


TÜRK YE BANKALAR B RL B REYSEL MÜ TER HAKEM HEYET

THE BANKS ASSOCIATION OF TURKEY CUSTOMER COMPLAINTS ARBITRATION PANEL

Zeynep BAHADIR*

 <https://doi.org/10.21492/inuhfd.649124>

Makale Bilgi

Gönderilme: 20/11/2019
Kabul: 16/12/2019

Anahtar Kelimeler

Türkiye Bankalar
Birli i,
Bireysel Mü teri
Hakem Heyeti,
Alternatif
Uyu mazl,k Çözüm
Yöntemleri,
Bireysel Mü teri,
Tüketici
Uyu mazl,klar,.

Article Info

Received: 20/11/2019
Accepted: 16/12/2019

Keywords

The Banks Association
of Turkey,
Customer Complaints
Arbitration Panel,
Alternative Dispute
Resolutions,
Customer,
Consumer Disputes.

Özet

5411 sayılı, Bankacılık Kanununun 80. maddesinin j bendine dayanarak, Türkiye Bankalar Birli i nezdinde Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kurulmu tur. Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin amacı, Türkiye Bankalar Birli i üyeleri ile bireysel mü teriler arasındaki uyu mazlıkların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması, temin etmediği olan uyu mazlıklarla ilgili Bireysel Mü teri Hakem Heyeti incelemeye yapamaz. Ayrıca bireysel nitelik taşımayan ticarî, zirai ve benzeri faaliyet konularıyla ilgili bankacılık işlemlerinden kaynaklananlar ile tüzel kişiler tarafından yapılan başvurular da Bireysel Mü teri Hakem Heyetince incelenemez. Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin kararları, bağlayıcı, olmasından, uyu mazlık hakkında yargı yoluna başvurulabilir. Ancak Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin tutar, ilmi bütçe, 2019 yılı için 3.692 TL'ye kadar olan uyu mazlıklarla ilgili kararlar, yargı yolu açık olmak üzere bankalar tarafından uygulanmak zorundadır. Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin hukukî niteliği, bir çeşit alternatif uyu mazlık çözümü yöntemidir. Bu sayede yargının yükünün azaltılması, ile uyu mazlıkların daha az masraf ve emekle daha hızlı çözüme kavuşturulması amaçlanmaktadır.

Abstract

Customer Complaints Arbitration Panel has been established in reliance upon provisions of paragraph (j) of Article 80 of the Banking Law no. 5411. The purpose of this Arbitration Panel is evaluation and resolution of disputes that may arise between the Association's members on one side and their individual customers on the other side. Complaints which are already referred to courts, or the Insurance Arbitration Commission, or the Consumer Arbitration Panels, cannot be examined by Customer Complaints Arbitration Panel. In addition, applications arising out of banking transactions which are related to commercial, agricultural, etc. issues but are non-individual and which are filed by legal entities cannot be examined by Arbitration Panel. Since the decisions of the Customer Complaints Arbitration Panel are not binding, it is possible to be taken legal action against the dispute. However, the decisions of the Customer Complaints Arbitration Panel regarding disputes amounted up to TL 3.692 per transaction for 2019 must be enforced by the banks, providing that all judicial remedies are reserved in connection therewith. Customer Complaints Arbitration Panel is a kind of alternative dispute resolutions. The purpose of this way is to reduce workload of the judiciary, resolve disputes faster with less expense and effort.



Bu eser [Creative Commons Atıf 4.0 Uluslararası Lisansı](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) ile lisanslanmıştır.

* Ar . Gör. Dr., Ankara Hac, Bayram Veli Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, Medeni Usul ve İcra Hukuku ABD.

 zeynep.bahadir@hby.edu.tr  <https://orcid.org/0000-0002-7293-8060>

I. G R

5411 sayılı Bankacılık Kanununun 80. maddesinin öjü bendine göre Türkiye Bankalar Birliği ve Türkiye Katılım Bankaları Birliği, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ile diğer kanunlarla tanımlanan, müracaat hakları, saklanması, kalmak kaydıyla üye bankalar ve bireysel mü teriler arasındaki ihtilafların derlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması, temin etmek üzere hakem heyeti oluşturmakla görevli ve yetkili kurulmuştur. Bu hükme dayanarak, Türkiye Bankalar Birliği bünyesinde, bireysel bankacılık hizmetleriyle ilgili olarak mü terilerin bankalarla ya da diğer anlaşımların derlendirilmesi için başvurabilecekleri Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kurulmuştur.

Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin amacı, Birlik üyesi bankalar ile bireysel mü teriler arasındaki anlaşmazlıkların incelenmesi ve taraflar arasında uzlaşma sağlanması, olarak ifade edilmektedir. Bireysel Mü teri Hakem Heyetine başvurulabilecek konular, sadece gerçek kişiler olup, gerçek kişilerin bireysel içerikli olmayan örneğin ticarî veya ziraî faaliyetleri, Hakem Heyetinin faaliyet alanı değildir. Bu kapsamda gerçek kişilerin bireysel içerikli olan bankacılık işlemlerinden, banka ve kredi kartları, tüketici kredileri, sigortacılık işlemleri gibi faaliyetleri, aynı zamanda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla tâbi birer tüketici işlemidir. Zira ticarî veya meslekî olmayan amaçla hareket eden gerçek kişiler, 6502 sayılı Kanun anlamında tüketici sayılmamıştır. 6502 sayılı Kanunun 68. maddesinin 5. fıkrasına göre ise tüketicilerin, tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğuna rağmen, ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmaları mümkündür. O hâlde gerçek kişilerin bankalardaki bireysel işlemleriyle ilgili gidebilecekleri Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin görevleri, hukukî statüsü ve verebileceği kararlar ile bu kararların uygulanması, olup olmadıkça, bu kararlara karşı gidilebilecek hukukî yollar gibi bazı hususlar, medenî usûl hukuku yönünden incelenmesi kanaatimizce önem arz etmektedir.

Bu bağlamda çalışmamızda öncelikle, Bireysel Mü teri Hakem Heyetiyle ilgili genel bilgilere genel hatlarıyla yer verilmiştir; daha sonra bu çalışmamızın esas önem arz eden Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin verdiği kararların hukukî niteliği, Hakem Heyetinin tarafsız olup olmadığı, sorunu ve Hakem Heyetine başvurunun zamanında olması ve hak dü ürücü sürelere etkisi medenî usûl hukuku kapsamında incelenmiştir. Çalışmamızın her ne kadar Türkiye Bankalar Birliği nezdinde kurulan Bireysel Mü teri Hakem Heyetine ilkinin olsa da, yapılacak tespitler Türkiye Katılım Bankaları Birliği Bireysel Mü teri Hakem Heyeti için de geçerlidir.

II. B İREYSEL MÜ TER HAKEM HEYET İLE İLGİLİ GENEL B İLGİLER

A. Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin Kurulu Amacı,

Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin amacı, Bankacılık Kanununun 80. maddesinin öjü bendinde, Birlik üyesi bankalar ile bireysel mü teriler arasındaki anlaşmazlıkların incelenmesi ve taraflar arasında uzlaşma sağlanması, olarak ifade edilmektedir. Bu sayede yargı ve keza Tüketici Hakem Heyetlerinin yükünün azalması amaçlanmaktadır; aynı zamanda bireysel mü terilerin bankalarla arasındaki anlaşmazlıkların, bakılmadan uzlaşma sağlanması, noktasında, uyuşmazlıkların yargıya intikal etmesinden önce Hakem Heyeti vasıtasıyla çözümünü istemek usûl ekonomisini de gerçekleştirilmektedir. Zira Hakem Heyetinin tarafların uzlaşmasını sağlama sonucunda, bireysel mü teriler bakılmadan zaman kaybını önleyerek, bu kişilerin uyuşmazlıklarını, biran evvel çözmesini temin etmesidir. Ayrıca Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin sunduğu hizmetler ücretsizdir. O hâlde Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin amacı, usûl ekonomisini temin etmek olarak ifade etmek kanaatimizce yanlı olmayacaktır. Zira bireysel mü teriler bakılmadan uyuşmazlıkların daha basit, ucuz ve daha hızlı bir şekilde çözümü Hakem Heyeti vasıtasıyla gerçekleştirilmektedir.

Bu noktada, usûl ekonomisi bakımından, Bireysel Mü teri Hakem Heyetine başvurma, Heyetin verdiği kararların uygulanması, ve bu kararlara karşı yargı yoluna gitmek mümkün olduğu, aynı zamanda uyuşmazlıkların, uzatılmadan, bir fonksiyonu meydana getirdiğini ifade etmek gerekir. Bireysel mü teri veya banka, Hakem Heyetinin verdiği karardan tatmin olmadığı takdirde yargı yoluna başvurabileceğinden, Hakem Heyetinde geçen süre, uyuşmazlıkların çözümünü kısıtlamak yerine, bilakis uzamasına sebebiyet verici bir fonksiyon meydana getirmektedir. Ancak doktrinde, özellikle arabuluculuk özelinde, anlaşma

¹ Bundan sonra Birlik olarak ifade edilecektir.

sa lanamamas, hâlinde dava yoluna gidilmesinin uyu mazl,k çözüm sürecinin uzat,lmamas, olarak görülmemesi gerekti i; zira alternatif uyu mazl,k çözüm yollar,n,n, dava yolundan önce ba vurulmas, ihtiyarî olan bir ön ad,m ekinde düzenlenmesinin, bu yollar,n amac,na ve temelinde yatan gönüllülük ilkesine uygun oldu u; ayr,ca bu yollar,n hak arama özgürlü ünü k,s,tlamamas,n,n bir meziyet olarak görülmemesi gerekti i ifade edilmiştir².

Burada getirilebilecek bir di er çözüm de, Hakem Heyetinin ba lay,c, nitelikte kararlar vermesi ve kararlar,n ilâm niteli ine haiz olmas,, bu sayede uyu mazl,k kesin olarak çözülece inden usûl ekonomisi ilkesine daha çok hizmet edilece idir. Ayn, ele tiri Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetlerinin ba lay,c, kararlar vermedi i 4077 say,l, Tüketicinin Korunmas, Hakk,nda Kanunonun yürürlükte oldu u dönemde de getirilmiştir³.

Kanaatimizce, Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin hukukî niteli ine bak,ld, ,nda⁴, Hakem Heyetine ba vurunun zorunlu de il, bilakis gönüllülük esas,na dayanmas, ve kararlar,n,n ba lay,c, olmamas, son derece önemlidir. Zira Hakem Heyetinin ba lay,c, nitelikte kararlar vermesi, hak arama özgürlü ü ile adalete eri im hakk,n, k,s,tlayaca ,ndan, adil yarg,lanma hakk,n, ihlal edecektir. Bu husus da Hakem Heyetinin hukuk düzenimizdeki mevcudiyetiyle ilgili önemli bir sorun te kil edecektir. Bireysel Mü teri Hakem Heyetine gidilmesinin gönüllülük esas,na dayanmas, ise verdi i kararlar,n benimsenmesi ve yarg,ya ba vuru say,s,n, azaltmas, bak,m,ndan önemlidir. O hâlde bireysel mü teriler uyu mazl,klar,n,n daha h,zl, bir ekinde çözümlenmesini istiyorsa, Tüketici Hakem Heyetine, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya yarg,ya henüz intikal etmemi uyu mazl,klarda Bireysel Mü teri Hakem Heyetine ba vurabilir.

B. Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin Hukukî Dayana ,

Bireysel Mü teri Hakem Heyeti, 5411 say,l, Bankac,l,k Kanunonun 80öncü maddesinin öjö bendi kapsam,nda, Türkiye Bankalar Birli i bünyesinde kurulmu tur. Bankac,l,k Kanunonun ilgili maddesine göre, ö4077 say,l, Tüketicinin Korunmas, Hakk,nda Kanun hükümleri ve di er kanunlarla tan,nm, müracaat haklar, sakl, kalmak kayd,yla üyeler ve bireysel mü terileri aras,ndaki ihtilaflar,n de erlendirilmesi ve çözüme kavu turulmas,n, temin etmek üzere haz,r,layacaklar, ve Kurulca onaylanan usûl ve esaslar dâhilinde hakem heyeti olu turmakö Türkiye Bankalar Birli i ve Türkiye Kat,l,m Bankalar, Birli i için görev ve yetkileri aras,ndadır.

Bankac,l,k Kanunonun 80öncü maddesinin öjö bendine dayan,larak ve Bankac,l,k Düzenleme ve Denetleme Kurumunun⁵ uygunluk görü üyle öBireysel Mü teri Hakem Heyetinin Olu umu, Çal, ma Esas ve Usûlleri Hakk,nda Tebli ö⁶ haz,r,lanm, t,r. Bu tebli in amac,, öBirlik üyeleri ile bireysel mü terileri aras,ndaki uyu mazl,klar,n de erlendirilmesi ve çözüme kavu turulmas,n, temin etmek üzere Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin olu umu, yetki, görev ve sorumluluklar, ile Heyete ba vuruya ili kin usûl ve esaslar, düzenlemektirö (Tebli m.1).

Bunun yan, s,ra, öBireysel Mü terilerce Yap,lan Ba vurular, De erlendirmede Bankalar,n Uymalar, Gereken Asgari Esas ve Usûllerö de Bankac,l,k Kanunonun 76önc, maddesinin birinci f,kras, ile 80öncü maddesinin öcö bendine dayan,larak haz,r,lanm, t,r.

C. Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin Olu umu

Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin nas,l olu turulaca ,, Tebli öün 4öncü maddesinde düzenlenmiştir. Bu maddeye göre, Bireysel Mü teri Hakem Heyeti, Türkiye Bankalar Birli i bünyesinde görev yapmak üzere kurulur ve Birlik taraf,ndan gerekli görülürse birden fazla Heyet kurulabilir.

Bu Tebli ile 14 May,s 2013 tarihli öMü teri ikâyetleri Hakem Heyetinin Olu umu, Çal, ma Esas ve Usûlleri Hakk,nda Tebli ö hükümleri yürürlükten kald,r,lm, t,r. Tebli

² ÖZBEK, Mustafa: Alternatif Uyu mazl,k Çözümü, Cilt 2, 4. Bask,, Yetkin Yay,nlar,, Ankara, 2016, s.974-975.

³ ULUKAPI, Ömer: öTüketicinin Korunmas, Hakk,nda Kanun Çerçevesinde Uyu mazl,klar,n Çözüm Yollar, (Tüketici Mahkemeleri)ö, SÜHFD, 5(1-2), 1996, Prof. Dr. M. akir Berkioye Arma an, s.81.

⁴ Ayr,nt,l, bilgi için bkz. III/A.

⁵ Bundan sonra Kurum olarak ifade edilecektir.

⁶ Bundan sonra Tebli olarak ifade edilecektir.

hükümlerine göre olu turulmas, gereken Heyet ya da Heyetlerin ise en geç 30 Eylül 2017 tarihine kadar olu turulmas, gerekmektedir. Bu kapsamda, Türkiye Bankalar Birli i nezdinde dört adet Hakem Heyeti olu turulmu tur. Bu Heyetler; öBanka Kartlar, ve Kredi Kartlar, Bireysel Mü teri Hakem Heyetiö, öTüketici Kredileri Bireysel Mü teri Hakem Heyetiö, öSigortac,l,k lemleri Bireysel Mü teri Hakem Heyetiö ile öDi er Bankac,l,k Ürün ve Hizmetleri Bireysel Mü teri Hakem Heyetiödir.

Tebli an 4üncü maddesine göre Hakem Heyeti,

öikisi Kurum taraf,ndan, üçü de Birli in Heyet üyesi olarak belirledi i bankalar taraf,ndan görevlendirilen be temsilciden olu ur. Banka temsilcilerinin hukuk, iktisat, finans, maliye, bankac,l,k, i letmecilik, kamu yönetimi, i letme mühendisli i veya endüstri mühendisli i alanlar,nda en az lisans düzeyinde ö renim görmü ve bankac,l,k alan,nda en az 7 y,l deneyim sahibi olmas,, bankalarda imza yetkisini haiz görevli olarak çal, ma artlar,n, ta ,mas, ve haklar,nda (Bankac,l,k) Kanunün 26anc, maddesinin ikinci f,kras, hükümlerinin uygulanmam, olmas, zorunludur.

Birlik taraf,ndan belirlenecek süre zarf,nda, Hakem Heyeti olu umu için hukukçu ve/veya bankac,ö temsilcisi ile görev yapmak üzere üye aday, olan banka isimleri Birli e iletilir. Birlik, aday olan bankalar aras,ndan üç as,l üç yedek üye seçer. Birlik taraf,ndan üye olarak seçilen bankalar, birer temsilci bildirir. Her bir Heyetin üye temsilcilerinden en az birinin, hukuk alan,nda lisans düzeyinde ö renim görmü olmas, artt,r. Heyet kendi içinden bir Ba kan seçerö.

Görüldü ü üzere Bireysel Mü teri Hakem Heyeti üyelerinden en az birinin hukukçu olmas, zorunludur. Heyet ba kan,n,n ise hukukçu olma zorunlulu u yoktur. Tüketici Sorunlar, Hakem Heyeti kararlar,n,n tüketici mahkemesinde delil olarak kullan,ld, , 4077 say,l, Kanunün yürürlükte oldu u dönemde, kararlar,n delil mahiyeti sebebiyle, heyetin olu umu bak,m,ndan ba kan,n hukukçu olmamas,, karar,n yaz,lmas, ve gerekçelendirilmesi hususunda yetersiz olaca ,, taraflara yeteri kadar iddia ve savunma hakk, tan,nmadan ve gösterilen deliller titizlikle incelenmeden kararlar verilmesi sebebiyle ele tirilmi ti⁷. Her ne kadar Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar,n,n delil olarak kullan,labilece ine dair bir düzenleme bulunmasa da⁸, ayn, ele tirinin burada da getirilmesi mümkündür.

Hakem Heyetinin,

öasil üye temsilcilerinden toplant,ya kat,lamayanlar,n yerine görev yapmak üzere asil üye temsilcilerinin niteliklerini haiz birer yedek üye temsilcisi belirlenir. Asil ya da yedek üye bankalar,n temsilcilerinin toplant,ya kat,lamad, , durumda, o toplant,ya münhas,ran en çok bir Birlik çal, an,, kat,lamayan Banka temsilcisinin yerine görev yapar. Banka temsilcisinin yerine görev yapacak Birlik yetkilisinin, hukuk, iktisat, finans, maliye, bankac,l,k, i letmecilik, kamu yönetimi, i letme mühendisli i veya endüstri mühendisli i alanlar,nda en az lisans düzeyinde ö renim görmü olmas, ve haklar,nda (Bankac,l,k) Kanunün 26anc, maddesinin ikinci f,kras, hükümleri uygulanmam, olmas, zorunludurö.

öKurum temsilcileri birden fazla Heyette asil ve yedek olarak görev yapabilirler. Belirli bir bankac,l,k ürün ya da hizmetiyle ilgili birden fazla Heyet olu turulmas, hâlinde, Banka temsilcileri de ayn, bankac,l,k hizmet ve ürünüyle ilgili birden fazla Heyette görev yapabilir. Kurum temsilcileri ve Birlik yetkilileri için ikinci f,krada belirtilen yedi y,ll,k süre art, aranmazö.

Tebli an 5öncü maddesine göre ise, öüye bankalar,n görev süresi iki y,ld,r. Süresi biten üyenin ayn, göreve yeniden seçilmesi mümkündürö.

öA ,r bir hastal,k veya rahats,zl,k nedeniyle i görememe, ölüm, vesayet alt,na al,nma, istifa hâlleri ile üye Banka temsilcileri için geçerli olmak üzere, 4üncü maddede belirtilen artlar,n kaybedilmesi veya mazeretsiz olarak bir takvim y,l,nda toplam iki toplant,ya kat,lmama hâllerinden birinin varl, , durumlar,nda, temsilcilerin görevi son bulur. Banka temsilcilerinin mazeretlerine ba l, olarak görevlerine devam edip etmeyecekleri Birlik taraf,ndan de erlendirilir. Görevi son bulan ya da görevi de i en ve Heyetteki görevine devam edemeyen banka temsilcisinin ya da Kurum temsilcisinin yerine, o bankadan ya da Kurumdan yeni bir temsilci bildirmesi talep edilir. Birlik taraf,ndan talep edilen sürede, ilgili banka taraf,ndan yeni bir temsilci bildirilmedi i takdirde, Heyete üye olmak için ilgili dönemde aday olmu bankalardan, bir temsilci bildirmesi talep edilir. Yeni temsilci, yerine geçece i temsilcinin kalan süresi boyunca görev yaparö.

⁷ PEKCANITEZ, Hakan: öTüketici Sorunlar, Hakem Heyetiö, Makaleler Cilt I, On ki Levha Yay,nlar,, stanbul, 2016, s.359.

⁸ Ayr,nt,l, bilgi için bkz. III/A.

D. Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin Görev ve Yetkileri

Bireysel Mü teri Hakem Heyeti, Birlik üyesi bankalar ile bireysel mü teriler aras,nda ortaya ç,kan uyu mazl,klar, de erlendirmek ve çözüme kavu turmakla görevli ve yetkilidir. Hakem Heyeti, Tebli ón 7ónci maddesinde belirtilen uyu mazl,klar d, ndaki tüm uyu mazl,klar, inceler. Heyete ba vurulamayacak bu uyu mazl,klar ise Tebli ón 7ónci maddesinde u ekilde belirtilmi tir;

óa. Banka genel müdürlü ü veya ilgili ubenin cevap tarihini izleyen altm, gün içinde ve ba vuru formu ile birlikte Heyete iletilmek üzere Birli e ula mayan ba vurularö,

ób. Ba vuruya konu i lem veya eylemin gerçekte ti i tarihten itibaren iki y,l içinde Heyete iletilmek üzere Birli e ula mayan ba vurularö,

óc. Yarg,ya, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya Tüketici Hakem Heyetlerine intikal etmi olanlarö,

oč. Bireysel nitelik ta ,mayan ticarî, ziraât ve benzeri faaliyet konular,yla ilgili bankac,l,k i lemlerinden kaynaklananlar ile tüzel ki iler taraf,ndan yap,lan ba vurularö,

öd. Bankalar,n personeli hakk,ndaki ba vurular veya sunduklar, ürün ve hizmetler hakk,nda genel mahiyet ta ,yan ba vurularö,

õe. flâs veya tasfiyesine karar verilen bir bankan,n ald, , kararlarla ilgili olanlarö,

óf. Kanunlarda suç olarak öngörülen fiillerö,

óg. Henüz gerçekte memi i lemlerle ilgili olanlarö,

öh. Daha önce Heyet taraf,ndan incelenmi ve karara ba lanm, olanlarö,

oi. Ba vuru sahibinin itiraz hakk, sakl, kalmak kayd,yla, ba vuru sahibi ile banka aras,nda çözüme kavu turulmu olan ba vurularö,

oj. Bankalar,n kredi politikalar, ve kredi de erlendirme, izleme, risk yönetimi ile ilgili olanlarö,

ók. Bankalar,n yurt d, , ubelerince yap,lan i lemlerle ilgili olanlarö.

Görüldü ü üzere her türlü uyu mazl,k Hakem Heyetiönin görev ve yetkisi dahilinde de ildir. Bu kapsamda özellikle önem arz eden husus, Tüketici Hakem Heyetine, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya yarg,ya intikal etmi uyu mazl,klarla ilgili Bireysel Mü teri Hakem Heyetiöne ba vurulamayaca ,d,r. Ayr,ca Hakem Heyetine iletilmesinden sonra, Tüketici Hakem Heyetine, Sigorta Tahkim Komisyonuna veya yarg,ya intikal ettirilen ba vurulara ili kin de Heyetin görevi son bulur. Bireysel nitelik ta ,mayan ve tüzel ki iler taraf,ndan yap,lan ba vurular,n da Hakem Heyetince incelenmesi mümkün de ildir.

E. Bireysel Mü teri Hakem Heyetine Ba vuru Usûlü ve Ba vurunun ncelenmesi

Bireysel Mü teri Hakem Heyetine ba vuru usûlü ile yap,lan ba vurunun nas,l incelenece i de bir ba ka önemli hususu te kil etmektedir. Bu konulara ili kin düzenlemeler Tebli ón 8 ve devam, maddelerinde yer almaktadır.

Öncelikle, Bireysel Mü teri Hakem Heyetine ba vurulmadan önce Tebli ón 8ónci maddesine göre;

óba vuru, ba vuru sahibi taraf,ndan bankan,n genel müdürlü üne veya ilgili ubesine yaz,l, olarak, internet sayfas, üzerinden veya e-posta yoluyla iletilir.

Genel müdürlük veya ilgili ube taraf,ndan ba vuru sahibine yaz,l, ba vurusunun al,nd, ,na dair tarih ve banka yetkilisinin imzas,n, ta ,yan bir belge verilir. Ba vurunun e-posta yoluyla gerçekte tirilmesi durumunda ise, ba vurusunun al,nd, , ba vuru sahibine ayn, yolla bildirilir. Ba vurunun internet sayfas, üzerinden yap,lmas, hâlinde, ba vurunun yap,ld, ,n, kan,tlay,c, ve tarihini de içerecek ekilde üretilmi bilgi, ba vuru sahibine e-posta yoluyla iletilir veya ba vurunun sonunda, not al,nmas, uyar,s,yla ekranda gösterilmek suretiyle bildirilir.

Bu Tebli kapsam,nda do rudan Kuruma yap,lan yaz,l, ba vurunun, Kurum taraf,ndan Birli e intikal ettirilmesi hâlinde ise, ekinde banka yan,t, olmayan ba vurular, yan,t,n ba vuru sahibine bildirilmesini teminen Birlik taraf,ndan ilgili bankan,n genel müdürlü üne yönlendirilir. Birli e ula mas,n, takiben, bu ba vurular hakk,nda yap,lacak i lemler bak,m,ndan i bu Tebli ón 7ónci maddesi

ve 100uncu maddesinin hükümleri sakl,d,r.

Kuruma do rudan yap,lan ancak ekinde banka yan,t, olan ba vurular,n, do rudan Heyet gündemine al,nmak üzere Kurum taraf,ndan Birli e yönlendirilmesi hâlinde ise, Birli e ula mas,n, takiben, bu ba vurular hakk,nda yap,lacak i lemler bak,m,ndan, i bu Tebli ğın 70nci madde hükümleri, 100nci f,k,ras,n,n (a) bendi hariç olmak üzere sakl,d,r. Kuruma do rudan yap,lan ve Kurum taraf,ndan Birli e intikal ettirilen ba vurunun, daha önceden Birli e de yap,lm, olmas, ve söz konusu ba vuruya Birlik taraf,ndan i lem yap,lm, olmas, hâlinde, i bu maddenin üçüncü ve dördüncü f,k,ras, uygulanmazö.

Bireysel mü terilerin ba vurusu üzerine banka taraf,ndan yap,lacak i lemler, Tebli ğın 90uncu maddesinde düzenlenmi tir. Bu maddeye göre ise,

öbanka genel müdürlü ü veya ilgili ube, ba vuru sahibinin ba vurusunun al,nd, , ya da Birlik taraf,ndan yönlendirildi i tarihten ba layarak otuz gün içinde ba vuru sahibine ba vurusu hakk,nda olumlu ya da olumsuz bir cevap vermek zorundadır. Banka genel müdürlü ünce konunun iç denetim birimine aktar,lmas,n,n uygun görülmesi hâlinde, gerekli incelemelerin yap,labilmesi için söz konusu süre en fazla on gün uzat,l,r. Bu durum ba vuru sahibine ba vurusunu yapt, , yolla bildirilir. Banka ve kredi kartlar,na ili kin ba vurular hakk,nda, 5464 say,l, Banka Kartlar, ve Kredi Kartlar, Kanunuğunun ilgili hükümleri sakl,d,rö.

Ba vuru sahibi taraf,ndan, Tebli ğın 100uncu maddesine göre,

öbanka genel müdürlü ü veya ilgili ubece verilen cevap,n yeterli bulunmamas, durumunda, cevap,n verildi i tarihten veya bankaca süresinde cevap verilmemi olmas, hâlinde cevap verilmesi gereken sürenin bitimini izleyen altm, gün içinde Birlik taraf,ndan olu turulan ba vuru formunun doldurulmas, yoluyla Heyete ba vuruda bulunulabilir. Ba vuru formunda i lemin ve talebin ne oldu unun somut ve aç,k olarak belirtilmesi zorunludurö.

Tebli ğın 110nci maddesine göre ise;

öusulüne uygun olarak yap,lm, olan ba vurularla ilgili olarak ba vurunun kayda al,nd, , tarihten itibaren Birlik taraf,ndan, on be gün içinde ilgili bankadan konuya ili kin görü leri ile gerekli bilgi ve belgeleri iletmesi istenir. Bu süre Kurum taraf,ndan do rudan gündeme al,nmak üzere Birli e yönlendirilen ba vurular için ba vurunun kayda al,nd, , tarihten itibaren otuz gündür. İlgili banka taraf,ndan, istenilen bilgi ve belgelerin, Birlik taraf,ndan bankaya ula t,r,lmas,n, izleyen yirmi gün içinde Birli e iletilmesi zorunludur. Bankan,n Birli e iletice i yaz,l, talebi üzerine bu süre bir defaya mahsus olmak üzere on gün uzat,labilir.

Banka taraf,ndan, Birli e ba vurunun çözümlendi ine ili kin yan,t verilmesi hâlinde, banka yan,t,n,n al,nmas,n, izleyen yirmi gün içinde söz konusu ba vurunun gündemden ç,kar,ld, , hakk,nda Birlik taraf,ndan ba vuru sahibine bilgi verilir. Ba vuru sahibinin, ba vurusunun gündemden ç,kar,lmas,na ili kin itiraz, olmas, hâlinde, Birli in bildirim yaz,s,n,n ula t, , tarihten itibaren otuz gün içinde itiraz,n, yaz,l, olarak Birli e bildirmesi gerekir.

Ba vuruya ili kin itiraz, i bu Tebli ğın 70nci maddesindeki hükümler sakl, kalmak kayd,yla Birlik taraf,ndan de erlendirilir. Ba vurunun yeniden gündeme al,nmas, halinde, i bu Tebli ğın 120nci maddesinin 100nci f,k,ras,nda yer alan 90 günlük süre, ba vuru sahibinin itiraz,n,n al,nd, , tarihte ba lar.

Banka taraf,ndan bu maddenin birinci f,k,ras,nda belirtilen süreler geçtikten sonra iletilen bilgi ve belgeler hakk,nda Heyete bilgi verilir. Süresi d, ,nda gönderilen bilgi ve belgelerin de erlendirmeye al,n,p al,nmayaca ,n, Heyet belirler.

Heyet, ba vurular,n de erlendirilmesi sürecinde ara karar vermek suretiyle taraflardan süre vererek ek delil, bilgi ve belge isteyebilir. Heyetin ara karar vermesi, i bu Tebli ğın 120nci maddesinin 100nci f,k,ras,nda yer alan 90 günlük süreyi durdururö.

Hakem Heyeti incelemesini yaparken ve karar verirken, bu konuda herhangi bir düzenleme olmasa dahi, sadece tek taraf, dinleyerek karar vermemelidir. Zira Heyet önünde çözülen uyu mazl,klar çeki meli yarg,ya dahil olan uyu mazl,klar oldu undan, Heyetin mutlaka iki taraf, da dinleyerek karar vermesi gerekir; aksi takdirde hukukî dinlenilme hakk, ihlal edilmi olur⁹.

Taraflar, ve konusu ayn, olan bir uyu mazl,kla ilgili Hakem Heyetine birden fazla ba vuru yap,lmas,yla ilgili Tebli ğde herhangi bir düzenleme olmamakla birlikte, bu hususun mümkün olmad, ,n, ifade etmek gerekir. Aksi takdirde derdestlik itiraz,nda bulunulabilmelidir.

⁹ AKCAN, Recep: öHal Hakem Heyetiö, DEÜHFD, 16, Özel Say, 2014, (Bas,m: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcan,tezö Arma an, s.27-28.

F. Bireysel Mü teri Hakem Heyeti Kararlar,

Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin toplanmas, ve karar nisab, Tebli óın 13üncü maddesinde düzenlenmi tir. Bu maddeye göre;

õToplant, gündemi, Birlik taraf,ndan ba vuru tarihleri esas al,narak tespit edilir ve toplant,dan en az yedi gün önce yaz,l, olarak temsilcilere bildirilir. Birlik, banka kartlar, ve kredi kartlar, ile ilgili ba vurular,n gündemde oldu u toplant,lara, Bankalararas, Kart Merkezi A. .den bir yetkili davet edebilir. Söz konusu irketi temsilen toplant,ya kat,lacak bir as,l bir yedek yetkili i bu Tebli óın yürürlü e girdi i tarihte, Bankalararas, Kart Merkezi A. . taraf,ndan Birli e, yaz,l, olarak bildirilir. Toplant,ya kat,lan Bankalararas, Kart Merkezi A. . yetkilisi, temsilcilerin talebi hâlinde görü verebilir; ancak oy hakk, bulunmad, , için karara ili kin oylamaya kat,lamaz.

Heyet, en az üç temsilcinin veya Birlik yetkilisi ile iki temsilcinin haz,r bulunmas,ya ve yap,lan ba vurulara ili kin i yükü dikkate al,narak toplan,r. Her halükârda heyette bir Kurum temsilcisi ve bir hukukçu banka temsilcisi bulunmas, zorunludur. Kararlar salt ço unluk ile al,n,r. Temsilciler ve Birlik yetkilisi çekimsiz oy kullanamazlar

Temsilcilerin toplant,larda bulunmalar, esast,r. Banka temsilcilerinden mazeretli olanlar, mazeretlerini Birli e yaz,l, olarak bildirir. Bu durumda Birlik taraf,ndan toplant,ya yedek üyelerden birinin ayn, statüdeki temsilcisi davet edilirö.

Görü me ve oylaman,n nas,l yap,laca , ise Tebli óın 14üncü maddesinde düzenlenmi tir. Buna göre;

õBa vurular, tarih s,ras,na göre görü üdür. Ba kan ba vurunun görü ülmesinde söz isteyenlere bir s,ra dâhilinde söz verir. Görü meler tamamland,ktan sonra gündem maddesi oylamaya sunulur. Oylamalar aç,k oyla yap,l,r. Heyette görü ülererek karara ba lanan bir ba vuru hakk,nda tekrar oylama yap,lamaz. Yarg, mercilerince karara ba lanabilecek ba vurular ile maddî ve manevî tazminat talepleriyle ilgili ba vurular hakk,nda Heyet görevsizlik karar, verebilirö.

Hakem Heyetinin ba vuruyu sonuçland,rmas, ve kararlar,n, ilgililere bildirmesi ile bu kararlar,n etkileri, Tebli óın 12üncü maddesinde düzenlenmi tir. Buna göre;

õHeyet taraf,ndan banka ile ba vuru sahibi aras,ndaki ihtilafl, husus incelenerek, ba vurunun kayda al,nd, , tarihten itibaren en geç 90 gün içinde gerekçeli olarak sonuçland,r,l,r ve verilen karar 20 gün içinde Birlik taraf,ndan ilgili bankan,n genel müdürlü üne ve ba vuru sahibine bildirilir.

Heyet, ayn, Heyet türü ile ilgili olmak üzere, birden fazla say,da i leme ili kin ayn, ki i taraf,ndan yap,lan her bir ba vuruyu tek bir ba vuru gibi ele alarak karara ba layabilir. Heyetin, tutar, i lem ba ,na 2.528,20 TLöye kadar olan (2019 y,l, için 3.692 TL) uyu mazl,klarla ilgili kararlar, yarg, yolu aç,k olmak üzere bankalar taraf,ndan uygulan,r. Banka, karar,n kendisine ula mas,n, izleyen 15 gün içinde; karar,n gere ini yerine getirir, ba vuru sahibini bilgilendirir ve her bir i lem ile ilgili Birli e yaz,l, olarak bilgi verir. Ba vuru sahibi, Heyet karar,na ili kin Birlik taraf,ndan kendisine gönderilen yaz,n,n ula ma tarihini izleyen 15 günlük sürenin bitimini takiben Birli e karar,n uygulanmad, , konusunda yaz,l, olarak ba vuruda bulunabilirö.

O hâlde 2019 y,l, için 3.692 TLöye kadar olan uyu mazl,klarla ilgili kararlara bankalar uymak zorundayken¹⁰; 3.692 TLöün üstündeki uyu mazl,klar bak,m,ndan ise sadece bu mebla a kadar olan k,sma uyma zorunluluklar, olup, mebla , a an k,s,m bak,m,ndan böyle bir zorunluluk yoktur. Burada belirtilen üst s,n,r, her sene Ocak ay,nda, Türkiye statistik Kurumu taraf,ndan yay,mlanan y,ll,k tüketici fiyat endeksi de i im oran,nda artt,r,l,r.

Hakem Heyeti kararlar, her ne kadar ba lay,c, nitelikte olmasa da, t,pk, Tüketici Sorunlar, Hakem Heyeti kararlar,n,n ba lay,c, olmad, , (4077 say,l, Kanunün yürürlükte oldu u) dönemdeki kararlar, bak,m,ndan doktrinde kabul edildi i gibi, uyu mazl,k konusu, taraflar,n iddia ve savunmalar,, ileri sürdükleri deliller ile varsa bilirki i raporunun de erlendirilerek gerekçeli olarak yaz,lmas, gereklidir¹¹. Bu hususa ili kin düzenleme Tebli óın 16üncü maddesinde yer almaktad,r. Bu maddeye göre Hakem Heyeti kararlar,nda ökarar,n tarih ve say,s,, karar, veren temsilcilerin ad ve soyadlar, ve imzalar,, taraflar,n ad, unvan ile ba vuru sahibinin TC kimlik numaras,, ba vuru ve savunman,n özeti, incelenen ve tart, ,lan teknik ve hukukî konular,n özeti, ileri sürülen bütün delil ve aç,klamalar,n de erlendirilmesi, karar,n

¹⁰ Bankalar,n bu kararlara uymamas,n,n sonuçlar, için bkz. II/G.

¹¹ PEKCANITEZ, Tüketici, s.364.

gerekçesi ve dayana ,, muhalif kalan temsilcilerin gerekçeleri, sonuç ve konusu parayla ölçülebilen ba vurularda karara konu olan tutarö,n bulunmas, zorunludur. Ayr,ca 17ünci maddeye göre, öHeyet kararlar, ile ba vuru konusu belgelerin be y,l süre ile saklanmas, zorunludur.

G. Bireysel Mü teri Hakem Heyeti Kararlar,na Kar , Ba vuru Yollar,

Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar, taraflar, ba lay,c, nitelikte de ildir. Bu sebeple, verilen karar, kabul etmeyen taraf, uyu mazl, ,n türüne göre, Tüketici Hakem Heyetine, Sigorta Tahkim Komisyonuna, tüketici mahkemesine yahut da görevli genel mahkemeye ba vurabilir. Bu kapsamda Birlik üyesi bankalar taraf,ndan 2019 y,l, için 3.692 TLöye kadar olan uyu mazl,klar bak,m,ndan Hakem Heyeti kararlar,n, uygulama zorunlulu u bulunsa da, karardan tatmin olmayan bankalar,n da yarg, yoluna ba vurmas, mümkündür. Ayr,ca bu kararlar ba lay,c, olmad, ,ndan cebrî icras, da mümkün olmamakta ve her ne kadar 3.692 TLöye kadar olan kararlar,n bankalar taraf,ndan uygulanma zorunlulu u bulunsa dahi, bu karar, uygulamayan bankalar için cebrî icra yoluna gidilememektedir.

Bu mebla a kadar olan uyu mazl,klarla ilgili banka karar, uygulamazsa, bireysel mü terilerin ba vurabilece i yol ise Tebli ün 20üncü maddesinde düzenlenmi tir. Buna göre;

öTebli ø ayk,r, davrand, , iddia edilen bankalar,n mensubu oldu u Birli e yaz,l, olarak bildirilmesi hâlinde ba vuru, Birlik Yönetim Kurulu taraf,ndan belirlenecek usûle göre karara ba lan,r. Bu Tebli ün 8üncü maddesinin 2 numaral, f,kras,, 9üncü maddesi ile 12üncü maddesinin 2 numaral, f,kras,na ayk,r, davrand, , iddias,ya bankalar hakk,nda yap,lan ba vurular Birlik Yönetim Kurulunca karara ba lan,r ve bu karar sonucunda söz konusu Tebli hükümüne ayk,r, davrand, , tespit edilen bankalar hakk,nda, Kanunun 81üncü maddesinin 3 numaral, f,kras, uyar,ınca i lem tesis edilirö.

Bankac,l,k Kanununun 81üncü maddesinin 3üncü f,kras,na göre ise, kurulu birliklerinin ald, , genel ya da özel nitelikteki karar ve tedbirlere zaman,nda ve tam olarak uymayan üyeler hakk,nda birliklerin yönetim kurulunca iki bin Türk Liras,ndan yirmi bin Türk Liras,na kadar idarî para cezas,na karar verilir. O hâlde bankalar,n Heyet kararlar,na uymamas,n, sonuc, idarî nitelikte bir yapt,r,ma ba lanm, t,r.

Özetle, Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin olumlu veya olumsuz her türlü karar,na kar ,, uyu mazl,k limiti ne kadar olursa olsun yarg, yolu her iki taraf bak,m,ndan da aç,kt,r. Bu sayede taraflar,n hak arama hürriyetleri ve adil yarg,lanma haklar, da k,s,tlanmam, olmaktadır. Bankalar için sadece limite kadar olan uyu mazl,klar bak,m,ndan kararlar, uygulama zorunlulu u olup, yarg, yoluna ba vurmalar, bak,m,ndan önlerinde herhangi bir engel yoktur.

Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar, ne maddî anlamda kesin hüküm ne de benzer uyu mazl,klar bak,m,ndan emsal te kil eder. Zira bu kararlar birer yarg, karar, de ildir. Bu sebeple bu kararlara kar , kanun yoluna ba vurma imkân, da söz konusu de ildir. O hâlde gerek bankan,n gerek bireysel mü terinin karardan tatmin olmamas, durumunda ba vurabilece i tek yol, yarg, yoludur.

III. B REYSEL MÜ TER HAKEM HEYET NE L K N HUKUKÎ SORUNLAR

A. Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin ve Verdi i Kararlar,n Hukukî Niteli i

Bankac,l,k Kanunu ve ilgili Tebli kapsamında Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin olu mu, görev ve yetkileri, Heyete ba vuru süreci ile Heyetin ba vuruyu incelemesi ve karar vermesiyle ilgili yap,lan tespit mahiyetindeki aç,klamalardan sonra, ortaya konmas, gereken en önemli husus Hakem Heyetinin ve verdi i kararlar,n hukukî niteli idir. Bu noktada öncelikle Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin hukukî niteli ine bakmak gerekir.

1. Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin Hukukî Niteli i

Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin verdi i kararlar ba lay,c, olmad, ,ndan ve bu kararlara kar , yarg, yolu aç,k oldu undan, bir ba ka ifadeyle Heyet kararlar, uyu mazl, , sona erdirici bir mahiyete sahip olmad, ,ndan, öncelikle ifade etmek gerekir ki, Bireysel Mü teri Hakem Heyeti bir tahkim kurulu, Hakem Heyetince yap,lan inceleme de bir hakem yarg,s, de ildir. Bu kapsamda Tüketici Sorunlar, Hakem Heyeti kararlar,n, ba lay,c, olmad, , ve kararlar,n sadece delil niteli inde oldu u 4077 say,l, Tüketicinin Korunmas, Hakk,nda Kanunun yürürlükte oldu u dönemde, Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetinin hukukî niteli iyle

ilgili yapılan tespitler bize yol gösterebilir.

Doktrinde bir görü , Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetinin uyu mazl,klar, çözümede bir nevi arabulucu oldu unu, bir ba ka ifadeyle sulhe te vik eden bir heyet oldu unu kabul etmektedir¹². Bir ba ka görü ise Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetine ba vurunun gönüllülük esas,na dayanmas,, kararlar,n ba lay,c, nitelikte olmamas, ve taraflar,n karara uyma zorunlulu u bulunmamas, sebebiyle bir alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi te kil etti i yönündedir¹³.

Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin hukukî niteli inin bir nevi arabulucu oldu dü ünülebilse de, Hukuk Uyu mazl,klar,nda Arabuluculuk Kanunu anlam,nda bir arabuluculuk faaliyeti olmad, ,n, ifade etmek gerekir. Zira arabuluculuk, taraflar, bir araya getirerek kendi çözümlerini kendilerinin bulmalar,n, sa layan bir alternatif uyu mazl,k çözüm yoludur. Oysa Bireysel Mü teri Hakem Heyeti, bir tahkim kurulu gibi uyu mazl, , çözmektedir. O hâlde arabulucunun karar verme yetkisi yokken, Hakem Heyeti uyu mazl, , çözen bir karar vermektedir. Ayr,ca Hukuk Uyu mazl,klar,nda Arabuluculuk Kanunu anlam,nda arabuluculukta taraflar,n avukatlar,n,n da, arabulucu ve taraflar,n yan, s,ra imzas, bulunuyorsa, imzalanan anla ma metni ilâm niteli inde belge niteli indeyken, avukatlar,n imzas,n,n olmad, , durumlarda mahkemeden al,nan icra edilebilirlik erhiyle ilâml, icran,n konusunu olu turabilmektedir (HUAK m.18). Oysa Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar,n,n ba lay,c,l, , yoktur ve cebrî icraya konu olmas, mümkün de ildir.

Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin hukukî niteli inin alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi olup olmad, ,n, tespit edebilmek için, öncelikle genel hatlar,yla alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerine bakmakta fayda vard,r.

Alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi, taraflar aras,nda uyu mazl,k bulunan konunun, genellikle ba ,ms,z, tarafs,z ve objektif bir üçüncü ki i taraf,ndan, taraflar, bir araya getirmek suretiyle ileti im kurmalar,n,n ve uyu mazl,k konusu hususunda çözüme ula malar,n,n sa lanmas,n, yahut da taraflara üzerinde anla abilecekleri çözüm önerileri sunarak uyu mazl, ,n çözümünü amaçlayan seçimlik nitelikteki her türlü yöntem olarak ifade edilebilir¹⁴. O hâlde uyu mazl, ,n çözümünü yarg, yoluna ba vurmada sa layan alternatif yollara, alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi denebilir. Birçok alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi mevcuttur. Arabuluculuk, uzla t,rma, müzakere, mini yarg,lama, teknik bilirki ilik, ön hakemlik, üçüncü ki inin sözle meye müdahalesi, tarafs,z ön de erlendirme, vak,alar,n tespiti, arabuluculuk-tahkim bu yöntemlere örnek olarak verilebilir¹⁵. Bu yöntemler tahdidi de ildir.

¹² ULUKAPI, s.80; UYUMAZ, Alper: öTüketici Hukukundan Do an Uyu mazl,klar,n Alternatif Çözüm Yollar,ö, SÜHFD, 20(1), 2012, s.121-122, 129.

¹³ ERMENEK, brahim: öYarg, Kararlar, I , ,nda Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Ç,kan Sorunlara li kin Çözüm Önerileriö, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 17(1-2), 2013, s.623-624; Özbek, Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetlerinin, tüketici mahkemelerinin yan,nda yer alan bir alternatif uyu mazl,k çözüm yolu oldu u, de eri belli bir miktar,n alt,nda olan uyu mazl,klarda da ba vurunun zorunlu olmas,na ve alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerinin alt,nda yatan gönüllülük ilkesine uymamas,na ra men, bir alternatif uyu mazl,k çözüm yolu oldu u görü ündedir, ÖZBEK, Mustafa: Alternatif Uyu mazl,k Çözümü, 2. Bask,, Yetkin Yay,nlar,, Ankara, 2009, s.710.

¹⁴ TANRIVER, Süha: öHukuk Uyu mazl,klar, Ba lam,nda Alternatif Uyu mazl,k Çözüm Yollar, ve Özellikle Arabuluculukö, TBB Dergisi, 64, 2006, s.151; ÖZEKES, Muhammet: Pekcan,tez Usûl Medenî Usûl Hukuku, 15. Bas,, On ki Levha Yay,nlar,, stanbul, 2017, s.2807; ÖZBEK, Mustafa: Alternatif Uyu mazl,k Çözümü, Cilt 1, 4. Bask,, Yetkin Yay,nlar,, Ankara, 2016, s.191-192; ÖZBEK, Mustafa: öDünya Çap,ndaki Adalet Ula ma Hareketiyle Ortaya Ç,kan Geli meler ve Alternatif Uyu mazl,k Çözümüö, AÜHFD, 51(2), 2002, s.137-138; ÖZBAY, brahim: öAlternatif Uyu mazl,k Çözüm Yöntemleriö, EÜHFD, 10(3-4), 2006, s.460; ILDIR, Gülgün: Alternatif Uyu mazl,k Çözüm Yollar,, Seçkin Yay,nlar,, Ankara, 2003, s.30; GÖKSU, Mustafa: Alternatif Uyu mazl,k Çözüm Yollar, ve Tahkim, Seçkin Yay,nlar,, Ankara, 2019, s.18; KEKEÇ, Elif K,smet: Arabuluculuk Yoluyla Uyu mazl,k Çözümünde Temel A amalar ve Taktikler, 3. Bask,, Adalet Yay,nevi, Ankara, 2016, s.13; UYUMAZ, s.105-106; AZAKLI ARSLAN, Betül: Medenî Usûl Hukuku Aç,s,ndan Zorunlu Arabuluculuk, Yetkin Yay,nlar,, Ankara, 2018, s.23; BULUR, Alper: öAlternatif Uyu mazl,k Çözüm Yollar, ve Arabuluculuk Yöntemiö, Ankara Barosu Dergisi, 65(4), 2007, s.31.

¹⁵ TANRIVER, Arabuluculuk, s.160 vd.; ÖZEKES, s.2810 vd.; PEKCANITEZ, Hakan/ATALAY, O uz/ÖZEKES, Muhammet: Medenî Usûl Hukuku, Vedat Kitapç,l,k, stanbul, 2018, s.606; ATALI, Murat/ERMENEK, brahim/ERDO AN, Ersin: Medenî Usûl Hukuku, 2. Bas,, Yetkin Yay,nlar,, Ankara, 2019, s.767; ÖZBEK, Geli meler, s.138 vd.; ÖZBAY, s.464 vd.; GÖKSU, s.22; KEKEÇ, s.18 vd.; UYUMAZ, s.108 vd.; ERSEN PERÇ N,

Bir yöntemin alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi olabilmesi için ise doktrinde üç kriter benimsenmiştir. Bu kriterler, *ö taraflar,n sürece gönüllü olarak kat,lmaz,ö, ö taraflar,z üçüncü kiinin tavsiyelerinin veya verdi i kararlar,n ba lay,c, olmamas,ö, ö taraflar,n süreden veya verilen karardan tatmin olmamas, durumunda yarg,ya ba vurma hakk,na sahip olmas,ö,d,r*¹⁶. Bu kriterler kapsamında de erlendirildi inde, Bireysel Mü teri Hakem Heyeti, bu vurunun gönüllü olmas,, kararlar,n,n ba lay,c, olmamas, ve bu kapsamda yarg,ya ba vurma hakk,n,n bulunmas, bak,m,ndan alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerinin her üç kriterini de sa lamaktadır. Her ne kadar belirli bir mebla a kadar verilen kararlar,n bankalar taraf,ndan uygulanma zorunlulu u bulunsa da, bu kararlar bak,m,ndan yine de yarg, yolu aç,kt,r. Ayr,ca Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin düzenlenme amac, dü ünüldü ünde, alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerinin yarg,n,n i yükünü hafifletmesinin yan, s,ra, dava yoluna oranla yarg,lama giderlerini azaltma, emek ve zamandan tasarruf sa lama amac,yla¹⁷ da uyum içindedir.

O hâlde kanaatimizce Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin hukukî niteli i, alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi olarak kabul edilmelidir. Zira kamu düzenine ayk,r,l,k olu turmad, , sürece ve taraflar,n üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri konularda, alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerinin hukukumuzda uygulanmas, mümkündür¹⁸. Her ülke kendi art ve gerekliliklerine göre, çe itli alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerini benimseyebilece i gibi, karma yöntemler ya da ba ka alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemleri olu turabilir¹⁹.

Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin inceleyebilece i uyu mazl,klar, taraflar,n üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri uyu mazl,klar oldu undan, ister tüketici uyu mazl,klar,ndan kaynaklans,n ister di er uyu mazl,klar olsun, Hakem Heyetine ba vurulmas,n,n önünde bir engel yoktur. Her ne kadar zay,f konumda olan tüketicinin korunmas, bak,m,ndan Tüketicinin Korunmas, Hakk,nda Kanun kamu düzenini ilgilendiren düzenlemeler içerse de²⁰, bu durum uyu mazl,k konusunun içerik itibariyle de kamu düzenine ilikin oldu u anlam,na gelmez²¹. Ayr,ca Hakem Heyetine ba vurunun gönüllülük esas,na dayanmas,, kararlar,n,n ba lay,c, olmamas, ve kararlara kar , yarg, yolunun aç,k olmas,, kanaatimizce zay,f konumda olan tüketicilerin haklar,n, zedelememekte ve kamu düzenine ayk,r,l,k olu turmamaktadır. 6502 say,l, Tüketicinin Korunmas, Hakk,nda Kanun'un 68'inci maddesinin 5'inci f,kras,na göre de alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerine ba vurma mümkündür. Doktrinde, bu hükme göre, tüketici olmayan taraf,n uyu mazl,k ç,kt, ,nda her halükârda Tüketici Hakem Heyetine ba vurma zorunda oldu u; tüketicinin ise alternatif uyu mazl,k çözüm yollar,na ba vurma ile

Gizem: öAlternatif Uyu mazl,k Çözüm Yöntemlerinden Arabuluculu un Hukuksal Düzenlemelerdeki Yeriö, MHB, 31(2), s.181; BULUR, s.32.

¹⁶ TANRIVER, Arabuluculuk, s.151-152; ÖZEKES, s.2807; ERMENEK, s.579; ÖZBEK, AUÇ-2, s.837; ILDIR, s.27-29; KEKEÇ, s.14; UYUMAZ, s.106; AZAKLI ARSLAN, s.30; ERSEN PERÇ N, s.182 vd.; BULUR, s.31.

¹⁷ TANRIVER, Arabuluculuk, s.158; PEKCANITEZ/ATALAY/ÖZEKES, s.609; ÖZBEK, AUÇ-1, s.284 vd.; ÖZBEK, AUÇ-2, s.809 vd.; ÖZBEK, Geli meler, s.149; ÖZBAY, s.459-460; ATALI/ERMENEK/ERDO AN, s.767; GÖKSU, s.21; KEKEÇ, s.87 vd.; UYUMAZ, s.106.

¹⁸ TANRIVER, Arabuluculuk, s.152; ATALI/ERMENEK/ERDO AN, s.766; GÖKSU, s.17; BULUR, s.32-33.

¹⁹ TANRIVER, Arabuluculuk, s.160; UYUMAZ, s.108.

²⁰ ERMENEK, s.602-603; öi 4077 Say,l, Kanunun amac,n, belirleyen ., maddesinin aç,k hükmü ile yasan,n bütününden, Anayasan,n 172. maddesinde yer alan 'Devlet, tüketicileri koruyucu ve ayd,nlat,c, tedbirleri al,r, tüketicilerin kendilerini koruyucu giri imlerini te vik ederö hükmü do rultusunda, birey olarak daha zay,f ve korunmaya muhtaç durumda olan tüketicilerin, sat,c,, sa lay,c, vs. kar ,s,nda daha etkin bir ekilde korunmas,n, sa lamak, sosyal ve iktisadi hayattaki geli meler kar ,s,nda, ça da hukuka uygun olarak bu yasan,n haz,rılan,p ç,kar,ld, , anla ,lmaktadır. Tüketicinin sa l, ,n,, güvenli ini, ekonomik ç,karlar,n, korumak, ayd,nlatmak her eyden önce Devletin Anayasa ile üstlendi i görevleridir. Bu yasa ile kamunun yarar,n,n korunmas,, sosyal düzen ve adaletin, tüketiciler ile sat,c,lar-sa lay,c,lar vs. aras,nda kapsaml, bir ahengin sa lanmas, amaçlanm, t,r. Bu kanun ile tüketici korunurken ayn, zamanda kamu düzeninin sa lanmas, amaçlanm, oldu undan, kanunun do rudan kamu düzeni ile ilgili oldu unda hiç tereddüt edilmemelidir. Tüketicinin korunmas,n, amaçlayan 4077 Say,l, Kanunun kamu düzeni ile ilgili özel bir kanun olmas,, bu yasan,n 22. maddesi ile tüketici sorunlar, hakem heyeti olarak bir hakem heyeti olu turulmas,ndan, yasa koyucunun böylece z,mnen özel tahkim yolunu kapad, ., 23. maddesindeki bu kanunun uygulamas, ile ilgili her türlü ihtilaf,n tüketici mahkemelerinde görülece i ekindeki hükmünden, görevli mahkemenin yasa ile aç,kça belirlendi i ve bu kanunun uygulanmas,ndan ç,kan ihtilaflar,n mutlaka tüketici mahkemelerinde veya miktara göre tüketici hakem heyetlerinde bak,lmaz, gerekti i, tahkim yolu ile özel hakemler önünde görülemeyece inin kabulü gerekir. Somut olayda, taraflar aras,ndaki paket tur tatil sözle mesinden do an ihtilaf, 4077 Say,l, Kanunun 1,2, 3/c-f ve 23. maddeleri nazara al,nd, ,na bu yasa kapsam,nda kalmakta ve ihtilaf, çözümede tüketici mahkemeleri görevli oldu undan, sözle medeki tahkim art, geçersizdir. Uyu mazl, ,n hakemler vas,tas, ile çözümlenme olana , yokturö, Yarg,tay 13. HD., 25.9.2008, Esas 2008/3492, Karar 2008/11120, www.kazanci.com, Eri im: 14.10.2019.

²¹ ERMENEK, s.603.

Tüketici Hakem Heyetine ba vurmak aras,nda seçim hakk,na sahip oldu u ifade edilmi tir²². Ancak bu yolun haks,z art niteli inde sözleşle meye eklenmesi hâlinde, sözleşle mede yer alan bu art tabii ki kesin olarak hükümsüzdür²³.

2. Bireysel Mü teri Hakem Heyeti Kararlar,n,n Hukukî Niteli i

Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin hukukî niteli i tespit edildikten sonra, Heyetin verdi i kararlar,n hukukî niteli ini tespit etmek gerekir. Bu noktada Hakem Heyetinin hukukî niteli inden yola ç,karak bir sonuca ula ,lmal,d,r.

Doktrinde, alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemleri neticesinde var,lan çözümün mahkeme d, , sulh sözleşle mesi niteli inde oldu u kabul edilmi tir²⁴. Burada mahkeme d, , sulh sadece maddî hukuka ili kin etki do urup, usûl hukuku alan,nda etkiye sahip de ildir. Ancak mahkeme d, , sulhün mahkeme içi sulhe dönü türülmesi durumunda, mahkeme içi sulhe ili kin kurallar uygulan,r²⁵. Böyle bir ihtimalde, mahkeme d, , sulh sözleşle mesinin mahkemede okunmas, ve bu durumun tutana a yaz,lmas, ile tutana ,n sulhe ili kin bölümünün taraflarca imzalanmas, gerekir (HMK m.154/3-ç). Mahkeme d, , sulh sözleşle mesinin yaz,l, ekilde yap,lmas, durumunda, sulh metninin ayr,ca duru ma tutana ,na geçirilmesine ihtiyaç olmay,p, sulh sözleşle mesinin mahkemeye verildi inin tutana a yaz,lmas, yeterlidir²⁶. Mahkeme d, , sulhün varl, , di er tarafta kabul edilmedi i takdirde ise, mahkeme d, , sulhe dayanan taraf,n sulhün varl, ,n, ispat etmesi gerekir²⁷.

Bireysel Mü teri Hakem Heyeti taraf,ndan verilen kararlar,n mahkeme d, , sulh sözleşle mesi olarak nitelendirilip nitelendirilemeyece i noktas,nda ise ikili bir ayr,m yapmak gerekir. Öncelikle, Hakem Heyetinin hukukî niteli i alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi oldu undan, Hakem Heyetinin verdi i kararlar da mahkeme d, , sulh sözleşle mesi gibi nitelendirilebilir. Zira mahkeme d, , sulh sözleşle mesinde de, sulh kesin hüküm te kil etmez ve icraî niteli e sahip de ildir. Ayr,ca mahkeme d, , sulh sadece maddî hukuka ili kin etki do urup, usûl hukuku alan,nda etkiye sahip olmad, ,ndan, Hakem Heyetince verilen kararlar,n yarg, yoluna ba vurmay, engellemesiyle de uyum içerisindedir. Ancak sulh bir sözleşle medir ve taraflar,n kar ,l,kl, fedakarl,ka bulunarak aralar,ndaki uyu mazl, , sonland,rılmak üzere anla malar, gerekir. Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar, bak,m,ndan yap,lmas, gereken ay,r,m ise bu noktada kar ,m,za ç,kmaktad,r. Hakem Heyetince verilen karar,n taraflar, tatmin etmemesi ve özellikle yarg, yoluna ba vurulmas, ihtimalinde burada bir sulh sözleşle mesi

²² ATALI, Murat: 66502 say,l, Kanunın Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetlerine li kin Hükümlerinin De erlendirilmesiö, Prof. Dr. Ejder Y,lmazın Arma an, Cilt 1, Yetkin Yay,nlar,, Ankara, 2014, s.405; BUDAK, Ali Cem: 66502 say,l, Tüketicinin Korunmas, Hakk,nda Kanunın Göre Tüketici Hakem Heyetleriö, DEÜHFHD, 16, Özel Say, 2014, (Bas,m: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcan,tezæ Arma an, s.85; ERMENEK, s.603-604; ÖZBEK, AUÇ-2, s.977-978.

²³ Alternatif uyu mazl,k çözüm yollar,na ba vurulmas,na ili kin sözleşle me artlar,, taraflar,n tahkim veya dava yoluna ba vurma hakk,n, ellerinden almamas, sebebiyle tek ba ,na tüketici aleyhine dengesizli e yol açmamaktad,r, ÖZBEK, AUÇ-2, s.978; Tüketici aleyhine getirilen söz konusu art,n geçerli olup olmad, , ise tüketici aleyhine dengesizli e neden olup olmad, ,na göre belirlenmelidir, ATALI, s.405.

²⁴ ÖZBAY, s.472; ERDO AN, Ersin/CÖMERT, Bü ra: öArabuluculuk Sonunda Haz,rlanan Anla ma Belgesinin Hukukî Niteli i ve Anla ma Belgesine Kar , Ba vurulabilecek Hukukî Çarelerö, Terazi Hukuk Dergisi, 13(138), 2018, s.34; arabuluculuk ve uzla tırma hukukumuzda ayr, birer düzenlemeye sahip oldu undan ve sonucunda bir anla ma ya da uzla ma belgesi düzenlendi inden, mahkeme d, , sulhe ili kin bir incelemeye gerek yoktur, zira sonuçlar, kanunda aç,kça düzenlenmi tir, GÖKSU, s.24.

²⁵ TANRIVER, Süha: öMahkeme Huzurunda Yap,lan Sulhlerö, AÜSBFD, 49(1), 1994, s.338-339; TANRIVER, Süha: Medenî Usûl Hukuku, Cilt I, Yetkin Yay,nlar,, Ankara, 2016, s.1029; ARSLAN, Ramazan/YILMAZ, Ejder/TA PINAR AYVAZ, Sema/HANA ASI, Emel: Medenî Usûl Hukuku, 5. Bask,, Yetkin Yay,nlar,, Ankara, 2019, s.567, 570; ATALI/ERMENEK/ERDO AN, s.580; ERDO AN/CÖMERT, s.33; Mahkeme d, , sulhün, mahkeme içi sulhe dönü türülemeyece ine ili kin aksi yöndeki görü ü için bkz. ÖNEN, Ergun: Medenî Yarg,lama Hukukunda Sulh, Ankara, 1972, s.88.

²⁶ TANRIVER, Usûl, s.1029; ARSLAN/YILMAZ/TA PINAR AYVAZ/HANA ASI, s.567.

²⁷ ARSLAN/YILMAZ/TA PINAR AYVAZ/HANA ASI, s.570; ö...mahkeme d, , sulhün taraflar, ba lamas, ve mahkemeye dikkate al,nmas, iki hâlde mümkündür. Birinci hâlde, taraflar mahkeme d, ,nda sulh olduklar, sözleşle meyi mahkemeye verip, buna göre sulh olduklar,n, bildirmi lerse, bu husus mahkemeye tutana a geçirilir, taraflara okunur ve imza ettirilir, bu hâlde mahkeme d, , sulh, mahkeme içi sulhe dönü tür. İkinci hâlde ise, taraflar ikisi birlikte davaya bakan mahkemeye sulh olduklar,n, bildirmezler ve taraflardan biri böyle bir sulh sözleşle mesini inkâr ederse mahkeme d, , sulhe dayanan taraf bunu kan,tılamakla yükümlüdür...ö, Yarg,tay 11. HD., 14.05.2001, Esas 2001/2135, Karar 2001/4185, www.kazanci.com, Eri im: 12.10.2019.

oldu unu söylemek mümkün de ildir. Zira sulh kar ,l,kl, ve birbirine uygun irade beyanlar,yla kurulan bir maddî hukuk sözleşmesi oldu undan, burada taraflar,n birbirine uygun irade beyanlar,n,n varl ,ndan söz edilemez. E er taraflar Hakem Heyeti karar,na kar , ç,kmaz ve karara uyma yönünde iradeleri olu ursa, bu durumda z,mnî bir sulh sözleşmesi kuruldu u kabul edilebilir²⁸. Mahkeme d , , sulh sözleşmesinin yapıl , , kural olarak herhangi bir ekil art,na tâbi olmamakla birlikte, sadece sözleşme menin ispat, bak,m,ndan yapıl , ekli önem arz etmektedir²⁹. Bu sebeple böyle bir ihtimalde, z,mnî bir sulh sözleşmesi kuruldu unu kabul etmek mümkündür. Fakat burada dahi Hakem Heyetinin karar, de il, taraflar,n kar ,l,kl, ve birbirine uygun irade beyanlar, mahkeme d , , sulhü meydana getirir³⁰. Ancak taraflardan biri Heyet karar,na ra men bu uyu mazl , , yarg, yoluna ta ,rsa, böyle bir durumda kar ,l,kl, ve birbirine uygun iradenin varl ,ndan söz etmek ve bu kapsamda Hakem Heyeti karar,n, mahkeme d , , sulh olarak nitelendirmek mümkün gözükmemektedir.

Mahkeme d , , sulhte taraflardan birinin sulhün varl ,n, ispat etmesi durumunda, mahkeme d , , sulhün mahkeme içi sulhe dönü mesi ise, kanaatimizce Heyet kararlar, bak,m,ndan geçerli de ildir. Zira burada Hakem Heyetinin hukukî niteli i, her ne kadar alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi olsa da, arabuluculuk veya uzla madan farklı olarak, taraflar,n uyu mazl,k konusunda kar ,l,kl, ve birbirine uygun iradeleriyle anla malar,, bir ba ka ifadeyle taraflar,n müzakeresi de il, tahkim yarg,s,nda oldu u gibi Hakem Heyetinin verdi i bir karar söz konusudur. O hâlde Heyet karar,n,n mahkeme içi sulhe dönü mek üzere yarg,lamaya ta ,nabilmesi için iki taraf,n da karara uyma yönünde iradeleri gereklidir. Hakem Heyeti karar,n,n ise ispat edilerek mahkeme içi sulhe dönü mesi bu sebeple mümkün de ildir.

İkinci ihtimal ise, Hakem Heyeti karar,n,n her iki taraf,n kar ,l,kl, fedakarlıklar,n, içermemesi, bir ba ka ifadeyle sadece tek taraf,n fedakarlıktan bulundu u bir karar,n olması durumunda, taraflar,n hakem heyeti karar,na uyma yönünde iradeleri olu sa dahi bunun bir mahkeme d , , sulh olmayaca ,d,r. Zira sulh sözleşmesinin en önemli unsuru, taraflar,n kar ,l,kl, fedakarlıktan bulunmas,d,r. Bu ihtimalde taraflar aras,nda borç ili kisi varsa, Heyet karar,na uyma iradesi bir borç ikrar,n, yahut da taraflardan birinin borcundan kurtulmas, söz konusuysa ibra sözleşmesini meydana getirmektedir³¹. O hâlde kar ,l,kl, fedakarlıktan bulunmayan, sadece tek taraf,n fedakarlı ,yla sonuçlanan bir Heyet karar,n,n taraflarca benimsenmesi durumunda, karar,n içeri ine göre borç ikrar, yahut ibra sözleşmesi kar ,m,za ç,kmaktadır. Ancak burada da belirtmek gerekir ki, borç ikrar,n, veya ibra sözleşmesini meydana getiren Heyet karar, de il, taraflar,n karara uyma yönündeki iradeleridir.

Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar,n,n, yarg, yoluna ba vuruldu unda delil olarak kullan,l,p kullan,lamayaca , ise bir ba ka önemli hususu te kil etmektedir. Burada bize, Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetinin ba lay,c, olmayan kararlar verdi i 4077 say,l, Kanun'un yürürlükte oldu u dönemdeki tespitler yard,mc, olabilir. Ancak 4077 say,l, Kanun'un 22. maddesinde Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetinin, belirli bir mebla ,n üzerindeki uyu mazl,klar bak,m,ndan verdi i kararlar,n tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilece i aç,k bir ekilde düzenlenmekteydi. Benzer bir ekilde 5957 say,l, Sebze ve Meyveler ile Yeterli Arz ve Talep Derinli i Bulunan Di er Mallar,n Ticaretinin Düzenlenmesi Hakk,nda Kanun'un 10. maddesine göre de, belirli bir mebla ,n üzerinde bulunan uyu mazl,klar bak,m,ndan Hal Hakem Heyetinin verece i kararlar ba lay,c, de ildir ve bu kararlar,n asliye ticaret mahkemesinde delil olarak ileri sürülebilece i kabul edilmektedir. Oysa Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar, bak,m,ndan kararlar,n ba lay,c, olmamas, d ,nda, delil olarak kullan,labilece ine dair herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. O hâlde Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar,na delil mahiyetinin atfedilip edilemeyece ini delil sistemimiz içerisinde incelemek gerekir.

Öncelikle, Hakem Heyeti kararlar,, taraflarca haz,rlanm, ve imzalanm, bir sulh sözleşmesi niteli i ta ,mad, ,ndan, bu kararlar adi senet olarak nitelendirilemez. Keza taraflardan biri yarg, yoluna ba vurdu una göre, taraflar,n birbirine uygun kar ,l,kl, irade

²⁸ Mahkeme d , , sulh sözleşmesinin z,mnî olarak kurulabilece ine dair bkz. HIZIR ASRAV, Fatma: Sulh Sözleşmesi, Adalet Yay,nevi, Ankara, 2019, s.145.

²⁹ ARSLAN/YILMAZ/TA PINAR AYVAZ/HANA ASI, s.570; HIZIR ASRAV, s.145; sulh sözleşmesi maddî hukuk taraf,ndan ekil art,na ba lanm, ifa i lemlerini içeriyorsa, i lemin tâbi oldu u ekil art,na uyulmak zorundadır, HIZIR ASRAV, s.146 vd.

³⁰ ERMENEK, s.625.

³¹ ERDO AN/CÖMERT, s.31, 34.

s,ras,nda takdiri delil olarak kullan,ımas, kanaatimizce mümkündür. Ku kusuz taraflarca zaten sahip olunan bir belge varsa, bu belgenin sadece Hakem Heyeti önünde sunuldu u için daha sonra aç,lacak davada kullan,ılamayaca , ileri sürülemez. Burada önem arz eden, özellikle Heyete ibraz edilmesine ra men, banka taraf,ndan yarg,lamaya dahil edilmeyen birtak,m bilgi ve belgeler mevcutsa, bunlar,n yarg,lamada kullan,ılabilmesi gerekti idir. Sulh müzakereleri s,ras,nda yap,lan ikrar,n taraflar, ba lamayaca ,na veya arabuluculuk müzakereleri s,ras,nda ileri sürülen beyan ve belgelerin kullan,ılamayaca ,na dair hükümlerin, Hakem Heyeti incelemesi bak,m,ndan da geçerli olaca , dü ünülebilse de, Heyetçe yap,lan inceleme bir müzakere de ildir. Burada yap,lan inceleme daha ziyade, tahkim yahut devlet yarg,s,ndaki gibidir. Bu konuda aç,k bir düzenleme de bulunmad, ,na göre, delil yasaklar,n, burada uygulamamak gerekir. Bu bilgi ve belgelerin delil olarak kullan,ılabilmesi sayesinde, uyu mazl,k mahkeme önüne geldi inde, tahkikat,n daha k,sa sürede sonuçland,r,ımas, da sa lanm, olur³⁷.

Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetleri ile Hal Hakem Heyetlerinin ba lay,c, olmayan nitelikteki kararlar, ile Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar, aras,nda asl,nda herhangi bir fark yoktur. Fakat yarg,lamada delil olarak kullan,ımas, gereken, kararlar,n kendisinden ziyade inceleme s,ras,nda ortaya ç,kan bilgi ve belgelerdir. O hâlde dosyada yer alan bilgi ve belgelerin takdiri delil olarak kullan,ımas, noktas,nda, hâkim bunlar, di er delillerle birlikte serbestçe de erlendirmelidir. Elbette bir vak,an,n ispat, için kesin delil gerekiyorsa, bu durumda o vak,an,n ispat,nda kullan,ımlar, mümkün de ildir. Ancak dosyada yer alan bir belge ku kusuz senet niteli i de ta ,yabilir.

B. Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin Tarafs,z Olup Olmad, , Sorunu

Alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerinde, sürece kat,lan üçüncü ki ilerin meslekî uzmanl,klar,n,n yan, s,ra, tarafs,z ve ba ,ms,z olmas, gerekir. Bu tarafs,zl,k ve ba ,ms,zl, ,n sa lanamamas, ve meslekî yeterliliklerinin bulunmamas,, alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerine hem üpheyle yakla ,ımas,na hem de bu yöntemlerin kendisinden beklenen etkiyi do uramamas,na sebep olabilir³⁸. Bunun d, ,nda gerek yarg, yoluyla gerek herhangi bir alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemiyle uyu mazl,klar çözüldükten, taraflar,n e it haklara sahip olmas,, hukukî dinlenilme hakk, ile silahlar,n e itli i ilkesinin gerçeğe mesi gerekir. Bu kapsamda Bireysel Mü teri Hakem Heyeti taraf,ndan yap,lan inceleme esnas,nda da ayn, hak ve ilkelerin dikkate al,nmas, zorunludur. O hâlde Hakem Heyeti taraf,ndan yap,lan incelemenin hukukî dinlenilme hakk, ile silahlar,n e itli i ilkesine uygun olabilmesi için, öncelikle bu heyetin tarafs,z ve ba ,ms,z bir ekilde olu mas, gerekmektedir. Zira tarafs,zl,k, her iki tarafa e it mesafede bulunulmas,yla birlikte, adil bir yarg,laman,n gerçeğe mesi, hukukî dinlenilme hakk, ve silahlar,n e itli i, taraflar,n e it kat,l,m, ve e it muamele görmesiyle ve bu kapsamda üçüncü ki inin tarafs,zl, ,yla sa lanabilir³⁹.

Bu noktada öncelikle, Anayasa Mahkemesi'nin 1136 say,l, Avukatl,k Kanunu'nun 167'inci maddesinde düzenlenen Baro Hakem Kurulu ile ilgili karar,na, ilgisi sebebiyle de inmek ve tespitlerine yer vermek gerekti i kanaatindeyiz. Avukatl,k Kanunu'nun Baro Hakem Kurulunu düzenleyen ilgili maddesi, Anayasa Mahkemesi'nin 2003/98 Esas, 2004/31 Karar ve 3.3.2004 tarihli karar,yla iptal edilmi tir. iptal edilen madde u ekildedir;

öAvukatl,k sözle mesinden ve vekâlet ücretinden kaynaklanan her türlü anla mazl,klar, hukukî yardım,n yap,ld, , yer barosu hakem kurulunca çözümlenir. Hakem kurulu, baronun bulundu u yarg, çevresinin en k,demli asliye hukuk hakimi ile baro yönetim kurulunca seçilecek, yönetim kuruluna seçilme yeterlili ini ta ,yan iki avuktan olu ur. Kurula asliye hukuk hâkimi ba kanl,k eder...ö

Baro Hakem Kurulunun Anayasa'ya ayk,r,l, , iddias,n,n dayand,r,ld, , Anayasa maddeleri ise Anayasa'n,n 2, 9, 10, 36, 37 ve 138'inci maddeleridir. Anayasa Mahkemesi yapt, , inceleme sonucunda Baro Hakem Kuruluna ili kin düzenlemeyi alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemleri bak,m,ndan önemli say,lacak u gerekçelerle iptal etmi tir:

öAnayasa'n,n 9. maddesinde, yarg, yetkisinin Türk Milleti ad,na ba ,ms,z mahkemelerce kullan,laca , öngörölmü tür. Bu madde uyar,ınca, yap,lacak yarg,laman,n ki iler yönünden gerçek bir güvence olu turabilmesi için aranacak nitelikler de 36. maddede belirtilerek Herkes, me rû vas,ta ve

³⁷ PEKCANITEZ, Tüketici, s.347.

³⁸ TANRIVER, Arabuluculuk, s.159.

³⁹ KEKEÇ, s.63.

yollardan faydalanmak suretiyle yarg, mercileri önünde davac, veya daval, olarak iddia ve savunma ile adil yarg,lanma hakk,na sahiptir. Hiçbir mahkeme, görev ve yetkisi içindeki davaya bakmaktan kaç,namazø denilmi tir. Anayasaø,n 141. maddesiyle de davalar,n en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçland,r,lmas, görevi yarg,ya verilmi tir. Bu görevin a ,r i yükü alt,nda yerine getirilmesi zorla t,kça, uyu mazl,klar,n çözümü için alternatif yöntemlerin ya ama geçirilmesi, yarg,ya ili kin anayasal kurullar,n etkilili inin sa lanmas, bak,m,ndan gerekli görülebilir. Bu durumda yasa koyucu, taraflara görevli ve yetkili mahkemeye ba vurmada önce aralar,ndaki uyu mazl, , k,sa sürede çözmek üzere baro hakem kuruluna ba vurma yükümlülüü ünü getirebilir. Ancak bu a amadan sonra karar, benimsemeyen tarafa ilk derecede ve/veya temyiz a amas,nda yarg, yolunun aç,k tutulmas,, hakem kurullar,n,n olu umunun ve çal, ma yönteminin, uzmanl, ,n önemi de gözetilerek hukuk devleti ilkeleriyle uyum içinde düzenlenmesi gerekir. Ayr,ca hakem kurullar,n,n tarafs,zl, , ve ba ,ms,zl, , , uzman niteli i ile bu kurullar,n alaca , kararlar,n ba l, olaca , usûl ve esaslar,n yönetmeli e b,rak,lmay,p yasa ile düzenlenmesi de zorunludur. tiraz konusu kural, yukar,da aç,klanana nedenlerle, Anayasaø,n 9. ve 36. maddelerine ayk,r,d,r, iptali gerekir.ö

Görüldü ü üzere karar,n gerekçesinde, alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerinin hak arama özgürlü ünün önünde engel de il, bilakis bu yöntemlerin yarg,ya ili kin anayasal kurullar,n etkinli inin sa lanmas, bak,m,ndan gerekli oldu u; ancak karar, benimsemeyen tarafa yarg, yolunun aç,k tutulmas,, hakem heyetinin tarafs,z ve ba ,ms,z olmas,, heyetin alaca , kararlar,n ba l, olaca , usûl ve esaslar,n ise yönetmelikle de il, kanun ile düzenlenmesinin zorunlu oldu u hususlar, ifade edilmi tir.

Alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemleri, devlet yarg,s,na alternatif olu turma amac, gütmeyen inden, hak arama özgürlü üne ve keza yarg, yetkisinin Türk milleti ad,na ba ,ms,z ve tarafs,z mahkemelerce kullan,laca ,na ili kin Anayasaø,n 90uncu maddesine ayk,r,l,k te kil etmemektedir. Bu kapsamda Anayasa Mahkemesiø,n ilgili karar, , , ,nda Bireysel Mü teri Hakem Heyetine bakt, ,m,zda, alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi olmas, ve kararlar,na kar , yarg, yolunun aç,k olmas, sebebiyle, Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin hak arama hürriyetini ve Anayasaø,n 90uncu maddesini ihlal etti i söylenemez.

Bireysel Mü teri Hakem Heyeti tarafs,zl, , ve ba ,ms,zl, , bak,m,ndan incelenecek olursa, heyette iki Bankac,l,k Düzenleme ve Denetleme Kurumu temsilcisi, üç de banka temsilcisi olmak üzere toplam be temsilci görev yapar.

öTemsilciler ve Birlik yetkilisi, bizzat kendileri, e leri ve üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dâhil) kan ve s,hrî h,s,mlar, ile ilgili ya da mensubu oldu u banka ile ilgili ba vurular,n görü ülmesi ve karara ba lan,lmas,nda görev alamaz. Bankalararas, Kart Merkezi A. . yetkilisi, bizzat kendisi, e i ve üçüncü dereceye kadar (üçüncü derece dâhil) kan ve s,hrî h,s,mlar,na ili kin ba vurulara görü veremez. Bu durumda, toplant,ya ayn, statüdeki yedek üye temsilcilerinden biri kat,l,r; Birlik ve Bankalararas, Kart Merkezi A. . yetkilileri yerine ilgili Kurulu taraf,ndan uygun artlarda ba ka bir yetkili belirlenirö (Tebli m.13/2).

Bu noktalar bak,m,ndan Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin üyelerinin tarafs,zl, ,n, ve ba ,ms,zl, ,n, sa lama yönünde düzenlemelere sahip oldu u görülmektedir. Ayr,ca doktrinde, alternatif uyu mazl,k çözüm yollar,nda yarg,sal faaliyet bulunmad, ,ndan, arabulucunun hâkimler kadar ba ,ms,z bir kimli e sahip olmas,na gerek bulunmad, , ifade edilmi tir⁴⁰. Ancak Hakem Heyetini olu turan üyelere bak,ld, ,nda, bireysel mü terileri temsil eden herhangi bir üyenin Heyette yer almad, , görülmektedir. Bu noktadan Hakem Heyetinin olu um ekli ele tirilmeye aç,kt,r.

Bireysel Mü teri Hakem Heyetine ili kin usûl ve esaslar,n düzenleni ekline bak,ld, ,nda ise, Anayasa Mahkemesi karar,n,n aksine, Bankac,l,k Kanunuø,nun 800ncü maddesinin öjö bendine dayan,larak öBireysel Mü teri Hakem Heyetinin Olu umu, Çal, ma Esas ve Usûlleri Hakk,nda Tebli ö ile düzenlendi i görülmektedir. Bu noktadan Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin, Anayasa Mahkemesiø,nin arad, , kriteri sa lamad, , söylenebilir. Tüketici Hakem Heyetlerinin çal, ma usûl ve esaslar,n,na da yönetmelikle belirlenmesi doktrinde ayn, ekilde ele tirilmi tir⁴¹. O hâlde Bireysel Mü teri Hakem Heyetine ili kin usûl ve esaslar ile tâbi oldu u yarg,lama kurullar,n,n tebli le de il, Bankac,l,k Kanunuøyla düzenlenmesi

⁴⁰ ÖZBEK, AUÇ-1, s.206.

⁴¹ BUDAK, s.89, 101.

gerekirdi.

C. Bireysel Mü teri Hakem Heyetine Ba vurunun Zamana ,m, ve Hak Dü ürücü Sürelere Etkisi

Bireysel Mü teri Hakem Heyetine ba vurulan uyu mazl,klarda zamana ,m, ve hak dü ürücü sürelerin ak, beti bak,m,ndan inceleme yapmak önem arz eden bir ba ka husustur. Bu kapsamda Türk Borçlar Kanunu'nun 158'inci maddesinde düzenlenen altm, günlük ek sürenin Hakem Heyetine ba vurulan uyu mazl,klarda uygulan,p uygulanmayaca ,n,n da ayr,ca üzerinde durulmas, artt,r.

Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin hukukî niteli ini bir tür alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi olarak tespit etmi tik. Alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerine ba vuruldu unda, dava aç,ımas,na ba lanan sonuçlar do mamaktadır⁴². O hâlde alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemlerinde, uyu mazl,k çözüme kavu turulurken, zamana ,m, ile hak dü ürücü sürelerle ve özellikle yarg,ya ba vurma imkân,n,n yitirilmemesine dikkat edilmelidir⁴³. Ayn, husus Bireysel Mü teri Hakem Heyeti için de geçerlidir.

Bireysel Mü teri Hakem Heyetine ili kin Türkiye Bankalar Birli i taraf,ndan haz,rılanan bilgi bro üründe de, Heyet taraf,ndan ba vurular,n incelenmesinin, uyu mazl, ,n mahkeme veya tahkime intikaline ili kin yasal süre s,n,rlamalar,n, durdurmayaca , belirtilmi tir. Tebli de ise zamana ,m, ve hak dü ürücü sürelerle ili kin herhangi bir düzenleme yer almamaktadır. Evvela olmas, gereken bak,m,ndan, Hakem Heyetine ba vurulmas, ile zamana ,m, süresinin kesildi i ve hak dü ürücü sürelerin korundu u dü ünülebilir. Zira Türk Borçlar Kanunu'nun 154'üncü maddesine göre alacakl,, dava veya def'ol yoluyla mahkemeye veya hakeme ba vurma sa zamana ,m, süresinin kesilece i kabul edilmi tir. Ayr,ca dava aç,ımas,ya hak dü ürücü süreler de korunur. Ancak Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin yapt, , inceleme hakem yarg,s, olmad, ,ndan, Türk Borçlar Kanunu'nun ilgili düzenlemesini uygulama imkân, yoktur.

Bir alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemine ba vuruldu u vakit zamana ,m, süresi kesilmedi inde, anla ma sa lanamad, ,nda zamana ,m, süresinin dolmas, veya yetersiz kalmas, gibi bir sonuçla kar ,la ,labilece inden, yarg, yoluna ba vurma güçle ebilir veya imkân,s,z hâle gelebilir⁴⁴. Bu durum da adaletle eri im hakk,n, s,n,rlar⁴⁵. Bu sebeple olmas, gereken bak,m,ndan, herhangi bir alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemine ba vuruldu unda, zamana ,m, süresinin kesilece ine dair bir düzenlemenin mevzuat,m,za eklenmesi gerekir. Ancak doktrinde, bu tip bir hükmün sorun ç,karmamas, ad,na, hangi alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemine ba vuruldu unda zamana ,m, süresinin kesilece i ile bu uyu mazl,k çözüm yönteminin ba lama ve bitme zaman,n,n kesin olarak belirlenmesi gerekti i ifade edilmi tir⁴⁶.

Hukuk Uyu mazl,klar,nda Arabuluculuk Kanunu'na bakt, ,m,zda ise, 16'nci, maddenin 2'nci f,kras,nda arabuluculuk sürecinin ba lamas,ndan sona ermesine kadar geçirilen sürenin, zamana ,m, ve hak dü ürücü sürelerin hesaplanmas,nda dikkate al,nmayaca , özel olarak düzenlenmektedir. Ancak Bireysel Mü teri Hakem Heyetinin hukukî niteli i alternatif uyu mazl,k çözüm yöntemi olmakla birlikte, Hukuk Uyu mazl,klar,nda Arabuluculuk Kanunu anlam,nda arabuluculuk olmad, ,ndan, bu hükmün uygulanma imkân, mevcut de ildir. Benzer düzenleme Tüketici Hakem Heyetleri bak,m,ndan da mevcuttur. O hâlde Bireysel Mü teri Hakem Heyetine ba vuru ile süreler kesilmeyecek veya durmayacak, i lemeye devam edecektir. Aksinin kabulü için bu hususun mutlaka kanunî bir düzenlemede yer almas, gerekmektedir.

Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar, bak,m,ndan üzerinde durulmas, gereken bir ba ka husus ise Türk Borçlar Kanunu'nun 156'nci, maddesinin 2'nci f,kras,n,n uygulan,p uygulanmayaca ,d,r. Bu maddeye göre, borç bir senetle ikrar edilmi veya mahkeme ya da hakem karar,na ba lanm, ise, yeni zamana ,m, süresi on y,ld,r. Ancak Bireysel Mü teri Hakem Heyeti kararlar,nda taraflar,n bu yönde irade beyanlar, mevcut olmad, ,ndan, borç ikrar,n,n varl, ,n, kabul etmek de mümkün de ildir. O hâlde Türk Borçlar Kanunu'nun ilgili hükmü de burada uygulanmamaktadır.

⁴² UYUMAZ, s.124.

⁴³ ERSEN PERÇ N, s.184.

⁴⁴ ÖZBEK, Mustafa: öAvrupa Birli inde Alternatif Uyu mazl,k Çözümüö, TBB Dergisi, 68, 2007, s.300.

⁴⁵ ÖZBEK, Avrupa Birli i, s.300.

⁴⁶ ÖZBEK, Avrupa Birli i, s.300.

Türk Borçlar Kanununun 158. maddesinde ise, *ödava veya defa; mahkemenin yetkili veya görevli olmaması, ya da düzeltilebilecek bir yanlışlık yapılması, yahut vaktinden önce açılması, olması, nedeniyle reddedilmiş olup da o arada zamana, m, veya hak düürücü süre dolmuşsa, alacaklı, alım, günlük ek süre içinde hakları, n, kullanabilir* hükmü yer almaktadır. Bu hükmün Bireysel Müteri Hakem Heyetine başvurulan bireysel müteriler bakımından uygulanıp uygulanamayacağına baktığımızda ise; burada düzenlenen alım, günlük ek süreden faydalanabilmek için, zamana, m, süresinin davanın açılması, ndan sonra dolmuş olması, gerekir ve bu şekilde alım, günlük ek süreden yararlanarak yeniden dava açılmasıdır⁴⁷. O hâlde Hakem Heyetine başvurulduğunda bir dava açılması,, hatta bir yargılama faaliyeti söz konusu olmadıkça, ndan, alım, günlük ek süreden yararlanmak da mümkün değildir.

IV. SONUÇ

Yargılamanın yükünü hafifletmek ve taraflar arasında uzlaşma bilincinin oluşmasını sağlamak bakımından, alternatif uyu mazlak çözüm yöntemlerinin uygulanması, ve keza tevik edilmesi son derece önemlidir. Bireysel Müteri Hakem Heyeti de, uyu mazlaklar, n çözümü bakımından basit, ucuz ve çabuk olduğu takdirde, önemli bir alternatif uyu mazlak çözüm yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak verdiği kararlar, n delil niteliği dahi düzenlenmediğinden, Hakem Heyetine başvurulmuş uyu mazlaklar bakımından Heyetin yapacağı, inceleme zaman kaybına sebebiyet verebilmektedir. Heyetin yapacağı, inceleme süresince zamana, m, ve hak düürücü süreler de iletileceğinden, Bireysel Müteri Hakem Heyeti kararlarına takdiri delil olma noktasında dahi olsa herhangi bir sonuç bağlanmazsa, Hakem Heyetine başvurmak, kanaatimizce uyu mazlak, , uzatmaktan başka bir fonksiyonu yerine getirmeyecektir. Bunun doğal bir sonucu olarak da uygulanması, son derece az olacaktır.

Bireysel Müteri Hakem Heyetinin başvurulan, nitelikte karar vermesi gerektiği ileri sürülebilirse de, o vakit karşımıza hak arama özgürlüğü ve adalet erişimi hakkının sağlanması, gibi bir sonuç çıkmaktadır. Böyle bir başvurulan, l, k Heyetin alternatif uyu mazlak çözüm yöntemi olması niteliğiyle de başvurulan, da mamaktadır. Ayrıca bireysel müterilerle bankalar arasındaki uyu mazlaklar, n birçok tüketici ile ilgili olduğundan, Tüketici Hakem Heyeti ile aralarında görev uyu mazlak, , ç, kma ihtimalini de gündeme getirmektedir.

Bir alternatif uyu mazlak çözüm yöntemi olan Bireysel Müteri Hakem Heyetinin kararlarına, n mahkeme d, , sulh sözleşmesi gibi nitelendirilmesi ve kararlarına, n yargıya intikal etmesi durumunda en azından mahkeme d, , sulhün ispatı, hâlinde ona bağlanan sonuçların geçerli olması, düünülebilir. Ancak mahkeme d, , sulhün geçerli olabilmesi için tarafların karar, l, kl, ve birbirine uygun irade beyanları, gereklidir. Oysa burada Hakem Heyetince verilen bir karar söz konusu olup, tarafların birbirine uygun iradeleri mevcut değildir. Zira Bireysel Müteri Hakem Heyeti, başvurulan, c, olmayan bir tahkim gibidir ve Heyetin yaptığı, , inceleme de daha ziyade yargılamaya yakındır.

Bireysel Müteri Hakem Heyetinin hukukî anlamda tam bir karar, l, , yoktur. Bireysel müterilerin, Birlik üyesi bankalarla ya da, , uyu mazlaklarda Hakem Heyetine başvurmasını, n, verdiği kararlara delil niteliği dahi tanımadıkça, , düünüldüğünde ve karardan tatmin olmayan tarafın yargı yoluna başvurmasını, muhtemel olduğundan, kanaatimizce bireysel müterilerle sağladıkça, , herhangi bir fayda yoktur. Bu noktada Hakem Heyetince verilen kararların, n olmasa da, inceleme sırasında dosyaya giren bilgi ve belgelerin takdiri delil olarak yargılamada kullanılabilecek olması,, bireysel müterileri Hakem Heyetine başvurması konusunda daha istekli kılabilir.

⁴⁷ PEKCANITEZ, Hakan: Pekcan, tez Usûl Medenî Usûl Hukuku, 15. Bas., Oniki Levha Yayınları,, İstanbul, 2017, s.1173.

KAYNAKÇA

- AKCAN, Recep: öHal Hakem Heyetiö, DEÜHFD, 16, Özel Say, 2014, (Bas,m: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcan,tezæ Arma an, s.19-34.
- ARSLAN, Ramazan/YILMAZ, Ejder/TA PINAR AYVAZ, Sema/HANA ASI, Emel: Medenî Usûl Hukuku, 5. Bask., Yetkin Yay,nlar., Ankara, 2019.
- ATALI, Murat: ö6502 say,l, Kanunün Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetlerine li kin Hükümlerinin De erlendirilmesiö, Prof. Dr. Ejder Y,lmazæ Arma an, Cilt 1, Yetkin Yay,nlar., Ankara, 2014, s.397-418.
- ATALI, Murat/ERMENEK, brahim/ERDO AN, Ersin: Medenî Usûl Hukuku, 2. Bas., Yetkin Yay,nlar., Ankara, 2019.
- AZAKLI ARSLAN, Betül: Medenî Usûl Hukuku Aç,s,ndan Zorunlu Arabuluculuk, Yetkin Yay,nlar., Ankara, 2018.
- BUDAK, Ali Cem: ö6502 say,l, Tüketicinin Korunmas, Hakk,nda Kanunæ Göre Tüketici Hakem Heyetleriö, DEÜHFD, 16, Özel Say, 2014, (Bas,m: 2015), Prof. Dr. Hakan Pekcan,tezæ Arma an, s.77-103.
- BULUR, Alper: öAlternatif Uyu mazl,k Çözüm Yollar, ve Arabuluculuk Yöntemiö, Ankara Barosu Dergisi, 65(4), 2007, s.30-46.
- ERDO AN, Ersin/CÖMERT, Bü ra: öArabuluculuk Sonunda Haz,rılanan Anla ma Belgesinin Hukukî Niteli i ve Anla ma Belgesine Kar , Ba vurulabilecek Hukukî Çarelerö, Terazi Hukuk Dergisi, 13(138), 2018, s.27-47.
- ERMENEK, brahim: öYarg, Kararlar, I , nda Tüketici Sorunlar, Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Ç,kan Sorunlara li kin Çözüm Önerileriö, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 17(1-2), 2013, s.563-629.
- ERSEN PERÇ N, Gizem: öAlternatif Uyu mazl,k Çözüm Yöntemlerinden Arabuluculu un Hukuksal Düzenlemelerdeki Yeriö, MHB, 31(2), s.177-201.
- GÖKSU, Mustafa: Alternatif Uyu mazl,k Çözüm Yollar, ve Tahkim, Seçkin Yay,nlar., Ankara, 2019.
- HIZIR ASRAV, Fatma: Sulh Sözle mesi, Adalet Yay,nevi, Ankara, 2019.
- ILDIR, Gülgün: Alternatif Uyu mazl,k Çözüm Yollar., Seçkin Yay,nlar., Ankara, 2003.
- KEKEÇ, Elif K,smet: Arabuluculuk Yoluyla Uyu mazl,k Çözümünde Temel Amalar ve Taktikler, 3. Bask., Adalet Yay,nevi, Ankara, 2016.
- KONURALP, Halûk: Medenî Usûl Hukukunda spat Kurallar,n,n Zorlanan S,n,rlar., Yetkin Yay,nlar., Ankara, 2009.
- ÖNEN, Ergun: Medenî Yarg,lama Hukukunda Sulh, Ankara, 1972.
- ÖZBAY, brahim: öAlternatif Uyu mazl,k Çözüm Yöntemleriö, EÜHFD, 10(3-4), 2006, s.459-475.
- ÖZBEK, Mustafa: öAvrupa Birli inde Alternatif Uyu mazl,k Çözümüö (Avrupa Birli i), TBB Dergisi, 68, 2007, s.265-320.
- ÖZBEK, Mustafa: öDünya Çap,ndaki Adalete Ula ma Hareketiyle Ortaya Ç,kan Geli meler ve Alternatif Uyu mazl,k Çözümüö (Geli meler), AÜHFD, 51(2), 2002, s.121-162.
- ÖZBEK, Mustafa: Alternatif Uyu mazl,k Çözümü, 2. Bask., Yetkin Yay,nlar., Ankara, 2009.
- ÖZBEK, Mustafa: Alternatif Uyu mazl,k Çözümü (AUÇ-1), Cilt 1, 4. Bask., Yetkin Yay,nlar., Ankara, 2016.
- ÖZBEK, Mustafa: Alternatif Uyu mazl,k Çözümü (AUÇ-2), Cilt 2, 4. Bask., Yetkin Yay,nlar., Ankara, 2016.
- ÖZEKES, Muhammet: Pekcan,tez Usûl Medenî Usûl Hukuku, 15. Bas., On ki Levha Yay,nlar., stanbul, 2017.
- PEKCANITEZ, Hakan: öTüketici Sorunlar, Hakem Heyetiö (Tüketici), Makaleler Cilt I, On ki Levha Yay,nlar., stanbul, 2016, s.345-368.
- PEKCANITEZ, Hakan: Pekcan,tez Usûl Medenî Usûl Hukuku, 15. Bas., On ki Levha Yay,nlar., stanbul, 2017.
- PEKCANITEZ, Hakan/ATALAY, O uz/ÖZEKES, Muhammet: Medenî Usûl Hukuku, Vedat Kitapç,l,k, stanbul, 2018.
- TANRIVER, Süha: öHukuk Uyu mazl,klar, Ba lam,nda Alternatif Uyu mazl,k Çözüm Yollar, ve Özellikle Arabuluculukö (Arabuluculuk), TBB Dergisi, 64, 2006, s.151-177.
- TANRIVER, Süha: öMahkeme Huzurunda Yap,lan Sulhlerö, AÜSBFD, 49(1), 1994, s.333-348.
- TANRIVER, Süha: Medenî Usûl Hukuku (Usûl), Cilt I, Yetkin Yay,nlar., Ankara, 2016.
- ULUKAPI, Ömer: öTüketicinin Korunmas, Hakk,nda Kanun Çerçevesinde Uyu mazl,klar,n Çözüm Yollar, (Tüketici Mahkemeleri)ö, SÜHFD, 5(1-2), 1996, Prof. Dr. M. akir Berkioye Arma an, s.77-101.
- UYUMAZ, Alper: öTüketici Hukukundan Do an Uyu mazl,klar,n Alternatif Çözüm Yollarö, SÜHFD, 20(1), 2012, s.103-132.