ve faize hükmetmesi gerekir.

C. Geçici Hukuki Korumalar

Uygulamada sıklıkla tereddüde düşülen konulardan birisi de tüketici hakem heyetlerinin geçici hukuki koruma tedbirlerine karar verip veremeyeceği sorunudur.

Geçici hukuki korumalardan delil tespiti ele alındığında, konunun dava açılmadan önce ve sonra yapılacak delil tespiti başvuruları bakımından ayrı ayrı irdelenmesi gerekir. Dava açılmadan önce yapılacak delil tespiti başvurularında HMK m. 401 hükmüne göre, esas hakkındaki davaya bakmakla görevli ve yetkili mahkeme delil tespiti talepleri bakımından da görevli ve yetkilidir. Öte yandan aynı madde hükmüne göre, dava açılmadan önce tanık, keşif ve bilirkişi delilleri bakımından sulh hukuk mahkemesi de ayrıca görevlidir. Tüketici uyuşmazlıklarında belirli miktarın altındaki uyuşmazlıklar bakımından tüketici hakem heyetine başvuru yapılmasının zorunlu olması, HMK m. 401 hükmü gereğince tanık, keşif ve bilirkişi delilleri bakımından yapılacak delil tespiti taleplerinde sulh hukuk mahkemesinin görevini kaldırmaz. Daha önceki bölümlerde de izah edilmeye çalışıldığı üzere bu deliller bakımından tüketici hakem heyetinin yetkili olup olmadığı konusundaki tartışmalar da göz önüne alındığında dava açılmadan önceki dönemde tanık, keşif ve bilirkişi delillerine ilişkin delil tespiti taleplerinin tüketici hakem heyetine yapılmaması pratik bakımından daha isabetli olacaktır.

Dava açıldıktan sonra yapılacak delil tespiti talepleri ile dava açılmadan önce tanık, keşif ve bilirkişi delilleri dışındaki deliller bakımından yapılacak delil tespiti taleplerinde ise durum farklıdır. HMK m. 401/4 hükmüne göre, esas hakkında dava açıldıktan sonra delil tespiti talebi ancak davanın görüldüğü mahkemeden istenilebilir. Belirli miktarın altındaki tüketici uyuşmazlıklarında başvuru hakkının bulunmadığı göz önüne alındığında, HMK m. 400/2 hükmündeki şartların¹⁰⁸ oluşması koşulu ile tüketici hakem heyetinin önündeki uyuşmazlığa ilişkin delil tespiti talebini kabul etmesi

¹⁰⁸ Başvurucunun hukuki yararının bulunması ve delilin hemen tespit edilmemesi halinde kaybolma ya da ileri sürülmesinin önemli ölçüde güçleşmesi ihtimali bulunmakta ise.

gerekir¹⁰⁹. Aksi durumun kabulü başvuruçunun delillerinin kaybolması ve bu şekilde hukuki dinlenilme hakkının engellenmesi sonucunu doğuracaktır.

HMK m. 414/1 hükmünde, ihtiyati tahkim yargılamasında hakem veya hakem kurulunun talep üzerine delil tespitine karar verebileceği düzenlenmiştir. Düşüncemize paralel olarak, başvurunun zorunlu olduğu tüketici hakem heyetlerinde de bu hükmün kıyasen uygulanması ile delil tespiti taleplerinin kabul edilmesi gerektiği sonucuna varılabilir.

Aynı kabul, dava açılmadan önce tanık, keşif ve bilirkişi delilleri dışındaki deliller bakımından ileri sürülen delil tespiti talepleri bakımından da geçerli olmalıdır. Zira dava açılmadan önce sulh hukuk mahkemesinin görevli olduğu delil tespiti talepleri, tanık, keşif ve bilirkişi delillerine münhasırdır. HMK m. 401/1 hükmüne göre, bu ayrık durum dışında, dava açılmadan önceki delil tespiti talepleri esas hakkında davaya bakacak olan mahkemeden istenebilir. Belirli miktarın altındaki tüketici uyuşmazlıklarında mahkemeler görevli olmayıp tüketici hakem heyetine başvuru zorunlu olduğundan, madde metnindeki esas hakkında davaya bakacak olan mahkeme kavramını tüketici hakem heyeti olarak anlamak gerekir. Bu sebeple delilin kaybolması ihtimali göz önüne alınarak dava açılmadan önceki tanık, keşif ve bilirkişi delilleri dışındaki deliller bakımından ileri sürülecek delil tespiti taleplerinin tüketici hakem heyeti tarafından kabul edilmesi gerekir.

İhtiyati tedbir ve ihtiyati haciz taleplerine bakılacak olursa, bu konuda da uygulamada tereddüt olduğu gözlemlenmektedir. Tüketici hakem heyetlerinin ihtiyati tedbir veya ihtiyati hacze karar vermesi konusunda Kanunda ve Yönetmelikte herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Ancak mevzuatta tahkim aşamasında hakemlerin ihtiyati tedbir veya ihtiyati haciz kararı verebileceğine dair hükümler mevcuttur. Örneğin HMK m. 414/1 hükmünde ihtiyati tahkim yargılamasında hakem veya hakem kurulunun talep üzerine ihtiyati tedbir kararı verebileceği düzenlenmiştir. Yine 4686 sayılı Milletlerarası Tahkim Kanununun¹¹⁰ 6. maddesi hükmünde hakem veya hakem kurulunun talep halinde ihtiyati tedbir veya ihtiyati hacze karar verebileceği düzenlenmiştir.

¹⁰⁹ *Aydoğdu'ya göre, delil tespiti istemleri konusunda Kanunda ya da Yönetmelikte herhangi bir hüküm mevcut olmadığından, tüketici hakem heyetinin bu başvurular bakımından görevsiz olduğunu kabul etmek gerekir, Bkz: Aydoğdu, s. 344; Aynı gerekçe ile Tutumlu da tüketici hakem heyetlerinin geçici hukuki koruma taleplerine bakamayacağı ileri sürmektedir. Bkz: Tutumlu (Hakem Heyeti), s. 71.*

¹¹⁰ 05.07.2001 tarih ve 24453 sayılı Resmi Gazete.

Nihayet HMK m. 414/5 hükmünde, ihtiyari tahkim yargılamasında mahkemenin verdiği ihtiyati tedbir kararının hakem veya hakem kurulu tarafından değiştirilebileceği veya ortadan kaldırılabileceği düzenlenmiştir.

İhtiyati haciz kararı, sadece para alacakları için söz konusu olabilirken ihtiyati tedbir kararı paradan başka uyuşmazlıklarda söz konusu olur¹¹¹. Tüketici hakem heyeti önüne her iki türden uyuşmazlığın gelmesi mümkündür. Bu sebeple, başvurunun, tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğu olmasa idi mahkemeden talep edebileceği bu geçici hukuki korumaları tüketici hakem heyetinden de talep edebilmesi gerekir. *Aydoğdu*'ya göre, ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz talepler konusunda Kanunda ya da Yönetmelikte herhangi bir hüküm mevcut olmadığından, tüketici hakem heyetinin bu başvurular bakımından görevsizdir¹¹². Ancak Kanunda ya da yönetmelikte tüketici hakem heyetinin ihtiyati tedbir veya ihtiyati haciz kararı vermesini engelleyen bir hüküm de mevcut değildir. HMK m. 391 ve İİK m. 258 hükümlerinde ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz kararlarının “mahkeme” tarafından verilebileceği kuralını, belirli miktarın altındaki tüketici uyuşmazlıklarında tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olması karşısında bu kararların tüketici hakem heyeti tarafından verilebileceği şeklinde anlamak gerekir. Kaldı ki mevzuatta ihtiyari tahkim mercilerine tanınan bu yöndeki yetkinin (tartışmalı olmakla birlikte) zorunlu tahkim niteliğinde olan tüketici hakem heyeti tarafından da evleviyetle kullanılabilmesi gerekir¹¹³.

Ç. Menfi Tespit Davası

Menfi tespit davası normatif kaynağını İcra ve İflas Kanununun 72. maddesi hükmünden almaktadır. Bu düzenlemeye göre, borçlu icra takibinden önce veya sonra borçlu olmadığına tespiti talebi ile genel mahkemeler nezdinde menfi tespit davası açabilir.

Miktar itibari ile tüketici hakem heyetinin görev sınırında kalan uyuşmazlıklarda borçlu tarafından ileri sürülecek menfi tespit taleplerinin tüketici hakem heyetinde görülüp görülemeyeceği konusunda Yargıtay daireleri farklı kararlar vermiştir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesine göre, menfi tespit davasına konu uyuşmazlığın, yargı organlarının özelliklerine ve sıfatlarına sahip olmayan

¹¹¹ Kuru (Muhakeme IV), s. 4411.

¹¹² Aydoğdu, s. 344.

¹¹³ Ermenek, s. 611.

tüketici hakem heyetleri tarafından çözümlenmesi mümkün değildir¹¹⁴. Ancak Yargıtay 3. Hukuk Dairesi, kanun ile belirlenen parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklarda mahkemeye dava açılmasının mümkün olmadığı, sınırın altında kalan tüm uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetinde görülmesi gerektiğinden bahisle menfi tespit başvurularının tüketici hakem heyetinin görevine girdiğine karar vermektedir¹¹⁵.

Kanımızca, 6502 sayılı Kanunda uyuşmazlıkların türü bakımından bir tasnif yapılmamıştır. Kanunun görev noktasındaki temel kriteri uyuşmazlığın değeridir. Ancak bunun ön şartı da uyuşmazlığın tüketici işleminden ya da tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanmasıdır. Bu durumun tek istisnası, önceki başlıkta değindiğimiz icra takipleri ve itirazın iptali davasıdır. Bunun dışında dava türü ne olursa olsun uyuşmazlığın tüketici işleminden ya da tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanması ve Kanun ile belirlenen parasal sınırın altında kalması şartı ile tüm başvurular tüketici hakem heyetine yapılmalıdır¹¹⁶. Bu açıdan tüketici hakem heyetinin menfi tespit davalarına bakmakla görevli olduğunu düşünmekteyiz.

D. Manevi Tazminat Talepleri

Manevi tazminat talebinin tüketici uyuşmazlığından kaynaklanması ve Kanun ile belirlenen parasal sınırın altında kalması şartı ile tüketici hakem heyetleri nezdinde ileri sürülebileceği doktrinde ve içtihatlarda ittifak ile kabul edilmektedir¹¹⁷.

E. Sözleşme İlişkisinden Doğmayan Talepler

6502 sayılı Kanunun 3/1-l maddesinde tüketici işleminin konusunun münhasıran bir sözleşme ya da hukuki işlem olduğu belirtilmiştir. Bu sebeple sözleşme ilişkisi dışındaki borç kaynaklarından doğan borçların Kanun kapsamına girmediği açıktır. Tüketici hakem heyetinin de 6502 sayılı Kanunun kapsamı dışında kalan bir konuda görevsiz olduğu göz önüne alındığında taraflar

¹¹⁴ Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 25.06.2018 tarih ve 2017/4573 E., 2018/7254 K. sayılı kararı. Dairenin 10.10.2016 tarih ve 2016/8176 E., 2016/17895 K. sayılı kararı da aynı yöndedir (UYAP Bilişim sistemi).

¹¹⁵ Yargıtay 3. Hukuk Dairesinin 24.03.2016 tarih ve 2015/12658 E., 2016/4521 K. sayılı kararı (UYAP Bilişim Sistemi).

¹¹⁶ Aynı yönde, **Ermenek**, s. 577.

¹¹⁷ **Kara**, s. 345; **Tutumlu (Manevi Tazminat)**, s. 32 – 33; **Ermenek**, s. 605.

arasındaki borç ilişkisinin temelini bir sözleşme değil de bir haksız fiil¹¹⁸ veya sebepsiz zenginleşme¹¹⁹ oluşturuyorsa buradan doğan uyuşmazlık bakımından tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz.

14. ARABULUCULUK DAVA ŞARTININ TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE KONU OLACAK UYUŞMAZLIKLARDA UYGULANIP UYGULANMAYACAĞI SORUNU

6102 sayılı Türk Ticaret Kanununa (TTK) 06.12.2018 tarih ve 7155 sayılı Kanunun¹²⁰ 20. maddesi ile 5/A maddesi eklenmiştir. Kabul edilen bu yeni düzenlemeye göre, Türk Ticaret Kanununun 4. maddesinde ve diğer kanunlarda düzenlenen ticari davalarda, konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat talepleri hakkında, dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmasının dava şartı olduğu esası benimsenmiştir.

Söz konusu düzenlemenin yürürlüğe girmesinden bu yana fazla zaman geçmediğinden, düzenlemenin kapsamı, hangi davalara uygulanacağı ve sonuçları konusunda doktrin ve içtihatlar kendisini gösteren çok fazla görüş bulunmamaktadır. Bu noktada, çalışmanın sınırını da aşmamak üzere, konunun tüketici yargısını ilgilendiren boyutu kısaca ele alınacaktır.

¹¹⁸ Özsumcu, s. 867; Yargıtay tarafından, abonelik sözleşmesinin davacı tarafından imzalanmadığı, sözleşmenin davacının kimlik bilgileri kullanılarak üçüncü kişi tarafından imzalandığı, bu sebeple davacının söz konusu abonelik sözleşmesinden doğan borçtan dolayı açtığı menfi tespit davasında, uyuşmazlığı doğuran asıl hukuki ilişkinin haksız fiilden kaynaklandığı tespit edilerek davaya tüketici mahkemesinde değil, genel mahkemelerde bakılması gerektiği kararı verilmiştir. Bkz: Yargıtay 3. Hukuk Dairesinin 01.10.2018 tarih ve 2016/21543 E., 2018/9321 K. sayılı kararı (UYAP Bilişim Sistemi). Haksız fiilden kaynaklanan davaların tüketici mahkemesinin görevine girmemesi karşısında, evleviyetle tüketici hakem heyetinin görevine de girmediğinin kabulü gerekir.

¹¹⁹ Görev uyuşmazlığına ilişkin merci tayini başvurusu sonucunda davaya konu uyuşmazlığın tüketici işleminden kaynaklanmadığı, olayda vekâlet görevinin kötüye kullanılması ve sebepsiz zenginleşme söz konusu olduğu tespit edilerek davanın genel mahkemelerde görülmesine karar verilmiştir. Bkz: Yargıtay 20. Hukuk Dairesinin 08.04.2019 tarih ve 2019/1040 E., 2019/2433 K. sayılı kararı (UYAP Bilişim Sistemi). Sebepsiz zenginleşmeden kaynaklanan davaların tüketici mahkemesinin görevine girmemesi karşısında, evleviyetle tüketici hakem heyetinin görevine de girmediğinin kabulü gerekir.

¹²⁰ 19.12.2018 tarih ve 30630 sayılı Resmi Gazete.

Bir görüşe göre¹²¹, Türk Ticaret Kanununun 4. maddesi hükmünde sayılan mutlak ticari davalar, bir tüketici işleminden kaynaklansa dahi arabuluculuk dava şartı kapsamındadır. Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğacak uyuşmazlıklara ilişkin davalar aynı zamanda ticari dava niteliğinde olsa dahi görevli mahkeme yine tüketici mahkemeleri olacaktır. Ancak görevli mahkeme tüketici mahkemesi olsa dahi bu durum uyuşmazlığın ticari dava olması niteliğini değiştirmeyecek ve tüketici mahkemesinde görülmesi gereken davalarda arabuluculuk dava şartı uygulanacaktır¹²².

Bu görüşe iştirak etmekte zorlanmaktayız. Tüketicinin taraf olduğu, özellikle sigorta ve taşıma sözleşmeleri TTK m. 4 hükmü gereğince mutlak ticari davadır. Öte yandan tarafı tüketici olsa dahi Türk Ticaret Kanununun m. 19/2 hükmü gereğince bu sözleşme tüketici için de ticari iş sayılacaktır. Ancak TTK m. 5 hükmüne göre aksine kanuni düzenleme olmadığı sürece ticari davaların tamamı bakımından asliye ticaret mahkemesi görevlidir. Arabuluculuk dava şartı düzenlemesinin de doğrudan doğruya TTK'nda düzenlenmiş olması bu dava şartının asliye ticaret mahkemesinde görülecek ticari davalarda uygulanacağı izlenimini yaratmaktadır. Kaldı ki bizzat TTK m. 5 hükmünde diğer kanunlardaki ayrıık hükümler ticaret mahkemesinin görev alanı bakımından istisna kabul edilmiştir. Her ne kadar TTK m. 4 hükmü gereğince sigorta ve taşıma sözleşmeleri mutlak ticari davaya vücut verse de 6502 sayılı Kanunun 3/1-k maddesinde tüketici işlemi tanımlanırken örnekleme yolu ile sayılan sözleşmelerden bazıları da sigorta, taşıma ve bankacılık sözleşmeleridir. Buna göre doğrudan kanuni düzenleme ile tüketicinin taraf olduğu sigorta, taşıma ve bankacılık sözleşmelerinin ticari dava olmadığı kabul edilmiştir. Söz konusu sözleşmeler, tüketicinin taraf olması şartı ile tüketici işlemidir ve bu sözleşme-

¹²¹ Koçyiğit, İlker / Bulur, Alper: Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı Yayını, Birinci Baskı, Mart 2019, Ankara, s. 126.

¹²² Koçyiğit / Bulur, s. 126.

lerden doğan uyuşmazlıklar tüketici mahkemesinin görev alanına girmektedir¹²³. Bu sebeplerle, 7155 sayılı Kanun ile getirilen düzenlemenin asliye ticaret mahkemesinde görülen davaların arabulucuya tabi olmasını amaçlaması karşısında ileri sürülen bu düşünce eleştiriye açıktır¹²⁴¹²⁵.

Doğrudan tüketici mahkemesinde görülmesi gereken davalar bir yana tüketici hakem heyetinin görev sınırında kalan başvurular bakımından arabuluculuk dava şartı kuralının uygulanmayacağı tabiidir. Zira 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununun¹²⁶ m. 18/A-18 hükmüne göre, özel kanunlarda tahkim veya başka bir alternatif uyuşmazlık çözüm yoluna başvurma zorunluluğunun olduğu hâllerde, dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmaz. Bu sebeple tüketici hakem heyetinin görev sınırında kalan uyuşmazlıklarda tarafların arabulucuya başvurma gibi bir zorunluluğu bulunmamaktadır.

SONUÇ

Tüm Dünyada ve ülkemizde, özellikle uyuşmazlıkların sayı itibarıyla çokluğundan dolayı Devlet yargısının ağır iş yükü ile hantallaşması sonucunda alternatif uyuşmazlık çözüm yolları kabul edilmeye başlanmıştır. Ülkemizde 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu yürürlüğe konularak uyuşmazlıkların Mahkeme veya icra daireleri önüne gitmeden çözülmesi amaçlanmıştır. Yapılan düzenlemeler ile ticari davalar ile iş davaları bakımın-

¹²³ Döner, s. 161, Özmumcu, s. 846.

¹²⁴ 7155 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesinden önce kaleme aldığı makalesinde, Özmumcu'ya göre, Tüketicilerin korunması ve kamu düzeni düşüncesi ile tüketici mahkemelerinin görev alanına giren davalar bakımından gerek 6325 sayılı Kanun kapsamında arabuluculuk ve gerek 6100 sayılı Kanun gereğince tahkim yoluna başvurulması mümkün değildir. Bkz: Özmumcu, s. 835.

¹²⁵ Ankara Bölge Adliye Mahkemesi 3. Hukuk Dairesi, 03.05.2019 tarih ve 2019/856 E., 2019/834 K. sayılı kararında, tüketici mahkemesinde açılan itirazın iptali davasında, davanın tüketici mahkemesinin görev alanına girmesinin ticari dava olma niteliğini ortadan kaldırmayacağı, bu sebeple tüketici mahkemesinde görülmesi gereken bir miktar paranın ödenmesine ilişkin ticari davalarda 6325 sayılı Kanunun 18/A-2. maddesi kapsamında dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması zorunluluğunun dava şartı olduğuna karar vermiştir (UYAP Bilişim Sistemi).

¹²⁶ 22.06.2012 tarih ve 28331 sayılı Resmi Gazete.

dan arabuluculuk zorunlu hale getirilmiştir. Bu çalışmanın hazırlandığı tarihlerde, tüketici mahkemeleri ile aile mahkemelerinde de zorunlu arabuluculuk usulünün kabul edileceği haberleri duyulmaktadır.

Tüketici hukuku bakımından arabuluculuk değilse de tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılmasının zorunlu hale getirilmesi, özel hukuk kapsamında konu ile ilgili olarak atılan ilk adımdır. Bu anlamda Tüketici Hakem Heyetleri, belirli durumlarda zorunlu bir başvuru yolu olarak Devlet yargısına alternatif olarak tüketici uyuşmazlıklarına çözüm getirmek üzere hukuk düzeni içerisinde kendisine yer bulmuş ve günümüze kadar ki uygulamada elbette birçok hataları ve eksikleri bulunmasına rağmen işlevini başarı ile yerine getirmiştir.

Ancak tüketici hakem heyetlerinde hukukçu kişilerin azlığı ciddi bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Hali hazırdaki düzenlemede Heyetin üyeleri incelendiğinde tüketici uyuşmazlıklarının tabiri caizse “esnaf usulü” çözümlenmesi durumu ortaya çıkmaktadır. Hâlbuki heyet, Devlet yargısına alternatif, cebri icraya elverişli karar verebilen bir yapıdadır. Dolayısıyla heyetin “*hukukçu bakış açısı*” ile uyuşmazlıkları çözmesi gerekmektedir. Bu husus doktrinde de ittifakla eleştiri konusu yapıldığından Heyetin yapısı konusunda bir kanun değişikliği beklentisi içine girilebilir.

Gerçekten de tüketici hakem heyetlerinin bağlayıcı karar verme niteliği, normatif düzeyde yeterince önemsenmemektedir. Heyetin yapacağı inceleme ve vereceği kararlar ile ilgili uygulanacak usul kuralları Kanunda düzenlenmediği gibi doğrudan doğruya HMK’na atıf yapan bir düzenleme de yoktur. Heyetin çalışmasına ve yapacağı incelemeye yönelik bazı hükümler yönetmelik ile düzenlenmiştir. Ne var ki tüketici hakem heyeti, mahkemenin olması gereken yerde bulunmaktadır. Bu açıdan haklılık / haksızlığa karar veren heyetin yapacağı incelemede kullanacağı usulün kanun ile belirlenmesi zorunludur. Bu durum keyfiliğe engel olacağı gibi farklı uygulamaların uygulanması da engelleyecektir. Çalışmanın muhtelif yerlerinde yaptığımız değerlendirme ve vardığımız sonuçların çoğunluğu yorumdan kaynaklanmaktadır. Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı sadece tüketici mahkemesi nezdinde itiraz yolunun açık olması ve itiraz üzerine verilen kararların da kesin mahiyette olması uyuşmazlıkların Yargıtay önüne gitmesini de engellemekle uygulama birliğinin oluşmasına sebep olmaktadır. En basit bir örnekle, asıl alacağı karar veren tüketici hakem heyetlerinin bir kısmının faize karar vermekten imtina ettiği uygulamada gözlemlenmektedir. Uygulama birliği olmaması ve usule ilişkin kuralların

kanun ile düzenlenmemiş olması hukuki dinlenilme hakkına açıkça aykırılık teşkil etmektedir.

Sonuç itibari ile hem heyetlerdeki hukukçu üye sayısının artırılması ve hem de daha önemli olarak tüketici hakem heyetinin yapacağı incelemede tabi olacağı usulün kanun ile belirlenmesi sonucunda mahkeme yerine başvurulması zorunlu bir merci olan tüketici hakem heyetinin tüketici hukukunun seri çözüm getirme ve tüketicinin haklarının korunması amaçlarına daha kaliteli bir şekilde hizmet edeceği kuşkusuzdur.

KAYNAKLAR

- Akcan, Recep:** Yargıtay Kararlarındaki “Güçlü Delil” Kavramının Hukuki Niteliği, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 12, S. 1 – 2, 2004, sa: 7 – 24.
- Akil, Cenk:** Kısmi Dava, Ankara 2013.
- Akkan, Mine:** Pekcanitez Usul Medeni Usul Hukuku, 15. Bası, İstanbul, 2017.
- Arslanpınar, Tuğçe:** Karşı Dava, Ankara, 2017.
- Arslan, Ramazan / Yılmaz, Ejder / Taşpınar Ayyavaz, Sema:** Medeni Usul Hukuku, 3. Baskı, Ankara, 2017.
- Aslan, Kudret:** Medenî Usûl Hukukunda Davanın Geri Alınması, Ankara, 2016.
- Aslan, Yılmaz İ.:** Tüketici Hukuku, 2. Baskı, İstanbul, 2004.
- Aşık, İbrahim:** Hukuk Muhakemeleri Kanunu’na Göre Yetki Sözleşmesi, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, Y: 2011, S: 97, sa: 11 – 48.
- Aydoğdu, Murat:** Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara, 2015.
- Başlar, Kemal:** Anayasa Yargısında “Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı”, Anayasa Yargısı İncelemeleri- 1, 2006, sa: 219 – 258.
- Döner, Kemal:** Tüketici Mahkemelerinin Görevli Olduğu Uyuşmazlıklar, Dokuz Eylül Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 22, Sayı: 36, Yıl: 2017, sa: 137-185.
- Duran, Osman:** Türk İcra Ve İflas Hukuku Sistemi ve Takip Yolları, Conference Proceedings, Mediterranean International Conference on Social Sciences by UDG, Mediterranean Economy, Culture, Architecture and Security, Podgorica, May 2017, sa: 287 – 300.
- Eren, Fikret:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 9. Bası, İstanbul, 2006.
- Erişir, Evrim:** Yetki Şartlarının Genel İşlem Koşulu Denetimi, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı 2014, sa: 1141 – 1213 (Basım Yılı: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan.
- Ermenek, İbrahim:** Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C. XVII, Y.2013, Sa. 1-2, sa: 563 – 630.
- Ildır, Gülgün:** Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (Medenî Yargıya Alternatif Yöntemler) Ankara 2003, s. 137.
- İlhan, Cengiz:** Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara, 2006.
- Kara, İlhan:** Tüketici Hukuku, Ankara, 2012.

- Karakocalı, Ahmet / Kurşun, Ali Suphi:** Tüketici Hukuku (6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre), İstanbul, 2015.
- Keçecioglu, Burak:** Avukatlık Sözleşmesinden Kaynaklanan Uyuşmazlıklarda Tüketici Hukukunun Uygulanması, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, Yıl: 2016, Cilt: 22, Sayı:3, Prof. Dr. Cevdet Yavuz'a Armağan, C: II, sa: 1649 – 1678.
- Kılıçoğlu, Ahmet M.:** Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 7. Bası, Ankara, 2006.
- Kini, Uğur Aybeğ:** Karşılık Dava, Yüksek Lisans Tezi, Konya, 2009, <<http://acikerisim.selcuk.edu.tr:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/6855/249929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>
- Koçyiğit, İlker / Bulur, Alper:** Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı Yayını, Birinci Baskı, Ankara, 2019.
- Kuru, Baki / Arslan, Ramazan / Yılmaz, Ejder:** İcra ve İflas Hukuku, 22. Baskı, Ankara, 2008, (İcra İflas).
- Kuru, Baki / Arslan, Ramazan / Yılmaz, Ejder:** Medeni Usul Hukuku, 25. Baskı, Ankara, 2014 (Medeni Usul).
- Kuru Baki:** Hukuk Muhakemeleri Usulü, C. II, İstanbul, 2001, (Muhakeme II).
- Kuru Baki:** Hukuk Muhakemeleri Usulü, C. IV, İstanbul, 2001, (Muhakeme IV).
- Kuru, Baki:** Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı, İstanbul, 2015, (Ders Kitabı).
- Oruç, Murat:** 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun uygulama Alanının Eleştirisi, ICPESS (International Congress on Politic, Economic and Social Studies), 2nd International Congress on Political, Economic and Social Studies (ICPESS), 19-22 May, 2017, Sarajevo / Bosnia Herzegovina, Bildiriler Kitabı, Cilt: 1, Politik Araştırmalar, sa: 80 – 94, <https://drive.google.com/drive/folders/18mE7_IksSVgetLhbxXPY6gzWcPkgNh6K>
- Özbek, Mustafa:** Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlâmsız Takip Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararlarının Tahlili, Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 31, 2015/2, sa: 39 – 68 (İlamsız İcra).
- Özbek, Mustafa:** Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara 2004 (Alternatif Uyuşmazlık).
- Özekes, Muhammet:** Medeni Usul Hukukunda Asli Müdahale, İstanbul, 1995.

Özmumcu, Seda: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı 2014, (Basım Yılı: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan, sa. 831-871.

Pekcanitez Hakan /Atalay Oğuz /Özekes Muhammed: Medeni Usul Hukuku, Ankara, 2004.

Pekcanitez, Hakan: Belirsiz Alacak Davası, Ankara 2011, (Belirsiz Alacak).

Pekcanitez, Hakan: Medeni Usul Hukukunda Fer'i Müdahale, Ankara, 1992, (Fer'i Müdahale).

Pekcanitez, Hakan: Tüketici Mahkemeleri, İstanbul Barosu Dergisi, 1996/4, 5, 6. C.LXX, sa: 141 – 161, (Tüketici Mahkemeleri).

Postacıoğlu, İlhan E. / Altay, Sümer: Medeni Usul Hukuku Dersleri, 7. Bası, İstanbul 2015.

Simil, Cemil: Belirsiz Alacak Davası, İstanbul 2013.

Süral, Ceyda: Hakem Kararlarının İcrası ve İptal Davası, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı 2014, s. 1377-1411 (Basım Yılı: 2015), Prof. Dr. Hakan PEKCANITEZ'e Armağan, sa:1377 – 1411.

Şeker, Tacettin: 6502 Sayılı Kanun Kapsamında Tüketici İşleminin Temel Özellikleri ve Temel İlkeleri Tüketici Mahkemeleri ve Hakem Heyetlerinin Görev Alanı, Hakem Heyetlerine İlişkin Tüketici Hukuku ve Usul Uygulamaları

<http://eski.ankarabarusu.org.tr/HaberTop10lmg/haberpimages/tuketici-20150318/tuketici-20150318.pdf>

Tanrıver, Süha: Hukuk Muhakemeleri Kanunu Bağlamında Akdedilen Yetki Sözleşmeleri Üzerine Bazı Düşünceler, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, Özel Sayı 2014, sa: 459 – 468 (Basım Yılı: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan.

Tercan, Erdal, Medeni Usul Hukukunda Tarafların İsticvabı, Ankara, 2001.

Topuz, Gökçen: Tüketici Mahkemeleri, Ankara, 2018.

Tutumlu, Mehmet Akif: Norm, Kuram ve İçtihat Işığında Tüketici Hakem Heyetleri, Ankara, 2015, (Hakem Heyeti).

Tutumlu, Mehmet Akif: Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası, Ankara, 2015, (Manevi Tazminat).

- Umar, Bilge:** Hukuk Muhakemeleri Kanunu Şerhi, 2. Baskı, Ankara, 2014.
- Uyumaz, Alper:** Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt:20, Sayı:1, Yıl:2012, sa: 103 – 132.
- Yeşilova, Bilgehan:** 6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları, Terazi Hukuk Dergisi, C: 9, Özel Sayı, Kasım 2014, sa: 107 – 143.
- Yılmaz, Ejder:** İtirazın İptali Davasının Hukukî Niteliği, Prof. Dr. Saim Üstündağ'a Armağan, Ankara 2009, sa. 597-615 (İtirazın İptali).
- Yılmaz, Ejder:** Hukuk Muhakemeleri Kanunu Şerhi, Cilt: 2, 3. Baskı, Ankara, 2017 (Muhakeme).