

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI VE ÇÖZÜM YOLLARI

Aslı ARAS

Danışman
Prof. Dr. Oğuz ATALAY

2009

Yemin Metni

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “ Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

Tarih

.../.../.....

Aslı ARAS

İmza

YÜKSEK LİSANS TEZ SINAV TUTANAĞI

Öğrencinin

Adı ve Soyadı : Aslı ARAS
Anabilim Dalı : Özel Hukuk
Programı : Özel Hukuk
Tez Konusu : Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları
Sınav Tarihi ve Saati :

Yukarıda kimlik bilgileri belirtilen öğrenci Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün tarih ve sayılı toplantısında oluşturulan jürimiz tarafından Lisansüstü Yönetmeliği'nin 18. maddesi gereğince yüksek lisans tez sınavına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini dakikalık süre içinde savunmasından sonra jüri üyelerince gerek tez konusu gerekse tezin dayanağı olan Anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin,

BAŞARILI OLDUĞUNA	<input type="radio"/>	OY BİRLİĞİ	<input type="radio"/>
DÜZELTİLMESİNE	<input type="radio"/>	OY ÇOKLUĞU	<input type="radio"/>
REDDİNE	<input type="radio"/>		

ile karar verilmiştir.

Jüri teşkil edilmediği için sınav yapılamamıştır. O***
Öğrenci sınava gelmemiştir. O**

- * Bu halde adaya 3 ay süre verilir.
** Bu halde adayın kaydı silinir.
*** Bu halde sınav için yeni bir tarih belirlenir.

Tez burs, ödül veya teşvik programlarına (Tüba, Fulbright vb.) aday olabilir.	<input type="radio"/>	Evet
Tez mevcut hali ile basılabilir.	<input type="radio"/>	
Tez gözden geçirildikten sonra basılabilir.	<input type="radio"/>	
Tezin basımı gerekliliği yoktur.	<input type="radio"/>	

JÜRİ ÜYELERİ

İMZA

.....	<input type="checkbox"/>	Başarılı	<input type="checkbox"/>	Düzeltilme	<input type="checkbox"/>	Red
.....	<input type="checkbox"/>	Başarılı	<input type="checkbox"/>	Düzeltilme	<input type="checkbox"/>	Red
.....	<input type="checkbox"/>	Başarılı	<input type="checkbox"/>	Düzeltilme	<input type="checkbox"/>	Red

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları

Aslı Aras

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Özel Hukuk Bölümü

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, tüketiciyi koruyan düzenlemelere yer vermekle birlikte, tüketicilerin haklarını arayabileceği önemli kurumları (Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri) hukuk sistemimize kazandırmış oldu. Çalışmamızın konusu, “Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları” olduğuna göre, çalışmanın özünü, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un kapsamının belirlenmesi ve tüketici uyuşmazlıklarının çözüm yollarının değerlendirilmesi oluşturacaktır. Bu doğrultuda, tüketici uyuşmazlıkları kavramı belirlendikten sonra, hem kanunda düzenlenen uyuşmazlık çözüm yollarına hem de kanunda düzenlenmeyen diğer çözüm yollarının tüketici uyuşmazlıkları için elverişli olup olmadığına değinilecektir.

Çalışmamızda öncelikle, tüketicinin korunması kavramına, tüketici haklarına ve kanundaki önemli düzenlemelere yer verilecektir. Daha sonra, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un kapsamı kişi ve konu bakımından incelenecek, kanunun kimleri ve hangi hukuki işlemleri kapsadığı belirlenmeye çalışılacaktır.

Çalışmamızın ikinci bölümünde, tüketici uyuşmazlıklarına yer verilerek, tüketicinin, satıcının, tüketici örgütlerinin ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nın bu kanun kapsamında açabileceği davalar belirtilecektir.

Son bölümde ise, tüketici uyuşmazlıklarının çözüm yollarına geniş yer verilecektir. Bu kapsamda, kanunda düzenlenen çözüm yolları açıklanacak bunun dışında hukuk sistemimizde var olan diğer uyuşmazlık çözüm yollarının uygulanabilirliği değerlendirilecektir.

Anahtar Kelimeler: Tüketici Uyuşmazlıkları, Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Tüketici Mahkemeleri.

ABSTRACT
Post Graduate Thesis
Consumer Disputes and Ways of Solution
Ash Aras

Dokuz Eylül University
Institute of Social Sciences
Private Law Department

The Consumer Protection Law no. 4077 not only included the regulations which protect the consumer, but it also brought in important institutions (Arbitration Committee of Consumer Disputes and Consumer Courts) to our legal system where consumers can claim their rights. Since the subject of our study is “Consumer Disputes and Their Solutions”, the essence of our study will be determining the scope of Consumer Protection Law and evaluating the solutions of consumer disputes. Accordingly, after determining the concept of consumer dispute, we will mention both the dispute solutions regulated in law and whether or not other resolutions which are not regulated in law are suitable for consumer disputes.

First of all, we will include the term of protection of the consumers, important regulations in the law, and consumer rights in our study. Then, the scope of the Consumer Protection Law will be examined in terms of individuals and subject; and we will try to determine who and what legal transactions are covered by law.

In the second part of our study, given to the consumer dispute, the consumer, the seller, consumer organizations and the Ministry of Industry and Commerce will be able to open the proceedings under this Act shall be specified.

In the last section, the resolution of consumer disputes will be given broad way. In this context, the ways of solutions to be regulated in the law will

be explained and apart from that, applicability of the other solutions of the disputes in our legal system will be determined.

Key Words: Consumer Disputes, Resolution of Consumer Disputes, Arbitration Committee of Consumer Disputes, Consumer Courts.

İÇİNDEKİLER

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI VE ÇÖZÜM YOLLARI

YEMİN METNİ	ii
TUTANAK	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN VE UYGULANMA ALANI

§ 1. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KAVRAMI VE TEMEL TÜKETİCİ HAKLARI	3
I. TÜKETİCİNİN KORUNMA NEDENLERİ VE AMACI	3
II. TEMEL TÜKETİCİ HAKLARI	5
§ 2. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDAKİ TEMEL DÜZENLEMELER	11
I. GENEL OLARAK	11
II. AYIPLI MAL VE HİZMETE İLİŞKİN DÜZENLEMELER	12
III. SATIŞTAN KAÇINMA	15
IV. HAKSIZ ŞARTLAR	15
V. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'DA DÜZENLENEN SÖZLEŞMELER	16
A. Taksitli Satış	16
B. Devre Tatil ve Paket Tur Sözleşmeleri	17
C. Kampanyalı Satış	19
D. Kapıdan Satış	20
E. Mesafeli Sözleşmeler	21
F. Tüketici Kredisi ve Kredi Kartı Sözleşmeleri	22

G. Konut Finansmanı Sözleşmesi	24
H. Süreli Yayın Kampanyaları ve Abonelik Sözleşmeleri	24
VI. ETİKET, GARANTİ BELGESİ, TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU DÜZENLEME ZORUNLULUĞU	25
VII. SATIŞ SONRASI HİZMETLER	26
VIII. TİCARİ REKLAM VE İLANLAR	26
IX. DİĞER DÜZENLEMELER	27
§ 3. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNUN UYGULANMA ALANI	28
I. GENEL OLARAK KANUNUN KAPSAMI	28
II. KİŞİ VE KONU BAKIMINDAN UYGULANMA ALANI	29
A. Kişi Bakımından Uygulanma Alanı	29
1. <i>Tüketici Kavramı ve Tanımı</i>	29
2. <i>Satıcı-Sağlayıcı Kavramı</i>	32
B. Konu Bakımından Uygulanma Alanı	33
1. <i>Genel Olarak</i>	33
2. <i>Bazı Sözleşme Türlerinin Tüketici İşlemi Niteliğinin Değerlendirilmesi</i>	34

İKİNCİ BÖLÜM TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI

§ 4. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDAKİ TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI	38
§ 5. TÜKETİCİ TARAFINDAN AÇILABİLECEK DAVALAR	40
I. AYIPLI MAL VE HİZMET NEDENİYLE AÇILAN DAVALAR	40
II. MENFİ TESPİT DAVALARI VE ALACAK DAVALARI	42
III. UYARLAMA DAVALARI	43
IV. İFA ETMEME NEDENİYLE SORUMLULUK DAVALARI	43
V. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'DA DÜZENLENEN SÖZLEŞMELERLE İLGİLİ DAVALAR	44
VI. AYIPLI SERİ MALA İLİŞKİN DAVALAR	46

VII. OLDUKLARINDAN FARKLI GÖRÜNEN MALLARA İLİŞKİN	
DAVALAR	46
§ 6. TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİ TARAFINDAN AÇILABİLECEK	
DAVALAR	47
§ 7. SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI TARAFINDAN AÇILABİLECEK	
DAVALAR	48
§ 8. SATICI-SAĞLAYICI TARAFINDAN AÇILABİLECEK DAVALAR	49

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜM YOLLARI

§ 9. YARGI DIŞI ÇÖZÜM YOLLARI	51
I. GENEL OLARAK	51
II. UZLAŞMA YOLUYLA ÇÖZÜM	52
III. ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜM	55
§ 10. YARGISAL ÇÖZÜM YOLLARI	57
I. TAHKİM YARGISI YOLUYLA ÇÖZÜM	57
A. Zorunlu Tahkim Yoluyla Çözüm (Tüketici Sorunları Hakem Heyeti)	57
1. <i>Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amacı, Kuruluşu ve Oluşumu</i>	58
2. <i>Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği</i>	60
a. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'daki Değişiklikten Önce	60
b. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'daki Değişiklikten Sonra	61
3. <i>Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin Görev ve Yetkisi</i>	63
a. Genel Olarak	63
b. Parasal Değeri Belli Bir Miktarın Altındaki Uyuşmazlıklarda Başvuru Zorunluluğu	65
4. <i>Tüketici Sorunları Hakem Heyetine Başvuru ve İnceleme Usulü</i>	67
B. İhtiyari Tahkim Yoluyla Çözüm	71
1. <i>Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nda Düzenlenen İç Tahkim Kuralları</i>	71

2. Milletlerarası Tahkim Kuralları	74
3. Tüketici Uyuşmazlıklarında İhtiyari Tahkim	77
II. DEVLET YARGISI YOLUYLA ÇÖZÜM (TÜKETİCİ MAHKEMELERİ)	80
A. Tüketici Mahkemelerinin Kurulma Nedenleri, Niteliği ve Yapısı	80
B. Tüketici Mahkemesinin Görev Alanı	81
1. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da Düzenlenen Sözleşmelerden Kaynaklanan Uyuşmazlıklar	83
2. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da Düzenlenmeyen Sözleşmelerden Kaynaklanan Uyuşmazlıklar	84
3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan Kaynaklanan Diğer Talepler	85
a. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Edilmesi	85
b. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'u İhlal Eden Durumun Ortadan Kaldırılması	88
c. Ayıplı Olan Seri Malların Üretimini, Satışının Durdurulması ve Toplatılması	89
4. İhtiyati Tedbir ve İhtiyati Haciz	91
a. İhtiyati Tedbir	91
a.a. Genel Olarak	91
a.b. İhtiyati Tedbir Kurallarının Tüketici Mahkemesinde Uygulanması	93
b. İhtiyati Haciz	96
C. Tüketici Uyuşmazlıklarında Yetkili Mahkeme	98
D. Tüketici Mahkemesine Başvuru ve Yargılama Usulü	101
E. Tüketici Mahkemesinde İspat ve Deliller	104
SONUÇ	110
KAYNAKLAR	116

KISALTMALAR CETVELİ

ABD	: Ankara Barosu Dergisi
AÜHFD	: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
Av. K.	: Avukatlık Kanunu
b.	: bent
BATİDER	: Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi
BK.	: Borçlar Kanunu
bkz.	: bakınız
C.	: Cilt
dn.	: dipnot
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
E.	: Esas
GSÜHFD	: Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
HD.	: Hukuk Dairesi
HGK	: Hukuk Genel Kurulu
HMKT	: Hukuk Muhakemeleri Kanunu Tasarısı
HPD	: Hukuki Perspektifler Dergisi
HUAKT	: Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarısı
HUMK	: Hukuk Usûlü Muhakemeleri Kanunu
İBD	: İstanbul Barosu Dergisi
İKÜHFD	: İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
K.	: Karar
m.	: madde
MÖHUK	: Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun
MTK	: Milletlerarası Tahkim Kanunu
Parg.	: Paragraf
s.	: sayfa
S.	: Sayı
T.	: Tarih
TKHK	: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	: Türk Medeni Kanunu

TOBB	: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
TSHH	: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti
TTK	: Türk Ticaret Kanunu
vd.	: ve devamı
Y.	: Yargıtay
YKD	: Yargıtay Kararları Dergisi
Yön.	: Yönetmelik

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI VE ÇÖZÜM YOLLARI

GİRİŞ

Evrensel tüketici haklarının ilanından sonra, birçok ülkede tüketicinin çağdaş anlamda korunabilmesi amacıyla çeşitli yasal düzenlemeler yapılmıştır. Ülkemizde de tüketicinin korunması hakkında özel bir yasal düzenlemeye ihtiyaç duyulmuştur. Bu amaçla, evrensel tüketici hakları da gözetilerek 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun oluşturulmuştur. Kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak amacıyla çıkarılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'la, tüketicinin korunması hareketinin anlam ve önemi daha iyi anlaşılmıştır. Bu kanunda, tüketiciyi koruyan çeşitli düzenlemelere, özel sözleşme türlerine ve tüketicilerin haklarını arayabileceği önemli mercilere yer verilmiştir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'la tüketicilerin haklarını arayabileceği önemli kurumlar hukuk sistemimize kazandırılmıştır. TKHK'da kanun kapsamındaki uyuşmazlıklar için iki çözüm yeri öngörülmüş; bunlar, Tüketici sorunları hakem heyeti ve tüketici mahkemeleri olarak belirtilmiştir. Bu bakımdan, kanun kapsamının belirlenmesi ve tüketici uyuşmazlıkları kavramının ortaya konulması önem arz etmektedir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un kabul edilmesi, tüketici hukukuna özgü bazı kavramları da beraberinde getirmiştir. Tüketici ve tüketici işlemi kavramları ilk kez Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tanımlanarak kanunun kapsamı belirlenmiştir. İşte, çalışmamızın amacı, kanun kapsamını belirleyen tüketici ve tüketici işlemi kavramlarından yola çıkarak, kanun kapsamındaki hukuki ilişkilerden doğan uyuşmazlıklar ve bunlara ilişkin hak arama yollarını değerlendirmektir.

Bu doğrultuda, çalışmamızın birinci bölümünde, tüketicinin korunması kavramına ve tüketici haklarına değinilecek, daha sonra ve kanundaki belli başlı düzenlemelere yer verilecektir. En son, ise, kanunun kapsadığı kişiler ve hukuki işlemler bakımından uygulama alanı belirlenmeye çalışılacak; bu tespit yapılırken

kanun kapsamını belirleyen temel kavramlar olan tüketici ve tüketici işlemi kavramları irdelenecektir.

Çalışmamızın ikinci bölümünde, kanun kapsamında tüketici uyuşmazlıkları incelenecektir. Kanun kapsamındaki tüketici uyuşmazlıklarının bir kısmı kanunda düzenlenen konulara ilişkin (örneğin, ayıplı mal ve hizmetlerle ilgili uyuşmazlıklar); diğer bir kısmı ise kanunda düzenlemeyen ve genel hükümlerin uygulanacağı konularla (örneğin, uyarlamaya ilişkin istemler) ilgilidir. Bu bölümde, tüketici, tüketici örgütleri, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ve satıcı-sağlayıcı tarafından açılacak davalara ilişkin bilgiler verilecektir.

Üçüncü bölümde ise, tüketici uyuşmazlıklarının yargı dışı ve yargısal çözüm yolları incelenecektir. Bu kapsamda, hem kanunda düzenlenen çözüm yollarına yer verilecek, hem de kanunda düzenlenmeyen uyuşmazlık çözüm yollarının tüketici uyuşmazlıkları için uygulanabilirliği değerlendirilecektir. Yargı dışı çözüm yolları olarak uzlaşma ve arabuluculuk konulara ilişkin genel bilgiler verilecek ve bu çözüm yolları tüketici uyuşmazlıkları bakımından bir değerlendirmeye tabi tutulacaktır. Yargısal çözüm yolları olarak ise, tahkim yargısı ve devlet yargısı yoluyla çözüm yollarına yer verilecektir. Tahkim yargısını, mecburi tahkim ve ihtiyari tahkim olarak ayırarak, tüketici uyuşmazlıklarının bu yollarla çözümünü ortaya koyacağız. TKHK'da düşük değerli uyuşmazlıklar için başvurunun zorunlu tutulduğu ve mecburi tahkim niteliğini taşıyan bir kurum olan TSHH'nin oluşumunu, niteliğini, görev ve yetkilerini, başvuru ve inceleme usulünü, kararlarının niteliğini ayrıntılı olarak incelemeye çalışacağız. Tüketici uyuşmazlıklarının çözümlenmesi için TKHK'da öngörülen iki kurumdan bir diğeri olan tüketici mahkemelerine de ayrıntılı yer vererek, tüketici mahkemelerinin oluşumu, görev ve yetkileri, tüketici mahkemesinde başvuru ve yargılama usulü, ispat ve deliller hakkında bilgi vereceğiz.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN VE UYGULANMA ALANI

§ 1. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KAVRAMI VE TEMEL TÜKETİCİ HAKLARI

I. TÜKETİCİNİN KORUNMA NEDENLERİ VE AMACI

Tüketici kavramı, Türk hukukunda ilk kez 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tanımlanmıştır. Bu kanun, 4822 sayılı Kanun'la 14.06.2003 tarihinde yürürlüğe girmek üzere, köklü bir değişikliğe uğramış ve bu değişikliğe bağlı olarak tüketici kavramı yeniden tanımlanmıştır. Buna göre, "tüketici, bir mal veya hizmeti ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi" ifade eder. Bu tanımdan hareketle, tüketicinin işlem yaparken amacının ticari ve mesleki olmaması, tüketicinin bir mal veya hizmeti edinmesi, yararlanması, kullanması ve son olarak tüketicinin gerçek veya tüzel kişi olması, tüketici kavramının unsurlarıdır. Bu unsurlar üzerinde daha sonra ayrıntılı olarak durulacaktır.

Tüketici, sözleşmede alelade iki taraftan biri değildir. Tüketici, çeşitli nedenlerle sözleşmede iradesini serbestçe oluşturamayan, çeşitli şekillerde iradesi sakatlanan ve bunun farkında olmayan taraftır¹. Çağımızdaki hızlı bilimsel ve teknolojik gelişmeler ve sanayileşme, toplumsal yaşamı da yakından etkilemekte; piyasaya sunulan mal ve hizmetlerin sayısını ve çeşitliliğini hızla arttırmaktadır. Çok çeşitli mal ve hizmetlerin piyasaya sunulması karşısında tüketicilerin sunulan mal ve hizmetler hakkında yeterince bilgi sahibi olmamaları, tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin, giderek daha çok risk oluşturabilecek özelliklere sahip olması gibi sebepler, tüketicinin korunmasını gerektirmiştir². Ayrıca, günümüzde reklâmların ve

¹Aslan, Yılmaz, Tüketici Hukuku, 3.Baskı, Bursa, 2006, s.2; Özel, Çağlar, Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara, 2005, s.24.

²Aslan, Tüketici Hukuku, s.29-30; Gemalmaz, Mehmet Semih, Tüketicinin Korunması, İBD, C.57 Temmuz-Ağustos-Eylül 1983, s.329; Ulaş Kısa, Seda, Avrupa Topluluk Hukukunda Tüketici Hakları

pazarlama yöntemlerinin çeşitlenmesi, satın almayı kolaylaştırıcı birçok yöntemin geliştirilmesiyle tüketiciler, kolaylıkla etkilenmekte ve ürünü satın almaya özendirilmektedir³. Oysa, tüketiciler çoğu zaman satın aldıkları mal ve hizmetlerden umduklarını bulamamakta, reklâmlarda tanıtıldığı kadar verimli çalışmayan aletlerle veya kalitesiz gıda maddeleri ile karşılaşabilmekte ve zarara uğrayabilmektedirler⁴. Tüketiciler, kendilerine dayatılan sözleşme koşullarının altından kalkıp kalkamayacağını fazla düşünmeksizin sunulan mal veya hizmetten yararlanma tutkusuyla hareket etme eğilimindedirler; örneğin, daha mütevazı bir otomobil yerine, daha ağır koşullar altında lüks bir otomobil almaya yönelebilirler⁵. Tüm bu sebepler, mal veya hizmeti sunanlar karşısında daha güçsüz konumda bulunan tüketicinin korunmasını gerektirir.

Kısacası, tüketicinin korunması temelindeki düşünce, tüketicilerin mal veya hizmeti sunanlar karşısında bilgi, deneyim ve ekonomik yönlerden daha güçsüz konumda bulunması nedeniyle, tüketici aleyhine bozulan dengeyi tüketiciyi koruyarak ve güçlendirerek tekrar sağlamaktır⁶. Anayasa m.2’de belirtilen, sosyal hukuk devleti ilkesinin bir gereği olarak, ekonomik bakımdan daha güçsüz konumda

ve Tüketicinin Korunması, Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan, İstanbul, 2000, s.1162; **Tandoğan**, Haluk, Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlanması, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları No:416, Konferanslar Dizisi No:2, Ankara, 1977, s.10; **Ferman**, Murat, Tüketicinin Korunması Meselesine Gelişimci Bir Yaklaşım, İstanbul, 1993, s. 7; **Doğanay**, İsmail, Tüketicinin Korunması Hakkındaki 4077 Sayılı Kanun, Gerçekten Tüketiciyi Koruyabiliyor Mu?, BATİDER, C.XVIII S.4, Aralık 1996 (Tüketici), s.145; **Avşar**, Zakir/**Soysal**, İbrahim, Türkiye ve Avrupa Birliği Tüketici Mevzuatlarının Karşılaştırılması, Türk Hukuk Dünyası, S.3, Mayıs 2002, s.5, 7-8.

³Bkz. **Aslan**, Tüketici Hukuku, s.31-32; **Zevkliler**, Aydın/**Aydoğdu**, Murat, Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Ankara, 2004, s.45; **Deryal**, Yahya, Tüketici Hukuku, Ankara, 2004, s.15; **Tandoğan**, s.10; **Pektaş**, Özcan, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukuki Konumları ve Kararlarının Hukuki İçeriği, İBD Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007, s.39.

⁴**Ulaş Kısa**, s.1162. Ayrıca bkz. **Oktav**, Mete/**Tatlıdil**, Rezzan/**Tanyeri**, Mustafa, Avrupa Topluluğu’nda Tüketiciyi Koruma Politikaları ve Türkiye’nin Uyumu, TOBB Yayınları, Ankara, 1989, s.17-18.

⁵**Zevkliler/Aydoğdu**, s.45.

⁶**Zevkliler/Aydoğdu**, s.40; **Ulaş Kısa**, s.1161-1162; **Atasoy**, Ömer Adil/**Taşkın**, Mustafa/**Acar**, Hakan, Tüketiciyi Koruma Hukuku, 2. Baskı, Ankara, 2000, s.13; **Turhan**, Sezer, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Tüketici Hakları, Rekabet Kurumu Perşembe Konferansları 13, Ankara, 2001, s.4; **Demir**, Mehmet, 4822 Sayılı Kanun ile Tüketici Sözleşmeleri Alanında Getirilen Yenilikler, BATİDER, C.XXII S.1 Haziran 2003 (Yenilikler), s.203-204; **DPT Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı**, Tüketicinin Korunması Özel İhtisas Komisyonu Raporu <http://ekutup.dpt.gov.tr/tuketici/oik557.pdf> (Erişim tarihi: 30.01.2009), s.51; **Altıp**, Atilla, Türk Hukukunda, Avrupa Birliği Hukukunda ve Uygulamada Tüketici Kavramı, İKÜHFD, C.3 S.1-2 Aralık 2004, s.4; **Serozan**, Rona, Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi, Yasa Hukuk İçtihat ve Mevzuat Dergisi, C.XV, S.173/4 Mayıs 1996 (Eleştiri), s.580-581.

bulunan tüketicilerin korunması için gerekli önlemlerin alınması ve devletin tüketici-satıcı arasındaki dengeyi kurması ve gözetmesi gerekmektedir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un birinci maddesinde kanunun amacı ifade edilmiştir. Buna göre; bu kanunun amacı, kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir. Bu kanunla ulaşılmak istenen amaçlar incelendiğinde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un genel gerekçesinde de belirtildiği üzere, kanunun hazırlanmasında evrensel nitelikte kabul gören sekiz temel tüketici hakkının göz önünde tutulduğu görülmektedir⁷.

Tüketicinin korunması hareketi, temel tüketici hakları üzerine inşa edilmiş ve hep bu haklar üzerine bir gelişme göstermiştir. Bu hakların incelenmesi ile birlikte, tüketicinin korunması hareketinin anlamı daha açık olarak ortaya çıkacaktır⁸.

II. TEMEL TÜKETİCİ HAKLARI

Tüketici hakları, ilk olarak John F. Kennedy tarafından 15 Mart 1962 tarihinde Amerikan Kongresinde yaptığı bir konuşmada dört tüketici hakkını(güvenlik hakkı, bilgi edinme hakkı, seçme hakkı, temsil edilme ve sesini duyurma hakkı) vurgulamasıyla ortaya konulmuş ve tüketicinin korunması hareketi bir anlamda meşrulaşmıştır⁹. Bu gelişmelere paralel olarak Avrupa Topluluğu'nda da 1975 yılında beş tüketici hakkını belirleyen "Tüketici Enformasyon ve Koruma Programı" kabul edilmiştir. Bu haklar şunlardır¹⁰:

⁷Genel Gerekçe için bkz. <http://www2.tbmm.gov.tr/d22/1/1-0477.pdf> (Erişim tarihi: 20.01.2009); Ceylan, Ebru, 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un Getirdiği Yeni Düzenlemeler, GSÜHFD, 2002/2, s.267.

⁸Göle, Celal, Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Türkiye İş Bankası Vakfı Yayınları No:149, Ankara, 1983, s.14.

⁹Göle, s.15; **DPT Tüketicinin Korunması Alt Komisyon Raporu**, Türk-At Mevzuat Uyumu Sürekli Özel İhtisas Komisyonu, <http://ekutup.dpt.gov.tr/ab/uyum/c2a.pdf> (Erişim tarihi: 30.01.2009) (DPT Alt Komisyon Raporu), s.4, 8; **Ankara Barosu Yayınları**, Tüketici Hukuku, Ankara, 2000, s.4; **Çağlar**, Fatma, 4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yayını no:97, Ankara, 2002, s.10; **Avşar/Soysal**, s.6, 9.

¹⁰**DPT Alt Komisyon Raporu**, s.8; **Zevkililer/Aydoğdu**, s.40; **Deryal**, s.18-19; **Ulaş Kısa**,s.1164; **Oktav/Tatlıdil/Tanyeri**, s.22.

- Tüketicinin Sağlık ve Güvenliğinin Korunması Hakkı,
- Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması Hakkı
- Tüketicinin Tazmin Edilme Hakkı,
- Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Eğitimi Hakkı,
- Tüketicinin Örgütlenme ve Temsil Edilme Hakkı.

Daha sonra, Avrupa Topluluğu'nda 1981 yılında "2. Tüketiciyi Bilgilendirme ve Koruma Programı" yürürlüğe girmiş ve ardından 1986 yılında yürürlüğe giren "Tüketiciyi Koruma Politikasını Hızlandırma Programı" ile tüketici hakları yeniden gözden geçirilerek sekiz temel tüketici hakkı kabul edilmiştir¹¹. 1985 yılında Birleşmiş Milletler, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü (IOCU) önerisi ile evrensel nitelikte sekiz temel tüketici hakkını içeren Tüketici Hakları Evrensel Beyannamesini kabul etmiştir¹². Tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını korumak, aydınlatmak, eğitmek, zararlarını tazmin etmek, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konudaki politikalarının oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmek amacıyla çıkarılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından ilan edilen sekiz temel hak Türk tüketicisine de tanınmış oldu¹³. Buna göre Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları Beyannamesi ışığında, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü'nün beyannameye uygun olarak saptayarak ilan ettiği ve genel kabul gören evrensel nitelikte sekiz temel tüketici hakkını şöyle sıralayabiliriz:

a) Tüketicinin Temel Gereksinimlerinin Karşılanması Hakkı

Bireyin yaşamını sürdürebilmesi için gerekli olan asgari ihtiyaçlarını temin etmek, bu ihtiyaçlarını sağlayabileceği olanaklara sahip olması insanın en başta gelen hakkıdır. Temel ihtiyaçlar karşılandığı ölçüde yaşama hakkı, insanlık için anlam ifade edecektir. Temel ihtiyaçlar denildiğinde, insanın, insan olmasından kaynaklanan ve hayatın devamını sağlamaya yetecek kadar gıda tüketme, giyinme, barınma, temel sağlık hizmetlerinden yararlanabilme gibi unsurlar akla

¹¹Zevkliler/Aydoğdu, s.40-41; Atasoy/Taşkın/Acar, s.21.

¹²DPT Alt Komisyon Raporu, s.4.

¹³<http://www.tuko-bir.org.tr/kanunlar/temelhaklar.html> (Erişim tarihi: 30.01.2009).

gelmektedir¹⁴. İnsanın temel gereksinimleri, nicelik ve nitelikçe her geçen gün genişleyen bir özellik taşır. Bu anlamda bir tüketici hakkı olarak temel ihtiyaçların karşılanması sahasında, ekonomik kalkınmaya paralel biçimde, sürekli çıtanın tüketici lehine yükseltilmesi gerekmektedir¹⁵. Nitekim, İnsan Hakları Evrensel Beyannameinde temel ihtiyaç olarak sayılan yukarıdaki unsurların dışında, bugün, ısınma, aydınlanma, içecek ve su bulma, ulaşım, haberleşme tüketicinin en temel hakları olarak sayılmaktadır¹⁶.

Tüketicinin temel gereksinimlerinin karşılanması hakkı, ilk olarak İnsan Hakları Evrensel Beyanname¹⁷ ile uluslararası düzeyde geniş çaplı olarak kabul edilmiş, daha sonra pekiştirmek amacıyla Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları Beyanname¹⁸’nde yeniden sayılmış ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un hazırlanmasında ve değişiklikler yapılırken dikkate alınmıştır.

b) Tüketicinin Sağlık ve Güvenliğinin Korunması Hakkı

Tüketici, yaşamını sürdürebilmesi için çeşitli mal ve hizmetleri satın almak durumundadır. Tüketici, satın aldığı bu mal ve hizmetlerin, kullanım öncesinde, kullanım sırasında ve kullanım sonrasında sağlığına ve güvenliğine zarar vermemesi için gerekli önlemlerin alınmasını isteme hakkına sahiptir¹⁹. Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları Beyanname¹⁸ m.3/a’da yer alan bu hak, özellikle ilerleyen teknolojiyle beraber artış gösteren imalatın risklerine karşı tüketicinin sağlığını ve güvenliğini korumayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda piyasadaki mal ve hizmetlerin tüketicinin sağlık ve güvenliğini normal koşullar altında tehlikeye düşürmeyecek derecede güvenilir ve kaliteli olması gerekmekte; bu da üretilen mal veya hizmetin belli bir standardının olması gerektiği konusunu gündeme getirmektedir²⁰.

Anayasa m.17’ye göre “herkes, yaşama, maddi ve manevi varlığını koruma ve geliştirme hakkına sahiptir”. Yine, Anayasa m. 172’de devletin, tüketiciyi

¹⁴<http://www.tuko-bir.org.tr/kanunlar/temelhaklar.html> (Erişim tarihi: 30.01.2009); **Turhan**,s.5; **Akın**, Cengiz, Türkiye’de Tüketicinin Korunması Hareketi ve Tüketicinin Korunmasına İlişkin Mevzuat, Ankara, 1998, s.11-12; **DPT Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı**, s.29; **Ferman**, s.12.

¹⁵**Ferman**, s.13.

¹⁶**Kayacık**, Özgür, Temel Tüketici Hakları Işığında Tüketicinin Korunması, http://www.turkhukuk sitesi.com/makale_157.htm (Erişim tarihi: 30.01.2009).

¹⁷<http://www.todaie.gov.tr/ihadm/bm/evrensel.pdf> (Erişim tarihi: 30.01.2009).

¹⁸<http://www.tuko-bir.org.tr/kanunlar/bmevrenselbeyanname.html> (Erişim tarihi: 30.01.2009).

¹⁹**DPT Alt Komisyon Raporu**, s.26; **Aslan**, Tüketici Hukuku, s.74; **Atasoy/Taşkın/Acar**, s.22.

²⁰**Turhan**, s.5; **Gemalmaz**, s.330; **Aslan**, Tüketici Hukuku, s.75; **Ferman**, s.13.

koruyucu tedbirleri almasına ilişkin bir hüküm bulunmaktadır. Bu hükümlere uygun olarak, üretilen mal ve hizmetlerin tüketicinin sağlık ve güvenliğini tehdit etmeyecek belli bir standartta olması görevini yerine getirmek üzere, Türk Standartları Enstitüsü kurulmuştur. Ayrıca, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da başta Sanayi ve Ticaret Bakanlığı olmak üzere ilgili bakanlıklara ve belediyelere, mal ve hizmetlerin kalite ve standartlara uygunluğunun denetimini yapma yetki ve görevi verilmiştir.

c) Bilgi Edinme ve Eğitilme Hakkı

Bilgi edinme ve eğitilme hakkı, bilinçli bir tüketici olunmasının sağlanması bakımından önemlidir. Tüketici, ihtiyaç duyduğu bir malı veya hizmeti satın almadan önce bunu nerede bulabileceği, ne işe yaradığını, ne kadar dayanacağını ya da garanti belgesinin kapsamını, tamir bakım ve servis koşullarını, zarara uğraması durumunda sahip olduğu hakları ve haklarını nasıl arayabileceğini bilmelidir²¹.

Tüketicilerin bilgilendirilmesi çeşitli yollarla yapılabilir; radyo-televizyon yayınları özellikle reklâmlar ve yazılı yayınlar yoluyla olabilir. Ayrıca, bu bilgilendirme, garanti belgeleri, tanıtma ve kullanma kılavuzu, etiket ve işaretler yoluyla da olabilir²². Önemli olan, bunların tam ve doğru bilgiyi sağlamaya yönelik olmasıdır²³. Aksi takdirde, tüketicinin kendisine sunulan mal veya hizmetler arasından isteğine uygun doğru bir seçim yapabilmesi mümkün olmayacak ve mal veya hizmetten beklenen yarar elde edilemeyecektir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.20'de, tüketicinin eğitilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Milli Eğitim Bakanlığı'nca gerekli ilavelerin yapılacağı belirtilmekte; ikinci fıkrada ise, tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi için radyo ve televizyonlarda düzenlenecek programlara ilişkin usul ve esasların Tüketici Konseyinin önerisi ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca tespit ve ilan olunacağı ifade edilmektedir.

d) Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması Hakkı

Tüketicinin, yaptığı ödemenin karşılığını tam olarak alabilmesi, en doğal hakkıdır²⁴. Tüketicilerin, genellikle mal ve hizmeti satan kişilere göre daha zayıf

²¹Göle, s.17; Atasoy/Taşkın/Acar, s.28-29; Turhan, s.6; Özdamar, Naci, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, ABD 2002/3, s.24; Tandoğan, s.23; DPT Alt Komisyon Raporu, s.31; Oktav/Tatlıdil/Tanyeri, s.33, 75.

²²Aslan, Tüketici Hukuku, s.79; Akın, s.14-15.

²³Bkz. Göle, s.17-18; DPT Alt Komisyon Raporu, s.32.

²⁴DPT Alt Komisyon Raporu, s.29.

kimseler olduğu dikkate alınacak olursa, tüketicinin yaptığı ödemenin karşılığında beklentisinin boşa çıkmaması gerekir²⁵. Tüketicinin, elde ettiği mal veya hizmetin beklenen yararı sağlamaya yeterli olmaması, sağlayamaması, bozuk olması gibi durumlarda tüketicinin ekonomik çıkarları zarara uğramaktadır²⁶.

Tüketicilere kıyaslama imkânı verecek çok çeşitte kaliteli mal veya hizmetin uygun fiyattan sunulması, satış sonrası hizmetlerin yeterli düzeyde olması, tüketicinin sözleşmelerdeki haksız şartlara karşı korunması gibi hususlar ekonomik çıkarların korunması hakkı kapsamındadır²⁷. Yine, ayıplı mal ve hizmetlerden doğan sorumluluğa, aldatıcı ve yanıltıcı reklamlara, kapıdan satışlara, tüketici kredisine ve bilgilendirmeye(etiketleme gibi) ilişkin düzenlemeler de tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması hakkına dahildir²⁸.

e) Örgütlenme ve Temsil Edilme Hakkı

Tüketicinin temsili, tüketicilerin hak ve yararlarıyla doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili çeşitli kurum ve kuruluşlarca alınan kararlara örgütleri aracılığıyla demokratik biçimde katılmaları olarak tanımlanmaktadır²⁹.

Tüketicinin örgütlenmesi ve temsili birbirini izleyen ve tamamlayan süreçlerdir³⁰. Bilinçlenen tüketiciler, örgütlenip bir güç birliği oluşturarak ortak çıkarlarını ve haklarını daha etkin bir biçimde korurlar. Örgütlenen tüketiciler, hak ve yararlarıyla ilgili kararlara örgütleri aracılığıyla katılma olanağına sahip olurlar. Dolayısıyla, tüketicilerin temsil edilme haklarını kullanabilmesi için öncelikle örgütlenmeleri gerekmektedir³¹.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tüketici örgütlerine ilişkin açık bir düzenleme bulunmamakla birlikte; yalnızca tüketici örgütlerini tanımlayan maddede bunların dernek, vakıf ya da bunların üst kuruluşları biçiminde olabileceği belirtilmiştir(TKHK m.3/p). TKHK'da tüketici örgütlerine ilişkin çeşitli düzenlemeler bulunmaktadır. Kanundaki bu düzenlemelerde, Reklâm Kurulu'nda, Tüketici Konseyi'nde, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nde tüketici örgütlerinin

²⁵Zevkililer/Aydoğdu, s.37; Özdamar, s.24.

²⁶Zevkililer/Aydoğdu, s.37.

²⁷Gemalmaz, s.330; Turhan,s.5; Ferman, s.14; <http://www.worldrehber.com/html/tuketim.asp> (Erişim tarihi: 30.01.2009); Kayacık, http://www.turkhukuk sitesi.com/makale_157.htm (Erişim tarihi: 30.01.2009); Oktav/Tatlıdil/Tanyeri, s.29.

²⁸DPT Alt Komisyon Raporu, s.30.

²⁹DPT Alt Komisyon Raporu, s.34.

³⁰DPT Alt Komisyon Raporu, s.35.

³¹Göle, s.20.

temsilcisine yer verileceği; tüm tüketicileri ilgilendiren konularda tüketici örgütlerinin dava açma yetkilerinin bulunduğu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun nedeniyle çıkarılacak tüzük ve yönetmeliklerde tüketici örgütlerinin düşüncesinin sorulacağı belirtilmektedir.

f) Zararların Giderilmesi Hakkı

Tüketicinin uğradığı zararın giderilmesi hakkının, ekonomik çıkarlarının korunması hakkıyla birlikte incelenmesi düşünülebilir. Ancak, ekonomik çıkarların korunması hakkı, önleyici düzenlemeleri de içerdiğinden, tüketicinin zararlarının giderilmesi hakkından bu anlamda daha geniştir. Yine, tüketicinin, sadece ekonomik çıkarları değil, diğer hakları da zarara uğrayabilir. Bu bakımdan, tüketicinin zararlarının giderilmesi hakkı, tüketicinin ekonomik olmayan zararlarının giderilmesini de içerdiğinden, bu iki hakkın ayrı ayrı incelenmesi uygundur³².

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da hakları zarar gören tüketicinin bu zararının nasıl giderileceğine ilişkin düzenlemeler mevcuttur. Örneğin; ayıplı mallara ilişkin 4. maddede tüketicinin, “bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahip” olduğu belirtilmiştir. Yine, kanunun 4/A maddesinde tüketiciye ayıplı hizmetler için, “sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesi veya ayıp oranında bedel indirimi hakkı” tanınmıştır. Bu seçimlik haklar dışında tüketicinin, bu seçimlik haklarla birlikte ayıplı malın/hizmetin neden olduğu ölüm, yaralanma veya kullanımdaki diğer mallarının zarar görmesi halinde, tazminat isteme hakkının olduğu da düzenlenmiştir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da, tüketicilerin zararlarının giderilmesi için iki çözüm yolu öngörülmüştür. Bunlardan biri, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, diğeri ise, Tüketici Mahkemeleridir.

g) Sağlıklı Bir Çevrede Yaşama Hakkı

Sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı, sağlık koşullarına uygun fiziksel çevrede yaşama, çevresel tehlikelerden korunma, günümüz ve gelecek nesiller için doğayı koruma hakkı gibi hususları içermektedir³³.

³² Kayacık, http://www.turkhukuksitesi.com/makale_157.htm.

³³ <http://www.tuko-bir.org.tr/kanunlar/temelhaklar.html> (Erişim tarihi: 30.01.2009); <http://www.worldrehber.com/html/tuketim.asp> (Erişim tarihi: 30.01.2009); **DPT Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı**, s.30; **Ferman**, s.16.

Çevrenin korunması ve sağlıklı bir çevrede yaşam, tüketicinin korunması ile yakından ilgilidir. Sağlıklı bir çevrede yaşam hakkı sağlanmadan tüketicinin korunması mümkün değildir. Tüketici, ancak sağlıklı bir çevrede korunabilir³⁴.

Bu hak, Anayasamızda m.56'da düzenlenmiştir. Buna göre, "herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir."

§ 2. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDAKİ TEMEL DÜZENLEMELER

I. GENEL OLARAK

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, beş bölümden ve 34 maddeden oluşmakta; ilk bölümde kanunun amacı, kapsamı ve tanımlar yer almaktadır. İkinci bölümde, sözleşme türleri, tüketicinin aydınlatılması ve eğitilmesine ilişkin hükümlere; üçüncü bölümde tüketici konseyi ve tüketici sorunları hakem heyetine; dördüncü bölümde de tüketici mahkemeleri ve idari para cezalarına; beşinci bölümde ise çeşitli hükümlere yer verilmiştir.

Kanun koyucu, tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemeleri yaparken, tüketici haklarının ihlaline karşı, ihlalin niteliği ve farklı tüketici sözleşmeleri bakımından ayrı özel kanunlar çıkarmak yerine, genel nitelikli tek bir kanunla tüketici sorunlarına çözüm getirmeyi amaçlamıştır. Tüketicilerin ayıplı mal ve hizmetlere karşı, haksız sözleşme şartlarına karşı, aldatıcı reklâm ve ilanlara karşı korunması, tüketicilerin haklarını aramak için başvurabileceği mercilerin belirtilmesi, gibi genel nitelikli hükümler ile; taksitle satış, kapıdan satış, kampanyalı satış, kredi sözleşmeleri gibi sözleşme türleri ve bu sözleşmelerin niteliği gereği ortaya çıkan ihlallere karşı tüketicinin korunmasını amaçlayan özel nitelikli hükümler, toplu olarak TKHK kapsamında ele alınmıştır³⁵.

³⁴Akm, s.23.

³⁵Bkz. **Ozanoğlu**, Hasan Seçkin, Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (TKHK'nın Maddi Anlamda Uygulanma Alanı), AÜHFD, C.50, Sayı:1 2001(Tüketici Sözleşmeleri), s.76 dn.71.

II. AYIPLI MAL VE HİZMETE İLİŞKİN DÜZENLEMELER

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un dördüncü maddesinde ayıplı mal³⁶ düzenlenmiş; tüketicinin ayıplı malı teslim aldığı tarihten itibaren otuz gün içinde satıcıya başvurarak, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi, ayıp oranında bedel indirimi, ücretsiz onarım isteme seçimlik haklarına sahip olduğu belirtilmiştir. Tüketici, bu seçimlik haklardan sadece birisine başvurabilir ve hak kullanıldıktan sonra tek yanlı olarak değiştirilemez. Zira, bu haklar, kullanılmakla sona eren yenilik doğuran haklardır³⁷. Ayrıca, tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımdaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkına da sahiptir ve bu sorumlulukta kusur aranmaz³⁸. Bu ifadeyle, tazminattan sadece imalatçı-üreticinin sorumlu olduğu gibi bir anlam çıksa da, maddenin diğer fıkralarındaki ifadeler de dikkate alınınca, ayıplı malın neden olduğu zararlardan üretici dışında başka kişilerin de sorumlu olduğu sonucuna varılacaktır³⁹.

³⁶Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir.

³⁷**Aydoğdu**, Murat, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Kapıdan Satışlar, İzmir, 1998, s.155; **Yavuz**, Cevdet, Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması, Prof Dr. Kemal Oğuzman'ın Anısına Armağan, İstanbul, 2000, s.1303-1304.

³⁸**Serozan**, Rona, Tüketiciyi Koruma Kanunu Değişikliğinin Artıları ve Eksileri, İÜHFM, C.LXI, S.1-2, 2003 (Tüketiciyi Koruma Kanunu), s.348; **Aslan**, Tüketici Hukuku, s.229-230. Bu konuda ayrıca bkz. TKHK. m.4/II ve 13.06.2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik" m.6, 7. Üretici, Yön. m.7'de belirtilen durumlardan birini ispatladığı takdirde zarardan sorumlu tutulamaz.

³⁹Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik'te ayıplı mal veya hizmetin sebep olduğu zararlardan sorumluluğu düzenleyen hükümlerde yer alan ifadeler, anlam itibarıyla birbiriyle çelişir niteliktedir. Zira TKHK m.4/II'de, ayıplı malın sebep olduğu zararlardan sadece imalatçı-üretici-üretici sorumlu tutulurken, Yön. m.6/III'de, ayıplı malın sebep olduğu zararlardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde, bunların müteselsil olarak sorumlu oldukları açıkça ifade edilmiştir. Keza TKHK m.4/III'de, ayıplı malın ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı imalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ve 10'uncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren, müteselsil olarak sorumlu tutulmuştur. Ayıplı hizmetlere ilişkin TKHK m.4/A/III'de ise, sağlayıcı, bayi, acente ve 10'ncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren, ayıplı hizmetin sebep olduğu her türlü zarardan dolayı müteselsil olarak sorumlu tutulmaktadır. Sonuç olarak, TKHK ve ilgili Yönetmelikteki düzenlemelerin tamamı dikkate alındığında ayıplı malın sebep olduğu zararlardan sadece "imalatçı-üretici" değil, ayıplı malı ithal eden, acente, bayi, toptancı, satıcı ve 10'ncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren müteselsil olarak sorumlu olmalıdır. Bu konuda bkz. **Arbek**, Ömer, Ayıplı Mal veya Hizmet Sebebiyle Tüketicinin Uğradığı Zararlardan Sorumluluk, E-akademi Hukuk, Ekonomi ve

Ayıplı malın neden olduğu zararlardan ve kanunda belirtilen seçimlik haklardan satıcı, imalatçı-üretici, bayi, acente, ithalatçı ve TKHK. m.10/V'e göre kredi veren ve 10/B maddesinin dokuzuncu fıkrasına göre kredi veren, müteselsilen sorumludurlar⁴⁰. Ancak, 10/B maddesinin dokuzuncu fıkrasına göre kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu, teslim tarihinden itibaren bir yıl süre ve kullandırdığı kredi miktarı ile sınırlı olacak; verilen kredilerin devrolunması halinde dahi sorumluluk devam edecektir. Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi, ayıplı maldan sorumlu tutulan kişilerin bu sorumluluğunu ortadan kaldırmaz. Bu ifadeden hareketle, ayıplı maldan doğan sorumluluk için bir kusursuz sorumluluk hali öngörüldüğü ifade edilmektedir⁴¹. Ayıplı maldan doğan müteselsil sorumlulukta seçimlik hakların kullanılmasının kusur koşuluna bağlanmadığı açık ise de, aynı açıklık ayıplı maldan doğan zararlar için söz konusu değildir. Kanunda zararın kusursuz sorumluluğa tabi olduğu açık değildir. TKHK'da yer almamakla birlikte, "Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik" m.6'da belirtilen zarar hallerinde sadece üretici için bir kusursuz sorumluluk hali öngörülmüştür. Buna göre, ayıplı bir malın, bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesine sebep olması halinde imalatçı/üretici doğan zararı, kusuru aranmaksızın tazmin etmekle yükümlüdür. Bu düzenlemeye bağlı olarak, doktrinde üretici dışındaki kişilerin ayıplı maldan doğan zararlardan sorumluluklarının genel hükümlere tabi olması gerektiği ileri sürülmektedir⁴².

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarı Taslağı'nda ayıplı mal ve hizmetten sorumluluk yeniden düzenlenmiştir. Taslağa göre, malın ayıplı çıkması halinde ücretsiz onarım veya

Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi, S.44, Ekim 2005, www.e-akademi.org (Erişim tarihi: 05.05.2009), Parg. 8, 26; ayrıca bkz. **Zevkliler/Aydoğdu**, s.131; **Aslan**, Tüketici Hukuku, s.215.

⁴⁰**Zevkliler/Aydoğdu**, s.132.

⁴¹**Karahasan**, Mustafa Reşit, Tüketicinin Korunması, Yasa Hukuk Mevzuat ve İçtihat Dergisi, C.XV S.170/1 Şubat 1996, s.50-51; ayrıca bkz. **Arbek**, Parg. 7, 13; **Erdoğan**, İhsan, Satıcının, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşısında Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Türk Hukuk Enstitüsü Dergisi, Ocak 1996, s.13; **Atasoy/Taşkın/Acar**, s.91.

⁴²Bkz. **Aydoğdu**, s.174. Bu görüşe göre, sözleşmeden dönme seçimlik hakkı seçildiğinde, ayıba karşı tekeffüle ilişkin BK. hükümlerine göre, doğrudan zararlarda kusursuz sorumluluk; dolaylı zararlarda ise kusurlu sorumluluk söz konusu olacaktır(**Serozan**, Eleştiri, s.591; **Zevkliler/Aydoğdu**, s.133). Sözleşmeden dönme dışındaki diğer seçimlik haklarla birlikte istenebilecek tazminat hakkının kapsamı açık olmamakla birlikte tüketici lehine olarak kusursuz sorumluluğun kabul edilmesi savunulmaktadır. Seçimlik hakları kullanmaksızın, sözleşmeye aykırılık nedeniyle tazminat istenmesi halinde ise, BK. m.96'ya göre kusurlu sorumluluk esasına göre sadece satıcıya başvurulabilecektir(**Zevkliler/Aydoğdu**, s. 133 vd.).

malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının yerine getirilmesinde satıcı, imalatçı ve ithalatçı müteselsilen sorumlu tutulmuş; diğer seçimlik haklarda muhatap sadece satıcı olarak belirtilmiştir. Ayrıca, Taslakta, tüketicinin bu seçimlik haklarla birlikte Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebileceği öngörülmüş; üreticinin, ise ayıplı malın, kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesine sebep olması halinde kusursuz sorumluluğu kabul edilmiştir⁴³.

TKHK'da, ayıba karşı sorumlu tutulanlar, ayıba karşı daha uzun bir süre ile sorumluluk üstlenmemişlerse, ayıplı maldan sorumluluk, malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır. Ayıplı malın neden olduğu zararlardan dolayı yapılacak talepler ise, üç yıllık zamanaşımına tabidir. Ayrıca, bu taleplerin malın piyasaya sürüldüğü tarihten başlayarak on yıl sonra sona ereceği düzenlenmiştir. Ancak, satılan malın ayıbı satıcının ağır kusuru veya hile ile tüketiciden gizlenmişse, satıcının zamanaşımı süresinden yararlanamayacağı belirtilmiştir.

TKHK. m.4/A'da ayıplı hizmet⁴⁴ düzenlenmiş, tüketicinin ayıplı hizmeti, hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde sağlayıcıya bildirerek, sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesi veya ayıp oranında bedel indirimi seçimlik haklarına sahip olduğu belirtilmiştir. Ancak, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi durumun gereği olarak haklı görülemiyorsa, bedelden indirim ile yetinilir. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte aynen ayıplı mallardaki gibi tazminat da isteyebilir. Sağlayıcı, bayi, acente ve m.10/V'e göre kredi veren ayıplı hizmetten dolayı müteselsilen sorumludurlar. Daha uzun bir süre için sorumluluk üstlenilmemişse, ayıplı hizmetten dolayı sorumluluk hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ayıplı hizmetin neden olduğu zarardan dolayı yapılacak talepler ise, üç yıllık zamanaşımı süresine tabidir. Ancak, hizmetin ayıbı hile veya

⁴³Ayıplı hizmetlere ilişkin Taslak maddesine göre ise, hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesini veya hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını isteme, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat isteme hakkına da sahiptir. Bkz. **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarı Taslağı**, www.sanayi.gov.tr (Erişim tarihi: 20.05.2009).

⁴⁴Sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilânlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet olarak kabul edilir.

ağır kusur ile tüketiciden saklanmışsa, sağlayıcı zamanaşımı süresinden yararlanamaz.

III. SATIŞTAN KAÇINMA

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.5'te, ticari bir kuruluşun vitrininde, rafında veya açıkça görülebilir bir yerinde, üzerinde "numunedir" veya "satılık değildir" ibaresi bulunmayan bir malın teşhir edilmesi halinde satıcının bu malın satışından kaçınamayacağı belirtilmiştir. Yine, sağlayıcı da hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınamayacaktır. Kanunda, haklı sebepten ne anlaşılacağı belirtilmemiştir; ancak her somut olaya göre haklı sebebin varlığı veya yokluğu belirlenecektir⁴⁵. Ayrıca yine bu maddede, aksine bir teamül, ticari örf veya âdet yoksa, satıcının bir mal veya hizmetin satışını, o mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı veya ebat kadar satın alınması ya da başka bir malın veya hizmetin satın alınması koşuluna bağlı tutamayacağı ifade edilmiştir⁴⁶. Bu maddedeki hükümlere aykırı davranılması halinde idari para cezası verileceği TKHK m. 25/2'de hüküm altına alınmıştır.

IV. HAKSIZ ŞARTLAR

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.6'da haksız şart⁴⁷ tanımı yapılmış ve taraflardan birinin tüketiciyi oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartların tüketici için bağlayıcı olmadığı belirtilmiştir. *Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik*⁴⁸ ekinde yol gösterici mahiyette ve sınırlayıcı olmamak üzere haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yer almaktadır.

Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir(TKHK.m.6/III, Yön.m.5/I).

⁴⁵ Ankara Barosu Yayınları, s.41-42.

⁴⁶ Ankara Barosu Yayınları, s.42-43; Demir, Yenilikler, s.213.

⁴⁷ Satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır.

⁴⁸ 13.6.2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmi Gazete.

Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez. Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir(TKHK.m.6/IV-V, Yön.m.5/II-III).

Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik m.8’de, menfaati olan gerçek veya tüzel kişilerin, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış standart sözleşmelerde yer alan haksız şartların kullanılmasının önlenmesi için dava açabileceği ve bu hallerde mahkemenin, önleme için gerekli tedbirlere hükmedeceği belirtilmiştir.

V. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN’DA DÜZENLENEN SÖZLEŞMELER

A. Taksitli Satış

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 6/A maddesinde, taksitli satış⁴⁹ tanımlanmış, taksitli satış sözleşmesinin yazılı olarak yapılması gerektiği, sözleşmede bulunması gereken asgari koşulların neler olduğu ve sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Sözleşme şartlarının tüketici aleyhine hiçbir şekilde değiştirilemeyeceği hükmü getirilmiştir. Ayrıca taksitle satışlarda düzenlenecek kıymetli evrakın nama yazılı olması ve taksit miktarı kadar düzenlenmesi gerektiği hüküm altına alınmıştır. Tüketicinin erken ödeme yapması durumunda satıcı, ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlü tutulmuştur⁵⁰.

Sözleşmede yer alan muacceliyet koşulunun geçerli olabilmesi ve satıcının bu hakkını kullanabilmesi, tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidin ödenmesinde temerrüde düşmesi ve ödenmeyen taksit toplamının satış bedelinin en az onda biri

⁴⁹Taksitle satış, satım bedelinin en az iki taksitle ödendiği ve malın veya hizmetin sözleşmenin düzenlendiği anda teslim veya ifa edildiği satım türüdür.

⁵⁰**Demir**, Mehmet, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Tüketim Sözleşmeleri ile İlgili Hükümlerinin Eleştirisi ve Çözüm Önerileri, Prof. Dr. Fikret Eren’e Armağan, Ankara, 2006 (Tüketim Sözleşmeleri), s.406.

olması ve en az bir hafta önceden muacceliyet uyarısında bulunması halinde mümkündür.

B. Devre Tatil ve Paket Tur Sözleşmeleri

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 6/B maddesinde, devre tatil sözleşmesinin⁵¹ tanımı yapılmış ve devre tatil sözleşmelerine ilişkin usul ve esasların Bakanlıkça belirleneceği ifade edilmiştir. Buna bağlı olarak 13.06.2003 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan *Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik* çıkarılmıştır. Yönetmelik m.5'te sözleşmede yer alması gereken unsurlara yer verilmiş ve sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Cayma hakkı, Yön. m.6'da düzenlenmiştir. Buna göre, tüketici, sözleşmenin imzalanmasından itibaren on gün içinde hiçbir sebep göstermeksizin ve hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin cayma hakkını kullanarak sözleşmeden dönebilir. Sağlayıcı, bu süre dolmadan sözleşmenin, devre tatile konu tesiste akdedilmesi hali dışında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Bu durumda, sözleşmenin devre tatile konu tesiste yapıldığını ispat külfeti sağlayıcıya aittir.

Sözleşmede yer alması gereken asgari koşullardan biri eksik olduğu takdirde tüketici, sözleşmeyi imzaladığı tarihten itibaren üç ay içinde bir bildirimde bulunarak, bu sürenin sonuna kadar eksikliğin giderilmesini talep ve aksi takdirde sürenin bitiminde sözleşmenin kendiliğinden sona ermiş olacağını ihbar edebilir. Bu süre içinde eksiklik giderildiği takdirde, cayma hakkı için süre, eksikliği giderici bilginin yazılı olarak tüketiciye ulaştırıldığı tarihten itibaren işlemeye başlar. Buna karşılık süre içinde eksiklik giderilmez ise, sözleşme üç aylık sürenin bitiminde kendiliğinden sona erer. Bu halde tüketici bedel, cezai şart tutarı veya tazminat adı altında hiçbir ödemeye yükümlü tutulamaz; yaptığı ödemeler varsa bunlar da sona erme tarihinden itibaren on gün içinde kendisine iade edilir(Yön. m.7). Devre tatil

⁵¹Devre tatil sözleşmeleri, en az üç yıl süre için yapılan ve bu süre zarfında yıl içinde, belirli veya belirlenebilecek ve bir haftadan az olmayacak bir dönem için bir veya daha fazla sayıdaki taşınmazın kullanım hakkının devri ya da devri taahhüdünü içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, yazılı sözleşme ya da sözleşmeler grubudur.

sözleşmelerinde, tüketicinin haklarından feragat ettiğine veya sağlayıcının yükümlülüklerini sınırlayan kayıtlar geçersizdir(Yön.m.9). Devre tatil sözleşmesinde taraflar aksini kararlaştırmadıkça ve mücbir sebepler dışında, tüketiciye verilen tanıtım amaçlı broşürde yer alan şartlarda değişiklik yapılamaz(Yön. m.10).

TKHK'nın 6/C maddesinde paket tur⁵² sözleşmesinin tanımı yapılmış, bu düzenlemeye bağlı olarak da 13.06.2003 tarihli resmi gazetede yayımlanan *Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik* çıkarılmıştır. Yönetmelikte, sözleşmede yer alması gereken zorunlu unsurların neler olduğu ve sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi gerektiği belirtilmiştir(Yön.m.5). Bunun dışında, yönetmelik m.6'da sözleşmede öngörülen fiyat ve koşulların, liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişiklikleri dışında değiştirilemeyeceği hüküm altına alınmıştır. Fiyat ve koşullarda değişiklik yapılmasını haklı kılan belirtilen hallerde, seyahat acentası, paket turdan önce, meydana gelen fiyat artışını tüketiciye derhal bildirir. Bu durumda tüketici herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeden dönme hakkını kullanabilir. Tüketici, sözleşmeden döndüğü takdirde; seyahat acentasının kendisine ikame bir paket tur sunabilmesi halinde eşdeğerde bir başka paket tur alma ya da sözleşme kapsamında ödemiş olduğu tüm bedeli on gün içinde geri alarak sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir.

Sözleşmenin yapılmasından sonra tüketici, çeşitli sebeplerle geziye katılamayacak olabilir. İşte böyle bir durumda yönetmelik, sözleşmenin devri olanağını getirmiştir. Buna göre, tüketici, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, hareketten en az yedi gün önce durumu seyahat acentasına bildirerek rezervasyonunu, üçüncü kişiye devredebilir. Bu durumda, paket turu devreden ve devralan, seyahat acentasına karşı, bakiye tutarın ve devirden doğan tüm ilave masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumlu olurlar(Yön.m.7).

Seyahat acentasının sözleşmeyi feshetmesi halinde, tüketici, tazminat hakkına sahip olur ve tüketicinin o güne kadar yaptığı tüm ödemeleri ve tüketiciyi borç altına sokan belgeleri on gün içinde tüketiciye iade edilir. Paket tur düzenlenmesi için

⁵²Paket tur sözleşmeleri; ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmelerdir.

katılımcı sayısının önemli olduğu durumlarda, yeterli katılımcı olmaması ve bu durumun bir fesih sebebi olduğunun sözleşmede yer alması ya da feshin mücbir sebeplerden kaynaklanması halinde tüketicinin tazmin hakkı doğmaz(Yön.m.8).

Seyahat acentası, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi halinde, bu durum tüketicinin kusuruna veya mücbir bir sebebe dayanmıyorsa, sorumludur. Paket tur sırasında, hizmetlerden bir veya birkaçının sağlanmaması durumunda, seyahat acentası, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder. Bu mümkün değilse, ya da haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilmez ise; seyahat acentası tüketicinin hareket yerine veya kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğerde ulaşım imkanı sağlar. Tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri on gün içinde iade eder ve gerekli hallerde tüketicinin zararını tazmin eder(Yön. m.9). Tüketicinin haklarını kullanmaktan feragat ettiğine ilişkin veya seyahat acentasının yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtların geçersiz olacağı hüküm altına alınmıştır(Yön. m.10).

C. Kampanyalı Satış

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 7. maddesinde kampanyalı satışın⁵³ tanımı yapılmış, sözleşme içeriği belirtilmiş, ilan ve taahhüt edilen mal veya hizmetin teslimatının veya ifasının hiç veya gereği gibi yapılmaması durumunda satıcı, sağlayıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici, ithalatçı ve m.10/V'e göre kredi verenin müteselsilen sorumlu olacağına ilişkin kural getirilmiştir. Ayrıca, ilan ve taahhüt edilen konutun teslimatının hiç, gereği gibi ya da zamanında yapılmaması durumunda, 10/B maddesinin dokuzuncu fıkrasına göre kredi veren konut finansmanı kuruluşunun, satıcı, sağlayıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici, ithalatçı ile birlikte, kullandığı kredi miktarı kadar müteselsilen sorumlu olacağı ve konut finansmanı kuruluşları tarafından 10/B maddesinin dokuzuncu fıkrasına göre verilen kredilerin devrolması halinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun

⁵³Kampanyalı satış, gazete, radyo, televizyon ilânı ve benzeri yollarla tüketiciye duyurularak düzenlenen kampanyalara iştirakçi kabul edilmesi ve malın veya hizmetin daha sonra teslim veya ifa edilmesi suretiyle yapılan satımdır.

sorumluluğunun devam edeceği belirtilmiştir. Kampanyalı satışlarda, malın teslim ve hizmetin ifa süresinin on iki aşamayacağı, konut ve tatil amaçlı taşınmazlar için bu sürenin otuz ay olduğu, tüketicinin ödemeye ilişkin tüm edimlerini yerine getirmesi durumunda malın teslimi veya hizmetin ifasının ödemenin bitimini takiben en geç bir ay içinde yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca, tüketiciye mal veya hizmetin teslim veya ifa edilmesinden önce cayma hakkı tanınmış, böyle bir durumda kampanyayı düzenleyen, tüketicinin ödediği tüm bedeli geri ödemekle yükümlü tutulmuştur⁵⁴.

Kampanyalı satışlara ilişkin olarak *Kampanyalı Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*⁵⁵ hazırlanıp yayımlanmıştır.

D. Kapıdan Satış

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 8.maddede kapıdan satış⁵⁶ tanımlanmış; tüketiciye malı teslim aldığı tarihten itibaren (hizmetlerde sözleşmenin imzalandığı tarihten) yedi gün içinde hiçbir gerekçe göstermeksizin reddetme hakkı tanınmış, bu süre içinde tüketiciden bir ödeme ya da onu borç altına sokucu bir belge talep edilemeyeceği hüküm altına alınmıştır. Ayrıca, satıcının, cayma bildirimini kendisine ulaştığı andan itibaren yirmi gün içerisinde malı geri almakla yükümlü olduğu ve tüketicinin, malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalarından sorumlu olmayacağı belirtilmiştir.

Taksitle yapılan kapıdan satışlarda, TKHK.'nın 6/A maddesi ve kampanyalı kapıdan satışlarda 7. madde hükümleri ayrıca uygulama alanı bulacaktır. Kapıdan satışlara ilişkin olarak Bakanlık tarafından *Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*⁵⁷ hazırlanmıştır. Yönetmelikte, kapıdan satışla ilgili olarak faaliyette bulunacak firmaların kapıdan satış yetki belgesi almak zorunda oldukları, sözleşmede bulunması gereken asgari bilgiler ve taksitli kapıdan satış

⁵⁴Bkz. **Kadıoğlu**, Kamil, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da 4822 Sayılı Kanunla Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.55 Kasım-Aralık 2004, s.305-306.

⁵⁵13.6.2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmi Gazete.

⁵⁶Kapıdan satış; işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında yapılan satımlardır.

⁵⁷13.6.2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmi Gazete.

sözleşmelerinde bulunması gereken zorunlu unsurlar, cayma hakkının kullanımı ve yönetmeliğin uygulanmayacağı kapsam dışı satışlara yer verilmiştir.

“*Kapıdan Satışlarda Satıcının ve Sağlayıcının Yükümlülüğü*” başlığını taşıyan TKHK. m.9’da, kapıdan satış sözleşmelerinde bulunması gereken unsurlara ilave olarak mal veya hizmetin nitelik ve niceliğine ilişkin açıklayıcı bilgilerin, cayma bildirim yapılacağı açık adresin ve en az on altı punto ve koyu siyah harflerle yazılmış tüketicinin cayma hakkı olduğuna dair ifadenin yer alması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca, tüketicinin sözleşmeyi imzalayarak kendi el yazısıyla tarihini yazacağı, bu şekilde düzenlenmiş sözleşmenin ve malın tüketiciye teslim edildiğinin ispatının satıcı/sağlayıcıya ait olduğu, aksi takdirde tüketicinin cayma hakkını kullanmak için yedi günlük süre ile bağlı olmadığı ifade edilmiştir⁵⁸.

E. Mesafeli Sözleşmeler

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 9/A maddesinde mesafeli sözleşmelere⁵⁹ ilişkin düzenlemeler getirilirken, buna ilişkin çıkarılan *Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*’te⁶⁰ de ayrıntılı düzenlemeler yer almıştır. Kanunda, sözleşmenin kurulmasından önce, bakanlık tebliğinde belirlenecek bilgilerin tüketiciye verilmesinin zorunlu olduğu, tüketicinin bu bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe sözleşmenin yapılamayacağını ve elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde teyit işleminin, yine elektronik ortamda yapılacağı belirtilmiştir(TKHK. m.9/A/II). TKHK. m.9/A/III’e göre, satıcı ve sağlayıcı, siparişin kendisine ulaştığı andan itibaren otuz gün içerisinde edimini yerine getirecek ve süre tüketiciye daha önceden yazılı olarak bildirilmesi koşuluyla en fazla on gün uzatılabilecektir⁶¹.

Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddi malların veya sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispatla yükümlüdür(TKHK.m.9/A/IV).

⁵⁸**Kadıoğlu**, s.307.

⁵⁹Mesafeli sözleşmeler; yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelerdir.

⁶⁰13.6.2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmi Gazete.

⁶¹**Demir**, Tüketim Sözleşmeleri, s.411.

Kapıdan satışlara ilişkin hükümler, cayma hakkı süresince sözleşmeye konu olan mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasının veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesinin istenemeyeceğine ilişkin hükümler dışında mesafeli sözleşmelere de uygulanır(TKHK.m.9/A/V). Nitekim, Yönetmelik m.8’de tüketicinin mal satışına ilişkin mesafeli sözleşmelerde, teslim aldığı tarihten itibaren, hizmet sunumuna ilişkin mesafeli sözleşmelerde ise, sözleşmenin imzalandığı tarihten yedi gün içerisinde hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı reddederek sözleşmeden cayma hakkına sahip olduğu belirtilmiştir. Satıcı veya sağlayıcı cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi bu hukuki işleminden dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmek ve yirmi gün içerisinde de malı geri almakla yükümlüdür (TKHK.m.9/A/son).

F. Tüketici Kredisi ve Kredi Kartı Sözleşmeleri

Tüketici kredisi⁶² TKHK. m.10’da düzenlenmiştir. Tüketici kredisi sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu tutulmuştur. Bunun dışında sözleşmede yer alması gereken unsurlara yer verilmiş ve sözleşmede öngörülen kredi şartlarının, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği hüküm altına alınmıştır. Ayrıca, tüketici kredisinde teminat olarak şahsi teminat verildiği hallerde, kredi verenin, asıl borçluya başvurmadan, kefile başvuramayacağı vurgulanmıştır⁶³.

Tüketici, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi, vadesi gelmemiş bir ya da birkaç taksit ödemesinde de bulunabilir. Kredi veren, bu hallerde ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür(TKHK.m.10/IV).

Tüketici kredisinde, muacceliyet koşulunun geçerli olabilmesi, kredi verenin tüm edimlerini yerine getirmiş olmasına ve tüketicinin birbirini izleyen en az iki

⁶²Tüketici kredisi, tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir.

⁶³**Demir**, Tüketim Sözleşmeleri, s.412; **Serozan**, Tüketiciyi Koruma Kanunu, s.344-345.

taksidi ödemede temerrüde düşmesi ve en az bir hafta önceden muacceliyet uyarısında bulunmasına bağlanmıştır(TKHK.m.10/III).

Yine, kredi verenin, tüketici kredisini belirli bir marka mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcıdan satın alınması şartıyla vermesi durumunda, malın veya hizmetin hiç veya zamanında teslim-ifa edilmemesinden dolayı tüketiciye karşı satıcı veya sağlayıcıyla birlikte müteselsilen sorumlu olacağı belirtilmiştir(TKHK.m.10/V).

Kredi verenin ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da krediyi kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaklanmıştır. Bu yasağa rağmen tüketiciden bir kıymetli evrak alınmışsa, tüketici kıymetli evrakı kredi verenden geri istemek hakkına sahiptir. Ayrıca, kredi veren kıymetli evrakın ciro edilmesi sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlü tutulmuştur⁶⁴(TKHK.m.10/son).

TKHK'nın 10/A maddesinde ise, kredi kartları ile ilgili düzenlemeler yer almıştır. Birinci fıkrada, kredi kartı ile mal veya hizmet alımı sonucu nakdi krediye dönüşen veya kredi kartı ile nakit çekim suretiyle kullanılan kredilerin de tüketici kredisi olduğu ve 10. maddenin ikinci fıkrasının (a), (b), (h) ve (i) bentleri ile dördüncü fıkra hükmü dışında 10. madde hükümlerine tabi olduğu belirtilmiştir. İkinci fıkrada, kredi veren tarafından tüketiciye gönderilen dönemsel hesap özetlerinin, ödeme planı hükmünde olduğu ve hesap özetinde yer alan asgari ödeme tutarının vadesinde ödenmemesi halinde tüketicinin gecikme faizi(akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere) dışında herhangi bir yükümlülük altına sokulamayacağı ifade edilmiştir. Üçüncü fıkrada ise, kredi verenin faiz artırımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorunda olduğu, artırılan faiz oranının geriye dönük olarak uygulanamayacağı, tüketicinin bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmeyeceği hüküm altına alınmıştır⁶⁵.

⁶⁴Bkz. **Serozan**, Tüketiciyi Koruma Kanunu, s.342-343.

⁶⁵**Demir**, Tüketim Sözleşmeleri, s.414; **Kadioğlu**, s.308-309.

G. Konut Finansmanı Sözleşmesi

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.10/B'de ise konut finansmanı sözleşmeleri⁶⁶ düzenlenmiş; ancak sözleşme TKHK'da değil, Sermaye Piyasası Kanunu'nda tanımlanmıştır. Konut finansmanı, TKHK'ya tabi bir tüketici kredisidir. TKHK'da, konut finansmanı kuruluşlarının sözleşme öncesinde kredi veya finansal kiralama işlemleri ile ilgili bilgileri ve sözleşme koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu tüketiciye vermekle yükümlü olduğu, sözleşme öncesi bilgi formunun tüketiciye verilmesini takip eden bir iş günü geçmeden imzalanan sözleşmenin geçersiz olacağı, sözleşmenin yazılı olarak yapılması ve tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği kuralı yer almıştır. Ayrıca muacceliyet koşulunun geçerli olabilmesi, tüketicinin birbirini izleyen en az iki ödemede temerrüde düşmesine ve en az bir ay süre verilmesine bağlanmıştır. Konut finansmanı kuruluşunun, krediyi belirli bir konutun satın alınması ya da belirli bir satıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda, konutun hiç ya da zamanında teslim edilmemesi halinde satıcı ile birlikte, tüketiciye karşı, kullanılan kredi miktarı kadar müteselsilen sorumlu olacağı belirtilmiştir. Konut finansmanı kuruluşunun ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaklanmıştır. Bunun dışında, kanunda, erken ödeme halinde gerekli faiz indiriminin yapılması gerektiği belirtilmiş ve sözleşmede yer alması gereken asgari unsurlara yer verilmiştir.

H. Süreli Yayın Kampanyaları ve Abonelik Sözleşmeleri

Süreli yayınlara ilişkin düzenlemelere TKHK'nın 11. maddesinde yer verilmiş ve bu maddeyle süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon kampanyalarıyla ilgili belli kurallar getirilmiştir. Buna göre, süreli yayın kuruluşlarınca, bilet, kupon, çekiliş ve benzeri yollarla süreli yayın dışında ikinci bir ürün ve/veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği durumlarda, kitap, dergi, ansiklopedi gibi süreli yayıncılık amaçlarına aykırı olmayan kültürel ürünler dışında

⁶⁶Konut finansmanı, konut edinmeleri amacıyla tüketicilere kredi kullanılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullanılmasıdır.

hiçbir mal ya da hizmetin taahhüdü ve dağıtımı yapılamaz. Bu amaçla kampanya düzenlenmesi halinde, kampanya süresi altmış günü geçemez. Süreli yayın kuruluşu, kampanyaya ait reklam ve ilânlarında, kampanya konusu mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilân etmek ve kampanya konusu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, kampanyanın bitiminden itibaren otuz gün içinde yerine getirmek zorundadır⁶⁷.

TKHK'nın 11/A maddesinde ise, her türlü abonelik sözleşmelerinde tüketicinin yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliğine tek taraflı olarak son verebileceği belirtilmiş; satıcının da abone ücretinin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmaksızın on beş gün içinde iade etmekle yükümlü olacağı hükmü getirilmiştir.

VI. ETİKET, GARANTİ BELGESİ, TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU DÜZENLEME ZORUNLULUĞU

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 12.maddesinde fiyat etiketi ile ilgili düzenlemeler yer almış, ürünün etiket fiyatı ile kasa fiyatı arasında farklılık bulunması durumunda satışın tüketici lehine olan fiyat üzerinden yapılacağı öngörülmüştür.

TKHK. 13. maddede, sanayi malları için garanti belgesi düzenlenmesi gerektiği ve bu sürenin malın teslim tarihinden itibaren asgari iki yıl olacağı ifade edilmiştir. Satıcı, garanti kapsamındaki malların garanti süresi içinde arızalanması halinde malı hiçbir ücret talep etmeksizin tamir ile yükümlü tutulmuştur. Tüketici onarım hakkını kullanmışsa, garanti süresi içinde sık arızalanması sebebiyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi, tamiri için gereken azami süresinin aşılması veya tamirinin mümkün olmadığına anlaşılması hallerinde TKHK m.4'te yer alan diğer seçimlik hakların kullanılabilmesi belirtilmiştir. Yine, 14.6.2003 tarih ve 25138 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "*Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik*" m.14'te de bu konuyla ilgili daha ayrıntılı bir düzenlemeye yer verilmiştir. Buna göre, tüketici, onarım hakkını kullanmış olsa bile, malın tesliminden itibaren, belirlenen garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde aynı arızanın ikiden fazla tekrarlanması veya farklı arızaların dörtten fazla

⁶⁷Kadıoğlu, s.309.

meydana gelmesi veya garanti süresi içerisinde farklı arızaların toplamının altından fazla olması ve bu arızaların maldan yararlanmamayı sürekli kılması halinde, diğer seçimlik haklarını kullanabilecektir. Aynı durum, malın tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya firmanın servis istasyonunun, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı, imalatçı-üreticisinden birisinin düzenleyeceği raporla arızanın tamirinin mümkün bulunmadığının belirlenmesi durumlarında da söz konusu olacaktır. Yani, belirtilen bu durumlarda tüketici, onarım hakkını kullanmış olsa bile, malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimini talep edebilecektir. Bu durum, tüketicinin seçim hakkını kullandıktan sonra bundan geri dönemeyeceğine ilişkin kurala bir istisna teşkil etmektedir⁶⁸. Ayrıca, tüketicinin bu talebinin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumlu olacaktır.

TKHK. 14. maddede ise, tanıtma ve kullanma kılavuzuna yer verilmiş; Bakanlığın sanayi mallarından hangilerinin tanıtma ve kullanma kılavuzu ile satılmak zorunda olduğunu tespit ve ilanla görevli olduğu hüküm altına alınmıştır.

VII. SATIŞ SONRASI HİZMETLER

Satış sonrası hizmetlere ilişkin olarak TKHK. m.15 gereğince, imalatçı ve ithalatçılar, sanayi malları için o malın kullanım ömrü süresince yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmak suretiyle bakım ve onarım hizmetlerini yerine getirmek zorundadır. İthalatçının ticari faaliyetine son vermesi halinde bakım ve onarım hizmetlerinin o malın yeni ithalatçısı tarafından yerine getirilecektir.

VIII. TİCARİ REKLÂM VE İLANLAR

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 16. maddede ticari reklâm ve ilanların, doğruluk ve dürüstlüğüne ilişkin düzenlemeler getirilirken; 17. maddede Reklam Kuruluna yer verilmiş ve bu kurulun 16. madde hükümlerine aykırı reklam

⁶⁸Yavuz, s.1304. Ayrıca bkz. Ceylan, s.284.

ve ilanları üç aya kadar tedbiren durdurma ve/veya durdurma ve/veya düzeltme ve/veya para cezası verme hususlarında görevli olduğu vurgulanmıştır.

IX. DİĞER DÜZENLEMELER

Zararlı ve tehlikeli mal ve hizmetlerle ilgili olarak TKHK. m.18'de, bunların üzerlerinde veya ekli kullanım kılavuzlarında açıklayıcı bilgilerin ve uyarıların yer alması gerektiği belirtilmiştir. TKHK. m.19'da mal ve hizmet denetimi, m.20'de ise tüketicinin eğitilmesi konularında düzenlemeler getirilmiştir.

Kanunun üçüncü bölümünde, Tüketici Konseyi, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti; dördüncü bölümünde, Tüketici Mahkemeleri ve idari para cezalarıyla ilgili düzenlemelere yer verilmiştir. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, TKHK'nın uygulanmasından doğan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla görevlendirilmiştir (TKHK.m.22). TKHK.m.25'teki cezaların ise, TSHH'nin görev alanında olmadığı belirtilmiştir. Belli bir değerin altında bulunan uyuşmazlıklarda TSHH'ye başvuru zorunlu tutulmuş, bu kararların tarafları bağlayacağı kuralı getirilmiş ve bu kararlar, İİK'nin ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine tabi kılınmıştır. Taraflar, on beş gün içinde bu kararlara karşı tüketici mahkemesine itiraz edebilirler ve bu itiraz, hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla kararın icrası tedbir yoluyla durdurulabilir. Bu itiraz üzerine, tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir. Belli bir değerin üstündeki uyuşmazlıklarda ise, TSHH'nin vereceği kararlar tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir.

Kanunun 23. maddesinde tüketici mahkemelerinin, bu kanunun uygulamasından doğan tüm uyuşmazlıklarda görevli olduğu belirtildikten sonra, tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar harçtan muaf tutulmuştur. TKHK. 24. maddede, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda, ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulması ve toplatılması hakkında tüketici mahkemelerine karar yetkisi verilmiştir. TKHK. 24/A maddesinde ise, gıda ürünü olmamasına rağmen, görünüşü, kokusu itibarıyla gıda ürünüyle karıştırılabilen ve tüketicinin sağlığını tehlikeye atabilen malların üretiminin yasak olduğu, buna rağmen piyasaya sürülmüşse 4703 sayılı kanunun uygulanacağı belirtilmiştir.

Kanunun 25. maddesinde idari para cezalarına yer verilmiştir. Buna göre: m. 4/6, 5, 6/6, 6/7, 6/A, 6/B, 6/C, 7/2, 7/4, 7/5, 7/6, 7/7, 7/8, 8, 9, 9/A, 10, 10/A, 10/B, 11, 11/A maddesinin ikinci ve dördüncü fıkralarında, 12, 13, 14, 15, 16'ncı maddeler ile 18, 19/1, 20/2, 24, 24/A ve 27. maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenlere farklı oranlarda idari para cezası verilir.

§ 3. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNUN UYGULANMA ALANI

I. GENEL OLARAK KANUNUN KAPSAMI

Tüketici hukukunda, tüketici kavramını esas alan subjektif sistem, tüketici işlemi ve tüketici sözleşmesini esas alan objektif sistem ve bu iki sistemin birleşmesinden oluşan karma sistem mevcuttur⁶⁹. TKHK'da kanunun kapsamı belirlenirken, “mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemi kapsar” ifadesi kullanılmıştır. Bu ifadeden yola çıkılarak TKHK'da tüketici kavramının esas alındığı yani subjektif sistemin benimsendiği söylenebilir de, tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü hukuki işlemin değil, her türlü tüketici işleminin kapsam dahilinde olduğu ifadesinden objektif sisteme de yer verildiği söylenebilir. Ancak, objektif sistemde, belli başlı sözleşmeler, tüketici sözleşmesi olarak sayılmakta ve tarafların hangi amaçla hareket edip etmediği önemsiz kabul edilmektedir. Oysa, TKHK'nın kabul ettiği sistemde sözleşmenin amacı önemlidir. Bu şekildeki bir değerlendirmeden, TKHK'nın ağırlıklı olarak subjektif sistemi esas aldığı sonucuna varılabilecektir⁷⁰. Bu bakımdan, tüketici ve tüketici işlemi kavramlarının açıklanması, TKHK'nın kapsamını belirlemek açısından yol gösterecektir.

⁶⁹Bkz. **Aslan**, Tüketici Hukuku, s.68-69; **Poroy**, Reha, Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları, Halil Arslanlı Anısına Armağan, İstanbul,1978, s.520 vd.

⁷⁰**Aslan**, Tüketici Hukuku, s.70; **Zevkliler/Aydoğdu**, s.73. *Atasoy/Taşkın/Acar*, TKHK'da karma sistemin mevcut olduğunu belirtmektedir (*Atasoy/Taşkın/Acar*, s.20).

II. KİŞİ VE KONU BAKIMINDAN UYGULANMA ALANI

A. Kişi Bakımından Uygulanma Alanı

1. Tüketici Kavramı ve Tanımı

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tüketici: "bir mal veya hizmeti ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişi" şeklinde tanımlanmıştır. Bu ifadeden hareketle, her alıcı tüketici değildir. Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki amaçlarla satın alan kimseler tüketici olarak kabul edilemez⁷¹. Tüketicinin aldığı mal, hiçbir şekilde ticari hayata geri dönmemelidir. Alınan mal veya hizmetin, başka bir malın ham maddesi veya yarı mamul maddesi olarak kullanılmaması veya herhangi bir şekilde yeni bir mal veya hizmetin maliyet unsurları arasında yer almaması gerekir⁷². Bir malı olduğu gibi ya da işleyerek bir başkasına satmak veya çıkar karşılığı devretmek üzere satın alan kişiler, tüketici sayılamazlar⁷³. Tüketici, ticari ve mesleki olmayan bir amaçla mal veya hizmeti edinen, kullanan veya yararlanan kişidir. 4822 sayılı kanunla tüketici tanımı değiştirilmeden önce tüketici; *bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişi* olarak

⁷¹"Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut olayda davalının davacı ile yaptığı abonelik sözleşmesi davalıya ait ve ticari işletme niteliğinde olan Ö. oto yıkama iş yerinin su ihtiyacının karşılanması amacıyla yapıldığı ve 4077 sayılı yasa kapsamında tüketici olmadığı anlaşılmaktadır. Bu duruma göre uyumsuzluğun çözümü genel mahkemelerin görevi içerisinde. Görevle ilgili düzenlemeler kamu düzenine ilişkin olup taraflar ileri sürmese dahi yargılamanın her aşamasında resen gözetilir. Bu durumda mahkemece işin esasının incelenmesi gerekirken tüketici mahkemesinin görevli olduğundan bahisle görevsizlik kararı verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir." Y. 13.HD. E. 2004/12653 K. 2005/149 T. 05.01.2005; "Bir hukuki işlemin 4077 Sayılı Yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut olayda davacının davalı ile yaptığı telefon abonelik sözleşmesi davacıya ait işyerine ait olup mesleki amaçla kullanıldığı ve 4077 Sayılı Yasa kapsamında tüketici olmadığı anlaşılmaktadır. Bu duruma göre uyumsuzluğun çözümü genel mahkemelerin görevi içerisinde. Görevle ilgili düzenlemeler kamu düzenine ilişkin olup taraflar ileri sürmese dahi yargılamanın her aşamasında resen gözetilir. Bu durumda mahkemece işin esasının incelenmesi gerekirken tüketici mahkemesinin görevli olduğundan bahisle görevsizlik verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir." Y. 13.HD. E. 2005/7945 K. 2005/14196 T. 29.09.2005; aynı yöndeki kararlar için bkz. Y.13.HD. E. 2006/10702 K. 2006/15100 T. 16.11.2006; Y.13.HD. E. 2006/13720 K. 2007/577 T. 24.1.2007 (www.kazanci.com).

⁷²Aslan, Tüketici Hukuku, s.4.

⁷³Zevkliler/Aydoğdu, s.83.

tanımlanmıştı. Böyle bir ifade, sadece sözleşmeye taraf olanın tüketici kabul edileceği gibi bir izlenim vermekteydi. Oysa tüketici, sadece kendi kullanımı için değil, daha geniş bir çevrenin ihtiyacı için hukuki ilişkiye taraf olmaktadır. Tanımda yapılan değişiklikle, sadece sözleşmenin tarafı olan kişi değil, sözleşme konusu mal veya hizmeti kullanan, yararlanan kişiler örneğin; onun ailesi, misafirleri de tüketici kavramına dahil olacaktıdır⁷⁴.

TKHK'da, bir mal veya hizmeti ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan, yararlanan gerçek kişiler yanında tüzel kişiler de tüketici sayılmıştır. Ancak, tüzel kişi tacirlerin bu kapsama dahil olmadığını belirtmek gerekir⁷⁵. TTK. m.21'e göre, tacirin borçlarının ticari olması asıldır. Gerçek kişi tacirler için ise bir istisna öngörülmüş, işlemin mahiyetinden anlaşılabilir veya kendisi açıkça söylediği hallerde ticari işletmesiyle ilgili olmayan işlemler yapabileceği belirtilmiştir. TTK'da gerçek kişi tacirler için böyle bir istisna görülmüşse de, tüzel kişi tacirler için böyle bir ayırım söz konusu değildir. Tüzel kişi tacirler için ticari olmayan(adi) borç ilişkisi söz konusu değildir. Ancak bazı yazarlar⁷⁶, tüzel kişi tacirlerin bütün faaliyetlerinin koruma dışında bırakılmasına karşı çıkmaktadırlar. Buna göre, tacirler ticareti ile ilgili asli nitelik taşıyan hukuki ilişkilerinde basiretli davranmaya zorlanmış ve korunmamıştır. Ticarethanesiyle ilgili ancak ticaretinin asli gereklerinden olmayan yani ticari-mesleki faaliyet veya uzmanlık alanına yabancı olan diğer ilişkilerinde tacir olması bir kenara bırakılarak korumadan yararlandırılmalıdır. Örneğin; işletmenin ısınması için kömür alınması, yemekhanede kullanılması için yiyecek maddesi alınması durumunda mal veya hizmeti edinen şirketin tüketici sayılması gerektiği ifade edilmektedir⁷⁷. Yargıtay da bir kararında ticaret şirketleri dahil bütün

⁷⁴Aslan, Tüketici Hukuku, s.9; Altop, s.13.

⁷⁵Kuntalp, Erden, Finansal Kiralama Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketim ve Yatırım Mali Ayırımı, Prof Dr. Ali Bozer'e Armağan, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları No: 331, Ankara, 1998, s.306-307.

⁷⁶Battal, Ahmet, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı, Prof. Dr. Ali Bozer'e Armağan, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları No:331, Ankara,1998, s.322, 329-330. Yine aynı görüşteki Altop'a göre, hem gerçek kişi hem de tüzel kişi tacirler, ticarethanesiyle ilgili ticaretinin gereği vazgeçilmez olan yani asli faaliyet sahasına giren faaliyetlerde tüketici sayılmamalı; ancak asli faaliyet alanı dışındaki geçici faaliyetlerinde tüketici sayılmalıdır (Altop, s. 9-10).

⁷⁷Örnek için bkz. Atasoy/Taşkın /Acar, s.8.

tüzel kişilerin tüketici olabileceğini kabul etmiştir⁷⁸. Ancak daha sonra verdiği kararlarda tüzel kişi tacirlerin tüketici olamayacağına ilişkin görüşü kabul etmiştir⁷⁹.

Tacir niteliğinde olmayan dernek veya vakıf gibi tüzel kişilerin tüketici olabileceği açıktır. Ancak, TTK m.18’de bu tüzel kişilerin amaçlarına erişmek için ticari işletme işletmesi durumunda tacir olacağı belirtilmiştir. Ticari işletme işleten dernekler veya vakıflar, tacir olma sebepleri ve sonuçları yönünden ticaret şirketlerine değil gerçek kişilere benzetilmektedir. Buna göre, ticari işletmesi bulunan derneklerin, gerçek kişi tacirlerde olduğu gibi ticari işletmeleriyle ilgili olmayan hukuki işlemlerinde tüketici sayılmaları gerektiği ifade edilmektedir⁸⁰.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı, tüzel kişiler bakımından yukarıda değindiğimiz tartışmalara son vererek, tüketiciyi, *mal veya hizmet piyasalarında ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek kişi*, olarak tanımlamıştır. Görüldüğü üzere, taslakta, tüzel kişiler, tüketici olarak kabul edilmemiştir. Ayrıca, bu tanımdan, satıcı ile tüketici arasında bir sözleşme kurulmasa bile, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla sözleşme kurmak için hareket eden gerçek kişinin tüketici olarak kabul edileceği anlaşılmaktadır. Örneğin, tüketici kredisi almak amacıyla kredi verenden sözleşme

⁷⁸Y. 19. HD. E. 1999/3932 K. 1999/4621 T. 6.7.1999 (www.kazanci.com). Yargıtay, bu kararında ticaret şirketleri dahil bütün tüzel kişilerin işletmesinin tüketim ihtiyacı kadar (temizlik malzemesi, kırılan kapı kilidinin yenisi, soğutma cihazı vs.) malı almak suretiyle tüketici olabileceğini kabul etmektedir. Kararın karşı oy yazısında ise, tüzel kişi tacirlerin tüm işlerinin ticari sayıldığını, gerçek kişi tacirler için tanınan istisnanın tüzel kişi tacirler için tanınmadığı ve bu sebeple de tüzel kişi tacirlerin tüketici sayılmaması gerektiği ifade edilmiştir.

⁷⁹“Davacı Orımpaş Ltd. Şti. davalı firmadan alınan aracın ayıplı olduğunu ileri sürerek satım konusu aracın yenisi ile değiştirilmesini talep etmiştir. 4077 sayılı Yasanın 3/8 maddesinde tüketici, bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan ve tüketen gerçek veya tüzel kişiler olarak tanımlanmıştır. Davacı ve davalı tacir olup yasanın tanımladığı tüketici olarak kabul edilemeyeceğinden davanın genel mahkemede görülmesi gerekir. (TKHK. m. 23/1). Mahkemece bu yön gözetilmeksizin tüketici mahkemesi sıfatıyla davaya bakılarak sonuçlandırılması bozmayı gerektirmiştir.” Y. 19. HD. E. 2001/1782 K. 2001/5240 T. 5.7.2001; “Somut olayda davacı limited ortaklık adına ticari işletmede kullanılmak üzere alınan araç nedeni ile çıkan uyuşmazlıkta özel amaçlı satın alması için uygulanan 4077 sayılı Yasanın davacı şirkete ait araç yönünden uygulanması söz konusu olmayıp, uyuşmazlığın ticari nitelik taşıması ve davacının tüzel kişi tacir olması nedeniyle davanın genel hükümlere göre görülüp sonuçlandırılması gerekir.” Y. 20.HD. E. 2002/8260 K. 2002/9761 T. 8.11.2002; yine aynı yöndeki karar için bkz. Y. 13.HD. E. 2005/4 K. 2005/9674 T. 07.06.2005 (www.kazanci.com).

⁸⁰**Altop**, s.11-12; **Battal**, s.324-326; **Kuntalp**, s.307-308; **Ozanoğlu**, Hasan Seçkin, Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulanma Alanı, Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan, İstanbul, 2000 (Kişi Bakımından Uygulanma Alanı), s.690 dn.73.

öncesi bilgi formunu alan bir gerçek kişi, sözleşmeyi imzalayana kadar geçen sürede de tüketici kabul edilecektir⁸¹.

Son olarak belirtmek gerekir ki, bir mal veya hizmet karma amaçla satın alınmışsa, yani bir kişi hem mesleğinde hem de kişisel kullanımı için mal veya hizmeti ediniyorsa, bu kişiyi tüketici olarak kabul etmek mümkün değildir⁸².

2. *Satıcı-Sağlayıcı Kavramı*

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun anlamında tüketici işleminden bahsedebilmek için taraflarından birinin tüketici olduğu hukuki işlemin karşı tarafında satıcı-sağlayıcının yer alması gerekmektedir⁸³. Satıcı; ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri olarak ifade edilmiştir. Sağlayıcı ise; ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişilerdir. Her iki kavrama kamu tüzel kişileri de dahildir.

Satıcı ve sağlayıcının sözleşme konusu mal ve hizmetleri sunmayı meslek edinmiş olması gerekmektedir. Yani, bir mal veya hizmeti arızı olarak sunan, bu işi sürekli olarak sürdürmeyen kişiler TKHK anlamında satıcı-sağlayıcı sayılmazlar⁸⁴.

TKHK'ya göre, sözleşmenin diğer bir tarafı da kredi verendir. Kredi veren; *mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini* ifade etmektedir. Kredi kartı verenler de, kanunun 10/A maddesinde kredi veren olarak belirtilmiştir.

⁸¹Bkz. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı Madde Gerekçesi (www.sanayi.gov.tr).

⁸²Zevkliler/Aydoğdu, s.84.

⁸³Serozan, Eleştiri, s.580; Özel, s.33.

⁸⁴Zevkliler/Aydoğdu, s.87; Akkaya, Şerafettin, Tüketici Haklarının Doğuşu, Ülkemizdeki Süreci ve 4077 Sayılı Yasa, ABD 1997 Yıl:54 S.2, s.12; “Bir hukuki işlemin 4077 Sayılı Yasa kapsamında kaldırılmasının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut olayda, davacı davalı belediyenin arsası üzerine yaptırdığı inşaatın bir daire almış olup, belediye arsa sahibi konumunda olmakla birlikte daire satımını mesleki ve ticari amaçla yaptığı da söylenemez. Satıcının mesleki ve ticari faaliyeti içinde olmayan satım ilişkisine dair davanın tüketici mahkemesinde görülmesi mümkün değildir. Bu duruma göre uyuşmazlığın çözümü genel mahkemelerin görevi içerisindedir. Görevle ilgili düzenlemeler kamu düzenine ilişkin olup taraflar ileri sürmese dahi yargılamanın her aşamasında re'sen gözetilir. Bu durumda mahkemece görevsizlik kararı verilmesi gerekirken tüketici mahkemesince davanın görülmesi usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir.” Y. 13.HD. E. 2007/1088 K. 2007/4648 T. 03.04.2007 (www.kazanci.com).

B. Konu Bakımından Uygulanma Alanı

1. Genel Olarak

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da açıkça "... her türlü tüketici işleminin" bu kanun kapsamında olduğu belirtilmiştir. 4822 sayılı kanunla değişik TKHK. m.3/h'de yapılan tanıma göre tüketici işlemi; mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemdir. Buna göre, tüketici sözleşmesi kavramı bir üst kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer koşullar da varsa mal veya hizmet sunulmasını amaçlayan her türlü sözleşme kanun kapsamına girmektedir. Tüketici sözleşmesi olarak nitelendirebilmek için gerekli unsurları taşıyan bir sözleşme, tipi ya da niteliği önem taşımaksızın tüketici sözleşmesi olabilir⁸⁵.

Görüldüğü gibi, TKHK'nın kapsamına tüketicinin taraf olduğu hukuki işlemler girmektedir. Tüketicinin taraf olduğu haksız filler; örneğin, bir tüketicinin kaçak su kullanması veya kaçak elektrik kullanması haksız fiil niteliğinde olduğundan, bundan doğacak uyuşmazlıklar TKHK'nın uygulanma alanının dışında kalır⁸⁶.

Taraflarını satıcı-sağlayıcı ve tüketicinin oluşturduğu hukuki işlemin konusunu mal veya hizmet oluşturur. Mal; *alışverişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları* ifade eder. Buna göre, her türlü

⁸⁵ **Ozanoğlu**, Tüketici Sözleşmeleri, s.66; **Özel**, s.30.

⁸⁶ "Dava konusu edilen olayda, daha önce sayacı sökülmiş bulunan davalının, sayaç yerine boru takarak su kullandığı yolunda davalı hakkında tutanak düzenlendiği, davacı tanıklarının da düzenlenen tutanağın doğru olduğunu belirterek iddiayı doğruladıkları anlaşılmaktadır. Davalının, sayaç yerine boru takarak su kullanması haksız eylem niteliğindedir. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un amacı tüketici konumundaki kişilerin sağlık güvenlik ve ekonomik çıkarları yönünden korunmalarını amaç edinmiştir. Kanunda tüketicinin taraf olduğu sözleşmelere ayrıntılı yer verilmiş ve yanıtılmasını önleyecek kurallar getirilmiştir. Somut olayda ise taraflar arasında sözleşme ilişkisi dışında, kaçak olarak kullanılan su bedeli dava konusu edildiğine göre 4077 sayılı Kanun'un uygulanacağından söz edilemez. Davacı Borçlar Kanunu'nun 41. maddesi uyarınca davalının haksız eylemine dayandığından, davanın genel hükümlere göre Asliye Hukuk Mahkemesinde bakılması ve işin esasına girilerek varılacak sonuca göre bir karar vermek gerekirken somut olaya uygun düşmeyecek biçimde görevsizlik kararı verilmesi bozmayı gerektirmiştir." Y. 4. HD. E. 2004/9018 K. 2004/9103 T. 08.07.2004; "Somut olay 09.01.2001 tarihinde düzenlenen tutanağın içeriğine göre kaçak su kullanımından kaynaklanan haksız eyleme ilişkindir. Bu olgular dikkate alındığında uyuşmazlığın tüketici mahkemelerinde çözümlenmesi olanaksız, genel mahkemede çözümleneceği tartışmasızdır." Y. 7. HD. E. 2005/1987 K. 2005/1956 T. 14.06.2005; aynı yöndeki karar için bkz. Y.4. HD. E. 2006/1778 K. 2006/2420 T. 9.3.2006 (www.kazanci.com).

taşınır mal kanun kapsamına girerken, taşınmazlar için sadece konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar kanun kapsamına girmektedir. Konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar, kişilerin kişisel kullanım amacıyla edindikleri, kullandıkları veya yararlandıkları taşınmazlardır; yoksa ticari veya mesleki amaçlı taşınmazlar, kanun kapsamında mal kavramına girmezler. Örneğin; dükkanlar, oteller, ticari amaçlı olarak satın alınan konutlar (lojman veya misafirhane yapmak amacıyla) kanun kapsamına girmez⁸⁷.

Hizmet ise; *bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti* ifade eder. TKHK'da yapılan hizmet tanımının genişliği sebebiyle, diğer koşulları da taşıması halinde neredeyse her türlü sözleşme konusunun kanun kapsamına girmesi mümkün gibidir⁸⁸. Yalnızca bedeni emeğe dayalı bir hizmet (binanın boyanması, duvarın örülmesi, vs.) veya yalnızca fikri emeğe dayalı bir hizmet (bir plan ya da projenin yapılması, vs.) bu kanun anlamında bir hizmet sayılacağı gibi, hem bedeni hem de fikri nitelikli faaliyetler de (inşaat plan ve projesinin yapılması ve binanın buna uygun olarak yapılması, vs.) kanun kapsamındadır⁸⁹. Kanun kapsamında bir hizmetten söz edilebilmesi için, mal sağlama dışındaki her türlü faaliyetin bir ücret veya menfaat karşılığı yapılması gerekmektedir. Hatır olsun diye, parasal çıkar gözetmeksizin yapılan faaliyetler, bu kanun anlamında hizmet kavramı içinde yer almayacaktır.

2. Bazı Sözleşme Türlerinin Tüketici İşlemi Niteliğinin Değerlendirilmesi

Doktrinde haklı olarak belirtildiği üzere, her türlü hukuki işlem tüketim sonucunu doğurmadığına göre, hangi hukuki işlemlerin tüketim ve kullanma sonucunu doğurmaya müsait olup olmadığının tespiti gerekmektedir⁹⁰. Örneğin, kira sözleşmesinin niteliği gereği tüketici sözleşmesi sayılmaması; çünkü tüketici sözleşmelerinin özünde tüketime elverişli bir malın ve bu malı tüketen tüketicinin

⁸⁷Aslan, Yılmaz, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görev Alanı Sorunu, İBD Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007 (Görev Alanı Sorunu), s.11.

⁸⁸Aslan, Görev Alanı Sorunu, s.11-12.

⁸⁹Zevkliler/Aydoğdu, s.93.

⁹⁰Aslan, Tüketici Hukuku, s.10.

olması gerektiği ifade edilmektedir⁹¹. Yine aynı şekilde, ariyet sözleşmeleri de tüketici sözleşmesi sayılmamaktadır. Ariyet sözleşmeleri de karz sözleşmeleri gibi kullandırma gayesi güden sözleşmelerdendir. Ancak, karz sözleşmelerinde kullandırma aynı zamanda o malın tüketilmesini de içermekte; sözleşme konusu mal kullanılıp tüketilmekte daha sonra aynı miktarda ve özellikteki başka mallar iade edilmektedir. Ariyet sözleşmelerinde, ariyet konusu olan mal, tüketilebilen bir mal değildir; kullanıldıktan sonra aynı mal iade edilir. Diğer koşulları da sağlaması halinde ivazlı karz sözleşmesi tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilebilir. Ariyet sözleşmesinin ise, niteliği gereği tüketim kavramı ile bağdaşmasının zor olması ve ivazsız olarak yapılması sebebiyle tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilmesi mümkün değildir⁹².

Her ne kadar, tüketici sözleşmelerinin özünde, tüketime elverişli bir malın bulunması gerektiği ifade edilse de, bazı sözleşmelerde bir tüketim veya kullanma söz konusu olmadığı halde, bu tür sözleşmelerde tüketicinin TKHK. kapsamında korunacağı belirtilmektedir. Örneğin, bir doktorun hastasını tedavi etmesi, vekâlet sözleşmesi olarak nitelendirilmekte ve bu sözleşmenin, somut olayda tüketici sözleşmesinin unsurlarını taşıması halinde TKHK. kapsamına girdiği kabul edilmektedir⁹³. Yine, yukarıda kira sözleşmelerinde tüketime elverişli bir malın bulunmadığından bahisle, tüketici sözleşmesi nitelendirmesine uygun olmadığını belirtmiştik. Bununla birlikte, konut ve tatil amaçlı bir taşınmazın kiralınmasında, kiracının mesleki veya ticari amaçlarla sözleşme yapmadığı, karşı tarafın da sağlayıcı kavramının unsurlarını taşıdığı hallerde, bu sözleşmenin bir tüketici sözleşmesi sayılmasının mümkün olduğu ifade edilmektedir⁹⁴. Buna göre, örneğin, sahibi olduğu iki yüz evi kiraya verme işi ile uğraşan bir limited şirketin, hazırladığı sözleşmede, kiracının haklarını tek yanlı olarak kısıtlayan hükümler varsa, bu hükümlerin TKHK. m.6'ya göre, geçersiz sayılabilmesi gerekir. Kanımızca, TKHK.'daki hizmet kavramının genişliği ve tüketici kavramının yeni halinde *nihai kullanma ve tüketme* ifadesinin yer almaması dikkate alınacak olunursa, tüketici sözleşmesi unsurlarını taşıyan her türlü sözleşmenin kanun kapsamında olduğu kabul edilebilir.

⁹¹Zevkliler/Aydoğdu, s.78; Akkaya, s.13.

⁹²Bkz. Aslan, Görev Alanı Sorunu, s.14-15.

⁹³Aslan, Tüketici Hukuku, s.10-11, 19; Akkaya, s.12-13; Erdoğan, s.12.

⁹⁴Aslan, Tüketici Hukuku, s.15.

Yargıtay uygulamalarında, eser sözleşmelerinin TKHK kapsamında olup olmadığı hakkında çelişkili bir durum sergilenmiştir. Bununla birlikte, çoğu Yargıtay kararında eser sözleşmeleri kanun kapsamında görülmemiştir. Yargıtay⁹⁵, bu kararlarında mal kavramını dar yorumlayarak kanun kapsamına giren malların sadece hazır mal olduğunu, imal edilmesi gereken malların TKHK kapsamı dışında olduğunu kabul etmektedir. Kanımızca, Yargıtay'ın bu görüşü yerinde değildir. Öncelikle, TKHK'da taraflarından birinin tüketici olduğu her türlü hukuki işlemin kapsam dahilinde olduğu belirtilmiş ve eser sözleşmesini ayırık tutan bir hükme yer verilmemiştir. Ayrıca, Yargıtay'ın yasanın sadece "hazır bir mal veya hizmetin satın alınması" halinde uygulanabileceğini belirtmesi yerinde değildir; çünkü yasada böyle kısıtlayıcı bir ifade bulunmamaktadır. Bu sebeple, eser sözleşmeleri de gerekli unsurları taşıması halinde TKHK kapsamında sayılmak gerekir. Nitekim, Yargıtay'ın

⁹⁵“Borçlar Kanununun 355. maddesinin incelenmesinde istisna bir akitir ki onunla bir taraf (müteahhit) diğer tarafın (iş sahibi) vermeyi taahhüt eylediği semen mukabilinde bir şey imalini iltizam eder hükmünü getirmektedir. Bu maddeden sonra gelen maddede ise müteahhidin mesuliyeti ile malzeme ve ihtimamlı iş yapmayı ve yapılacak işin zamanlaması, kusur gibi bölümler mevcuttur. Eser sözleşmesinin bu tanımı ile somut olay karşılaştırıldığında davalı firmanın güneş enerjisi kurma işini üstlenmesi, bir tarafın vermeyi taahhüt eylediği semen mukabilinde bir şey imalini üstlenmesi olup, eser sözleşmesinin unsurlarını taşımaktadır. Satım sözleşmesinden ayıran en önemli yan satımdaki montaj işleminin imalatı içermemesine karşın, güneş enerjisi sisteminin kurulmasının aynı zamanda imali de bünyesinde barındırıyor olmasıdır. Ayrıca satım da sözleşme anında satılan- alınan-şey mevcut ve kullanılabilir iken, eser sözleşmesinde sözleşme anında eser ortada olmayıp, sözleşmeden sonra imali söz konusudur. Güneş enerjisi sistemi sadece montajı yapılarak işleyecek halde satışa sunulmuş değildir. İşler hale gelebilmesi ve amacını gerçekleştirmesi imalatı gerektirmekte, sistemi oluşturan parçaların ve ayrı ayrı işleve sahip bölümlerin bir araya getirilmesi ve imali ile oluşmaktadır. Açıklanan bu nitelikleri ile taraflar arasında eser sözleşmesi olduğunda kuşku bulunmamaktadır. Mahkemenin aksine kabul tarzı yerinde değildir. Sözleşmenin hukuksal niteliğine ilişkin bu saptamadan sonra, şimdi sıra, davanın hangi mahkemede görülmesi gerektiğinin belirlenmesine gelmiştir: 4077 sayılı Yasa'nın 4. maddesi kapsamında da sıklıkla satın alma tabiri kullanılmaktadır. Bu maddede mal ve hizmetler açısından bir ayırım yapılmaksızın "satış", "satıcı", "satın alınan" ifadeleri ile nihai tüketici olarak satın alanın ayıplı mal ve hizmet alımına ilişkin düzenlemeler getirilmiştir. 4077 Sayılı Yasa'nın 23. maddesi, "Bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılır" hükmünü taşımaktadır. Yukarıda ayrıntılı olarak açıklandığı üzere, somut olayda taraflar arasında eser sözleşmesi bulunmasına göre bu kanunun uygulanmasıyla ilgili bir uyuşmazlık söz konusu değildir. Yasa'nın 23. maddesi hükmü, Yasa'nın uygulanmasıyla ilgili olarak çıkabilecek tüm uyuşmazlıklara ilişkin davalara tüketici mahkemelerinde bakılmasını öngörmüştür. Başka bir ifadeyle, 4077 sayılı Yasa, bir uyuşmazlığa tüketici mahkemesince bakılmasının tek koşulu olarak, uyuşmazlığın kendisinin uygulanmasıyla ilgili olarak çıkmış olmasını aramıştır. Oysa eser sözleşmesinden kaynaklanan eldeki davada 4077 sayılı Yasanın uygulanması söz konusu olmadığından, olayın çözümünün genel hükümler çerçevesinde yapılması gerekir." Y. HGK. E. 2003/15-127 K. 2003/102 T. 26.2.2003- Kararın karşı oy yazısında, olayda satım sözleşmesi ve eser sözleşmesinin birbiri içine girdiği ve bu sebeple taraflar arasındaki işin "hizmet" olarak kabul edilmesi gerektiği belirtilerek, kanunun uygulanmasıyla ilgili bu durumun tüketici mahkemesinin görevinde olduğu ifade edilmiştir; yine aynı doğrultudaki kararlar için bkz. Y. HGK. E. 2003/15-498 K. 2003/493 T. 24.9.2003 (www.kazanci.com); Y. 15. HD. E. 2004/4151 K. 2005/740 T. 15.02.2005 (www.legalbank.net); Y. 15.HD. E. 2005/7308 K. 2005/6294 T. 23.11.2005 (www.legalbank.net); Y. 15.HD. E. 2006/499 K. 2006/1618 T. 16.03.2006 (www.legalbank.net); Y.15. HD. E. 2008/1779 K. 2008/2428 T. 14.04.2008 (www.legalbank.net).

da eser sözleşmesini kapsam dahilinde gördüğü bazı kararları bulunmaktadır⁹⁶. Ayrıca, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağı*'nın⁹⁷ ayıplı hizmetlere ilişkin madde gerekçesinde "hizmet" kavramıyla kastedilenin iş görme sözleşmeleri olduğu ve dolayısıyla eser sözleşmelerinin kapsama dahil olduğu açıkça belirtilmiştir.

Taşıma sözleşmesi⁹⁸ ve sigorta sözleşmeleri⁹⁹ de TTK'da düzenlendiği gerekçesiyle kapsam dahilinde görülmemiştir. Oysa TKHK'da taşıma sözleşmeleri ve sigorta sözleşmelerinin kapsam dahilinde olmadığına dair istisna bir hüküm olmadığına göre bu tür sözleşmelerin de kapsam dahilinde olması gerektiği ifade edilmektedir¹⁰⁰. Zira, TKHK, sonraki tarihli özel kanun olması bakımından öncelikle uygulanması gerekir.

⁹⁶Bkz. Y. 15.HD. E. 2002/5727 K. 2002/5883 T. 16.12.2002 (www.legalbank.net). Yargıtay, bu kararında eser sözleşmesini (pimapen doğrama takma işini) kanun kapsamında görmüş; ancak gizli ayıpta eser sözleşmesindeki beş yıllık zamanaşımı süresinin (BK. m.126/V) geçerli olduğunu kabul etmiştir. Yine aynı yöndeki kararı için bkz. Y. HGK. E. 2004/15-83 K. 2004/98 T. 25.2.2004 (www.kazanci.com). Bu kararda ise, eser sözleşmesi sayılan halı yıkama sözleşmesinden doğan ayıplı hizmet nedeniyle açılan tazminat davası, TKHK kapsamında görülmüştür. Başka bir kararda (Y.15.HD. E. 2002/1401 K. 2002/2522 T. 15.05.2002) ise, eser sözleşmesi kabul ettiği kat karşılığı inşaat sözleşmesi uyarınca yapılan inşattaki ayıpların tazminine ilişkin davayı TKHK'nın uygulanma alanı dışında görmüş; ancak daha sonra verdiği kararlarda (Y. HGK. E.2005/14-490 K.2005/563 T. 05.10.2005) eser sözleşmesi saydığı kat karşılığı inşaat sözleşmesinden doğan yüklenicinin payına düşen daireler nedeniyle açılan tapu iptal ve tescil davalarını kanun kapsamında görerek, tüketici mahkemelerinin görevli olduğunu belirtmiştir.

⁹⁷Bkz. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağı Madde Gerekçesi (www.sanayi.gov.tr).

⁹⁸"Taraflar arasındaki uyuşmazlık, T. Ticaret Kanununun Kıymetli Evrak Başlıklı Üçüncü Kitabın, Emtia Senetleri Faslı'nın ikinci kısmını oluşturan Taşıma İşlerinden kaynaklanmaktadır. Yine TTK.nun 4/1. maddesindeki belirlemeye göre, tarafların tacir olup olmadıklarına bakılmaksızın bu yasadaki kaynaklanan uyuşmazlıklar mutlak ticari davalardır. Bu durum karşısında davanın TTK.nun 5. maddesi hükümleri çerçevesinde görevli mahkemece bakılarak çözümlenmesi gerekirken, Tüketici Mahkemesi sıfatı ile bakılarak sonuçlandırılmış olması doğru görülmemiş ve kararın davalı yararına bozulması gerekmiştir." Y. 11. HD. E.1999/5782 K. 1999/7900 T. 15.10.1999; aynı yönde Y. 11. HD. E. 2001/5389 K. 2001/8349 T. 30.10.2001 (www.legalbank.net).

⁹⁹"Mahkemece, dosya üzerinde yapılan inceleme sonucu uyuşmazlığın sigorta hukukundan kaynaklanması nedeniyle davanın TTK.nun 4. maddesi uyarınca mutlak ticari dava sayıldığı, bu durumda uyuşmazlığa Tüketici Mahkemesi tarafından bakılmasının olanaksız bulunduğu gerekçesiyle mahkemenin görevsiz olması nedeniyle dava dilekçesinin görev yönünden reddine, karar kesinleştiğinden dosyanın istek halinde görevli ve yetkili İstanbul Nöbetçi Asliye Ticaret Mahkemesi'ne gönderilmesine karar verilmiştir." Y. 11. HD. E. 2005/13848 K. 2007/414 T. 18.01.2007 (www.kazanci.com).

¹⁰⁰Bu konuda bkz. **Zevkililer/Aydoğdu**, s.74-77; **Aslan**, Görev Alanı Sorunu, 18-19; **Aslan**, Yılmaz, Tüketici Kanununun Kapsamı, İstanbul Barosu Yayınları (Tüketici Sorunları Kapsamında Hakem Heyetlerinin Görev Alanı-Görüş ve Öneriler), İstanbul, 2007, s.43-44.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI

§ 4. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDAKİ TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARI

Taraflarını tüketici ve satıcı-sağlayıcının oluşturduğu hukuki ilişkide, taraflar arasında bir hakkın varlığı, kapsamı ve sonuçları üzerindeki anlaşmazlıklar, tüketici uyuşmazlıklarını oluşturur. Tüketici uyuşmazlıkları kavramının, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamındaki bir sözleşmeden doğan her türlü uyuşmazlığı mı yoksa sadece kanunda düzenlenen konulara ilişkin uyuşmazlıkları mı ifade ettiği konusunda çeşitli görüşler bulunmaktadır. Çalışmamızda, bu görüşlere yer vermekle birlikte, tüketici hukukuna ilişkin davalar hakkındaki açıklamalarımızı kanun kapsamındaki bir sözleşmeden doğacak tüm uyuşmazlıkları temel alarak yapacağız.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.2’de her türlü tüketici işleminin kanun kapsamına gireceği belirtilmiş ve m.3’te tüketici işlemi, mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem, olarak ifade edilmiştir. Yargıtay, kanundaki bu tanımlamadan hareketle, taraflardan birinin tüketici olduğu, sözleşmeden doğan tüm uyuşmazlıkları kanun kapsamında ve tüketici mahkemesinin görev alanında görmektedir. Yani, bir sözleşme TKHK kapsamına giriyorsa, o sözleşmeden doğacak her türlü uyuşmazlık, tüketici mahkemelerinin görev alanına girmektedir. Uygulamada, TKHK kapsamındaki sözleşmelerle ilgili her türlü uyuşmazlık, örneğin; itirazın iptali davaları¹⁰¹, uyarılma davaları¹⁰², alacak davaları vs. TKHK kapsamında görülmüştür.

¹⁰¹“Taraflar arasındaki itirazın iptali davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın kabulüne yönelik olarak verilen hükmün süresi içinde davalı avukatınca temyiz edilmesi üzerine dosya incelendi gereği konuşulup düşünüldü.Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldırılmasının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut uyuşmazlıkta davacı ile davalı arasında 4077 sayılı yasa kapsamında sözleşme ilişkisi bulunduğu anlaşılmaktadır. 4077 sayılı yasanın 23. maddesi bu kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağını öngörmüştür. Taraflar arasındaki uyuşmazlık Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında kaldırıldığına göre davaya bakmaya Tüketici Mahkemesi görevlidir.” Y.

Bu durum, bir yandan tüketici lehine değerlendirilirken, diğer bir yandan da tüketici aleyhine görülmekte ve bunun tüketici mahkemelerinin iş yükünü arttıracığı ve verimsizleştireceği savunulmaktadır¹⁰³.

Yine TKHK m.30'daki "bu kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır" ifadesi, tartışmaya açıktır. Kimi yazarlar¹⁰⁴ bu maddeden hareketle, TKHK'da özel olarak düzenlenmemiş olan konuların kanun kapsamı dışında kaldığını ve bu konularda genel mahkemelerin görevli olacağını savunmuştur. Kimi yazarlar¹⁰⁵ da kanun kapsamındaki bir tüketici sözleşmesine kanunda uygulanacak hiçbir hüküm bulunmasa bile yine kanun kapsamında olduğunu kabul etmekte ve usul kuralları bakımından yine TSHH ve tüketici mahkemelerine başvurulması gerektiğini belirtmektedirler. Yani bu görüşe göre, uyuşmazlığın çözümü için yine TSHH'ye veya tüketici mahkemelerine başvurulacak; ancak TKHK hükümleri değil, genel hükümler uygulama alanı bulacaktır. Örneğin; tüketicinin satın aldığı mobilyaların teslim edilmemesi halinde tüketici sözleşmesinin varlığı sebebiyle dava tüketici mahkemesinde açılacak, ancak

13. HD. E. 2006/6686 K. 2006/10439 T. 26.06.2006; aynı yönde Y. 13.HD. E. 2006/14074 K. 2007/2045 T. 15.02.2007 (www.legalbank.net).

¹⁰²“Davacı, davalı bankadan 432.000 DM konut kredisi kullandığını, borcunu halen 21.950 DM olarak ödediğini, 2001 yılı Şubat ayından sonra dövizin aniden yükseldiğini, dövize endeksli olarak kullandığı kredinin günün hal ve şartlarına uygun olarak TL cinsinden uyarlanmasına karar verilmesini istemiştir.Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldırılmasının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut olayda davalı Garanti Bankasının davalıya anılan yasanın 3/c ve 10. maddeleri kapsamında konut kredisi kullandığı, uyuşmazlığın 4077 sayılı yasa kapsamında kaldırıldığı anlaşılmaktadır. 4077 sayılı yasanın 23. maddesi bu kanunu uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağını öngörmüştür. Taraflar arasındaki uyuşmazlık Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında kaldırılmasına göre davaya bakmaya Tüketici Mahkemesi görevlidir.” Y. 13. HD. E. 2005/2986 K. 2005/7477 T. 03.05.2005; “Dava, dövize endeksli konut kredisi sözleşmenin uyarlanması istemine ilişkindir. Davaya konu kredi niteliği itibarıyla 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 3 üncü maddesinde, 4822 sayılı kanunla yapılan değişiklik sonucu "konut" kavramı, "mal" kavramına dahil edildiğinden, "konut kredisi", 10 uncu madde düzenlenen "tüketici kredisi" kapsamına alınmıştır. Mahkemenin görevi, dava şartlarından olup, yargılamanın her aşamasında re'sen gözetilmesi gerekmektedir. Aynı kanunun değişik 3/c, 10 ve 23/1 madde hükümleri karşısında bu davaya bakmak tüketici mahkemelerinin görevine girdiğinden, mahkemece, görevsizlik kararı verilmek üzere hükmün bozulması gerekmiştir.” Y. 11. HD. E. 2005/83 K. 2006/184 T. 17.01.2006 (www.legalbank.net).

¹⁰³Bkz. **Şimşek**, Ayşe Neşe, Medeni Usul Hukukunda Tüketicinin Korunması, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2004, s.59 dn.267 ve 268'deki yazarlar.

¹⁰⁴**Aslan**, Görev Alanı Sorunu, s.5,17-18; ayrıca bkz. **Aslan**, Tüketici Kanununun Kapsamı, s. 43-47. **Aslan**'a göre, "TKHK kapsamındaki sözleşmelerle ilgili her türlü uyuşmazlık değil, TKHK'nın uygulanmasından doğan uyuşmazlıklar TSHH'nin görev alanına girecektir. TKHK'da özel olarak düzenlenmemiş olan konularda TKHK'nın 30.maddesi uyarınca genel mahkemeler görevli olacaktır." (**Aslan**, Görev Alanı Sorunu, s.5).

¹⁰⁵**Zevkililer/Aydoğdu**, s.78.

TKHK'da buna uygulanacak bir hüküm bulunmadığı için Borçlar Kanunu m.96 vd. hükümleri uygulama alanı bulacaktır¹⁰⁶. Yargıtay uygulaması bu ikinci görüş doğrultusundadır¹⁰⁷.

§ 5. TÜKETİCİ TARAFINDAN AÇILABİLECEK DAVALAR

I. AYIPLI MAL VE HİZMET NEDENİYLE AÇILAN DAVALAR

Tüketiciler tarafından açılan davalar, genellikle ayıplı mal ve hizmete ilişkin davalardır¹⁰⁸. Daha önce de belirtildiği gibi, tüketiciler, ayıplı mal ve hizmetlere karşı, ayıplı mal veya hizmetin teslim edildiği veya ifa edildiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde satıcıya/sağlayıcıya ayıbı bildirmek şartıyla, birtakım seçimlik haklara sahiptir. Buna göre, ayıplı mallarda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz

¹⁰⁶“Davacı, davalıdan satın aldığı mobilyaların teslim edilmediği halde, senetlerin ödenmesi için icra takibi yapıldığını öne sürerek, davalıya borçlu olmadığını tespitine, ödediği miktarın istirdadına ve 500.000.000 lira manevi tazminatın tahsiline karar verilmesini istemiştir. Davalı, davanın reddini savunmuştur. Mahkemece davanın reddine karar verilmiş; hüküm, davacı tarafından temyiz edilmiştir.....Somut olay değerlendirildiğinde, tüketici davacı ile satıcı davalı arasındaki mal satışından kaynaklanan bir uyuşmazlık bulunmaktadır. Hal böyle olunca, sözü edilen yasanın 23. maddesi hükmü gereğince, davaya bakmakla tüketici mahkemesi görevlidir. Görev konusunu hakimnin resen nazara alması gerekir. Mahkemece, görevsizlik kararı verilmesi gerekirken, işin esasına girilerek hüküm kurulması usul ve kanuna aykırı olup, bozma nedenidir.” Y. 13.HD. E. 8817 K. 10264 T. 12.11.2001(**Zevkliler/Aydoğdu**, s.986, 81 no’lu karar).

¹⁰⁷“Dava, kampanyalı satış esasına dayalı olarak satın alınan aracın kararlaştırılan sürede teslim edilmemesi nedeniyle doğan zararın tazminine ilişkindir. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un kampanyalı satışları düzenleyen 7. maddesinde satılanın geç teslim veya hiç teslim edilmemesi nedeniyle uğranılan zararlara ilişkin açık bir düzenleme bulunmadığından, anılan yasanın 30. maddesi gereğince bu tür uyuşmazlıkların genel hükümlere göre çözümleneceği kabul edilmelidir.” Y. 13.HD. E. 2004/3108 K. 2004/11101 T. 12.07.2004 (www.legalbank.net).

¹⁰⁸“Davacının, davalıdan V. Optimum marka bilgisayar satın aldığı halde, kendisine teslim edilen bilgisayarın kasasının orijinal olmadığı, bir alt model olan V. A'nın kasasının kullanılmış olduğu ve üzerindeki "A." yazısının "V." yazısıyla kapatılmış olduğu dosya kapsamı ve bilirkişi raporu ile sabit olduğu gibi, taraflar arasında da çekişmesizdir. Eş deyişle, davacı satın aldığı malın vasıf ve nitelikleri hakkında yanıtlanmış, kendisine bir bakıma ayıplı mal teslim edilmiştir. 4077 Sayılı Yasanın 4. md'si; ayıplı çıkan mallar hakkında tüketicinin 30 gün içerisinde ihbarda bulunup, sözleşmeden vazgeçerek ödediği bedelin iadesini talep etme hakkı tanıdığına ve davacı da iradesini bu yolda kullandığına göre, satıcı tarafından davacının bu talebi doğrultusunda işlem yapılması gerekir. Bu nedenle davacı, davayı açmakta haklıdır.” Y. 13.HD. E. 2004/2920 K. 2004/10498 T. 01.07.2004 (www.kazanci.com); “4077 sayılı kanunun 4/2. maddesinde malın ayıplı çıkması halinde tüketiciye tanınan haklardan davacı ayıpsız misli ile değiştirme hakkını kullandığı ve değiştirme şartları gerçekleştiğinden satıma konu malların ayıpsız misli ile değiştirilmesi gerekir. Mahkemece davanın kabulüne karar verilmesi gerekirken, aksine düşüncelerle yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir.” Y.13.HD. E. 2004/14507 K. 2005/2264 T. 16.02.2005 (www.legalbank.net); Yargıtay’ın ayıplı hizmete ilişkin olarak verdiği karar için bkz. Y. 13.HD. E. 2003/2749 K. 2003/5860 T. 12.05.2003 (www.legalbank.net).

onarım isteme; ayıplı hizmette ise sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesi veya ayıp oranında bedel indirimi haklarına sahiptir. Yine bu haklardan biri ile birlikte tazminat da istenebilecektir. Yargıtay'a göre, davacı, bu seçimlik haklardan sadece birini kullanarak talebini açıkça belirtmeli, başka bir anlatımla terditli dava¹⁰⁹ şeklinde bir talepte bulunmamalıdır¹¹⁰. Ayrıca, Yargıtay tarafından benimsenen bu görüşe göre, tüketicinin talebinde belirttiği seçimlik hakkın sonradan ıslah¹¹¹ yoluyla değiştirilmesi dahi mümkün değildir. Yani, örneğin; davacı, talebinde onarım hakkını belirtmiş olmasına rağmen, sonradan verdiği ıslah dilekçesiyle aracın değiştirilmesini veya bedelinin iadesini talep edemeyecektir. Yargıtay, ayıplı mal ve hizmetlerle ilgili olarak tüketiciye tanınan seçimlik hakların, kullanımla biten inşai haklardan olduğu gerekçesiyle ıslahın mümkün olamayacağını ifade etmektedir¹¹².

Ayrıca, tüketiciler, ayıplı malın neden olduğu her türlü zarardan dolayı maddi ve manevi tazminat davası açma hakkına sahiptirler.

Garanti kapsamındaki bir malın ayıplı olması durumunda ise, TKHK. m.13'e göre tüketici, onarım hakkını kullanmış olsa bile, malın garanti süresi içinde sık arızalanması sebebiyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi, tamiri için

¹⁰⁹Davacının, açtığı davada, birden fazla talepte bulunduğu; ancak asıl talebinin kabul edilmediği takdirde yardımcı talebi hakkında karar verilmesini istediği hallerde terditli veya kademeli dava söz konusu olur. Terditli davalarda, birbirine yabancı taleplerin terditli olarak ileri sürülemeyeceği; talepler arasında bir bağlantının bulunması gerektiği kabul edilmektedir (Bkz. **Pekcanitez, Hakan/Atalay, Oğuz/Özekes**, Muhammet, Medenî Usûl Hukuku, 7. Bası, Ankara, 2008, s.281).

¹¹⁰“.....Tüketici, kendisine tanınan seçimlik haklardan sadece birini kullanabilecek, başka bir anlatımla terditli olarak talepte bulunamayacaktır. Hal böyle olunca davacıdan talebinin davaya konu aracın ayıpsız misliyle değiştirilmesine mi yoksa bedele mi yönelik olduğu yönünde açıklanma istenmeli, davasını bedele hasretmiş olması durumunda da dosya içerisindeki 30.12.2002 tarihli fatura kapsamından da anlaşılacağı gibi aracın 31.604.657.500 TL'na satıldığı kabul edilmeli, bu miktarla sınırlı olarak hüküm kurulmalıdır. Bu hususların gözetilmemiş olması, usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.” Y.13. HD. E. 2004/17883 K. 2005/4535 T. 22.03.2005 (www.legalbank.net).

¹¹¹Islah, tarafların, yargılamadaki usul işlemlerini tamamen veya kısmen düzeltmeleridir. Islah, mahkemeye yöneltilen tek taraflı bir irade beyanıdır; yani şartları yerine getirildiğinde ıslahın yapılabilmesi, karşı tarafın ve mahkemenin kabulüne bağlı değildir(**Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.357). Dava açılması ve cevap dilekçesi verilmesinin bir sonucu da iddiayı ve savunmayı genişletme ve değiştirme yasağıdır. Islahla, taraflar, bir defaya mahsus olmak üzere daha önce dilekçelerinde belirttikleri vakıaları, dava konusunu, talep sonucunu değiştirme imkanına sahiptirler. Yani, ıslah, iddiayı ve savunmayı genişletme ve değiştirme yasağının bir istisnasını teşkil etmektedir.

¹¹²“4822 sayılı kanunla değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 4 ve 4/A maddelerinde ayıplı mal ve ayıplı hizmetle ilgili tüketicinin seçimlik hakları sayılmıştır. Bu haklar kullanımla biten inşai haklardan olup, davacının onarım olarak kullandığı seçimlik hakkını ıslah ile değiştirmesi mümkün değildir. Bu nedenle davacı tarafından yapılan ıslah hukuki sonuç doğurmaz.” Y. 13.HD. E. 2008/1735 K. 2008/7867 T. 05.06.2008 (www.legalbank.net).

gereken azami süresinin aşılması veya tamirinin mümkün olmadığının anlaşılması hallerinde m.4'te yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilecektir¹¹³.

II. MENFİ TESPİT DAVALARI VE ALACAK DAVALARI

Uygulamada, tüketicilerin satıcıya veya sağlayıcıya karşı borcunun bulunmadığını tespit amacıyla tüketici mahkemelerinde menfi tespit davası¹¹⁴ açtıkları görülmektedir. Menfi tespit davasında, davacı, davalının var olduğunu iddia ettiği bir hukuki ilişkinin bulunmadığının tespitini ister¹¹⁵. Bu tür davalarda, davalı bir şeyi yapmaya, bir şey vermeye ya da bir şeyi yapmamaya mahkum edilmez; sadece tüketici ile davalı arasındaki hukuki ilişkinin tereddütlü olan içeriği tespit edilir.

Yine, tüketicinin çeşitli sebeplerle satıcı/sağlayıcıya karşı açtığı alacak davalarına¹¹⁶ da uygulamada sıklıkta rastlanmaktadır. Örneğin; tüketici, satıcının

¹¹³“Somut olayda aracın teslim edildiği 30.9.2002 tarihinden sonra iki yıllık garanti süresi içinde motor çalışırken metal sesi gelmesi arızasının 27.1.2003, 30.7.2003, 9.9.2003 tarihlerinde tekrür ettiği ve aracın yenisi ile değiştirilmesi koşullarının oluştuğu toplanan delillerle anlaşıldığı gibi, bu husus mahkemenin de kabulündedir. Aynı arıza garanti süresi içinde ikiden fazla tekrarladığına göre maldan yararlanamama süreklilik kazanmıştır. Bu durum da davanın kabulü gerekirken yazılı gerekçe ile reddine karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir.” Y. 13. HD. E. 2005/7787 K. 2005/14674 T. 07.10.2005; “Araçta inceleme tarihi itibarıyla halen bir arıza saptanamamış ise de, satın alındığı tarihten itibaren ilk bir yıl içinde farklı arızaların dörtten fazla tekrarlandığı anlaşılma 4077 sayılı yasanın 4. maddesi ile Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 14. maddesine göre gizli ayıplı olan aracın bedelinin iadesine karar verilmesi gerekirken yazılı gerekçe ile davanın reddine karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir.” Y. 13.HD. E. 2008/1512 K. 2008/7328 T. 27.05.2008 (www.legalbank.net).

¹¹⁴Davacı tüketici, açtığı bir davada, davalı ile bireysel tüketici kredi sözleşmesi imzaladığını, borcunu davalıya ödemesine rağmen, maaşından kesinti yapılmaya devam edildiğini belirterek borçlu olmadığını tespitini istemiştir. “Somut olayda taraflar arasında 4077 sayılı yasanın 10/A maddesi kapsamında kredi sözleşmesi ilişkisi olduğu ve davalının da yasanın 3/k bendinde yer alan “kredi veren” durumunda bulunduğu anlaşılmaktadır. 4077 sayılı yasanın 23. maddesi bu kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağını öngörmüştür. Taraflar arasındaki uyumsuzluk 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında kaldığına göre davaya bakmakla tüketici mahkemesi görevlidir.” Y. 13.HD. 05.04.2005 17987/5663 (**Tutumlu**, Mehmet Akif, Tüketici Mahkemelerinin Görev ve Yetki Sınırları, Ankara 2006 (Tüketici Mahkemeleri), s.292-293); ayrıca bkz. Y. 13.HD. 30.05.2005 18437/9219 (**Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.395).

¹¹⁵**Pekantez/Atalay/Özekes**, s.278.

¹¹⁶Tüketicinin açtığı bir alacak davasında, davacı tüketici, haksız tahsil edilen okul ücretinin iadesini talep etmiş; kararda bu davanın TKHK kapsamında kaldığı ve davanın tüketici mahkemelerinde görülmesi gerektiği belirtilmiştir. Y. 3.HD. E.2007/10790 K. 2007/10898 T.25.06.2007 (İBD, C.81,S.6,s.2832-2833); Açılan başka bir alacak davasında, davacı, davalı vakıf tarafından işletilen ilköğretim okuluna kaydettirirken kendisinden bağış adı altında para alındığını ve bunun yasal olmadığını ileri sürerek verdiği paranın iadesini talep etmiş; kararda davacı ile davalı arasında hizmet satımından kaynaklanan bir uyumsuzluk bulunduğundan bahisle davanın tüketici mahkemesinde

veya sağlayıcının kendisinden haksız yere tahsil ettiği paranın iadesini sağlamak için alacak davası açabilir.

III. UYARLAMA DAVALARI

Tüketiciler tarafından açılan uyarlama davalarına sıklıkla rastlanmaktadır. Uyarlama, sözleşme kurulduğu zaman mevcut olan şartlarla sonradan ortaya çıkan şartların birbirine uymaması, şartların önemli ölçüde değişmesi, yani işlem temelinin kısmen veya tamamen çökmesi halinde, doğruluk ve dürüstlük kurallarına dayanarak sözleşmenin değişen şart ve durumlara uydurulmasıdır¹¹⁷. Sözleşmenin değişen şartlara uyarlanmasıyla edimler arasındaki denge yeniden kurulmuş olur. Örneğin; tüketici, dövize endeksli kredi borcuna ilişkin olarak açacağı bir uyarlama davasıyla, dövizin aniden yükseldiğini ve kredinin günün hal ve şartlarına uyarlanmasına karar verilmesini isteyebilir¹¹⁸.

IV. İFA ETMEME NEDENİYLE SORUMLULUK DAVALARI

Satıcının veya sağlayıcının, mal ve hizmeti tüketiciye hiç veya gereği gibi ifa etmemesi nedeniyle tüketiciler, uygulamada sıklıkla TSHH veya tüketici mahkemelerine başvurumaktadırlar. TKHK. m.30'da, kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı belirtilmiştir. Borcun ifa edilmemesi ve sonuçları BK.'nın m.96 ve devamı maddelerinde düzenlenmiştir. Dolayısıyla, satıcının/sağlayıcının, malı veya hizmeti tüketiciye ifa etmemesi nedeni ile açılacak davalarda, TKHK'da bu konuya ilişkin özel hüküm bulunmaması halinde BK. m.96 vd. uygulama alanı bulacaktır.

görülmesi gerektiği ifade edilmiştir. Bkz. Y.13.HD. E.2004/16676 K. 2005/4374 21.3.2005 (İBD. C. 80 S.2 s.842-843); Ayrıca bkz. Y. 13.HD. 05.05.2005 1184/7680 (**Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.225-226).

¹¹⁷Bkz. **Eren**, Fikret, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 7.Baskı, İstanbul, 2001, s.448-449.

¹¹⁸Tüketici açtığı uyarlama davasında, kredi veren bankadan dövize endeksli konut kredisini kullandığını, borcunu halen döviz olarak ödediğini ancak 2001 yılı şubat ayından sonra dövizin aniden yükseldiğini, dövize endeksli olarak kullandığı kredinin günün hal ve şartlarına uygun olarak TL cinsinden uyarlanmasına karar verilmesini istemiştir. "Somut olayda davalı Garanti Bankasının davacıya anılan yasanın 3/c ve 10. maddeleri kapsamında konut kredisi kullandığı, uyuşmazlığın 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığı anlaşılmaktadır." Y. 13.HD. 03.05.2005 2986/7477 (**Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.300-301).

Borcun ifa edilmemesi kavramı, üç durumu ifade etmektedir: Kusurlu ifa imkansızlığı, gereği gibi ifa etmeme ve temerrüt(vaktinde ifa etmeme). Borcunu ifa etmeyen borçluya karşı alacaklıya alacağını elde etmek için üç imkan tanınmıştır; aynen ifa(borçlunun ifaya zorlanması), tazminat davası ve sözleşmeden dönme¹¹⁹. Buna göre, örneğin, tüketici, müteahhitten satın aldığı bir dairenin devir ve teslim edilmediğini öne sürerek, ifa davası açabileceği gibi, tazminat da isteyebilecektir¹²⁰.

V. TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'DA DÜZENLENEN SÖZLEŞMELERLE İLGİLİ DAVALAR

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da düzenlenen kampanyalı satış, kapıdan satış, taksitle satış, paket tur, devre tatil sözleşmeleriyle ilgili uyuşmazlıklardan kaynaklanan çeşitli davalar açılmaktadır.

Özellikle, TKHK'da düzenlenen bazı sözleşmelerde tüketiciye tanınan cayma hakkı ve bunun kullanımına ilişkin davalara sıklıkla rastlanmaktadır¹²¹. Tüketicilere cayma hakkının tanındığı sözleşmelerde tüketici, belirtilen süre içinde hiçbir gerekçe

¹¹⁹Ayrıntılı bilgi için bkz. **Eren**, s.1017vd.

¹²⁰Tüketicinin açtığı ifa etmeme nedeni ile sorumluluk davasına ilişkin bir kararda, davacı tüketici, müteahhit olan davalıdan satın aldığı dairenin devir ve teslim edilmediğini öne sürerek, belli miktarda tazminatın davalıdan tahsil edilmesine karar verilmesini istemiştir. Kararda, TKHK'nın uygulanmasıyla ilgili her türlü uyuşmazlığa tüketici mahkemelerinde bakılacağı, taraflar arasındaki uyuşmazlığın da TKHK kapsamında kaldığı ve bu sebeple tüketici mahkemelerinin görevli olduğu belirtilmiştir. Y. 13.HD. 28.04.2005 2868/7269 (**Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.363-364); Yargıtay'ın, satılan konutun geç teslim edilmesinden kaynaklanan davada verdiği karar için bkz. Y. 13.HD. 08.06.2005 18790/9724 (**Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.375-376).

¹²¹"Taraflar arasında yapılan satışın kapıdan satış olduğu uyuşmazlık konusu değildir. 4077 sayılı kanunun 8/2. maddesine göre bu tür satışlarda, tüketici yedi günlük tecrübe ve muayene süresi sonuna kadar malı, kabul veya hiçbir gerekçe göstermeden reddedilmekte serbesttir. Davacı, malı satın aldığı 1.6.2001 tarihinden üç gün sonra Tüketici Hakem Heyetine yasal sürede başvurmakla, sözleşmeyi fesih iradesini açıkça bildirmiştir. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 22/4 fıkrası "Tüketici sorunları Hakem Heyetlerinin vereceği kararlar, tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebileceğine göre tüketici sorunları hakem heyetine başvurusu nedeniyle davanın süresinde açıldığının kabulü gerekir. Hal böyle olunca işin esasına girilerek hasil olacak sonuca uygun bir karar verilmesi gerekirken, aksine düşüncelerle yazılı şeklide davanın reddine karar verilmesi usul ve yasaya aykırıdır." Y. 13. HD. E. 2003/3227 K. 2003/7356 T. 5.6.2003 (www.kazanci.com); Kapıdan satış sözleşmesinde, usulüne uygun verilmeyen cayma belgesi dolayısıyla tüketicinin yedi günlük cayma süresiyle bağlı olmaksızın her zaman sözleşmeden dönebileceği ve cayma hakkını kullanmasıyla ödediği paranın ve henüz ödenmeyen senetlerin iadesinin gerektiği ile ilgili karar için bkz. Y. 13. HD. E. 2004/14235 K. 2005/1804 T.08.02.2005 (www.kazanci.com); Devre tatil sözleşmeleriyle ilgili başka bir kararda ise, tüketici, kendisine cayma belgesi verilmediğini, bu sebeple de cayma süresinin başlamadığını ileri sürerek sözleşmenin feshine ve ödediği bedelin iadesine karar verilmesini istemiştir. Kararda, taraflar arasında düzenlenen sözleşmenin, TKHK'nın 6/B maddesinde tanımlanan devre tatil sözleşmesi olduğunu ve davalının davacıya hizmet sunduğundan bahisle taraflar arasındaki ilişkinin TKHK kapsamında kaldığı belirtilmiştir. Bu karar için bkz. Y. 13. HD. E. 2003/11144 K. 2004/376 T. 20.01.2004 (www.kazanci.com).

göstermeksizin ve hiçbir yükümlülük altına girmeksizin mal veya hizmeti reddetmekte serbesttir. Bu süre, devre tatil sözleşmelerinde sözleşmenin imzalanmasından itibaren on gün; kampanyalı satışlarda, mal veya hizmetin teslim ve ifa edilmesinden önce; kapıdan satış ve mesafeli sözleşmelerde malın tesliminden itibaren yedi gün, hizmet sunularında sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yedi gündür. Kapıdan satışlarda ve devre tatil sözleşmesinin devre tatile konu tesiste akdedilmesi hali dışında, satıcı/sağlayıcı bu süre dolmadan tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Ancak, kampanyalı satışlarda, mesafeli sözleşmeler ve devre tatil sözleşmesinin devre tatile konu tesiste akdedilmesinde bu hüküm uygulanmaz; tüketicinin cayma hakkını kullandığı bu gibi durumlarda, satıcı/sağlayıcı, tüketiciden aldığı bedeli ve belgeleri iade etmekle yükümlüdür. Örneğin, tüketici, davalı şirket tarafından düzenlenen kampanyaya katılarak bir adet bilgisayar aldığını; ancak mal henüz teslim edilmediği için sözleşmeden cayarak ödediği bedelin iadesine karar verilmesini isteyebilir.

Bunun dışında uygulamada TKHK'da düzenlenen sözleşmelerle ilgili menfi tespit davaları¹²², sözleşmenin feshi davaları¹²³, maddi manevi tazminat davaları¹²⁴ açılmaktadır. TKHK'da düzenlenen sözleşmelerden doğan tüm uyuşmazlıkların dava yoluyla tüketici mahkemesi önüne geldiği görülmektedir. Yani, uyuşmazlık konusu husus, TKHK'da özel olarak düzenlenmiş olsun ya da olmasın, sözleşmeye ilişkin her türlü uyuşmazlık TKHK kapsamında kabul edilmektedir.

¹²²Kapıdan satış sözleşmesinden doğan bir uyuşmazlıkta, davacı, davalıdan kapıdan satış suretiyle taksitle eşya olarak bedel karşılığında senet verdiğini, senet bedelini ödediği halde davalının senedi takibe koyduğunu belirterek, bu takip nedeniyle borçlu olmadığını tespitini talep etmiştir. Y. 3.HD. E.2003/1317 K.2003/1127 T. 06.02.2003 (www.kazanci.com).

¹²³Devre tatil sözleşmesinden kaynaklanan bir davada, davacı, davalı ile devre tatil sözleşmesi yaptığını; ancak davalının taahhüt ettiği edimini yerine getirmemesi sebebiyle temerrüde düştüğünü, bu sebeple sözleşmenin feshini ve tazminata hükmedilmesini talep etmiştir. Y. 13. HD. E.2002/5392 K.2002/5974 T. 22.05.2002 (www.kazanci.com). Yine başka bir kararda davacı, davalı ile yaptığı devre tatil sözleşmesinin beşinci maddesine istinaden sözleşmeyi feshi hakkını kullandığını belirtmiş; Yargıtay, devre tatil sözleşmesinin feshi ve ödenen bedelin iadesine ilişkin bu davanın TKHK kapsamında kaldığını ve tüketici mahkemelerinde görülmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bkz. Y. 13.HD. 22.05.2005 3181/6422 (**Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.461).

¹²⁴Paket tur sözleşmesinden doğan bir uyuşmazlıkta, davacı, davalı ile paket tur sözleşmesi imzaladığını, dönüş sırasında bavullarının kaybolduğunu, bu nedenle maddi ve manevi zarara uğradığını ileri sürerek, maddi ve manevi tazminat talebinde bulunmuştur. Bkz. Y. 13. HD. E. 2006/15280 K. 2006/16427 T. 18.12.2006(www.kazanci.com); Aynı yöndeki başka bir karar için bkz. Y. 13. HD. E. 2008/4151 K. 2008/9571 T. 8.7.2008(www.kazanci.com).

VI. AYIPLI SERİ MALA İLİŞKİN DAVALAR

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 24. maddesine göre, tüketiciler, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda ayıplı seri malın üretiminin, satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilir. Olayın özelliğine göre, bu istemlerden biri veya birkaçı bir arada ileri sürülebilir. Örneğin malın üretimi devam etmiyor ve üretilen mallar satış amacıyla devredilmişse, hem satışın durdurulması hem de malın toplatılması istenebilir. Buna karşılık, mal bir parti üretilmiş ve tamamen satılmış, tekrar satılmak üzere yeni bir partinin üretimine başlanmışsa bu halde sadece üretimin durdurulması istenebilecektir¹²⁵. Ayrıca, ayıplı seri malları alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları bulunmaktadır¹²⁶.

VII. OLDUKLARINDAN FARKLI GÖRÜNEN MALLARA İLİŞKİN DAVALAR

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.24/A'da, olduğundan farklı görünen mallara ilişkin bir düzenleme yapılmıştır. Bu düzenlemeye göre, gıda ürünü olmamasına rağmen, sahip olduğu görünüm, koku, ambalajı nedeniyle olduğundan farklı görünen ve gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicinin sağlığını tehlikeye atan malları satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları bulunduğu belirtilmiştir.

¹²⁵Zevkliler/Aydoğdu, s.450.

¹²⁶Bu hüküm 4822 sayılı kanunla değiştirilmeden önce, "ayıplı malları satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle tek tek dava açma hakları saklıdır" şeklinde ifade edilmişti. Yani, bu düzenlemeye göre, aynı vakta ve aynı hukuki sebebe dayanarak iki tüketici birlikte dava açamayacaktı. 4822 sayılı kanunla bu ifade değiştirilmiş, bir başka ifadeyle iki tüketicinin aynı vakta ve hukuki sebeplere dayanarak dava açabilmesi mümkün hale getirilmiştir.

§ 6. TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİ TARAFINDAN AÇILABİLECEK DAVALAR

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tüketici örgütleri, "*tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşları*" şeklinde tanımlanmıştır(TKHK. m.3/p).

Tüketici örgütlerine, münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde TKHK'nın ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması için tüketici mahkemelerinde dava açma hakkı tanınmıştır. Yani, tüketici örgütlerinin, üyelerinin kişisel yararlarını ilgilendiren konularda dava açma hakkı yoktur; burada amaç kolektif yararın sağlanmasıdır¹²⁷. Örneğin, bir tüketici derneği, bankalar aleyhine açacağı bir davayla, davalı bankaların kredi kartı sözleşmelerini TKHK'ya uygun olarak düzenlemediklerini iddia ederek, kanuna aykırı bu uygulamanın giderilmesini talep edebilir¹²⁸.

Tüketici örgütleri tarafından açılacak başka bir dava ise, TKHK. m.24'te belirtilen satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması halidir. Böyle bir durumda tüketici örgütleri, ayıplı seri malın üretiminin, satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilir.

Tüketici örgütleri tarafından açılıp, tüketici örgütleri lehine sonuçlanan davalarda verilen kararlar, sadece o davanın tarafları bakımından bağlayıcı olmakta ve sadece davanın tarafları arasında kesin hüküm etkisi göstermektedir¹²⁹. Dava sonucunda verilen karar tüketicileri bireysel olarak etkilemez. 4822 sayılı kanunla değişik TKHK'da bu konuda özel bir düzenleme getirilmemiştir. Bu durum eleştiriye açık bir konudur. Nitekim, Amerika Birleşik Devletleri'nde uygulanan "toplu dava"

¹²⁷**Pekcamtez**, Hakan, Tüketici Mahkemeleri, İBD, C.70, Nisan-Mayıs-Haziran 1996, s.152; **Şimşek**, s.70-71; **Karakocalı**, Ahmet, Tüketici Kredisi Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü, Eskişehir Barosu Dergisi, Haziran 2005, S.7, s.120.

¹²⁸Davacı, Tüketici Bilincini Geliştirme Derneği, davalı Y. ve K. Bankası A.Ş. aleyhine açtığı davada davalı bankanın tüketiciler ile düzenlediği kredi kartı sözleşmesinin bir örneğini tüketicilere vermediğini, 4822 sayılı kanuna göre, akdi faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi alınacağına hükme bağlanmasına rağmen, davalı banka tarafından yüksek oranda temerrüt faizi alındığını ve buna göre icra takiplerinin yapıldığını ileri sürerek, yasaya aykırı bu uygulamanın giderilmesi, kredi kartı sözleşmelerinin bir örneğinin tüketicilere verilmesine ve yasanın yürürlüğe girmesinden önce imzalanan sözleşmelerin de yenilenmesine ve bir örneğinin tüketicilere verilmesine karar verilmesini talep etmiştir. Y. 4. HD E. 2005/6260 K. 2006/5579 T.10.05.2006 (www.kazanci.com).

¹²⁹**Pekcamtez**, Tüketici Mahkemeleri, s.159.

veya “grup davası” usulünde, tüketici örgütlerinin açtıkları davalardan, kendisi davaya taraf olmamış ya da vekaletname vererek katılmamış tüketiciler de yararlanabilmektedir. Yine Almanya’da tüketici örgütlerinin hakkaniyete uygun olmayan şartların iptali için dava açabileceği ve dava sonucunda verilmiş olan karardan davaya taraf olmaksızın tüketicilerin bireysel olarak yararlanabilecekleri kabul edilmiştir¹³⁰.

HMK. Tasarı m.118’de topluluk davası yeni olarak düzenlenmiştir. Buna göre, dernekler ve diğer tüzel kişiler, statüleri çerçevesinde, üyelerinin veya mensuplarının yahut temsil ettikleri kesimin menfaatlerini korumak için, kendi adlarına, ilgililerin haklarının tespiti veya hukuka aykırı durumun giderilmesi yahut ilgililerin gelecekteki haklarının ihlâl edilmesinin önüne geçilmesi için dava açabilir. Gerekçede belirtildiği üzere, topluluk davası ile derneklerin üyeleri adına tespit davası açabilmeleri ya da müdahalenin önlenmesini isteyebilmeleri mümkün hâle getirilmiştir.

§ 7. SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI TARAFINDAN AÇILABİLECEK DAVALAR

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı da genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde, TKHK’nın ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla dava açabilir. Bunun yanında, bakanlığın da satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda üretiminin, satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açma yetkisi vardır.

TKHK. m.25/7’de bakanlığa bir yetki daha tanınmıştır. Süreli yayın kuruluşlarının TKHK m.11’ aykırı hareket etmeleri halinde bakanlık, süreli yayın kuruluşundan kampanyanın ve kampanyaya ilişkin her türlü reklâm ve ilanını durdurulmasını ister. Bu isteğe rağmen aykırılığın devamı halinde, bakanlık, kampanyanın ve kampanyaya ilişkin her türlü reklâm ve ilanını durdurulması talebi ile tüketici mahkemesine başvurabilir.

¹³⁰Bu konuda bkz. **Poroy**, s.546-547. “Sınıf davaları” için ayrıca bkz. **Demiray**, Nezahat, Avrupa Birliği’nde Tüketicilerin Temsil Edilme Hakkı ve Tüketici Mahkemeleri, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1997, s.145 vd.

4822 sayılı kanunla değişiklikten önce, ticari reklâm ve ilanlarla ilgili 16. maddeye aykırı davranılması halinde, bakanlık ticari reklâm veya ilanın durdurulması veya aynı yöntemle düzeltilmesini ister; bu isteğe rağmen aykırılığın devamı halinde, ticari reklâm veya ilanın durdurulması veya aynı yöntemle düzeltilmesi talebi ile tüketici mahkemesine başvurabilirdi. Ancak, 4822 sayılı kanunla yapılan değişiklikle, bakanlığın dava hakkı ortadan kaldırılmış ve TKHK. m.17/1 ile Reklâm Kuruluna karar alma yetkisi tanınmıştır. Buna göre, TKHK.m.16'ya aykırı reklâm ve ilanların yapılması halinde, Reklâm Kurulu, 16. madde hükümlerine aykırı reklâm ve ilânları üç aya kadar tedbiren durdurma ve/veya durdurma ve/veya aynı yöntemle düzeltme ve/veya para cezası verme hususlarında görevlendirilmiştir. Reklâm Kurulu kararları Bakanlıkça uygulanacaktır.

§ 8. SATICI/SAĞLAYICI TARAFINDAN AÇILABİLECEK DAVALAR

Değeri belli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunluluğu bulunmaktadır. Bu uyuşmazlıklarda hakem heyetinin vereceği kararların tarafları bağlayacağı ve bu kararların İİK.'nin ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirileceği belirtilmiştir. Taraflar, bu kararlara karşı onbeş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz etme hakkına sahiptirler. Buna göre, tüketici ve satıcı/sağlayıcı arasındaki belli bir değerin altındaki uyuşmazlıklarda, hakem heyetinin vereceği karara karşı hem tüketici hem de satıcı/sağlayıcı tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. İtiraz, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz; ancak, talep edilmesi şartıyla hakim, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir (TKHK. m. 22/V).

Öğretide, satıcının veya sağlayıcının, hakem heyeti kararına karşı itiraz dışında, tüketici mahkemesinde dava açma hakkının bulunmadığı ileri sürülmektedir. Bu görüşe göre¹³¹, tüketici davaları, TKHK'nın uygulanmasıyla ilgili olarak,

¹³¹**Kuru**, Baki/**Arslan**, Ramazan/**Yılmaz**, Ejder, Medenî Usûl Hukuku, Değiştirilmiş 18. Baskı, Ankara, 2007, s. 824; **Önen**, Ergun, Türk Hukuku'nda Tüketicinin Korunmasına İlişkin Usuli Düzenlemeler, İKÜHFD, C.3 Sayı:1-2 Aralık 2004, s.110.

tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlık tarafından açılan davalardır. Buna göre, tüketiciler, tüketici örgütleri ve bakanlık dışındaki kişiler tarafından açılan davalar, özellikle satıcı/sağlayıcılar tarafından tüketicilere karşı açılan davalar, tüketici davası olmadığından tüketici mahkemesinin görevine girmez. Yine Yargıtay'ın bu görüşü destekler nitelikte verdiği bir karara göre¹³², satıcının tüketiciye karşı açtığı dava, genel mahkemede görülecek alacak davası niteliğinde olduğundan, bu gibi durumlara TKHK'nın uygulanması mümkün değildir.

Ancak Yargıtay, daha sonra verdiği kararlarda, satıcının/sağlayıcının tüketiciye karşı açtığı davaları TKHK'nın kapsamında görerek uyuşmazlığın genel mahkemelerin görev alanında değil, TSHH'nin ve tüketici mahkemelerinin görev alanında olduğunu kabul etmiştir¹³³. Satıcı veya sağlayıcının özellikle TSHH'de itirazın iptali davası açmasının caiz olmadığını belirtilen görüşler¹³⁴ bulunmakla birlikte; Yargıtay, TSHH'lere başvurulmaksızın icraya verilmiş olan alacaklara itiraz üzerine açılacak itirazın iptali davasının miktara göre TSHH veya tüketici mahkemelerinde açılması gerektiğini ifade etmektedir¹³⁵.

¹³²“Uyuşmazlık konusu olayda davacı (satıcı), davalı tüketiciye karşı sattığı malın bedelini Sulh Hukuk Mahkemesinde açtığı dava ile talep etmektedir. Bu haliyle ihtilafın 4077 sayılı Yasanın uygulanmasıyla ilgili olduğu söylenemez. O halde davanın özel mahkemede çözümlenmesine dair hukuksal nedenler bulunmamaktadır. Mahkemece işin esasına girilerek varılacak uygun sonuç dairesinde bir karar verilmek gerekirken görevsizlik kararı verilmesi doğru görülmemiştir.” Y. 3. HD. E.1998/11141 K.1998/12254 T. 15.11.1998 (YKD. Yıl:1999 S.10 C.25 s.1366-1368).

¹³³Yargıtay'ın verdiği bir kararda, özel okul eğitim ücretinin ödenmemesi nedeniyle sağlayıcı tarafından açılan itirazın iptali davasında, davacı ile davalı tüketici arasında 4077 sayılı TKHK kapsamında kalan hizmet satımından kaynaklanan bir uyuşmazlık olduğundan davanın tüketici mahkemesinde açılması gerektiği belirtilmiştir. “Somut olay değerlendirildiğinde, davacı satıcı ile davalı tüketici arasında hizmet satımından kaynaklanan bir uyuşmazlık bulunduğu anlaşılmaktadır. Hal böyle olunca, sözü edilen yasanın 23. maddesi hükmü gereğince davaya bakmaya tüketici mahkemesi görevlidir. Mahkemece görevsizlik kararı verilmesi gerekirken, davanın esasına girilerek hüküm kurulması usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir.” Y. 13. HD. E. 2005/5197 K. 2005/10096 T. 15.06.2005 (www.legalbank.net).

¹³⁴Satıcı ve sağlayıcıların TSHH'ye veya TSHH kararına itiraz dışında tüketici mahkemelerine başvuramayacağı yönündeki görüşlere ek olarak, özellikle itirazın iptali davasının, TSHH'nin yapısının bu davayı incelemeye müsait olmaması nedeniyle TSHH'de görülmemesi gerektiği dile getirilmektedir. Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz. **Aslan**, Tüketici Kanununun Kapsamı, s.46; **Pekcanitez**, Hakan, Hakem Heyetlerinde Yargılama Yöntemi, İstanbul Barosu Yayınları (Tüketici Sorunları Kapsamında Hakem Heyetlerinin Görev Alanı-Görüş ve Öneriler), İstanbul, 2007, s.51-52, 54.

¹³⁵**Aslan**, Görev Alanı Sorunu, s.21; “4822 Sayılı Yasa ile değişik 4077 Sayılı Yasanın 22. maddesinin 5. fıkrasında "Değeri 500.000.000 liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvurusu zorunludur. Bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararlar tarafları bağlar. Bu kararlar İcra ve İflas Kanununun ilamlarının yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Taraflar bu kararlara karşı on beş gün içinde Tüketici Mahkemelerine itiraz edebilirler. İtiraz tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hakim, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.”

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜM YOLLARI

§ 9. YARGI DIŞI ÇÖZÜM YOLLARI

I. GENEL OLARAK

Yargılama sürecinin uzun sürmesi, yargının iş yükü ağırlığı gibi sebepler, taraflar arasındaki uyuşmazlıkların çözümünde alternatif bir takım uyuşmazlık çözüm yollarının ortaya çıkmasına sebep olmuştur¹³⁶. Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları, uyuşmazlığın dava ile çözümüne nazaran daha ucuz, daha basit ve kısa sürelidir. Ayrıca, taraflar arasındaki iyi ilişkilerin sürdürülmesi bakımından da alternatif uyuşmazlık çözümü tercih nedenidir¹³⁷.

Alternatif uyuşmazlık çözümü için şu şekilde bir tanım yapılabilir¹³⁸: “Uyuşmazlıkların tarafsız üçüncü kişi/kişilerin katılımı ile çözümlenmeye çalışıldığı, başvurunun zorunlu ya da ihtiyari olabildiği ancak, ulaşılan çözümün kural olarak

hükmünü getirmiştir. Yasanın bu hükmüne göre, 4077 Sayılı Yasanın uygulanmasından kaynaklanan bu miktarı 2004 yılında 580.500.000 liradan az olan uyuşmazlıkların Tüketici Sorunları Hakem Heyetine götürülmesini öngörüp, hakem heyetine verilen kararlara 15 gün içinde mahkemelerde itiraz edilerek dava açılacağı ve mahkemelerinde bu tür ihtilaflarda vereceği kararın kesin olacağı belirtilmiştir. Başka ifade ile, 2004 yılında miktarı 580.500.000 liradan az olan uyuşmazlıklar hakkında, Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan doğrudan mahkemelerde dava açılmayacak, ancak Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurusu üzerine, verilen karar aleyhine, mahkemelerde dava açılacaktır. Somut olayımızda dava konusu alacağın miktarı 357.070.000 lira olup Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan icra takibi yapılmış, itiraz üzerine de davacı tarafından 11.05.2004 tarihinde itirazın iptali talebiyle bu dava açılmıştır. Öyle olunca davacının 4077 Sayılı yasanın 22/5. maddesine göre dava açılabilmesi şartı gerçekleşmemiştir. Mahkemece bu nedenlerle davanın reddine karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde aksi düşüncelerle hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.” Y. 13. HD. E. 2004/13486 K. 2005/1775 T. 8.2.2005 (www.kazanci.com).

¹³⁶Bkz. **Biçkin**, İnci, Genel Olarak Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, HPD, S.7 Temmuz 2006, s.34; **Özbek**, Mustafa, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına Genel Bir Bakış, GSÜHFD, Erden Kuntalp'e Armağan, Cilt 1, 2004/1 (Genel Bir Bakış), s.265; **Özekes**, Muhammet, Uyuşmazlık Çözüm Yolları İçinde Arabuluculuk ve Bir Düzenleme Önerisi, HPD Sayı:7 Temmuz 2006, s.40, 42; **Pekcanitez**, Hakan, Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri, Hukuki Perspektifler Dergisi, Sayı:5 Aralık 2005, s.12.

¹³⁷Alternatif uyuşmazlık çözümünün faydalı yönleri için bkz. **Biçkin**, Genel Olarak Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.36, 39; **Özbek**, Genel Bir Bakış, s.268 vd.; **Pekcanitez**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri, s.14.

¹³⁸Tanım için bkz. **İldir**, Gülgün, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara, 2003, s.30.

bağlayıcı olmadığı, yargılama süreci dışında ya da yargılama süreci içinde başvurulabilen yöntemlerdir.”

Alternatif uyuşmazlık çözümü, hem devlet yargısına hem de tahkim yargısına bir alternatiftir. Uyuşmazlığın tahkim yolu ile çözümü, gerçek anlamda alternatif uyuşmazlık çözümü değildir; çünkü tahkimde de, aynen devlet yargısında olduğu gibi sonunda bir karar verilir, hakem taraflar arasında uzlaşmayı denemez, uyuşmazlığın taraflarına kendi çözümlerini üretmesini sağlayacak katılımı vermez¹³⁹.

Alternatif uyuşmazlık çözümünde, taraflar, ulaşılan çözümü bağlayıcı kabul edeceklerine dair özel bir düzenleme getirmemişlerse, bu süreç sonunda tahkim veya devlet yargısına başvurarak haklarını arayabilirler¹⁴⁰. Hatta, taraflar arasında uyuşmazlığın alternatif çözüm yoluyla çözüleceğine ilişkin bir anlaşma bulunmasına rağmen, taraflardan biri devlet yargısına başvurursa, diğer taraf, uyuşmazlığın alternatif yöntemlerle çözüleceğine ilişkin bir itirazda bulunamaz. Çünkü, uyuşmazlığın çözümü için alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin kararlaştırılmış olması, yargının genel yetkisini kaldırmaz¹⁴¹.

II. UZLAŞMA YOLUYLA ÇÖZÜM

Tüketici ile satıcı/sağlayıcı, aralarındaki uyuşmazlığı henüz bir dava söz konusu olmadan anlaşarak sonuçlandırabilirler. Taraflar arasındaki uyuşmazlık, mahkeme dışı sulh niteliğinde olan bu anlaşma çerçevesinde çözümlenerek, bir dava söz konusu olmadan anlaşarak ortadan kaldırılmış olur.

Yine, Avukatlık Kanunu m.35/A gereğince avukatlara tanınan uzlaşma yetkisi ile dava açılmadan önce uyuşmazlığın tarafları anlaşabilirler. Bu maddeye

¹³⁹Bu konuda bkz. **İldır**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.27,60-61; **İldır**, Gülgün, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü ve Hak Arama Özgürlüğü, Prof. Dr. Baki Kuru Armağanı, Ankara, 2004 (Hak Arama Özgürlüğü), s.387 dn.3; **Özekes**, s.41-42; **Pekcamtez**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri, s.15; **Tanrıver**, Süha, Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.64, Mayıs-Haziran 2006, s.171. Ancak, tahkimin bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olduğu görüşünü ileri sürenler de vardır. Bu görüş için bkz. **Özbek**, Mustafa, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 2. Baskı, Ankara, 2009, s.144-151.

¹⁴⁰**İldır**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.64. Oysa, tahkim yolu tercih edildiğinde, hakem kararlarının bağlayıcı olması sebebiyle, taraflar, beğenmedikleri bir hakem kararına karşı devlet yargısına başvurma imkanını yitirmektedirler.

¹⁴¹**İldır**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.47-48; **Tanrıver**, s.153. Tahkimde ise, tahkim sözleşmesinin varlığına rağmen taraflardan birinin devlet yargısına başvurması durumunda, diğer taraf uyuşmazlığın tahkim yoluyla çözüleceğine dair “tahkim def’inde bulunabilir ve bu şekilde uyuşmazlık hakem eliyle çözümlenir.

göre avukatlar, dava açılmadan veya açılmış olup da henüz duruşma başlamadan önce kendilerine intikal eden iş ve davalarda karşı tarafı uzlaşmaya davet edebilir¹⁴². Tabii ki, avukatın diğer tarafa uzlaşma teklif edebilmesi için uyuşmazlık konusu üzerinde tarafların tasarruf edebilme olanağının bulunması gerekir¹⁴³. Avukatlara tanınan uzlaşma yetkisi, uyuşmazlıkların çözümünde önemli bir alternatif uyuşmazlık çözümüdür; bu şekilde uyuşmazlık mahkeme önüne gitmeden veya henüz duruşma başlamadan önce tarafların uzlaşması ile çözümlenebilmektedir¹⁴⁴. Avukatın müvekkiliyle birlikte karşı tarafı uzlaşmaya davetinden sonra, karşı taraf bu davete katılır ve uzlaşma sağlanırsa, uzlaşma konusunu, yerini, tarihini, karşılıklı yerine getirmeleri gereken hususları içeren bir tutanak hazırlanarak, avukatlar ile müvekkilleri tarafından birlikte imza altına alınır¹⁴⁵. Bu tutanaklar 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun 38. maddesi anlamında ilâm niteliğindedir (Av. K. m.35/A). Taraflar, bu tutanaktaki yükümlülüklerine uymazlarsa, tutanak icraya verilerek ilamlı icra takibi yapılabilir. Uzlaşmanın, “tarafların kendi iradeleri ile istem sonucu elde edebilecekleri konulara inhisar etmek kaydıyla” yapılabilmesi, iki tarafın arzularına tabi olmayan işlerde tahkimin söz konusu olamayacağına ilişkin hükümlerle paraleldir. Tarafların üzerinde serbestçe tasarrufta bulunamayacağı konularda uzlaşma hakkının bulunmadığı kuralını değerlendirirken, tahkime nazaran daha geniş bir yorumla düşünmek gerektiği ifade edilmektedir¹⁴⁶. Zira, tahkim ile uzlaşma yolu birbirinden farklıdır. Tahkimde bir yargılama yapılmakta ve taraflar çözümde söz sahibi olamamaktadırlar. Uzlaşma veya arabuluculuk yolu ise, tahkime nazaran tarafların uyuşmazlığın çözümünde daha etkili ve avantajlı oldukları bir çözümdür. Yargıtay'a göre, tüketici uyuşmazlıklarında tüketicinin korunması amacıyla tahkim yolu caiz

¹⁴²Özbek, Mustafa, Avukatlık Kanunu'nun 35/A Maddesine Göre Arabuluculuk, Ankara Barosu Dergisi, 2001/3 (Av. K. m. 35/A), s.129-130; **Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.506; **Yılmaz**, Ejder, Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi, Prof. Dr. Baki Kuru Armağanı, Ankara, 2004, s.848.

¹⁴³Özbek, Av. K. m. 35/A, s.131; **Yılmaz**, Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi, s.849-850.

¹⁴⁴**Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.507; **Pekcanitez**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri, s.12-13. Bu çözüm yolu, devlet yargısına ve tahkim yargısına alternatif olması; başvurunun ihtiyariliği gibi sebeplerle alternatif bir uyuşmazlık çözüm yoludur. Ancak, burada tarafların uzlaşmaya varması halinde taraflarca imzalanan uzlaşma tutanağına “ilâm” niteliği tanınmakla, bu çözüme tarafları bağlayıcı ve doğrudan icra edilebilir bir nitelik verilmiştir. Oysa, klasik alternatif uyuşmazlık çözümünde ulaşılan çözümün bağlayıcılığı kendiliğinden değildir. Bu sebeple, klasik alternatif uyuşmazlık çözümü tanımına bağlayıcı olması nedeniyle uygun değilse de bunu alternatif uyuşmazlık çözümü benzeri olarak tanımlamak mümkündür. Bu konuda bkz. **İldır**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.142-143; **İldır**, Hak Arama Özgürlüğü, s. 398.

¹⁴⁵**Yılmaz**, Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi, s.853.

¹⁴⁶Özbek, Av. K. m.35/A, s.132.

değildir. Kanımızca, Yargıtay, tahkim yolunda tüketicinin korunmasına ilişkin hükümlerin ihlal edilebileceği düşüncesiyle tahkimi reddetmektedir. Oysa, uzlaşma veya arabuluculuk yolunda taraflar çözümü kendileri yaratarak daha avantajlı konumda bulunmaktadır. Ayrıca, uzlaşma veya arabuluculuk yollarında tarafların yargı yoluna başvurma hakkı saklı tutulmakta; tarafların uzlaşmaya varamaması halinde yargı yoluna başvurulabilmektedir. Belirttiğimiz bu sebeplerle, tüketici haklarının tehlikeye gireceğini söylemek zordur¹⁴⁷. Tüketici uyuşmazlıklarında tarafların sulh yoluyla çözüme ulaşabilmelerinin mümkün olması sebebiyle, uyuşmazlık, Av. K. 35/A maddesine göre çözülebilmelidir.

Bunun dışında, bazı tüketici örgütlerinin ya da bazı kuruluşların aracılığıyla tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıklar, uzlaşma yoluyla çözümlenebilmektedir. Nitekim, Türk Standartları Enstitüsü, TSE belgeli mal ve hizmetlerden dolayı gelen şikayetleri inceleyerek ilgili işletme ile tüketiciler arasındaki uyuşmazlıkların çözümü için arabuluculuk faaliyetinde bulunmaktadır¹⁴⁸. Yine aynı şekilde, İstanbul Ticaret Odası da, bünyesinde oluşturduğu tüketici şikayetleri masasıyla tüketicilerden gelen şikayetleri dinlemekte ve işletmelerle tüketici arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla faaliyette bulunmaktadır¹⁴⁹.

Yine tüketici sorunları, işletmelerin bu maksatla oluşturdukları tüketici danışma ve şikayet birimleri yoluyla tarafların anlaşması şeklinde çözümlenebilir¹⁵⁰.

¹⁴⁷Yargıtay, işçi ve işveren arasındaki uyuşmazlıklarda da işçinin korunması amacıyla tahkimi kabul etmemektedir(bkz. **Ertekin, Erol/Karataş**, İzzet, Uygulamada İhtiyari Tahkim ve Yabancı Hakem Kararlarının Tenfizi Tanınması, Ankara, 1997, s.89; **Üstündağ**, Saim, Medeni Yargılama Hukuku, 7. Bası, İstanbul, 2000, s.943). Ancak, doktrinde, bu uyuşmazlıklarda sulh yoluyla çözüme ulaşılabilmesinin mümkün olması sebebiyle Av. Kanunu 35/A maddesine göre uzlaşmanın, arabuluculuğun ve hatta tahkimin caiz olması gerektiği ifade edilmektedir. Özellikle, uzlaşma ve arabuluculuğun, tahkime nazaran daha avantajlı olması sebebiyle arabuluculuk yolunda işçilerin haklarının tehlikeye girmeyeceği vurgulanmaktadır. Bkz. **Özbek**, Av. K. m.35/A, s. 132; ayrıca bkz. **Yılmaz**, Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi, s.850.

¹⁴⁸**Ferman**, s.56; **Özbek**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.712.

¹⁴⁹**Ferman**, s.57; **Atasoy/Taşkın/Acar**, s. 192.

¹⁵⁰**Karadağ**, Asuman, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Uyuşmazlıklar İçin Öngörülen Çözüm Yolları, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale, 2004, s.99.

III. ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜM

Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarısı'yla, Türk hukuk düzenine dahil edilen arabuluculuk kurumu, uyuşmazlıkların tahkim yargısı veya devlet yargısı yolu dışında çözümlenebilmesine imkan veren alternatif bir çözüm yoludur. Tasarıya göre, arabuluculuk; sistematik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve ihtiyarî olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemini ifade etmektedir¹⁵¹.

Arabuluculuk, alternatif uyuşmazlık çözümleri içinde en yaygın olanıdır. Burada, tarafsız üçüncü bir kişi, aralarında uyuşmazlık bulunan taraflara uyuşmazlığı müzakere yoluyla her iki tarafı da tatmin edecek şekilde çözmeleri için yardım etmekte ve taraflara bir karar sunmamaktadır¹⁵². Taraflar, karar verme yetkisine sahip olmayan üçüncü kişinin açıklamalarıyla ve işbirliğine yönelik yaklaşımlarıyla karar verirler. Yani, bu çözümde mahkeme veya tahkimdeki durumun aksine iki tarafın da kazanması esası geçerlidir¹⁵³.

Arabuluculuk, ancak tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş ve işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarında uygulanır¹⁵⁴. Arabuluculuk faaliyeti, *arabulucu* adı verilen ve Adalet Bakanlığı tarafından düzenlenen arabulucular siciline kaydedilmiş bulunan gerçek kişiler tarafından yürütülür¹⁵⁵.

Arabuluculukta, devlet yargısında veya tahkimde olduğu gibi tarafları zorlayıcı bir karar verilmez; aksine tarafların kendilerinin bir çözüme ulaşmasına yardım edilir¹⁵⁶. Taraflar, arabulucuya başvurmak, süreci devam ettirmek, sonuçlandırmak veya bu süreçten vazgeçmek konusunda serbesttirler¹⁵⁷.

¹⁵¹HUAKT m.2/I-a.

¹⁵²**Tanriver**, s.165-166; **Yıldırım**, M. Kamil, İhtilafların Mahkeme Dışı Usullerle Çözülmesi Hakkında, Prof. Dr. Yavuz Alangoya İçin Armağan, İstanbul, 2007, s.349.

¹⁵³**Özekes**, s.43-44; **Yıldırım**, s.340-341, 343.

¹⁵⁴HUAKT m.1; **Özbek**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.804.

¹⁵⁵HUAKT m.2/I-b.

¹⁵⁶**Özbek**, Genel Bir Bakış, s. 272.

¹⁵⁷HUAKT m.3.

Arabuluculuk çözüm yoluna, dava açılmadan başvurulabileceği gibi, dava açıldıktan sonra da başvurulabilir. HMK. Tasarıda davanın ön inceleme aşamasında, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri davalarda mahkemenin tarafları arabulucuya gitmeye teşvik edebileceği belirtilmiştir¹⁵⁸.

Arabuluculuk faaliyeti sonucunda varılan anlaşmanın kapsamı taraflarca belirlenir ve anlaşma belgesi taraflar ve arabulucu tarafından imzalanır. Taraflar bu anlaşmayı, asıl uyuşmazlık hakkındaki yetki kurallarına göre yetkisi belirlenecek olan icra mahkemesine ibraz edip, icra edilebilirliğine ilişkin bir şerh verilmesini talep edebilirler. Bu şerhi içeren anlaşma, ilâm niteliğinde belge sayılır¹⁵⁹.

Tüketici uyuşmazlıklarının, uzlaşma(Av. K. m.35/A) yoluyla çözümüne ilişkin açıklamalarımız, arabuluculuk yolu için de geçerli olacaktır. Yani, “*tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği iş ve işlemlerden doğan uyuşmazlıklar*” kavramı, *tarafların sulh yoluyla çözüme ulaşmalarının mümkün olduğu uyuşmazlıklar*, şeklinde yorumlandığı takdirde, tüketici uyuşmazlıklarında arabuluculuk yoluyla çözüm söz konusu olabilecektir. Çünkü, arabuluculuk çözüm yolu bir yargılama olmayıp, tarafların işbirliğiyle uzlaşarak çözüme ulaştığı bir yoldur. Yabancı hukuk düzenlerinde, tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde tahkim yanında arabuluculuk da oldukça sık kullanılan bir yoldur¹⁶⁰. Türk hukukunda da, tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde arabuluculuktan faydalanılması gerektiği belirtilmekte; hatta yapılacak yasal bir düzenlemeyle tüketici sorunları hakem heyetinin uyuşmazlığın çözümünde taraflara tahkim yanında arabuluculuğu da bir seçenek olarak sunmasının sağlanması görüşü dile getirilmektedir¹⁶¹.

¹⁵⁸HMK m.142; **Özbek**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.806.

¹⁵⁹HUAKT m.18; **Özbek**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.819.

¹⁶⁰Bu konuda bkz. **Özbek**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.707 vd.

¹⁶¹Bu görüş için bkz. **Özbek**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.712.

§ 10. YARGISAL ÇÖZÜM YOLLARI

I. TAHKİM YARGISI YOLUYLA ÇÖZÜM

A. Zorunlu Tahkim Yoluyla Çözüm (Tüketici Sorunları Hakem Heyeti)

Uyuşmazlıkların tahkim yargısı yoluyla çözümü, kural olarak ihtiyari olmakla birlikte, özel kanun hükümleriyle düzenlenen bazı hallerde zorunlu tahkim söz konusudur. Uyuşmazlığın zorunlu tahkim yoluyla çözümlenmesinin öngörüldüğü durumlarda, taraflar, doğrudan devlet mahkemelerinde dava açamazlar; kanunda belirtilen zorunlu tahkim merciine başvurmak zorundadırlar. Taraflar, mecburi tahkime tabi bir uyuşmazlığı, ihtiyari tahkim yoluyla da çözümleremezler¹⁶². Mecburi tahkimi öngören özel kanun hükümlerinde açıklık bulunmayan hallerde, önleyici bir hüküm bulunmadıkça, ihtiyari tahkime ilişkin HUMK. hükümleri kıyasen uygulanır¹⁶³.

TKHK'da, kanunun uygulanmasından doğan belli miktarın altındaki tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için TSHH'ye başvurmak zorunludur. Yani, taraflar, belli miktarın altındaki uyuşmazlıklar bakımından TSHH'ye başvurmaksızın doğrudan tüketici mahkemesine başvuramayacaklardır. Bu değerlendirmeden yola çıkılarak, TKHK'da belli miktarın altındaki uyuşmazlıklar bakımından, TSHH'nin, bir mecburi tahkim mercii haline getirildiğini söylemek mümkündür. Bu konuya ayrıca ileride değinilecektir.

Bu kısımda, tüketici uyuşmazlıklarının daha verimli ve hızlı çözümlenmesi ve tüketicinin hakkının yeteri kadar korunması gibi amaçlarla kurulan ve mahkeme niteliğinde olmayan TSHH'yi daha yakından incelemeye çalışacağız.

¹⁶²Yeğengil, Rasih, Tahkim, İstanbul, 1974, s.102.

¹⁶³Yeğengil, s. 102; Kuru/Arslan/Yılmaz, Medenî Usûl Hukuku, s.846.

1. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amacı, Kuruluşu ve Oluşumu

Tüketiciler için mahkeme yoluyla sağlanacak olan korunma, yargının yeteri kadar hızlı olmaması, tüketici açısından kolay ve basit bir başvuru imkanı sağlayamaması nedeniyle yeterli görülmemiş; tüketici haklarının gereği gibi korunabilmesi, özel bir düzenlemeyi gerektirmiştir. Mahkemelerdeki şekli kurallarla bağlı olmaksızın, daha basit, daha ucuz ve daha hızlı bir şekilde tüketicinin korunması amacıyla, tüketici mahkemeleri yanında tüketici sorunları hakem heyeti kurulmuştur¹⁶⁴. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, il ve ilçe merkezlerinde TKHK'nın uygulamasından doğan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla en az bir tüketici sorunları hakem heyeti oluşturmakla görevli kabul edilmiştir (TKHK. m.22). İl hakem heyetleri, il merkezi sınırları içinde; ilçe hakem heyetleri ise, ilçe sınırları içinde görevli ve yetkilidir (TSHH Yönetmeliği m.5/2). Büyükşehir statüsünde bulunan illerde kurulan il hakem heyetleri, mal ve hizmet bedeli bakanlıkça her yılbaşında belirlenecek tutarın üzerindeki uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkilidir. Bu bedelin altındaki uyuşmazlıklara büyükşehir belediyesi sınırları dahilinde kurulu ilçelerdeki hakem heyetlerince bakılır (TSHH Yön. m.5/4). Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ve ayrıca ihtiyaç halinde il ve ilçelerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü'nün görüşü alınarak birden fazla hakem heyeti kurabilir(TSHH Yön. m.6).

Hakem heyeti, başkan dahil beş üyeden oluşmaktadır. Heyetin başkanlığı illerde sanayi ve ticaret il müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde ise kaymakam veya görevlendireceği bir memur tarafından yürütülür. TSHH, başkan dışında, belediye başkanının görevlendireceği uzman bir personel, baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üye, tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üye, satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının, satıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda ise, esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üyeden oluşur. Hakem heyetlerinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde boşluklar, başkanın belirlenecek üye sayısını yazılı olarak bildirmesinden sonra belediye meclislerince

¹⁶⁴Önen, s.106; Pekcanitez, Hakan, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, İzmir Barosu Dergisi, Temmuz 1996, s.40-41.

re'sen doldurulur. TSHH'nin oluşumu sırasında, tüketici örgütü bulunmayan il veya ilçede tüketici örgütlerinden birinin sonradan kurulması halinde, belediye meclisince tespit edilen üyenin görevi sona erer ve yerine tüketici örgütü temsilcisi geçer(TSHH Yön. m. 7).

Bir il veya ilçede faaliyet gösteren tüketici örgütlerinin sayısı dörtten az ise tamamının; dört ve dörtten fazla ise en az salt çoğunluğunun kararı ile kendi aralarından seçecekleri temsilci, o il ya da ilçenin hakem heyeti üyesi olarak illerde sanayi ve ticaret il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlığa bildirilir(TSHH Yön. m.9). Seçimin yapılması zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren en geç bir ay zarfında bu bildirim yapılmaması halinde, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlık tarafından belli kriterler dikkate alınarak hakem heyetine temsilci gönderecek tüketici örgütü belirlenir. Bu belirlemede sırasıyla, hakem heyetinin bulunduğu il veya ilçe merkezinde çalışmaların faal olarak yürütülmesi; il veya ilçe merkezinde aynı türden tüketici örgütü varsa, kayıtlı üye veya ortak sayısının en fazla olması; ülke düzeyinde kurulan ve faaliyette bulunan şube sayısı dikkate alınır. Bu şekilde tespit edilen tüketici örgütünün yönetim kurulu, temsilcisini belirleyerek illerde il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlıklara bildirir. Her il ve o ile bağlı ilçelerde seçilen tüketici örgütleri temsilcilerinin adı, soyadı ve üyesi oldukları tüketici örgütlerinin unvanları il müdürlüklerince toplu halde on beş gün içerisinde Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğüne bildirilir.

Başkan dışındaki üyelerin görev süresi iki yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. İstifa, ölüm, altı aydan fazla sürekli hastalık ve diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce boşalan üyelikler için görevlendirilenler veya seçilenler, yerine atandığı veya seçildiği kişinin kalan süresini tamamlar. Görev süresi sona erenin üyeliği, yerine görevlendirilen veya seçilen kişi göreve başlayıncaya kadar devam eder(TSHH Yön. m.7/son).

Hakem Heyeti üyelerinin belli şartları taşımaları zorunludur(TSHH Yön. m.8). Bu şartlar:

- T.C. vatandaşı olmak,
- 18 yaşından küçük olmamak,
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 48 inci maddesinin (A) bendinin (5) numaralı alt bendinde düzenlenen şartları taşıyor olmak,

- Kamu haklarından mahrum bulunmamak,
- Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak,

- Hakem heyeti üyelerinin yüksek okul mezunu olmalarıdır. Ancak, belirtilen özellikte üye bulunamadığı yerlerde illerde en az lise, ilçelerde en az ilköğretim okulu veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olmak gereklidir.

Bu şartları taşımadıkları sonradan anlaşılanların görevlerine başkan tarafından son verilir.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinde heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmak üzere illerde il müdürü tarafından il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde kaymakam tarafından ilçede görevli devlet memurları arasından en az bir asil bir yedek raportör görevlendirilir. Raportörün yüksek öğrenim görmüş olması esastır; ancak yüksek öğrenim görmüş kişinin bulunmaması halinde lise veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş kişiler arasından görevlendirilir. Toplantılarda raportörün oy hakkı yoktur. Raportör, hakem heyetinin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosya ve raporu hazırlamak, toplantı gündemini düzenlemek, toplantılarda hazır bulunmak, toplantı tutanaklarını tutmak, karar defterine kaydetmek, evrak ve arşiv işlerini yürütmek, başkanın ve hakem heyetinin uygun gördüğü diğer işleri yapmak ile görevlidir(TSHH Yön. m.10).

2. *Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği*

a. *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'daki Değişiklikten Önce*

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 4822 sayılı Kanunla değiştirilmeden önce, belli miktarın altındaki tüketici uyuşmazlıklarında, TSHH'ye başvurmak zorunlu tutulmuşsa da hakem heyetlerinin vereceği kararların bir bağlayıcılığı yoktu. TSHH'nin verdiği kararlar, ancak tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebiliyordu. Bu delilin kesin bir delil olmayıp, takdiri bir delil teşkil

edeceği belirtilmiştir¹⁶⁵. Belli bir miktarın üstündeki uyuşmazlıklarda ise, TSHH'ye başvuru ihtiyarıydı. TSHH, bu haliyle alternatif uyuşmazlık çözümünü gerçekleştiren bir kuruluş olarak nitelendirilmekteydi. Hakem heyetlerinin uyuşmazlıkların çözümünde uyguladığı yöntem, gerçek anlamda alternatif uyuşmazlık çözümüne uygun değilse de -özellikle tarafların çözüm sürecine katılması bakımından- varılan çözümün bağlayıcı olmaması ve devlet yargısına bir alternatif olması bakımından alternatif uyuşmazlık çözümüne benzemektedir¹⁶⁶.

Ancak, TSHH, bu yapıyla bazı sorunları da beraberinde getirmiş, belli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda verilen kararların bağlayıcı olmaması ve kesin hüküm teşkil etmemesi sebebiyle uyuşmazlık çözümünde yaşanan sürecin uzamasına yol açmıştır. Bu bakımdan, belli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda verilen kararların bağlayıcı olması gerektiği savunulmuştur¹⁶⁷. Heyetin yapısına ilişkin başka bir eleştiri de, TSHH'nin dosya üzerinden karar vermesi ve ilk adımda tarafları bir araya getirmeyerek uzlaştırma işlevi görmemesi noktasındadır. Buna göre, tarafların uzlaşması sağlanmaksızın verilen kararlar, uyuşmazlığın mahkemeye taşınmasına engel olamaması suretiyle çözüm sürecinin uzamasına sebep olmaktadır. TSHH'nin, uzlaştırma işlevini yerine getirecek yapıya kavuşturulması halinde taraflar, benimsedikleri çözüme uygun olarak verilecek hakem heyeti kararlarına uymak konusunda daha istekli olacaklardır¹⁶⁸.

b. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'daki Değişiklikten Sonra

4077 sayılı TKHK'da 4822 sayılı Kanunla yapılan değişiklik, TSHH'nin yapısına ilişkin önemli düzenlemeler getirmiştir. Belli bir miktarın altındaki uyuşmazlıkların çözümü için TSHH'ye başvuru zorunlu olmakla birlikte, heyetin bu uyuşmazlıklarda vereceği kararlar bağlayıcı hale getirilmiştir. Hakem heyetinin bu kararları, İİK.'nin ilamların yerine getirilmesi hakkında hükümlerine göre yerine

¹⁶⁵**Pekcanitez**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.55.

¹⁶⁶Eski yasaya göre TSHH ve Alternatif Uyuşmazlık Çözümü ilişkisi hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. **İldır**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.129-131.

¹⁶⁷Bkz. **Ulukapı**, Ömer, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Tüketici Mahkemeleri), Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Şakir Berki'ye Armağan, C. 5 Sayı:1-2 1996, s.80-81; **Pekcanitez**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.56.

¹⁶⁸Bu konuda bkz. **Demiray**, s.166-167; **İldır**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.130-131.

getirilir. Taraflar, bu karara karşı on beş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilirler ve bu itiraz hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hakem heyeti kararının icrası tedbir yoluyla durdurulabilir. Hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği kararın kesin olacağı belirtilmiştir¹⁶⁹.

Belli miktarın altındaki uyuşmazlıklar bakımından hakem heyetine başvuru zorunluluğu yanında bu uyuşmazlıklar hakkında verilecek kararların bağlayıcı olması hükmünün getirilmesiyle TSHH, bir alternatif uyuşmazlık çözüm mercii olarak nitelendirilemez. Çünkü, alternatif uyuşmazlık çözümü, başvurulması zorunlu olsun ya da olmasın bağlayıcı olmayan çözümler olarak belirtilmektedir¹⁷⁰. TSHH, bu haliyle belli miktarın altındaki uyuşmazlıklar bakımından “mecburi tahkim” mercii haline getirilmiştir¹⁷¹. Tahkim kural olarak ihtiyari olmakla birlikte, özel kanun hükümleri ile düzenlenen bazı hallerde tahkim mecburidir. Mecburi tahkime tâbi uyuşmazlıklarda, taraflar devlet mahkemelerinde dava açamazlar; uyuşmazlığın çözümü için kanunda belirtilen hakeme başvurmak zorunludur¹⁷². Mecburi tahkimde verilen kararlar bağlayıcıdır. Mecburi tahkim sonucunda verilen karara uymak istemeyen tarafın yeniden devlet yargısına başvurma hakkı yoktur; ancak, bunun doğuracağı sakıncayı önlemek için bazı düzenlemelerde itiraz mekanizmaları söz konusudur ve itiraz üzerine verilecek kararlar kesindir¹⁷³.

Belli miktarın üzerindeki uyuşmazlıklarda ise, TSHH’ye başvurmak ihtiyaridir ve verilecek kararlar bağlayıcı değildir. Davacı, doğrudan tüketici mahkemesinde dava açabileceği gibi, önce tüketici sorunları hakem heyetine de başvurabilir¹⁷⁴. Bu tür uyuşmazlıklarda önce TSHH’ye başvurulması halinde, TSHH’nin bu uyuşmazlıkta verdiği kararlar, tüketici mahkemesinde delil niteliğine

¹⁶⁹Önen, s.108.

¹⁷⁰İldir, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.137.

¹⁷¹İldir, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.137; Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.711(Ancak, Özbek, mecburi tahkim mercii niteliğindeki TSHH’yi bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak görmektedir.); Tutumlu, Mehmet Akif, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Yapısı, İşleyişi, Sorunları, Ankara, 2006 (Tüketici Sorunları Hakem Heyeti), s.26, 39.

¹⁷²Tarman, Şekip, Tahkim Nedir, Faydaları, Mahzurları, İzmir Barosu Dergisi, Yıl:54, S.3, Temmuz 1989, s.70; Kuru/Arslan/Yılmaz, Medenî Usûl Hukuku, s.845-846; Balcı, Muharrem, İhtilafların Çözüm Yolları ve Tahkim, İstanbul, 1999, s.107.

¹⁷³İldir, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.137-138, 157.

¹⁷⁴Önen, s.107.

sahiptir. Bu delilin “takdiri delil” olacağı belirtilmiştir¹⁷⁵. Belli miktarın üzerindeki uyuşmazlıklarda, hakem heyetlerince verilen kararların bağlayıcı olmaması göz önüne alındığında, bu tür uyuşmazlıklarda TSHH’nin yerine getirdiği işlev için halen daha alternatif uyuşmazlık çözümü benzeri nitelemesi yapabiliriz.

3. *Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetkisi*

a. **Genel Olarak**

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.22/VII’da, TKHK.’nın 25. maddesindeki cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışındaki tüm uyuşmazlıkların, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev alanı kapsamında olduğu belirtilmiştir. Yani, her türlü tüketici işleminden doğan ve kanun kapsamında kalan uyuşmazlıklar TSHH’nin görev alanındadır. Görüldüğü üzere, TSHH’ye başvurmada uyuşmazlığın türü bakımından bir ayırım yapılmamış (idari para cezaları hariç), TSHH’nin görev alanı neredeyse tüketici mahkemesinin görev alanına eş değer nitelikte geniş düzenlenmiştir.

Ancak, ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz, delil tespiti gibi geçici hukuki koruma tedbirlerine karar verme yetkisi sadece mahkemelere tanınmıştır. Hakemler, bu konularda karar verme yetkisine sahip değildir¹⁷⁶. Bu sebeple, mahkeme niteliğine sahip olmayan TSHH’nin, tüketici uyuşmazlıklarıyla ilgili ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz, delil tespiti talepleri hakkında karar verme yetkisi bulunmamakta; bu taleplerin tüketici mahkemesine yöneltilmesi gerekmektedir¹⁷⁷.

Kanunun 25. maddesinde idari para cezası yaptırımına bağlanmış ve TSHH’nin görev alanı dışında kalan hususlarda¹⁷⁸ karar verme yetkisi Sanayi ve

¹⁷⁵**Pekcamtez**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.55; **Tutumlu**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti s.26.

¹⁷⁶Bkz. **Akıncı**, Ziya, Hakemlerin İhtiyati Tedbir ve İhtiyati Haciz Kararı Verme Yetkisi, Şükrü Postacıoğlu’na Armağan, İzmir,1997 (Hakemlerin Yetkisi), s.218; **Sarısozen**, M. Serhat, Medeni Usul Hukukunda Hakem Yargılaması, İstanbul, 2005, s.68-69; **Tutumlu**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.49-50.

¹⁷⁷**Tutumlu**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.50; **Pektaş**, s.42.

¹⁷⁸Ayıplı mal üzerine “özürdür” ibaresinin yazılmaması (m.4/VI); teşhir edilen malın üzerinde “numunedir” veya “satılık değildir” ibaresi bulunmaması ve satmaktan kaçınılması (m.5); 6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10, 10/A ve 11/A maddelerinde yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen tüketici sözleşmelerinin kanunda öngörülen şekilde düzenlenmemesi (m.6/VI); haksız şartlarla ilgili olarak Bakanlıkça belirtilen usul ve esaslara aykırı hareket edilmesi (m.6/VII); taksitli satışa ilişkin belirtilen

Ticaret Bakanlığı ve o yerin mülki amirine aittir. 25. maddenin birinci, dördüncü, yedinci, sekizinci, dokuzuncu ve onuncu fıkralarındaki(TKHK.m.6/VII, m.20/II, m.11, m.16, m.7/VII/VIII, m.7/II, m.24, m.24/A) idari yaptırımlara bakanlık tarafından, diğer fıkralarındaki idari para cezalarına mahalli mülki amir tarafından karar verilir. Bu yaptırımlara ilişkin kararlar, kararı veren makam tarafından yedi gün içerisinde ilgilinin mensup olduğu meslek kuruluşuna bildirilir. TKHK. hükümlerine göre verilen idarî yaptırım kararlarına karşı İdarî Yargılama Usulü Kanunu hükümlerine göre idari yargı yoluna başvurulur. Ancak, idare mahkemesinde dava, işlemin tebliği tarihinden itibaren on beş gün içinde açılır. İdare mahkemesinde iptal davası açılmış olması, kararın yerine getirilmesini durdurmaz (TKHK.m.26).

Büyükşehir statüsünde bulunan illerde kurulan il hakem heyetleri, mal ve hizmet bedeli bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde tespit ve ilan edilecek tutarın üzerindeki uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkilidir¹⁷⁹. 2009 yılı için belirlenen 2.446,03 TL'nin altındaki uyuşmazlıklara büyükşehir belediyesi sınırları dahilinde kurulu ilçelerdeki hakem heyetlerince bakılır. Buna göre, büyükşehir statüsündeki bir ilin il hakem heyeti bağlayıcı kararlar alamamakta, bağlayıcı karar alma yetkisi ilçe hakem heyetlerine ait olmaktadır¹⁸⁰.

yükümlülükler aykırılık (m.6/A); devre tatil sözleşmesine ilişkin usul ve esaslara aykırılık (m.6/B); paket tur sözleşmelerine ilişkin usul ve esaslara aykırılık (m.6/C); kampanyalı satışlara ilişkin hükümlere aykırılık (m.7/II, IV,V,VI,VII,VIII); kapıdan satış sözleşmesine ilişkin düzenlemeye aykırı uygulama (m.8); kapıdan satışta yükümlülükler aykırılık (m.9); mesafeli sözleşmelere ilişkin belirtilen yükümlülükler aykırılık (m.9/A); tüketici kredisine ilişkin yükümlülükler aykırılık (m.10); kredi kartlarına ilişkin yükümlülüklerinin yerine getirilmemesi (m.10/A); konut finansmanı sözleşmesine ilişkin düzenlemedeki yükümlülükler aykırı davranılması (m.10/B); süreli yayın kuruluşlarınca gerçekleştirilen kampanya kurallarına aykırılık (m.11); abonelik sözleşmelerinde, satıcının yükümlülüklerine uymaması (m.11/A/II ve IV fıkrası); etiket ve fiyat listesi konulmaması ve fiyat etiketine ilişkin düzenlemelere aykırı uygulama (m.12); garanti belgesi vermemek, garanti kapsamındaki malla ilgili düzenlemelere aykırılık (m.13); tanıtma ve kullanma kılavuzu vermemek (m.14); satış sonrası hizmetlere ilişkin olarak bakım, onarım, yedek parça hizmeti verilmemesi (m.15); maddede belirtilmiş kurallara aykırı reklam ve ilan yapmak (m.16); zararlı ve tehlikeli mal ve hizmetlerle ilgili olarak açıklayıcı bilgi ve uyarı konulmaması (m.18); tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerde, standart ve kaliteye aykırı davranılması (m.19/I); tüketicinin eğitilmesine ilişkin yükümlülükler uyulmaması (m.20/II); satış sunulan seri mala ilişkin yükümlülükler aykırı davranılması (m.24); olduklarından farklı görünen mallara ilişkin düzenlemeye aykırılık (m.24/A); denetim yapan kişi ve kuruluşlara bilgi ve belgelerin doğru verilmemesi (m.27).

¹⁷⁹2008 yılı için, Büyükşehir statüsünde bulunan illerde faaliyet gösteren il hakem heyetlerinin uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkili olmalarına ilişkin alt parasal sınır 2.159,08 YTL olarak tespit edilmiştir (9.12.2007 tarihli ve 26725 sayılı Resmi Gazete).

2009 yılı için, bu oran 2.446,03 TL olarak belirlenmiştir (29.12.2008 tarihli ve 27095 sayılı Resmi Gazete).

¹⁸⁰Bkz. **Pektaş**, s.42.

Uyuşmazlıkların çözümünde yetkili hakem heyetinin belirtildiği tek düzenleme, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği'dir. Hakem heyetlerinin yetkisinin TKHK'da yer almaması bir eksiklik olmakla birlikte, yönetmelikte tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki hakem heyetinin yetkili olacağı ifade edilmiştir¹⁸¹(TSHH Yönetmeliği m.5). Tüketici ve satıcı/sağlayıcının yaptıkları sözleşmede yetkili hakem heyetini belirtmiş olmaları, diğer yetkili hakem heyetlerinin yetkisini kaldırmaz; kanunda belirtilen yetkili hakem heyetleri yanında sözleşmeyle yetkili kılınan hakem heyetine de başvurulabilir.

Hakem heyetleri; görev, yetki veya çalışma kapsamı dışında kalan başvuruları doğrudan ilgili kuruluşlara veya hakem heyetlerine intikal ettirir(TSHH Yön. m.5/IV). Bu düzenlemede açıkça belirtilmese de, tüketicinin korunması amacıyla yetkisiz hakem heyetine başvuru tarihinin, yetkili yere başvuru tarihi olarak kabul edilmesi gerektiği ifade edilmektedir¹⁸².

b. Parasal Değeri Belli Bir Miktarın Altındaki Uyuşmazlıklarda Başvuru Zorunluluğu

Belli miktarın¹⁸³ altındaki tüketici uyuşmazlıkları için doğrudan tüketici mahkemesinde dava açılmaz; bu tür uyuşmazlıklar için öncelikle TSHH'ye başvurulması zorunludur. Yasal miktarın altındaki uyuşmazlıklar için TSHH'ye başvurulması, dava şartıdır; TSHH'ye başvurulmaksızın doğrudan tüketici mahkemesinde açılan davaların reddedilmesi gerekir¹⁸⁴. Düşük değerli

¹⁸¹Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı'nda, TSHH'nin yetkisi TKHK'da düzenlenerek bu eksiklik giderilmiştir. Tasarı Taslağı için bkz. (www.sanayi.gov.tr).

¹⁸²Zevkliler/Aydoğdu, s.428.

¹⁸³2009 yılı için, tüketici sorunları hakem heyetlerinin kararlarının bağlayıcı olacağına ilişkin üst veya tüketici mahkemelerinde delil olacağına ilişkin alt parasal sınırlar 936,97 TL olarak belirlenmiştir(29.12.2008 tarihli ve 27095 sayılı Resmi Gazete).

¹⁸⁴Doğanay, Tüketici, s.152-153; "4077 sayılı Yasa ile getirilen önemli değişikliklerden birisi de, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ile ilgili olup, bu düzenleme ile tüketici işleminden doğan uyuşmazlıkların pratik, kısa ve ekonomik bir biçimde çözümlenmesinin amaçlandığı anlaşılmaktadır. 4077 sayılı Yasanın 22. maddesinin beşinci fıkrasıyla da, değeri 500.000.000 liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunluluğu getirilmiş, başvuruda tüketici, satıcı, sağlayıcı ayırımı yapılmamıştır. Somut olayda, uyuşmazlık konusu asıl alacak 143.763.855 lira olduğuna göre Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan açılan bir davanın dinlenme olanağı yoktur." Y. 13.HD. E.2006/6760 K.2006/11218 T.06.07.2006 (www.legalbank.net);

uyuşmazlıkların çözümü için doğrudan tüketici mahkemesine başvurulamayacağı gibi; uygulamada sıklıkla karşılaştığı üzere, TSHH'ye başvurmadan doğrudan icra takibine girişildiği hallerde tüketici mahkemesine itirazın iptali talebiyle başvurulması da, sonuç vermeyecektir. Çünkü, yasal miktarın altındaki alacaklar için TSHH'ye başvurulmaksızın doğrudan icra takibi yapılması durumunda, borçlunun itirazı üzerine takip duracak, alacaklının itirazı düşürmek için tüketici mahkemesine açacağı itirazın iptali davası da dava şart yokluğundan reddedilecektir¹⁸⁵.

Zorunlu başvuru sınırı, her yıl yeniden belirlenmektedir. Bu sınır, her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsünün Toptan Eşya Fiyatları Endeksinde meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında artar. Bu durum, bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde Resmi Gazetede ilân edilir. İlan edilen miktarlar yeni yılın ilk gününden itibaren geçerlidir.

TSHH'ye başvurma zorunluluğu, fer'i alacak talepleri göz önünde bulundurulmaksızın ve dava tarihi esas alınarak belirlenmektedir. Belli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda TSHH'ye başvuru zorunluluğu, tüketici için geçerli olduğu gibi satıcı ve sağlayıcı için de geçerlidir¹⁸⁶. Ancak, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağı*'nda TSHH'yi düzenleyen maddeye “tüketici sorunları hakem heyetlerine müteşebbisler başvuramaz” ve tüketici mahkemelerine ilişkin maddeye ise, “tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına yapılacak itirazlar hariç olmak üzere, müteşebbisler tüketici mahkemelerine başvuramaz” şeklinde bir fıkra eklenmiştir. Bu tasarının

“..... 4077 sayılı Kanunun uygulanmasından kaynaklanan ve dava tarihi olan 2007 yılı itibariyle 792,12 YTL'den az olan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan mahkemede dava açılmaz. Dosyanın incelenmesinden, dava konusu asıl alacak miktarının 218.30 YTL olduğu ve davacının Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurmayarak doğrudan Tüketici Mahkemesinde itirazın iptali davası açtığı anlaşılmaktadır. Bu durumda mahkemece 4077 sayılı Yasanın 22/5 maddesi hükmüne göre dava açabilme şartı gerçekleşmediğinden davanın reddine karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm kurulması usul ve yasaya aykırı olup, hükmün bozulması gerekir.” Y. 13. HD. E. 2008/4346 K. 2008/7975 T. 06.06.2008 (www.kazanci.com).

¹⁸⁵Bu konuda bkz. dn. 135'teki karar.

¹⁸⁶“Davacı, davalının kredi kartı kullanarak yaptığı harcama tutarlarını ödemediğini, aleyhine girişilen icra takibine de itiraz ettiğini ileri sürerek eldeki davayı açmıştır. Öncelikle belirtmek gerekir ki, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3/e maddesinde tanımı yapılan “tüketici” tarafından banka kartı kullanılarak yapılan ödemelerin, yine anılan Yasanın 3/h maddesinde belirtilen “tüketici işlemi” olduğunda duraksama olmamalıdır. 4077 sayılı Yasa ile getirilen önemli değişikliklerden birisi de, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ile ilgili olup, bu düzenleme ile, tüketici işleminden doğan uyuşmazlıkların pratik, kısa ve ekonomik bir biçimde çözümlenmesinin amaçlandığı anlaşılmaktadır. 4077 sayılı Yasanın 22. maddesinin beşinci fıkrasıyla da, değeri 500.000.000 liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunluluğu getirilmiş, başvuruda tüketici, satıcı veya sağlayıcı ayırımı yapılmamıştır.” Y. 13.HD. E. 2006/7971 K. 2006/11219 T. 06.07.2006 (www.legalbank.net).

kabul edilmesi halinde, satıcı ve sağlayıcıların TSHH'ye ve TSHH kararlarına itiraz dışında tüketici mahkemesine başvuru hakkı ortadan kaldırılmış olacaktır. Bu durum, tüketici lehine değerlendirilebilir; zira tüketiciyi korumak için çıkarılan TKHK ve buna dayanarak kurulan hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri günümüzde tüketiciden ziyade satıcı ve sağlayıcının haklarını korur hale gelmeye başlamıştır.

4. Tüketici Sorunları Hakem Heyetine Başvuru ve İnceleme Usulü

Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru, uyuşmazlıkla ilgili dilekçenin delil oluşturan belgelerle birlikte hakem heyetine verilmesiyle gerçekleşir. Delillerin eklenmemiş olması, dilekçenin reddini gerektirmez; hakem heyetinin kesin süre vererek bu eksiklikleri tamamlaması gerekir¹⁸⁷. TSHH Yönetmeliği m.26'da yönetmeliğin uygulanmasından kaynaklanacak bütün giderlerin, TKHK'nın 29. maddesi hükmüne göre bakanlık bütçesinden karşılanacağı belirtilmiştir. Bu hüküm karşısında, hakem heyetlerine başvuruda hiçbir ücret, harç alınmaması gerekir.

Tüketici aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok hakem heyetine başvuramaz. Ya da uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı hakem heyetine birden fazla başvuru yapamaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar(TSHH Yönetmeliği m.11/II-III). Ancak, buradaki derdestlik itirazı, HUMK anlamında ilk itirazlardan değildir. Dolayısıyla hakem heyeti, bu durumu kendiliğinden dikkate alabileceği gibi, karşı taraf da her zaman derdestlik itirazında bulunabilir¹⁸⁸. Derdestlik, davanın görülmekte olması demektir; tarafları, dava konusu ve sebebi aynı olan bir dava devam ederken yeniden dava açılırsa, davalı açılan ikinci davada derdestlik itirazında bulunabilir. Aynı davanın birden fazla mahkemede açılmasında, mahkemelerin gereksiz yere meşgul edilmesinde hiçbir menfaat yoktur. İşte bu durum, derdestlik itirazı ile önlenmek istenmiştir. Derdestlik itirazı üzerine aynı davanın ikinci kez açıldığı tespit edilirse ikinci davanın açılmamış sayılmasına karar verilir¹⁸⁹. HUMK anlamında derdestlik, bir ilk itirazdır. Yani, derdestlik davanın başında esasa girmeden belli bir süre(esasa cevap süresi) içinde

¹⁸⁷ Pekcanitez, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.52; Tutumlu, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.77.

¹⁸⁸ Ulukapı, s.84.

¹⁸⁹ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.305.

ileri sürülmelidir. İlk itirazlar, hakim tarafından dosyadan anlaşılrsa dahi kendiliğinden dikkate alınmaz.

Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıklarda derdestlik hükümleriyle ilgili olarak TKHK'nın 23. maddesi hükümleri saklı tutulmuştur(TSHH Yön. m.11/son). Bir tüketici uyuşmazlığının çözümü için tüketici sorunları hakem heyetine başvurulduktan sonra aynı uyuşmazlığın tüketici mahkemesinde de ileri sürülmesi halinde, uyuşmazlığın değerini dikkate alarak bir değerlendirme yapmak gerekir. Daha önce de belirtildiği gibi, belli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda hakem heyetine başvuru zorunlu ve verilen karar bağlayıcıdır. Bu uyuşmazlıklarda doğrudan tüketici mahkemesine başvurulamaz; bu tür uyuşmazlıklar için çözüm yeri tüketici sorunları hakem heyetleridir. Dolayısıyla, değeri belirli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri davayı reddetmelidir. Eğer uyuşmazlık belli miktarın üstündeki bir uyuşmazlık ise, bu uyuşmazlığın hakem heyetlerince görülmekte olması, tüketici mahkemelerinde dava konusu yapılmasına engel değildir. Çünkü TSHH'ye zorunlu başvuru sınırı üzerindeki bu uyuşmazlıklar için, doğrudan tüketici mahkemelerine başvurulabileceği gibi, TSHH'ye de başvurulabilir. Böyle bir durumda, tüketici mahkemesi, TSHH kararının sonucunu beklemek isteyebilir ve bekletici sorun yapabilir. Yine aynı şekilde, bir uyuşmazlık için tüketici sorunları hakem heyetine başvurulmuş olsa bile, TKHK. m.23/V'e göre tedbir kararı almak amacıyla aynı anda tüketici mahkemesine başvurulabilir. Yani uyuşmazlık, hakem heyetinde görülmekte iken, tedbir kararı almak amacıyla tüketici mahkemesine başvurulabilir. Belirttiğimiz bu sebeplerle, derdestlik hükümleri belli miktarın üstündeki uyuşmazlıklarda ve tedbir kararı alınmasında tüketici mahkemelerine başvurulması konularında saklı tutulmuştur.

BK. m.133/II'de, mahkemede veya hakem nezdinde dava açılması halinde zamanaşımının kesileceği belirtilmiştir. Buna göre, TSHH'ye yapılan başvuru ile zamanaşımı kesilmiş olacaktır.

TSHH'ye başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç üç ay içinde hakem heyetince görüşülüp karara bağlanır. Başvurularda taraflar, ivedilikle inceleme talebinde bulunmuşsa veya tüketici yabancı ise, uyuşmazlıklar öncelikle karara bağlanır. Yine aynı şekilde, hakem heyeti başkanı tarafından gerekli görülen hallerde dosyalar öncelikle sonuçlandırılır(TSHH Yön. m.12). Başvuru sahibi,

başvurusunun ivedilikle incelenmesini istiyorsa, bu yöndeki talebini ve gerekçesini de açıkça dilekçesinde belirtmelidir¹⁹⁰.

Hakem heyeti toplantıları her ayın ikinci ve dördüncü haftalarının ilk günleri, en az ayda iki defa; toplantı günü resmi tatil günlerine rastladığında tatilden sonraki ilk çalışma gününde yapılır. Gündemde görüşülecek uyuşmazlık konusu bulunmadığı takdirde toplantı yapılmaz(Yön. m.13). Öncelikle görüşülmesi gereken konularda, başkanın çağrısı üzerine ve toplantının iki gün önce yazılı olarak bildirilmesiyle, hakem heyetleri olağanüstü toplanabilir(Yön. m.14). Toplantılar, bakanlık taşra teşkilatının bulunduğu yerlerde il müdürlüğünde, bulunmadığı yerlerde ise kaymakamlık binasında yapılır(Yön. m.15).

Hakem heyeti, en az üç üye ile toplanır ve oturuma katılanların oy çokluğu ile karar verir. Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oy kullandığı taraf çoğunlukta sayılır(Yön.m.16). Hakem heyeti üyeleri toplantılara katılmak zorundadırlar. Geçerli mazeretleri sebebiyle oturumlara katılamayacak üyeler, durumlarını toplantıdan önce başkana bildirirler. Birbirini takip eden toplam dört toplantıya mazeretsiz olarak veya mazeretli de olsa üç aylık sürede yapılan toplantılara hiç katılmayanların üyeliği düşer(Yön. m.17). Hakem heyetleri başkan ve üyeleri; kendisi, usul ve furuundan biri ile eşi ve üçüncü dereceye kadar, bu derece dahil, kan ve sıhri hısımları ile ilgili uyuşmazlıkların görüşülmesine ve bu konuda yapılacak oylamaya katılamazlar(Yön. m.18).

Hakem heyetince incelemenin, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapılacağı belirtilmiştir. Bunun yanında, hakem heyetince gerek görüldüğü hallerde taraflar dinlenebilecektir. Yine, çözümü bilirkişi incelemesini gerektiren uyuşmazlık konularında, bağlayıcı olmayan hakem heyeti kararları için bir, bağlayıcı hakem heyeti kararları için birden fazla bilirkişi görevlendirilebilir(Yön. m.19). Hakem heyetinin, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteyebileceği hüküm altına alınmıştır(Yön. m.21); ancak bu hükme aykırı davranılması haline ilişkin bir yaptırıma yer verilmemiştir. Tüketici uyuşmazlıklarını kısa sürede çözümlenmek amacıyla kurulan TSHH'nin verimli bir şekilde çalışabilmesi için, kurum ve

¹⁹⁰ **Pekcamtez**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.52.

kuruluşlardan istenen bilgi ve belgelerin ibraz edilmesinin uygun bir süreye bağlanması yerinde olurdu¹⁹¹.

Deliller hakkında HUMK.'da mevcut olan, senetle ispat kuralı veya tanıkla ispat yasağına ilişkin hükümler, hakem heyeti yargılamasında da geçerli olacaktır. Buna göre, belli miktarı geçen hukuki işlemlerin -karşı tarafın açık muvafakati olmadıkça- tanıkla ispatı mümkün değildir¹⁹².

Toplantıda görüşülen konular ve alınan kararlar en az iki nüsha olarak, tutanakla tespit edilerek, başkan ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Bu nüshalardan biri dosyasında muhafaza edilir, diğeri ise sayfaları müteselsil sıra numaralı karar defterine yapıştırılarak il müdürlüğü veya kaymakamlık mührü ile köşelerinden mühürlenir. Karar tutanağında, istemin özeti, yapılan inceleme ve alınan karar ile dayandırıldığı mevzuat hükümleri ve deliller yer alır(Yön. m.22). Kararlar, alındığı tarihten itibaren beş gün içinde taraflara yazılı olarak bildirilir(Yön. m.23).

Hakem heyetlerince alınan kararların taraf ve sonuçlarını gösterir listeler, illerde il müdürlüklerinde, ilçelerde kaymakamlıklarda duyuru panolarında aylık olarak ilan edilir(Yön. m.24).

İlçe hakem heyetleri dörder aylık dönemler halinde hazırlayacakları faaliyet raporlarını dönem bitiminden itibaren onbeş gün içerisinde il müdürlüklerine gönderirler. İl müdürlükleri, ilçelerden gelen faaliyet raporlarını il hakem heyeti faaliyet raporu ile birlikte, onbeş gün içinde Genel Müdürlüğe yazılı olarak bildirir(Yön. m.25).

Hakem Heyeti kararları, benzeri olaylar için emsal teşkil etmez, hakem heyetlerinin kararları yalnız verildikleri uyuşmazlıklar için hüküm ifade eder¹⁹³(Yön. m.20). Ayrıca, hakem heyetlerinin belli bir parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklar bakımından verdikleri kararlar, kesin ve tarafları bağlayıcı nitelikte olsa da bu kararların maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmeyeceği kabul edilmektedir¹⁹⁴.

¹⁹¹Bu konu hakkında bkz. **Tutumlu**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.74.

¹⁹²**Tutumlu**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.69.

¹⁹³**Karakocalı**, s.114; **Önen**, s. 108. Bu düzenlemenin isabetli olmadığı ileri sürülmektedir. Bu konudaki eleştiri için bkz. **Karadağ**, s.112.

¹⁹⁴**Karakocalı**, s.115.

B. İhtiyari Tahkim Yoluyla Çözüm

1. *Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nda Düzenlenen İç Tahkim Kuralları*

İhtiyari tahkim, tarafların rızaları ile başvurabilecekleri bir tahkim yoludur. Yani, taraflar, bir uyuşmazlığın çözümlenmesi için hakeme başvurmak zorunda değildirler; ancak anlaşmak suretiyle bir uyuşmazlığın çözümlenmesini tayin edecekleri hakemlere bırakabilirler¹⁹⁵. İhtiyari tahkim, iki sözleşmeye dayanır: Tahkim sözleşmesi ve hakem sözleşmesi.

Tahkim sözleşmesiyle taraflar, aralarındaki uyuşmazlığın çözümlenmesi için tahkim yoluna başvurmayı kararlaştırırlar¹⁹⁶. Tahkim sözleşmesi, ancak tahkime elverişli olan konularda yapılabilir; tarafların iradesine bağlı olmayan konularda tahkim sözleşmesi yapılamaz¹⁹⁷.

Tahkim sözleşmesinin iki şekilde yapılabilmesi mümkündür: Bağımsız bir sözleşme şeklinde yapılabileceği gibi, taraflar arasındaki asıl sözleşmeye konulacak bir tahkim şartı şeklinde de olabilir¹⁹⁸. Tahkim sözleşmesinin yazılı şekilde yapılması gerekir. Bu bir geçerlilik şartıdır¹⁹⁹.

Tahkim sözleşmesinde, uyuşmazlık açıkça belirtilmelidir. Tarafların, tahkim sözleşmesini yaparken, hangi uyuşmazlık hakkında tahkim yoluna başvuracaklarını belirlemeleri gerekir. Eğer, çözümlenmesi için tahkim yoluna başvurulacak uyuşmazlık, belirli değilse, tahkim sözleşmesi geçerli olmaz. Örneğin; tarafların

¹⁹⁵**Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s.845. Ayrıca bkz. **Tarman**, s. 69-70, 71.

¹⁹⁶**Yılmaz**, Ejder, Tahkim Hukukuna Genel Giriş ve Ülkemizdeki Gelişim, Yargı Reformu 2000 Sempozyumu, 5-6-7-8 Nisan İzmir (Tahkim), s.271; **Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s.848.

¹⁹⁷Bkz. **Bilge**, Necip, Hakem Yargılamasında Uygulanacak Hukuk Kaideleri, IV. Ticaret ve Banka Hukuku Haftası 1965, s.88; **Doğanay**, İsmail, Hakem Mahkemesi Kararlarının Yargıtay Tarafından Bozulması Halinde Hakemler Bu Bozma Kararına Karşı Direnme Kararı Verebilirler Mi?, Ticaret Hukuku ve Yargıtay Kararları Sempozyumu XIV Ankara 1997 (Direnme), s.37; **Balçı**, s.148; **Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.670; **Alangoya**, H. Yavuz/**Yıldırım**, M. Kamil/**Deren Yıldırım**, Nevhis, Medenî Usul Hukuku Esasları, 6. Bası, İstanbul, 2006, s.647.

¹⁹⁸**Yılmaz**, Tahkim, s.271; **Sarısozen**, s.21.

¹⁹⁹**Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.674; **Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s.849; **Alangoya/Yıldırım/Deren Yıldırım**, s.649.

aralarında çıkacak her türlü uyuşmazlıkta tahkim yoluna başvuracaklarını kararlaştırdıkları bir sözleşme, geçerli bir tahkim sözleşmesi olmayacaktır²⁰⁰.

Taraflar, tahkim sözleşmesinin konusunu oluşturan uyuşmazlık için, genel mahkemelere değil, tahkim yoluna başvurmak zorundadır. Ancak, davacı, tahkim sözleşmesine rağmen davasını genel mahkemede açmışsa, mahkeme, tahkim sözleşmesini kendiliğinden dikkate alamaz. Mahkemenin bunu dikkate alabilmesi için davalının esasa cevap süresi içinde uyuşmazlığın tahkim yoluyla çözümlenmesi gerektiğine dair tahkim itirazında bulunmuş olması gerekir²⁰¹.

Hakemlerde görülen bir davada, geçerli bir tahkim sözleşmesi bulunmadığı ve davanın mahkemelerde görülmesi gerektiğine dair bir itiraz ile karşılaşıldığında, hakemler bunu kendileri inceleyemezler. Bu inceleme için hakemler HUMK. m. 519'a göre taraflara mahkemeye başvurmaları için süre verir; bu süre içinde mahkemeye başvurulursa, inceleme mahkeme tarafından basit yargılama usulüne göre yapılır²⁰².

Hakem sözleşmesi ise, taraflar ile hakem veya hakemler arasında yapılan bir sözleşmedir. Bu sözleşmeyle, hakemler taraflar arasındaki uyuşmazlığın çözümünü üstlenirken, taraflar da bunun karşılığında hakemlere ücret ödemeyi kararlaştırırlar²⁰³. Hakem sözleşmesi, yazılı bir şekle tabi değildir. Hakemin uyuşmazlığı tahkim yoluyla çözme faaliyetini kabul etmesi ile hakem sözleşmesi, sözlü veya yazılı bir şekilde kurulabilir²⁰⁴.

Taraflar, tahkim sözleşmesinde uyuşmazlığı çözecek hakemlerin isimlerini ismen belirlemiş olabilirler. Böyle bir durumda uyuşmazlığın bu hakemler tarafından çözümlenmesi zorunludur; bu kimselerden birinin hakemliği kabul etmemesi, ölmesi

²⁰⁰Doğanay, Direnme, s.38; Kuru/Arslan/Yılmaz, Medenî Usûl Hukuku, s.849; Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.676; Alangoya/Yıldırım/Deren Yıldırım, s.650.

²⁰¹Doğanay, Direnme, s.39; Kuru/Arslan/Yılmaz, Medenî Usûl Hukuku, s.849-850. Mahkemenin, uyuşmazlığın hakemler tarafından çözümlenmesi gerektiği gerekçesiyle davayı reddetmesi üzerine, davacı, kararın kesinleşmesinden itibaren on gün içinde tahkim yoluna başvurursa hakemlerde açılan dava mahkemede açılan devamı niteliğinde olur ve mahkemede dava açılmasıyla meydana gelen sonuçlar korunmuş olur (Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.678-679). HMK. Tasarıda görevsizlik ve yetkisizlik kararının kesinleşmesinden itibaren on beş gün içinde kararı veren mahkemeye başvurularak dosyanın görevli ve yetkili mahkemeye gönderilmesinin talep edilmesi halinde dava açılmanın sonuçları korunacaktır. Yani halen yürürlükte bulunan HUMK. m.193'e göre on gün olan süre, Tasarıyla on beş güne çıkarılmıştır(HMKT m.25).

²⁰²Kuru/Arslan/Yılmaz, Medenî Usûl Hukuku, s.850; Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.679. HMK. Tasarıyla, hakemlere bu konularda inceleme yapabilme yetkisi tanınmıştır(HMKT m.426).

²⁰³Sarisözen, s.24.

²⁰⁴Balcı, s.146-147; Biçkin, İnci, Hakem Sözleşmesi ve Hakem Yargılaması, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.67 Kasım-Aralık 2006, s. 381-382.

halinde tahkim sözleşmesinin hükümsüz hale geleceği belirtilmektedir²⁰⁵. Yine, taraflar tahkim sözleşmesinde hakemleri isim olarak belirtmeksizin nasıl seçileceğine dair bir usul kararlaştırmış olabilirler. Bu usulde, hakemlerin taraflar tarafından belirleneceği kararlaştırılmış olabileceği gibi, hakemlerin seçimi üçüncü bir kişiye veya mahkemeye bırakılmış olabilir. Buna göre, eğer tahkim sözleşmesinde hakemlerin seçimi, taraflara bırakılmışsa, çoğunlukla taraflardan biri hakemini tayin ederek karşı tarafa hakemini seçmesi için süre verir. Karşı taraf bu süre(yedi gün) içinde hakemini seçerek bildirmezse, diğer tarafın mahkemeye başvurusu üzerine hakem mahkeme tarafından seçilir²⁰⁶.

Hakemlerde de dava, dilekçe ile açılır. Tahkim davası, hakemlerin seçimi için mahkemeye başvurduğu veya sözleşmeye göre hakemlerin seçimi iki tarafa ait ise davacının hakemini seçip kendi hakemini seçmesini diğer tarafa bildirdiği tarihte açılmış sayılır²⁰⁷(HUMK. m.523).

Mevcut düzenlemeye göre, taraflar yargılama usulünü serbestçe kararlaştırabilirler; eğer böyle bir anlaşma yoksa hakemler yargılama usulünü kendileri belirler²⁰⁸. Deliller hakkında HUMK.'da mevcut olan kurallar, senetle ispat kuralı gibi, hakemler önündeki yargılamada da geçerlidir(HUMK. m.526). HMK. Tasarıda, tahkimde yargılama usulünün belirlenmesi konusuyla ilgili yeni düzenlemeye gidilmiştir²⁰⁹.

²⁰⁵**Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s. 852. Bu konuyla ilgili olarak HMK Tasarıda, tahkim sözleşmesinde hakemin veya hakem kurulunu oluşturan hakemlerin belirtilmiş olması halinde; hakem kurulunun karar çoğunluğunu ortadan kaldıracak sayıda hakemin görevinin herhangi bir sebeple sona ermesi halinde, tahkimin de sona ereceği ifade edilmiştir(HMKT m.425/III).

²⁰⁶**Biçkin**, Hakem Sözleşmesi ve Hakem Yargılaması, s.383; **Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s. 852. HMK. Tasarıda, tarafların hakemin sayısını belirlemede serbest oldukları; ancak bunun tek sayı olması gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca, hakem sayısı taraflarca kararlaştırılmamışsa üç hakem seçilecektir (HMKT m.419). Üç hakem seçilecek ise, taraflardan her biri bir hakem seçer; bu şekilde seçilen iki hakem üçüncü hakemi belirler. Taraflardan biri, diğer tarafın talebinin kendisine ulaşmasından itibaren bir ay içinde hakemini seçmezse veya tarafların seçtiği iki hakem seçilmelerinden sonraki bir ay içinde üçüncü hakemi belirlemezlerse, taraflardan birinin talebi üzerine mahkeme tarafından hakem seçimi yapılır (HMKT m.420/I). Tahkim yargılamasında, mahkeme tarafından yapılacağı belirtilen işlerde görevli ve yetkili mahkeme, tahkim yeri bölge adliye mahkemesidir (HMKT m.414).

²⁰⁷Tasarıya göre, taraflar aksini kararlaştırmadıkça tahkim davası, hakemlerin seçimi için mahkemeye veya tarafların sözleşmesine göre hakem seçecek olan kişi, kurum veya kuruluşa başvurulduğu ve eğer sözleşmeye göre hakemlerin seçimi iki tarafa ait ise davacının hakemini seçip kendi hakemini seçmesini diğer tarafa bildirdiği; sözleşmede hakem veya hakem kurulunu oluşturan hakemlerin ad ve soyadları belirtilmiş ise uyuşmazlığın tahkim yoluyla çözülmesi talebinin karşı tarafça alındığı tarihte açılmış sayılır (HMKT m.430).

²⁰⁸**Biçkin**, Hakem Sözleşmesi ve Hakem Yargılaması, s.386.

²⁰⁹Bu düzenlemeye göre, taraflar, hakem veya hakem kurulunun uygulayacağı yargılama usulüne ilişkin kuralları, tahkime ilişkin kısmın emredici hükümleri saklı kalmak kaydıyla, serbestçe

Hakemler ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz, delil tespiti kararı veremezler; bu kararları verme yetkisi mahkemelerindedir. Ancak, Tasarıdaki yeni düzenlemeye göre, hakemlere, ihtiyati tedbir ve delil tespiti konularında karar verme yetkisi tanınmıştır²¹⁰. Hakem kararları oy çokluğuyla alınır(HUMK. m.531).

Yine, yürürlükteki düzenlemeye göre, hakem kararları ancak kesinleştikten ve görevli ve yetkili mahkeme tarafından onaylandıktan sonra icra edilebilir²¹¹ (HUMK.m.536). Bu haliyle, ihtiyari tahkim yoluyla oluşturulan hakem heyetlerinin verdiği kararlar ile TSHH'nin belli miktarın altındaki uyuşmazlıklarda verdiği kararlar arasında önemli bir fark vardır. Ancak, Tasarıyla getirilen düzenlemeye göre, ihtiyari tahkimde hakem kararları verildiği anda icra edilebilir hale getirilmiştir²¹².

2. *Milletlerarası Tahkim Kuralları*

Milletlerarası Tahkim Kanunu'ndan önce yabancı unsurlu olsun ya da olmasın Türkiye'deki bir tahkim, HUMK.'da düzenlenen kurallara tabi olmaktadır. Milletlerarası tahkimin usul ve esaslarını düzenleyen kanundan sonra, yabancılik unsuru taşıyan ve tahkim yerinin Türkiye olarak belirlendiği uyuşmazlıklara MTK. hükümleri uygulanacaktır. Ancak, Türkiye'de bulunan taşınmaz mallar üzerindeki aynî haklara ilişkin uyuşmazlıklar ile iki tarafın iradelerine tabi olmayan uyuşmazlıklar, bu kanunun uygulama alanı dışında kalan konulardır²¹³. MTK.'da

kararlaştırabilirler. Taraflar arasında böyle bir sözleşme yoksa hakem veya hakem kurulu, tahkim yargılamasını, tahkime ilişkin kısmın hükümlerini gözeterek uygun bulunduğu bir şekilde yürütür (HMKT m.428).

²¹⁰Bu düzenlemeye göre, aksi kararlaştırılmadıkça, tahkim yargılaması sırasında hakem veya hakem kurulu, taraflardan birinin talebi üzerine, bir ihtiyatî tedbirin alınmasına veya delil tespitine karar verebilir. Hakem veya hakem kurulu, bu kararı vermeyi, uygun bir teminat verilmesine bağlı kılabilir. Mahkeme, geçerli bir tahkim sözleşmesinin var olması kaydıyla hakem veya hakem kurulunca verilen tedbir kararının, taraflardan birinin talebi üzerine icra edilebilirliğine karar verir. Ancak, tahkimin niteliği ve işleyişi gereği, hakem, hakem kurulu gibi kişilerin, henüz atanmamış olması ve kararın vakit geçirilmeksizin derhal verilmesi ihtiyacının olduğu hallerde, taraflar, mahkemeye başvurarak tedbir veya tespit için yardım isteyebilir. Böyle bir durum mevcut değil ise, mahkemeye başvuru, sadece hakem veya hakem kurulundan alınacak izne veya tarafların bu konudaki yazılı sözleşmesine dayanılarak yapılır (HMKT m.418).

²¹¹**Balcı**, s.240.

²¹²Hakem kararlarına karşı sadece belli sebeplerle bir ay içinde tahkim yerindeki mahkemede iptal davası açılabilir. Hakem kararına karşı iptal davası açılması, kararın icrasını durdurmaz; ancak taraflardan birinin talebi üzerine hükmolunan para veya eşyanın değerini karşılayacak bir teminat gösterilmek şartı ile kararın icrası durdurulabilir (HMKT m.443).

²¹³**Nomer**, Ergin/**Eksi**, Nuray/**Öztekin**, Günseli, Milletlerarası Tahkim, 2. Baskı, İstanbul, 2003, s.28.

mahkeme tarafından yapılacağı belirtilen işlerde, davalının yerleşim yeri veya olağan oturma yeri ya da işyerinin bulunduğu yer asliye hukuk mahkemesi; davalının Türkiye'de yerleşim yeri, olağan oturma yeri veya işyeri yoksa İstanbul Asliye Hukuk Mahkemesi görevli ve yetkilidir(MTK. m.3).

MTK. 5'te, tahkim sözleşmesinin varlığına rağmen mahkemede dava açılması durumunda karşı tarafın tahkim itirazında bulunabileceği ve bunun HUMK. anlamında bir ilk itiraz olduğu belirtilmiştir. MTK. m.7'de, hakemlerin seçilmesine, reddine, sorumluluğuna, görevlerinin sona ermesi ve yetkilerine ilişkin kurallara yer verilmiştir. Taraflar hakem sayısını belirlemekte serbesttir; ancak bu sayı tek olmalıdır. Taraflar arasında uzlaşma sağlanamayan hallerde hakem seçimi asliye hukuk mahkemesi tarafından yapılacaktır²¹⁴.

Hakem veya hakem kurulu, tahkim anlaşmasının mevcut veya geçerli olup olmadığına ilişkin itirazlar da dahil olmak üzere, kendi yetkisi hakkında karar verebilir(MTK. m.7/H). Ayrıca, MTK.'da hem hakemlere hem de mahkemelere ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konularında karar verme yetkisi verilmiştir. Taraflardan biri, tahkim yargılamasından önce veya tahkim yargılaması sırasında mahkemeden ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz kararı isteyebilir²¹⁵(MTK. m.6/D). Ancak, hakemlerin ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz kararı verebilme yetkileri sınırlı bir şekilde düzenlenmiştir²¹⁶.

Taraflar, hakem veya hakem kurulunun uygulayacağı yargılama kurallarını, kanunun emredici hükümleri saklı kalmak kaydıyla, serbestçe kararlaştırabilir ya da bir kanuna, milletlerarası veya kurumsal tahkim kurallarına yollama yaparak

²¹⁴**Nomer/Ekşi/Öztekin**, s.29-30. Tahkim anlaşmasında hakemlerin ad ve soyadları belirtilmiş ise; hakemin, hakem kurulunun ya da kurulun karar çoğunluğunu ortadan kaldıracak sayıda hakemin görevinin herhangi bir sebeple sona ermesi halinde tahkim sona erer. Böyle bir durumda uyuşmazlık tahkimde değil, devlet yargısında çözümlenecektir(**Akıncı**, Ziya, Milletlerarası Tahkim, Ankara, 2003, s.97).

²¹⁵Taraflardan biri, mahkemeden ihtiyati tedbir veya ihtiyati haciz kararı almış ise otuz gün içinde tahkim davasını açmak zorundadır. Aksi halde ihtiyati tedbir veya ihtiyati haciz kendiliğinden ortadan kalkar(**Akıncı**, Milletlerarası Tahkim, s.91).

²¹⁶MTK. m.6/II'ye göre, aksi kararlaştırılmadıkça, tahkim yargılaması sırasında hakem veya hakem kurulu, taraflardan birinin istemi üzerine, ihtiyati tedbire veya ihtiyati hacze karar verebilir. Ancak, hakemler, cebri icra organları tarafından icrası ya da diğer resmi makamlar tarafından yerine getirilmesi gereken veya üçüncü kişileri bağlayan ihtiyati tedbir veya ihtiyati haciz kararı veremezler. Taraflardan biri, hakem veya hakem kurulunun verdiği ihtiyati tedbir veya ihtiyati haciz kararını yerine getirmese; karşı taraf, ihtiyati tedbir veya ihtiyati haciz kararı verilmesi istemiyle yetkili mahkemeye başvurabilir (**Akıncı**, Milletlerarası Tahkim, s.93; **Nomer/Ekşi/Öztekin**, s.31-32).

belirleyebilirler. Taraflar arasında böyle bir anlaşma yoksa hakem veya hakem kurulu, tahkim yargılamasını kanun hükümlerine göre yürütür(MTK.m.8).

Taraflar, aksini kararlaştırmış olmadıkça, tahkim yargılaması sırasında iddia veya savunmalarını değiştirebilir veya genişletebilirler(MTK.m.10/D)²¹⁷. Taraflarca aksi kararlaştırılmamışsa, hakem veya hakem kurulu, dava ve cevap dilekçesi verildikten sonra bir görev belgesi²¹⁸ hazırlar. Görev belgesi hakemler ve taraflarca imza edilir(MTK. m.10/E).

Taraflar, esasa uygulanacak maddi hukuku serbestçe kararlaştırabilirler ve hakem kurulu, tarafların uyuşmazlığın esasına uygulanmak üzere seçtikleri hukuk kurallarına göre karar verir. Tarafların uyuşmazlığın esasına uygulanacak hukuk kurallarını kararlaştırmamış olmaları halinde, hakem veya hakem kurulu, uyuşmazlık ile en yakın bağlantı içinde olduğu sonucuna vardığı devletin maddi hukuk kurallarına göre karar verir(MTK. m.12/C).

Bunun dışında, hakem kurulunun, tarafların açıkça yetkili kılmaları halinde, hakkaniyet ve nesafet kurallarına göre veya dostane aracı²¹⁹ olarak karar verebileceği belirtilmiştir. Hakemlerin uyuşmazlığı hakkaniyet ve nesafet kurallarına göre çözeceklerinin kararlaştırıldığı uyuşmazlıklarda, hakemler, kendi hakkaniyet anlayışlarına ve vicdanlarına göre hakkaniyetli bir çözüme ulaşmaya çalışırlar²²⁰.

Taraflarca aksi kararlaştırılmamışsa hakem kurulu oy çokluğu ile karar verir (MTK.m.13/A). Hakem kararına karşı belli sebeplerle yalnızca iptal davası açılabilir. İptal davası, yetkili asliye hukuk mahkemesinde otuz gün içinde açılabilir ve öncelikle ve ivedilikle görülür. İptal davasının açılması, kendiliğinden hakem

²¹⁷Ancak, hakem veya hakem kurulu, bu işlemin gecikerek yapılmış olduğunu veya diğer taraf için haksız bir şekilde büyük zorluk yarattığını ve diğer hal ve şartları dikkate alarak, böyle bir değişiklik veya genişletmeye izin vermeyebilir. İddia veya savunmanın tahkim anlaşmasının kapsamı dışına çıkacak şekilde değiştirilmesi veya genişletilmesi mümkün değildir.

²¹⁸Görev belgesinde tarafların adları, unvanları ve sıfatları, tahkim sırasında bildirim için geçerli adresleri, iddia ve savunmalarının özeti, istemleri, uyuşmazlığın açıklanması, hakemlerin ad ve soyadları, sıfatları ve adresleri, tahkim yeri, tahkim süresi, sürenin başlangıcı, uyuşmazlığa uygulanacak usul hükümleriyle ilgili açıklamalar ile hakemlere dostane aracılık yapma yetkisinin verilmiş olup olmadığı gibi konular yer alır.

²¹⁹Akıncı, “dostane aracı” kavramını “arabuluculuk” kavramı ile karıştırmamak gerektiği belirtmektedir. Arabuluculuğun, uyuşmazlığın tarafların uzlaşması ile çözümlendiği ve bağlayıcı nitelikte olmayan alternatif bir çözüm yolu olmasına rağmen, dostane arabulucu veya dostane aracılık kavramının bir tahkim yolu olduğunu vurgulamıştır. Bu çözüm yolunda taraflar, hakemlere, hukuk kurallarına sıkıca bağlı kalmaksızın, olayın gerektirdiği hakkaniyetli çözüme ulaşabilmeleri için hakkaniyet prensibinden hareket ederek karar verebilme yetkisi vermektedirler(Akıncı, Milletlerarası Tahkim, s. 163).

²²⁰Akıncı, Milletlerarası Tahkim, s.163.

kararının icrasını durdurur. İptal davası hakkında verilen kararlara karşı HUMK. hükümlerine göre temyiz yolu açık olduğu ve temyiz incelemesinin, iptal sebepleriyle sınırlı olarak, öncelikle ve ivedilikle karara bağlanacağı belirtilmiştir(MTK. m.15/A).

İptal davasının reddine ilişkin kararın kesinleşmesinden sonra asliye hukuk mahkemesi, hakem kararının icra edilebilir olduğuna ilişkin bir belgeyi istemde bulunan tarafa verir. Bu belgenin verilmesi harca tabi değildir(MTK. m.15/B).

“Uyuşmazlığın Türk hukukuna göre tahkime elverişli olmaması” ve “kararın kamu düzenine aykırı olması” durumlarında, hakem kararının iptali için herhangi bir başvuru olmasa bile hakem kararının icra edilebilirliği için mahkemeye başvurulduğunda, mahkeme, bu durumların mevcut olup olmadığını kendiliğinden inceleyecektir²²¹.

3. *Tüketici Uyuşmazlıklarında İhtiyari Tahkim*

İhtiyari tahkime ilişkin genel açıklamalarımızdan sonra, tüketici uyuşmazlıklarının ihtiyari tahkim yoluyla çözümüne değinebiliriz.

Öncelikle belirtmek gerekir ki, belli miktarın altındaki tüketici uyuşmazlıkları bakımından TSHH'ye başvuru zorunludur; yani bu tür uyuşmazlıklar için TSHH bir mecburi tahkim merciidir. Mecburi tahkimde, tarafların bu yola başvurup başvurmamak hususunda tercih hakları yoktur. Taraflar, uyuşmazlığın TSHH'de değil de devlet mahkemelerinde veya kendi seçecekleri hakemler eliyle çözümlenmesi hakkında anlaşma yapsalar da bu durumun değişmeyeceği belirtilmektedir²²². Kanımızca da belli miktarın altındaki tüketici uyuşmazlıkları için ihtiyari tahkim yoluna başvurulamaz; bu tür uyuşmazlıkların TSHH'de çözümlenmesi zorunludur. Düşük değerli uyuşmazlıklar için yaptığımız bu değerlendirmeden sonra, TSHH'nin görev sınırı üzerindeki tüketici uyuşmazlıkları için ihtiyari tahkim yoluna başvurunun mümkün olup olmadığının tespiti gerekir. Bir uyuşmazlığın ihtiyari tahkim yoluyla çözümlenebilmesi için uyuşmazlığın tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği konulara ilişkin olması gerektiğini daha önce belirtmiştik. Bu kavramdan anlaşılması gereken, ihtiyari tahkim yoluyla

²²¹ Akıncı, Milletlerarası Tahkim, s.192, 232; Nomer/Ekşi/Öztekin, s.36.

²²² Tutumlu, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.26.

çözömlenecek uyuşmazlığın kamu düzenine ilişkin olmamasıdır²²³. Kamu düzeni kavramı, Anayasada ve kanunlarımızda tarif edilmemekle birlikte; *bir ölkedeki kurum ve kuralların, devletin güvenliğini, kamu hizmetlerinin iyi işlemlerini ve bireyler arasındaki ilişkilerde huzuru, hukuk ve ahlak kurallarına uygunluğu sağlamasıyla oluşan düzen*, şeklinde ifade edilmektedir²²⁴. Kısacası, toplumun sosyal, siyasi, ekonomik ve ahlaki yararlarını korumak amacıyla konmuş kurallar bütünü, kamu düzeni olarak nitelendirmek mümkündür²²⁵. Tahkimde, tarafların iradesine önem verilmekle birlikte, hukuki ilişkilerin gerektirdiği emniyet ve güvenin sağlanması, ekonomik yönden güçsüz olanın korunması, taraflar arasında eşitliğin sağlanması amacıyla tahkim usulüne sınırlama getirilmiştir²²⁶. Bu sınırlamaya göre, taraflar, iki tarafın arzusuna tabi olmayan yani kamu düzenine ilişkin konularda uyuşmazlığın özel hakemlerce çözümlenmesini kararlaştıramayacaktır. Yargıtay, tüketicinin korunması amacıyla çıkarılan TKHK'nın kamu düzenine ilişkin özel bir kanun olması nedeniyle tüketici uyuşmazlıklarının tahkim yolu ile özel hakemler önünde görölemeyeceğini ve taraflarca sözleşmeye konulan tahkim şartının geçersiz olacağını belirtmektedir²²⁷. Yani, tüketici uyuşmazlığının değeri belli miktarın

²²³ **Balcı**, s.148-149.

²²⁴ Bkz, <http://www.uyap.gov.tr/hs/index.htm>. Başka bir tanıma göre ise, kamu düzeni: kamunun(toplumun) her bakımdan genel çıkarlarını koruyucu hükümlerin tümü; bir ölkede kamu hizmetlerinin iyi yapılması, devletin güvenliğini ve düzenini ve bireyler arasındaki ilişkilerde hukuku, huzuru, ve ahlak kurallarına uygunluğu sağlamaya yarayan kurum ve kuralların tümü; toplumun huzur ve sükûnunun sağlanmasını, devletin ve devlet yapısının korunmasını hedef tutan, toplumun her alanındaki düzeninin temelini oluşturan bütün kurallardır. Bkz. **Yılmaz**, Ejder, Hukuk Sözlüğü, 5. Baskı, Ankara, 1996, s.433.

²²⁵ **Ertekin/Karataş**, s.90; **Balcı**, s.152.

²²⁶ **Nomer/Ekşi/Öztekin**, s.28.

²²⁷ 4077 Sayılı Kanunun amacını belirleyen 1. maddesinin açık hükmü ile yasanın bütününden, anayasanın 172. maddesinde yer alan "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder" hükmü doğrultusunda, birey olarak daha zayıf ve korunmaya muhtaç durumda olan tüketicilerin, satıcı, sağlayıcı vs. karşısında daha etkin bir şekilde korunmasını sağlamak, sosyal ve iktisadi hayattaki gelişmeler karşısında, çağdaş hukuka uygun olarak bu yasanın hazırlanıp çıkarıldığı anlaşılmaktadır. Tüketicinin sağlığını, güvenliğini, ekonomik çıkarlarını korumak, aydınlatmak her şeyden önce Devletin Anayasa ile üstlendiği görevleridir. Bu yasa ile kamunun yararının korunması, sosyal düzen ve adaletin, tüketiciler ile satıcılar-sağlayıcılar vs. arasında kapsamlı bir ahengin sağlanması amaçlanmıştır. Bu kanun ile tüketici korunurken aynı zamanda kamu düzeninin sağlanması amaçlanmış olduğundan, kanunun doğrudan kamu düzeni ile ilgili olduğunda hiç tereddüt edilmemelidir. Tüketicinin korunmasını amaçlayan 4077 Sayılı Kanunun kamu düzeni ile ilgili özel bir kanun olması, bu yasanın 22. maddesi ile tüketici sorunları hakem heyeti olarak bir hakem heyeti oluşturulmasından, yasa koyucunun böylece zımnen özel tahkim yolunu kapadığı, 23. maddesindeki bu kanunun uygulaması ile ilgili her türlü ihtilafların tüketici mahkemelerinde göröleceği şeklindeki hükmünden, görevli mahkemenin yasa ile açıkça belirlendiği ve bu kanunun uygulanmasından çıkan ihtilafların mutlaka tüketici mahkemelerinde veya miktara göre tüketici hakem heyetlerinde bakılması gerektiği, tahkim yolu ile özel hakemler önünde görölemeyeceğinin kabulü gerekir. Somut olayda, taraflar arasındaki paket tur

üstünde olsa ve TSHH'ye başvuru zorunluluğu bulunmasa bile, tarafların, uyuşmazlığın çözümünü özel hakemlere bırakmaları mümkün görünmemektedir. Kanımızca, ihtiyari tahkim yolunda uygulanan kuralların esnek olması, tüketicinin yeteri kadar korunamayacağı endişesini doğurmakta ve bu yüzden de tüketici uyuşmazlıklarının ihtiyari tahkim yoluyla çözümlenmesine izin verilmemektedir. Satıcı-sağlayıcı karşısında korunmaya muhtaç durumda bulunan tüketicinin korunması ve satıcı-tüketici arasındaki güç dengesini dengelemek amacıyla çıkarılan TKHK'ya göre, tüketici uyuşmazlıklarının çözüm yeri uyuşmazlığın miktarına göre TSHH veya tüketici mahkemeleridir.

Ancak, doktrinde, Yargıtay'ın tahkime ilişkin olarak "iki tarafın arzusuna tabi olmayan işler" kavramını oldukça geniş yorumladığına ve tahkimin uygulama alanını daralttığına dikkat çekilmekte ve bu uygulama yanlış bulunmaktadır²²⁸. Sulh yoluyla çözüme ulaşabilmenin mümkün olduğu uyuşmazlıklarda, arabuluculuk veya tahkim yoluyla çözümün caiz olmasının gerektiği ifade edilmektedir²²⁹. Bu görüşün ışığında, belli değerler üstündeki tüketici uyuşmazlıkları için de ihtiyari tahkim yoluyla çözümün mümkün olacağı söylenebilir. Çünkü, tüketici ve satıcı-sağlayıcı arasındaki uyuşmazlıklarda da tarafların, mahkemeye gitmeksizin kendi aralarında sulh olabilmeleri mümkündür.

atıl sözleşmesinden doğan ihtilaf, 4077 Sayılı Kanunun 1, 2, 3/c-f ve 23. maddeleri nazara alındığına bu yasa kapsamında kalmakta ve ihtilafı çözüme tüketici mahkemeleri görevli olduğundan, sözleşmedeki tahkim şartı geçersizdir. Uyuşmazlığın hakemler vasıtası ile çözümlenme olanağı yoktur. Öyle olunca hakem kurulunca açıklanan bu hususlar göz ardı edilerek, görevleri kapsamında olmayan dava hakkında verdikleri, usul ve yasaya aykırı karar HUMK 533/3. maddesi hükmü gereği bozulmalıdır." Y. 13. HD. E. 2008/3492 K. 2008/11120 T. 25.09.2008; aynı yöndeki karar için bkz. Y. 13. HD. E. 2008/6195 K. 2008/12026 T. 20.10.2008(www.legalbank.net).

²²⁸Özellikle, işçi ve işveren arasındaki uyuşmazlıklarda tahkimin söz konusu olamayacağına ilişkin Yargıtay görüşünün eleştirilmesi hakkında bkz. **Bilge**, s.88, 108 vd.; **Kuru**, Baki, Hukuk Muhakemeleri Usulü, 6. Baskı, C. VI, İstanbul, 2001, s.5951; ayrıca bkz. **Yılmaz**, Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi, s.850.

²²⁹Bkz. **Özbek**, Av. K. m. 35/A, s.131-132. Ayrıca bkz. **Bilge**, s.108 vd.; **Kuru**, C.VI, s.5946,5951.

II. DEVLET YARGISI YOLUYLA ÇÖZÜM (TÜKETİCİ MAHKEMELERİ)

A. Tüketici Mahkemelerinin Kurulma Nedenleri, Niteliği ve Yapısı

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.23/Te göre, kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılacak ve tüketici mahkemelerinin yargı çevresi, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirlenecektir.

Tüketici mahkemeleri, genel mahkemelerin iş yükünün çok fazla olması sebebiyle TKHK'dan doğan tüketici uyuşmazlıklarının daha kısa sürede ve basit bir şekilde çözümlenmesi amacıyla oluşturulmuş özel bir mahkemedir²³⁰. Özel mahkemeler, belirli kişiler arasında çıkan veya belli bir çeşit uyuşmazlıklara bakmak için özel kanunlarla kurulmuş olan mahkemelerdir²³¹. Bu mahkemeler, bir yandan genel mahkemelerin iş yükünü azaltmakta; diğer yandan özel mahkemelerdeki hakimlerin o alanda uzmanlaşmış kişiler olması, ilgili dava ve işlerde daha doğru ve hızlı kararlar verilmesini sağlayarak yargılama faaliyetini hızlandırmakta ve davaların bir an önce sonuçlandırılması da usul ekonomisine fayda sağlamaktadır²³². Ayrıca, özel mahkeme niteliğindeki tüketici mahkemelerinde, tüketici uyuşmazlıklarının daha basit ve hızlı bir şekilde çözümlenmesi amacıyla yargılama usulü olarak basit yargılama usulünün getirildiğini görmekteyiz.

Tüketici mahkemeleri, toplu mahkeme niteliğinde değildir; tek hakimlidir²³³.

TKHK'nın geçici birinci maddesine göre, tüketici mahkemeleri kuruluncaya kadar bu mahkemelerde görülmesi gereken davalara bakacak mahkemeleri, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu belirleyecektir. Hakimler ve Savcılar Kurulu'nun 22.6.1995 gün ve 437-2 sayılı kararına göre²³⁴, ayrı tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde, tüketici davaları için görevli mahkeme, değeri ne olursa olsun ayrı ticaret mahkemesinin olduğu yerlerde ticaret mahkemeleri; ticaret mahkemesi bulunmayan yerlerde ise, üçüncü veya birinci asliye hukuk mahkemesidir. Daha sonra, 15.3.1999

²³⁰Demiray, s.162; Özdamar, s.19; Ulukapı, s.88; Çağlar, s.73-74.

²³¹Atasoy/Taşkın/Acar, s.198; Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.81.

²³²Şimşek, s.49; ayrıca bkz. Deryal, s.121.

²³³Kuru/Arslan/Yılmaz, Medenî Usûl Hukuku, s.822; Önen, s.109; Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.84.

²³⁴Bkz. Tutumlu, Tüketici Mahkemeleri, s.66.

tarikh ve 176 sayılı kararı ile²³⁵, 437-2 sayılı kararla yapılan görevlendirme asliye hukuk mahkemeleri yönünden kaldırılarak tüm asliye hukuk mahkemelerinin görevli olduğu kabul edilmiştir. Yine, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'nun 25.1.2001 tarih ve 60 sayılı kararı²³⁶ ile, üç büyük ilin tüketici mahkemelerinin yargı çevresini belirlemiştir.

Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu 24.03.2005 tarih ve 188 sayılı kararına göre²³⁷, ayrı olarak tüketici mahkemesi kurulmamış olan yerlerde, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren iş ve davalara, o yer asliye hukuk mahkemesince bakılır.

B. Tüketici Mahkemesinin Görev Alanı

Ayrı tüketici mahkemesi kurulmuş olan yerlerde, tüketici davaları tüketici mahkemesine, ayrı tüketici mahkemesi olmayan yerlerde ise, asliye hukuk mahkemesinde açılacaktır. Buna göre, ayrı tüketici mahkemesi kurulmuş olan yerlerde, tüketici mahkemesine açılması gereken bir dava genel mahkemede açılmışsa, bu durumda genel mahkemenin görevsizlik kararı vermesi gerekir. Aynı durum, genel mahkemede açılması gereken bir davanın tüketici mahkemesinde açılması için de geçerlidir; böyle bir halde tüketici mahkemesi görevsizlik kararı vererek, dosyanın görevli mahkemeye gönderilmesine karar vermelidir²³⁸.

Ayrı bir tüketici mahkemesi kurulmayan yerlerde, bu mahkemelerin görev alanına giren davalara asliye hukuk mahkemesinde bakılacağını belirtmiştik. Böyle bir durumda, asliye hukuk mahkemesi, bu davalara tüketici mahkemesi sıfatıyla bakacaktır. Kural olarak, davanın genel mahkemede özel mahkeme sıfatıyla açılmış ve mahkemenin de davaya bu sıfatla bakarak karar vermiş olması gerekir²³⁹. Tüketici davası, genel mahkeme niteliğindeki asliye hukuk mahkemesine, tüketici mahkemesi

²³⁵Bkz. **Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.66-67.

²³⁶01.02.2001 tarihli ve 24305 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır.

²³⁷Yargı Mevzuatı Bülteni, S.275(<http://www.edb.adalet.gov.tr/ymb/275/275.htm>).

²³⁸Mahkeme, görevsizlik kararında görevli mahkemeyi de belirleyip dosyanın bu mahkemeye gönderilmesine karar vermelidir. Görevsizlik kararı veren mahkeme, sadece gönderme kararı verir; yoksa dosyayı kendiliğinden görevli mahkemeye göndermez(**Pekcamitez/Atalay/Özekes**, s.109).

²³⁹**Ulukapı**, s.91.

sıfatıyla açılmamış olsa bile, asliye hukuk mahkemesi bu nedenle görevsizlik kararı veremez, tüketici mahkemesi sıfatıyla bu davaya bakmalıdır²⁴⁰.

Öncelikle belirtmek gerekir ki, TKHK. hukuki işlemlerden doğan tüketici uyuşmazlıklarını düzenleme konusu yapmıştır. Mal ve hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı veya sağlayıcılar arasındaki sözleşme ilişkilerinden doğan uyuşmazlıklar, TKHK.'nin kapsamı dahilindedir. Dolayısıyla, haksız fiiller bu düzenlemenin dışında olup, tüketici ve satıcı veya sağlayıcı arasında sözleşme ilişkisi bulunmayan hallerde hem genel hükümler uygulanacak hem de dava, genel mahkemelerde görülecektir.

Yine, taraflardan birinin tüketici, diğ erinin de satıcı-sağ layıcı sıfatını taşımadığı; yani, ortada bir tüketici işleminin bulunmadığı hallerde açılan davalar da tüketici mahkemesinde görülemez. *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı*'nin kanunlaşmasıyla, TSHH kararlarına karşı yapılacak itiraz hali dışında, satıcı veya sağlayıcının, tüketici mahkemelerinde dava açması engellenmiş olacaktır. Böylece, satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden olan bir alacağı için tüketici mahkemesinde değil, genel mahkemelerde dava açmak durumunda kalacaktır.

Daha önce de belirtildiği üzere, parasal değ eri belli bir miktarın altında bulunan tüketici uyuşmazlıklarında, doğ rudan tüketici mahkemesine başvurulamaz. Bu tür uyuşmazlıkları bağ layıcı olarak karara bağ lamak yetkisi TSHH'nin elindedir ve dolayısıyla bu uyuşmazlıklar tüketici mahkemesinin görev sınırı belirler. Yani, 2009 yılı için değ eri 936,97 TL'nin altındaki tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için TSHH'ye başvurmak zorunlu olup, verilen kararlar tarafları bağ layıcıdır. Ancak, bu kararlara karşı tüketici mahkemesine itiraz edilebilir. Tüketici mahkemesi, değ eri 936,97 TL'nin altında bulunup doğ rudan mahkemede açılan tüketici davalarını, görevsizlik kararı vererek reddetmelidir.

Tüketici mahkemesinin görev alanına girmeyen bir başka konu da, TKHK.'da düzenlenmiş idari nitelikteki işlem ve eylemlerdir. Kanunun 25. maddesinde belirtilen ceza hükümlerini uygulayacak olan makam, idare içindeki çeşitli birimlerdir. Bu maddeye göre verilecek cezalar idari niteliktedir ve buna karşı on beş gün içinde idare mahkemesine dava açılabilir. Yani, bu kararlara karşı başvurulacak yer de idari yargı mercileridir. Dolayısıyla, TKHK'nın 23. maddesinde yer alan "Bu

²⁴⁰Bkz. **Ulukapı**, s.92; **Kuru/Arslan/Yılmaz**, *Medenî Usûl Hukuku*, s.823.

kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılır.” ifadesi yetersiz bulunmakta; ifadenin “İdari işlem ve eylemlerden kaynaklananlar hariç olmak üzere, bu kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü uyuşmazlığa tüketici mahkemelerinde bakılır.” şeklinde olmasının daha uygun olacağı belirtilmektedir²⁴¹.

1. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da Düzenlenen Sözleşmelerden Kaynaklanan Uyuşmazlıklar

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.23 gereğince, TKHK’nın uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü uyuşmazlığın çözümünde tüketici mahkemesi görevlidir. TKHK’da düzenlenen sözleşmelerden doğan uyuşmazlıkların değerinin belli miktarın üzerinde olması halinde, bu sözleşmelerden doğan uyuşmazlıkların çözümü için doğrudan tüketici mahkemesine başvurulabilecektir. Daha önce ana hatlarıyla değindiğimiz bu sözleşmeleri ismen belirtmekle yetiniyoruz. Buna göre, TKHK’da düzenlenen belli başlı sözleşmeler; taksitle satım sözleşmesi, kapıdan satış sözleşmesi, kampanyalı satış sözleşmesi, mesafeli sözleşmeler, devre tatil sözleşmesi, paket tur sözleşmesi, tüketici kredi sözleşmesi, kredi kartı sözleşmesi²⁴², süreli yayın kampanyaları, abonelik sözleşmesidir. İşte, TKHK’da özel olarak düzenlenen bu sözleşmelerden doğan her türlü uyuşmazlık, taraflardan birinin tüketici diğerinin satıcı/sağlayıcı veya kredi veren olması şartıyla, tüketici mahkemesinde açılacaktır.

²⁴¹Tutumlu, Tüketici Mahkemeleri, s.147.

²⁴²5464 sayılı ve 23.2.2006 tarihli Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu m.44’te kredi kartlarından doğan uyuşmazlıklarda görevli mahkeme konusunda özel bir düzenleme yapılmıştır. Maddede: “Bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili uyuşmazlıklarda kart hamilinin tüketici olması halinde, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 22 nci ve 23 üncü maddesi hükümleri uygulanır. Kart çıkaran kuruluşlar tarafından kart hamilleri aleyhine açılacak davalarda 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununun görev ve yetkiye ilişkin hükümleri uygulanır.” ifadesi yer almaktadır. Aslan’a göre, bu hükümden anlaşılması gereken, kredi kartlarıyla ilgili olarak tüketici tarafından açılacak davaların, uyuşmazlığın miktarına göre TSHH veya tüketici mahkemelerinde görülmesi; ancak kart çıkaran kuruluş tarafından kart hamillerine karşı açacağı davaların ise, genel mahkemelerde görülmesidir(Aslan, Görev Alanı Sorunu, s.22).

2. *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da Düzenlenmeyen Sözleşmelerden Kaynaklanan Uyuşmazlıklar*

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da düzenlenmemiş olan sözleşmeleri iki şekilde düşünmek mümkündür. Taraflar arasındaki sözleşme, THKH'da yer almamakla birlikte başka bir kanunda düzenlenmiş olabilir. Ya da, sözleşmeyle ilgili hiçbir yasal düzenleme yapılmamış; yani, isimsiz sözleşme²⁴³ türünden bir sözleşme de söz konusu olabilir²⁴⁴. Belirtmek gerekir ki, bir davanın tüketici mahkemesinde görülmesi için o davaya temel olan sözleşmenin mutlaka TKHK'da düzenlenmiş olması zorunlu değildir. Sözleşmenin BK.'da yer alması veya hakkında hiçbir yasal düzenleme bulunmaması önemli değildir. Mahkemenin görevi açısından önemli olan unsur, davaya konu olan sözleşmenin, tüketici sözleşmesi niteliğinde olmasıdır²⁴⁵.

Örneğin; TKHK. m.4'te düzenlenen ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin hüküm, genel anlamda mal ve hizmet edimi içeren sözleşmelerdeki ayıp halini düzenlemektedir. Dolayısıyla, ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin hükmün uygulanma alanı, sadece satım sözleşmesiyle sınırlı değildir. Kanunda özellikle hizmet edimleri için de satım kavramının kullanılması, bir yanılgıya meydan vermemelidir; hizmet edimini içeren sözleşmelerin ayıplı ifası halinde de, sözleşmenin tüketici sözleşmesi niteliğinde olması koşuluyla, TKHK. m.4 uygulama alanı bulacaktır²⁴⁶. Bu değerlendirmenin ışığında, tüketici ile sağlayıcı arasındaki hizmet edimi içeren bir eser sözleşmesi ya da isimsiz sözleşme niteliğinde olan ders verme sözleşmesi²⁴⁷,

²⁴³Özel hukuk sistemine hakim olan sözleşme özgürlüğü ilkesine bağlı olarak, taraflar emredici kurallara aykırı olamamak şartıyla diledikleri biçim ve içerikte sözleşme yapma serbestisine sahiptirler. Bu şekilde, BK'da ve diğer özel kanunlarda düzenlenmemiş, yeni sözleşme tiplerinin oluşturulması mümkündür. Bu sözleşme tipleri hiçbir kanunda düzenlenmedikleri için bu sözleşmelere isimsiz sözleşme adı verilmektedir. Bkz. **Ozanoğlu**, Hasan Seçkin, Yargıtay Uygulamasında TKHK'nun Uygulanma Alanı Bakımından İsimsiz Sözleşmeler, ABD, 2000/3 (İsimsiz Sözleşmeler), s.53.

²⁴⁴**Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.130-131.

²⁴⁵**Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.131; ayrıca bkz. **Ozanoğlu**, s. İsimsiz Sözleşmeler, s.54; **Ozanoğlu**, Tüketici Sözleşmeleri, s.66; **Zevkliler/Aydoğdu**, s.74-75.

²⁴⁶Bu konuda bkz. **Ozanoğlu**, İsimsiz sözleşmeler, s.60 dn.12.

²⁴⁷Yargıtay, verdiği bir kararda, üniversite sınavlarına hazırlık için dersane ile yapılan sözleşmede, dershanenin kapatılmasından dolayı dersane sahibinin yükümlülüklerini yerine getirmemesini, TKHK. m.4 anlamında ayıplı hizmet olarak değerlendirmiş ve uyuşmazlığın tüketici mahkemesinde çözümlenmesi gerektiğini belirtmiştir. "Somut olay değerlendirildiğinde; az yukarıda açıklanan yasa maddelerinin kapsamı içerisinde düşünülmesi gereken tüketici davacı ile satıcı davalı arasında, ayıplı hizmet satımından kaynaklanan bir uyuşmazlık bulunduğu kabulü zorunlu olur. Hal böyle olunca

TKHK.'da düzenlenmiş olmamasına rağmen, bu sözleşmelerden doğan TKHK kapsamındaki uyuşmazlıklar hakkında görevli mahkeme tüketici mahkemesidir, diyebiliriz.

3. *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan Kaynaklanan Diğer Talepler*

a. **Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Edilmesi**

2009 yılı için, değeri 936,97 TL.'nin altındaki tüketici uyuşmazlıkları için TSHH'ye başvuru zorunludur. TSHH'nin bu uyuşmazlıklarda verdiği kararlar, taraflar için bağlayıcıdır ve İİK.'nin ilamların icrasına ilişkin hükümlerine göre yerine getirilecektir. Uyuşmazlığın tarafları, yani tüketici veya satıcı/sağlayıcı bu karara karşı on beş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. Tüketici mahkemesine yapılan bu itiraz, hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz; ancak, talep edilmesi halinde hakim, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Bu itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir(TKHK. m.22/V).

TSHH'nin, değeri, 936,97 TL. ve üzerindeki uyuşmazlıklar için de karar verme yetkisi vardır. Ancak bu uyuşmazlıklar için TSHH'ye başvurmak zorunlu olmadığı gibi, bu uyuşmazlıklarda vereceği kararlar da taraflar için bağlayıcı değildir. Bu tür uyuşmazlıklarda, taraflar doğrudan tüketici mahkemesine de başvurabilirler. TSHH'nin bu tür uyuşmazlıklarda verdiği kararlar takdiri delil niteliğindedir. Bu sebeple, bu kararların ilamlı icraya konu edilmesi mümkün

sözü edilen yasanın 23. maddesi hükmü gereğince davaya bakmaya tüketici mahkemesi görevlidir. Mahkemece işin esasına girilerek tarafların delilleri toplanıp, hasil olacak sonuca uygun karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir.” Y. 13. HD. 09.11.1998 E.1998/6967 K. 1998/8860(Karar için bkz. **Ozanoğlu**, İsimsiz Sözleşmeler, s.58 dn.8; **Zevkililer/Aydoğdu**, s.916-917). Ancak, *Ozanoğlu*, bu kararlar ilgili olarak, somut olayda ders verme sözleşmesinin ayıplı ifasının(kötü ifa) değil, hiç ifa edilmemesi(kısmen veya tamamen ifa edilmeme) halinin söz konusu olduğunu; TKHK. m.4'ün ifa etmeme halini değil gereği gibi ifa etmeme(ayıplı ifa) halini düzenleyen bir madde olduğundan bahisle, bu maddenin somut olaya uygulanmasının mümkün olmadığını düşünmektedir(**Ozanoğlu**, İsimsiz Sözleşmeler, s.60-61).

değildir. Bu kararlar ilam niteliğinde olmadığından; ancak, ilamsız icraya konu edilebilecektir²⁴⁸.

TSHH kararlarına karşı itiraz konusunda özel bir yetki hükmü olmadığına göre, bu konuda yetkiye ilişkin genel hükümlerin uygulanması gerekir. Buna göre, itiraz, HUMK'ta düzenlenen genel yetki kurallarına göre belirlenecek mahkemeye yapılabileceği gibi, TKHK m.23'te belirtildiği üzere tüketicinin ikametgahı mahkemesine de yapılabilir²⁴⁹. TSHH kararına karşı tüketici mahkemesine itiraz eden, tüketici, mahkemeye başvuruda harç ödemez; ancak bu muafiyet sadece harç ve resimler hakkındadır, dolayısıyla diğer yargılama giderlerini ödemek zorundadır. Ancak, tüketici mahkemesine itiraz eden kişi satıcı veya sağlayıcı ise, bu durumda maktu ve nispi harç ile birlikte tebligat masrafları ve diğer yargılama giderlerini de ödemek zorundadır²⁵⁰.

Tüketici mahkemesine başvuru, dilekçeyle yapılacaktır. TSHH kararına itiraz dilekçesinde, bir dava dilekçesinde bulunması gereken unsurlar yer almalıdır. Yine başvuru dilekçesiyle birlikte, söz konusu uyuşmazlığa ilişkin TSHH kararı, deliller(fiş, fatura vs.), taraflar arasındaki hukuki ilişkiyi ortaya koyan her türlü belge, mahkemeye ibraz edilmelidir²⁵¹.

TSHH kararına karşı tüketici mahkemesine itirazda, incelemenin nasıl yapılacağı konusunda kanunda bir açıklık yoktur. Ancak, yargılama hukukumuzda, temel ilke, yargılamanın duruşmalı yapılmasıdır; dosya üzerinden karar verilmesi ise, ancak açık yasa hükmünün varlığı halinde mümkün olabilir. TKHK'da incelemenin evrak üzerinden yapılması konusunda istisna bir hüküm mevcut olmadığından, doktrinde yargılamanın duruşmalı olarak yapılması gerektiği belirtilmektedir²⁵²; Yargıtay da bu görüştedir²⁵³.

²⁴⁸Bu konuda bkz. **Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.134.

²⁴⁹Bkz. **Tutumlu**, Mehmet Akif, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Davasında Yetkili Mahkeme Sorunu, Legal Hukuk Dergisi, C.5 S.50, Şubat 2007 (İtiraz Davasında Yetkili Mahkeme), s.456-457.

²⁵⁰**Şimşek**, 53.

²⁵¹Bkz. **Şimşek**, s. 53.

²⁵²**Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.135.

²⁵³“ 23.5.1956 gün ve 8/9 sayılı İçtihadı Birleştirme Kararında da benimsendiği gibi, HUMK.nun 73. maddesinde, kanunun gösterdiği istisnalar haricinde hakimin her iki tarafı istima veyahut iddia ve müdafaalarını beyan etmeleri için kanuni şekillere tevfikan davet etmedikçe hükmünü veremeyeceği kabul edilmiştir. Dava, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 22. maddesine dayalı olarak Tüketici Sorunları Hakem Heyeti tarafından verilen karar Tüketici Mahkemesi nezdinde yapılan itiraza ilişkin olup, anılan yasanın 23. maddesinde Tüketici Mahkemelerinde görülecek davaların Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununun Yedinci Babı, Dördüncü Faslı hükümlerine göre

Yine, TSHH kararlarına karşı tüketici mahkemesine itiraz edilmesinde, mahkemece yapılacak incelemenin kapsam ve sınırı hakkında da kanunda bir hüküm bulunmamaktadır. Mahkeme, eksik veya hatalı bulunduğu TSHH kararına karşı, TSHH, yerine geçerek yargılama mı yapacak, yoksa sadece hatalı TSHH kararının iptali ile mi yetinecektir? Yargıtay'a göre, tüketici mahkemesi, hakem heyeti kararını kaldırırken onun yerine geçerek yeni bir karar veremez²⁵⁴. Yargıtay'ın bu görüşüyle birlikte uygulamadaki durum incelendiğinde; tüketici mahkemesi, hatalı bulunduğu TSHH kararının iptali ile yetinmekte, bu durum yeniden TSHH'ye başvurulmasını gerektirmekte ve hatta zaman zaman tüketici mahkemesinin kesin iptal kararının varlığına rağmen, TSHH önceki kararında direnip aynı doğrultuda karar vermektedir²⁵⁵. Bu durum, dosyanın, tüketici mahkemesi ve TSHH arasında gidip gelmesine ve dolayısıyla uyuşmazlığın çözüm sürecinin uzamasına sebep olmaktadır. Sonuç olarak da, tüketici uyuşmazlıklarının hızlı ve basit bir şekilde çözümlenmesi amacıyla kurulan TSHH ve tüketici mahkemelerinden beklenen yarar ortadan kalkmaktadır. Bu sakıncaları gidermek için, olması gereken hukuk açısından ileri sürülen bir görüşe göre²⁵⁶, itirazın tüketici mahkemesinde incelenmesi üçlü bir ayrıma tabi tutulmalıdır. Buna göre, TSHH'deki deliller yeterli ancak itiraz bunların değerlendirme şekline yani hukuki sonuca yönelik ise, duruşma açmaya gerek kalmaksızın dosya üzerinden yapılacak bir incelemeyle kesin karar verme yetkisi mahkemeye tanınmalıdır. İtirazın eksik delil ve incelemeye dayanan hakem kararına yönelik olması halinde, mahkeme duruşma açmasına ve hakem heyeti yerine geçerek

yürütüleceği belirtilmiş ve dosya üzerinde karar vermek hususunda mahkemeye takdir hakkı tanınmamıştır.” Y. 13. HD. E. 2005/1212 K. 2005/2040 T. 11.2.2005 – 12.03.2005 tarihli ve 25753 sayılı Resmi Gazete.

Tutumlu, tüm itirazların duruşmalı incelenmesi halinde, mahkemelerin iş yükünde bir artış olacağı ve sonuçta TSHH'lerin kurulmasından beklenen yararın ortadan kalkacağını vurgulamaktadır. Bu görüşe göre, olması gereken yasal düzenlemede bu konu ele alınmalıdır. Bkz. **Tutumlu**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.73.

²⁵⁴“Davacının talep ettiği 643.77 YTL'nin yasada öngörülen 724.99 YTL'nin altında kaldığı da dikkate alınmak suretiyle az yukarıda açıklanan yasa maddeleri de birlikte değerlendirildiğinde mahkemece, Tüketici Sorunları Hakem Heyetine itiraz şeklinde gelen iş bu talep yönünden taraf delilleri toplanıp, işin esasını incelenmek suretiyle sonucuna göre bir karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm tesis etmiş olması, usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.” Y. 13. HD. E. 2008/7449 K. 2008/14015 T. 25.11.2008 (www.legalbank.net).

²⁵⁵“Hakem Heyeti kararının mahkememizce iptal edildiği ve tüketicinin bu iptal doğrultusunda işlem yapılması talebinin de hakem heyetince yeniden reddedildiği anlaşıldığından, Bakırköy Hakem Heyetinin ikinci kez verdiği 03.04.2007 gün 108/9 sayılı kararına tüketicinin itirazı haklı görüldüğünden, kararın iptaline karar vermek gerekmiştir.” İstanbul 2. Tüketici Mahkemesi, E.2007/312 K. 2007/455 T.10.08.2007(www.tuder.net).

²⁵⁶**Tutumlu**, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, s.73.

delil toplamasına gerek kalmaksızın, evrak üzerinden inceleme sonunda hakem heyeti kararının iptaline karar verebilmelidir. Uyuşmazlığın, TSHH'nin yetki ve kudretini aşan bir tahkikatla çözülebilir nitelikte olması halinde ise, bu tahkikat tüketici mahkemesince duruşmalı şekilde yapılmalıdır. Bu şekilde bir ayırım yapılmaksızın, tüm itirazların duruşmalı olarak incelenmesi ve tahkikatın tüketici mahkemesi tarafından yapılması anlayışının benimsenmesi halinde, bu durum, tüketici mahkemelerinin iş yükünde aşırı bir artışa sebep olacak ve TSHH'nin kurulmasından amaçlanan yarar ortadan kalkacaktır.

TSHH kararlarına karşı yapılan itirazlarda tüketici mahkemesince yapılacak incelemeye ilişkin olarak, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı*'nda bir düzenleme yapılmıştır. Buna göre, itiraz olunan kararın, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı bozulması gerektiği ve kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılama yapılmasına ihtiyaç duyulmadığı takdirde tüketici mahkemesi, kararı değiştirerek ve düzelterek onayabilecektir. Tarafların kimliklerine ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanacaktır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçenin değiştirilerek ve düzeltilerek onanacağı belirtilmiştir.

b. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'u İhlal Eden Durumun Ortadan Kaldırılması

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, bireysel tüketici uyuşmazlıkları dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren konularda da tüketicileri korumak için, tüketici örgütlerine ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na dava açma yetkisi vermiştir. Bu düzenlemeye göre, bakanlık ve tüketici örgütleri münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde TKHK.'nın ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabileceklerdir(TKHK. m.23/IV).

Ayrıca, gerekli gördüğü hallerde tüketici mahkemesi ihlalin tedbiren durdurulmasına karar verebilecektir. Tüketici mahkemesince uygun görülen tedbir kararları, masrafı daha sonra haksız çıkan taraftan alınmak ve TKHK. 29. maddede

düzenlenen esaslara göre²⁵⁷ bütçeye gelir kaydedilmek üzere, ülke düzeyinde yayınlanan gazetelerden birinde Basın İlan Kurumunca ve ayrıca varsa davanın açıldığı yerde yayınlanan mahalli bir gazetede derhal ilan edilecektir(TKHK. m.23/V).

Yine, kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılmasına yönelik tüketici mahkemesi kararları da, masrafı davalıdan alınmak üzere yukarıda belirttiğimiz aynı yöntemle derhal ilân edilecektir(TKHK. m.23/VI).

Tüketici mahkemesinin dava sonunda verdiği karar, sadece taraflar için bağlayıcı olacak ve tüketicileri bireysel olarak etkilemeyecektir. Bu konuya daha önce de değinmiş ve bu yöndeki eleştirileri belirtmiştik.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı'nda, tüketiciler, tüketici örgütleri, ilgili piyasayı düzenleyen kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlığın, tüketicilerin ortak çıkarlarını korumak amacıyla dava açma haklarının bulunduğu belirtilmiştir. Buna göre, dava açma hakkına sahip olanlar, haksız ticari uygulamalar ile ticari reklam ve ilanlara ilişkin hükümler dışında, münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde, bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabileceklerdir.

c. Ayıplı Olan Seri Malların Üretimini, Satışının Durdurulması ve Toplatılması

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun. m. 4 ve 4/A'da düzenlenen, ayıplı mal ve hizmetlerde tüketicinin sahip olduğu bireysel başvuru hakları yanında, kanun, ayıplı seri mallarda tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması amacıyla tüketiciye, tüketici örgütlerine ve bakanlığa dava açma hakkı tanımıştır. TKHK. m.24'teki

²⁵⁷İlan masrafı öncelikle Sanayi ve Ticaret Bakanlığı bütçesine konulacak ödenekten karşılanacaktır. TKHK. m. 29'a göre; Reklam Kurulu, Tüketici Konseyi ve tüketici sorunları hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masraflar, Bakanlığın tüketicinin korunması amacına yönelik masrafları ve sair harcamalar ile en yüksek Devlet memuru aylığının (ek gösterge dahil) % 200'ünü geçmemek şartıyla usul ve esasları Maliye Bakanlığının uygun görüşü üzerine Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca tespit edilecek miktarlarda personele yapılacak ek ödemeler Bakanlık bütçesine konulacak ödenekten karşılanır.

düzenlemeye göre, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri, ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilir.

Tüketicinin, tüketici örgütlerinin ve bakanlığın, yukarıda belirttiğimiz istemlerle dava açabilmeleri için, ayıplı bir seri malın satılmış veya satışa sunulmuş olması gerekir. Seri mal kavramıyla, öncelikle, üzerinde üretim-imalat seri numarası yazılı biçimde satışa sunulan mallar anlaşılır(elektronik araçlar, taşıt araçları gibi). Ancak, seri mal sadece bunlarla sınırlı değildir; örneğin, üzerine seri numarası konulmaksızın, aynı çeşit ve tipten çok sayıda üretilerek piyasaya sunulan mallar da bu kapsama girmektedir²⁵⁸. Buna karşın, bir tek ya da birkaç malın satışa sunulması ve bunların stokunun da bulunmaması durumunda seri mal satışından söz edilemez²⁵⁹.

Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, malın satışı geçici olarak durdurulur ve kararın tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbının ortadan kaldırılması için üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı firma uyarılır. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması halinde mal, üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir(TKHK.m.24/II). Ayrıca, bu tür ayıplı malları satın alan tüketiciler, ayıplı seri malın sebep olduğu zararlardan dolayı maddi ve manevi tazminat davası açabilirler(TKHK. m.24/IV).

TKHK'da, satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan ayıp taşınması durumunda, 4703 sayılı Ürünler İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümlerinin saklı olduğu belirtilmiştir(TKHK. m.24/III).

²⁵⁸Zevkililer/Aydoğdu, s.449.

²⁵⁹Örneğin; el tezgahında dokunan belli motifleri taşıyan bir halının satışı veya evde sıkılan zeytinlerden elde edilen bir iki teneke zeytin yağının satışa sunulması durumunda, artık malın stokta bulunmaması nedeniyle seri mal satışı söz konusu değildir. Bkz. Zevkiler/Aydoğdu, s.449-450.

4. *İhtiyati Tedbir ve İhtiyati Haciz*

a. **İhtiyati Tedbir**

a.a. **Genel Olarak**

Davanın açılması ile hüküm arasında geçen zaman içerisinde, dava konusu olan şeyin çeşitli şekillerde istenmeyen değişikliklere maruz kalması veya zarar görmesi nedeniyle, davanın sonunda elde edilecek hükmün icrası mümkün olmayabilir veya çok güçleşebilir. İşte, taraflardan biri, dava konusu ile ilgili olarak hukuki durumunda meydana gelebilecek zararlara karşı geçici bir hukuki koruma olan ihtiyati tedbire başvurabilir²⁶⁰.

İhtiyati tedbirler, teminat, düzenleme ve ifa(eda) amaçlı olabilmektedir. İhtiyati tedbirlerin, temel şekli, teminat amaçlı tedbirlerdir. Teminat amaçlı tedbirlerde, ihtilaf konusu hakkın yargılama sonundaki icrası teminat altına alınmaya çalışılmaktadır. Hakkın gerçekleşmesinin engellenmesi veya esaslı şekilde ağırlaşması tehlikesi bulunuyorsa, teminat amaçlı tedbirler söz konusu olur²⁶¹. Eda amaçlı tedbirlerde, ihtilaf konusu olan hakkın geçici olarak ifa edilmesi(boşanma davasında eşe tedbir nafakası bağlanması gibi); düzenleme amaçlı tedbirlerde ise, ihtilafli hukuki ilişkinin geçici olarak düzenlenmesi söz konusudur(boşanma davası devam ederken çocuğun taraflardan birine bırakılması gibi)²⁶².

İhtiyati tedbir yoluna, dava açılmadan önce başvurulabileceği gibi, dava açıldıktan sonra da başvurulabilir(HUMK. m.101). Dava açılmadan önce ihtiyati tedbir kararı alınmak isteniyorsa, tedbir, en az masrafla ve en çabuk nerede yerine getirilecekse, o yer mahkemesinden istenebilir. Dava açılırken veya açıldıktan sonra tedbir isteniyorsa, davaya bakan mahkemeden istenmesi gerekir²⁶³(HUMK.m.104).

²⁶⁰Bkz. **Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s.611; **Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.645-646.

²⁶¹Bu konu hakkında bkz. **Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.646.

²⁶²Bkz. **Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.646-647.

²⁶³HMK. Tasarıda ise, bu konuyla ilgili olarak, ihtiyati tedbirin, dava açılmadan önce, esas hakkında görevli ve yetkili olan mahkemeden; dava açıldıktan sonra ise ancak, asıl davanın görüldüğü mahkemeden talep edilebileceğine ilişkin bir düzenleme yapılmıştır (HMKT m.394).

Dava konusu hak veya şeyle ilgili olarak, gecikmesinde tehlike olan veya ciddi bir zarar olacağı anlaşılan hallerde, tehlike ve zararın önlenmesi için hakim, her türlü tedbire karar verebilecektir(HUMK. m.103).

İhtiyati tedbir başvurusu, mahkemeye verilecek dilekçe ile yapılır. İhtiyati tedbir kararı, kural olarak her iki taraf dinlendikten sonra verilir. Ancak, çağrılan taraflar duruşmaya gelmese bile, mahkeme kararını verir(HUMK. m.105/I). Hakim, karşı tarafın tedbirden haberdar olması halinde tedbirin amacının zarar göreceği hallerde ve bu yöndeki talep halinde, karşı tarafı dinlemeden de kararını verebilir(HUMK. m.105/II).

İhtiyati tedbir yargılamasının bir özelliği de ispat bakımındandır. Hakim, kural olarak bir davada tüm delilleri inceleyip değerlendirdikten sonra tarafların iddia ve savunmaları hakkında tam bir kanaate ulaştıktan sonra nihai kararını verir. Oysa, ihtiyari tedbir kararı verebilmek için yaklaşık ispat yeterlidir²⁶⁴.

İhtiyati tedbir yargılamasında, basit yargılama usulü uygulanır(HUMK. m.507 b.2) ve adli tatilde de ihtiyati tedbire karar verilebilir(HUMK. m.176/I b.1).

İhtiyati tedbir kararını talep eden taraf, karşı tarafın ve üçüncü kişilerin uğrayabileceği muhtemel zararlara karşı kural olarak teminat göstermek zorundadır. Ancak, hakim duruma göre(delillerin kuvvetine göre) teminatsız da ihtiyari tedbire karar verebilir. Tedbir talep eden devlet veya adli yardımdan yararlanan biri ise, tedbir için teminat göstermek zorunda değildir(HUMK. m.110).

İhtiyati tedbir kararlarının kabulü veya reddi yönündeki kararlara karşı kanun yoluna başvurulamaz; ancak, kendisi dinlenmeden aleyhine ihtiyari tedbir kararı verilen taraf, kararı veren mahkemeye itiraz edebilir ve itiraz, mahkeme tedbirin uygulanmasını geçici olarak durdurmamakça, tedbir kararının uygulanmasını engellemez²⁶⁵(HUMK. m.107).

²⁶⁴ **Alangoya/Yıldırım/Deren Yıldırım**, s. 322-323, 442; **Kuru/Arslan/Yılmaz**, *Medenî Usûl Hukuku*, s.617; **Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.649-650.

Yaklaşık ispat(gerçeğe yakın ispat), hakimin, ispat edilmek istenen olayı muhtemel gördüğü, yani o vakianın doğru olma ihtimalinin, doğru olmama ihtimaline göre ağır bastığı bir ispat türüdür. Kısacası, bir vakıa iddiası, kuvvetle muhtemeldir (**Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.412).

²⁶⁵ HMK. Tasarıyla, ihtiyari tedbir talebinin reddi halinde kanun yoluna başvurma yolu açılmıştır. Buna göre, talebin reddi halinde, istinaf mahkemesine başvurulabilecek ve bu talep öncelikle incelenerek kesin olarak bir karara bağlanacaktır (HMK m.395/III). HMK Tasarıda, ayrıca, ihtiyati tedbir kararına itiraz için süreler belirtilmiştir. Düzenlemeye göre, ihtiyati tedbir kararına karşı yedi gün içinde, ihtiyati tedbirin şartlarına, mahkemenin yetkisine ve teminata ilişkin olarak, kararı veren mahkemeye itiraz edilebilir. Yine, ihtiyatî tedbir kararının uygulanması sebebiyle menfaati açıkça ihlâl edilen üçüncü kişiler de ihtiyatî tedbiri öğrenmelerinden itibaren yedi gün içinde ihtiyatî tedbirin

İhtiyati tedbir, dava açılmadan önce talep edilmiş ve ihtiyati tedbire karar verilmişse, kararın verildiği tarihten on gün içinde asıl davanın açılması ve dava açıldığına ilişkin mahkemeden alınan belgenin ihtiyati tedbir kararını uygulayan makama verilmesi gerekir. Bu işlemlerin yapılması durumunda ihtiyati tedbir kararı, dava süresince devam eder; aksi halde ise, kendiliğinden kalkar²⁶⁶(HUMK. m.109).

a.b. İhtiyati Tedbir Kurallarının Tüketici Mahkemesinde Uygulanması

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da, ihtiyati tedbire ilişkin olarak görevli ve yetkili mahkeme hususunda bir hükme verilmediğinden, bu konuda genel hükümler uygulanacaktır. Buna göre, ihtiyati tedbirin davanın esasını çözmeye görevli mahkemeden istenmesi gerekir. Örneğin, genel mahkemelerin görevine giren bir uyuşmazlığa ilişkin olan ihtiyati tedbir talepleri, tüketici mahkemesince reddedilmelidir²⁶⁷. HUMK.'daki mevcut düzenlemeye göre, dava açılmadan önce ihtiyati tedbir kararı alınmak isteniyorsa, tedbir, en az masrafla ve en çabuk nerede yerine getirilecekse, o yer mahkemesinden istenebilecektir. Buna göre, tüketici uyuşmazlığına ilişkin olarak talep edilecek tedbirin, en az masrafla ve en çabuk yerine getirilmesi mümkün olan yer tüketici mahkemesinden istenmesi gerekir. Dava açıldıktan sonra, tedbir talep ediliyorsa, bu durumda, davaya bakan tüketici mahkemesine başvurulmalıdır. Ancak, bu konuya ilişkin olarak HMK. Tasarı hükümlerinin de göz önünde bulundurulması gerekir. Zira, tasarının kanunlaşması halinde buradaki hükümler geçerli olacaktır.

şartlarına ve teminata itiraz edebilirler. İtiraz hakkında verilen karara karşı, kanun yoluna başvurulabilir ve bu başvuru öncelikle incelenerek kesin olarak karara bağlanır. Kanun yoluna başvurulmuş olması, tedbirin uygulanmasını durdurmaz (HMKT m.398).

²⁶⁶HMK. Tasarıya göre, ihtiyatî tedbir kararının uygulanması, verildiği tarihten itibaren yedi gün içinde talep edilmek zorundadır. Aksi halde, kanunî süre içinde dava açılmış olsa dahi, tedbir kararı kendiliğinden kalkacaktır. Tedbir kararının uygulanması, kararı veren mahkemenin yargı çevresinde bulunan veya tedbir konusu mal ya da hakkın bulunduğu yer icra dairesinden talep edilir (HMKT m.397). Yine, tasarıya göre, ihtiyatî tedbir kararı, dava açılmasından önce verilmişse, tedbir talep eden, bu kararın uygulanmasını talep ettiği tarihten itibaren onbeş gün içinde esas hakkındaki davasını açmak ve dava açtığına ilişkin evrakı, kararı uygulayan memura ibrazla dosyaya koydurmak ve karşılığında bir belge almak zorundadır. Aksi hâlde tedbir kendiliğinden kalkar. İhtiyatî tedbir kararının etkisi, aksi belirtilmediği takdirde, nihai kararın kesinleşmesine kadar devam eder (HMKT m.401).

²⁶⁷**Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.167.

Tüketici mahkemesine tedbir talebinde bulunanın, tüketici, tüketici örgütleri ve bakanlık olması halinde, özel kanun hükmü gereğince harç alınmayacaktır. İhtiyati tedbir talep eden tarafın, karşı tarafın ve üçüncü kişilerin muhtemel zararlarına karşı teminat yatırması gerekirse de, genel hükümler gereğince bakanlığın, tedbir taleplerinde teminat göstermesi gerekmez. Tüketici ve tüketici örgütlerinden teminat alınmayacağına ilişkin bir muafiyet olmadığından; ancak, kuvvetli delil bulunması halinde, tüketici mahkemesi hakimi teminat alınmasına gerek görmeyebilir²⁶⁸.

İhtiyati tedbirler konusunda, TKHK.'da eksiklikler bulunmakla birlikte, TKHK.'da bazı tedbirlere yer verilmiştir:

Kanuna göre, bakanlık ve tüketici örgütleri münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde TKHK.'nın ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilirler. Tüketici mahkemeleri, gerekli gördüğü hallerde ihlalin tedbiren durdurulmasına karar verebilecektir. Tüketici mahkemesince uygun görülen bu tedbir kararları, masrafı daha sonra haksız çıkan taraftan alınmak ve TKHK. 29. maddede düzenlenen esaslara göre bütçeye gelir kaydedilmek üzere, ülke düzeyinde yayınlanan gazetelerden birinde Basın İlan Kurumunca ve ayrıca varsa davanın açıldığı yerde yayınlanan mahalli bir gazetede derhal ilân edilecektir. Yine, kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılmasına yönelik tüketici mahkemesi kararları da, masrafı davalıdan alınmak üzere aynı yöntemle derhal ilân edilir(TKHK. m.23/IV-V-VI). İhlalin durdurulmasına yönelik tedbir kararlarının belirtildiği şekilde yayımlanması, kamu düzeni düşüncesiyle getirilmiş bir düzenlemedir. Öyle bazı durumlar olabilir ki, kanuna aykırı durumun derhal durdurulması ve bu durdurma kararının tüm tüketicilerin uyarılması amacıyla, derhal ilan edilmesi gerekebilir. İşte, belirttiğimiz hüküm, bu gibi özel durumlar düşünülerek getirilmiştir; yoksa, hükmün genel bir şekilde anlaşılması halinde, verilecek her tedbir kararının yayımlanması gibi bir durum söz konusu olacak ve bu israftan başka bir şeye yaramayacaktır²⁶⁹. TKHK.'nın belirttiğimiz tedbirinde, açıkça talepten bahsedilmemiş olması ve “gerekli hallerde tüketici mahkemeleri ihlalin tedbiren durdurulmasına karar

²⁶⁸ **Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.168.

²⁶⁹ **Aslan**, Tüketici Hukuku, s.657.

verebilir” denilmesi sebebiyle, bir görüşe göre²⁷⁰ burada hakime re’sen hareket etme yetkisi verildiği belirtilse de; *TKHK’da Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı*’nın aynı maddesinde, bakanlığın ve tüketici örgütlerinin, münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde, haksız ticari uygulamalar ile ticari reklam ve ilanlara ilişkin hükümler dışında, kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı ve/veya hukuka aykırı durumun dava yoluyla tespiti, önlenmesi veya durdurulmasına karar verilmesini tüketici mahkemelerinden isteyebileceği belirtilmiştir. Yani, taslaktaki bu hükümde bir talepten söz edilmiştir.

TKHK. m.24/I’e göre, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri, ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilir. Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, malın satışı geçici olarak durdurulur ve mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbının ortadan kaldırılması için üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı firma uyarılır. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması halinde mal, üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır ve toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir(TKHK. m.24/II). Hükümden de anlaşılacağı üzere, malın satışının tedbiren durdurulması, davaya konu seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile sabit olması durumunda söz konusudur. İhtiyati tedbirde önemli olan, mahkeme kararına dek geçen süre içinde, mahkeme kararından önce olası tehlikeyi bertaraf etmek amacıyla ihtiyati tedbir kararı verilmesidir. Kanımızca, ayıplı seri mal hakkında böyle bir dava açılması halinde, mahkeme kararının beklendiği süre için genel hükümlere göre tüketici mahkemesinden ihtiyari tedbir talep edilebilmelidir.

TKHK.’da belirtilen başka bir tedbir de, TSHH kararlarının icrasının tedbiren durdurulmasıdır. Belli bir değer altındaki tüketici uyuşmazlıklarında verilen TSHH kararları için on beş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edilebileceğini daha önce

²⁷⁰Bkz. **Tutumlu**, Tüketici Mahkemeleri, s.171. Ayrıca, *Tutumlu*, ihlalin münferit değil, genel olarak tüm tüketicileri ilgilendiren boyutta olması ve bu nedenle Bakanlık ve tüketici örgütlerine dava açma hakkı tanınmasının, tedbir konusunda taleple bağıllık kuralından ayrıldığını gösterdiğini; yine, ihlalin durdurulmasına ilişkin tedbir kararının, re’sen ve derhal ülke çapında ve mahallinde yayımlanmakta olan gazetelerde yayımlanması zorunluluğunun, kamu düzeni maksadıyla konulduğunu, dolayısıyla bu hükmün, hakim gerek hallerde re’sen tedbire karar vermekle yükümlü olduğunu açıkça ortaya koyduğunu belirtmektedir.

de belirtmiştik. Ancak, bu itiraz, TSHH kararının icrasını durdurmayacaktır. TSHH kararının icrasının durdurulması için bu yönde bir talepte bulunulması ve hakim in bu talebi uygun görerek durdurma kararı vermesi gerekmektedir(TKHK. m.22/V).

Kanımızca, TKHK.'da belirtilen bu tedbirler dışında, genel hükümlere göre tüketici mahkemesinin tedbir kararı vermesi mümkündür. TKHK.'da tedbir kararı verebilmenin koşulları ayrıca gösterilmemiştir. Bu durumda HUMK.'da belirtilen tedbir kararı verebilme şartları tüketici mahkemesince verilecek tedbir kararları için de geçerli olmak gerekir.

b. İhtiyati Haciz

İhtiyati haciz kurumu, İİK. m.257-268'de düzenlenmiş, geçici hukuki koruma tedbirlerinden biridir. İhtiyati hacizde, alacaklının para alacağının zamanında ödenmesini garanti altına almak için, mahkeme kararıyla borçlunun mallarına geçici olarak el konulmaktadır²⁷¹. TKHK.'da bu konuyla ilgili olarak bir hüküm bulunmadığından, tüketici mahkemelerince verilecek ihtiyati haciz kararları için de genel hükümler geçerli olacaktır. Tüketici mahkemeleri, TKHK.'nın kapsamına dahil olmayan ve dolayısıyla mahkemenin görev alanına girmeyen uyuşmazlıklarla ilgili ihtiyati haciz taleplerini, reddetmelidir.

İhtiyati haciz sadece para alacakları için söz konusudur. İhtiyati tedbirde, dava konusu olan şey hakkında önleyici nitelikte tedbir alınırken; ihtiyati hacizde, alacaklının para alacağının ödenmesini güvence altına almak amacıyla borçlunun malları ihtiyaten haczedilmektedir. İhtiyati hacizde haczedilen mallar üzerinde bir çekişme yoktur; yani bu mallar, alacaklının açtığı veya yaptığı(açmayı veya yapmayı düşündüğü) bir dava veya icra takibinin konusu değildir. Oysa, ihtiyati tedbirde, üzerine tedbir konulan mallar, çekişmeli olup, davacının açtığı veya açmayı düşündüğü bir davanın konusudur²⁷².

Rehinle teminat altına alınmamış ve vadesi gelmiş muaccel alacak için, alacaklı mahkemeye başvurarak ihtiyati haciz kararı verilmesini isteyebilir(İİK. m.257/I). Vadesi gelmemiş yani müaccel alacaklar için ise, ancak bazı şartların

²⁷¹Kuru, Baki/Arslan, Ramazan/Yılmaz, Ejder, İcra ve İflâs Hukuku, 21. Baskı, Ankara, 2007, s.435.

²⁷²Bkz. Kuru/Arslan/Yılmaz, İcra ve İflâs Hukuku, s.435; ayrıca bkz. Pekcanitez, Hakan/Atalay, Oğuz/Özkan, Meral/ Özekes, Muhammet, İcra ve İflâs Hukuku, 5. Bası, Ankara, 2007, s.362.

varlığı halinde ihtiyati haciz talep edilebilir. Buna göre, alacaklı, borçlunun belli bir yerleşim yeri bulunmadığını veya borçlunun taahhütlerinden kurtulmak amacıyla mallarını gizlemeye, kaçırmaya veya kendisinin kaçmaya hazırlandığını veya kaçtığını, bu maksatla alacaklının haklarını ihlal eden hileli işlemler yaptığını ispat ederse, mahkemece ihtiyati haciz kararı verilir(İİK. m.257/II). Borçlunun mallarına ihtiyati haciz konursa, borç, borçlu bakımından muaccel hale gelir ve vadesi gelmiş bir borç gibi ödenmesi istenebilir(İİK. m.257/III).

İhtiyati hacizde yetkili mahkeme konusunda genel hükümler uygulanır. İhtiyati haciz talebi, bir dilekçeyle istenir. Alacaklı, alacağını ve ihtiyati haciz sebeplerini ispat etmelidir. Ancak, burada tam ispat aranmayıp yaklaşık ispatla yetinilir(İİK. m.258/I). Mahkeme, duruşma yapmak veya dosya üzerinden karar vermek hususunda takdir hakkına sahiptir(İİK. m.258/II). İhtiyatî haciz talebinin reddi halinde alacaklı istinaf yoluna başvurabilir; bölge adliye mahkemesi bu başvuruyu öncelikle inceler ve verdiği karar kesindir(İİK. m.258/III).

İhtiyati haciz talep edenin teminat yatırması gerekmektedir. Ancak, alacak, bir ilama dayanıyorsa teminat gösterilmesi gerekmez; ilam niteliğindeki bir belgeye dayanıyor ise, teminata gerek olup olmadığına mahkeme karar verir(İİK. m.259).

İhtiyati haciz kararının verildiği tarihten on gün içinde kararı veren mahkemenin yargı çevresindeki icra dairesinden kararın yerine getirilmesi istenmelidir; aksi halde karar, kendiliğinden kalkar(İİK. m.261/I).

Dava açmadan veya takip yapmadan önce ihtiyati haciz kararı talep eden, ihtiyati haczin konulmasından veya tebliğinden itibaren yedi günlük süre içinde borçluya karşı takip talebinde bulunmak(haciz veya iflas) veya alacak davasını açmak zorundadır; aksi halde, ihtiyati haciz, hükümsüz kalır²⁷³.

Borçlu, kendisi dinlenmeden verilen ihtiyati haciz kararının dayandığı sebeplere, mahkemenin yetkisine ve teminata karşı, kendisinin de bulunduğu hacizlerde haczin uygulanmasından, yokluğundaki halde ise, haciz tutanağının kendisine tebliğ edildiği tarihten itibaren yedi gün içinde mahkemeye itiraz edebilir²⁷⁴(İİK. m.265/I).

²⁷³ Alacaklı, yedi günlük sürede takip yapsa veya alacak davası açsa bile, devamında ihtiyati haciz kararının etkisini koruyabilmek için bazı sürelerle de uyması gereklidir. Ayrıntılı bilgi için bkz. İİK. m.264, 267.

²⁷⁴ Menfaati ihlal edilen üçüncü kişiler de ihtiyati haczi öğrendiği tarihten itibaren yedi gün içinde ihtiyati haczin dayandığı sebeplere veya teminata itiraz edebilir(İİK.m.265/II). Mahkeme, iki tarafı

C. Tüketici Uyuşmazlıklarında Yetkili Mahkeme

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 23/III hükmüne göre, tüketici davaları tüketicinin ikametgahı mahkemesinde de açılacaktır. Bu hükümle, tüketiciye kendi ikametgahında dava açma imkanı getirilerek bir kolaylık sağlanmak istenmiştir. Burada, öngörülen bir özel yetki kuralı olup, diğer yetkili mahkemelerin yetkisi kaldırılmamıştır²⁷⁵. Yani, tüketiciye bir seçim hakkı tanınmıştır. Tüketici, davasını kendi ikametgahında açabileceği gibi, HUMK.'da belirtilen diğer yetkili mahkemelerde de açabilir.

HUMK.'da belirtilen genel yetki kuralı gereğince, genel yetkili mahkeme davalının yerleşim yeri mahkemesidir(HUMK.m.9/I). Davalı, birden fazla ise, dava, bunlardan birinin yerleşim yeri mahkemesinde açılabilir. Ancak, dava sebebine göre kanunda, davalıların tamamı hakkında ortak yetkiyi taşıyan bir mahkeme belirtilmişse, davaya o yer mahkemesinde bakılır(HUMK.m.9/II). Bu hüküm, TKHK.m.4 ve 4/A gereğince ayıplı mal ve hizmetlere karşı satıcı, üretici-imalatçı, acente, bayi, acente, ithalatçı ve kredi verene karşı açılacak davalarda uygulama alanı bulacaktır.

Türkiye'de yerleşim yeri olmayanlar hakkındaki davalar, Türkiye'de son defa oturdukları yer mahkemesinde bakılır(HUMK. m.9/I). Türkiye'de yerleşim yeri olmayan davalı Türkiye'de oturmakta ise, bu kişiye karşı açılacak malvarlığına ilişkin davalar oturduğu yer mahkemesinde görülür. Türkiye'de yerleşim yeri olmayan davalı Türkiye'de oturmuyor ama malı varsa, malın bulunduğu yer

davet eder; ancak iki taraf da gelmezse evrak üzerinde inceleme yapılarak karar verilir(İİK.m.265/IV). İtiraz üzerine verilen karara karşı istinaf yoluna başvurulabilir ve istinaf yoluna başvuru, ihtiyatî haciz kararının icrasını durdurmaz. Bölge adliye mahkemesi bu başvuruyu öncelikle inceler ve verdiği karar kesindir(İİK. m.265/V).

²⁷⁵**Zevkliler/Aydoğdu**, s.442; ayrıca bkz. **Tutumlu**, İtiraz Davasında Yetkili Mahkeme, s.455; "Dava, davalının düzenlediği tur organizasyonunda verilen hizmetin kusurlu ve ayıplı olması nedeniyle hizmet bedelinden indirim yapılması isteğine ilişkin olup davacı tüketicidir. Her ne kadar HUMK'daki genel kurala göre davalının davalının ikametgahı mahkemesinde açılacağı kabul edilmiş ise de, 4077 sayılı kanunun 23. maddesinin üçüncü fıkrasında Tüketici davalarının tüketicinin ikametgahı mahkemesinde de açılacağı kabul edilmiştir. Bu durumda mahkemece yetki itirazının reddi ile işin esası incelenmeli ve ortaya çıkacak sonuca uygun bir karar verilmelidir. Mahkemenin yazılı şekilde dava dilekçesinin yetki yönünden reddine karar vermiş olması usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir." Y. 13. HD. E. 2004/9939 K. 2005/37 T. 5.1.2005 (www.kazanci.com).

mahkemesi yetkili olacaktır(HUMK. m.16). Bu durum, Tasarıda yeniden düzenlenmiştir²⁷⁶.

Genel yetki kuralı dışında, genel yetkiyi kaldırmamakla birlikte bazı özel yetkili mahkemeler belirtilmiştir. HUMK. m.10'a göre, sözleşmeden doğan davalarda, sözleşmenin ifa edileceği yer veya davanın açıldığı tarihte davalının veya vekilinin orada bulunması koşuluyla sözleşmenin yapıldığı yer mahkemesi de yetkili kabul edilmiştir. HMK. Tasarısıyla, bu hüküm değiştirilmiş, sözleşmelerden doğan davalarda sadece sözleşmenin ifa edileceği yer mahkemesi özel yetkili kabul edilmiştir²⁷⁷. Dolayısıyla, tüketici sözleşmesinden doğan uyuşmazlıklarda, tüketici, yerleşim yerinde dava açabileceği gibi, sözleşmenin ifa edileceği yer mahkemesinde veya genel yetkili mahkeme olan davalının yerleşim yerinde de davasını açabilir.

Bunun dışında, karşılık dava bakımından, asıl davaya bakan mahkeme, karşı davaya bakmaya da yetkilidir(HUMK. m.14). Ancak, bu durum kesin yetkinin olmadığı hallerde söz konusu olabilir. Yargıtay'ın kabul ettiği görüşe göre, tüketicinin açtığı davaya karşılık, davalı satıcı da karşılık dava açmış ise, bu dava tüketici mahkemesinde görülecektir²⁷⁸.

HUMK.'da taşınmazlar için kesin yetki kuralına yer verilmiştir. Taşınmaz üzerindeki aynî hakka ilişkin veya aynî hak sahipliğinde değişikliğe yol açabilecek dava ve işler ile taşınmazın zilyetliğine yahut alıkoyma hakkına ilişkin dava ve işlerde, taşınmazın bulunduğu yer mahkemesi kesin yetkili olarak belirtilmiştir.

HUMK.'daki mevcut düzenlemeye göre, yetki sözleşmesi yapılarak, taraflar, yetkisiz bir mahkemeyi yetkili hale getirebilirler(HUMK. m.22). Yetki sözleşmesi, ancak kesin yetkinin söz konusu olmadığı hallerde, uyuşmazlığın ve yetkili mahkemenin açıkça belirtilmesiyle yazılı şekilde yapılmalıdır²⁷⁹. Tarafların, belli bir uyuşmazlık hakkında yetki sözleşmesi yaptıkları durumlarda, taraflar genel ve özel yetkili mahkemeler yanında yetki sözleşmesi ile kararlaştırılan yer mahkemesinde de

²⁷⁶Buna göre, Türkiye'de yerleşim yeri bulunmayanlar hakkında genel yetkili mahkeme, davalının Türkiye'deki, mutad meskenin bulunduğu yer mahkemesidir. Ancak, diğer özel yetki hâlleri saklı kalmak üzere, malvarlığı haklarına ilişkin dava, uyuşmazlık konusu malvarlığı unsurunun bulunduğu yerde de açılabilir(HMKT m.14).

²⁷⁷HMKT m.15.

²⁷⁸Bkz. **Özdamar**, s.23. *Özdamar*, Yargıtay'ın bu konudaki görüşünü belirtmekle birlikte, kendisi aksi görüştedir. Yazarın görüşüne göre, satıcı tarafından açılacak karşılık dava, genel mahkemelerde görülmeli ve tüketici mahkemesinde açılan dava da bekletici mesele yapılmalıdır.

²⁷⁹Ayrıntılı bilgi için bkz. **Alangoya/Yıldırım/Deren Yıldırım**, s.116-117; **Kuru/Arslan/Yılmaz**, *Medenî Usûl Hukuku*, s.177-179; **Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.121-122.

dava açabilirler²⁸⁰. Ancak, yetki sözleşmesi hakkındaki hüküm, HMK. Tasarıyla yeniden düzenlenmiş ve yetki sözleşmesinin ancak belli kişiler arasında yapılabileceği kabul edilmiştir²⁸¹. Belirtilen bu düzenlemeye göre, sadece tacirler veya kamu tüzel kişileri, aralarında doğmuş veya doğabilecek bir uyuşmazlık hakkında, bir veya birden fazla mahkemeyi sözleşmeyle yetkili kılabilirler. Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, dava sadece sözleşmeyle belirlenen bu mahkemelerde açılır. Bu düzenlemenin sebebi, madde gerekçesinde de belirtildiği üzere, tacirler veya kamu tüzel kişilerinin, diğer bir gerçek kişiye göre, daha güçlü konumda bulunmaları sebebiyle, daha zayıf konumda olan kimselerin daha güçlü olan tacir veya kamu tüzel kişilerine karşı, korunma ihtiyacıdır. Bu düzenlemeyle, bir tüketici ile bir tacirin yetki sözleşmesi yapmalarına engel olunmak istenmiştir²⁸².

Bir yabancıнын yapacağı işlemler açısından yabancılık unsuru gerçekleşir ve bununla ilgili uyuşmazlıklarda hangi hukukun uygulanacağı ve hangi mahkemenin yetkili olacağı sorunu ortaya çıkar. Tüketici uyuşmazlıklarıyla ilgili olarak, 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun'da bir düzenleme yapılmıştır. Tüketici sözleşmelerine ilişkin 26. maddede, maddi açıdan uygulanacak hukuk, tespit edilmiştir. Ancak, bu madde, paket tur sözleşmeleri hariç, taşıma sözleşmeleri ve tüketiciye hizmetin onun mutad meskeninin bulunduğu ülkeden başka bir ülkede sağlanması zorunlu olan sözleşmelere uygulanmaz²⁸³. Maddeye göre, tüketici sözleşmeleri, tüketicinin mutad meskeni hukukunun emredici hükümleri uyarınca sahip olacağı asgarî koruma saklı kalmak kaydıyla, tarafların seçtikleri hukuka tâbidir²⁸⁴. Tarafların hukuk seçimi yapmamış olması hâlinde ise, tüketicinin mutad meskeni hukuku uygulanır. Tüketicinin mutad meskeni hukukunun uygulanabilmesi için; a) Sözleşme, tüketicinin mutad meskeninin bulunduğu ülkede, ona gönderilen özel bir davet üzerine veya ilân sonucunda kurulmuş ve sözleşmenin kurulması için tüketici tarafından yapılması gerekli hukukî fiiller bu ülkede yapılmış veya b) Diğer taraf veya onun temsilcisi, tüketicinin siparişini bu ülkede almış veya

²⁸⁰ Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.121.

²⁸¹ HMKT m.22.

²⁸² Pekcanitez, tasarıyla düzenlenen bu konuyu daha önce dile getirerek, özellikle tüketicinin korunmasıyla ilgili uyuşmazlıklarda yetki sözleşmesi yapılmasının mümkün olmamasını ifade etmiştir. Bkz. Pekcanitez, Tüketici Mahkemeleri, s. 148-149. Ayrıca bkz. Karakocalı, s.119.

²⁸³ Nomer, Ergin/Şanlı, Cemal, Devletler Hususi Hukuku, 16. Bası, İstanbul, 2008, s.330; Güngör, Gülin, Temel Milletlerarası Özel Hukuk Metinlerinin Sözleşmeden Doğan Borç İlişkilerine Uygulanacak Hukuk Konusunda Yakınlık Yaklaşımı, Ankara, 2007, s.249.

²⁸⁴ Nomer/Şanlı, s.331-332; Güngör, s.248.

c) İlişkinin bir satın sözleşmesi olması hâlinde, satıcı tüketiciyi satın almaya ikna etmek amacıyla bir gezi düzenlemiş ve tüketici de bu gezi ile bulunduğu ülkeden başka ülkeye gidip siparişini orada vermiş, olmalıdır. Yine, tüketici sözleşmelerinin şekline, tüketicinin mutad meskeni hukuku uygulanır. Tüketicinin mutad meskeni hukukunun uygulanabilmesi için bulunması gereken şartlardan biri gerçekleşmemişse, tüketici sözleşmesi için bu madde değil, sözleşmeden doğan borç ilişkilerine ilişkin 24. madde uygulama alanı bulur²⁸⁵. Bundan başka kanunda tüketici davalarında yetkiye ilişkin yapılan düzenlemeye göre, tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda, tüketicinin seçimine göre, tüketicinin yerleşim yeri veya mutad meskeni ya da karşı tarafın işyeri, yerleşim yeri veya mutad meskeninin bulunduğu Türk mahkemeleri yetkilidir. Tüketici sözleşmeleri hakkında tüketiciye karşı açılacak davalarda yetkili mahkeme, tüketicinin Türkiye'deki mutad meskeni mahkemesidir(MÖHUK. m.45).

D. Tüketici Mahkemesine Başvuru ve Yargılama Usulü

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.23/II'de tüketici mahkemelerinde görülecek davaların, HUMK.'un yedinci babı, dördüncü faslı hükümlerine göre yürütüleceği belirtilmiştir. Bunun anlamı, tüketici mahkemelerinde görülecek davaların basit yargılama usulüne tabi olduğudur.

Basit yargılama usulünde, dava, iki nüsha dilekçe ile açılır. Davacının dilekçesine yazılı delillerini de eklemesi gerekir(HUMK. m.508).

Tüketici mahkemelerinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlık tarafından açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muafır(TKHK. m.23/II). Davanın harçtan muaf olanların aleyhine sonuçlanması yani davanın reddedilmesi halinde de bu kişiler aleyhine harca hükmedilemeyeceği belirtilmektedir²⁸⁶. Kanunda belirtilen bu

²⁸⁵**Nomer/Şanlı**, s.332-333. MÖHUK. m.24/IV'e göre, Tarafların hukuk seçimi yapmamış olmaları hâlinde sözleşmeden doğan ilişkiye, o sözleşmeyle en sıkı ilişkili olan hukuk uygulanır. Bu hukuk, karakteristik edim borçlusunun, sözleşmenin kuruluşu sırasındaki mutad meskeni hukuku, ticarî veya meslekî faaliyetler gereği kurulan sözleşmelerde karakteristik edim borçlusunun işyeri, bulunmadığı takdirde yerleşim yeri hukuku, karakteristik edim borçlusunun birden çok işyeri varsa söz konusu sözleşmeyle en sıkı ilişki içinde bulunan işyeri hukuku olarak kabul edilir. Ancak hâlin bütün şartlarına göre sözleşmeyle daha sıkı ilişkili bir hukukun bulunması hâlinde sözleşme, bu hukuka tâbi olur.

²⁸⁶**Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s.825; **Deryal**, s.123; **Tutumlu**, Mehmet Akif, Mahkeme Kararını Almak ve Tebliğ Ettirmek Bağlamında Tüketici Harç Yatırmak Zorunda Mıdır?,

muafiyet, diğer yargılama giderleri için geçerli değildir. Sadece tüketici örgütleri için ve yargılama giderlerinden sadece bilirkişi ücreti için bir istisna söz konusudur. Buna göre, tüketici örgütlerince açılacak davalarda bilirkişi ücretleri, TKHK.'nın 29. maddesine göre kaydedilen bütçede öngörülen ödenekten Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak 29.maddede düzenlenen esaslara göre bütçeye gelir kaydedilir(TKHK. m.23/II). Bu düzenleme, sadece tüketici örgütlerine yönelik olduğu ve sadece bilirkişi ücretinden söz etmesi nedeniyle eleştirilmektedir²⁸⁷. Kanun hükmünden de anlaşılacağı üzere, mal ve hizmet sunan satıcı veya sağlayıcılar, tüketici mahkemesine başvuruda harçtan ve her türlü yargılama giderinden muaf değildir.

Mahkeme, dava dilekçesinin alınmasından sonra bir duruşma günü tespit ederek, tarafları davet eder. Bu davetiyede, tarafların ibraz etmek istedikleri belgeleri belli bir günde göndermeleri veya en geç duruşma gününde sunmaları ve tarafların yokluklarında da karar verilebileceği hususları ihtar olunur(HUMK. m. 509)²⁸⁸. Davalı, cevaplarını ilk oturuma kadar ve en geç ilk oturumda yazılı veya sözlü olarak ileri sürebilir²⁸⁹. Yine, davalı, ilk itirazlarını, ilk oturuma kadar ve en geç ilk oturumda esasa girmeden önce yazılı veya sözlü olarak bildirebilecektir²⁹⁰.

HUMK. m. 510'a göre, ibraz edilecek delillerin duruşmada derhal mahkemeye sunulması zorunluluğundan bahsedilmiştir. Hakim, delil ikamesi için taraflara ek süre vermek zorunda değilse de, HUMK. m.511/II'de, hakimin delil

Terazi Aylık Hukuk Dergisi, S.3, Kasım 2006 (Tüketici Harç Yatırmak Zorunda Mıdır?), s.28; "4077 Sayılı Kanununun 23. maddesinin 3. fıkrasında, tüketici mahkemesi nezdinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve bakanlıkça açılacak davaların her türlü harç ve resimden muaf olduğu belirtilmiştir. Bu hüküm tüketicilerin ve tüketici örgütlerinin kolaylıkla dava açmalarını sağlama amacına yönelik olup, bu nedenle dava açarken bunlar harçtan sorumlu tutulmamışlardır. Yasa koyucunun maddeyi yasaya koyuş amacı nazara alındığında, tüketicilerin açtıkları davanın reddi veya haklarında açılan davanın aleyhlerine neticelenmesi halinde tüketicilerin harçla sorumlu tutulmamaları gerekir. Mal ve hizmet sunan satıcıların ise harçtan sorumlu tutulmamasına ilişkin yasada bir hüküm yoktur. Satıcı tarafından tüketici hakkında açılan davanın açılışında harç alınması gerektiği gibi, açtığı davanın reddi ve hakkında tüketici tarafından açılan davanın aleyhine sonuçlanması halinde harçla sorumlu tutulması ve kararı temyiz ettiklerinde de temyiz harcının alınması, Harçlar Kanunu'nun amir hükümleri gereğidir. Mahkemece, bu yönler gözetilmeksizin yazılı şekilde davacı tüketicinin harçla sorumlu tutulması usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir. Ne var ki bu yanlışlığın giderilmesi yeniden yargılamayı gerektirmediğinden, kararın düzeltilerek onanması HUMK'nun 438/7. maddesi gereğidir." Y. 13. HD. E. 2004/17278 K. 2005/4047 T. 15.3.2005(www.kazanci.com).

²⁸⁷Bkz. Zevkililer/Aydoğdu, s.443-444.

²⁸⁸Sunar, Gülcan, Medeni Usul Hukukunda Basit Yargılama Usulü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2002, s.190-191.

²⁸⁹Kuru/Arslan/Yılmaz, Medenî Usûl Hukuku, s.804; Pekcanitez/Atalay/Özekes, s.638.

²⁹⁰Kuru/Arslan/Yılmaz, Medenî Usûl Hukuku, s.804; Ulukapı, s.96.

ikamesini her zaman emredebileceği belirtilmiş olduğundan, eğer gerekli görürse hakim delil ikamesi için taraflara süre verebilir²⁹¹.

Basit yargılama usulüne tabi dava ve işler adli tatilde de görülür(HUMK. m.176/I b.11). Basit yargılama usulünün kanunda belirtilen özellikleri dışında, basit yargılama usulünü düzenleyen hükümlere aykırı olmamak şartıyla esas yargılama usulü olan yazılı yargılama usulüne ilişkin hükümler uygulanır²⁹².

HMK. Tasarısı, basit yargılama usulüne ilişkin yeni düzenlemeler içermektedir. Buna göre, basit yargılama usulünde dava açılması ve davaya cevap verilmesi dilekçe ile olur. Cevap süresi, dava dilekçesinin davalıya tebliğinden itibaren on beş gün olarak belirtilmiştir. Ancak mahkeme hâl ve şartlara göre cevap dilekçesinin bu süre içinde hazırlanmasının çok zor veya imkânsız olduğu durumlarda, bu süre zarfında mahkemeye başvuran davalıya, bir defaya mahsus ve on beş günü geçmemek üzere ek bir süre verebilir. Taraflar cevaba cevap ve ikinci cevap dilekçesi veremezler²⁹³. Yine, delillerin ikamesiyle ilgili olarak getirilen hükümde, tarafların dilekçeleri ile birlikte, tüm delillerini açıkça belirterek, ellerinde bulunan delillerini dilekçelerine eklemek ve başka yerlerden getirilecek belge ve dosyalar için de bunların bulunabilmesini sağlayan bilgilere dilekçelerinde yer vermek zorunda oldukları düzenlenmiştir²⁹⁴. Mahkemenin mümkün olan hâllerde tarafları duruşmaya davet etmeden dosya üzerinden karar verebileceği belirtilmiş; duruşma yapıldığı hallerde de tahkikat işlemlerini, ön incelemenin yapıldığı duruşma hariç, iki duruşmada tamamlayacağı hüküm altına alınmıştır. Duruşmalar arasındaki sürenin bir aydan daha uzun olamayacağı; ancak zorunlu hallerde, hâkimin gerekçesini belirterek bir aydan sonrası için de duruşma günü belirleyebileceği ve ikiden fazla duruşma yapabileceği belirtilmiştir²⁹⁵. Tahkikatın tamamlanmasından sonra ise, mahkeme tarafların son beyanlarını alıp yargılamanın sona erdiğini bildirerek kararını tefhim edecek ve taraflara beyanda bulunabilmeleri için ayrıca süre verilmeyecektir²⁹⁶.

²⁹¹Ulukapı, s.96.

²⁹²Ulukapı, s.96; Pekcanitez, Tüketici Mahkemeleri, s.150; Sunar, s.61, ayrıntılı bilgi için bkz. s.59 vd.

²⁹³HMKT m.321.

²⁹⁴HMKT m.322.

²⁹⁵HMKT m.324.

²⁹⁶HMKT m.325.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı'nda, tüketicinin, tüketici örgütlerinin, ilgili piyasayı düzenleyen kamu kurum ve kuruluşları ile bakanlığın mahkeme ilâmını alması ve tebliğe çıkartması işlemlerinde karşı tarafa yükletilmiş olan harcın ödenmiş olması şartı aranmayacağı belirtilmiştir²⁹⁷. Uygulamada, dava aleyhine sonuçlanan tarafın harç ödememesi sebebiyle davayı kazanan taraf mahkeme ilamını alamamakta ve dolayısıyla, verilen kararın uygulanmasını sağlayamamaktadır. Bu düzenleme ile, uygulamada karşılanan bu sorunun bertaraf edilmesi amaçlanmıştır.

Tüketici mahkemelerine doğrudan başvuru hallerde, tüketici mahkemesi kararlarına karşı, bölge adliye mahkemeleri göreve başlayıncaya kadar temyiz, başladıktan sonra ise istinaf yoluna başvurulabilecektir²⁹⁸. Hakem heyeti kararlarına karşı itiraz hakkında verilen tüketici mahkemesi kararları ise kesin olduğundan, bu kararlara karşı kanun yoluna başvurulamayacaktır.

E. Tüketici Mahkemesinde İspat ve Deliller

İspat, taraflarca iddia edilen talebin dayandığı hukuk kuralının koşul vakıalarının somut bir şekilde, iddia edildiği gibi gerçekleştiği konusunda hakimde kanaat uyandırmak için yapılan inandırma faaliyetidir²⁹⁹. Taraflarca ileri sürülen iddia ve savunmalar birtakım vakıalara dayanır. Eğer bu vakıalar, taraflar arasında çekişmeli ise yani doğruluğu taraflar arasında tartışmalı ise, bu vakıaların ispatı gerekir. İşte, bu vakıa iddiasının ispatsız veya belirsiz kalması durumunda, yani hakimin iddia edilen vakıanın varlığı veya yokluğu konusunda kanaat edinemediği durumda hangi taraf aleyhine karar verileceğini ispat yükü kuralları belirler³⁰⁰. İspat

²⁹⁷Bkz. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı(www.sanayi.gov.tr). *Tutumlu* da, dava açılırken ve yargılama yapılırken harçtan muaf tutulan tüketicinin yargılama sonunda verilen kararı alabilmek için harç ödemek zorunda bırakılmasının çelişkili bir durum olduğunu belirtmiştir(**Tutumlu**, Tüketici Harç Yatırmak Zorunda Mıdır?, s.30).

²⁹⁸Bölge adliye mahkemeleri göreve başlayıncaya kadar HUMK.'nın temyize ilişkin hükümlerinin uygulanmasına devam edilecektir(HUMK. Geçici Madde 3). Buna göre, 2009 yılı için, miktar ve değeri 1.400 Liranın altındaki taşınır mal ve alacak davalarına ilişkin olarak verilen kararlar kesindir; bu kararlara karşı temyiz yoluna başvurulamaz. Bölge adliye mahkemelerinin göreve başlamasıyla birlikte, miktar ve değeri 1400 Lirayı geçen ilk derece mahkemesi kararlarına karşı istinaf yoluna başvurulabilecektir.

²⁹⁹**Pekcamtez/Atalay/Özkes**, s.376. Yine, başka bir tanıma göre ispat; dava konusu hakkın ve buna karşı yapılan savunmanın dayandığı vakıaların var olup olmadıkları hakkında mahkemeye kanaat verilmesi işlemidir(**Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s.373).

³⁰⁰**Pekcamtez/Atalay/Özkes**, s.398.

yükü, TMK. m.6'da "Kanunda aksine bir hüküm bulunmadıkça, taraflardan her biri, hakkını dayandırdığı olguların varlığını ispatla yükümlüdür." şeklinde düzenlenmiştir. Bu hükmün, "ileri sürdüğü bir olaydan kendi lehine haklar çıkararak kimse, iddia ettiği olayları ispat etmelidir" şeklinde anlaşılması gerektiği doktrinde ifade edilmektedir³⁰¹.

Tüketicinin korunmasıyla ilgili uyuşmazlıklarda da özel hükümler dışında ispat yükü hakkında genel kural geçerli olacak; yani bir vakıadan kendi lehine haklar çıkararak tarafın o vakıayı ispat etmesi gerekecektir³⁰².

Tüketici uyuşmazlıklarında, bir sözleşmenin ifa edilmesi isteniyorsa, bunu talep eden tarafın öncelikle sözleşmenin varlığını ispat etmesi gerekir³⁰³. Bunun dışında, ayıplı mal veya hizmetlerle ilgili olarak tüketici tarafından açılan davalarda, tüketici, otuz günlük süre içinde seçimlik hakkını kullandığını ve malın bozuk olduğunu; gizli ayıbın olması halinde, ayıbın gizli nitelikte olduğunu ispatlamalıdır. Yine, uğradığı zarar sebebiyle tazminat talep eden tüketici, uğradığı zararı, miktarını ve maldaki ayıp ile ortaya çıkan zarar arasındaki nedensellik bağına ispat etmelidir³⁰⁴. Tüketicinin, bir malın ayıplı olup olmadığını ve hangi ayıbın zarara sebep olduğunu anlayabilecek seviyede olmamasının, özellikle illiyet bağının ispatı bakımından büyük güçlük yaratacağı belirtilmekte ve bu bakımdan tüketicinin ispat yükünün kolaylaştırılması gerekliliği ifade edilmektedir³⁰⁵. Bunun dışında, tüketici, satıcının veya sağlayıcının kusurunu ispatlamak zorunda değildir. Satıcı, tüketicinin malı ayıplı olduğunu bilerek satın aldığı ileri sürüyor veya talebin zamanaşımına uğradığını belirtiyorsa ispat yükü kendisine ait olacaktır.

Haksız şartlara ilişkin, TKHK.'nın 6. maddesine göre, satıcı veya sağlayıcı, standart sözleşmede yer alan bir şartın tüketiciyle münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona ait olacaktır³⁰⁶(TKHK. m.6/V). Yine, kapıdan

³⁰¹ **Alangoya/Yıldırım/Deren Yıldırım**, s.338; **Kuru**, Baki, Hukuk Muhakemeleri Usulü, 6. Baskı, C.II, İstanbul, 2001, s.1975; **Üstündağ**, s.615; **Pekcamtez/Atalay/Özekes**, s.401.

³⁰² **Pekcamtez**, Tüketici Mahkemeleri, s.155.

³⁰³ **Pekcamtez**, Tüketici Mahkemeleri, s.156.

³⁰⁴ **Karahasan**, s.52.

³⁰⁵ Ayıbın ve ayıba bağlı olarak ortaya çıkan zararın kanıtlanması teknik bir işittir. Zarar görenin malın ayıplı olduğunu ispat edebilmesi için, imalatçının imalat sürecine ilişkin bir eksikliğini bulunduğunu ispat etmesi gerekir. Bu durum ise, zarar gören için hemen hemen imkânsızdır. Bu hususun, ilk görünüş ispatı ile kolaylaştırılması veya ispat yükünün üreticiye yüklenmesi gerektiği belirtilmektedir. Bkz. **Aslan**, Tüketici Hukuku, s.250-251.

³⁰⁶ TKHK. m.6'da, eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere

satışlarda satıcının veya sağlayıcının yükümlülüğüne ilişkin TKHK.'nın 9. maddesinde, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkına ilişkin bilgilerin ve diğer bilgilerin sözleşmede yer almasını sağlamakla ve taraflar arasında akdedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlü tutulmuştur. 9. madde hükümlerine göre düzenlenmiş bir sözleşmenin ve malın tüketiciye teslim edildiği ispatının, satıcıya veya sağlayıcıya ait olduğu; aksi takdirde, tüketicinin cayma hakkını kullanmak için yedi günlük süre ile bağlı olmadığı hüküm altına alınmıştır³⁰⁷(TKHK. m.9/son). Mesafeli sözleşmelerle ilgili olarak ise, satıcı veya sağlayıcı, elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddî malların veya sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispatla yükümlü tutulmuştur(TKHK. m.9/A-IV).

İspat yükünü taşıyan taraf, ispat faaliyetini HUMK.'a göre göstereceği delillerle yerine getirecektir³⁰⁸. HUMK.'a göre belli değerler üzerindeki hukuki işlemler ancak kesin delillerle³⁰⁹ ispat olunabilir(HUMK. m.288). Buna, senetle ispat zorunluluğu adı verilmektedir. Senetle ispat zorunluluğuna göre, 2009 yılı için değeri 540 TL'nin üzerindeki hukuki işlemler, senetle ispat edilmek zorundadır. Ayrıca, senede bağlı olan her iddiaya karşı ileri sürülen iddialar da yine senetle ispat edilmek zorundadır(HUMK. m.290). Senetle ispat edilmesi gereken hallerde, tanık

edilmediği kabul edilerek, tüketici lehine bir karine kabul edilmiştir. Bu karinenin aksini iddia eden satıcı-sağlayıcı standart şartın münferiden tartışıldığını ispatla yükümlü tutulmuştur. "Yukarıda yapılan açıklamalar ışığında 22.12.1995 tarihli sözleşme incelendiğinde; sözleşmenin davacı banka tarafından matbu, standart olarak hazırlanıp boş olan kısımların rakam, isim ve adresler yazılarak doldurulduğu, sözleşmenin on iki punto koyu siyah harflerle düzenlenmediği görülmektedir. Davacı, tüketici aleyhine olan ve tüketiciyi kart kullanımı ücreti adı altında bir külfete sokan sözleşme hükmünün tüketici ile ayrıca müzakere edilerek kararlaştırıldığını iddia ve ispat edememiştir. Böyle olunca sözleşmedeki kredi kartı üyelik ücreti alınacağına dair hükmün açıklanan yasa ve yönetmelik hükümleri karşısında haksız şart olduğu kabul edilmelidir. Dolayısıyla davacı bankanın bu sözleşme hükmüne dayalı olarak kredi kartı kullanıcısı davalıdan ücret istemesi olanaklı değildir." Y. 13. HD. E. 2008/4345 K. 2008/6088 T. 2.5.2008(www.kazanci.com).

³⁰⁷"Uyuşmazlık halinde cayma belgesinin tüketiciye verildiğini kanıtlama yükümü satıcıya aittir. Kanıtlanmadığı takdirde cayma belgesinin tüketiciye verilmemesinin kabulü gerekir. Davalı, duruşmalara gelmediğinden davayı inkâr etmiş sayılmakla beraber, ispat yükü kendisine düşen davalı satıcı tarafından aksi kanıtlanmadığından, cayma belgesinin tüketiciye verilmemesinin kabulü gerekir. Bu durumda da tüketici süreyle bağlı olmaksızın her zaman sözleşmeyi feshedebileceğinden mahkemece davanın kabulüne karar verilmesi gerekirken yazılı gerekçeyle davanın reddine karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir." 13. HD. E. 3918 K. 5425 T. 13.05.2002 (**Zevkliler/Aydoğdu**, s.1121, 188 no'lu karar).

³⁰⁸**Pekcanitez**, Tüketici Mahkemeleri, s.156.

³⁰⁹HUMK.'da deliller, kesin deliller ve takdiri deliller olmak üzere ikiye ayrılır. Kesin deliller, senet, yemin ve kesin hüküm; takdiri deliller ise, tanık, bilirkişi, keşif ve özel hüküm sebepleri olarak belirtilmiştir. Hakim, kesin deliller ile bağlıdır; bu delillerin gerçeği temsil edip etmediği hakkında takdir yetkisine sahip değildir. Oysa, takdiri deliller, hakimi bağlamaz; hakim, bu delilleri serbestçe takdir edebilir. Bu konuda ayrıntılı bilgi için bkz. **Pekcanitez/Atalay/Özekes**, s.427-430.

dinletirmek istenirse, hakim karşı tarafa senetle ispat zorunluluğu hakkındaki hükümleri hatırlattıktan sonra kendisinin açık iznini alarak tanık dinleyebilir(HUMK. m.289). Senetle ispat zorunluluğuna, senet alınmasının imkansız olduğu haller için bazı istisnalar³¹⁰ getirilmiştir. Bu hallerde, taraflar, miktar ve değerine bakılmaksızın hukuki işlemleri tanıkla ispat edebileceklerdir. Ayrıca, senetle ispat olunması gereken bir hukuki işlem hakkında yazılı delil başlangıcı olduğu hallerde, tanık da dinlenerek hukuki işlem ispat olunabilmekte ve hakim, hem yazılı delil başlangıcı hem de dinlenen tanık ve diğer takdiri delilleri serbestçe değerlendirerek bir karar vermektedir³¹¹.

Yine, senetle ispatı gereken konularda, taraflar, delil sözleşmesi yaparak, senetle ispat kuralını bertaraf edebilirler³¹². Buna göre, taraflar, ispatın sadece belli bir delil ile veya diğer deliller yanında kararlaştırdıkları deliller ile de olabileceği konusunda anlaşabilirler³¹³. Senetle ispat edilmesi gereken bir konuda taraflar, bunun tanıkla da ispat edilebileceğini kararlaştırmışlarsa, bu husus, senetle ispat edilebileceği gibi tanıkla da ispat edilebilecektir. Ancak, taraflar, sadece tanıkla ispat edilebileceğini kararlaştırırlar yani münhasır delil sözleşmesi yaparlarsa, senetle ispatı gereken konu, sadece tanıkla ispat edilebilecek demektir.

Senetle ispat zorunluluğu sadece belli değer üzerindeki hukuki işlemler için geçerlidir; bunun dışında haksız fiiller, maddi vakıalar takdiri delillerle ispatlanabilir³¹⁴. Takdiri delillerle ispatın mümkün olduğu durumlarda, her türlü

³¹⁰Bu istisnalar, genellikle ya maddi bir imkansızlığa ya da manevi bir imkansızlığa dayanmaktadır. Bu haller, HUMK. m. 292’te yazılı delil başlangıcı, m.293’te maddi ve manevi imkansızlık halleri ve m.294’te beklenmeyen bir nedenle senedin kaybolması şeklinde düzenlenmiştir. Ayrıntılı bilgi için bkz. **Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s.415-421; **Pekcamtez/Atalay/Özekes**, s.449-452.

³¹¹**Pekcamtez/Atalay/Özekes**, s.449. Bir belgenin yazılı delil başlangıcı olabilmesi için, öncelikle, aleyhine ileri sürülen tarafça düzenlenmiş yazılı bir belge bulunması gerekir. Ayrıca, yazılı delil başlangıcı, ispatı gereken hukuki işlemin varlığı hakkında tam bir kanaat edinilmesine elverişli olmasa da, iddia edilen hukuki işlem hakkında az da olsa yeterli bilgiyi içermelidir (**Pekcamtez/Atalay/Özekes**, s.449-450).

³¹²**Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s.421.

³¹³Delil sözleşmesi, münhasır delil sözleşmesi ve münhasır olmayan delil sözleşmesi olarak ikiye ayrılır. Taraflar, belli vakıanın veya işlemin sadece belli delil veya deliller ile ispat edileceğine ilişkin olarak, davadan önce veya sonra sözleşme yapabilirler. Böyle bir halde, sözleşmede belirtilen delil veya deliller ile ispat faaliyetinde bulunulabilir; o konuda başka deliller kullanılamaz. Bu sözleşmeye münhasır delil sözleşmesi adı verilir. Ancak, taraflar, belli vakıanın ya da işlemin, kanunen mümkün olan deliller yanında kendi kararlaştırdıkları deliller ile de ispatlanabileceğini kabul ederlerse, buna da münhasır olmayan delil sözleşmesi adı verilir. Delil sözleşmesi hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. **Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s.463-466; **Pekcamtez/Atalay/Özekes**, s. 430-433.

³¹⁴**Kuru/Arslan/Yılmaz**, Medenî Usûl Hukuku, s.422.

delille(özel hüküm sebepleri) ispat faaliyetinde bulunulabilecek ve hakim bu delilleri serbestçe takdir edebilecektir.

Tüketici uyuşmazlıkları açısından da, taraflar arasındaki belli değer in üstündeki hukuki işlemin varlığının kesin delille yani senetle ispatı gerekmektedir. Ancak, tüketici uyuşmazlıklarında da senetle ispat kuralının istisnaları söz konusu olabilecektir. Örneğin, satıcı-sağlayıcı ve tüketici arasında ispatı gereken hukuki işleme ilişkin senet bulunmamakla birlikte, hukuki işlemin varlığına delalet eden bir yazılı delil başlangıcı bulunabilir. Böyle bir durumda, tüketici, hukuki işlemin varlığını hem yazılı delil başlangıcı hem de tanık ve diğer takdiri delillerle ispat edebilecektir. Tüketicilerin satın aldıkları mal veya hizmet karşılığında verilen satış fişlerinin yazılı delil başlangıcı niteliği tartışmalı bir husustur³¹⁵. Yazılı delil başlangıcının unsurlarına baktığımızda; yazılı olmalı, aleyhine ileri sürülen tarafça düzenlenmiş olmalı ve işlemi tam olarak ispat edememekle birlikte, onun vukuuna delalet etmelidir; yani az da olsa yeterli bilgiyi içermelidir. Satış fişleri konusunda üzerinde durulması gereken husus, ikinci ve üçüncü şartlardır. Her ne kadar, makine ile yazılmış yazılar tek başına yazılı delil başlangıcı sayılmasa da, satış fişinin işlendiği makinenin diğer makinelerden farklılık gösterdiği kabul edilmektedir. Bu sebeple, yazılı delil başlangıcının, aleyhine ileri sürülen tarafça düzenlenmiş olması koşulu, mutlaka onun elinden çıkma bir yazı ve işaret olarak anlaşılmasa ikinci koşul gerçekleşmiş olacaktır. Ayrıca, satış fişinde, fişi veren işyeri veya işletme, işin yapıldığı tarih, satışa konu malın cinsi ve bedeli gibi unsurların belirtilmesi sebepleriyle yazılı delil başlangıcı sayılabileceği belirtilmektedir³¹⁶. Yargıtay da tüketicinin korunması hukukuna ilişkin özellikleri dikkate alarak, tüketicinin elinde ispata ilişkin yazılı tek delili olan kasa fişine ve diğer takdiri delillere dayanarak tüketici ile sağlayıcı arasındaki hukuki işlemin varlığını kabul etmiştir³¹⁷.

³¹⁵Bkz. **Pekantez, Hakan/Özekes, Muhammet/Akkan**, Mine, Medenî Usûl Hukuku Pratik Çalışmalar, 9. Bası, Ankara, 2009, s.128.

³¹⁶**Pekantez/Özekes/Akkan**, s.130. *Pekantez/Özekes/Akkan'a göre*, satış fişi üzerindeki miktar ile ispat edilmek istenen miktarın birbirine uygun olması gerekir ki o işlemin vukuuna delalet edebilsin. Ancak, satış fişini düzenleyen makinenin başka biri tarafından kullanılma ihtimali bulunduğundan, bu durumun da dikkate alınarak bir değerlendirme yapılması gerektiği ifade edilmektedir.

³¹⁷HUMK.288 ve 290 ncı maddeleri uyarınca aradaki akdi ilişkinin varlığının ve teslim olgusunun ispatında ispat hukuku yönünden yazılı delil aranmaktadır. Kural bu olmakla birlikte eldeki davada olduğu gibi eser sözleşmesine ilişkin hükümler ile tüketici hukukunun birlikte uygulanması gereken hallerde tüketici hukukuna ilişkin özelliklerin göz ardı edilmemesi gerekir. Taraflar arasındaki ilişki temelinde eser sözleşmesi olmakla birlikte, dava, hukuksal nitelikçe 4077 S.Y.nın 4.madde kapsamında ayıplı hizmet nedeniyle açılmış tazminat davasıdır. Davacı yan halısını davalı firmaya

Tüketici uyuşmazlıklarında, senetle ispat kuralına bir istisna olarak HUMK. m.293/IV'de düzenlenen *halin icabına ve iki tarafın durumlarına göre senede bağlanması yaygın olmayan hukuki işlemlerde* tanık dinlenebileceğine ilişkin hüküm de uygulama alanı bulabilecektir. Buna göre, hükmün uygulanabilmesi için istenen şartların³¹⁸ mevcut olması halinde, satıcı-sağlayıcı ve tüketici arasındaki hukuki işlemler tanıkla ispat edilebilecektir. Burada, öncelikle, ispat edilmek istenen türdeki hukuki işlemin senede bağlanmamasının o yerde gelenek haline geldiğinin ispatı gerekir. Bu durum, bilirkişi raporuyla ve tanık beyanlarıyla ispat edilirse, iddia edilen hukuki işlemin ispatı için tanık dinletilebilecektir.

temizlettiğini, ücretini de ödediğini, buna ilişkin kendilerine kasa fişi verildiğini, halının temizlik işlemi sonucunda bozulması üzerine firmanın halıyı terk ederek gittiğini ve Tüketici Sorunları Hakem Heyetine yaptıkları başvuruya ve halının tazminine karar verilmesine ve bu durum davalıya bildirmesine karşın tazmine yanaşmadığı iddiasıyla eldeki davayı açmıştır. Davacının ispata ilişkin yazılı tek delili kasa fişleri ve davalının dağıttığı ve karşı çıkmadığı broşürlerdir. "Temizlikte yeni bir anlayış Hakan Temizlik" başlıklı broşürde yapılan işler temizliğe yönelik olarak açıklanmış, temizlik malzemesi satışından söz edilmemiş, adres ve telefon numarası bildirilmiştir. Telefon numarası kasa fişlerinde bulunan numara ile aynıdır. Kasa fişlerinde 29.07.2000 ve 31.07.2000 tarihleri bulunmaktadır. Altı adet bu kasa fişleri taraflar arasında bir akdi ilişki bulunduğunu göstermekte ancak davacı bunun halı yıkama ilişkisi olduğunu iddia ederken davalı taraf ise temizlik malzemesi satışı olduğunu iddia etmektedir. Fişlerde "muhtelif m." açıklaması yanında "tmz mad" Açıklaması da bulunmaktadır. Bu delillere dayanarak Tüketici Sorunları Hakem heyetine yaptığı başvuru kabul edilmiş ve eski hale getirme veya tazmine karar verilmiştir. Bu hususun davalıya bildirilmesine karşın davalı bu ilişkiye karşı çıkmamıştır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun amacı ve kapsamı düşünüldüğünde uyuşmazlığın bu yasa kapsamında çözümü yerinde olacaktır. Davalı yan bastırdığı broşürle reklamını yapmış mevcut delillerden anlaşıldığına göre davacı da halısını davalı firmaya temizletmiştir. Firmanın bu işlem karşılığı temizlik malzemesi satışına ilişkin kasa fişi vermesi tüketicinin aldatılmasına yönelik bir davranış olup, sırf buna dayanarak akdi ilişki olmadığını reddetmek de iyi niyetle bağdaşmaz. Nitekim tanık beyanları ve celbedilen kayıtlar bu durumu desteklemektedir." Y. HGK. E. 2004/15-83 K. 2004/98 T. 25.02.2004(www.legalbank.net).

³¹⁸Yargıtay'a göre, senede bağlanması gelenek olmayan hukuki işlemlerin tanıkla ispat edilebilmesi için; 1- Hukuki işlemin senede bağlanmamasının adet (gelenek) haline gelmiş olması 2- Bu hususun istikrarlı bulunması ve 3- Aynı zamanda kamuoyu tarafından bu geleneğe inanılmış olması gerekir. Bkz. Y. 3. HD. E. 2004/10047 K. 2004/9641 T. 23.09.2004; Y. 13. HD. E. 2005/4573 K. 2005/10088 T. 15.06.2005(www.legalbank.net).

SONUÇ

1. Evrensel tüketici hakları gözetilerek oluşturulan 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, tüketici hakları ve tüketicinin korunması açısından ülkemiz için önemli bir gelişmedir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, beş bölümden ve 34 maddeden oluşmaktadır. Tüketicilerin ayıplı mal ve hizmetlere karşı, haksız sözleşme şartlarına karşı korunması, tüketicilerin haklarını aramak için başvurabileceği mercilerin belirtilmesi, gibi genel nitelikli hükümler ile, taksitle satış, kapıdan satış gibi özel sözleşme türleri, toplu olarak TKHK kapsamında ele alınmıştır. Kanun, her biri ayrı kanun konusu olabilecek konuları birer madde ile düzenleyerek, çerçeve kanun niteliğindeki tek bir kanunla tüketici sorunlarına çözüm getirmeyi amaçlamıştır. Her şeyden biraza yer vermek mantığıyla hazırlanan böyle bir kanun sistematik açıdan eleştirilecek niteliktedir ve bu haliyle sorunlara köklü çözümler getirmesi beklenemez. Buna rağmen, 4077 Sayılı TKHK, ülkemizde tüketici hakları ve tüketicinin korunması anlamında ilk kanun olması bakımından önemli bir yere sahiptir.
2. Tüketici ve tüketici işlemi kavramları ilk kez Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tanımlanmıştır. Tüketici; bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi ifade etmektedir. Tüketici işlemi ise, mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem olarak tanımlanmıştır. Kanunun her türlü tüketici işlemini kapsadığı belirtilmiş olduğundan, satıcı-sağlayıcı ve tüketici arasındaki kanunda düzenlenmiş olsun veya olmasın her türlü hukuki işlemin kanun kapsamında olduğu sonucu çıkarılır. Hizmet tanımının genişliği de dikkate alınır, konusu mal sağlama dışındaki her türlü hukuki işlem hizmet kavramı içinde değerlendirilebilecektir. Aslında hizmet kavramından kastedilen iş görme sözleşmeleridir. Nitekim, TKHK kapsamında olup olmadığı yargı kararlarında tartışmalı olan eser sözleşmelerinin hizmet kavramı içinde kaldığı ve dolayısıyla kanun kapsamında bir tüketici sözleşmesi olduğu

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı gerekçesinde de ifade edilmiştir.

3. Tüketici uyuşmazlığı, bir tüketici işleminden doğan hakkın varlığı, kapsamı ve sonuçları üzerindeki taraflar arasındaki anlaşmazlıklar olarak ifade edilebilir. Tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasındaki bir hukuki işlemde doğan tüm uyuşmazlıklar tüketici uyuşmazlığı kavramını oluşturur. Önemli olan, bir hukuki işlemin TKHK kapsamında bir hukuki işlem olmasıdır. TKHK kapsamındaki bir hukuki işlemde doğan tüm uyuşmazlıklar, tüketici uyuşmazlıkları kavramı içinde yer alır. Bu doğrultuda, tüketici uyuşmazlıkları, kanunda düzenlenen konulara ilişkin olabileceği gibi, kanunda düzenlenmeyen ve genel hükümlerin uygulanacağı konulara ilişkin de olabilir. Taraflar arasında bir uyuşmazlık çıktığında bu uyuşmazlığın çözümlenmesi ihtiyacı da kendini gösterir. Bu anlamda, TKHK'da tüketiciye, tüketici örgütlerine, Sanayi ve Ticaret Bakanlığına ve satıcı-sağlayıcıya tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin olarak dava açma yetkisi verilmiştir. Tüketiciler, bireysel haklarına ilişkin olarak dava açma hakkına sahipken, tüketici örgütleri ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde ortak menfaatin korunması amacıyla dava açma hakkına sahiptirler. Ortak menfaatin korunması amacıyla açılan davalarda verilen kararların etkisi, sadece taraflar arasında geçerli olmakta ve tüketicileri bireysel olarak etkilememektedir. Bu durum eleştiriye açık bir konudur. Kanımızca, tüketici örgütlerinin tüketiciler lehine açtığı bu davalarda verilen kararlardan tüketiciler de bireysel olarak yararlanabilmelidir. Bu konuya ilişkin olarak TKHK'da özel bir düzenleme yapılması yerinde olacaktır. Ancak, kanuna getirilecek böyle bir düzenlemeyle tüketicilerin gerçek anlamda korunması sağlanmış olacaktır. Bunun dışında, kanunda satıcı-sağlayıcının da Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararlarına karşı itiraz halinde dava açabileceği ifade edilmiştir. Satıcı-sağlayıcının diğer konularda dava açma yetkisi tartışmalı olmakla birlikte uygulamada tüketiciye karşı tüketici mahkemelerinde dava açtığı görülmektedir. Bu durum, tüketici mahkemelerinin tüketicinin çıkarlarından çok satıcı-sağlayıcının çıkarlarını

koruduğu ve tüketiciler mahkemelerinin iş yükünü arttırdığı gerekçesiyle eleştirilmektedir. Bu konudaki eleştiriler de dikkate alınarak, TKHK'da Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı'nda satıcı-sağlayıcıların tüketici sorunları hakem heyetine ve tüketici mahkemelerine başvuramayacağı düzenlemesi getirilmiştir.

4. Tüketicinin korunması anlamında, tüketicilerin haklarını daha hızlı, kolay ve ucuz bir şekilde arayabilmeleri önem taşımaktadır. Bu gerçekten hareketle, tüketiciler ile satıcı-sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıkların hızlı bir şekilde çözümlenmesi amacıyla, 4077 Sayılı Kanun'la tüketicilerin haklarını arayabileceği iki önemli kuruma yer verilmiştir: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri. Buna göre, belli miktara kadar olan uyuşmazlıklar için TSHH'ye başvuru zorunlu; belli miktarın üstündeki uyuşmazlıklar için ihtiyaridir. Yüksek değerli uyuşmazlıklar için, TSHH'ye başvurulabileceği gibi, TSHH'ye başvurmaksızın doğrudan tüketici mahkemesine de başvurulabilir.
5. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tüketici uyuşmazlıklarının çözümlenmesine ilişkin olarak iki çözüm yolu öngörülmüştür. Bu iki çözüm yolu dışında, tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde, hukuk sistemimizde mevcut olan ancak TKHK'da düzenlenmeyen çözüm yollarının da denenmesi mümkün olabilir. Öncelikle, tarafların aralarında anlaşarak sulh olabilmeleri mümkündür. Bunun dışında bazı kurumların ya da kişilerin araya girmesi suretiyle de tüketici ve satıcı arasında uzlaşma sağlanabilir. Nitekim, birçok mağazada yer alan tüketici şikayetleri birimleri vasıtasıyla sorunların çözülmesi yoluna gidilmektedir. Yine, tüketici ve satıcı-sağlayıcı arasındaki uyuşmazlıklarda tarafların, mahkemeye gitmeksizin kendi aralarında sulh olabilmeleri mümkün olduğundan, Avukatlık Kanunu m.35/A gereğince avukatlara tanınan uzlaşma yetkisi ile uyuşmazlığın tarafları dava açılmadan önce anlaşabilirler. Ayrıca, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarı'sıyla, Türk hukuk düzenine dahil edilen arabuluculuk kurumu ile de tüketici uyuşmazlıklarının çözülebilmesi mümkündür. Tüketici

uyuşmazlıklarının, Avukatlık Kanunu m.35/A yoluyla çözümüne ilişkin mantık, arabuluculuk yolu için de geçerli olacaktır. Yani, “ *tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği iş ve işlemlerden doğan uyuşmazlıklar*” kavramı, *tarafların sulh yoluyla çözüme ulaşmalarının mümkün olduğu uyuşmazlıklar*, şeklinde yorumlandığı takdirde, tüketici uyuşmazlıklarında arabuluculuk yoluyla çözüm söz konusu olabilecektir. Çünkü, arabuluculuk çözüm yolu bir yargılama olmayıp, tarafların işbirliğiyle uzlaşarak çözüme ulaştığı bir yoldur. Tarafların sulh olabileceği konularda ihtiyari tahkimin bile mümkün olabileceğine ilişkin görüşler belirtildiğine göre, tüketici uyuşmazlıklarının avukatlar aracılığıyla uzlaşma ve arabuluculuk yollarıyla ve hatta ihtiyari tahkim yoluyla çözülebileceği söylenebilecektir. Ayrıca, belirtmek gerekir ki, tarafların üzerinde serbestçe tasarrufta bulunamayacağı konularda Avukatlık Kanunu m.35/A anlamında uzlaşma hakkının bulunmadığı veya arabuluculuğa başvurulamayacağına ilişkin kuralı değerlendirirken, tahkime nazaran daha geniş bir yorumla düşünmek gerekir. Zira, tahkim ile uzlaşma yolu birbirinden farklıdır. Tahkimde bir yargılama yapılmakta ve taraflar çözümde söz sahibi olamamaktadırlar. Uzlaşma veya arabuluculuk yolu ise, tahkime nazaran tarafların uyuşmazlığın çözümünde daha etkili ve avantajlı oldukları bir çözümdür. Ancak, Yargıtay’a göre tüketici uyuşmazlıklarında tüketicinin korunması ve kamu düzeni amacıyla tahkim yolu caiz değildir. Yargıtay’ın, tahkime ilişkin olarak “iki tarafın arzusuna tabi olmayan işler” kavramını oldukça geniş yorumladığına ve tahkimin uygulama alanını daralttığına dikkat çekilmekte ve bu uygulama yanlış bulunmaktadır.

6. TKHK’da tüketici uyuşmazlıklarının çözüm yerlerinden biri olarak belirtilen tüketici sorunları hakem heyetinin görev alanı, TKHK.’nın 25. maddesindeki cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışındaki tüm uyuşmazlıklar olarak belirtilmiştir. Bunun dışında, ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz, delil tespiti gibi geçici hukuki koruma tedbirleri ile kanunda tüketici mahkemesine yöneltileceği belirtilen talepler de TSHH’nin görev alanı dışındadır.

- a.** TSHH'nin belli miktara kadar olan uyuşmazlıklarda zorunlu başvuru mercii olması ve verdiği kararların bağlayıcı olması gibi unsurlar göz önüne alındığında, TSHH bir mecburi tahkim mercii niteliği kazanmıştır. Yasal miktarın altındaki uyuşmazlıklar için TSHH, bir alternatif uyuşmazlık çözüm mercii olarak nitelendirilemez. Çünkü, alternatif uyuşmazlık çözümü, başvurulması zorunlu olsun ya da olmasın bağlayıcı olmayan çözümlerdir. Hakem heyetinin bu tür uyuşmazlıklardaki kararları, İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların icrasına ilişkin hükümlerine göre yerine getirilir. Taraflar, bu karara karşı on beş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilir; bu itiraz hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hakem heyeti kararının icrası tedbir yoluyla durdurulabilir. Hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.
- b.** Belli miktarın üzerindeki uyuşmazlıklarda ise, TSHH'ye başvurmak ihtiyaridir ve verilecek kararlar bağlayıcı değildir. Davacı, doğrudan tüketici mahkemesinde dava açabileceği gibi, önce tüketici sorunları hakem heyetine de başvurabilir. TSHH'nin bu tür uyuşmazlıklarda verdiği kararlar tüketici mahkemesinde takdiri delil niteliğindedir. Belli miktarın üzerindeki uyuşmazlıklarda, hakem heyetlerince verilen kararların bağlayıcı olmaması göz önüne alındığında, bu tür uyuşmazlıklarda TSHH'nin yerine getirdiği işlev için alternatif uyuşmazlık çözümü benzeri nitelendirilebilir.
- c.** TSHH'nin hukukçu olmayan üyelerden oluşması, verilen kararların hukuki güvenilirliği konusunda bir takım kaygıları da beraberinde getirmiştir. Bu sebeple, TSHH'nin yapısının bu haliyle eleştirilebilir olduğuna dikkat çekmekte; üye yapısının gerekli bilgiye ve donanıma sahip hukukçu üyeler lehine artırılması gerektiği kanaatindeyiz. Heyetin yapısına ilişkin başka bir eleştiri de, TSHH'nin dosya üzerinden karar vermesi ve ilk adımda tarafları bir araya getirmeyerek uzlaştırma işlevi görmemesi noktasındadır. Buna göre, tarafların uzlaşması sağlanmaksızın verilen kararlar, uyuşmazlığın mahkemeye taşınmasına engel olamaması suretiyle çözüm sürecinin uzamasına sebep olmaktadır. TSHH'nin, uzlaştırma işlevini yerine getirecek yapıya kavuşturulması halinde taraflar, benimsedikleri çözüme uygun olarak

verilecek hakem heyeti kararlarına uymak konusunda daha istekli olacaklardır.

- 7.** Tüketici mahkemeleri, TKHK'dan doğan tüketici uyuşmazlıklarının daha kısa sürede ve basit bir şekilde çözümlenmesi amacıyla oluşturulmuş özel bir mahkemedir. İdari işlem ve eylemlerden kaynaklananlar hariç olmak üzere, TKHK'nın uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü uyuşmazlığa tüketici mahkemelerinde bakılır.
 - a.** Belli değer üzerindeki uyuşmazlıklarda tüketiciler doğrudan tüketici mahkemesine dava açabilirler. Bunun dışında, tüketici örgütleri ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabileceklerdir. Yine, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri, ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilir. 2009 yılı için, değeri 936,97 TL.'nin altındaki tüketici uyuşmazlıkları için TSHH'nin verdiği kararlara karşı tüketici mahkemelerine itiraz edilebilir ve bunun üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir. Tüketici mahkemesinin verdiği diğer kararlara karşı kanun yoluna başvurulabilir.
 - b.** Tüketici mahkemelerinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaf tutulmuştur. Bu muafiyet, diğer yargılama giderleri için geçerli değildir. Ancak, tüketici örgütlerince açılacak davalarda bilirkişi ücretlerinin, TKHK m. 29'a göre kaydedilen bütçede öngörülen ödenekten Bakanlıkça karşılanacağı belirtilmiştir. Bu düzenleme, sadece tüketici örgütlerine yönelik olduğu ve sadece bilirkişi ücretinden söz etmesi nedeniyle eleştirilmektedir. Kanımızca, korunmaya muhtaç tüketiciler için de bir düzenleme yapılması gerekirdi.

KAYNAKLAR

AKIN, Cengiz, Türkiye’de Tüketicinin Korunması Hareketi ve Tüketicinin Korunmasına İlişkin Mevzuat, Ankara, 1998.

AKINCI, Ziya, Hakemlerin İhtiyati Tedbir ve İhtiyati Haciz Kararı Verme Yetkisi, Şükrü Postacıoğlu’na Armağan, İzmir, 1997, s.209-223. (Hakemlerin Yetkisi)

AKINCI, Ziya, Milletlerarası Tahkim, Ankara, 2003.

AKKAYA, Şerafettin, Tüketici Haklarının Doğuşu, Ülkemizdeki Süreci ve 4077 Sayılı Yasa, ABD 1997 Yıl:54 S.2 s.8-17.

ALANGOYA, H. Yavuz/**YILDIRIM**, M. Kâmil/**DEREN YILDIRIM**, Nevhis, Medenî Usul Hukuku Esasları, 6. Bası, İstanbul, 2006.

ALTOP, Atilla, Türk Hukukunda, Avrupa Birliği Hukukunda ve Uygulamada Tüketici Kavramı, İKÜHFD, C.3 S.1-2 Aralık 2004, s.3-14.

Ankara Barosu Yayınları, Tüketici Hukuku, Ankara, 2000.

ARBEK, Ömer, Ayıplı Mal veya Hizmet Sebebiyle Tüketicinin Uğradığı Zararlardan Sorumluluk, E-akademi Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi, S.44, Ekim 2005 www.e-akademi.org (Erişim tarihi: 05.05.2009).

ASLAN, Yılmaz, Tüketici Hukuku, 3.Baskı, Bursa, 2006.

ASLAN, Yılmaz, Tüketici Kanununun Kapsamı, İstanbul Barosu Yayınları (Tüketici Sorunları Kapsamında Hakem Heyetlerinin Görev Alanı-Görüş ve Öneriler), İstanbul, 2007, s.41-47.

ASLAN, Yılmaz, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görev Alanı Sorunu, İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007, s.3-23.(Görev Alanı Sorunu)

ATASOY, Ömer Adil/**TAŞKIN**, Mustafa/**ACAR**, Hakan, Tüketiciyi Koruma Hukuku, 2. Baskı, Ankara, 2000.

AVŞAR, Zakir/**SOYSAL**, İbrahim, Türkiye ve Avrupa Birliği Tüketici Mevzuatlarının Karşılaştırılması, Türk Hukuk Dünyası, S.3, Mayıs 2002, s.5-31.

AYDOĞDU, Murat, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Kapıdan Satışlar, İzmir, 1998.

BALCI, Muharrem, İhtilafların Çözüm Yolları ve Tahkim, İstanbul, 1999.

BATTAL, Ahmet, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı, Prof. Dr. Ali Bozer'e Armağan, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları No:331, Ankara,1998, s.313-332.

BİÇKİN, İnci, Genel Olarak Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, HPD, S.7 Temmuz 2006, s.34-39.

BİÇKİN, İnci, Hakem Sözleşmesi ve Hakem Yargılaması, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.67 Kasım-Aralık 2006, s.380-397.

BİLGE, Necip, Hakem Yargılamasında Uygulanacak Hukuk Kaideleri, IV. Ticaret ve Banka Hukuku Haftası 1965, s.83-118.

CEYLAN, Ebru, 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun'un Getirdiği Yeni Düzenlemeler, GSÜHFD, 2002/2, s.267-292.

ÇAĞLAR, Fatma, 4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yayını no:97, Ankara, 2002.

DEMİR, Mehmet, 4822 Sayılı Kanun ile Tüketici Sözleşmeleri Alanında Getirilen Yenilikler, BATİDER, C.XXII S.1 Haziran 2003, s.203-231. (Yenilikler)

DEMİR, Mehmet, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Tüketim Sözleşmeleri ile İlgili Hükümlerinin Eleştirisi ve Çözüm Önerileri, Prof. Dr. Fikret Eren'e Armağan, Ankara, 2006, s.397-419.(Tüketim Sözleşmeleri)

DERYAL, Yahya, Tüketici Hukuku, Ankara, 2004.

DOĞAN DEMİRAY, Nezahat, Avrupa Birliği'nde Tüketicilerin Temsil Edilme Hakkı ve Tüketici Mahkemeleri, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 1997.

DOĞANAY, İsmail, Hakem Mahkemesi Kararlarının Yargıtay Tarafından Bozulması Halinde Hakemler Bu Bozma Kararına Karşı Direnme Kararı Verebilirler Mi?, Ticaret Hukuku ve Yargıtay Kararları Sempozyumu XIV Ankara 1997, s.31-62. (Direnme)

DOĞANAY, İsmail, Tüketicinin Korunması Hakkındaki 4077 Sayılı Kanun, Gerçekten Tüketiciyi Koruyabiliyor Mu?, BATİDER, C.XVIII S.4, Aralık 1996, s.145-156. (Tüketici)

DPT Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Tüketicinin Korunması Özel İhtisas Komisyonu Raporu, <http://ekutup.dpt.gov.tr/tuketici/oik557.pdf> (Erişim tarihi: 30.01.2009). (DPT Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı)

DPT Tüketicinin Korunması Alt Komisyon Raporu, Türk-At Mevzuat Uyum Sürekli Özel İhtisas Komisyonu, <http://ekutup.dpt.gov.tr/ab/uyum/c2a.pdf> (Erişim tarihi: 30.01.2009). (DPT Alt Komisyon Raporu)

ERDOĞAN, İhsan, Satıcının, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşısında Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Türk Hukuk Enstitüsü Dergisi, Ocak 1996, s.12-18.

EREN, Fikret, Borçlar Hukuku Genel Hükümler, 7.Baskı, İstanbul, 2001.

ERTEKİN, Erol/**KARATAŞ**, İzzet, Uygulamada İhtiyari Tahkim ve Yabancı Hakem Kararlarının Tenfizi Tanınması, Ankara, 1997.

FERMAN, Murat, Tüketicinin Korunması Meselesine Gelişimci Bir Yaklaşım, İstanbul, 1993.

GEMALMAZ, Mehmet Semih, Tüketicinin Korunması, İstanbul Barosu Dergisi, Cilt:57 Temmuz-Ağustos-Eylül 1983, s.329-360.

GÖLE, Celal, Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Türkiye İş Bankası Vakfı Yayınları No:149, Ankara, 1983.

GÜNGÖR, Gülin, Temel Milletlerarası Özel Hukuk Metinlerinin Sözleşmeden Doğan Borç İlişkilerine Uygulanacak Hukuk Konusunda Yakınlık Yaklaşımı, Ankara, 2007.

ILDIR, Gülgün, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü ve Hak Arama Özgürlüğü, Prof. Dr. Baki Kuru Armağanı, Ankara, 2004, s.385-399. (Hak Arama Özgürlüğü)

ILDIR, Gülgün, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara, 2003.

KADIOĞLU, Kamil, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da 4822 Sayılı Kanunla Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.55 Kasım-Aralık 2004, s.295-316.

KARADAĞ, Asuman, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Uyuşmazlıklar İçin Öngörülen Çözüm Yolları, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale, 2004.

KARAHASAN, Mustafa Reşit, Tüketicinin Korunması, Yasa Hukuk Mevzuat ve İçtihat Dergisi, C.XV S.170/1 Şubat 1996, s.42-54.

KARAKOCALI, Ahmet, Tüketici Kredisi Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü, Eskişehir Barosu Dergisi, Haziran 2005, S.7, s.103-121.

KAYACIK, Özgür, Temel Tüketici Hakları Işığında Tüketicinin Korunması http://www.turkhukusitesi.com/makale_157.htm (Erişim tarihi: 30.01.2009).

KUNTALP, Erden, Finansal Kiralama Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketim ve Yatırım Malı Ayrımı, Prof Dr. Ali Bozer'e Armağan, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları No: 331, Ankara, 1998, s.287-311.

KURU, Baki, Hukuk Muhakemeleri Usulü, 6. Baskı, C.II, İstanbul, 2001.

KURU, Baki, Hukuk Muhakemeleri Usulü, 6. Baskı, C. VI, İstanbul, 2001.

KURU, Baki/ **ARSLAN**, Ramazan/**YILMAZ**, Ejder, İcra ve İflâs Hukuku, 21. Baskı, Ankara, 2007.

KURU, Baki/**ARSLAN**, Ramazan/**YILMAZ**, Ejder, Medenî Usûl Hukuku, Değiştirilmiş 18. Baskı, Ankara, 2007.

NOMER, Ergin/ **ŞANLI**, Cemal, Devletler Hususi Hukuku, 16. Bası, İstanbul, 2008.

NOMER, Ergin/**EKŞİ**, Nuray/**ÖZTEKİN**, Günseli, Milletlerarası Tahkim, 2. Baskı, İstanbul, 2003.

OKTAV, Mete/**TATLIDİL**, Rezzan/**TANYERİ**, Mustafa, Avrupa Topluluğu'nda Tüketicuyu Koruma Politikaları ve Türkiye'nin Uyumu, TOBB Yayınları, Ankara, 1989.

OZANOĞLU, Hasan Seçkin, Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketicuyu Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulanma Alanı, Kemal Oğuzman'ın Anısına Armağan, İstanbul, 2000, s.663-692. (Kişi Bakımından Uygulanma Alanı)

OZANOĞLU, Hasan Seçkin, Tüketici Sözleşmeleri Kavramı(TKHK'nın Maddi Anlamda Uygulanma Alanı), AÜHFHD, C.50, Sayı:1 2001, s. 55-90. (Tüketici Sözleşmeleri)

OZANOĞLU, Hasan Seçkin, Yargıtay Uygulamasında TKHK'nun Uygulanma Alanı Bakımından İsimli Sözleşmeler, ABD, 2000/3, s.53-69. (İsimli Sözleşmeler)

ÖNEN, Ergun, Türk Hukuku'nda Tüketicinin Korunmasına İlişkin Usuli Düzenlemeler, İKÜHFHD, C.3 Sayı:1-2 Aralık 2004, s.105-112.

ÖZBEK, Mustafa, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına Genel Bir Bakış, GSÜHFHD, Erden Kuntalp'e Armağan, Cilt 1, 2004/1, s.261-292. (Genel Bir Bakış)

ÖZBEK, Mustafa, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 2. Baskı, Ankara, 2009.

ÖZBEK, Mustafa, Avukatlık Kanunu'nun 35/A Maddesine Göre Arabuluculuk, Ankara Barosu Dergisi, 2001/3, s.113-136. (Av. K. m.35/A)

ÖZDAMAR, Naci, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, ABD 2002/3, s.19-36.

ÖZEKES, Muhammet, Uyuşmazlık Çözüm Yolları İçinde Arabuluculuk ve Bir Düzenleme Önerisi, HPD Sayı:7 Temmuz 2006, s.40-45.

ÖZEL, Çağlar, Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara, 2005.

PEKCANITEZ, Hakan, Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri, Hukuki Perspektifler Dergisi, Sayı:5 Aralık 2005, s.12-16.

PEKCANITEZ, Hakan, Hakem Heyetlerinde Yargılama Yöntemi, İstanbul Barosu Yayınları (Tüketici Sorunları Kapsamında Hakem Heyetlerinin Görev Alanı-Görüş ve Öneriler), İstanbul, 2007, s.51-55.

PEKCANITEZ, Hakan, Tüketici Mahkemeleri, İstanbul Barosu Dergisi, C.70, Nisan-Mayıs-Haziran 1996, s.142-162.

PEKCANITEZ, Hakan, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, İzmir Barosu Dergisi, Temmuz 1996, s.40-57.

PEKCANITEZ, Hakan/**ATALAY**, Oğuz/ **SUNGURTEKİN ÖZKAN**, Meral/**ÖZEKES**, Muhammet, İcra ve İflâs Hukuku, 5. Bası, Ankara, 2007.

PEKCANITEZ, Hakan/**ATALAY**, Oğuz/**ÖZEKES**, Muhammet, Medenî Usûl Hukuku, 7. Bası, Ankara, 2008.

PEKCANITEZ, Hakan/**ÖZEKES**, Muhammet/**AKKAN**, Mine, Medenî Usûl Hukuku Pratik Çalışmalar, 9. Bası, Ankara, 2009.

PEKTAŞ, Özcan, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukuki Konumları ve Kararlarının Hukuki İçeriği, İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007, s.39-45.

POROY, Reha, Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları, Halil Arslanlı Anısına Armağan, İstanbul,1978, s.514-550.

SARISÖZEN, M. Serhat, Medeni Usul Hukukunda Hakem Yargılaması, İstanbul, 2005.

SEROZAN, Rona, Tüketiciyi Koruma Yasasının Sözleşme Hukuku Alanındaki Düzenlemesinin Eleştirisi, Yasa Hukuk İçtihat ve Mevzuat Dergisi, C.XV, S.173/4 Mayıs 1996, s.579-598. (Eleştiri)

SEROZAN, Rona, Tüketiciyi Koruma Kanunu Değişikliğinin Artıları ve Eksileri, İÜHF, C.LXI, S.1-2, 2003, s.339-356. (Tüketiciyi Koruma Kanunu)

SUNAR, Gülcan, Medeni Usul Hukukunda Basit Yargılama Usulü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2002 .

ŞİMŞEK, Ayşe Neşe, Medeni Usul Hukukunda Tüketicinin Korunması, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2004 .

TANDOĞAN, Haluk, Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlanması, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları No:416, Konferanslar Dizisi No:2, Ankara, 1977.

TANRIVER, Süha, Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arbuluculuk, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.64, Mayıs-Haziran 2006, s.151-177.

TARMAN, Şekip, Tahkim Nedir, Faydaları, Mahzurları, İzmir Barosu Dergisi, Yıl:54, S.3, Temmuz 1989, s.68-72.

TURHAN, Sezer, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Tüketici Hakları, Rekabet Kurumu Perşembe Konferansları 13, Ankara, 2001, s.3-19.

TUTUMLU, Mehmet Akif, Mahkeme Kararını Almak ve Tebliğ Ettirmek Bağlamında Tüketici Harç Yatırmak Zorunda Mıdır?, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, S.3, Kasım 2006, s.27-30. (Tüketici Harç Yatırmak Zorunda Mıdır?)

TUTUMLU, Mehmet Akif, Tüketici Mahkemelerinin Görev ve Yetki Sınırları, Ankara 2006. (Tüketici Mahkemeleri)

TUTUMLU, Mehmet Akif, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz Davasında Yetkili Mahkeme Sorunu, Legal Hukuk Dergisi, C.5 S.50, Şubat 2007, s.455-457. (İtiraz Davasında Yetkili Mahkeme)

TUTUMLU, Mehmet Akif, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Yapısı, İşleyişi, Sorunları, Ankara, 2006.(Tüketici Sorunları Hakem Heyeti)

ULAŞ KISA, Seda, Avrupa Topluluk Hukukunda Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması, Kemal Oğuzman'ın Anısına Armağan, İstanbul, 2000, s.1161-1192.

ULUKAPI, Ömer, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Tüketici Mahkemeleri), Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Prof. Dr. Şakir Berki'ye Armağan, C. 5 Sayı:1-2 1996, s.77-98.

ÜSTÜNDAĞ, Saim, Medeni Yargılama Hukuku, 7. Bası, İstanbul, 2000.

YAVUZ, Cevdet, Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması, Prof Dr. Kemal Oğuzman'ın Anısına Armağan, İstanbul, 2000, s.1293-1316.

YEĞENGİL, Rasih, Tahkim, İstanbul, 1974.

YILDIRIM, M. Kamil, İhtilafların Mahkeme Dışı Usullerle Çözülmesi Hakkında, Prof. Dr. Yavuz Alangoya İçin Armağan, İstanbul, 2007, s.337-360.

YILMAZ, Ejder, Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi, Prof. Dr. Baki Kuru Armağanı, Ankara, 2004, s.843-855.

YILMAZ, Ejder, Hukuk Sözlüğü, 5. Baskı, Ankara, 1996.

YILMAZ, Ejder, Tahkim Hukukuna Genel Giriş ve Ülkemizdeki Gelişim, Yargı Reformu 2000 Sempozyumu, 5-6-7-8 Nisan İzmir, s.268-286. (Tahkim)

ZEVKLİLER, Aydın/**AYDOĞDU**, Murat, Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Ankara, 2004.

İNTERNET SİTELERİ

<http://www.tuko-bir.org.tr>

<http://www.todaie.gov.tr>

<http://www.worldrehber.com/html/tuketim.asp>

www.sanayi.gov.tr

<http://www.uyap.gov.tr/hs/index.htm>

<http://www.edb.adalet.gov.tr/ymb/275/275.htm>

www.tuder.net

www.kazanci.com

www.legalbank.net