

**T.C.**  
**KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**ÖZEL HUKUK ANA BİLİM DALI**

**TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Hazırlayan**  
**Yusuf ÇELİK 104233001013**

**Danışman**  
**Dr. Öğretim Üyesi Leyla AKYOL ASLAN**

**Haziran 2018**  
**KIRIKKALE**

**KABUL-ONAY**

Doktor öğretim üyesi Leyla AKYOL ASLAN danışmanlığında, Yusuf ÇELİK tarafından hazırlanan "Tüketici Hakem Heyetleri" adlı bu çalışma jürimiz tarafından Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim dalında yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

25.07/2018

Dr. Öğr. Üyesi Leyla AKYOL ASLAN

BAŞKAN

Doc. Dr. İhsan Gökçe Doğan

ÜYE

Dr. Öğr. Üyesi Tuner Salur

ÜYE

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.../.../2018

(Ünvan, Adı Soyadı)

Enstitü Müdürü

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum "Tüketici Hakem Heyetleri" adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve faydalandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak faydalanılmış olduğunu beyan ederim.

30/04/2018  
Yusuf ÇELİK

## ÖN SÖZ

Dünya’da ve ülkemizde uyuşmazlıklarda alternatif çözüm yöntemlerinin geliştirilmeye çalışıldığı bir dönemde, bu yöntemlerden biri olarak gördüğümüz tüketici hakem heyetlerini inceleyerek sistemin işleyişine bir katkı sunmayı amaçlayarak bu yönde öneriler getirmek istenmiştir. Hali hazırda kendilerine bir milyondan fazla başvurunun olduğu tüketici hakem heyetlerinin, ağır iş yükü altında olan mahkemelerin iş yükünü bir nebze olsun azalttığını dikkate alarak bu kurumun etkinliğinin daha da artırılması gerektiği noktasında bir farkındalık ortaya koymak amacıyla tüketici hakem heyetleri tez konusu seçilmiştir. Türk yargı sisteminin yapısı ve işleyişi, uyuşmazlıklarda alternatif çözüm yöntemleri ana hatlarıyla, tüketici mahkemelerinin ve tüketici hakem heyetinin yapısı ve işleyişi ayrıntılı olarak ele alınarak, tüketici hakem heyetinin yargı sistemi içerisindeki yeri ve işlevi incelenmiştir.

Öncelikle, tez konusunun seçimi, tezin hazırlanmasında yardımlarını esirgemeyen tez danışmanım, Dr. öğretim üyesi Leyla AKYOL ASLAN’a teşekkürlerimi sunarım. Tezi bitirmem için beni teşvik eden ve moral veren arkadaşlarıma ve özellikle Dr. Ömer Lütfi Peker’e, bir takım verilerin elde edilmesi bakımından yardımlarını esirgemeye Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü ve Hakimler ve Savcılar Kurulu yetkililerine, tez sürecinde benden desteğini bir an için bile esirgemeyen değerli eşime teşekkürlerimi bir borç bilirim.

## ÖZET

Çelik, Yusuf, “Tüketici Hakem Heyetleri”, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale, 2018.

Bu araştırma, 1995 yılından itibaren özellikle tüketicilerin karşılaştıkları hukuk uyuşmazlıklarında başvurabilecekleri yollardan biri ve en önemlisi olan tüketici sorunları hakem heyeti, yeni adıyla tüketici hakem heyetini ve Türk adli yargı sistemi içerisindeki yerini ortaya koymak ve hem hakem heyetleri bakımından, hem de adli yargı sistemi açısından getirilebilecek yeni önerileri geliştirmek amacıyla yapılmıştır.

Mevcut durumda, kendilerine yılda 1 ila 5 milyon başvuru yapılan tüketici hakem heyetlerinin, bu kadar çok sayıda uyuşmazlığı mahkemelerin önüne gelmeksizin çözüme kavuşturduğu düşünüldüğünde, yargı açısından nedenli önemli olduğu kolayca anlaşılır. Tüketiciler açısından ise, başvurunun kolay, masrafının az ve kısa zamanda sonuç alma açısından önemi büyüktür. Bu nedenle, tüketici hakem heyeti sisteminin geliştirilerek ve kapsamının genişletilmesinin, hem yargı sistemi hem de adalete erişmek isteyenler açısından faydalı olacağı kanaatindeyim.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 66. maddesinde düzenlenen tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğinin ve Türk adli yargı sistemindeki yerinin tespit edilmesi için öncelikle Türk yargı sistemi ve tüketici hakem heyetiyle bağlantısı nedeniyle, hukuk mahkemeleri dolayısıyla tüketici mahkemeleri birinci bölümde ele alınmıştır. İkinci bölümde, tüketici hakem heyetiyle benzer kurumlar arasındaki benzerliği nedeniyle hukuk uyuşmazlıklarında diğer alternatif çözüm yolları ve tüketici hakem heyeti ile aralarındaki benzerlikler ve farklılıklar üzerinde durulmuştur.

Üçüncü bölümde ise, tüketici hakem heyetlerinin yapısı, görevi, yetkisi ve işleyişi daha ayrıntılı olarak incelenmiştir. Özellikle, tüketici hakem heyeti ile ilgili olarak, 6502 sayılı Kanun, Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği ve Tüketici Hakem Heyeti Bilirkişi Yönetmeliği hükümleri ayrıntılı olarak ele alınarak, doktrindeki görüşler ve yüksek mahkeme içtihatlarına değinilmiş ve kişisel görüşlerimiz ortaya konulmuştur.

Son kısımda ise, tüketici hakem heyetlerinin geliştirilmesi amacıyla öneriler getirilmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tüketici Hakem Heyeti, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri, Tüketici Mahkemeleri

## **ABSTRACT**

Celik, Yusuf, "Consumer Arbitration Boards", Master's Thesis, Kırıkkale, 2018.

This study aims to explain the place of consumer arbitraiton boards in Turkish judicial system which are the most important remedy in terms of disputes that consumers encounter since 1995 and new offers related to both consumer arbitraiton boards and the Turkish judicial system.

Considering that 1-5 million disputes are settled before court phase by consumer arbitraiton boards in a year, it is clear that these boards have great importance in terms of judiciary and also consumers which have an easier, cheaper and faster application opportunity. For this reason, in my opinion, it is going to be helpful to improve and widen the scope of this kind of system in terms of both judiciary system and citizens.

In order to determine the place of consumer arbitraiton boards which are arranged in Consumer Protection Law numbered 6502, article no:66, we primarily outlined the Turkish judicial system in the first section. In the second section we also explained civil courts, especially consumer courts as they are related to consumer arbitraiton boards and alternative dispute resolutions and we also analyzed differences and similarities between consumer arbitration boards and other alternative dispute resolutions.

We gave broad information about the structure, duties, authorities and operation of consumer arbitraiton boards in another section. Especially, when explaining consumer arbitraiton boards, we mentioned opinions in doctrine, decisions of superior courts and our personel opinions based on the Law numbered 6502, Regulation of Consumer Arbitraiton Boards and Regulation of Consumer Arbitraiton Boards Expertise.

In final section, we tried to bring forward new proposals in order to improve consumer arbitraiton boards.

Keywords: consumer arbitraiton boards, consumer courts, alternative dispute resolutions.



## KISALTMALAR

a.g.m.	: adı geçen metin.
aşa.	: aşağı
AvKYön.	: Avukatlık Kanunu Yönetmeliği
Bkz.	: Bakınız
C.	: Cilt
E.	: Esas
HD	: Hukuk Dairesi
HGK	: Hukuk Genel Kurulu
HMK	: Hukuk Muhakemeleri Kanunu
HSK	: Hakimler Savcılar Kurulu
HUAK	: Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu
m.	: madde
MTK	: Milletlerarası Tahkim Kanunu
K.	: Karar
UYAP	: Ulusal Yargı Ağı Projesi
S.	: Sayı
s.	: sayfa
SK.	: Sayılı Kanun
T.	: Tarih
THH Rap. Yön	: Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği
THH	: Tüketici Hakem Heyeti
THHY	: Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği
TKHK	: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve devamı
vs.	: ve sair
Yön.	: Yönetmelik
yuk.	: yukarı

## KAYNAKÇA

### BASILİ ESERLER

Akipek, Şebnem, *Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 1999.

Aras, Aslı, *Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2009.

Arslan, Ramazan/Yılmaz, Ejder/Ayvaz, Sema Taşpınar, *Medeni Usul Hukuku*, 2. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara, 2016.

Aslan, İ. Yılmaz, *Tüketici Hukuku*, 5. Baskı, Ekin Basım, İstanbul, 2015.

Aslan, Leyla Akyol, “Dava Konusu Dışında Kalan Hususların Sulhun Kapsamına Dahil Edilmesi”, *Ejder Yılmaz’a Armağan, Cilt – 1*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Ankara, 2014, s. 167-201.

Atalı, Murat, “6502 sayılı Kanun’un Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi”, *Ejder Yılmaz’a Armağan, Cilt – 1*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Ankara, 2014, s. 397-418.

Avcı, Mustafa, *İdari Yargılama Usulündeki Son Yenilikler ve İdari Yargıda İstinaf Kanun Yolu*, Yetkin Yayınları, Ankara, 2017.

Ayvaz, Sema Taşpınar, “Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi ve Sorular”, *Tüketici Hukuku Konferansı* (05-06 Aralık 2015 Makaleler – Tebliğler, Editör Hüseyin Can Aksoy), Yetkin Yayınları, 2016, s. 283-306.

Bacanlı, Mehmet Rifat, “Bir alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olarak İstanbul Tahkim ve Arabuluculuk Merkezi (ISTAC) Tahkim Yargılamasında Delillerin İbrazı ve Değerlendirilmesi”, *Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi*, S. 8, Yıl 2016, s. 75-113.

Başlar, Kemal, “Anayasa Yargısında Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı”, *Anayasa Yargısı İncelemeleri*, Ağustos 2006, s. 219 - 257.

Budak, Ali Cem, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a göre Tüketici Hakem Heyetleri”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan, 2015 C.16, Özel Sayı 2014, s. 77-104.

Çağlar, Fatma, *4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları*, Uzmanlık Tezi, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü, 1. Bası, Yayın No:97, Ankara, 2002.

- Döner, Kemal, “Tüketici Mahkemelerinin görevli olduğu Uyuşmazlıklar”, *Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. 22, S. 36, 2017, s. 137-185.
- Erdemir, Av. Arb. M. Aymelek, *Sigorta Hukuku Uyuşmazlıklarında Tahkim*, Seçkin Yayınları, Ankara, Ekim 2017.
- Erdoğan, Yaşın Gizem, “Alternatif Uyuşmazlık Çözümlerinin Hukuki Temelleri, Hak Arama Özgürlüğü ile İlişkisi, Olumlu ve Olumsuz Yönleri”, *Ankara Barosu Hukuk Gündemi Dergisi- II*, 2009, s. 21-36.
- Erişir, Evrim, “Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerinde Gider Avansı ve Vekalet Ücreti”, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015*, (Editörler: Av. Hakan Tokbaş, H. Fehim Üçışık), Bilge Yayınevi, s. 470-492. (Erişir – Gider Avansı)
- Erişir, Evrim, “Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usûlü”, *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı*, Derleyen M. Murat İnceoğlu, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2015 s.43-122. (Erişir – Tüketici İşlemi)
- Ermenek, İbrahim, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri”, *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. XVII, S. 1-2 Yıl 2013, s. 563-630.
- Gözler, Kemal, *Anayasa Hukukuna Giriş*, 26. Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, Eylül 2017.
- Gözübüyük, A. Şeref, *Yönetsel Yargı*, Güncelleştirilmiş 26. Bası, Turhan Kitabevi, Ankara, 2007.
- Ildır, Gülgün, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2003.
- İlgün, Candaş, “Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin Son Uygulamalarına göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı”, *Terazi Aylık Hukuk Dergisi*, C. 10, S. 106, Haziran 2015, s. 86-91.
- Kaplan Güler, Beyhan, *Boşanmanın Hukuki Sonuçlarında Arabuluculuk*, Seçkin Yayınevi, İstanbul, Eylül 2014.
- Kara, İlhan, *Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku*, Engin Yayınevi, Ankara, 2015.
- Karadağ, Özgür, “Tüketici Hakem Heyetlerinin Görevi Kapsamında Kalan Alacaklar Bakımından İlamsız Takip Yapılıp Yapılamayacağı Sorunu”, *Yargıtay Dergisi*, C. 42, S. 4, Ekim 2016, s. 783-806.

- Kekeç, Elif, *Arabuluculuk Yoluyla Uyuşmazlık Çözümünde Temel Aşamalar ve Taktikler*, 3. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara, 2016.
- Konuralp, Cengiz Serhat, *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları: Tahkim*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2011.
- Konuralp, Haluk/Muhammed, Özekes, *Yargı Örgütü ve Tebligat Hukuku*, 2. Basım, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 2009.
- Korucu, Yavuz, *Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na Göre Tahkim*, Adalet Yayınevi, Ankara, 2015.
- Köse, Yasin, "Hukuk Sistemimizdeki Yeni Patika, Arabuluculuk", *Terazi Hukuk Dergisi*, C. 8, S. 84, Ağustos 2013, s. 86-92.
- Kuru, Baki, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 6. Baskı, Seçkin Yayıncılık, C. IV, İstanbul, 2001. (Kuru – Hukuk Muhakemeleri)
- Kuru, Baki, *İcra ve İflas Hukuku El Kitabı*, Tamamen yeniden yazılmış ve Genişletilmiş 2. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara, 2013. (Kuru – İcra ve İflas)
- Kuru, Baki/Arslan, Ramazan/Yılmaz, Ejder, *Medeni Usul Hukuku*, 19. Bası, Yetkin Yayınları, Ankara, 2008. (Kuru/Arslan/Yılmaz – Medeni Usul Hukuku)
- Kuru, Baki/Arslan, Ramazan/Yılmaz, Ejder, *İcra ve İflas Hukuku*, 21. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara, 2007. (Kuru/Arslan/Yılmaz – İcra ve İflas Hukuku)
- Küçükyağcı, Nazmi, *Geçmişten Günümüze Türk Yargı Sistemi ve Yargı Bürokrasisi*, Yayınlanmamış Başbakanlık Uzmanlık Tezi, Ankara, 2012.
- Memiş, Yusuf, "Tüketici Hakem Heyetleri kararlarının İptali (İtiraz) Davasında Görevli ve Yetkili Mahkeme", *Terazi Hukuk Dergisi*, C.11, S. 115, Mart 2016, s. 75-94.
- Önen, Ergun, *Medeni Yargılama Hukuku*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, Ankara, 1979.
- Özbek, Mustafa Serdar, "Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlamsız Takip Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararlarının Tahlili", *Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Dergisi*, S. 31, Kasım 2015, s. 39-68. (Mustafa Serdar Özbek – Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku)
- Özbek, Mustafa Serdar, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 3. Bası, Seçkin Yayınevi, Ankara 2013. (Mustafa Serdar Özbek – Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 2013)

- Özbek, Mustafa Serdar, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 4. Baskı, Yetkin Yayınları, C. I, Ankara, 2016. (Özbek – Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 2016)
- Özmumcu, Seda, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış” *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi (Prof Dr. Hakan PEKCANITEZ’e Armağan)*, C. 16, Özel Sayı 2014 (Basım Yılı: 2015), s. 831-871.
- Pekcanitez, Hakan, “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti”, *İzmir Barosu Dergisi*, Temmuz 1996, s.40-58. (Pekcanitez – Hakem Heyeti)
- Pekcanitez, Hakan, “Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri”, *Hukukî Perspektifler Dergisi*, S. 5, 2005, s. 12 -16. (Pekcanitez - Alternatif Uyuşmazlık)
- Pekcanitez, Hakan, *Pekcanitez Usul Medeni Usul Hukuku*, 15. Bası, Oniki Yevha Yayınları, C. I-II-II, İstanbul, 2017. (Pekcanitez – Pekcanitez Usul – C. I-II-III)
- Pektaş, Özcan, “Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukuki Konumları ve Kararlarının Hukuki İçeriği”, *İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabetin Korunması Hukuku Özel Sayısı*, Kasım 2007, s. 39-45.
- Sal, Tuğba Kaya, “Tüketici Hakem Heyetlerinde Yaşanan Sorunlar”, *Terazi Aylık Hukuk Dergisi*, C. 9, S. 100, Aralık 2014, s. 739-741.
- Sarısozen, Murat Serhat, *Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları Işığında Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2010.
- Tandoğan, Halûk, *Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlandırılması*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, Ankara, 1977.
- Tanrıver, Süha; “Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk”, *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, S. 64, 2006, s. 151 - 178.
- Tatar, Erol, “Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanun Tasarısı Üzerine Bir Değerlendirme”, *Yargıtay Dergisi*, C. 35, S. 3, Temmuz 2009, s. 245-277.
- Tek, Gülen Sinem, “Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılamanın Usulü”, *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi*, C.8, S. 99-100, 2012, s. 127-171.

Tekin, Ayhan, “4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunla Tüketicilere Sağlanan Haklar ve Tüketicini Hak Arama Yolları Tebliği”, **Uluslar arası Tüketici Hukuku Sempozyumu**, (24-25 Kasım 2011) İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi, İstanbul, 2013, s. 41-62.

Tutumlu, Mehmet Akif, “6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Sınırı”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 9, S. 89, Ocak 2014, s.116-118. (Tutumlu - Görev ve Sınır)

Tutumlu, Mehmet Akif, “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarında Gerekçe Sorunu”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 13, S. 139, Mart 2018, s.124-128. (Tutumlu - Gerekçe)

Tutumlu, Mehmet Akif, **Tüketici Hakem Heyetleri**, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, Mayıs 2016. (Tutumlu - Tüketici Hakem Heyetleri)

Tutumlu, Mehmet Akif, **Tüketici Mahkemelerinin Görev ve Yetki Sınırları (Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Dahil)**, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006. (Tutumlu – Tüketici Mahkemeleri)

Ulukapı, Ömer, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Tüketici Mahkemeleri)”, **Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Prof. Dr. Şakir BERKİ’ye Armağan, Cilt 5, Sayı 1-2. 1996, s. 77-101.

Uyumaz, Alper, “Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, **Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 20, S. 1, Y. 2012, s. 103-132.

Üstündağ, Saim, **Medeni Yargılama Hukuku**, C.I-II, 7. Baskı, İstanbul, 2000.

Yardım, Ertan, “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Yerine Getirilmesi”, **Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016**, (Editörler: Hakan Tokbaş, H. Fehim Üçışık), Bilge Yayınevi, s. 589-611.

Yavuz, Nihat, **Öğretinin ve Uygulama Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Genişletilmiş 2. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara, 2010.

Yılmaz, Ejder, “Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi (Avukatlık Kanunu m.35/A)”, **75. Yaş Günü İçin Prof. Dr. Baki Kuru Armağanı, Türkiye Barolar Birliği**, Ankara, 2004, s.843-855. (Yılmaz – Avukat)

Yılmaz, Ejder, **Hukuk Muhakemeleri Kanun Şerhi**, 3. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara, 2017. (Yılmaz – Kanun Şerhi)

## **KURUMLAR TARAFINDAN YAPILAN YAYINLAR**

Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, *Adli İstatistik 2017*, Yıl 2018.

Ankara Barosu Tüketici Haklar Kurulu, *4077-5602 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun Karşılaştırılması*, Ankara 2014.

## **İNTERNET YAYINLARI**

Güleç, Nuri, 6502 Sayılı Kanun Kapsamında Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Tüketici Hukuku ve Usul Uygulamaları, <http://www.tuketiciakademisi.gov.tr/tr-tr/bilgi-bankasi/bilimsel-yayinlar/makale/6502-sayili-kanun-kapsaminda-tuketici-hakem-heyetlerine-iliskin-tuketici-hukuku> Erişim Tarihi, 01/01/2018.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketiciler Tarafından Sıkça Sorulan Sorular

[www.tuketici.gtb.gov.tr](http://www.tuketici.gtb.gov.tr)

[www.gumrukticaret.gov.tr](http://www.gumrukticaret.gov.tr) (www.ticaret.gov.tr)

[www.uyap.gov.tr](http://www.uyap.gov.tr)

[www.barobirlik.org.tr](http://www.barobirlik.org.tr)

[www.yargitay.gov.tr](http://www.yargitay.gov.tr)

[www.hsk.gov.tr](http://www.hsk.gov.tr)

[www.anayasamakemesi.gov.tr](http://www.anayasamakemesi.gov.tr)

[www.uyusmazlik.gov.tr](http://www.uyusmazlik.gov.tr)

[www.adalet.gov.tr](http://www.adalet.gov.tr)

[www.ankara.gtb.gov.tr](http://www.ankara.gtb.gov.tr)

[www.consumeracademy.gov.tr](http://www.consumeracademy.gov.tr)

[www.tff.org](http://www.tff.org)

## İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ .....	I
TÜRKÇE ÖZET SAYFASI.....	II
İNGİLİZCE ÖZET (ABSTRACT) SAYFASI.....	IV
KISALTMALAR .....	VI
KAYNAKÇA.....	VII
İÇİNDEKİLER .....	XIII
GİRİŞ .....	1

### I. BÖLÜM TÜRK YARGI SİSTEMİ

A. GENEL OLARAK .....	3
B. ADLİ YARGI SİSTEMİ .....	5
1. İlk Derece Mahkemeleri .....	5
a) Hukuk Mahkemeleri .....	7
i. Genel Olarak.....	7
ii. Hukuk Mahkemelerinin Yapısı .....	8
iii. Hukuk Mahkemelerinin İşleyişi.....	9
iv. Hakimler .....	13
v. Diğer Personel .....	14
b) Tüketici Mahkemeleri.....	16
i. Genel Olarak.....	16
ii. Tüketici Mahkemesinin Görevi.....	20
iii. Tüketici Mahkemesinin Yetkisi.....	26
iv. Tüketici Mahkemesinin Kararlarına Karşı Kanun Yolu .....	29
2. Bölge Adliye (İstinaf) Mahkemeleri .....	31



3. Yargıtay .....	33
C. İDARİ YARGI SİSTEMİ.....	33
1. İdare ve Vergi Mahkemeleri.....	34
2. Bölge İdare (İstinaf) Mahkemeleri .....	35
3. Danıştay.....	36
D. ANAYASA MAHKEMESİ.....	37
E. UYUŞMAZLIK MAHKEMESİ.....	38

## II. BÖLÜM

### UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜM YOLLARINDA TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YERİ

A. GENEL OLARAK .....	40
B. TAHKİM .....	44
1. Genel Olarak .....	44
a) İhtiyari Tahkim .....	45
b) Zorunlu (Mecburi) Tahkim.....	48
2. Tahkim ve Tüketici Hakem Heyeti .....	49
C. ARABULUCULUK .....	51
1. Genel Olarak .....	51
2. Arabuluculuk ve Tüketici Hakem Heyeti .....	55
D. SULH .....	56
1. Genel Olarak .....	56
2. Sulh ve Tüketici Hakem Heyeti .....	58
E. AVUKATLARIN UZLAŞTIRMASI.....	58
1. Genel Olarak .....	58
2. Uzlaştırma ve Tüketici Hakem Heyeti .....	61

III. BÖLÜM  
TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN YAPISI, HUKUKİ NİTELİĞİ, GÖREV ALANI  
VE İŞLEYİŞİ

A. GENEL OLARAK .....	63
1. Tarihsel Gelişim Süreci .....	63
2. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Hakem Heyeti .....	67
B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN YAPISI .....	67
1. Kuruluşu .....	67
2. Başkan ve Üyeleri.....	69
a) Başkan .....	70
b) Belediye Personeli Arasından Görevlendirilen Üye .....	71
c) Baro Mensupları Arasından Görevlendirilen Üye.....	71
d) Ticaret ve Sanayi Odasından veya Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliğinden Görevlendirilen Üye .....	71
e) Tüketici Örgütlerinden Seçilen Üye.....	72
3. Raportör.....	72
4. Bilirkişi.....	74
C. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ.....	76
1. Genel Olarak.....	76
2. Tüketici Hakem Heyeti ile Tüketici Mahkemesi Arasındaki İlişki.....	83
a) Görev İlişkisi .....	83
b) İtiraz Mercii .....	85
D. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNLERİNİN GÖREV VE YETKİSİ.....	86
1. Görev .....	86
a) Tüketici İşlemi.....	88
b) Tüketiciye Yönelik Uygulamalardan Doğabilecek Uyuşmazlıklar.....	92
c) Belli Miktarın Altındaki Tüketici Uyuşmazlıkları .....	92

d) Tüketici Hakem Heyetinin Görev Alanına Girmeyen İşler.....	95
i- Ceza Yaptırımına İlişkin İşler.....	95
ii- Değeri Para İle Ölçülemeyen Uyuşmazlıklar .....	95
iii- Geçici Hukuki Koruma Tedbirleri.....	96
e) Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Davası Açılıp Açılmayacağı... 96	
f) Tüketici Hakem Heyetlerinde Manevi Tazminat Talebi.....	99
2. Yetki .....	100
3. Görev ve Yetki Uyuşmazlığı.....	103
E. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN İŞLEYİŞİ .....	104
1. Başvuru Usulü .....	104
2. Deliller ve İspat .....	108
3. Tüketici Hakem Heyetinin Bilgi ve Belge İstemesi.....	110
4. Bilirkişi Raporu Alınması.....	111
5. İnceleme Usulü.....	112
6. Toplantı.....	114
F. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN KARARI.....	115
1. Karar Süreci.....	115
2. Kararın Kapsamı.....	115
3. Kararın Hukuki Niteliği.....	117
4. Başvuru Giderleri ve Vekalet Ücreti .....	121
5. Kararın Tebliği ve Karara Karşı İtiraz.....	122
6. Kararın Kesinleşmesi.....	126
7. Kararın İcrası .....	128
8. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarında Gerekçe .....	130
G. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KURUMU HAKKINDA GETİRİLEN ÖNERİLER.....	131
1. Tüketici Hakem Heyetiyle İlgili Yasal Düzenleme Getirilmesi.....	131

2. Heyetin Adli Yargı Çatısı Altına Alınması .....	132
3. Heyeti Oluşturan Üyelerin Yeniden Belirlenmesi.....	133
4. Hakem Heyetinin Görev Alanının Yeniden Belirlenmesi.....	134
5. Hakem Heyetinin Kurumsallaşması ve Personel Sisteminin Değişmesi .....	135
SONUÇ .....	137
TABLO - 4 .....	139
TABLO - 5 .....	139
TABLO - 6 .....	139
EK – 1 (Başvuru Formu Örneği) .....	140
EK – 2 (Tüketici Hakem Heyeti Kararı).....	141
EK – 3 (Tüketici Hakem Heyeti Kararı).....	142
EK – 4 (Tüketici Hakem Heyeti Kararı).....	143
EK – 5 (Tüketici Hakem Heyeti Kararı).....	144

## GİRİŞ

Yargı kurumlarının iş yükünün fazla olması, yargılamaların uzun ve masraflı oluşu, hukuk uyuşmazlıklarında alternatif çözüm yöntemlerinin doğmasına ve gelişmesine zemin hazırlamıştır. Ülkemizde, alternatif çözüm yöntemlerinin uygulanmaya başlanması çok eskiye dayanmamakla birlikte, bu tür kurumların faydalarının farkına varılmasıyla birlikte daha da geliştirilmek istendiği görülmektedir. Alternatif çözüm yöntemlerinden biri olan tüketici hakem heyetlerinin, adli yargı sistemi içerisindeki yerinin ne olduğu ve nasıl bir işlev gördüğü, daha iyi nasıl bir yapıya kavuşturabileceği tezimizin çerçevesini oluşturmaktadır. Tezimizde, tüketici hakem heyetleri incelenirken, tüketicilerin nasıl korunması gerektiğinden ziyade, tüketici hakem heyetlerinin yapısı ve yargı sistemi içerisindeki yeri ve işlevi üzerinde yoğunlaşmıştır.

Tüketici hakem heyetlerinin, adli yargı sistemi içerisindeki yerinin tespit edilmesi amacıyla öncelikle, Türk yargı sisteminden kısaca bahsetmek gerektiği düşünülerek, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası ve diğer ilgili kanunlarla düzenlenen yargı kurumlarından bahsedilmiştir. Tüketici hakem heyetiyle aralarında organik bir bağ olmamakla birlikte, görev konularının aynı olması ve itiraz merci olması nedeniyle tüketici mahkemelerine ve dolayısıyla hukuk mahkemelerine ayrı bölüm altında ve ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

Bununla birlikte, tüketici hakem heyetinin bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak kabul etmemizden dolayı yeni öneriler sunma açısından, diğer alternatif çözüm yollarında da tüketici hakem heyetleriyle karşılaştırması yapılarak ikinci bölüm başlığı altında değinmekte fayda görmekteyiz.

Üçüncü bölüme diğer bölümlere göre, daha geniş yer verilerek, tüketici hakem heyetinin yapısı, hukuki niteliği, görevi, yetkisi ve işleyişi ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Tüketici hakem heyetleriyle ilgili olarak, doktrindeki tartışmalara, yüksek yargının bu konudaki içtihatlarına, Gümrük ve Ticaret Bakanlığının görüşlerine değinilmiştir. Ayrıca, tartışmalı ve belirsiz konularla ilgili kanaatlerimizi çözüm önerilerimiz yasal dayanaklarıyla birlikte ortaya konmuştur. Tüketici hakem

heyetlerinin tüketici mahkemesi ile aralarındaki ilişki ve tüketici hakem heyetinin diğer alternatif çözüm yöntemleri ile aralarındaki benzerlikleri ve farklılıklarından bahsedilmiştir. Son kısımda ise, tüketici hakem heyetlerine getirdiğimiz eleştiriler doğrultusunda nasıl bir yapıya kavuşturulması, kapsamının genişletilmesi konusunda öneriler sunulmuştur.

# I. BÖLÜM

## TÜRK YARGI SİSTEMİ

### A. GENEL OLARAK

Yargı, genel anlamda devletin hukuk düzeninin devam etmesi ve kişilerin sübjektif haklarının korunması amacını güden faaliyetidir<sup>1</sup>. 1982 Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın<sup>2</sup> 138. vd. maddelerinde, devletin üç erkenden birisi olan yargı organı düzenlenmiştir<sup>3</sup>. Bu maddelerde yargı organlarıyla ilgili olarak, mahkemelerin bağımsızlığı, hâkimlik ve savcılık mesleği teminatları, duruşmaların açık ve kararların gerekçeli olması, mahkemelerin kuruluşu, görev ve yetkileri, mahkemelerin denetimi, yüksek mahkemeler, hâkimler ve savcılar kurulu ve son olarak da Sayıştay düzenlenmiştir.

Ülkemizde yargı görevi, bağımsız ve tarafsız olan, kanun ile kurulan mahkemeler vasıtasıyla yerine getirilmektedir. Türk yargı sisteminde, idari yargı, adli yargı, Anayasa yargısı ve uyuşmazlık yargısı olmak üzere 4 yargı kolu vardır<sup>4</sup>. Adli yargı, toplumdaki hukuki ve cezai uyuşmazlıkların çözümünde; İdari yargı, idari işlem ve eylemlerden doğan uyuşmazlıkların çözümünde; Uyuşmazlık yargısı, idari ve adli yargı yerleri arasında ortaya çıkan görev ve hüküm uyuşmazlıkların çözümünde; Anayasa yargısı, Anayasaya aykırılık iddiaları ile Anayasada güvence altına alınmış temel hak ve özgürlüklerin, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi ve buna ek Türkiye'nin taraf olduğu protokoller kapsamındaki herhangi birinin kamu gücü tarafından, ihlal edildiği iddiasıyla yapılan bireysel başvuruların çözümünde görevlidir<sup>5</sup>. 27/04/2017 tarihli referandum ile onaylanan, 21/01/2017 tarihli ve 6771

---

<sup>1</sup> Hakan Pekcanitez, *Pekcanitez Usul Medeni Usul Hukuku*, 15. Bası, Oniki Yevha Yayınları, C. I-II-II, İstanbul, 2017, s. 78. (Pekcanitez – Pekcanitez Usul – C. I)

<sup>2</sup> 09.11.1982 tarihli ve 17863 sayılı Resmi Gazete.

<sup>3</sup> Kemal Gözler, *Anayasa Hukukuna Giriş*, 26. Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, Eylül 2017, s. 340.

<sup>4</sup> Pekcanitez, *Pekcanitez Usul*, C. I, s. 80; Gözler, s. 342.

<sup>5</sup> Nazmi Küçükyağcı, *Geçmişten Günümüze Türk Yargı Sistemi ve Yargı Bürokrasisi*, Başbakanlık Uzmanlık Tezi, Ankara, 2012, s. 99 (erişim tarihi: 30/05/2018 <http://www.igb.gov.tr/Kutuphane/YARGI%20B%C3%9CROKRAS%C4%B0S%C4%B0.pdf>)

sayılı Kanunla yapılan Anayasa değişikliğinden<sup>6</sup> önce, askeri ceza yargısı ve askeri idari yargı olmak üzere iki yargı kolu daha mevcuttur. Anayasa değişikliği ile bu yargı kolları kaldırılmıştır.

Yargı sistemimizin temelini adli ve idari yargı oluşturmaktadır. Adli yargıda, ilk olarak hukuk ve ceza mahkemeleri olan ilk derece mahkemeleri bulunmaktadır<sup>7</sup>. İkinci olarak, ilk derece mahkemelerinin kararlarına karşı istinaf yolu olarak başvurulanan, bölge adliye mahkemeleri, diğer bir adıyla istinaf mahkemeleri bulunmaktadır. Son olarak adli yargıda temyiz merci olan Yargıtay mevcuttur.

İdari yargıda da benzer bir yapı mevcuttur. İdare ve vergi mahkemeleri olan ilk derece mahkemeleri bulunmaktadır. İlk derece mahkemelerinin kararlarına karşı istinaf yasa yolu olarak bölge idare mahkemeleri vardır. Son olarak idari yargıda temyiz merci Danıştay mevcuttur.

1982 Anayasasında, Yargıtay, Danıştay, Uyuşmazlık Mahkemesi ve Anayasa Mahkemesi yüksek mahkeme olarak sayılmıştır. 6771 sayılı Kanunla yapılan Anayasa değişikliğiyle, yüksek mahkeme olarak sayılan Askeri Yargıtay ve Askeri Yüksek İdare Mahkemesi kaldırılmıştır. Sayıştay, Anayasa’da yargı bölümünde düzenlenmesine rağmen yüksek mahkemelerden sayılmamıştır. Ancak, Anayasa Mahkemesi’nin 28/02/2013 tarihli kararında, “*Anayasanın 160 ıncı maddesinde Sayıştay, bir yüksek denetim kurumu ve hesap mahkemesi olarak düzenlenmiş ve Sayıştaya sorumluların hesap ve işlemlerini kesin hükme bağlama görevi verilmiştir. Sayıştayın hesap yargısı kendine özgüdür ve muhatabı sorumlulardır.*” şeklindeki gerekçe ile Sayıştay’ı mahkeme olarak kabul etmiştir<sup>8</sup>.

Yargı sistemimiz içerisinde, uyuşmazlıkların çözüm yeri olan mahkemelerin dışında, yargı yerlerinde görev yapan hâkim ve savcıların atanması, tayin ve terfileri gibi işlerle görevli Hakimler ve Savcılar Kurulu; hakim ve savcıların adaylık süreci ve diğer adliye personeli işlemleriyle görevli Adalet Bakanlığı, Türkiye Adalet

---

<sup>6</sup> 11.02.2017 tarihli ve 29976 sayılı Resmi Gazete.

<sup>7</sup> Pekcanitez, *Pekcanitez Usul*, C. I, s. 95.

<sup>8</sup> Anayasa Mahkemesinin 28/02/2013 T. ve 2011/21 E., 2013/36 K. sayılı ilamı, <http://www.anayasa.gov.tr/icsayfalar/kararlar/kbb.html>, erişim tarihi: 30/04/2018.



Akademisi; yargının bir sa ayağı olan avukatlık mesleğiyle ilgili barolar yargı sistemiz ile bağlantılı kurumlardır.

## **B. ADLİ YARGI SİSTEMİ**

26.09.2004 tarih ve 5235 sayılı Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev Ve Yetkileri Hakkında Kanun<sup>9</sup> ile, adli yargı ilk derece mahkemeleri ile bölge adliye mahkemelerinin kuruluş, görev ve yetkileri düzenlenmiştir. Adli yargı olağan ve genel yargıdır<sup>10</sup>. Diğer yargı kollarının görevine girmeyen davalara adli yargıda bakılır. Anayasa'daki yüksek mahkemelerden olan ve adliye mahkemelerince verilen ve kanunun başka bir adli yargı merciine bırakmadığı karar ve hükümlerin son inceleme mercii olan Yargıtay vardır. Mevzuatımıza göre, adli yargı sistemimizde, ilk derece mahkemeleri, bölge (istinaf) adliye mahkemeleri ve Yargıtay vardır.

### **1. İlk Derece Mahkemeleri**

Hüküm verilen yer anlamına gelen mahkeme, Anayasa Mahkemesi'ne göre, karar organlarının hakimlerden oluşan ve yargılama teknikleri uygulanarak uyuşmazlıkların çözüm yeridir<sup>11</sup>. Anayasa'nın 9. maddesine göre, yargı yetkisi, Türk Milleti adına bağımsız mahkemelerce kullanılır. Yine, Anayasa'nın 142. maddesine göre, mahkemelerin kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişı ve yargılama usulleri kanunla düzenlenir. Bu bağlamda, Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanun ile, adli yargı ilk derece mahkemeleri ile bölge adliye mahkemelerinin kuruluş, görev ve yetkileri düzenlenmiştir. Bir davayı ilk defa ele alan, inceleyen ve karar veren mahkemeye, ilk derece mahkemesi denilmektedir<sup>12</sup>. Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge

---

<sup>9</sup> 07.10.2004 tarihli ve 25606 sayılı Resmi Gazete.

<sup>10</sup> Gözler, s. 343.

<sup>11</sup> Ramazan Arslan/Ejder Yılmaz/Sema Taşpınar Ayvaz, *Medeni Usul Hukuku*, Yetkin Yayınları, 2. Baskı, Ankara 2016, s. 85.

<sup>12</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 85.

Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev Ve Yetkileri Hakkında Kanun'un 2. maddesinde, ilk derece mahkemeleri, görev bakımından hukuk ve ceza mahkemeleri olmak üzere iki ana gruba ayrılır<sup>13</sup>.

6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda (HMK), hukuk mahkemelerinin görev, yetki ve yargılama usulleri düzenlenmiştir.

Ceza Mahkemeleri, asliye ceza ve ağır ceza mahkemeleri ile, diğer özel kanunlar ile kurulan diğer ceza mahkemeleridir. 18/06/2014 tarihli ve 6545 sayılı Kanun değişikliğinden önce, sulh ceza hakimliği de, sulh ceza mahkemesi adıyla genel mahkemelerden sayılmaktaydı. Asliye ceza mahkemeleri tek hâkimden, ağır ceza mahkemeleri bir başkan ile yeteri kadar üye hakimden (en az bir başkan ve iki üye hakim ile toplanır) oluşur.

Sulh ceza hakimliği, asliye ceza mahkemesi ve ağır ceza mahkemesinin görev alanları Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev Ve Yetkileri Hakkında Kanun'un 10, 11 ve 12. maddelerinde ayrıntılı bir şekilde düzenlenmiştir. Özel yasalar ile kurulan ceza mahkemelerinin görevleri ise ilgili kanunlarında ayrıntılı biçimde düzenlenmiştir.

Ceza mahkemeleri, her il merkezi ile bölgelerin coğrafi durumları ve iş yoğunluğu göz önünde tutularak belirlenen ilçelerde, Hâkimler ve Savcılar Kurulu'nun olumlu görüşü alınarak Adalet Bakanlığınca kurulur. İş durumunun gerekli kıldığı yerlerde mahkemelerin birden fazla dairesi oluşturulabilmektedir. Mahkemeler buldukları il veya ilçenin adı ile anılır.

Mahkemelerin yanı sıra, mahkeme kuruluşu bulunan her il merkezi ve ilçede o il veya ilçenin adı ile anılan bir Cumhuriyet başsavcılığı kurulur. Cumhuriyet başsavcılığında, bir Cumhuriyet başsavcısı ve yeteri kadar Cumhuriyet savcısı bulunur. İhtiyaç olması durumunda Cumhuriyet başsavcı vekili de bulunur.

---

<sup>13</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 73.

## a) Hukuk Mahkemeleri

### i. Genel Olarak

Hukuk mahkemeleri, Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev Ve Yetkileri Hakkında Kanun'un 4. maddesine göre, sulh hukuk ve asliye hukuk mahkemeleri ve özel kanunda kurulan diğer hukuk mahkemelerinden oluşur. Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev Ve Yetkileri Hakkında Kanun, özel kanunlarla kurulan diğer hukuk mahkemelerinin kuruluşuna ilişkin hükümlerin saklı olacağını belirtmiştir. Hukuk mahkemeleri tek hâkimli olan sulh hukuk ve asliye hukuk mahkemeleri ile bir başkan ve yeteri kadar üye hakimden oluşan asliye ticaret mahkemelerinden oluşmaktadır. Hukuk mahkemelerin görevleri 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun<sup>14</sup> 3 vd. maddelerinde ve diğer özel kanunlarda ayrıntılı biçimde düzenlenmiştir.

HMK'nun 2. maddesine göre, dava konusunun değer ve miktarına bakılmaksızın malvarlığı haklarına ve şahıs varlığına ilişkin davalarda görevli mahkeme, aksine bir düzenleme bulunmadıkça asliye hukuk mahkemesidir<sup>15</sup>. Kanun'un 4. maddesinde ise, sulh hukuk mahkemesinin görev alanı belirlenmiştir. Buna göre, sulh hukuk mahkemeleri, dava konusunun değer veya tutarına bakılmaksızın, kiralanan taşınmazların, 09/06/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'na göre ilamsız icra yoluyla tahliyesine ilişkin hükümler ayırık olmak üzere, kira ilişkisinden doğan alacak davaları da dâhil olmak üzere tüm uyuşmazlıkları konu alan davalar ile bu davalara karşı açılan davaları; taşınır ve taşınmaz mal veya hakkın paylaşılmasına ve ortaklığın giderilmesine ilişkin davaları; taşınır ve taşınmaz mallarda, sadece zilyetliğin korunmasına yönelik olan davaları; bu Kanun ile diğer

---

<sup>14</sup> 04.02.2011 tarihli ve 27836 sayılı Resmi Gazete.

<sup>15</sup> "Sulh hukuk mahkemesi ve özel uyuşmazlık mahkemelerinin görevleri istisnai olduğu için bu mahkemelerin görevli oldukları dava ve işler sınırlıdır; bunların dışında kalan bütün dava ve işlerde görevli mahkeme asliye hukuk mahkemesidir." (Yılmaz, Ejder, **Hukuk Muhakemeleri Kanun Şerhi**, 3. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara, 2017, C. I, s. 54 (Yılmaz – Kanun Şerhi - C. I); Pekcanitez, **Pekcanitez Usul**, C. I, s. 111.

kanunların, sulh hukuk mahkemesi veya sulh hukuk hâkimini görevlendirdiği davaları görürler<sup>16</sup>.

Genel görevli mahkemeler dışında<sup>17</sup>, belirli kişiler arasında çıkan uyuşmazlıklara veya belli çeşit uyuşmazlıklara bakmak için kurulmuş olan mahkemelere özel görevli mahkemeler denir<sup>18</sup>. Özel kanunlarda belirtilen diğer hukuk mahkemeleri ise; 5521 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu<sup>19</sup> ile, işçi sayılan kimselerle işveren veya işveren vekilleri arasında iş akdinden veya iş Kanununa dayanan her türlü hak iddialarından doğan hukuki uyuşmazlıklara bakmakla görevli iş mahkemeleri; 4787 sayılı Aile Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yargılama usullerine Dair Kanun<sup>20</sup> ile, 4721 sayılı Türk Medenî Kanununun Üçüncü Kısım hariç olmak üzere İkinci Kitabı ile 4722 sayılı Türk Medenî Kanununun Yürürlüğü ve Uygulama Şekli Hakkında Kanuna göre aile hukukundan doğan dava ve işlere bakmakla görevli aile mahkemeleri; ticaret mahkemesi, tüketici mahkemesi, fikri sınai haklar mahkemesi, deniz ticaret mahkemesi vs. mahkemelerdir.

## ii. Hukuk Mahkemelerinin Yapısı

1982 tarihli Anayasada da belirtildiği üzere mahkemeler bağımsız ve tarafsızdır. Mahkemelerin kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usulleri kanunla düzenlenir (Anayasa m. 142).

Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev Ve Yetkileri Hakkında Kanun'a göre, hukuk mahkemeleri, her il merkezi ile bölgelerin coğrafi durumları ve iş yoğunluğu göz önünde tutularak belirlenen

---

<sup>16</sup> Pekcanitez, *Pekcanitez Usul*, C. I, s. 137 vd.

<sup>17</sup> "Sulh hukuk mahkemeleri, kanunlarda sayılan belli dava ve işlerde görevli istisnai nitelikte mahkemedir.", Yılmaz, Kanun Şerhi, s. 54, 93, 198; "Sulh hukuk mahkemeleri, genel mahkeme gibi düşünülse de, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'ndaki içeriği bakımından fonksiyonel olarak bu mahkemeleri de özel mahkeme olarak kabul etmek daha doğrudur", Pekcanitez, *Pekcanitez Usul*, C. I, s. 111.

<sup>18</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 103.

<sup>19</sup> 04.02.1950 tarihli ve 7424 sayılı Resmi Gazete.

<sup>20</sup> 18.01.2003 tarihli ve 24997 sayılı Resmi Gazete.

ilçelerde HSK'nun olumlu görüşü alınarak Adalet Bakanlığınca kurulur. Yine iş yoğunluğuna göre bir mahkemenin birden fazla dairesi de oluşturulabilir<sup>21</sup>.

Asliye hukuk ve sulh hukuk mahkemeleri tek hakimlidir<sup>22</sup>. Asliye ticaret mahkemelerinde ise, bir başkan ve yeteri kadar üye bulunur<sup>23</sup>.

Her mahkemede bir yazı işleri müdürlüğü kurulur ve her müdürlükte bir müdür ile yeterli sayıda memur bulunur. Müdürlerin ve memurların görevleri, 06.08.2013 tarih ve 28730 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Cumhuriyet Başsavcılıkları ile Adli Yargı İlk Derece Ceza Mahkemeleri Yazı İşleri Hizmetlerinin Yürütülmesine Dair Yönetmelikte ayrıntılı olarak düzenlenmiştir.

### iii. Hukuk Mahkemelerinin İşleyişi

Mahkemeye davanın nasıl açılacağı, kimlerin dava açabileceği, dava şartları, dilekçenin şartları, dava türüne göre yargılama usulü, davada temsil, duruşma, ön inceleme, tahkikat ve sözlü yargılama, karar aşaması ve kanun yolları gibi hususlar HMK’da ayrıntılı bir şekilde düzenlenmiştir.

Hukuk mahkemelerinde hak arama yolu, mahkemeye dava dilekçesi vermekle başlar. Dava dilekçesi HMK’nun 119. maddesindeki şartları taşıması gerekir<sup>24</sup>. Bu şartlar şunlardır:

- Mahkemenin adı,
- Davacının adı, soyadı ve adresi, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası,
- Varsa davacının kanuni temsilcisinin veya vekilinin adı, soyadı ve adresleri,
- Davalının adı, soyadı ve adresi,
- Davanın konusu,
- Malvarlığı haklarına ilişkin davalarda, dava konusunun değeri,
- Davacının iddiasının dayanağı olan bütün vakıaların sıra numarası altında açık özetleri,

---

<sup>21</sup> Pekcanitez, *Pekcanitez Usul*, C. I, s. 112, 136; Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 99.

<sup>22</sup> Pekcanitez, *Pekcanitez Usul*, C. I, s. 113, 137; Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 105.

<sup>23</sup> Pekcanitez, *Pekcanitez Usul*, C. I, s. 156.

<sup>24</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 309.

- İddia edilen her bir vakıanın hangi delillerle ispat edileceği,
- Dayanılan hukuki sebepler,
- Açık bir şekilde talep sonucu,
- Davacının, varsa kanuni temsilcisinin veya vekilinin imzası.

Bu şartlardan bazıları olmadığı takdirde dilekçe doğrudan reddedilir; bazılarında ise, tarafa süre verilerek giderilebilir, bu eksiklik giderilmediği takdirde dava açılmamış sayılır.

Dava dilekçesi ile birlikte 492 sayılı Harçlar Kanunu gereğince başvuru harcı, peşin harç gibi harçların da mahkeme veznesine yatırılması gerekir. İstisnai olarak bazı davalar veya bazı kişi ve kurumların açtığı davalar harçtan muaf oldukları için bu şart aranmaz. Bunun yanı sıra mahkemenin ileride yapacağı harcamalara yönelik Adalet Bakanlığınca her yıl tespit edilen gider avansı yatırılır (HMK m. 120)<sup>25</sup>.

Mahkeme, kendisine tevzii edilen dava dilekçesinin HMK'nun 119. maddesindeki şartları taşıdığına kanaat getirirse, öncelikle davanın yazılı yargılama usulüne göre mi, basit yargılama usulüne göre mi, ilerleyeceğini tespit eder ve bundan sonraki işlemler bu usule göre devam eder.

Mahkeme, dava konusuna göre yazılı yargılama usulüne göre devam etmeye karar verirse<sup>26</sup>, dava dilekçesinin bir örneğini savunmasını ve delillerini iki hafta içinde bildirmesi için davalıya tebliğe çıkarır. Davalı isterse, savunmasını ve delillerini de içerir cevap dilekçesini, dava dilekçesi verilen mahkemeye verebilir. Cevap dilekçesinde de, dava dilekçesinde olduğu gibi HMK'nun 129. maddesindeki şartları taşıması gerekir. Davalı cevap dilekçesi vermemiş ise, dilekçeler aşaması tamamlanır ve davacının bütün iddialarını tümünden reddetmiş sayılır. Yani, davalının sükutu ikrar anlamına gelmemektedir. Davalı iki haftalık savunma süresinin yetersiz olduğunu düşünür ise, mahkemeden bir defaya mahsus ve bir ayı aşmamak üzere ek süre talep edebilir (HMK m. 127).

---

<sup>25</sup> 30/09/2017 tarihli ve 30196 sayılı Resmi Gazete.

<sup>26</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 327 vd.

Davalı cevap dilekçesi verirse, mahkeme dilekçenin bir örneğini iki haftalık süre içinde cevaba cevap dilekçesi vermesi için davacıya gönderir. Kendisine cevap dilekçesi tebliğ edilen davacı, tebliğ tarihinden itibaren iki haftalık süre içinde cevaba cevap dilekçesi verebilir. Davacı, cevaba cevap dilekçesi vermesi halinde, bu dilekçe, iki hafta içinde ikinci cevap dilekçesi vermesi için davalıya gönderilir. Davacı, cevaba cevap dilekçesi vermemesi halinde, dilekçeler aşaması tamamlanır. Davalı da, cevaba cevap dilekçesinin kendisine tebliğinden itibaren iki hafta içinde ikinci cevap dilekçesi verebilir. Davalının ikinci cevap dilekçesi davacıya gönderilir. Davalının ikinci cevap dilekçesi vermemesi halinde veya ikinci cevap dilekçesinin davacıya tebliği ile birlikte dilekçeler aşaması tamamlanır.

Tarafların dilekçeler aşaması tamamlanması ile birlikte, mahkeme, uyuşmazlık konusunun tespiti, tarafları sulhe ve arabulucuya teşvik için belirlediği ön inceleme duruşma günü için tarafları davet eder. Mahkeme, dava şartları ve ilk itirazlar konusunda, duruşma yapmadan dosya üzerinde de karar verebilir.

Mahkeme belirlediği ön inceleme duruşmasında<sup>27</sup> dava şartları ve ilk itirazlar hakkında karar verebilmek için gerekli görürse tarafları dinler; daha sonra, tarafların iddia ve savunmaları çerçevesinde, anlaştıkları ve anlaşamadıkları hususları tek tek tespit eder. Uyuşmazlık konularının tespitinden sonra hâkim, tarafları sulhe veya arabuluculuğa teşvik eder<sup>28</sup>; bu konuda sonuç alınacağı kanaatine varırsa, bir defaya mahsus olmak üzere yeni bir duruşma günü tayin eder. Ön inceleme duruşmasının sonunda, tarafların sulh veya arabuluculuk faaliyetinden bir sonuç alıp almadıkları, sonuç alamadıkları takdirde anlaşamadıkları hususların nelerden ibaret olduğu tutanakla tespit edilir. Bu tutanağın altı, duruşmada hazır bulunan taraflarca imzalanır. Tahkikat bu tutanak esas alınmak suretiyle yürütülür. Ön inceleme tek duruşmada tamamlanır. Zorunlu olan hâllerde bir defaya mahsus olmak üzere yeni bir duruşma günü tayin edilir. Ön inceleme duruşmasında, taraflara dilekçelerinde gösterdikleri, ancak henüz sunmadıkları belgeleri mahkemeye sunmaları veya başka yerden getirtilecek belgelerin getirilebilmesi amacıyla gereken açıklamayı yapmaları

---

<sup>27</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 355.

<sup>28</sup> Hakim, tarafları bir nevi yargılama sırasında uyuşmazlığın çözümü için bilgilendirir ve buna teşvik ederek çözüm bulmaya çalışır.

için iki haftalık kesin süre verilir. Bu hususların verilen kesin süre içinde tam olarak yerine getirilmemesi hâlinde, o delile dayanmaktan vazgeçilmiş sayılmasına karar verilir.

Ön inceleme duruşması tamamlandıktan sonra, tahkikat aşamasına geçilmesi için yeni bir duruşma günü verilir. Ön inceleme duruşmasına gelmeyen tarafa tahkikat duruşma gün ve saatini gösterir, ön inceleme duruşma tensip zaptı ekli tebligat çıkarılır. Tahkikat aşamasında, tarafların vakıalarla ilgili dinlenmesi, tanıkların dinlenmesi, belgelerin toplanması, keşif yapılması, bilirkişi raporlarının alınması gibi delillerin toplanması işlemleri yapılır. Mahkeme, taraflarca gösterilmiş olan delillerin incelenmesinden sonra, davanın muhakeme ve hüküm için yeterli derecede aydınlandığını anlarsa, tahkikatın bittiğini kendilerine bildirir. Tahkikat aşaması bittikten sonra sözlü yargılama aşamasına geçilir ve karar verilir.

Mahkeme sözlü yargılama aşamasında sonra hükmü verir ve taraflara tefhim eder. Mahkeme, gerekçeyi hemen bildirmediği durumlarda bir ay içinde gerekçesini yazar.

Mahkemeler için kanunlarda aksine bir düzenleme olmadığı takdirde genel yargılama usulü yazılı yargılamadır. Basit yargılama usulü ise istisnaidir (HMK m. 316).

Dava dilekçesini inceleyen mahkeme, davanın basit yargılama usulüne göre devam etmesine karar verirse, dava dilekçesi ve davalının cevap dilekçesi vermesi ile dilekçeler aşaması tamamlanır. Duruşma yapılmadan da dosya üzerinden karar verilebilir. Ancak Yargıtay, hak arama özgürlüğünün ve savunma hakkının kısıtlandığını düşündüğü için dosya üzerinden verilen kararları bozmaktadır<sup>29</sup>. Basit yargılama usulü uygulanan davalarda, ön inceleme duruşması hariç iki duruşmada tahkikat tamamlanır. Tarafların davayı takip etmemesi nedeniyle, mahkemece davanın işlemiden kaldırılmasına karar verilmesi halinde, davayı yenileme işlemi bir

---

<sup>29</sup> Yargıtay HGK 26.03.2014 T. ve 2013/10 E., 2013/777 K. sayılı ilamı; Yargıtay 13. HD 08/03/2017 T. ve 2017/750 E., 2017/2944 K. sayılı ilamı; Yargıtay 13. HD 25/11/2014 T., 2014/41653 K. ve 2014/37210 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.



kez yapılabilir. Taraflar ikinci kez davayı takip etmezlerse, mahkemece bu sefer davanın açılmamış sayılmasına karar verilir (HMK m. 320/4). Yazılı yargılama usulünden farklı olarak sözlü yargılama duruşması için ayrı gün tayin etmez.

Hüküm "Türk Milleti Adına" verilir ve bu ibareden sonra, hükmü veren mahkeme ile hâkim veya hâkimlerin ve zabıt kâtibinin ad ve soyadları ile sicil numaraları, mahkeme çeşitli sıfatlarla görev yapıyorsa hükmün hangi sıfatla verildiğini, tarafların ve davaya katılanların kimlikleri ile Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, varsa kanuni temsilci ve vekillerinin ad ve soyadları ile adreslerini, tarafların iddia ve savunmalarının özetini, anlaştıkları ve anlaşamadıkları hususları, çekişmeli vakıalar hakkında toplanan delilleri, delillerin tartışılması ve değerlendirilmesini, sabit görülen vakıalarla bunlardan çıkarılan sonuç ve hukuki sebepleri, hüküm sonucu, yargılama giderleri ile taraflardan alınan avansın harcanmayan kısmının iadesi, varsa kanun yolları ve süresini, hükmün verildiği tarih ve hâkim veya hâkimlerin ve zabıt kâtibinin imzalarını, gerekçeli kararın yazıldığı tarihi, hükmün sonuç kısmında, gerekçeye ait herhangi bir söz tekrar edilmeksizin, taleplerden her biri hakkında verilen hükümlerle, taraflara yüklenen borç ve tanınan hakların, sıra numarası altında; açık, şüphe ve tereddüt uyandırmayacak şekilde gösterilmesi gereklidir (HMK m. 298).

#### **iv. Hakimler**

Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 138. maddesine göre, hakimler görevlerinde bağımsızlardır. Yargı yetkisini kullanan hakimlere, hiçbir organ, makam, merci veya kişi emir ve talimat veremez; genelge gönderemez; tavsiye ve telkinde bulunamaz. Hakimin bağımsızlığı, hakimin, kararını verirken tarafların ve kendisi dahil olmak üzere taraflar dışındaki her türlü etkinin altında kalmaması demektir<sup>30</sup>. Hakimler, Anayasaya, kanuna ve hukuka uygun olarak vicdani kanaatlerine göre hüküm verirler. Anayasanın 138. maddenin devamında da, hakimlerin teminatlarından, özlük haklarından ve diğer hususlardan bahsedildiği, hangi hususların kanunlar ile düzenleneceği açıkça belirtilmiştir.

---

<sup>30</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 981; Pekcantez, *Pekcantez Usul*, C. I, s. 352.

2802 sayılı Hakimler ve Savcılar Kanunu'nda, hakimlerin nitelikleri, atanmaları, hak ve ödevleri, aylık ve ödenekleri, meslekte ilerlemeleri, görevlerinin ve görev yerlerinin geçici veya sürekli olarak değiştirilmesi, haklarında disiplin kovuşturması açılması ve disiplin cezası verilmesi, görevleriyle ilgili veya görevleri sırasında işledikleri veya kişisel suçlarından dolayı soruşturma yapılması ve yargılamalarına karar verilmesi, meslekten çıkarılmayı gerektiren suçluluk veya yetersizlik halleri, meslek içi eğitimleri ve diğer özlük işleri açıkça düzenlenmiştir<sup>31</sup>.

Hakim olabilmek için, Türk vatandaşı olmak, hukuk fakültesini bitirmek, otuz beş yaşını doldurmamak, kamu haklarından yasaklı olmamak, sağlık engeli bulunmamak, üç aydan fazla kasıtlı suçtan mahkum olmamak, yazılı sınav ve mülakatta başarılı olmak, hakimlik ve savcılığa yakışmayacak tutumlarda bulunmamak, adaylık sürecini başarıyla tamamlamaktır (2802 SK m. 8).

HMK'nun 34. maddesine göre, hakim, kendisine ait olan veya doğrudan doğruya ya da dolayısıyla ilgili olduğu davada, aralarında evlilik bağı kalksa bile eşinin; kendisi veya eşinin altsoy veya üstsoyunun; kendisi ile arasında evlatlık bağı bulunanın; üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya kendisini oluşturan evlilik bağı kalksa dahi kayın hısımlığı bulunanların davasında; nişanlısının ve iki taraftan birinin vekili, vasisi, kayyımı veya yasal danışmanı sıfatıyla hareket ettiği davalara bakamaz, talep olmasa bile çekinmek zorundadır, hatta tarafların her ikisi de kabul etse yine de çekinmek zorundadır<sup>32</sup>. Ayrıca Kanunun 36. maddesinde hakimin reddi sebepleri sayılmıştır<sup>33</sup>.

## v. Diğer Personel

Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev Ve Yetkileri Hakkında Kanun'un 24. maddesine göre, her mahkemede bir yazı işleri müdürlüğü kurulur ve her müdürlükte bir müdür ile yeterli sayıda memur bulunur. 06.08.2015 Tarihli 29437 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Bölge Adliye

---

<sup>31</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 979.

<sup>32</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 987 vd.; Pekcantez, *Pekcantez Usul*, C. I, s. 373 vd.

<sup>33</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 998 vd.; Pekcantez, *Pekcantez Usul*, C. I, s. 379 vd.

ve Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri ile Cumhuriyet Başsavcılıkları İdarî ve Yazı İşleri Hizmetlerinin Yürütülmesine Dair Yönetmeliğin (Yazı İşleri Yön.) 169. maddesine göre, yazı işleri hizmetleri ilgisine göre mahkeme başkanı veya hâkiminin denetimi altında, ilgili yazı işleri müdürü ve onun yönetiminde zabıt kâtibî, memur, mübaşir, hizmetli ve diğer görevliler tarafından yürütülür.

Yazı işleri müdürünün başlıca görev ve sorumlulukları, mahkeme yazı işlerini denetlemek, kararların tebliğini sağlamak, harç tahsil müzekkerelerini yazmak ve kesinleştirme işlemlerini yapmak, zabıt kâtipleri arasında iş bölümü yapmak, dava dilekçesini ve havalesi gereken evrakı havale etmek, yönetimi altında bulunan zabıt kâtipleri ve diğer memurları yetiştirmek, hukukî başvuru veya kanun yolları incelemesi için dosyayla ilgili gerekli işlemleri yapmak ya da yaptırmak, bilirkişilere fizikî ortamda teslimi gereken dosyalarla ilgili işlemleri yerine getirmek ve mevzuattan kaynaklanan, başkan veya hâkim tarafından verilen diğer görevleri yerine getirmek<sup>34</sup>. (Yazı İşleri Yön. m. 105/2).

Zabıt kâtibinin başlıca görev ve sorumlulukları, duruşma ve keşiflere katılmak, başkan veya hâkim tarafından yazdırılanlar ile doğrudan yazılmasına izin verilen beyanları tutanağa yazmak, ara kararları yerine getirmek, gerekçeli kararları başkan veya hâkimin bildirdiği şekilde yazmak, yargılaması devam eden dosyaları düzenli ve eksiksiz bir şekilde muhafaza etmek, tamamlanıp kesinleşen dosyaları arşive kaldırmak, dizi pusulası düzenlemek, mevzuattan kaynaklanan, başkan veya hâkim ya da yazı işleri müdürünün vereceği diğer görevleri yerine getirmek<sup>35</sup>. (Yazı İşleri Yön. m. 105/3).

Mübaşirin başlıca görev ve sorumlulukları, kâtip tarafından hazırlanan ve duruşması yapılacak dosyaları incelenmek üzere duruşma gününden önce hâkime götürmek, günlük duruşma listesini yapmak ve görülebilecek bir yere asmak, duruşma sırası gelenleri duruşma salonuna davet etmek, duruşma düzenini sağlamak ve ertelenen duruşma tarihini yazarak taraflara vermek, arşive gitmesi gereken dosyalar ile arşivden çıkarılması gereken dosyalara ilişkin işlemleri yapmak ve arşivi

---

<sup>34</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 132.

<sup>35</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 132.

düzenli tutmak, fizikî ortamda sunulan evrakı en kısa sürede dosyasına düzenli bir şekilde takmak ve Başkan, hâkim ve yazı işleri müdürünün vereceği diğer görevleri yerine getirmek<sup>36</sup>. (Yazı İşleri Yön. m. 105/4).

Hizmetlinin başlıca görev ve sorumlulukları, mahkemeye ait alanları tertipli, düzenli ve temiz hâlde tutmak, mübaşirin olmadığı ya da yetersiz kaldığı zamanlarda ona ait işleri yapmak ve yardımcı olmak ve başkan, hâkimin ve yazı işleri müdürünün vereceği diğer görevleri yerine getirmek<sup>37</sup>. (Yazı İşleri Yön. m. 105/5).

Ayrıca, adli yargı komisyonları tarafından her yıl liste halinde düzenlenen ve çözümü hukuk dışında, özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut kendiliğinden bilirkişiye başvurulabilir (HMK m. 266). Bilirkişilik kurumu, mahkemelerden ayrı faaliyet gösteren kişilerden oluşur, sadece mahkemenin uzmanlık gerektiren bir konuda kendisine başvurulması halinde yargılamaya dahil olur. Bilirkişilerin nitelikleri, eğitimi, seçimi ve denetimine ilişkin usul ve esasların belirlenmesi ile bilirkişilik için etkin ve verimli bir kurumsal yapı oluşturulması amacıyla 03/11/2016 tarihinde, 6754 sayılı Bilirkişilik Kanunu kabul edilmiştir.

## **b) Tüketici Mahkemeleri**

### **i. Genel Olarak**

Tüketiciyi koruma amacına hizmet etmesi için tüketici hakem heyetleriyle birlikte tüketici mahkemeleri oluşturulmuştur<sup>38</sup>. Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev Ve Yetkileri Hakkında Kanun'un 4. maddesine göre, asliye ve sulh hukuk mahkemeleri dışında diğer hukuk

---

<sup>36</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 133.

<sup>37</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 133.

<sup>38</sup> Gülen Sinem Tek, "Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılamanın Usulü", *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi*, C. 8, S. 99-100, 2012, s. 127; Kemal Döner, "Tüketici Mahkemelerinin Görevli Olduğu Uyuşmazlıklar", *Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt 22, Sayı 36, 2017, s. 138.

mahkemelerinin özel kanunlarda düzenleneceği belirtilmiştir. Bu bağlamda, asliye hukuk mahkemesi statüsünde olan tüketici mahkemeleri ilk olarak 08/09/1995 tarihinde yürürlüğe giren mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun<sup>39</sup> 23. maddesinde düzenlenmiştir.

Mülga 4077 sayılı Kanun'un 23. maddesine göre, tüketici mahkemelerinin görev alanı 4077 sayılı Kanun uygulamasından çıkacak her türlü uyuşmazlığa bakmaktır. Bu kanuna göre, tüketici mahkemelerinin yargı çevresi HSK tarafından belirlenir<sup>40</sup>. 28/05/2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un<sup>41</sup> (TKHK) 86. maddesiyle, 4077 sayılı Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Tüketici mahkemeleri TKHK'nun 73. maddesinde yeniden düzenlenmiştir.

Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev Ve Yetkileri Hakkında Kanun'un 5. maddesine göre, hukuk mahkemeleri, her il merkezi ile bölgelerin coğrafi durumları ve iş yoğunluğu göz önünde tutularak belirlenen ilçelerde HSK'nun olumlu görüşü alınarak Adalet Bakanlığınca kurulur. Tüketici mahkemeleri de, asliye hukuk mahkemesi niteliğinde<sup>42</sup> olduğu için, iş yoğunluğu göz önüne alınarak HSK'nun olumlu görüşü alınarak Adalet Bakanlığınca müstakil olarak tüketici mahkemesi kurulabilir. Ayrıca tüketici mahkemesinin birden fazla dairesi de oluşturulabilir. 01/05/2018 tarihi itibarıyla, İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa, Adana, Antalya, Diyarbakır, Kayseri, Konya olmak üzere müstakil tüketici mahkemeleri aşağıdaki Tablo - 1'de gösterilmiştir<sup>43</sup>.

---

<sup>39</sup> 08.03.1995 tarihli ve 22221 sayılı Resmi Gazete.

<sup>40</sup> Fatma Çağlar, *4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları*, Uzmanlık Tezi, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü, 1. Bası, Yayın No: 97, Ankara, 2002, s. 82; İlhan Kara, *Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku*, Engin Yayınevi, Ankara, 2015, s. 431.

<sup>41</sup> 28 Kasım 2013 tarihli ve 28835 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak, altı ay sonra yürürlüğe girmiştir.

<sup>42</sup> Kara, s. 433-434.

<sup>43</sup> Hakimler ve Savcılar Kurulu Genel Sekreterliği'nin 61434595-198 sayılı 30/04/2018 tarihli bilgi edinme cevabı.

Tablo - 1

<b>SIRA</b>	<b>MAHAL</b>	<b>TÜKETİCİ MAHKEMELERİ</b>
1	ADANA	4
2	ANKARA	14
3	ANKARA BATI	2
4	ANTALYA	3
5	BAKIRKÖY	6
6	BURSA	6
7	ÇORUM	1
8	DİYARBAKIR	2
9	ESKİŞEHİR	1
10	GAZİANTEP	2
11	GEBZE	1
12	İSTANBUL	12
13	İSTANBUL ANADOLU	7
14	İZMİR	8
15	KAYSERİ	3
16	KOCAELİ	2
17	KONYA	1
18	MALATYA	2
19	MERSİN	2
20	SAMSUN	2
21	ŞANLIURFA	1
22	TRABZON	1
	<b>GENEL TOPLAM</b>	<b>83</b>

Tüketici uyuşmazlıklarına bakmakla görevli tüketici mahkemeleri, genel

mahkemelerin iş yükünün azaltılması, tüketici sorunlarının basit ve hızlı bir şekilde<sup>44</sup> çözüme kavuşturulması, yargılamanın uzamasına mani olması gibi mülhazalar<sup>45</sup> ve konusunda uzmanlaşmış hakimler tarafından daha doğru kararların verilmesini sağlamak amacıyla kurulmuştur. Bu mahkemeler, tüketicilerin taraf oldukları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da düzenlenen uyuşmazlıklara bakmak için ihdas edildiklerinden hem kişi hem de konu bakımından bir sınırlamaya tâbi tutulmuşlardır; bu sebeple özel mahkemelerdendir<sup>46</sup>. TKHK'nun 73/1. maddesine göre, tüketici mahkemesinin görevi, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin olması nedeniyle, tüketici mahkemesinin genel görevli mahkeme olup olmayacağı hususu tartışılabilir.

Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri ile Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanun'un 4. maddesine göre, hukuk mahkemeleri asliye hukuk ve sulh hukuk mahkemeleri ile özel kanunlarla kurulan diğer hukuk mahkemelerinden oluşmaktadır. Bu düzenlemeye göre, tüketici mahkemeleri TKHK'nun 73. Maddesiyle kurulduğu için, özel kanun ile kurulan diğer mahkeme sınıfına girmektedir. Özel görevli mahkemenin özelliklerinden biri, belirli kişiler arasında çıkacak uyuşmazlıklardır<sup>47</sup>. Kural olarak, tüketici mahkemesine açılacak davalarda taraflardan biri tüketici diğeri de satıcı veya sağlayıcıdır. Tüketici mahkemelerinin baktıkları dava ve görevli oldukları uyuşmazlığın kapsamının geniş olmasına bakılmaksızın, özel kanunla kurulması, dava konusunun sınırlarının belirli olması ve taraflarının belirli kişilerden oluşması nedeniyle özel görevli mahkeme olduğunu kabul etmek gerekir<sup>48</sup>.

Tüketici mahkemelerin amacına uygun olarak, medeni usul hukukunda düzenlenen basit yargılama usulü uygulanmaktadır. Tüketici mahkemesi sıfatıyla

---

<sup>44</sup> Mehmet Akif Tutumlu, *Tüketici Mahkemelerinin Görev ve Yetki Sınırları (Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Dahil)*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2006, s. 64 (Tutumlu – Tüketici Mahkemeleri); Yaşın Gizem Erdoğan, “Alternatif Uyuşmazlık Çözümlerinin Hukuki Temelleri, Hak Arama Özgürlüğü ile İlişkisi, Olumlu ve Olumsuz Yönleri”, *Ankara Barosu Hukuk Gündemi Dergisi- II*, 2009, s. 26; Kara, s. 430.

<sup>45</sup> Çağlar, s. 73-74.

<sup>46</sup> Tek, s. 128; Kara, s. 257; Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 104; Tutumlu, *Tüketici Mahkemeleri*, s. 64.

<sup>47</sup> Özel görevli mahkemelerin tanımı için, bkz. yuk. s. 8.

<sup>48</sup> Aynı yönde görüşler: Kara, s. 257; İ. Yılmaz Aslan, *Tüketici Hukuku*, 5. Basım, Ekin Yayınevi, İstanbul, 2015, s. 741.

asliye hukuk mahkemesince görülen davalarda da özel kanun hükmü gereğince basit yargılama usulü uygulanır.

## ii. Tüketici Mahkemesinin Görevi

Mahkemelerde görev, davacı tarafından açılacak davanın o yerdeki mahkemelerden hangisi tarafından bakılacağıın belirlenmesidir<sup>49</sup>. HMK'nun 1. maddesine göre, mahkemelerin görevi kanun ile belirlenir ve kamu düzenine ilişkindir. Medeni usul hukukumuzda aksine bir düzenleme bulunmadıkça, mal varlığına ilişkin davalarda genel görevli mahkeme asliye hukuk mahkemesidir<sup>50</sup>. Bu nedenle, görevli mahkeme tespit edilirken ilk önce, o davanın genel mahkemelerde mi, yoksa özel mahkemelerde mi açılacağı tespit edilmesi gerekir, zira özel mahkemenin görevi, genel mahkemeden önce gelir<sup>51</sup>.

TKHK'nun 73. maddesi ile kurulan tüketici mahkemeleri özel mahkeme olduğu için, genel mahkemeler ve diğer özel mahkemeler ile aralarındaki ilişki de bir görev ilişkisidir<sup>52</sup>. Bu sebeple mahkemeler arasındaki görev ilişkisi, kamu düzeni ile ilgili olduğundan bahisle, gerek taraflarca gerek mahkeme tarafından re'sen yargılamanın her safhasında nazara alınması gereken bir dava şartı olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tüketici uyuşmazlıklarının yoğun olduğu mahallerde müstakil tüketici mahkemeleri kurulmuş, hatta birden fazla dairesi oluşturulmuştur. Ancak, tüketici uyuşmazlıklarının fazla olmadığı mahallerde bu davalara, tüketici mahkemesi sıfatı ile asliye hukuk mahkemesi tarafından bakılmaktadır<sup>53</sup>.

Mülga 4077 sayılı Kanun'un 23. maddesinde, tüketici mahkemelerinin görev

---

<sup>49</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 191; Tutumlu, *Tüketici Mahkemeleri*, s. 19; Kara, s. 252; Döner, 146.

<sup>50</sup> Kara, s. 254.

<sup>51</sup> Döner, s. 146; Pekcantez, *Pekcantez Usul*, C. I, s. 233.

<sup>52</sup> Saim Üstündağ, *Medeni Yargılama Hukuku*, C.I-II, 7. Baskı, İstanbul, 2000, s. 49; Tek, s. 128; Pekcantez, *Pekcantez Usul*, C. I, s. 233.

<sup>53</sup> Kara, s. 433; Tek, s. 130; Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 94,95, 171; Pekcantez, *Pekcantez Usul*, C. I, s. 112, 181; Yargıtay 14. HD 31/03/2016 T. ve 2016/16947 E., 2016/3869 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 20.07.2018.



alanı kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara bakacağı şeklinde düzenlenmekteydi. Bu kanunun 1. maddesinde amacı açıklandıktan sonra, 2. maddesinde, “*Bu kanun, birinci maddesinde belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar*” şeklindeki hükümlerle kapsamı belirtilmiştir. Kanunun tanımlar başlıklı 3. maddesinde mal, tüketici ve satıcı, “... c) *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...* e) *Satıcı; kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri kapsar.* f) *Tüketici, bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi ifade eder...*” şeklinde tanımlanmıştır. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu’na göre, bir hukuki işlemin, mülga 4077 sayılı Kanun kapsamında kaldığının kabul edilmesi için, yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen, taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir<sup>54</sup>.

TKHK’nun 73. maddesinde ise, tüketici mahkemesinin görev alanı, “*Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.*” şeklinde düzenlenmiştir. Buna göre, tüketici mahkemesinin görev alanını, tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalar oluşturmaktadır<sup>55</sup>.

Tüketici mahkemelerinin görev alanı, TKHK’da, mülga 4077 sayılı Kanun’a göre, yasa dışındaki tüketici işlemlerini ve tüketiciye yönelik uygulamaları da dahil edilerek genişletilmiştir<sup>56</sup>.

Tüketici işlemi, TKHK’nun tanımlar başlıklı 3. maddesinde, “*Mal veya hizmet*

---

<sup>54</sup> Yargıtay HGK 02/04/2014 T. ve 2013/13-1203 E., 2014/442 K. sayılı ilamı. UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>55</sup> Kara, s. 434.

<sup>56</sup> Aynı yönde görüş, Ankara Barosu Tüketici Haklar Kurulu, *4077-5602 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun Karşılaştırılması*, Ankara 2014, s.168; Döner, s. 168; Murat Atalı, “TKHK’un Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi”, *Ejder Yılmaz’a Armağan, Cilt – I*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Ankara, 2014, s. 403.

*piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi” şeklinde tanımlanmaktadır<sup>57</sup>.*

Tüketiciye yönelik uygulamaların neler olduğu hususunda ise kanunda bir tanım olmamakla birlikte, başta TKHK’da düzenlenen hükümler başta olmak üzere tüketicinin muhatap olabileceği her türlü satıcı veya sağlayıcı eylemi olarak tanımlanabilir.

Tüketici mahkemesinin görev alanına ayrıca, TKHK’nun 70/3. maddesine göre, “*Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir.*” hükmü gereğince, tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlara itiraz davası da girmektedir. Buna göre, tüketici mahkemesinin diğer bir görevi de, tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlara karşı itirazın bakmaktır.

Tüketici mahkemelerinin görevinin tespitinde, genel mahkemeler ile ilişkisi yanında her ne kadar tam anlamıyla görev ilişkisi sayılmasa da, tüketici hakem heyetinin bakabileceği parasal sınırlar da dikkate alınmalıdır<sup>58</sup>.

Tüketici hakem heyetinin görev alanı ileride ayrı bir başlık<sup>59</sup> altında ayrıntılı olarak incelenmiş olmakla birlikte, burada tüketici mahkemesi ve tüketici hakem heyeti arasındaki görev alanı ayırımına kısaca değinmek gerekir. En son, 06/12/2017 tarihli ve 7063 sayılı Kanun’un 11. maddesiyle değiştirilen, TKHK’nun 68. maddesinin 1. fıkrasında, “*...değeri dört bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, altı bin Türk Lirasının altında*

---

<sup>57</sup> Ayrıntılı bilgi için bkz. aşağıda s. 87.

<sup>58</sup> Döner, s. 147; Tek, s. 138; İbrahim Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri”, *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. XVII, 2013, S. 1-2, s. 570.

<sup>59</sup> Bkz. aşağıda s. 85 vd.

*bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise dört bin Türk Lirası ile altı bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.” hükmü gereğince parasal sınırın altındaki tüketici uyuşmazlıkları için tüketici mahkemesine gidilemeyecektir.*

31.12.2017 tarihli ve 30287 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’nın Tebliğ’i ile TKHK’nun 68. maddesi ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin 6. maddesinde yer alan parasal sınır, 01.01.2018 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere artırılmıştır. Bu tebliğ ile belirlenen parasal sınırlara göre;

*“a) 4.570 (dört bin beş yüz yetmiş) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri,*

*b) Büyükşehir statüsünde olan illerde 4.570 (dört bin beş yüz yetmiş) Türk Lirası ile 6.860 (altı bin sekiz yüz altmış) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,*

*c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 6.860 (altı bin sekiz yüz altmış) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,*

*ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 4.570 (dört bin beş yüz yetmiş) Türk Lirası ile 6.860 (altı bin sekiz yüz altmış) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,”*

Görevlidir.

Tüketici mahkemesinin görev alanı, değeri belli bir miktarın üzerinde olan tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğacak uyuşmazlıklar ile tüketici hakem heyetinin verdiği kararlara karşı itirazın incelemek ve karar vermek olarak belirlemek daha doğru olur.

HMK’ya göre, mahkemelerin görevi kamu düzenine ilişkin olması nedeniyle, mahkemece davanın her aşamasında ve res’en, özellikle dava açılması sırasında dava

şartlarının oluşup oluşmadığı bakımından incelenerek dikkate alınması gerekir<sup>60</sup>. Mahkemece görevsizlik kararı verilmesi üzerine, HMK'nun 20. maddesine göre, davacı taraf, kararın kesinleşmesinden itibaren iki hafta içinde dosyanın görevli mahkemeye gönderilmesini talep etmesi gerekir. Aksi takdirde, mahkemece davanın açılmamış sayılmasına karar verilir.

Özel mahkeme olan tüketici mahkemesi ile diğer mahkemeler arasındaki ilişki görev ilişkisidir. Müstakil tüketici mahkemesi bulunan yerlerde, diğer mahkemelerin tüketici mahkemesinin görev alanına girmesi nedeniyle verdikleri görevsizlik kararları, kararın kesinleşmesinden itibaren iki hafta içinde dosyanın görevli tüketici mahkemesine gönderilmesi için başvurulması gerekir. Aksi takdirde görevsizlik kararı veren mahkemece davanın açılmamış sayılmasına karar verilir ve taraf yeniden dava açmak zorunda kalır (HMK m. 20). Ayrıca, davanın açılmamış sayılmasına karar verilmesiyle birlikte davacı aleyhine yargılama giderlerine ve varsa vekalet ücretine hükmedilir.

Müstakil tüketici mahkemesi bulunmayan mahallerde dava, asliye hukuk mahkemesine açılmış ise, ara karar ile davanın tüketici mahkemesi sıfatıyla devamına şeklinde yargılamaya devam edilir<sup>61</sup>. Bu husus ile ilgili doğrudan bir yasal bir düzenleme bulunmuyor ise de, kanunun yorumundan ve Yargıtay'ın yerleşik uygulamalarından bu şekilde yapılacağı anlaşılmaktadır<sup>62</sup>. Eğer dava asliye hukuk mahkemesi dışında bir mahkemeye açılmış ise, yine genel kural uygulanacaktır. Yani, sulh hukuk mahkemesi tarafından tüketici mahkemesinin görev alanına girmesi nedeniyle verilen görevsizlik kararının kesinleşmesinden sonra iki hafta içinde görevsizlik kararı veren mahkemeye başvurarak dosyanın görevli mahkemeye gönderilmesi talep edilecektir.

Tüketici mahkemelerinin görevli olduğu uyuşmazlıklarda karşı davanın açılması usulü de özellik göstermektedir. Açılmış ve görülmekte olan bir davada,

---

<sup>60</sup> Kara, s. 391.

<sup>61</sup> Pekcanitez, *Pekcanitez Usul*, C. I, s. 181.

<sup>62</sup> Yargıtay 13. HD. 23.06.2014 T. ve 2014/1264 E., 20777 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

davalının aynı mahkemede, davacıya karşı açtığı davaya, karşı dava denilmektedir<sup>63</sup>. Asıl davanın görüldüğü mahkeme özel yetkili bir mahkeme ise, açılacak karşı davanın da bu mahkemede görülmesi gerekmektedir. Öte taraftan asıl dava bir genel mahkemenin, karşı dava ise özel mahkeme olarak tüketici mahkemesinin görev alanına giriyorsa bu durumda genel mahkemede dava açılmayacak, tüketici mahkemesinde bağımsız bir dava açmak gerekecektir<sup>64</sup>.

Tüketici hakem heyetlerinin kararlarına karşı itiraz münhasıran tüketici mahkemelerine yapılır<sup>65</sup>. Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmeyen, ancak heyet tarafından görev nedeniyle ret kararı verilmeyip esas hakkında karar verildiği durumlarda da, bu kararın itirazı yine tüketici mahkemesine yapılacaktır<sup>66</sup>. Örneğin, ticarethanesine gelen elektrik faturası nedeniyle, tüketici hakem heyetine başvuran kişinin talebinin, tüketici hakem heyeti tarafından uyuşmazlıkla ilgili esastan bir karar verildiğinde, bu kararın iptali için yine tüketici mahkemesine başvurulacaktır<sup>67</sup>.

Görev konusunda değinilmesi gereken başka bir konu da, tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalan uyuşmazlık hakkında tüketici mahkemesine dava açılması halinde nasıl bir işlem yapılacağına yönelik kanunda açık bir hüküm bulunmamaktadır. Katıldığımız görüşe göre, tüketici hakem heyetinin görev alanı içine giren bir uyuşmazlık ile ilgili, tüketici mahkemesine veya diğer mahkemelere dava açılmış ise, TKHK'nun 68/1 ve HMK'nun 114/2 maddeleri dikkate alınarak, HMK'nun 115. maddesinin ikinci fıkrası gereğince dava şartı yokluğundan davanın usulden reddine karar verilmesi gerekir<sup>68</sup>. Mahkemenin red kararının kesinleşmesiyle birlikte, davacı taraf tüketici ilgili tüketici hakem heyetine yeni bir talepte bulunması

---

<sup>63</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 503.

<sup>64</sup> Tek, s. 143.

<sup>65</sup> Nihat Yavuz, *Öğretinin ve Uygulama Işığında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, Adalet Yayınevi, Genişletilmiş 2. Baskı, Ankara 2010, s. 1195.

<sup>66</sup> Yusuf Memiş, "Tüketici Hakem Heyetleri kararlarının İptali (İtiraz) Davasında Görevli ve Yetkili Mahkeme", *Terazi Hukuk Dergisi*, C.11, S. 115, Mart 2016, s 80.

<sup>67</sup> Yargıtay 13. HD. 19/01/2015 T. ve 2014/7175 E., 2015/2638 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>68</sup> Kara, s. 264; Ali Cem Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre Tüketici Hakem Heyetleri", *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan, 2015 C.16, Özel sayı 2014, s.85; Mehmet Akif Tutumlu, "6502 Sayılı TKHK'ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Sınırı", *Terazi Hukuk Dergisi*, C. 9, S. 89 Ocak 2014, s.116-118 (Tutumlu – Görev ve Yetki Sınırı); Tek, s 139.

gerekir.

Burada değinilmesi gereken diğer bir konuda, TKHK’da tüketiciler için tanınan süreli haklarda, yetkisiz veya görevsiz merciiye başvurulması halinde sürelerin işleyip işlemeyeceğidir. Örneğın, TKHK’nun 12. maddesinde, “*Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediğı takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir..*” hükmünde olduğı gibi, ayıplı maldan sorumluluk iki yıllık zamanaşımına tabidir. İki yıllık süre dolmadan, miktar itibariyle görev sınırı altında kalmasına rağmen tüketici mahkemesine başvurulması ve tüketici mahkemesinin, tüketici hakem heyetine başvurulma zorunluluğı nedeniyle red karar vermesi ve bu sürede iki yıllık zamanaşımı sürenin dolması halinde, tüketicinin, tüketici hakem heyetine başvuru hakkı devam edecek midir? TKHK’nun 83/1. maddesine göre, bu kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı düzenlenmiştir. 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’nun 158. Maddesine göre, “*Dava veya def’i; mahkemenin yetkili veya görevli olmaması ya da düzeltilebilecek bir yanlışlık yapılması yahut vaktinden önce açılmış olması nedeniyle reddedilmiş olup da o arada zamanaşımı veya hak düşürücü süre dolmuşsa, alacaklı altmış günlük ek süre içinde haklarını kullanabilir.*” şeklindeki hükmü nazara alındığında, görevsiz tüketici mahkemesine başvurulması nedeniyle zamanaşımı süresi dolmuş ise, davanın red kararı verilmesinden sonra altmış günlük ek süre tanınmıştır.

### **iii. Tüketici Mahkemesinin Yetkisi**

HMK’nun 6. maddesinde, dava, davalının yerleşim yeri mahkemesinde açılacağı öngörülmüştür. Davanın davalının yerleşim yeri mahkemesinde açılmasının genel yetki kuralı şeklinde düzenlendiğı<sup>69</sup> ve anılan maddenin devamında da istisnai yetki kurallarına yer verilmiştir.

Tüketicinin korunmasını amaçlayan TKHK’nun 73. maddesinin beşinci fıkrasında, tüketicinin lehine olacak şekilde, tüketicilerin davalarını kendi yerleşim

---

<sup>69</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 301.

yeri mahkemelerinde de açabileceği düzenlenmiştir. Tüketici davasını isterse, genel yetki kuralı gereğince davalının yerleşim yeri mahkemesinde veya diğer yetkili mahkemelerde açmasına kanaatimizce engel bir durum yoktur<sup>70</sup>. Birden fazla yetkili mahkemenin yetkili kılındığı bu gibi durumlar da, davacı seçimin serbestçe kullanarak, yetkili mahkemeyi seçer ve davasını o mahkemede açabilir<sup>71</sup>. Tüketiciye tanınan bu hak, Bakanlık, tüketici örgütleri, satıcı veya sağlayıcı tanınmamıştır.

Hukuk davalarında yetki, kural olarak kamu düzenini ilgilendirmediği için HMK'nun 116. maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi ve 117. maddesinin birinci fıkrası gereğince, yetki itirazının karşı tarafın cevap dilekçesi ile birlikte ilk itiraz şeklinde yapılması gerekir. Aksi takdirde yetkisiz mahkemede açılan dava aynı mahkemede görülmeye devam edecek ve davalının sonraki aşamalarda yaptığı yetki itirazı dinlenmeyecektir<sup>72</sup>. Karşı tarafın yaptığı yetki itirazı, ön inceleme duruşmasında -dava şartlarından sonra- incelenir ve karara bağlanır. Mahkeme yetkili olduğuna kanaat getirirse, karşı tarafın yetki itirazının ara karar ile reddine karar vererek yargılamaya devam eder. Mahkemenin yetkisizlik kararı vermesi halinde ise, HMK'nun 20. maddesine göre, taraflardan birinin, bu karar verildiği anda kesin ise bu tarihten, süresi içinde kanun yoluna başvurulmayarak kesinleşmiş ise kararın kesinleştiği tarihten; kanun yoluna başvurulmuşsa bu başvurunun reddi kararının tebliğ tarihinden itibaren iki hafta içinde kararı veren mahkemeye başvurarak, dava dosyasının yetkili mahkemeye gönderilmesini talep etmesi gerekir. Aksi takdirde, bu mahkemece davanın açılmamış sayılmasına karar verilir. Davanın açılmamış sayılmasına karar verilmesiyle birlikte davacı aleyhine yargılama giderlerine ve vekalet ücretine hükmedilir.

Kural olarak mahkemelerin yetkisi kesin değil ise de, HMK, bazı davalarda kesin yetki kuralına yer vermiştir<sup>73</sup>. Taşınmazın aynından ve mirastan doğan davalar gibi kamu düzenini ilgilendiren davalarda yetki kuralı kesin olduğu için, tüketici uyuşmazlığını ilgilendiren davalar olsa da, dava kesin yetkili yer mahkemesinde

---

<sup>70</sup> Kara, s. 438; Tek, 152; Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 172.

<sup>71</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 297.

<sup>72</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 515.

<sup>73</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 281.

açılacaktır<sup>74</sup>. Örneğin, taşınmazın aynına ilişkin davalar ancak taşınmazın bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde açılacaktır<sup>75</sup>.

TKHK'nun 70. maddesinin üçüncü fıkrasına göre de, taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. Yani, tüketici veya karşı taraf, tüketici hakem heyetinin kararına karşı ancak tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilecektir. Bunun dışında başka yer tüketici mahkemesine başvuramayacaktır. Artık burada kamu düzenini ilgilendiren kesin yetki durumu söz konusudur<sup>76</sup>. Bu hususta, uygulamada ve doktrinde tartışma var ise de, Yargıtay'ın iş bölümü gereğince yargı yeri (merci) tayininde son karar yeri olan Yargıtay 20. Hukuk Dairesi'nin son görüş ve uygulaması, tüketici hakem heyeti kararlarına itiraz, tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine yapılacağı ve yetkinin kesin olduğu yönündedir<sup>77</sup>.

Kesin yetki kuralının olduğu davalar kamu düzenini ilgilendirmesi nedeniyle mahkemeler davanın her aşamasında ve özellikle davanın açıldığı sırada yetkili olup olmadığını araştırmak zorunda olduğu gibi, taraflarca da ileri sürülebilir<sup>78</sup>. Mahkeme, davanın kesin yetki kuralına ilişkin bir dava olduğuna ve kendisinin yetkisiz olduğunu kanaat getirmiş ise, karşı tarafın itirazının olup olmadığına bakmaksızın, davanın yetkisizlik nedeniyle reddine karar verir<sup>79</sup>. Talep halinde dosya yetkili mahkemeye gönderilir, aksi takdirde davanın açılmamış sayılmasına karar verilir.

Son olarak, HMK'nun 17. maddesinde düzenlenen yetki sözleşmesi, tacirler veya kamu tüzel kişilerinin kendi aralarında yapmış oldukları yazılı bir sözleşme olması nedeniyle, bir tarafı tüketicinin oluşturduğu tüketici uyuşmazlıklarında

---

<sup>74</sup> Tek, s. 154; Kara, s. 438.

<sup>75</sup> Kara, s. 410.

<sup>76</sup> Aynı yönde görüş, Memiş, s. 80; Kara, s. 679; Mehmet Akif Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, 2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, Mayıs 2016, s. 157 (Tutumlu - Tüketici Hakem Heyetleri).

<sup>77</sup> Yargıtay 20. HD. 11/01/2016 T. ve 2015/15992 E., 2016/4 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>78</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 281.

<sup>79</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. I, s. 292.



yapılan yetki sözleşmesi geçersiz olacaktır<sup>80</sup>. Bu düzenleme, tüketiciler lehine getirilmiş bir hükümdür<sup>81</sup>. Şöyle ki, çoğu zaman tüketiciler hizmet ve mal alımı sırasında yaptıkları sözleşmede yer alan yetkili mahkemenin düzenlendiğini fark etmemekte veya sorun çıkmaz diye önemsememektedir. Ancak, tüketici ile satıcı arasında çıkan uyuşmazlıkta, tüketici kendi yerleşim yeri mahkemesine başvurduğu takdirde, karşı tarafın yetki sözleşmesine dayanarak yaptığı yetkisizlik iddiasıyla karşılaşabilmektedir.

#### iv. Tüketici Mahkemesinin Kararlarına Karşı Kanun Yolu

İlk derece mahkemesinin verdiği kararların yeniden incelenerek değerlendirilmesini sağlamak üzere, tarafa tanınan üst ve/veya yüksek mahkemeye başvuru olanağına, kanun yolu denir<sup>82</sup>. HMK’da mahkemelerin vermiş olduğu kararlara yönelik olağan kanun yolu istinaf ve temyiz kanun yoludur.

Bilindiği üzere, bölge adliye (istinaf) mahkemeleri 20 Temmuz 2016 tarihinde faaliyete başlamıştır<sup>83</sup>. Bu tarihten önceki kararlara ilişkin, bu kararlar kesinleşinceye kadar 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu’nun 427 ila 545. madde hükümleri uygulanacaktır. Anılan tarihten sonraki kararlar hakkında HMK’nun istinafa ilişkin 341 ila 360 madde hükümleri, temyize ilişkin 361 ila 373 madde hükümleri uygulanacaktır.

Tüketici mahkemelerine dava, ya doğrudan ya da tüketici hakem heyetinin

---

<sup>80</sup> Ayrıca bu husus HMK’nun 17. maddesinin hükümet gerekçesinde, “...Tacirler veya kamu tüzel kişileri kendi aralarındaki hukuki ilişkilerde her ikisi de hukuken eşit konumda sayılabilir. Buna karşılık, tacirler veya kamu tüzel kişileri, diğer bir gerçek kişiye göre, daha güçlü konumda bulunmaktadır. Daha zayıf konumda olan kimselerin daha güçlü olan tacir veya kamu tüzel kişilerine karşı, korunma ihtiyacı ortaya çıkmıştır. ...Tüketiciler, satıcı veya hizmet sunucu şirketlere karşı, hiçbir pazarlık şansı olmaksızın, sadece kendilerine uzatılan sözleşmeye imza atarak, şirket veya kamu tüzel kişisi tarafından konulan şartları, bu arada, yetki şartını da kabul etmek zorunda kalmaktadır...” şeklinde belirtilmiştir.

<sup>81</sup> Seda Özmumcu, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış” *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi (Prof. Dr. Hakan PEKCANITEZ’e Armağan)*, C. 16, Özel Sayı 2014 (Basım Yılı: 2015), s. 833.

<sup>82</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 576.

<sup>83</sup> 07/11/2015 tarihli ve 29525 sayılı Resmi Gazete.

verdiği kararlara itiraz olarak gelmektedir. TKHK'nun 70. maddesinin üçüncü fıkrasına göre, tüketici hakem heyetinin verdiği kararlara yönelik olarak kararın tebliğinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz yoluna başvurulabilir.

Tüketici hakem heyeti kararına itiraz üzerine tüketici mahkemesi, kararın esas yönünden hukuka uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticari unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır. (TKHK m. 70/4).

Tüketici mahkemesinin, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine verdiği kararlar kesindir. Tüketici mahkemesinin kesin olarak verdiği kararlara yönelik olağan kanun yolu olan istinaf yoluna başvuru imkanı bulunmamaktadır.

Tüketici mahkemesine doğrudan açılan davalara ilişkin mahkemenin vereceği kararlara karşı ise, HMK'nun 341 ve devamı maddelerine göre, kararın tebliği tarihinden itibaren iki hafta içinde istinaf kanun yoluna başvurulabilir. Kanunun 341. maddesinin ikinci fıkrasına göre, "*Miktar veya değeri üç bin Türk Lirasını geçmeyen malvarlığı davalarına ilişkin kararlar kesindir...*"<sup>84</sup> şeklindeki hükmünün, tüketici mahkemeleri açısından uygulama olanağının olmadığı kanaatindeyiz. Çünkü, yukarıdaki başlıklar altında bahsedildiği üzere<sup>85</sup>, değeri 4.570-6.860 Türk Lirasının altında olan uyuşmazlıklar için, tüketici hakem heyetine başvuru zorunlu olduğu için istinaf sınırı altındaki uyuşmazlıklar tüketici mahkemelerine gelmemektedir. Dolayısıyla, tüketici mahkemesine doğrudan yapılan başvurular için istinaf kanun yolu açık olacaktır.

---

<sup>84</sup> 2018 yılı için bu miktar, 3.110 Türk Lirası'dır.

<sup>85</sup> Bkz. yuk., s. 22.

Tüketici mahkemesinin, tüketici hakem heyetinin kararına itiraz üzerine verdiği kararlar ile doğrudan tüketici mahkemesi tarafından verilen ve süresinde olağan kanun yoluna başvurulmadan kesinleşen kararlar hakkında, olağanüstü kanun yolu olan kanun yararına temyiz yolu getirilmiştir.

HMK'nun 363. maddesinde düzenlen kanun yararına temyiz, “*İlk derece mahkemelerinin kesin olarak verdikleri kararlar ile istinaf incelemesinden geçmeden kesinleşmiş bulunan kararlarına ve bölge adliye mahkemesi hukuk dairelerinin ilk derece mahkemesi sıfatıyla kesin olarak verdikleri kararlar ile yine bu sıfatla verdikleri ve temyiz incelemesinden geçmeden kesinleşmiş bulunan kararlarına karşı, yürürlükteki hukuka aykırı bulunduğu ileri sürülerek Adalet Bakanlığı veya Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığı tarafından kanun yararına temyiz yoluna başvurulur. Temyiz talebi Yargıtayca yerinde görüldüğü takdirde, karar kanun yararına bozulur. Bu bozma, kararın hukuki sonuçlarını ortadan kaldırmaz.*” şeklinde düzenlenmiştir. Bu kanun yolu sayesinde, mahkemelerin kesin olarak verdiği kararlar ile istinaf incelemesinden geçmeden kesinleşmiş kararların hukuki denetimine imkan sağlanmış olmaktadır.

## **2. Bölge Adliye (İstinaf) Mahkemeleri**

5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanunu'nda ve HMK'da öngörülen istinaf kanun yolu denetimi yapmakla görevli, adli yargı ikinci derece mahkemeleri olan bölge adliye mahkemeleri, Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev Ve Yetkileri Hakkında Kanun ile adli yargı sistemimize dahil edildiği halde, uzunca bir aradan sonra 20/07/2016 tarihinde faaliyete geçebilmiştir. Bu uygulama ile artık ilk derece mahkemesi kararlarının hem somut olaya uygunluk hem de hukuka uygunluk denetimi bölge adliye mahkemeleri tarafından yapılacaktır<sup>86</sup>. Bölge adliye mahkemeleri, istinaf mahkemesi olarak da adlandırılmaktadır.

---

<sup>86</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 89.

Bölge adliye mahkemeleri, bölgelerin coğrafi durumları ve iş yoğunluğu göz önünde tutularak belirlenen yerlerde, Hâkimler ve Savcılar Kurulunun olumlu görüşü alınarak Adalet Bakanlığınca kurulur. Şuanda ülkemizde Adana, Ankara, Antalya, Bursa, Erzurum, Gaziantep, İstanbul, İzmir ve Samsun illerinde bölge adliye mahkemeleri faaliyete geçmiştir<sup>87</sup>.

Bölge adliye mahkemeleri, başkanlık, başkanlar kurulu, daireler, bölge adliye mahkemesi Cumhuriyet başsavcılığı, bölge adliye mahkemesi adalet komisyonu ve müdürlüklerden oluşur (5235 SK m. 26).

Bölge adliye mahkemeleri, hukuk ve ceza dairelerinden oluşur. Her bölge adliye mahkemesinde en az üç hukuk ve en az iki ceza dairesi bulunur. Dairelerde bir başkan ile yeteri kadar üye bulunur (5235 SK m. 29). Gelen işlerin yoğunluğu ve niteliği dikkate alınarak bölge adliye mahkemeleri ceza ve hukuk daireleri arasındaki iş bölümü, Hâkimler ve Savcılar Kurulu tarafından belirlenir.

Her bölge adliye mahkemesinde, ilk derece mahkemelerinde olduğu gibi bir de Cumhuriyet başsavcılığı bulunur. Bölge adliye mahkemesi Cumhuriyet başsavcılığı, Cumhuriyet başsavcısı ve yeteri kadar Cumhuriyet savcısından oluşur (5235 SK m. 30).

Bölge adliye mahkemelerinin görevi, adlî yargı ilk derece mahkemelerince verilen ve kesin olmayan hüküm ve kararlara karşı yapılacak başvuruları inceleyip karara bağlamak ve kanunla verilen diğer işleri yapmaktır (5235 SK m. 33).

---

<sup>87</sup> 2018 yılı itibarıyla, Konya ve Sakarya Bölge Adliye Mahkemeleri'nin faaliyete geçirilmesi planlanmaktadır. [http://www.hsk.gov.tr/DuyuruOku/1192\\_adli-yargi-2018-yili-ana-kararnamesine-iliskin-duyuru.aspx](http://www.hsk.gov.tr/DuyuruOku/1192_adli-yargi-2018-yili-ana-kararnamesine-iliskin-duyuru.aspx), erişim tarihi: 30/04/2018.

### 3. Yargıtay

1982 Anayasası'nın 154. maddesinde düzenlenen Yargıtay, adliye mahkemelerince verilen karar ve hükümlerin son inceleme mercisi olup kanunla gösterilen belli davalara da ilk ve son derece mahkemesi olarak bakmaktadır.

Yargıtay'ın kuruluşu, işleyişi, başkan, başkanvekilleri, daire başkanları ve üyeleri ile Cumhuriyet başsavcısı ve Cumhuriyet başsavcıvekilinin nitelikleri ve seçim usulleri, mahkemelerin bağımsızlığı ve hakimlik teminatı esaslarına göre 08/02/1983 tarih ve 2797 sayılı Yargıtay Kanunu'yla<sup>88</sup> düzenlenmiştir.

Yargıtay'da yirmi hukuk, yirmi ceza dairesi ve her dairede bir daire başkanı ile yeteri kadar üye bulunmaktadır<sup>89</sup>. Daireler arasındaki iş bölümünü Yargıtay Başkanlar Kurulu belirler (2797 SK m. 14).

Yargıtay üyeleri, birinci sınıfa ayrıldıktan sonra en az üç yıl süre ile başarılı görev yapmış ve birinci sınıfa ayrılmayı gerektiren nitelikleri yitirmemiş adli yargı hâkim ve Cumhuriyet savcıları ile bu meslekten sayılanlar arasından Hakimler ve Savcılar Kurulunca seçilir (2797 SK m. 29). Ayrıca, Yargıtay Cumhuriyet başsavcısı, Yargıtay Cumhuriyet başsavcıvekili, Yargıtay Cumhuriyet başsavcı başyardımcısı ile Yargıtay Cumhuriyet başsavcı yardımcılarında oluşan Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığı vardır.

### C. İDARİ YARGI SİSTEMİ

İdarî yargı; genel manasıyla idarenin, idare hukukunca düzenlenen eylem ve işlemlerinden doğan uyuşmazlıklarına bakan, adlî yargının dışında kendine özgü kuralları ve yargılama yöntemleri olan ayrı bir yargı düzenidir<sup>90</sup>.

---

<sup>88</sup> 08.02.1983 tarihli ve 17953 sayılı Resmi Gazete.

<sup>89</sup> <https://www.yargitay.gov.tr>, erişim tarihi: 30/03/2018.

<sup>90</sup> A. Şeref Gözübüyük, *Yönetmelik Yargı*, Güncelleştirilmiş 26. Bası, Turhan Kitabevi, Ankara, 2007, s. 5; Gözler, s. 344.

2576 sayılı Bölge İdare Mahkemeleri, İdare Mahkemeleri ve Vergi Mahkemelerinin Kuruluşu ve Görevleri Hakkında Kanunu'nda<sup>91</sup> bölge idare (istinaf) mahkemeleri, idare mahkemeleri ve vergi mahkemeleri; 2575 sayılı Danıştay Kanunu'nda, Danıştay düzenlenmiştir. İdare ve vergi mahkemeleri ilk derece; bölge idare (istinaf) mahkemesi ikinci derece; Danıştay üst derece mahkemesidir. Danıştay bazı istisnai durumlarda ilk derece mahkemesi olarak da görev yapmaktadır. Danıştay, bölge idare mahkemeleri, idare ve vergi mahkemelerinin yargılama usulü de, 06/01/1982 tarih ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanununda<sup>92</sup> düzenlenmiştir.

## 1. İdare ve Vergi Mahkemeleri

Bölge İdare Mahkemeleri, İdare Mahkemeleri ve Vergi Mahkemelerinin Kuruluşu ve Görevleri Hakkında Kanunu'nun 2. maddesine göre, idare mahkemeleri ve vergi mahkemeleri, bölgelerin coğrafi durumları ve iş hacmi göz önünde tutularak Adalet Bakanlığınca kurulur ve yargı çevreleri tespit olunur. İş durumuna göre, mahkemelerin birden fazla daireleri de kurulabilir. Bunlar arasındaki iş bölümünü Hakimler ve Savcılar Kurulunca belirlenebilir (2576 SK m. 3/D-e.3).

İdare mahkemelerinin görev alanı, kanunlarla başka yargı yerlerinin görev alanına girmeyen idari uyuşmazlıklara karşı açılacak iptal ve tam yargı davalarıdır (2576 SK m. 5). Bu anlamda, idare mahkemelerini idari yargıda genel görevli mahkeme olarak kabul edebiliriz<sup>93</sup>.

Vergi mahkemelerinin görevi ise, Bölge İdare Mahkemeleri, İdare Mahkemeleri ve Vergi Mahkemelerinin Kuruluşu ve Görevleri Hakkında Kanun'un 6. maddesinde tek tek sayıldığı için özel görevli mahkemelerdir. Bu mahkemeler, genel bütçeye ve yerel yönetimlere ait vergi, resim ve harçlar ile benzeri mali yükümlülükler, bunların zam ve cezaları ile tarifelere ilişkin davalar ile bu konularda

---

<sup>91</sup> 20.01.1982 tarihli ve 17580 sayılı Resmi Gazete.

<sup>92</sup> 20.01.1982 tarihli ve 17580 sayılı Resmi Gazete.

<sup>93</sup> Mustafa Avcı, *İdari Yargılama Usulündeki Son Yenilikler ve İdari Yargıda İstinaf Kanun Yolu*, Yetkin Yayınları, Ankara, 2017, s. 23; Gözler, s. 344.

6183 sayılı Amme Alacakları Tahsil Usulü hakkındaki Kanunun uygulanmasına ilişkin davalar ve diğer kanunlarca verilen işleri çözümlenmekle görevli olan mahkemelerdir.

İdare ve vergi mahkemeleri, bir başkan ve yeterli üye hakimden oluşmaktadır. Kural olarak incelemeler kurul halinde ve dosya üzerinden bir başkan ve iki üye hakim tarafından incelenerek karar verilir. Ancak, uyuşmazlık miktarı yirmi beş bin Türk Lirasını<sup>94</sup> aşmayan idari ve vergi davaları, mahkeme başkanının önceden belirleyeceği üye hâkimlerinden biri tarafından çözümlenir.

## 2. Bölge İdare (İstinaf) Mahkemeleri

Bölge İdare Mahkemeleri, İdare Mahkemeleri ve Vergi Mahkemelerinin Kuruluşu ve Görevleri Hakkında Kanunu'nun 3. maddesinde düzenlenen bölge idare mahkemeleri, 18/06/2014 tarih ve 6545 sayılı Kanun'la yeniden düzenlenerek istinaf mahkemelerine dönüştürülmüştür<sup>95</sup>. Bölge idare mahkemeleri, başkanlık, başkanlar kurulu, daireler, bölge idare mahkemesi adalet komisyonu ve müdürlüklerden oluşur (2576 SK m. 3).

Bölge idare mahkemelerinde biri idare, diğeri vergi olmak üzere en az iki daire bulunur. Gerekli hâllerde dairelerin sayısı, Adalet Bakanlığının teklifi üzerine Hâkimler ve Savcılar Kurulunca artırılıp veya azaltılabilir. Her dairede bir başkan ile yeteri kadar üye bulunur. Bölge idare mahkemesi başkan ve üyeliklerine Hâkimler ve Savcılar Kurulunca atama yapılır. Ayrıca, bölge idare mahkemelerinde, idari personel ile ilgili işlere ve acil hallerde hakim görevlendirme işlerine bakmakla görevli bir de bölge idare mahkemesi adalet komisyonu bulunur (2576 SK m. 3/G). Halen ülkemizde 8 ilde bölge idare mahkemesi bulunmaktadır<sup>96</sup>.

---

<sup>94</sup> 2018 yılı için bu miktar otuz altı bin Türk Lirasıdır.

<sup>95</sup> Avcı, s. 27.

<sup>96</sup> İstanbul, Ankara, Bursa, Konya, Samsun, İzmir, Gaziantep ve Erzurum, <http://www.hsk.gov.tr/Eklentiler/Dosyalar/4732c85c-b3e0-4e0b-8cae-19e8fff1e806.pdf>, erişim tarihi: 30/03/2018.

Bölge idare mahkemeleri; idare ve vergi mahkemeleri tarafından verilen ve istinaf yolu açık nihai kararlara karşı yapılan başvurularına, yürütmenin durdurulması istemleri hakkında verilen kararlara karşı yapılan itirazlarına, yargı çevresindeki idare ve vergi mahkemeleri arasında çıkan görev ve yetki uyuşmazlıklarına bakmakta ve kanunlarla verilen diğer görevleri yapmaktadır.

Bölge idare mahkemelerindeki dairelerde toplantı, bir başkan ve iki üyenin katılımıyla olur. Görüşmeler gizli yapılır, kararlar çoğunlukla verilir.

### **3. Danıştay**

1982 Anayasasının 155. maddesinde düzenlenen ve yüksek mahkemelerden olan Danıştay, idarî mahkemelerce verilen ve kanunun başka bir idarî yargı merciine bırakmadığı karar ve hükümlerin son inceleme mercisi olarak tanımlanmıştır. Ayrıca, Danıştay, 2757 sayılı Kanun'un 24. maddesinde sayılan davalara da ilk ve son derece mahkemesi olarak bakmaktadır.

Danıştay'da, daireler, Danıştay Genel Kurulu, İdari İşler Kurulu, İdari Dava Daireleri Kurulu, Vergi Dava Daireleri Kurulu, Yüksek Disiplin Kurulu, Disiplin Kurulu ve Başkanlık Kurulu ve Başkanlar Kurulu bulunmaktadır.

Danıştay, biri idari daire, dördü vergi dava dairesi ve oniki idari dava dairesi olmak üzere toplam onyedii daireden oluşmaktadır<sup>97</sup>. Daireler arasındaki iş bölümü, Danıştay Başkanlık Kurulu tarafından karara bağlanmaktadır. Her dairede bir başkan ve yeteri kadar üye vardır. Toplantılar bir başkan ve dört üye ile yapılmakta, kararlar salt çoğunluk ile verilmektedir.

---

<sup>97</sup> 02/12/2014 tarihli ve 6572 sayılı Kanun'un 9'uncu maddesiyle, iki idari daire olarak benimsenmiş ise, Başkanlar Kurulu'na verilen yetki ile, 22/12/2014 tarih ve 2014/17 sayılı kararı ile idari daire sayısı bire düşürülmüştür.



Danıştay üyelerinin dörtte üçü, birinci sınıf idarî yargı hâkim ve savcıları ile bu meslekten sayılanlar arasından Hâkimler ve Savcılar Kurulu; dörtte biri, nitelikleri kanunda belirtilen görevliler arasından Cumhurbaşkanı tarafından seçilmektedir.

Danıştay, ilk derece mahkemesi olarak bazı davalara bakmak, temyiz incelemesi yapmak, Başbakan ve Bakanlar Kurulunca gönderilen kanun tasarıları, kamu hizmetleri ile ilgili imtiyaz şartlaşma ve sözleşmeleri hakkında iki ay içinde düşüncesini bildirmek, tüzük tasarılarını incelemek ve kanunla gösterilen diğer işleri yapmaktır. Ayrıca, bölge idare mahkemelerinin yargı çevresinde bulunan idare ve vergi mahkemeleri arasında çıkacak görev ve yetki uyuşmazlıklarını kesin olarak karara bağlamak, merci tayini ve bağlantı kararı vermek gibi diğer yargısal işleri yapmakla görevleridir<sup>98</sup>.

#### **D. ANAYASA MAHKEMESİ**

Yüksek mahkemelerden olan, Anayasa Mahkemesi 1982 Anayasasının 146. ve devamı maddelerinde düzenlenmiştir. 6126 sayılı Anayasa Mahkemesinin Kuruluşu ve Yargılama Usulleri Hakkında Kanununun 3. maddesine göre görevleri şunlardır; Kanunların, kanun hükmünde kararnamelerin ve Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün Anayasa'ya şekil ve esas bakımlarından, Anayasa değişikliklerinin ise sadece şekil bakımından inceleme ve denetleme; kişilerin temel hak ve özgürlüklerine ilişkin ihlallerin olduğu dair bireysel başvurulara bakma, devlet kademesinde yüksek görevli kişilerin görevleriyle ilgili işlemiş olduğu suçlarda Yüce Divan sıfatıyla yargılaması yapma, siyasi parti kapatma davalılarına bakma, siyasi partilerin mali denetimini yapma, milletvekillerinin yasama dokunulmazlığının kaldırılması ve milletvekilliğinin düşürülmesi kararlarına karşı yapılan başvuruları incelemek ve karara bağlamaktır<sup>99</sup>.

---

<sup>98</sup> Haluk Konuralp, Muhammed Özkes, *Yargı Örgütü ve Tebligat Hukuku*, 2. Basım, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 2009, s. 58.

<sup>99</sup> Gözler, s. 355-356.

Anayasa Mahkemesi 15 üyeden oluşur. Üyelerin üçü TBMM, on ikisi Cumhurbaşkanı tarafından seçilmektedir. TBMM, iki üyeyi kendisine Sayıştay tarafından gönderilecek üçer aday arasından, bir üyeyi de baro başkanlarının göstereceği üç aday arasından yapacağı gizli oylamayla seçer. Cumhurbaşkanı ise; sekiz üyeyi Yargıtay, Danıştay ve Yükseköğretim Kurulu tarafından kendisine gösterilen üçer aday arasından, diğer dört üyeyi ise doğrudan doğruya kendisi seçmektedir (Anayasa m. 146).

Anayasa Mahkemesi, iki bölüm ve Genel Kurul halinde çalışır. Bölümler, başkanvekili başkanlığında dört üyenin katılımıyla toplanır. Genel Kurul, Mahkeme Başkanının veya Başkanın belirleyeceği başkanvekilinin başkanlığında en az on üye ile toplanır. Bölümler ve Genel Kurul, kararlarını salt çoğunlukla alır. Bireysel başvuruların kabul edilebilirlik incelemesi için komisyonlar oluşturulabilir.

## **E. UYUŞMAZLIK MAHKEMESİ**

Uyuşmazlık Mahkemesi, 1982 Anayasasının 158. maddesinde yüksek mahkemelerden sayılmıştır. Uyuşmazlık Mahkemesi, adli ve idari yargı arasındaki görev ve hüküm uyuşmazlıklarını kesin olarak çözmeye yetkili tek ve son yargı mercisidir<sup>100</sup>.

2247 sayılı Uyuşmazlık Mahkemesinin Kuruluş ve İşleyişi Hakkında Kanunu'na<sup>101</sup> göre, Uyuşmazlık Mahkemesi, "Hukuk" ve "Ceza" olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Uyuşmazlık Mahkemesi başkanlığını, Anayasa Mahkemesinin kendi üyeleri arasından seçtikleri bir üye yapmaktadır. İki bölümde toplam 12 asil, 12 yedek üye bulunmaktadır. Bu üyeler, Yargıtay, Danıştay, Askeri Yargıtay ve Askeri Yüksek İdare Mahkemesinin genel kurullarının kendi üyeleri arasında seçilmektedir<sup>102</sup>.

---

<sup>100</sup> Gözler, s 345.

<sup>101</sup> 22.06.1979 tarihli ve 16674 sayılı Resmi Gazete.

<sup>102</sup> 21.01.2017 tarihli ve 6771 sayılı Kanun'un 16. maddesine göre, Askeri Yargıtay ve Askeri Yüksek İdare Mahkemeleri kaldırılması nedeniyle, artık buralardan üye gelmeyecektir.

Uyuşmazlık Mahkemesinde ayrı bir savcılık makamı bulunmamakta, uyuşmazlık konusuna göre, Yargıtay Cumhuriyet Başsavcısı, Danıştay Başsavcısı, Askeri Yargıtay Başsavcısı ile Askeri Yüksek İdare Mahkemesi Başsavcısı (veya bunlar tarafından görevlendirilecek Savcılar), 2247 sayılı Kanun uyarınca yazılı ve sözlü düşüncelerini Uyuşmazlık Mahkemesi'ne bildirmektedirler.

Uyuşmazlık Mahkemesinin çalışmalarında yardımcı olmak üzere, Başkanın takdir edeceği yeter sayıda raportör görevlendirilir.

Uyuşmazlık Mahkemesinin görevi, yargı ayrılığı ilkesinin ortaya çıkardığı görev uyuşmazlıklarını çözmek suretiyle kişilerin askıda kalan hak arama hürriyetlerinin gerçekleşmesini sağlayan; hüküm uyuşmazlıklarını çözmek suretiyle de hakkın yerine getirilmesini olanaksız kılan hukuki engelleri gideren; yargı erkini paylaşan diğer yüksek mahkemelerden Yargıtay, Danıştay, Askeri Yargıtay ve Askeri Yüksek İdare Mahkemesi'nin kararlarını kaldırıp onların yerine hüküm tesis edebilen özel yetkili bir yüksek mahkeme, dolayısıyla, hukukumuzda kesin hükmü ortadan kaldırabilen tek yargı organıdır<sup>103</sup>.

---

<sup>103</sup> <http://www.uyusmazlik.gov.tr>, erişim tarihi: 30/04/2018.

## II. BÖLÜM

### UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜM YOLLARINDA TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YERİ

#### A. GENEL OLARAK

Dünyada olduğu gibi ülkemizde de yargı sürecinin uzun, zahmetli ve masraflı olması, kişiler arasındaki uyuşmazlıkları daha hızlı, basit ve ekonomik çözüme kavuşturacak yeni kurumları oluşturmaya yönlendirmiştir. Bu kapsamda hukuk uyuşmazlıklarının yargı dışındaki çözüm yollarının neler olabileceği hususunda alternatif olabilecek çözüm yolları aranmaya başlanmıştır<sup>104</sup>.

Uyuşmazlıkların çözümü için bağımsız ve tarafsız mahkemelerin dışında alternatif çözüm yöntemleriyle, yargıya başvurmadan, basit, hızlı ve ekonomik olarak uyuşmazlığın çözülmesi, ağır iş yükü altında bulunan hem yargı sistemimiz açısından, hem de adalete kavuşma arzusunda olan taraflar açısından önemi büyüktür<sup>105</sup>. Alternatif çözüm yöntemlerinin belirlenmesiyle ilgili genel bir yasal düzenleme bulunmamaktadır.

Alternatif çözüm yollarının önemiyle ilgili Anayasa Mahkemesinin 03.03.2004 tarihli ve 2003/98 esas, 2004/31 karar sayılı ilamında, “*Anayasanın 141. Maddesiyle de davaların en az giderle e mümkün olan süratle sonuçlandırılması görevi yargıya verilmiştir. Bu görevin ağır iş yükü altında yerine getirilmesi zorlaştıkça, uyuşmazlıkların çözümü için alternatif yöntemlerin yaşama geçirilmesi, yargıya ilişkin anayasal kuralların etkililiğinin sağlanması bakımından gerekli görülebilir.*

---

<sup>104</sup> Alper Uyumaz, “Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C. 20, S. 1, Yıl 2012, s. 111; Cengiz Serhat Konuralp, *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları: Tahkim*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2011, s. 6; Elif Kekeç, *Arbuluculuk Yoluyla Uyuşmazlık Çözümünde Temel Aşamalar ve Taktikler*, 3. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara, 2016, s. 12; Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 19;

<sup>105</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 19; Murat Serhat Sarısözen, *Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları Işığında Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2010, s. 7-8; Mustafa Serdar Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 4. Bası, Ankara, 2016, s. 810.

*Bu durumda yasa koyucu, taraflara görevli ve yetkili mahkemeye başvurmadan önce aralarındaki uyuşmazlığı kısa sürede çözmek üzere baro hakem kuruluna başvurma yükümlülüğünü getirebilir. Ancak bu aşamadan sonra kararı benimsemeyen tarafa ilk derecede ve/veya temyiz aşamasında yargı yolunun açık tutulması, hakem kurullarının oluşumunun ve çalışma yönteminin, uzmanlığın önemi de gözetilerek hukuk devleti ilkeleriyle uyum içinde düzenlenmesi gerekir. Ayrıca hakem kurullarının tarafsızlığı ve bağımsızlığı, uzman niteliği ile bu kurulların alacağı kararların bağlı olacağı usul ve esasların yönetmeliğe bırakılmayıp yasa ile düzenlenmesi de zorunludur.”* şeklindeki ifadelerle alternatif çözüm yollarının yaşama geçirilmesinin gerekli görülebileceğine işaret edilmiştir<sup>106</sup>.

Uyuşmazlıkların alternatif çözümü tanımıyla ilgili doktrinde değişik tanımlar yapılmıştır. Uyuşmazlıkların alternatif çözümü bir tanıma göre, tarafsız bir üçüncü kişinin taraflara, uyuşmazlığı çözüme konusunda yardımcı olduğu, taraflar arasındaki uyuşmazlığın ortadan kaldırılması için çözümler ürettiği, devletin yargı organları yanında varlığını sürdüren ve seçimlik nitelik taşıyan uyuşmazlık çözüme yöntemleridir<sup>107</sup>.

Diğer bir tanımda, uyuşmazlıkların alternatif çözümü, uyuşmazlıkların çözümü amacıyla görev yapan devlet mahkemelerinde görülen dava yolunun yanında seçimlik bir yol olarak işleyen, genellikle tarafsız bir üçüncü kişinin, mevcut bir uyuşmazlığın çözümü konusunda taraflara yardımcı olmak ve katkıda bulunmak amacıyla katıldığı, bir grup ‘uyuşmazlık çözüm yöntemleri topluluğu’ olarak tanımlanmıştır<sup>108</sup>.

Bir başka tanıma göre, alternatif uyuşmazlık çözüm yolları yargıya alternatif veya onunla rekabet halinde bulunan yollar olmayıp; kamu düzenini ilgilendirmeyen küçük çaplı ve küçük miktardaki uyuşmazlıkların adli bir vakıya dönüşmeden

---

<sup>106</sup> <http://kararlaryeni.anayasa.gov.tr/Karar>, erişim tarihi: 30/04/2018.

<sup>107</sup> Beyhan Kaplan Güler, *Boşanmanın Hukuki Sonuçlarında Arabuluculuk*, İstanbul 2014, s. 23; Yasin Köse, “Hukuk Sistemimizdeki Yeni Patika, Arabuluculuk”, *Terazi Hukuk Dergisi*, C. 8, S. 84, 2013, s. 87.

<sup>108</sup> Mustafa Serdar Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 3. Bası, Ankara, 2013, s. 167.

çözülmesinin amaçlandığı yollardır<sup>109</sup>.

Yine başka bir tanıma göre de, uyuşmazlıkların alternatif çözümü, tarafların aralarında beliren uyuşmazlığın çözümü amacıyla devlet yargısının olumsuz yönlerine maruz kalmamak için çoğu zaman iradi olmakla birlikte bazı durumlarda zorunlu olarak başvurduğu, devlet yargısına ikame etmeyip onu tamamlayan, tarafların uyuşmazlık sürecine katılımını sağlayan, tarafları etkin fakat kural olarak bağlayıcı olmayan bir çözüme ulaştıran, yargılama süreci dışında ya da yargılama süreci içinde başvurulabilen ve hukuk düzenince kabul görebilecek her türlü yöntemdir<sup>110</sup>.

Çoğunluk görüşü göre, uyuşmazlıkların alternatif çözüm yollarıyla ilgili temel kurallar: birincisi, devlet yargısı dışında olmalıdır<sup>111</sup>. İkincisi, tarafsız bir üçüncü kişi olmalıdır<sup>112</sup>. Üçüncüsü, devlet yargısına seçimlik olmalıdır<sup>113</sup>. Dördüncüsü, tarafların isteğine bağlı olmalıdır<sup>114</sup>. Beşincisi, alınan kararlar tarafları bağlamamalıdır<sup>115</sup>.

Kanaatimizce, alternatif çözüm yöntemlerini belirli bir kalıp içerisinde tanımlayarak sınırlandırmanın pratikte bir anlamı olmadığı gibi, gelişen ve değişen toplumda ortaya çıkan uyuşmazlıklara paralel olarak bunların çözümü için de yeni yollar çıkacaktır. Ayrıca, alternatif çözüm yolu olarak kabul edilen kurumların ise bütün özelliklerinin tam anlamıyla alternatif çözümün tanımına uyduğu da söylenemez. Alternatif çözüm yöntemi olarak kabul edilen kurumda, zamanla yapılan değişikliklerin alternatif çözüm yönteminden çıkacağı anlamına da gelecektir. Örneğin, Türk hukukunda en önemli alternatif çözüm yöntemi olarak kabul edilen arabuluculukta, yapılan en son değişiklik ile iş uyuşmazlıklarında

---

<sup>109</sup> Hakan Pekcanitez, "Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri", *Hukukî Perspektifler Dergisi*, S. 5, 2005, s. 12 vd. (Pekcanitez - Alternatif Uyuşmazlık); Süha Tanrıver, "Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk", *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, S. 64, 2006, s.152.

<sup>110</sup> Konuralp, s. 9.

<sup>111</sup> Konuralp, s. 9; Pekcanitez, *Alternatif Uyuşmazlık*, s. 12; Tanrıver, s. 152; Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 2013, s. 167; Güler, s. 23; Köse, s. 87.

<sup>112</sup> Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s. 167; Güler, s. 23; Köse, s. 87; Sarısözen, s.11.

<sup>113</sup> Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s. 167; Güler, s. 23; Köse, s. 87;

<sup>114</sup> Konuralp, s. 9.

<sup>115</sup> Konuralp, s. 9; Sarısözen, s. 11.

arabuluculuğa başvuru zorunlu hale getirilerek, gönüllülük esasına aykırı davranılmıştır. Bize göre, arabuluculuktaki bu değişikliğin kapsamı zamanla değişecek ve arabuluculuğun etkinliğinin daha da artırılması için arabuluculuk tutanağının ilam niteliğine haiz belge özelliğini alacağı kanaatindeyiz. Bu halde, Türk hukukunda örnek alternatif uyuşmazlık yöntemi olarak gösterilen arabuluculuk, alternatif çözüm yöntemi olmaktan çıkacak mıdır?

Bu nedenle, alternatif çözüm yollarının ortaya çıkış amacı düşünüldüğünde, yavaş işleyen ve ağır iş yükü altında bulunan yargının, yükünün hafifletilmesi, tarafların bir an evvel ve ucuz bir şekilde adalete ulaşma arzuları dikkate alındığında, alternatif çözüm yöntemlerini, yargı dışında uyuşmazlıklara çözüm bulma yöntemi olarak kabul edebiliriz<sup>116</sup>.

Alternatif çözüm yollarının, hızlı, basit, dostça ve daha adilane sonuca ulaşma yönünde faydalarının olmasının yanı sıra güven<sup>117</sup>, icra edilebilirlik sıkıntısı, üçüncü kişinin tarafsızlığı ve yetersizliği gibi zararları da bulunmaktadır.

Türk Hukuku'nda taraflar arasında ortaya çıkan hukuk uyuşmazlıkların çözümü için bazı kanunlarda uyuşmazlık alternatif çözüm niteliğinde veya benzeri düzenlemeler yer almaktadır. Bu düzenlemelerden en sık kullanılanlar şunlardır; tahkim, arabuluculuk, sulh, uzlaştırma ve tüketici hakem heyetleridir. Tüketici hakem heyetleri tezimizin ana konusu olduğu için, tahkim, arabuluculuk ve sulh gibi<sup>118</sup> çözüm yollarına başlıklar halinde ana hatlarıyla anlatıldıktan sonra, tezimizin ana konusu olan tüketici hakem heyetleri ayrıntılı olarak bahsedilecektir.

---

<sup>116</sup> Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 2016, s. 192,

<sup>117</sup> Konuralp, s. 18.

<sup>118</sup> Uyumaz, s. 108.

## B. TAHKİM

### 1. Genel Olarak

Tahkim, yasaların münhasıran mahkemeleri yetkili kılmadığı konularda, taraflar arasında ortaya çıkmış veya ilerde ortaya çıkabilecek uyuşmazlıkların, bir sözleşme veya kanun hükmü uyarınca devlet yargısına başvurulmadan; taraflarca, mahkemece, bunların yetkilendirdiği bir kurumca veya kanun tarafından doğrudan seçilmiş tarafsız üçüncü kişiler aracılığıyla çözümlenmesi şeklinde tanımlanabilir<sup>119</sup>. Tahkimin diğer asli unsuru olan hakem, taraflar arasında doğmuş veya doğacak anlaşmazlıkların bir sözleşme uyarınca devlet mahkemelerine başvurulmadan giderilmesinde; taraflarca veya tarafların ya da kanunun yetki tanıdığı kişilerce veya mercilerce tayin edilerek görevlendirilen kişidir<sup>120</sup>.

Uyuşmazlıkların alternatif çözüm yolları bağlamında, tahkimin hukuki niteliği konusunda doktrinde görüş birliği bulunmadığını söyleyebiliriz. Bir kısım yazarlarca, tahkimin bir uyuşmazlık alternatif çözüm yolu olmadığını, istisnai bir yargısal yol konumundadır<sup>121</sup>. Diğer yazarlar ve Yargıtay tarafından ise, tahkim, alternatif çözüm yollarından biri olarak kabul edilir<sup>122</sup>.

Hukukumuzda tahkim düzenlemesi ilk olarak, mülga 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun 516 ila 536. maddeleri arasında düzenlenerek yer almıştır.

2001 yılından sonra, Milletlerarası ticari işlemlerin artışıyla birlikte tüm bu süreç içerisinde uyuşmazlıklarda artma meydana gelmiş ve bu nedenle bu

---

<sup>119</sup> Konuralp, s. 128; Arslan/Yılmaz/Taşpınar Ayvaz, s. 763; Yavuz Korucu, *Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na Göre Tahkim*, Adalet Yayınevi, Ankara 2015, s. 4; Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. III, s. 3619; Yargıtay 3. HD 12/04/2017 T. ve 2017/2337 E., 2017/5130 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>120</sup> Konuralp, 171; Korucu, s. 58.

<sup>121</sup> Korucu, s. 19; Kekeç, s. 22; Tanrıver, s. 171.

<sup>122</sup> Konuralp, s. 37, 129; Uyumaz, s. 108; Yargıtay 15. HD 04/04/2017 T. ve 2016/1522 E., 2017/1522 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.



uyuşmazlıkların çözümü için milletlerarası tahkimin doğmasına neden olmuştur.<sup>123</sup> Milletlerarası tahkim Türk Hukuku'nda ilk olarak 05/07/2001 tarihinde yürürlüğe giren 4686 sayılı Milletlerarası Tahkim Kanunu<sup>124</sup> ile düzenlenmiştir. Bu tarihten önce milletlerarası tahkim ayrıca düzenlenmemiş olmakla birlikte mülga 1086 sayılı Kanun'unda düzenlenen tahkimin içinde yer almaktaydı<sup>125</sup>.

2011 tarihinde yürürlüğe giren HMK'nun 407 ve devamı maddelerinde, yabancılık unsuru içermeyen ve tahkim yeri olarak Türkiye olarak belirlenen uyuşmazlıklarda tahkim düzenlenmiştir. Ayrıca, Türkiye Cumhuriyeti tahkimle ilgili olarak, milletlerarası sözleşmelere taraf olup bu sözleşmeleri onaylayarak iç hukukunun bir parçası haline getirmiştir. Bu nedenle söz konusu milletlerarası sözleşmeler de Anayasa'nın 90. Maddesi gereğince kanun hükmünde sayılmaktadırlar. Görüldüğü üzere Türk Hukukunda tahkim yabancılık unsuru içeren milletlerarası tahkim ve yabancılık unsuru içermeyen milli tahkim yolu vardır<sup>126</sup>.

Hukumumuzda tahkim kural olarak tarafların iradelerine bırakılmış olup zorunlu bir başvuru yolu değildir ve genel olarak medeni ve ticari uyuşmazlıklar konusunda gidilebilecek bir yoldur. İstisnai olarak bazı özel kanunlarda zorunlu tahkim yolu öngörülmüştür. Bu nedenle milli tahkimde kendi içinde "Mecburi Tahkim" ve "İhtiyari Tahkim" olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır<sup>127</sup>.

### a) İhtiyari Tahkim

İhtiyari tahkim, tarafların iradesi ile tahkim yoluna başvurulması anlamını taşımaktadır<sup>128</sup>. HMK'nun 407. maddesine göre, bu kanununda düzenlenen tahkimin hükümleri, yabancılık unsuru içermeyen ve tahkim yeri Türkiye olarak gösterilen, taşınmaz mallar üzerindeki aynı haklardan veya iki tarafın iradelerine tabi olmayan

---

<sup>123</sup> Konuralp, s. 219.

<sup>124</sup> 05/07/2001 tarihli ve 24453 sayılı Resmi Gazete.

<sup>125</sup> Konuralp, s. 297.

<sup>126</sup> Korucu, s. 22. Konuralp, s. 145.

<sup>127</sup> Korucu, s. 20; Konuralp, s. 136; Yargıtay HGK 24/09/2008 T. ve 2008/15-580 E., 2008/572 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>128</sup> Konuralp, s. 138; Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 763; Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. III, s. 3620.

işlerden kaynaklananlar haricindeki, uyuşmazlıklar hakkında uygulanır<sup>129</sup>. Bu nedenle, HMK’da düzenlenen tahkim ihtiyari bir tahkim yoludur<sup>130</sup>.

Milletlerarası ticari tahkimde kanundan kaynaklanan mecburi tahkim müessesesi bulunmadığından salt ihtiyari tahkim yolu bulunduğu söylenecektir. Bunun sebebi ise devletlerin egemenlik hakkını ilgilendiren yargılama yetkisinin uluslararası bir kurum ya da kişiye sürekli olarak verilmesinin istenilmemesidir.

Tarafların tahkime gidebilmesi için, aralarında düzenlenmiş yazılı veya yazılı sayılan bir tahkim sözleşmesi bulunmalıdır<sup>131</sup>. HMK’nun 412. maddesine göre, tahkim sözleşmesi, tarafların, sözleşme veya sözleşme dışı bir hukuki ilişkiden doğmuş veya doğabilecek uyuşmazlıkların tamamı veya bir kısmının çözümünün hakem veya hakem kuruluna bırakılması hususunda açık ve anlaşılır bir şekilde yaptıkları yazılı anlaşmadır. Ayrıca taraflarca tahkim sözleşmesi yapılabilecek hallerde dava açıldıktan sonra da yapılabilir, bu halde yargılamayı yapan mahkeme dava dosyasını ilgili hakeme veya hakem kuruluna gönderir.

Tahkimde, taraflar tahkim sözleşmesi yapıp yapmamakta serbestirler, ancak tahkim sözleşmesi yapılmış ise her iki tarafın da rızası olmadan genel mahkemelere başvurulmaması gerekir. Taraflar arasında usulüne uygun ve elverişli bir tahkim sözleşmesi bulunması halinde, taraflardan biri mahkemede dava açtığında, karşı taraf davanın mahkemede görülmesini istemezse HMK’nun 117. maddesine göre cevap dilekçesinde ilk itirazda bulunması gerekir. Aksi takdirde, davayı açan taraf da istemediği sürece tahkime gidilemez.

Taraflar tahkim sözleşmesi ile, aralarındaki sözleşmeden kaynaklı uyuşmazlıklara bakacak hakem ve hakem kurulu üyelerini seçerler. Hakem bir veya birden fazla olabilir, ancak tek sayı olmalıdır (HMK m. 415). Taraflar hakem konusunda anlaşamazlar ise veya taraflarca seçilen hakemler başkan olacak hakemi seçemedikleri takdirde, mahkemeden hakem seçilmesini isteyebilirler (HMK m.

---

<sup>129</sup> Yılmaz, Kanun Şerhi, C. III, s. 3612.

<sup>130</sup> Konuralp, s. 138.

<sup>131</sup> Konuralp, s. 159.

416).

Tahkim sözleşmesinde veya sonrasında, tahkimin yargılama yeri (HMK m. 425), yargılama süresi (HMK m. 427), yargılama usulü (HMK m. 424) ve daha birçok konuyu serbestçe tayin edebilirler. Tahkimde, delil tespiti ve ihtiyati tedbire de başvurulabilir. Ancak kararların uygulanabilmesi için mahkemedен icra edilebilirlik kararı alınması gerekir (HMK m. 414).

Hakem veya hakem kurulu kararına karşı, kararın tebliğinden itibaren bölge adliye mahkemesinde iptal davası açılabilir (HMK m. 439/1). Mahkeme, kanunda gösterilen sebepleri inceleyerek iptal talebi hakkında karar verir. Mahkemenin verdiği karara karşı da temyiz yoluna başvurulabilir (HMK m. 439/6).

Tahkim yargılaması nedeniyle, hakemlerin ücreti ve yargılama giderleri ise haksız çıkacak tarafa yükletilir, ancak yargılama başında belirlenen avans ücreti taraflarca eşit olarak yatırılması gerekir.

Sonuç olarak tahkim ile sözleşmenin tarafları, belirleyeceği üçüncü kişileri aralarında çıkacak uyuşmazlıkları çözüme kavuşturması hakem olarak atarlar ve mahkemeye başvurmadan sorunların daha hızlı bir şekilde çözmek için uğraşırlar. Tahkim yargılaması, niteliği gereği, kendi kendine yeten bir yargılamadır ve hakem kararı, mahkeme ilamı gibi hüküm ifade eder<sup>132</sup>.

İhtiyari tahkim örneklerinde biri de, 01/01/2015 tarihinde, 6570 sayılı İstanbul Tahkim Merkezi Kanunu<sup>133</sup> yürürlüğe girmiştir. Bu kanunun amacı, yabancılık unsuru taşıyanlar da dâhil olmak üzere uyuşmazlıkların tahkim veya alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle çözümlenmesini sağlamak üzere İstanbul Tahkim Merkezinin kurulması ile merkezin teşkilat ve faaliyetlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir. Merkezin görevleri tahkim ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerine ilişkin kuralları belirlemek ve hizmetlerin yürütülmesini sağlamak ve tahkim ve alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle ilgili tanıtım ve yayın yapmak,

---

<sup>132</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, C. III, s. 3625.

<sup>133</sup> 29/11/2014 tarihli ve 29190 sayılı Resmi Gazete.

bu konudaki bilimsel çalışmaları teşvik etmek, desteklemek, gerçekleştirmek, yurt içi ve yurt dışındaki ilgili kişi ve kurumlarla iş birliği yapmaktır<sup>134</sup>.

İhtiyari tahkim ile ilgili diğer bir uygulama da, 14.06.2007'de yürürlüğe giren 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nun<sup>135</sup> 30. maddesinde sigortacılıkta tahkim düzenlenmesidir. Sigorta hukukuna ilişkin uyuşmazlıkların çözümünde, uzmanlaşmış, dolayısıyla adaletli; düşük maliyetli, bu nedenle de basit ve süratli bir hukuki çarenin tesisi ile sigortanın var olma amacıyla örtüşen; sigortacılık sektörüne duyulması umulan güvenin sağlanması gayesiyle sigortacılıkta tahkim düzenlemesine yer verilmiştir<sup>136</sup>.

Özel kanunlarda düzenlenmiş olan ihtiyari tahkim hallerinde öncelikle o kanunda yer alan tahkime ilişkin özel hükümler uygulanacaktır. Eğer tahkimin usulü konusunda bir düzenleme yer almamışsa veya bazı noktalar belirtilmemişse HMK'nun tahkime ilişkin hükümleri uygulama alanı bulacaktır<sup>137</sup>.

### **b) Zorunlu (Mecburi) Tahkim**

Mecburi tahkim; doğrudan doğruya kanundan doğan bir tahkim türüdür<sup>138</sup>. Bu tür tahkimde dava mahkemelerde açılmaz, ihtilaf çözüm için hakemlere götürülür. Mecburi tahkim özel kanunlarla öngörülmüş olup, bu kanunlarda kimin hakem olacağı, hakemin görev ve yetkileri düzenlenmiştir. Mecburi tahkim istisna olup, tahkimin hangi hallerde mecburi olduğu özel kanun hükümleriyle düzenlenmiştir<sup>139</sup>. Tahkimin mecburi tahkim niteliğinde olduğu açıkça belirtilmemiş veya tahkimin

---

<sup>134</sup> Mehmet Rıfat Bacanlı, "Bir alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olarak İstanbul Tahkim ve Arabuluculuk Merkezi (ISTAC) Tahkim Yargılamasında Delillerin İbrazı ve Değerlendirilmesi", *Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi*, S. 8, Yıl 2016, s. 76.

<sup>135</sup> 14/06/2007 tarihli ve 26552 sayılı Resmi Gazete.

<sup>136</sup> M. Aymelek Erdemir, *Sigorta Hukuku Uyuşmazlıklarında Tahkim*, Seçkin Yayınları, Ankara, Ekim 2017, s. 14.

<sup>137</sup> Konuralp, s. 138.

<sup>138</sup> Yargıtay HGK 15.12.2010 T. ve 2010/4-607 esas ve 2010/663 karar sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 20.07.2018; Konuralp, s. 136; Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 763.

<sup>139</sup> Korucu, s. 20; Ayvaz, s. 294; Yargıtay 3. HD 12/04/2017 T. ve 2017/2337 E., 2017/5130 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

ihtiyari tahkim olduğunu gösteren ifadeler kullanılmışsa burada ihtiyari tahkim olduğu söylenecektir.

Uyuşmazlıkların çözüm yeri olarak öncelikle zorunlu tahkime başvurulması yönündeki düzenlemeye rağmen kişiler devlet mahkemelerine başvurmuşlarsa, taraflar ileri sürmeseler dahi mahkemece bu husus res' en dikkate alınacak ve görevsizlik kararı verecektir<sup>140</sup>. Zorunlu tahkime başvuru zorunluluğu bulunan hallerde, aksine bir düzenleme yoksa, kişiler ihtiyari tahkim yoluna da başvuramayacaklardır<sup>141</sup>.

Özel kanunlarda düzenlenmiş olan zorunlu tahkim hallerinde öncelikle o kanunda yer alan tahkime ilişkin usul hükümler uygulanacaktır. Eğer zorunlu tahkimin usulü konusunda bir düzenleme yer almamışsa veya bazı noktalar belirtilmemişse HMK'nun tahkime ilişkin hükümleri uygulama alanı bulacaktır<sup>142</sup>.

Zorunlu tahkime ilişkin örneklerden biri, 3533 sayılı Umumi Mülhak ve Hususi Bütçelerle İdare Edilen Daireler ve Belediyelerle Sermayesinin Tamamı Devlete veya Belediye veya Hususi İdarelere Ait Daire veya Müesseseler Arasındaki İhtilafların Tahkim Yolu ile Halli Hakkındaki Kanun kapsamındaki uyuşmazlıklardır. Umumi, mülhak ve hususi bütçelerle idare edilen daireler ve belediyelerle sermayesinin tamamı Devlete veya belediye veya hususi idarelere ait olan daire ve müesseseler arasında çıkan ihtilaflardan adliye mahkemelerinin vazifesi dahilinde bulunanlar bu kanunda yazılı tahkim usulüne göre halledilirler. Kanun'un 7. maddesine göre, hakem tarafından verilen kararlar ilamların icrasına dair olan umumi hükümlere göre infaz olunur.

## **2. Tahkim ve Tüketici Hakem Heyeti**

HMK'da düzenlenen tahkimin konusu, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf

---

<sup>140</sup> Korucu, s. 21; Yargıtay 8. HD 26/03/2018 T. ve 2018/2647 E. 2018/9975 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>141</sup> Konuralp, s. 136.

<sup>142</sup> Konuralp, s. 136, 152.

edebilecekleri iş ve işlemlerden doğan bütün özel hukuk uyuşmazlıklar iken, tüketici hakem heyetinin görev alanı ise belli parasal sınır altında kalan tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklardır.

Tahkim ile tüketici hakem heyeti arasındaki en önemli benzerlik, yargı yolu dışında alternatif çözüm yolu olmasıdır. Diğer bir benzerlikte, her iki kurumda da uyuşmazlığı çözecek olan tarafsız bir üçüncü kişidir.

İhtiyari tahkim ile tüketici hakem heyeti arasındaki en önemli fark, ihtiyari tahkime başvurmak tarafların iradesine bağlı iken, tüketici hakem heyetine başvuru kanuni bir zorunluluktur. Tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olması onu mecburi tahkime yaklaştırmıştır. Hatta çoğu yazara göre, tüketici hakem heyetleri zorunlu bir tahkim yolu olduğu yönünde görüş bildirmişlerdir<sup>143</sup>.

Tahkim ile tüketici hakem heyeti arasındaki diğer bir benzerlik, yargılama benzeri bir inceleme aşaması olup verdiği kararlar tarafları bağlamaktadır.

İhtiyari tahkim ile tüketici hakem heyeti arasındaki diğer bir fark da, ihtiyari tahkimde uyuşmazlığı çözecek üçüncü kişiyi taraflar seçebilecekken, tüketici hakem heyetlerinde hakem kurulunu oluşturan üyelerin seçimi tarafların iradesine bırakılmamaktadır<sup>144</sup>. Tüketici hakem heyetinin bu yönü itibariyle zorunlu tahkime benzediğini söylemek yanlış olmaz.

İhtiyari tahkimin kararlarına karşı istinaf mahkemesinde iptal davası açılmasına rağmen, tüketici hakem heyetlerinin kararlarına karşı tüketici mahkemesine itiraz davası açmak gerekir.

Tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğunu düzenleyen TKHK'nun 66. Maddesinin altıncı fıkrasına göre, bu madde hükmünün tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir.

---

<sup>143</sup> Konuralp, s. 138; Yılmaz, *Kanun Şerhi*, s. 164, 3620.

<sup>144</sup> Budak, s. 79.

Doktrinde bir görüşe göre, mülga 4077 sayılı Kanun'un 1. maddesinde yer alan “*Kanunun amacı*” ifadesinden hareketle, tüketici sorunlarına ilişkin uyuşmazlıkların kamu düzeninden olduğundan bahisle, tahkime elverişli olmadıkları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un kapsamına giren uyuşmazlıklar için yapılacak tahkim anlaşmasının hükümsüz kalacağı ileriye sürülmüştür<sup>145</sup>. Yargıtay kararlarında da, “*paket tur sözleşmesi içine derç edilmiş tahkim kaydının geçersiz olduğuna; gerek TKHK m. 23 gereği bu kanunun uygulama alanından doğan bütün uyuşmazlıkların tüketici mahkemelerinde görülmesi, gerek tüketici uyuşmazlıklarına özgü zorunlu hakem heyetlerinin oluşturulmasından yola çıkarak, bu uyuşmazlıklar açısından zımnî biçimde özel tahkim yolunun kapatıldığı anlamına geldiğine hükmetmiştir*”<sup>146</sup> şeklinde karar vererek, tüketici işlemlerindeki tahkim şartının geçersiz olduğunu benimsemiştir. Bu görüşün TKHK döneminde de devam edeceği kabul edilmektedir<sup>147</sup>.

Tahkimdeki hakemin masrafları, taraflar veya davada karar aleyhine çıkan tarafından karşılanmaktadır. Ancak tüketici hakem heyetindeki masraflar ise sadece aleyhine karar verilen satıcı veya sağlayıcıya yükletilmektedir.

Tüketici hakem heyetinin, tahkim uygulamasıyla benzeri yönlerinin çok daha fazla olduğunun hatta, tüketici hakem heyetinin, bir nevi mecburi tahkim ana başlığı altında değerlendirmek yanlış olmasa gerek<sup>148</sup>.

## **C. ARABULUCULUK**

### **1. Genel Olarak**

Arabuluculuk, tarafların aralarındaki uyuşmazlığı çözmek için tarafsız bir üçüncü kişinin katılımıyla bir araya geldiği, üçüncü kişinin sadece tarafların

---

<sup>145</sup> Tek, s. 138;

<sup>146</sup> Yargıtay 13. HD 25.09.2008 T. ve 2008/3492 E., 2008/11120 K. sayılı ilamı; Yargıtay 13. HD 20/01/2008 T. ve 2008/6195 E., 2008/12026 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>147</sup> Özmumcu, 834.

<sup>148</sup> Aynı yönde görüşler: Konuralp, s. 138;

iletişimini kolaylaştırdığı ve kararın taraflarca verildiği ihtiyari olarak başvuru bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemidir<sup>149</sup>.

Ülkemizde arabuluculuk yöntemi, 07/06/2012 tarihinde kabul edilerek 07/06/2013 tarihinde yürürlüğe giren 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu (HUAK)<sup>150</sup> ile yasal bir zemine kavuşmuştur. Taraflar üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözülmesinde dava açılmadan önce doğrudan veya dava açıldıktan sonra mahkemenin kendilerini teşviki ile arabulucuya başvurulması imkanı getirilmiştir<sup>151</sup>.

HUAK'un, 2. maddesinde 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, tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişi olan arabulucunun katılımıyla ve ihtiyari olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemidir”* şeklinde tanımlanmıştır. Arabuluculuk faaliyetlerini yürüten, belli şartlara haiz tarafsız üçüncü kişiye de arabulucu denilmektedir<sup>152</sup>.

Arabuluculuk, kural olarak tarafların gönüllü olarak başvurdukları bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemidir. HUAK'da arabuluculuğa başvuru ihtiyari iken, 12/10/2017 tarihli ve 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanununun 3. maddesinde, dava şartı olarak öngörülerek, dava açmadan önce arabulucuya başvuru zorunlu hale getirilmiştir. Ayrıca, arabulucu, başvuru arabuluculuk büroları tarafından görevlendirilerek, tarafların tercihine de bırakılmamaktadır. 7036 sayılı Kanun'da getirilen bu yeni değişikliğin amacı kanaatimizce, iş mahkemelerindeki aşırı iş yükünün hafifletilmesi, tarafların daha kolay adalet erişiminin sağlanması yanında, HUAK ile getirilen arabuluculuk yöntemine başvuru sayısının az olması nedeniyle,

---

<sup>149</sup> Konuralp, s.28; Tanrıver, s. 165; Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s .20; Erol Tatar, “Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanun Tasarısı Üzerine Bir Değerlendirme”, *Yargıtay Dergisi*, C. 35, S. 3, Temmuz 2009, s. 246; Kekeç, s 23.

<sup>150</sup> 22/06/2012 tarihli ve 28331 sayılı Resmi Gazete.

<sup>151</sup> Tatar, s. 249.

<sup>152</sup> Tatar, s. 248.



hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuğu özendirerek etkin hale getirmektir.

Tarafların arabuluculuğa başvurma konusundaki iradeleri uyuşmazlık çıkmadan önce veya çıktıktan sonra söz konusu olabilir (HUAK m.13/1). Taraflar istedikleri zaman arabuluculuk sürecinden çekilebileceklerdir<sup>153</sup>.

Tarafların aralarında anlaşarak tarafsız biri kişi olan arabulucuyu seçmeleri gerekir. Arabulucu, tahkim düzenlemesindeki hakemden farklı olarak bazı özelliklere sahip olması gerekir. HUAK'a göre, arabulucu olabilmek için, mesleğinde en az beş yıllık kıdeme sahip hukuk fakültesi mezunu ve Türk vatandaşı olmak gibi şartlar ile birlikte arabuluculuk eğitimini tamamlayarak ve sınavda başarılı olmak gerekir. Ayrıca, arabulucu hakkına sahip olan kişi, Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü bünyesinde oluşturulacak Arabuluculuk Daire Başkanlığınca tutulan sicile kayıt yaptırması gerekir.

Taraflar, arabulucu siciline kayıtlı arabulucuyu birlikte seçerler. Seçilen arabulucu, öncelikli olarak tarafları en kısa sürede ilk toplantıya davet eder. Toplantıya gelen taraflar, tarafsız olan arabulucu aracılığıyla, aralarında uyuşmazlığı konuşarak, müzakere ederek çözmeye çalışırlar, arabulucu tarafları anlaşmaları için her iki tarafa da yardımcı olur.

Arabuluculuk görüşmelerinde, tarafların birbirleri ile iletişim kurmaları ve bu iletişimin pekiştirilmesi suretiyle, birbirlerine ait menfaatleri ve ortak yönleri daha iyi anlamaları ve somut duruma göre işlerlik kazanabilecek değişik çözüm seçeneklerini genel bir çerçevede üretip, değerlendirmeleri sağlanır<sup>154</sup>. Arabuluculuk sürecinin işleyişinde ve sonucun elde edilmesinde tümüyle taraflar egemendir.

Arabuluculuğun diğer bir özelliği de gizlilik prensibidir<sup>155</sup>. Arabuluculuk süreci gizli olarak yürütülür. Taraflar süreci gizli olarak sürdürürler. Her şeyden önce arabuluculukta müzakere edilen hususların mahkemede delil olarak ileri sürülmesi

---

<sup>153</sup> Konuralp, s.29.

<sup>154</sup> Tatar, s. 249.

<sup>155</sup> Kekeç, s. 77.

mümkün değildir. Taraflarca aksi kararlaştırılmadığı sürece arabulucu, arabuluculuk faaliyeti çerçevesinde kendisine sunulan veya diğer bir şekilde elde ettiği bilgi ve belgelerle tuttuğu kayıtları gizli tutmakla yükümlüdür. Taraflar da aksi kararlaştırılmadığı sürece gizliliğe uymak zorundadırlar<sup>156</sup>.

Müzakerelerin ardından taraflar anlaşıp anlaşamadıkları veya anlaşamayacaklarının anlaşılması halinde, bu husus tutanak ile tespit edilir. Tutanak taraflarca ve arabulucu tarafından imzalanır, imza atmayan varsa bu husus sebebi gösterilerek arabulucu tarafından tutanağa yazılır. Bu tutanak taraflar arasındaki anlaşmazlığın çözümü noktasında önemli bir veridir ve taraflar anlaşmaları halinde bu tutanak ile hak iddia edebilirler. Ayrıca, arabulucu bu tutanağı beş yıl boyunca saklamak ve bir örneği Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğüne de göndermek zorundadır.

Tarafların anlaşmasıyla sonuçlanan arabuluculuk süreci sonunda imza altına alınan belgenin tek başına icra edilebilirliği yoktur<sup>157</sup>. HUAK'un 18. maddesine göre, taraflar arabuluculuk faaliyeti sonunda bir anlaşmaya varırlarsa, bu anlaşma belgesinin icra edilebilirliğine ilişkin şerh verilmesini, dava açılmadan önce arabuluculuğa başvurulmuşsa asıl uyuşmazlık hakkındaki görev ve yetki kurallarına göre belirlenecek olan mahkemeden; davanın görülmesi sırasında arabuluculuğa başvurulması durumunda ise davanın görüldüğü mahkemeden talep edebilirler. Bu şerhi içeren anlaşma, ilam niteliğinde belge sayılır.

Dava açılmadan önce anlaşma belgesine icra edilebilirlik şerhinin talep edildiği mahkeme, çekişmesiz yargı davası olarak ve incelemeyi dosya üzerinden yaparak karar verir. Ancak arabuluculuğa elverişli olan aile hukukuna ilişkin uyuşmazlıklarda inceleme duruşmalı olarak yapılır. Mahkemenin yapacağı bu inceleme, anlaşmanın içeriğinin arabuluculuğa ve cebri icraya elverişli olup olmadığı hususlarıyla sınırlıdır.

Arabulucu yapmış olduğu faaliyet karşılığı ücret ve masrafları isteme hakkına sahiptir. Aksi kararlaştırılmadıkça arabulucunun ücreti, faaliyetin sona erdiği tarihte

---

<sup>156</sup> Konuralp, s.29.

<sup>157</sup> Tatar, s. 266.

yürürlükte bulunan Arabulucu Asgari Ücret Tarifesine göre belirlenir ve ücret ile masraf taraflarca eşit olarak karşılanır.

## **2. Arabuluculuk ve Tüketici Hakem Heyeti**

Tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğunu düzenleyen TKHK'un 66. Maddesinin altıncı fıkrasına göre, bu madde hükmünün tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir.

Öncelikle, tüketici hakem heyetleri de, arabuluculuk gibi yargı teşkilatının dışında ve uyuşmazlıkların çözümünde yargı organları gibi uyuşmazlıkların çözümü için başvuru olan bir yoldur.

Tüketici hakem heyeti başkanının ve üyelerinin kimlerden oluşacağı, başvurunun zorunlu olduğu, görev alanı, kararların hukuki niteliği ve icrası, itirazların nereye yapılacağı gibi hususların TKHK ile; tüketici hakem heyetinin çalışma usul ve esaslarının, üyelerin nasıl seçileceği Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinde, bilirkişinin belirlenmesi ve raportörün nitelikleri gibi hususların ayrı ayrı yönetmeliklerde düzenlenmiş olmasına rağmen, arabulucunun kimler olacağı tarafların serbestisine bırakılmıştır.

HUAK'da düzenlenen arabuluculuğun tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş ve işlemlerden doğan bütün özel hukuk uyuşmazlıklar iken, tüketici hakem heyetinin görev alanı ise belli parasal sınır altında kalan tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklardır. Buna göre, tüketici hakem heyetinin görev alanı, arabuluculuğa göre daha dardır.

Arabulucuya başvuru, kural olarak tarafların ihtiyarına bırakılmış ve dava açılmadan önce veya dava açıldıktan sonra da başvurulabilir. Tüketici hakem heyetine ise, belli parasal sınır altında kalan tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklar hakkında başvuru zorunludur.

Arabulucu tarafından hazırlanan tutanağın infaz edilebilmesi için mahkemeden icra edilebilirlik şerhi alınması gerekir. Hakem kararları ve tüketici hakem heyetleri kararları ise ilam mahiyetini haiz belge olduğu için ilamlı icra yoluyla takip yapılabilir.

Tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tüketici mahkemesinde itiraz davası açma hakkı bulunmakla birlikte, icra kabiliyeti bulunmayan arabulucu tutanaklarına karşı böyle bir itiraz yolu öngörülmemiştir.

Arabuluculukta, masraflar, taraflar veya davada karar aleyhine çıkan tarafından karşılanmaktadır. Ancak tüketici hakem heyetindeki masraflar ise sadece aleyhine karar verilen satıcı veya sağlayıcıya yükletilmektedir.

Tüketici hakem heyetiyle, arabuluculuk yönteminin yargı dışı çözüm yolu olması dışında birlerine benzeyen yönü pek bulunmamaktadır.

## **D. SULH**

### **1. Genel Olarak**

Sulh, HMK'nun 313 ve devamı maddelerinde düzenlenmiştir. Bu düzenlemelere göre, sulh, yargılama esnasında tarafların görülmekte olan bir davada uyuşmazlığın tamamına veya bir kısmına ilişkin mahkeme huzurunda yapmış oldukları bir sözleşmedir<sup>158</sup>. Ayrıca sulh taraflar arasında ortaya çıkmış bir uyuşmazlığı tarafların karşılıklı fedakârlıkta bulunması neticesinde ortadan kaldıran bir sözleşmedir<sup>159</sup>.

Sulh sözleşmesi hukuki niteliği itibariyle hem usul hukuku hem de maddi

---

<sup>158</sup> Leyla Akyol Aslan, "Dava Konusu Dışında Kalan Hususların Sulhun Kapsamına Dahil Edilmesi", *Prof. Dr. Ejder Yılmaz'a Armağan, Cilt – 1*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Ankara, 2014. s. 172-173.

<sup>159</sup> Baki Kuru, *Hukuk Muhakemeleri Usulü*, 6. Baskı, Seçkin Yayıncılık, C. IV, İstanbul, 2001, s.3742; Tanrıver, s. 172; Konuralp, s. 79.

hukuk yönü olan karma karakterli bir işlemdir<sup>160</sup>.

Tarafların yargı organına intikal eden uyuşmazlıkla ilgili, yargı organının tavsiyesiyle aralarındaki uyuşmazlığı yargının müdahalesi olmadan ve yargının dışında çözüme kavuşturmaları nedeniyle, alternatif bir çözüm yöntemi olarak kabul edilir.

HMK'ya göre, sulh, ancak görülmekte olan bir dava sırasında gündeme gelebilir ve tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceklerini konu alan davalarda söz konusudur<sup>161</sup>. Sulh şarta bağlı ve dava konusu olmayan hususlarda sulhun kapsamına dahil edilebilir<sup>162</sup>. HMK'nun 139. maddesi uyarınca taraflara ön inceleme duruşması için gönderilen davetiyede taraflara sulh için gerekli hazırlığı yapmaları bildirilir. Her ne kadar sulhun mahkeme huzurunda yapılacağı düzenlenmiş ise de, taraflar duruşma dışında kendi aralarında anlaşarak sulh olabilirler ve bunu mahkemeye bildirebilirler. Duruşma dışı sulhun gerçekleşmesi halinde bu sulhun icra edilebilir hale gelmesini mahkemeye bildirerek isteyebilirler<sup>163</sup>.

HMK'nun 137. maddesine göre hakim, ön inceleme duruşmasında tarafları sulhe teşvik eder ve sulh olup olmayacaklarını tutanağa geçirir. Hakim, yargılamanın sonraki aşamalarında da sulhten sonuç alınacağı kanaatine varırsa bir defaya mahsus olmak üzere yeni bir duruşma günü tayin edebilecektir.

Sulh, ilgili bulunduğu davayı sona erdirir ve kesin hüküm gibi hukuki sonuç doğurur. Buradaki kesinlik maddi anlamda değil, tarafları bağlayıcılığı ve olağan kanun yollarına başvurulamayacağı olarak şekli anlamda kesinlik söz konusudur<sup>164</sup>. Mahkeme, taraflar sulhe göre karar verilmesini isterlerse, sulh sözleşmesine göre; sulhe göre karar verilmesini istemezlerse, karar verilmesine yer olmadığına karar verir.

---

<sup>160</sup> Akyol Aslan, s. 173.

<sup>161</sup> Akyol Aslan, s. 175.

<sup>162</sup> Ayrıntılı bilgi için, Akyol Aslan, s. 180 vd.

<sup>163</sup> Gülgün Ildır, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2003, s.166.

<sup>164</sup> Akyol Aslan, s. 174.

HMK'nun 315/1 maddesine göre, taraflar mahkemeden sulhe göre karar vermesini talep ederlerse, bu halde uyuşmazlık mahkemenin karar vermesiyle son bulacaktır.

Sulh uygulamasında taraflar bir hakeme başvurmaksızın aralarındaki uyuşmazlığı kendi aralarında çözme yoluna gitmektedir. Ancak, uygulamada bu yola fazla başvurulmamaktadır. Taraflar aralarındaki uyuşmazlığı kendi aralarında çözmeleri halinde, davacı davadan feragat ederek yargılamayı sonlandırmaktadır.

## **2. Sulh ve Tüketici Hakem Heyeti**

Sulh ile tüketici hakem heyeti arasında benzerlikten çok farklılıklar bulunmaktadır. İki kurum arasındaki temel farklar, sulh, tarafların isteğine bağlıdır, tüketici hakem heyetine başvuru ise zorunludur. Sulh dava açıldıktan sonra mahkeme huzurunda gerçekleşir, tüketici hakem heyetine başvuru ise mahkemeye dava açmadan önce başvurulacak zorunlu bir yoldur. Sulhte üçüncü kişi konumunda bir kimse bulunmamaktadır, tüketici hakem heyetinde ise tarafsız üçüncü kişi konumunda heyet bulunmaktadır. Sulhte taraflar karşılıklı fedakarlıkta bulunurlar, tüketici hakem heyetinde ise, taraflar tüketici hakem heyetinin kararı ile bağlıdırlar.

## **E. AVUKATLARIN UZLAŞTIRMASI**

### **1. Genel Olarak**

Uyuşmazlıkların alternatif çözüm yollarından birisi de, 1136 sayılı Avukatlık Kanununun 35. maddesine, 02/05/2001 tarih ve 4667 sayılı yasanın 23 maddesiyle eklenen 35/A maddesinde düzenlenen avukatların uzlaştırma yetkisidir<sup>165</sup>. Avukatlar dava açılmadan veya dava açılmış olup da henüz duruşma başlamadan önce kendilerine intikal eden iş ve davalarda, tarafların kendi iradeleriyle istem sonucu

---

<sup>165</sup> Sarısözen, s. 95; Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 2016, s. 1010.

elde edebilecekleri konulara inhisar etmek kaydıyla, müvekkilleriyle birlikte karşı tarafı uzlaşmaya davet edebilirler. Karşı taraf bu davete icabet eder ve uzlaşma sağlanırsa, uzlaşma konusunu, yerini, tarihini, karşılıklı yerine getirmeleri gereken hususları içeren tutanak, avukatlar ile müvekkilleri tarafından birlikte imza altına alınır. Bu tutanaklar 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun 38'inci maddesi anlamında ilâm mahiyetini haiz belge niteliğindedir. Duruşma başladıktan sonra, taraflar uzlaştırma yoluna başvuramazlar, ancak duruşma başladıktan sonra, benzer nitelikte olan sulh yoluyla anlaşma yapılmasına engel bir durum yoktur<sup>166</sup>.

Taraflar arasındaki uzlaştırmayı şekil kurallarına bağlı olmaksızın herkes yapabilir, ancak kendisine özel durumlar atfedilen ve 1136 sayılı Kanun'unda düzenlenen uzlaştırmayı sadece avukatlar yapabilir. Avukat, 1136 sayılı 2. maddesi de dikkate alınarak, her türlü hukuki sorun ve anlaşmazlıkların, adalet ve hakkaniyete uygun olarak çözümlenmesi ve genellikle hukuk kurallarının tam olarak uygulaması hususunda, yargı organları ve hakemlerle resmi ve özel kişi, kurul ve kurumlara yardım etmek amacıyla hukuki bilgi ve tecrübelerini adaletin hizmetine ve kişilerin yararlanmasına tahsis ederek kamu hizmeti gören serbest meslek mensubu olarak tanımlanabilir<sup>167</sup>. Avukat olmayan üçüncü kişilerin herhangi bir uyuşmazlığın sulhen çözümü için faaliyette bulunmalarının yasak olduğu anlamına gelmemektedir<sup>168</sup>. Fakat bu durumda üçüncü kişilerin faaliyeti sonucunda varılacak çözüm, 1136 sayılı Kanun'un 35/A maddesindeki uzlaştırma olmadığı, ilam niteliğinde bir belge olma vasfını taşımayacağı ve uyuşmazlığı kesin bir biçimde sona erdirmeyecektir<sup>169</sup>.

Uzlaştırmayı yapacak avukat ise, uyuşmazlığın taraflarından birinin avukatıdır. Yani, uyuşmazlığın taraflarından birinin vekili olmayan bir avukat kendiliğinden böyle bir yetkisi bulunmamaktadır.

Uzlaştırmanın gerçekleşebilmesi için her iki tarafın da vekil ile temsil edilmesi

---

<sup>166</sup> Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 2016, s. 1028.

<sup>167</sup> Sarısözen, s. 95.

<sup>168</sup> Sarısözen, s. 95.

<sup>169</sup> Ejder Yılmaz, "Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi (Avukatlık Kanunu m.35/A)", *75. Yaş Günü İçin Prof. Dr. Baki Kuru Armağanı, Türkiye Barolar Birliği*, Ankara, 2004, s. 848 (Yılmaz – Avukat).

gerektiği<sup>170</sup> yönündeki düşünceye, kişilerin kural olarak avukat tutma zorunluluğu bulunmadığından, sadece bir tarafın avukatının bulunması bu uzlaştırma yöntemi için yeterli olacaktır.

Avukatların tarafları uzlaştırma yetkisi ilk bakışta, vekili olduğu kişiye karşı yükümlülüklerini ihlal edebileceği gibi gözüксе de, avukatların serbest meslek mensubu ve bağımsız olması, adalet dağıtımına hizmet eden bir kamu hizmeti yerine getirmesi, müvekkilinin adalete erişmesini kısa sürede elde etmesini sağlaması hususları nazara alındığında, temsilcisi olduğu müvekkilinin haklarını ihlal etmeyeceği kanaatindeyiz.

Avukatların, taraflar arasındaki müzakerenin nasıl yürütüleceği ve imzalarının bulunduğu tutanağın ne şekilde olacağı, Türkiye Barolar Birliği Avukatlık Kanunu Yönetmeliğinin (AvKYön.) 16. ve 17. maddesinde ayrıntılı şekilde düzenlenmiştir.

Avukat uzlaştırma teklifini kendisi resen yapamaz, bu konuda öncelikle müvekkilinin rızasını alıp onunla birlikte karşı tarafa uzlaştırma teklif edebilir. Buna göre, avukat öncelikle müvekkilinin uzlaştırmadan beklentilerini tam olarak tespit ettikten sonra bu beklentiler doğrultusunda karşı taraf ile uzlaştırma görüşmelerine başlaması daha doğru bir yöntem olur<sup>171</sup>. Avukatlar, uzlaştırma sırasında sadece müvekkilinin haklarını değil karşı tarafın haklarını da gözetmek yükümlülüğündedir. Çünkü uzlaştırma sonucunda tarafların da imza altına alacakları belge ilam mahiyetini haiz belge vasfındadır. Bu nedenle, her iki tarafı da doğru bir şekilde bilgilendirmesi gerekir.

Avukatlar uzlaşma müzakereleri sırasında tarafsız bir şekilde hareket etmek yükümlülüğü altındadırlar<sup>172</sup>. Uzlaşma müzakereleri sırasında taraflarca ve avukatlarınca yapılan beyanlar ve ikrarlar uzlaşmanın sağlanamaması halinde geçerli olmayacaktır. Bu halde bu beyanlar ve ikrarlar, uzlaşma konusuyla ilgili olarak açılmış veya daha sonra açılacak davalarda taraflar aleyhine delil olarak

---

<sup>170</sup> Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 2016, s. 1039.

<sup>171</sup> Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 2016, s. 1019, 1025.

<sup>172</sup> Sarısözen, s. 107.



kullanılamaz. Yine müzakereler boyunca anlaşmazlık konusunda beyan edilen hususlar taraflarca ve avukatlarınca kullanılamaz (AvKYön. m.16/6).

Avukat, taraflar arasındaki uyuşmazlığı çözüme noktasında yapabileceği en önemli eylem, her iki tarafında kabul edebileceği bir çözüm önerisi sunması gerekir.

Uzlaştırma süreci sonunda anlaşma sağlanması halinde uzlaştırma konusu ve uzlaştırma sonucu alınan kararlar, görüşmelere katılan avukatlar ve anlaşmazlığın taraflarınca en az iki nüsha olarak düzenlenecek bir tutanakla tespit edilir ve imza altına alınır. Bu tutanağa “uzlaştırma tutanağı” denir<sup>173</sup>. Uzlaşma tutanağının usulüne uygun olarak taraflarca imzalanmasıyla birlikte, 2004 sayılı Kanun’un 38. Maddesinde ilam mahiyetini haiz belge niteliğine sahip olacaktır<sup>174</sup>.

Avukat, uzlaştırma tutanağına konu olan hususlarda haksızlık ve usulsüzlük olduğu kanısına varırsa, 1136 sayılı Kanun’un 38/a maddesi uyarınca bu işi reddetme hakkına sahiptir ve yükümlüdür<sup>175</sup>. Uzlaştırma tutanağına karşı kanun yoluna başvurulamaz, ancak koşulları varsa irade fesadı sebebiyle iptali istenebilir. Kendisine ilâmlı icra takibi yapılan taraf, uzlaştırma tutanağının ilâm niteliğini taşımadığından hareketle şikâyet yoluna başvurarak, icra mahkemesinden icranın iptalini isteyebilir<sup>176</sup>.

## 2. Uzlaştırma ve Tüketici Hakem Heyeti

Avukatların uzlaştırma yöntemi ile tüketici hakem heyetlerinin en önemli benzerliği, yargı dışı çözüm yolu olmasıdır. Her iki yöntemde de, taraflar Devlet mahkemelerine başvurmadan çözüm yoluna ulaşmaktadırlar. Diğer bir benzerlikte, görüşmeler sonucunda taraflarca imzalanan belge veya başvuru sonucunda verilen karar ilam mahiyetini haiz belge niteliğindedir. Her iki yöntemde de, uyuşmazlığın çözümünde üçüncü bir kişinin müdahalesinden söz edebiliriz. Tüketici hakem heyeti

---

<sup>173</sup> Sarısözen, s. 176.

<sup>174</sup> Özbek, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 2016, s. 1030.

<sup>175</sup> Sarısözen, s. 125.

<sup>176</sup> Sarısözen, s. 188.

tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişidir, uzlaştırmada ise avukat tarafsız ve bağımsız olacağı belirtilse de, bunun tam anlamıyla mümkün olduğu söylenemez.

Avukatların uzlaştırma yöntemi ile tüketici hakem heyeti arasında benzerlikten çok farklılıklar bulunmaktadır. Ön önemli fark ise, taraflar uzlaştırma yöntemine başvurmada ihtiyaridir, tüketici hakem heyetlerine başvuru ise zorunludur. Uzlaştırmada, en azından taraflardan biri uzlaştırıcı olan avukatı kendisi seçebilir, hatta karşı tarafta uzlaştırma görüşmelerine bir avukat görevlendirebilir, ancak tüketici hakem heyeti kurulu üyelerin seçimi taraf iradelerine bırakılmamıştır.

Avukatların uzlaştırma yönteminde, işlemlerin başlamasından sonuna kadar, avukatın kontrolünde ve tarafların iradeleri ile sonuç belirlenmektedir, tüketici hakem heyetlerinde ise tarafların katılımından söz etmek mümkün değildir. Bu nedenle, uzlaştırmada taraflar haklarından fedakarlık ederek bir kısım kazanımlar elde etmektedirler, tüketici hakem heyetinde ise, tarafların fedakarlığından söz etmek mümkün değildir.

## IV. BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN YAPISI, HUKUKİ NİTELİĞİ, GÖREV ALANI VE İŞLEYİŞİ

#### A. GENEL OLARAK

##### 1. Tarihsel Gelişim Süreci

Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişilerin, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal veya hizmet sunan ya da mal veya hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olan satıcı veya sağlayıcılar arasında, arasında kurulan sözleşme ve hukuki işlemlerde, zayıf konumda olan tüketicinin korumasına yönelik düzenleme ilk kez, 1982 Anayasanın 172. maddesinde tüketiciler ile ilgili olarak, “*Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.*” hükmü kapsamında, tüketicileri korumak amacıyla 23/08/1995 tarihinde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile yürürlüğe girmiştir. Bu kanundan önce tüketicilerin etkili biçimde korunması ihtiyacının mevcut olduğu ve bu kapsamda tüketicileri korumakla görevli resmî bir makamın oluşturulması gerektiği yönünde düşünceler ortaya çıkmıştır<sup>177</sup>.

Mülga 4077 sayılı Kanun’un amacı 1. maddesinde, “... *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.*” şeklinde düzenlemiştir.

---

<sup>177</sup> Halûk Tandoğan, *Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlandırılması*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, Ankara, 1977, s. 47; Ermenek, s. 564

Mülga 4077 sayılı Kanun'un amacı doğrultusunda 22. maddesinde yapılan düzenlemeyle, tüketiciler karşılaştıkları sorunlar hakkında başvurabilecekleri yollardan biri olan, tüketici sorunları hakem heyetinin kurulması gerçekleşmiştir. Bu maddenin birinci fıkrasında, “*Bakanlık il ve ilçe merkezlerinde tüketicilerle ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla belediyelerle koordineli olarak, en az bir tüketici sorunları hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.*” şeklinde hükme yer verilmiştir.

Mülga 4077 sayılı Kanun'dan önce, tüketicilerin sorunları ile ilgili özel bir uyuşmazlık çözüm yolu bulunmamasıyla birlikte, görev alanına giren konularla ilgili şikâyetlere Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Türk Standartları Enstitüsü, Sağlık Bakanlığı, belediyeler, Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı, tüketici örgütleri, medya ve meslek örgütleri çözüm bulmaya çalışmaktaydı. Ancak bu kurum ve kuruluşların kararları yeterli çözüm getirememektedir<sup>178</sup>. Yargı olarak da, tüketici uyuşmazlıkları genel mahkemeler olan sulh hukuk veya asliye hukuk mahkemelerinde çözülmekteydi. Tüketiciler için mahkeme yoluyla sağlanacak olan korunma yolu, 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<sup>179</sup>.

Mahkemelerdeki şekli kurallarla bağlı olmaksızın, basit, ekonomik ve hızlı bir şekilde tüketicinin korunması amacıyla, tüketici mahkemelerinin yanında tüketici sorunları hakem heyeti de kurulmuştur<sup>180</sup>. Tüketici hakem heyetlerinin kurulması,

---

<sup>178</sup> Çağlar, s.68.

<sup>179</sup> Ermenek, s. 565; Mülga 4077 sayılı Kanun'un gerekçesinde, “*Satıcılar ve tüketiciler arasında çıkabilecek hukuki uyuşmazlıkların mahkemelere intikalinden önce, kamu temsilcisinin başkanlığında, satıcı ve tüketici örgütlerinden gelen temsilcilerden oluşan ve kararları bağlayıcı olmayan, bir hakem heyetinin önüne gelmesi, hem mahkemelerimizin yükünü hafifletecek, hem de taraflar açısından zaman kaybını önleyecektir.*”, Ömer Ulukapı, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Tüketici Mahkemeleri)”, Şakir BERKİ'ye Armağan, *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1-2. 1996, s. 79.

<sup>180</sup> Ergun Önen, *Medeni Yargılama Hukuku*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları, Ankara, 1979 s.106; Hakan Pekcanitez, “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti”, *İzmir Barosu Dergisi*, Temmuz 1996, s.40-41 (Pekcanitez – Hakem Heyeti); Tuğba Kaya Sal, “Tüketici Hakem Heyetlerinde Yaşanan Sorunlar”, *Terazi Aylık Hukuk Dergisi*, C. 9, S. 100, Aralık 2014, s. 739; Konuralp, s. 86; Özgür Karadağ, “Tüketici Hakem Heyetlerinin Görevi Kapsamında Kalan Alacaklar Bakımından İlamsız Takip Yapılıp Yapılamayacağı Sorunu”, *Yargıtay Dergisi*, C. 42, S. 4, Ekim 2016, s. 785.

tüketiciler açısından pratik bir yol olmasının yanında; adalet sistemi açısından ise, mahkemelerin iş yükünü önemli derecede azaltacağı ve uyuşmazlıkların -heyeti oluşturan kişiler de göz önüne alındığında- özel uzmanlık alanı olan kişiler tarafından çözüme kavuşturulacağı da önemle vurgulanması gereken başka bir noktadır.

Mülga 4077 sayılı Kanun'un 22. maddesi ile kurulan tüketici sorunları hakem heyetleriyle ilgili olarak, 14/06/2003 tarihinde yürürlüğe giren 4822 sayılı Kanun ile köklü bir değişiklik yapılmıştır. Önemli değişikliklerden birisi de, ilk düzenlemede tüketici sorunları hakem heyetlerinin verdiği kararlar delil niteliğindedir. Bu yöntem tüketiciler açısından pratikte fayda vermektense ziyade külfete dönüştüğü ve doktrinde eleştirildiği<sup>181</sup> için 4822 sayılı Kanun ile değiştirilerek, tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu getirilmiş ve heyetin verdiği kararların kesin hüküm niteliğinde olması sağlanmıştır<sup>182</sup>. Kanun değişikliği ile birlikte tüketici sorunları hakem heyetlerine başvurunun etkinliği artarak, tüketicinin korunması amacına ulaşılması bakımından önemli bir ilerleme sağlanmıştır. Bu değişiklik sayesinde, tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının, 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun ilamların icrası gibi infaz olunmasının yolu açılmıştır. 4822 sayılı değişiklikte, tüketici hakem heyeti kararlarının belli parasal sınır üzerindeki verdiği kararların delil niteliğinde olmasına devam edilmiştir.

28/05/2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) ile, 4077 sayılı Kanun yürürlükten kalkmıştır. Mülga 4077 sayılı Kanun ile TKHK arasında temelde bir farklılık olmamasına rağmen, tüketici hakem heyetlerinin görevli olduğu uyuşmazlıkları kapsamı genişletilmiş ve daha ayrıntılı düzenlemeler getirilmiştir.

TKHK'nun yürürlüğe girmesinden sonra, tüketici hakem heyetleriyle ilgili olarak iki değişiklik olmuştur. Birincisi, 10/09/2014 tarihli 6552 sayılı Kanununun 140. maddesine göre, tüketici hakem heyetlerince vekalet ücreti ödenmeyeceği düzenlenmiştir. İkincisi ise, 06/12/2017 tarihli ve 7063 sayılı Kanununun 11.

---

<sup>181</sup>Ulukapı, s. 80; Şebnem Akipek, *Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 1999, s.367-368; Çağlar, s.76-77.

<sup>182</sup> Pekcanitez – Hakem Heyeti, s. 56

maddesiyle, “Değeri” ibaresi, “Tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı olmak kaydıyla; değeri” şeklinde, “iki bin” ibareleri “dört bin” ve “üç bin” ibareleri “altı bin” şeklinde değiştirilmiştir.

Tüketici hakem heyetinin kapsamının, yürürlüğe girdiği 1995 tarihinden itibaren aradan geçen zaman dilimi içerisinde görev alanın genişlediği ve parasal sınırların yükseltildiği görülmektedir<sup>183</sup>.

Aşağıdaki Tablo – 2’de, tüketici hakem heyetlerinin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren getirilen değişiklikler, tüketici hakem heyetine yapılan başvuruların sayısını ciddi biçimde artırmıştır. Son yıllarda yapılan başvuruların sayısına bakıldığında ise, yargının iş yükünü hafiflettiğini söylemek yanlış olmaz.

Tablo - 2<sup>184</sup>

1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
1.117	5.012	21.695	33.798	23.437	469.924	29.845	33.375	31.582
2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
38.476	47.910	68.855	82.873	105.070	143.810	179.266	165.218	
2012	2013	2014	2015	2016	2017			
446.054	833.854	5.445.308	3.118.842	1.408.204	591.004			

TKHK’un 72. ve 84. maddeleri gereğince, tüketici hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esaslarını belirleyen Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği (THHY) ve raportörlerin nitelikleri ile ilgili Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği (THH Rap. Yön.) çıkartılmıştır.

<sup>183</sup> Özmumcu, s. 832.

<sup>184</sup> Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünden elektronik posta yoluyla alınan 25/04/2018 tarihli cevabı bilgi.

## 2. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Hakem Heyeti

Mülga 4077 sayılı Kanun'un 22. maddesindeki, tüketici sorunları hakem heyeti, TKHK'nun 66. maddesinde, tüketici hakem heyeti ismiyle düzenlenmiştir. Bu heyetler arasında temelde bir farklılık yoktur. Her iki heyette de başkan dahil 5 üye bulunmaktadır. Üye seçimleri açısından her iki düzenlemede benzer içeriktedir. Eksik kalan üye, eski kanunda belediye meclisince; yeni kanunda heyet başkanı tarafından tamamlanır. Eski kanunda, heyetin parasal sınırın üzerinde verdiği kararların, mahkeme huzurunda delil niteliğinde olacağı belirtildiği, yeni kanunda bu yönde bir düzenleme bulunmamasının yanında bu sınırın üzerindeki miktarlar nedeniyle hakem heyetine başvuru yapılamayacağı düzenlenmiştir.

Mülga 4077 sayılı Kanun'da tüketici sorunları hakem heyetinin görev alanı, Kanun'un 25. maddesinde cezai hükümler hariç olmak üzere bu yasadan doğan uyuşmazlıklar olarak belirlendiği; TKHK'da ise, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklar olarak belirlenmiştir.

## B. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN YAPISI

### 1. Kuruluşu

TKHK'nun 66. maddesine göre, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı<sup>185</sup> tarafından, il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturulur.

Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezleri ile Bakanlıkça belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturur. Bakanlık, hangi ilçelerde

---

<sup>185</sup> Anayasada Yapılan Değişikliklere Uyum Sağlanması Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin 29. Maddesine göre, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın adı Ticaret Bakanlığı olarak değiştirilmiş (09/07/2018 tarihli ve 30473 sayılı mükerrer Resmi Gazete) ve Cumhurbaşkanlığı Teşkilatı Hakkında 1 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nin 441. Maddesine göre, Ticaret Bakanlığı'nın görev alanına girmektedir. (10/07/2018 tarihli ve 30474 sayılı Resmi Gazete)

tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken, başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alır (THHY m. 5/1).

Mülga 4077 sayılı Kanun'da, her il ve ilçe merkezinde tüketici sorunları hakem heyeti kurulacağı düzenlenmesine rağmen<sup>186</sup>, TKHK ile bu uygulamadan vazgeçilerek, nüfusu ve başvurusu az olan ilçelerde tüketici hakem heyetinin kurulmayabileceği düzenlenmiştir. Başvurunun ve nüfusun yoğun olduğu yerlerde ise, birden fazla tüketici hakem heyeti kurulabilecektir<sup>187</sup>.

TKHK'nun "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66. maddesi gereğince, Ticaret Bakanlığınca, tüketicilerin hak arama yollarını kolaylaştırmak, satıcı ve sağlayıcılar ile aralarındaki uyuşmazlıkların daha basit, hızlı ve masrafsız biçimde çözümlenmesini sağlamak ve yargının yükünü azaltmak amacıyla 81 ilde ve 919 ilçede, her ilçede en az bir adet olmak üzere toplam 1011 adet tüketici hakem heyeti oluşturulmuştur. Bunun yanı sıra, Ankara Çankaya ve Bursa Osmangazi ilçelerinde 3'er adet, Bursa Nilüfer, Adana Seyhan, İstanbul Kartal, Antalya Kepez, İzmir Karabağlar, Konya Selçuklu ve Trabzon Ortahisar ilçelerinde 2'şer adet tüketici hakem heyeti görev yapmaktadır<sup>188</sup>.

Ticaret Bakanlığınca (Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü), 2018 yılı içerisinde faaliyete geçirilmesi planlanan, tüketici hakem heyetlerinin yeniden yapılandırılarak tüketici hakem heyetlerinin 211'e düşürülmesi planlanmaktadır. Bu kapsamda büyükşehir olmayan illerimizde ilçe merkezinde, büyükşehir olan illerimizde ise başvuru yoğunluğu, nüfus ve coğrafi faktörler gibi hususlar dikkate alınarak belli merkezlerde tüketici hakem heyetlerinin toplanması gerçekleşecektir. Tüketicilerin mağdur edilmemesi için tüketiciler buldukları yerin kaymakamlıklarından tüketici başvurularını yapabileceklerdir. Sadece karar alınması anlamında tüketici hakem heyetleri belli merkezlerde toplanarak hizmet kalitesinin

---

<sup>186</sup> Ermenek, s. 567.

<sup>187</sup> Aslı Aras, *Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2009,, s. 58; Kara, s. 606.

<sup>188</sup> Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünden elektronik posta yoluyla alınan 25/04/2018 tarihli cevabı bilgi.



arttırılması, daha adil ve yeknesak kararların alınması ve ihtisaslaşma ölçeğinden azami faydalanma sağlanmış olacaktır<sup>189</sup>.

## 2. Başkan ve Üyeleri

Bakanlık tarafından, il ve ilçe merkezlerinde kurulan tüketici hakem heyetleri başkan dâhil beş üyeden oluşur. Tüketici hakem heyetinin başkanlığını illerde ticaret il müdürü, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur; belediye personeli bir üye; Baro mensubu bir üye; ticaret veya esnaf ve sanatkâr odasına mensup bir üye; tüketici örgütüne mensup bir üyeden oluşmaktadır.

Tüketici hakem heyeti üyelerinde aranacak şartlar, Yönetmeliğin 9. maddesinin birinci fıkrasında düzenlenmiştir. Buna göre,

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olma,
- 18 yaşından küçük olmama,
- 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 48 inci maddesinin birinci fıkrasının (A) bendinin (5) numaralı alt bendinde düzenlenen şartları taşıma,
- Kamu haklarından mahrum bulunmama,
- Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek akıl hastalığı bulunmama ve
- Kural olarak en az dört yıllık fakülte mezunu olma şartlarını taşıması zorunludur.

Başkan ve üyelerin bu fıkra da yer alan niteliklere sahip yedekleri de ayrıca belirlenir. Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, yönetmelikle belirlenen üyelik niteliklerine sahip Devlet memurları arasından illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından tamamlanır. Mülga 4077 sayılı Kanun döneminde, eksik üye, belediye meclis meclisince tamamlanıyordu.

---

<sup>189</sup> Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünden elektronik posta yoluyla alınan 25/04/2018 tarihli cevabi bilgi.

Tüketici hakem heyetleri başkan ve üyelerine atananların, hakim olmadıkları gibi hakimlik teminatına tanınan haklardan faydalandığına dair bir düzenlemede bulunmamaktadır. Ayrıca, başkan dışındaki üyelerin de kamu görevlisi olmaları gibi bir şart bulunmamaktadır<sup>190</sup>.

Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyeleri birden fazla tüketici hakem heyetinde görev alamaz. Tüketici hakem heyetinde görev alan başkan ve üyelere yaptıkları işin karşılığında Maliye Bakanlığında alınan görüş ile Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca belirlenecek bir huzur hakkı ücreti ödenir.

#### **a) Başkan**

Tüketici hakem heyetinin başkanı, il merkezlerinde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakamdır. Kaymakam, bu iş için bir memurunu da görevlendirebilir. Tüketici hakem heyeti başkanının görevi, müdürlük görevi veya ilçedeki kaymakamlık görevi devam edinceye kadar sürer. Kaymakamın görevlendirdiği memurun ise görevine son verilinceye kadar devam eder. Heyet başkanının da kararlarda, diğer üyeler gibi bir oy hakkı vardır.

Başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda baro temsilcisi üye, tüketici hakem heyetine başkanlık eder.

Tüketici hakem heyetinin başkanlığını yürütecek olan üyenin, kaymakam veya onun görevlendireceği bir memurun yahut ticaret il müdürü veya onun görevlendireceği bir memur olması, eğitim düzeyi yüksek olsa da, bu kişinin yüksek bir ihtimal ile hukukçu olmayışı ve tüketici hukuku alanına ilgisinin az olması ihtimali gibi nedenlerle tüketici hakem heyeti kararlarının ne kadar adil olacağı hususunda şüphe uyandırmaktadır. Ayrıca, tüketici sorunlarını dert edinmemiş bir

---

<sup>190</sup> Karadağ, s. 787; Ermenek, s. 568.

üyenin heyette başkan sıfatıyla bulunması, tüketici hakem heyetinin kuruluşu ile hedeflenen amaçlara ulaşmasını zorlaştıracaktır<sup>191</sup>.

#### **b) Belediye Personeli Arasından Görevlendirilen Üye**

Tüketici hakem heyetinin bir üyesi, belediye başkanın üç yıl için görevlendireceği konunun uzmanı bir belediye personelidir. Belediye başkanı, aynı kişiyi tekrar görevlendirebilir. Her ne kadar kanuna bu yönde bir hüküm konulmuş ise de, birçok belediyede tüketici hukuku konusunda uzman bir personelin olmayacağı öngörülebilir bir durumdur.

#### **c) Baro Mensupları Arasından Görevlendirilen Üye**

Tüketici hakem heyetinin ikinci üyesi, Baronun, mensupları arasından üç yıl için seçeceği bir üyedir. Ayrıca bu üye, başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda başkanlık görevi yapar. Baro mensupları avukatlardan oluşacağı için, tüketici hakem heyetlerinde hukukçu kimliğine sahip birinin bulunması isabetli bir düzenleme olmuştur. Baro tarafından, tüketici hakem heyetine üye görevlendirilirken, bu üyenin tüketici hukuku konusunda bilgi ve tecrübe sahibi olmasının dikkate alınması gerekir.

#### **d) Ticaret ve Sanayi Odasından veya Esnaf ve Sanatkârlar Odaları Birliğinden Görevlendirilen Üye**

Tüketici hakem heyetinin üçüncü üyesi, uyuşmazlık konusunun taraflarından olan satıcıyı temsilen odaların seçeceği bir kişidir. Satıcı tacir ise, ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcı esnaf

---

<sup>191</sup> Kara, s. 610; Ayhan Tekin, “4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunla Tüketicilere Sağlanan Haklar ve Tüketicini Hak Arama Yolları Tebliği”, *Uluslar arası Tüketici Hukuku Sempozyumu*, (24-25 Kasım 2011) İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi, İstanbul 2013, s. 52.

veya sanatkâr ise illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir kişidir. Yine burada yapılacak görevlendirmede, görevlendirilecek üyenin adalet konusunda yetkinliği ve uyuşmazlık çözümü konusunda yetenekli olma şartlarının aranması gerekir<sup>192</sup>.

### e) Tüketici Örgütlerinden Seçilen Üye

Tüketici hakem heyetinin dördüncü üyesi ise, uyuşmazlık konusunun taraflarından olan tüketiciyi temsilen tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçeceği bir kişidir. İl hakem heyetlerine, il sınırları içinde bulunan tüketici örgütleri; ilçe hakem heyetlerine ise ilçe sınırları içindeki tüketici örgütleri tarafından üye seçilir. Ancak tüketici örgütü bulunmayan ilçelerde bağlı bulunduğu ilde kurulu bulunan tüketici örgütleri arasından tespit edilir. Tüketici örgütlerinin de seçecekleri üyede, yapılacak işin niteliğine uygun şartları taşıyıp taşımadığını dikkate alması gerekir<sup>193</sup>.

### 3. Raportör

Tüketici hakem heyetleri başkanlığının sekretarya işlerini yürütmek, dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmak ile görevli, yeterli sayıda raportör istihdam edilebilir. Raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilir<sup>194</sup>.

TKHK'nun 72 nci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak, 27.11.2014 tarihli ve 29188 Resmi Gazetede yayınlanan Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği (THH Rap. Yön.) çıkarılmıştır. Yönetmelikte özetle, raportörlerin nitelikleri, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esasları düzenlenmiştir.

---

<sup>192</sup> Kara, s. 607.

<sup>193</sup> Kara, s. 607.

<sup>194</sup> Kara, s. 611.

Raportör olarak istihdam edilen kimseler, hukuk fakültesi, siyaset bilimleri fakültesi, iktisadi ve idari bilimler fakültesi ile adalet meslek yüksekokulu mezunu olmalıdır. Ayrıca, meslek yüksekokulların, bankacılık ve sigortacılık programları mezunları da raportör olarak istihdam edilebilir. Bunların haricinde, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı da açılacak sınavda, belirlediği iki yıllık yüksek okul mezunlarından alım yapabileceğini duyurabilir (THH Rap. Yön. m. 5/1). Tüketici hakem heyetlerinde raportörlerin fonksiyonu başvuru alınması ve dosyanın hazırlanması gibi evrak üzerinden görülecek işler gibi görünse de, hakem heyetlerinin temel direğini oluşturan raportörler, hakem heyetlerinin daimi personeli olduğu için kendilerine önemli görevler düşmektedir. Hatta uygulamada, dosyaların hazırlanarak anlatılması, kararların yazılması, hangi yönde karar verileceği gibi tüketici hakem heyetinin uygulamasına yön veren bu raportörler olmaktadır. Ancak, yönetmelikte tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilecek raportörlerin hukuk bilgisine sahip olanlardan alınacağı ve sadece burada istihdam edileceği düzenlenmiş ise de, şimdiye kadar tüketici hakem heyetlerinde çalışmak üzere sadece bu kadroya tahsis edilmiş 500 raportör alınmıştır. Bu uygulamanın arkası gelmemiş, raportör kadrosu olmayan tüketici hakem heyetlerinde, genel olarak hukuka, özel olarak tüketici hukukuna dair eğitim ve bilgi seviyesi düşük kimseler tarafından raportörlük görevinin yürütüldüğü<sup>195</sup>, ayrıca bu şekilde görevlendirilen personel ise bu işi asıl işinden farklı olarak ek iş olarak gördüğü için tüketici hakem heyetlerindeki raportörlerden beklenen performans gerçekleşmemiştir.

Raportörün görevleri, tüketici hakem heyetine yapılan başvuruları almak, başvurulara ilişkin yazışmaları yapmak, toplantıya ilişkin dosyayı hazırlamak ve gerekli hazırlıkları yapmak, toplantıda hazır bulunarak tutanak tutmak, evrak dosyalamak ve arşiv işlerini yürütmek olarak sayılabilir (THH Rap. Yönt. m. 8). Raportörlerin, tüketici hakem heyetleri karar tutanağında isimleri yazılır ancak her hangi bir oy hakkı yoktur. Oy hakkı olmayan raportörlerin dosyayı heyete anlattığı sırada görüşünü açıklamasına engel bir düzenleme bulunmamakta ise de, raportörlerin işinin daha ziyade teknik bir iş olduğu dikkate alındığında, uyuşmazlığın esasıyla ilgili görüş bildirmelerinin doğru olmayacağı kanaatindeyim.

---

<sup>195</sup> Tekin s. 46.

Raportör kadrosunda bulunan hariç olmak üzere, kaymakam veya il ticaret müdürleri tarafından, tüketici hakem heyetlerine görevlendirilen Devlet memuru raportörlere yaptıkları işin karşılığında Maliye Bakanlığında alınan görüş ile Gümrük Bakanlığınca belirlenen bir ücret ödenir. Bu uygulama kanaatimizce adaletsizliğe yol açmaktadır, şöyle ki, raportör olarak görevlendirilen Devlet memuru hem asıl kadrosundan kaynaklı mali hakları almakta hem de raportör olarak görev yaptığı tüketici hakem heyetinden mali hak elde etmektedir. Ancak, kadrolu olarak istihdam edilen raportör, Devlet memurunun elde ettiği ek kazançtan mahrum kalmakta ve bu nedenle cazip olmayan bu uygulama nedeniyle, özellikle hukuk fakültesi mezunları tarafından tercih edilmemektedir.

#### **4. Bilirkişi**

TKHK’da, tüketici hakem heyetlerinde bilirkişilik müessesesyle ilgili düzenlemenin yönetmelikle yapılacağı 72. maddesinde belirtilmiştir. Bu maddeye dayanılarak çıkartılan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin 19-21. maddeleri bilirkişilerin görevlendirilmesi, sorumluluğu ve rapor ile ilgili düzenlemeler bulunmaktadır.

HMK’da olduğu gibi, tüketici hakem heyetleri de, uyuşmazlığın çözümü, özel veya teknik bilgiyi gerektiren hallerde konunun uzmanı bilirkişiden görüş sorabilirler. Tüketici hakem heyeti başkanı, çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re’sen, bilirkişi görevlendirebilir (THHY m. 19/1). Tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulamaz.

Bilirkişiler, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya uyuşmazlığın karara bağlanacağı tüketici hakem heyetinin yetki çevresinden veya tüketici hakem heyetinin bağlı olduğu ilden görevlendirilir. Ayrıca, kanunların görüş bildirmekle yükümlü kıldığı kişi ve kuruluşlara, görevlendirildikleri konularda bilirkişi olarak

öncelikle başvurulur. Ancak, kamu görevlilerine, bağlı buldukları kurumlarla ilgili uyuşmazlıklarda ve işlerde, bilirkişi olarak görev verilemez (THHY m. 19/4-5).

Bilirkişiye tevdi edilen dosya hakkında 15 günlük süre içinde raporunu hazırlayıp sunmak zorundadır. Bu süre en fazla 15 gün daha uzatılabilir (THHY m. 21/2). Bu süre zarfında raporunu hazırlamakta ihmali olan kişi hakkında bağlı bulunduğu kurum tarafından disiplin soruşturması başlatılır (THHY m. 20/3).

Bilirkişiler raporlarını yazılı olarak sunarlar, istisnai hallerde tüketici hakem heyeti tarafından da dinlenebilirler. Tüketici hakem heyetlerinin, mahkemeler gibi keşif yapma imkânı bulunmadığından, heyet yerine bu işlevi bilirkişiler yerine getirebilirler<sup>196</sup>.

Tüketici hakemlerinde görevlendirilen bilirkişilere yaptıkları işin karşılığında maliye bakanlığından alınan görüş ile Ticaret Bakanlığınca belirlenen bir ücret ödenir.

Yönetmelikte düzenlenen tüketici hakem heyetlerinde bilirkişilik müessesesi, 6100 sayılı Hukuk Muhakemesi Kanunu'ndaki (HMK) bilirkişiliğe benzetilmiştir. Bilirkişi incelemesiyle ilgili olarak ortaya çıkabilecek, yönetmelikle düzenlenmemiş durumlarda (mesela bilirkişi raporuna itiraz konusunda) HMK'nun bilirkişilik hakkındaki hükümleri tüketici heyeti bilirkişiliğine de kıyasen uygulanabilir<sup>197</sup>. Tüketici hakem heyetlerinin bilirkişi görevlendirilmesine ilişkin, usul hukuku düzenlemesine atıf yapmak yerine, yönetmelik ile düzenlemesi tartışılması gereken bir durumdur.

---

<sup>196</sup> Tutumlu, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 129.

<sup>197</sup> Budak, s. 93.

## C. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN HUKUKİ NİTELİĞİ

### 1. Genel Olarak

Belli bir miktara kadar olan tüketici uyuşmazlıklarına karşı tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olduğu TKHK'nun 68. maddesinde düzenlenmiştir. Tüketici hakem heyetinin bakmakla görevli olduğu uyuşmazlık hakkında verdiği kararlar tarafları bağlar. Ayrıca verdiği kararlar, 2004 sayılı Kanununun 24 vd. düzenlenen ilamların icrası hükümlerine göre icra edilebileceği için ilam gücündedir. Tüketici hakem heyetinin yaptığı işin, tüketici uyuşmazlıklarını çözmek olması ve verdiği kararların mahkeme ilamları gibi icra edilebilmesi nedeniyle bir nevi yargı görevi ifa ettiği kabul edilebilir<sup>198</sup>.

Mülga 4077 sayılı Kanun'daki ilk düzenlemede, tüketici hakem heyeti kararları taraflar açısından bağlayıcılığı bulunmamaktaydı. 06/03/2003 tarihli ve 4822 sayılı Kanun ile, belli miktarın altındaki uyuşmazlıklar için bağlayıcı kararlar verme ve kararların ilamların icrası hükümlerine göre takip yapılabilme imkanı getirilmeye birlikte; belli miktarın üzerindeki uyuşmazlıklarla ilgili delil niteliğinde kararlar vermeye devam etmiştir.

Tüketici hakem heyetlerine verilen bağlayıcı ve ilam mahiyetini haiz belge niteliğinde karar verme yetkisi, hakem heyetlerinin hukuki niteliği hususunda tartışmalara yol açmış, 'mahkeme' olup olmadığı tartışmalarına da neden olmuştur<sup>199</sup>. Hatta bu husus, Yargıtay ve Anayasa Mahkemesi gibi yüksek mahkemelerin önüne de gelmiştir.

Tüketici hakem heyetinin baktığı uyuşmazlık konusuna göre, yaptığı faaliyetin ve işlevinin adli yargı sistemi içerisindeki hukuk mahkemeleri ile birlikte değerlendirilmesi gerekebilir. Daha doğrusu, tüketici hakem heyetinin yapısının ve

---

<sup>198</sup> Sema Taşpınar Ayvaz, "Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi ve Sorular", *Tüketici Hukuku Konferansı* (05-06 Aralık 2015 Makaleler – Tebliğler, Editör Hüseyin Can Aksoy) Yetkin Yayınları, 2016, s. 292.

<sup>199</sup> Ayvaz, s. 288.



işlevinin adli yargı içerisindeki hukuk yargılaması çerçevesinde nedenli uyumlu olup olmadığının değerlendirilmesinde yarar vardır.

Diğer taraftan, tüketici hakem heyetinin yapısına bakıldığında, heyetin başkanının ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur veya il merkezlerinde il ticaret müdürünün, diğer üyelerin ise başka kurumlardan ve kuruluşlardan gelen kişilerden oluşması nedeniyle idarenin organik yapısı içerisinde ve altında teşkilatlanmış olduğu görülmektedir<sup>200</sup>.

Bu anlamda, tüketici hakem heyeti, görev alanı açısından adli yargı teşkilatının konusunu giren tüketici uyuşmazlıklarına bakarak ve ilam niteliğinde kararlar vererek adli yargı içerisinde işlev görmekle birlikte; heyetin başkanlığının ve sekreteryaya işlerinin kaymakamlık veya il ticaret müdürlüğü nezdinde toplanması nedeniyle idari teşkilat içerisinde değerlendirmesi gerekmektedir.

Anayasa Mahkemesi, hakem heyeti tarafından yapılan Anayasa'ya aykırılık nedeniyle iptal başvurusu üzerine, yaptığı inceleme neticesinde; “ ...yargı yetkisini Türk Milleti adına kullanacak olan bir merciin mahkeme olarak kabul edilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin yasayla itirazı düzenlenmesi, karar organlarının hakimlerden teşekkül etmesi, yargılama tekniklerini uygulayarak ve genelde dava yolu ile uyuşmazlıkları ve anlaşmazlıkları çözümlenmesiyle görevli olması, görev yapan üyelerin atanmalarının, hak ve ödevlerinin, emekliye ayrılmalarının, Anayasa'nın öngördüğü mahkemelerin bağımsızlığı ve hakim teminatı esaslarına göre düzenlenmiş olması ve Anayasa'da sayılan ve başında bir yüksek mahkemenin bulunduğu yargı düzenlerinden birinde yer almasının gerekli olduğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin ise, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un değişik 22. maddesine göre, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur başkanlığında, belediye, baro, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkar odası ve tüketici örgütlerinden seçilerek görevlendirilecek

---

<sup>200</sup> Evrim Erişir, “Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerinde Gider Avansı ve Vekalet Ücreti”, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015*, (Editörler: Av. Hakan Tokbaş, H. Fehim Üçışık), Bilge Yayınevi, s. 475, (Erişir – Gider Avansı).

*beş kişiden oluştuğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin, yargı organlarının ve mensuplarının Anayasa'da belirtilen niteliklerine sahip olmadığı gerekçesiyle "mahkeme" niteliği taşımadığına*" karar vermiştir<sup>201</sup>. Yine başka bir kararında, tüketici sorunları hakem heyetlerinin yargı işlevini yerine getiren bir kurul olmadığına, kararlarına karşı tüketici mahkemesine itiraz etme imkânı bulunması nedeni ile Anayasa'da öngörülen âdil yargılanma hakkı ve hak arama özgürlüğünün ihlal edilmediğine karar vermiştir<sup>202</sup>.

Yargıtay Başkanlığının iş bölümü gereği tüketici uyuşmazlıklarına bakmakla görevli 13. Hukuk Dairesi kararlarında, Anayasa Mahkemesinin 31/05/2007 T. ve 2007/53 E., 2007/61 K. sayılı kararına atıfta bulunularak tüketici hakem heyetlerinin mahkeme olmadığı görüşü kabul edilmiştir<sup>203</sup>.

Yargıtay 13. H.D. 02/06/2016 T. ve 2016/5614 E., 2016/14133 K. sayılı ilamında, "... *Anayasa Mahkemesinin 31/05/2007 tarih ve 2007/53 esas, 2007/61 karar sayılı kararı ile; yargı yetkisini Türk Milleti adına kullanacak olan bir merciin mahkeme olarak kabul edilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin yasayla itirazı düzenlenmesi, karar organlarının hakimlerden teşekkül etmesi, yargılama tekniklerini uygulayarak ve genelde dava yolu ile uyuşmazlıkları ve anlaşmazlıkları çözümlenmekle görevli olması, görev yapan üyelerin atanmalarının, hak ve ödevlerinin, emekliye ayrılmalarının, Anayasa'nın öngördüğü mahkemelerin bağımsızlığı ve hakim teminatı esaslarına göre düzenlenmiş olması ve Anayasa'da sayılan ve başında bir yüksek mahkemenin bulunduğu yargı düzenlerinden birinde yer almasının gerekli olduğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin ise, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un değişik 22. maddesine göre, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur*

---

<sup>201</sup> Anayasa Mahkemesi'nin 31/05/2007 T. ve 2007/53 E., 2007/61 K. sayılı ilamı, <http://kararlaryeni.anayasa.gov.tr/Karar/Content/b3a8ce14-f034-46f0-b898-0d4429cd81f4?excludeGerekce=False&wordsOnly=False>, erişim tarihi: 30/05/2018.

<sup>202</sup> Anayasa Mahkemesi'nin 20/03/2008 T. ve 2006/78 E., 2008/84 K. sayılı ilamı, <http://kararlaryeni.anayasa.gov.tr/Karar/Content/ed3a0893-56c8-4035-a25b-6aa86bb5af99?excludeGerekce=False&wordsOnly=False>, erişim tarihi: 30/05/2018.

<sup>203</sup> Yargıtay 13. H.D. 18/03/2015 T. ve 2015/10571 E., 2015/8738 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

*başkanlığında, belediye, baro, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkar odası ve tüketici örgütlerinden seçilerek görevlendirilecek beş kişiden oluştuğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin, yargı organlarının ve mensuplarının Anayasa'da belirtilen niteliklerine sahip olmadığı gerekçesiyle “mahkeme” niteliği taşımadığına karar verilmiştir. Buna göre, tüketici sorunları hakem heyeti “mahkeme” niteliğinde değildir.” kararı ile, tüketici hakem heyetlerinin mahkeme olmadığı belirtilmiştir.*

Doktrindeki tartışmalara bakıldığında ise bir kısım yazarlar, Anayasa Mahkemesinin kararını da gerekçe göstererek, tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin hakim niteliğine sahip olmaması, tüketici hakem heyetlerinde uygulanan usul kurallarının bir mahkemenin uygulayacağı ve kamu düzeni niteliği taşıyan usul kurallarıyla ilgisinin bulunmaması nedenleriyle, tüketici hakem heyetlerinin mahkeme niteliğinde olmadığı görüşündedir<sup>204</sup>. Başka bir görüşe göre ise, tüketici hakem heyetlerinin sundukları uyuşmazlık çözüm yönteminin, hâkimlerin bağımsızlığı ve hâkimlik teminatından yararlanan meslekten hâkimler tarafından yürütülmediği için, “yargılama dışı” (extrajudicial) bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olduğu kabul edilmektedir<sup>205</sup>.

Doktrinde aksi görüşte olanlar ise, yasayla kurulmuş, hukuka göre karar veren ve adli yargının görev alanına giren bir konuda yargılama yapan heyetin mahkeme sayılması için yeterli olacağı kanaatindedir<sup>206</sup>. Benzeri bir görüş ise, Türk hukukunda ‘mahkeme’ kavramının çok dar ve teknik olarak kabulünün hatalı olduğundan hareketle, tüketici hakem heyetlerini, adli ve idari yargı yerleri dışında kurulmuş, uzmanlaşmış yargı yeri olarak görmektedir.

1982 Anayasasının 138. maddesine göre, yargı yetkisini kullanmayı mahkemelere ve hakimlere verdiği, bu kişilere, hiçbir organ, makam, mercii veya kişinin emir veya talimat veremeyeceği, genelge gönderemeyeceği, telkinde veya

---

<sup>204</sup> Aslan, s. 727; Karadağ, s. 802. vd.; Budak, s. 94; Kara, s. 600; Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 35; Ayvaz, s. 288.

<sup>205</sup> Budak, s. 79; Özcan Pektaş, “Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukuki Konuları ve Kararlarının Hukuki İçeriği”, *İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabetin Korunması Hukuku Özel Sayısı*, Kasım 2007, s. 45.

<sup>206</sup> Kemal Başlar, “Anayasa Yargısında Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı”, *Anayasa Yargısı İncelemeleri*, Ağustos 2006, s. 222.

tavsiyede bulunamayacağı düzenlendiği halde tüketici hakem heyetleri buna karşı başkan ve üyelerine bu şekilde bir işlem yapılamayacağı yönünde bir düzenleme mevcut değildir. Ayrıca, tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin, yargı yetkisini kullanan hakimlerin sahip olduğu, Anayasanın 139. maddesinde hüküm altına alınan, hakimlik teminatından yararlanacağına dair bir düzenleme de bulunmamaktadır.

TKHK'nun sistematüğinde, tüketici hakem heyetine ilişkin hükümlere, tüketici mahkemelerine ilişkin hükümlerin yer aldığı "Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin Hükümler" başlıklı Sekizinci Kısım'da değil, "Tüketici Kuruluşları" başlıklı Yedinci Kısım'da yer verilmektedir.

Hukuk mahkemelerinin usul kuralları, HMK ile düzenlenmiştir. Mahkemelerin başında karar veren bağımsız ve tarafsız, Anayasa ile sayılı teminatlara sahip hakimler bulunduğu düşünöldüğünde, tüketici hakem heyetlerinin başkan ve üyelerinin, hakimlik teminatına sahip olmaması, tüketici hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları ile diğer hususların yönetmelikle belirlenmesi gibi hususlar da, hakem heyetlerinin mahkeme vasfına sahip olmadığını göstermektedir. Ayrıca, HMK'daki düzenlemeler ile tüketici hakem heyetini düzenleyen TKHK'nun 66-72. maddelerindeki düzenlemeler kıyaslandığında;

- Tüketici hakem heyetine verilecek dilekçelere dava dilekçesi yerine başvuru denmesi,

- Tüketici hakem heyetine dilekçe veren kişiye davacı yerine başvuran veya taraf teriminin kullanılması,

- Tüketici hakem heyetinin yaptığı işlemlere yargılama yerine inceleme teriminin kullanılması,

- Tüketici hakem heyeti kararlarına ilam veya hüküm yerine karar veya ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere göre yerine getirilir ibaresinin kullanılması,

Gibi hususlar tüketici hakem heyetlerinin, mahkeme vasfını taşımadıklarının bir göstergesidir.

Tüketici hakem heyeti kararlarının, TKHK'nun 70/2. maddesi uyarınca, ilamların icrası hakkındaki hükümlere göre infaz olunması, bu kararların ilam hükmü vermediği gibi bu kararları veren tüketici hakem heyetlerine de mahkeme vasfı kazandırmamaktadır.

Tüketici hakem heyetlerinin, Anayasa Mahkemesi ve Yargıtay kararları ile doktrindeki ağırlıklı ve bizim de katıldığımız görüşe göre mahkeme veya yargı yeri olmadığı kabul edildiğinde, tüketici hakem heyetinin hukuki niteliğinin alternatif çözüm yolu olup olmadığı üzerinde durulmalıdır. Çalışmamızda, hukuk uyuşmazlıklarında alternatif çözüm yollarının ayrı bir bölüm olarak ele alınmasının sebebi, tüketici hakem heyetinin hukuki niteliğinin tespitinin yapılmasını sağlamaktır<sup>207</sup>.

Hukuk uyuşmazlıklarında alternatif çözüm yollarıyla ilgili doktrinde farklı görüşlerin olduğu ve bu farklı görüşlere göre de, tüketici hakem heyetlerinin yerinin tespiti bakımından farklı sonuçlara ulaşılabileceği kabul edilmelidir.

Uyuşmazlıkların alternatif çözüm yollarının, devlet yargısı dışında ve devlet yargısına seçimlik olan, tarafsız bir üçüncü kişinin bulunduğu, başvurunun tarafların isteğine bağlı ve alınan kararların tarafları bağlamadığı yönündeki görüşleri kabul ettiğimizde, tüketici hakem heyetinin bir uyuşmazlık alternatif çözüm yolu olarak kabul etmemiz mümkün değildir.

Tüketici hakem heyetinin hukuki niteliği hakkında, bir görüşe göre, tüketici hakem heyetlerinin, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin özelliklerinden olan, 'başvurunun tamamen gönüllülük esasına dayanması' ve 'bağlayıcı kararlar verilememe' gibi özellikleri taşıması nedeniyle alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak değerlendirilmemektedir<sup>208</sup>. Bu yöndeki başka bir görüşe göre, belli miktarın altındaki uyuşmazlıklar bakımından hakem heyetine başvuru zorunluluğu ve uyuşmazlıklar hakkında verilecek kararların bağlayıcı olması nedeniyle, bir alternatif uyuşmazlık çözüm mercii olarak nitelendirilemediği, tüketici hakem heyetinin bu

---

<sup>207</sup> Bkz. yuk. s. 39 vd.

<sup>208</sup> Karadağ, s. 796, 797.

haliyle belli miktarın altındaki uyuşmazlıklar bakımından “mecburi tahkim” mercii haline getirildiğini ileri sürmüştür<sup>209</sup>.

Başka bir görüşe göre de, tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olması ve hakem kurulunu oluşturan üyeleri seçme konusunda tarafların iradesinde bulunmaması nedeniyle HMK anlamında tahkim olmadığı, yine başvurunun zorunlu olmasından dolayı yargı yolunun kapanması nedeniyle dar anlamda bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi de olmadığı, tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerinin mahkemelerin yargılamasına benzetilmesi nedeniyle kendine özgü bir yargılama dışı uyuşmazlık çözüm yolu olduğu iddia edilmiştir<sup>210</sup>.

Tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olması, uyuşmazlığı çözecek kişinin tarafsız üçüncü kişi olması, verdiği kararların bağlayıcı olması, ilam mahiyetine haiz belge olması ve yargı dışı bir kurum olması gibi nedenlerle, tahkimin türü olan mecburi tahkim içerisinde değerlendirilmesi kanaatimizce yanlış olmayacaktır<sup>211</sup>. Tahkimin bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olmayacağını ileri süren görüşler, benzerliği nedeniyle tüketici hakem heyetlerinin de alternatif çözüm yolu olarak kabul etmemektedirler.

Bize göre, hukuk uyuşmazlıklarında alternatif çözüm yolları bölümünde incelediğimiz tahkim, yargı dışında uyuşmazlıklara çözüm bulma yöntemi olarak kabul ettiğimiz için, alternatif çözüm yollarından biridir<sup>212</sup>. Bununla bağlantılı olarak tüketici hakem heyetinin de bir alternatif çözüm yolu olarak kabul edebiliriz<sup>213</sup>.

Sonuç olarak, tüketici hakem heyeti üyelerinin hakimlik teminatına sahip olmamaları, hakem heyetlerinin Anayasa'ya göre mahkeme sayılmaması hususları nazara alındığında tüketici hakem heyetlerinin kararlarının mahkeme kararı sayılamayacağı, tüketici hakem heyetleri mahkemeler dışında kurulan hukuki

---

<sup>209</sup> Aras, s. 62; Ermenek, s. 580; Atalı, s. 411-412; Tanrıver, s. 175; Ayvaz, s. 291.

<sup>210</sup> Budak, s. 79-80; Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyeti*, s. 39.

<sup>211</sup> Konuralp, s. 90; Uyumaz, s. 126.

<sup>212</sup> Erişir'e göre, tüketici hakem heyetinin niteliği konusunda, tahkim ile alternatif çözüm yolu arasındaki tercihte, alternatif çözüm yoluna yakın olduğunu ileri sürmüştür. (Erişir, *Gider Avansı*, s. 479.

<sup>213</sup> Kara, s. 602.

uyuşmazlıklarının alternatif çözüm yollarından biridir<sup>214</sup>. Tüketici sorunları hakem heyetleri, mahkeme vasfına sahip olmamak ve yargısal bir işlev yerine getirmemek kaydıyla; kararlarına karşı yargı yoluna gidilebilen, çalışma usul ve esasları yönetmelikle düzenlenmiş, belirli bir miktarın altındaki uyuşmazlıklarda bağlayıcı kararlar verebilen ve bu kararları ilâmlı icranın ayrıcalıklarından yararlanan, üyeleri Anayasa ve yasalarla düzenlenmiş hâkimlik teminatına sahip olmayan ve kendisine başvuru zorunluluğu bulunan bir alternatif uyuşmazlık çözüm yoludur<sup>215</sup>.

## 2. Tüketici Hakem Heyeti ile Tüketici Mahkemesi Arasındaki İlişki

6502 sayılı yasanın 66. maddesinde düzenlenen tüketici hakem heyeti ile 73. maddesinde düzenlenen tüketici mahkemeleri arasındaki ilişkinin ne olduğu hususunda kesin bir şey söylemek mümkün olmamak ile birlikte, görev ilişkisi veya itiraz kanun yolu mercii ilişkisi olarak değerlendirilebilir.

### a) Görev İlişkisi

TKHK'nun 68/1. maddesine göre, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek 4.570 TL'nin altında kalan uyuşmazlıklar için ilçe tüketici hakem heyetlerine; 6.860 TL'nin altında kalan uyuşmazlıklar için il tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu, bu miktarların üzerinde kalan uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacağı<sup>216</sup> belirtildiğinden, bu miktar ve üzerinde kalan uyuşmalıklarda tüketici mahkemelerinin görevli olduğu anlaşılmaktadır<sup>217</sup>.

---

<sup>214</sup> Pektaş, s. 41; Özbek, *Alternatif Çözüm Yolları*, C. II, 2016, s. 971-974.

<sup>215</sup> Ildır, s. 137; Özbek, s. 397.

<sup>216</sup> "...Somut olayda; davacı tarafından açılan davanın itirazın iptali davası olduğu, dayanak takip ise 4.063,74TL miktarlı olduğuna göre, uyuşmazlığa bakma görevi tüketici mahkemesine aittir. Mahkemece, değinilen bu yön gözardı ederek işin esasına girilerek sonucuna uygun bir karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir..." Yargıtay 13. HD. 11/10/2017 T. ve 2015/41885 E., 2017/9409 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30/05/2018.

<sup>217</sup> "...Somut olayda, davacı haksız kesinti olduğu iddiası ile toplam 1.540,00 TL alacağın tahsili istemiştir. Davacının talebi dikkate alındığında uyuşmazlığa bakma görevi ilçe tüketici hakem

Bu bakımdan, tüketici hakem heyeti ile tüketici mahkemelerinin arasındaki ilişki görev ilişkisi gibi bir ilişki olduğu düşünülebilir<sup>218</sup>. Ancak, HMK'nun 20. maddesine göre, mahkeme, kendisinin görevsiz olduğu kanaatine varması halinde, görevsizlik nedeniyle davanın reddine ve başvuru halinde dosyanın görevli mahkemeye gönderilmesine karar verir. Tüketici hakem heyetinin görev alanına giren bir uyuşmazlık ile ilgili tüketici mahkemesine başvurulması halinde ise, mahkeme dava değerinin tüketici hakem heyetinin görev sınırı kapsamında kalması nedeniyle dava şartı yokluğundan davanın reddine karar vermek ile yetinecek, dosyayı görevli tüketici hakem heyetine gönderilmesine karar vermeyecektir<sup>219</sup>. Bu bakımdan, tüketici hakem heyeti ile tüketici mahkemesi arasında ilişki, tüketici mahkemesinin diğer mahkemeler ile arasındaki görev ilişkisi gibi düşünülemez.

Ayrıca, tüketici mahkemesinin, tüketici hakem heyetinin görevli olması nedeniyle usulden red kararı, tüketici hakem heyeti için bağlayıcıdır. Tüketici hakem heyeti kendisinin de görevli olmadığını düşünerek karşı görevsizlik kararı veremez. Çünkü, mahkeme kararları bağlayıcıdır.

Bir diğer konu da, HMK'nun 22. maddesinde, mahkemeler arasındaki olumlu veya olumsuz görev veya yetki uyuşmazlığında, dosyanın inceleme yeri düzenlenmiştir. Ancak, tüketici hakem heyeti ile tüketici mahkemesi arasında olumlu veya olumsuz görev uyuşmazlığı hususunda nasıl bir işlem yapılacağı düzenlenmemiştir. Yani, tüketici hakem heyeti tarafından tüketici mahkemesine başvurulması gerektiğinden red kararı ile aynı uyuşmazlığa ilişkin tüketici mahkemesince tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğu nedeniyle verilen red kararının itiraz veya kanun yoluna başvurulmaksızın kesinleşmesi halinde nasıl bir yola başvurulacağı hususunda açıkça bir düzenleme bulunmamaktadır.

---

*heyetine aittir. Hal böyle olunca, mahkemece, dava değerinin 6502 sayılı yasanın 68. maddesi gereğince Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuruda bulunmasını zorunlu kılan miktarda olduğu ve bu miktar için mahkemeye dava açılmasının Yasa gereği mümkün olmadığı gerekçesiyle davanın, dava şartı noksanlığı nedeniyle usulden reddine karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde işin esasına girilerek davanın kabulüne karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir..."* Yargıtay 13. HD. 27/11/2017 T. ve 2015/34217 E., 2017/11615 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30/05/2018.

<sup>218</sup> Atalı, s. 405.

<sup>219</sup> Budak, s. 84-85.



Bir görüşe göre, tüketici mahkemesi ile hakem heyeti arasında kesinleşmiş görev ve yetki uyuşmazlığı ise usul hukukuna göre Yargıtay'da çözümlenmelidir.<sup>220</sup> Ancak bu görüşe katılmak mümkün değildir. Çünkü, HMK'daki olumlu ve olumsuz görev uyuşmazlığının mahkemeler arasında olabileceği, tüketici hakem heyetleri mahkeme olarak kabul edilemeyeceğinden, bu görüşe katılmak mümkün değildir. Tüketici mahkemesi tarafından hakem heyetinin görev alanına girmesi nedeniyle verilen red kararı tüketici hakem heyeti tarafından bağlayıcı olmaktadır.

Son olarak TKHK'nun 68. maddesinde, tüketici hakem heyetine başvuru terimini de kullanarak görev teriminden bahsetmediği gibi tüketici mahkemesinin görev alanı şeklinde açıkça belirtmesi nedeniyle de, tüketici hakem heyeti ile tüketici mahkemesi arasındaki ilişkinin tam manasıyla görev ilişkisi olduğu söylemek mümkün değildir.

## **b) İtiraz Mercii**

TKHK'nun 70. maddesinin üçüncü fıkrasına göre, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren onbeş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edilebileceği düzenlendiğinden, tüketici hakem heyeti ile tüketici mahkemesi arasındaki ilişkinin itiraz kanun yolu mercii ilişkisi olduğu söylenebilir.<sup>221</sup>

İtiraz üzerine tüketici mahkemesi itiraz olunan kararın esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticari unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında

---

<sup>220</sup> Nuri Güleç, *TKHK Kapsamında Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Tüketici Hukuku ve Usul Uygulamaları*, <http://www.tuketiciakademisi.gov.tr/tr-tr/bilgi-bankasi/bilimsel-yayinlar/makale/6502-sayili-kanun-kapsaminda-tuketici-hakem-heyetlerine-iliskin-tuketici-hukuku>, IV. Bölüm, erişim tarihi: 01/01/2018.

<sup>221</sup> "Tüketici mahkemeleri, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı teknik anlamıyla ne bir temyiz mercii, ne de istinaf merciidir.", Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 181.

da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır. Tüketici hakem heyetinin kararında her hangi bir hata ve yanlış olduğu kanaatine varılırsa tüketici mahkemesi iptal talebinin kabulüne karar verir.

Tüketici mahkemesinin, tüketici hakem heyeti kararına itiraz sonucu verdiği karar kesindir. Tüketici mahkemesinin kesin olarak verdiği karar, tüketici hakem heyeti açısından bağlayıcı olup, direnme yetkisi bulunmamaktadır<sup>222</sup>.

Tüketici mahkemesi, tüketici hakem heyetinin işleyişini veya tüketici hakem heyeti kararlarını res'en denetleme yetkisi bulunmamaktadır. Bu manada, tüketici hakem heyeti ile tüketici mahkemesi arasında bir altlık-üstlük durumu da söz konusu değildir<sup>223</sup>.

Tüketici mahkemesi hem tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı başvuru yoludur, hem de belirli miktarın üzerindeki uyuşmazlıklara doğrudan başvurusu zorunlu olduğu için tüketici hakem heyeti ile aralarında görevsel bir ilişki mevcuttur. Ancak, hakem heyetleri mahkeme olmadığı için aralarındaki ilişki teknik anlamda bir görev ilişkisi değildir.

## **D. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV VE YETKİSİ**

### **1. Görev**

Bir uyuşmazlığın hangi merci veya mahkeme önünde görüleceğine görev denmektedir. Merci veya mahkemenin önüne gelen uyuşmazlığı çözümlenmekle görevli olup olmadığı bakılacak ilk hususlardandır. Mahkemelerin veya mercilerin görev alanı kanuni düzenlemeler ile belirlenir.

---

<sup>222</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 181.

<sup>223</sup> Aslan, s. 727; Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 182.

Tüketici hakem heyetinin görev alanı, TKHK'nun 66 ve 68. maddelerinde açıkça düzenlenmiştir. Kanun'un 66/1. maddesine göre, tüketici hakem heyetleri tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara bakmakla görevlidir. Kanun'un 68/1. maddesine göre de, bu uyuşmazlıkların değeri, ilçe tüketici hakem heyetleri için 4.570,00 TL, il tüketici hakem heyetleri için 6.860,00 TL'nin altında olması gerekir. Buna göre, tüketici hakem heyetlerinin görev alanı, belli miktarın altındaki tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğacak uyuşmazlıklardır.

Tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemeleri, tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamalarından doğan uyuşmazlıklara bakmakla görevli olması nedeniyle, görev açısından birbirlerine benzemektedirler<sup>224</sup>. Bu bakımdan, tüketici mahkemesinin tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklar hakkında yaptığı açıklamaların münhasıran mahkemelerin görevi dışında kalan hususların burada da geçerli olduğunu söyleyebiliriz<sup>225</sup>.

Tüketici işlemi veya tüketiciye yönelik uygulamalardan doğmayan uyuşmazlıklar ile belli miktarı aşan uyuşmazlıklar hakkında tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6. maddesinin beşinci fıkrasında, tüketici hakem heyetlerinin görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorunda olduğu, görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların, tüketicinin başvuru yapabileceği yerler de belirtilerek başvuru sahibine iade edileceği düzenlenmiştir. Bakanlık, görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların tüketiciye iadesi için tüketici hakem heyetince karar verilmesine gerek olmadığı, tüketici hakem heyeti başkanlığının üst yazısı ile başvurunun iade edilebileceği yönünde görüş bildirilmiştir<sup>226</sup>.

---

<sup>224</sup> Kara, s. 613.

<sup>225</sup> Bkz. yuk. s.19 vd.

<sup>226</sup> Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketiciler Tarafından Sıkça Sorulan Sorular, s. 20, <http://www.consumeracademy.gov.tr/data/57b326651a79f74d14cfc622/TüketiciHakemHeyeti.pdf>, erişim tarihi: 20/05/2018.

Mülga 4077 sayılı Kanun'da, tüketici hakem heyetlerine sadece tüketiciler başvurabilirken, TKHK ile birlikte satıcı veya sağlayıcılar da tüketici hakem heyetlerine başvurabileceğini düzenlemiştir. Ayrıca, tüketici işlemlerini tanımlarken bir kısım sözleşmeleri tadadi olarak sayma yoluna gitmiştir (TKHK m. 3/1-1).

Tüketici hakem heyetinin görev alanına giren bir uyuşmazlık hakkında, mahkemeye dava açılması halinde, mahkeme görev hususunu resen tetkik ederek davanın usulden reddine karar verecektir. Bu husus, özel kanun hükmüne dayalı bir dava şartı olduğu için, bu koşulun gerçekleşip gerçekleşmediği hususunun mahkeme tarafından re'sen gözetilmesi gerekmektedir<sup>227</sup>. Bu nedenle, tüketici hakem heyetinin görev alanının belirlenmesi önem arz etmektedir. Tüketici hakem heyetlerinin görev alanı belirlenirken tüketici işlemi veya tüketiciye yönelik bir uygulamanın söz konusu olması ve bu uyuşmazlık konusunun değerinin belli bir miktarın altında bulunması gerekir.

### a) Tüketici İşlemi

Mülga 4077 sayılı Kanun'un 3. Maddesinin (h) bendinde, "*Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem*" şeklinde tanımlanan tüketici işlemi, TKHKun 3. maddesinin birinci fıkrasında, "*mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ... ifade eder*" şeklinde tanımlanmıştır.

TKHK ile mülga 4077 sayılı Kanun'daki, *tüketici işlemi* kavramıyla ilgili yasa normu birlikte mukayese edildiğinde, yeni Kanun hükmünün *tüketici işlemi* kavramının kapsamını daha da geniş tuttuğu görülmektedir<sup>228</sup>. Ayrıca, mülga 4077

---

<sup>227</sup> Budak, s. 84; Tutumlu, *Görev ve Sınır*, s. 118.

<sup>228</sup> Özmumcu, s. 840; Döner, s. 143.

sayılı Kanun döneminde tüketici işlemi konuları, TKHK'daki kadar açık biçimde ifade edilmediğinden yalnızca 4077 sayılı Kanun'da düzenlenmiş sözleşmelerden doğacak her türlü ihtilafın tüketici hakem heyetlerinde çözümlenmesi gerekir görüşü doktrinde savunulmuştur<sup>229</sup>. TKHK'da tüketici işlemi olarak; eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık gibi sözleşmelerin sayılmış olmasının esas nedeni de Mülga 4077 sayılı Kanun dönemindeki uygulamalardır. TKHK ile birlikte herhangi bir sınırlama olmaksızın tüm sözleşmeler, tüketicinin taraf olması koşuluyla, tüketici işlemi olarak kabul edilecek ve bu nedenle tüketici hakem heyetinin görev alanına girecektir<sup>230</sup>. Taraflardan biri tüketici, diğer tarafı satıcı veya sağlayıcı da olsa, hukuki işlemler dışındaki sebeplere (mesela haksız fiil sebebine) dayanan talep ve başvurular tüketici hakem heyetlerine yapılamaz<sup>231</sup>.

Tüketici işleminin bir tarafı tüketici, diğer tarafı satıcı veya sağlayıcıdır. Tüketicinin, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olması gerekir<sup>232</sup>. Diğer tarafının ise, mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olması gerekir. Eğer sözleşmenin iki tarafı da tüketici veya iki tarafı da tacir ise, aralarındaki işlem tüketici işlemi olmayacak ve taraflar arasındaki uyuşmazlık ile ilgili görevli mahkeme, diğer kurallara göre belirlenecektir. Örneğin, bu işi meslek edinmeyen ve sahibinden satın alınan konuta ilişkin çıkan uyuşmazlıklarda görevli mahkeme genel mahkemeler olacaktır<sup>233</sup>.

Hukuki işlemin veya sözleşmenin niteliği taraf sıfatını etkilemesi nedeniyle bazı işlemler veya sözleşmenin tarafları tüketici değildir<sup>234</sup>. Örneğin, bankaların kullandırmış olduğu ticari kredilerde, kredi kullanan kişi gerçek kişi olsa dahi, bu tür kredilerin kullanım amacı ticari olması nedeniyle, bu sözleşmeler ile ilgili çıkan uyuşmazlıklarda görevli yargı yeri 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'na göre asliye

---

<sup>229</sup> Aras, s. 82.

<sup>230</sup> Döner, s. 149.

<sup>231</sup> Budak, s.81.

<sup>232</sup> Döner, 139-140.

<sup>233</sup> Yargıtay 13. HD. 23.05.2014 T. ve 2014/14977 E., 15827 K. sayılı ilam. UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>234</sup> Özmumcu, s. 853.

ticaret mahkemeleridir<sup>235</sup>.

Taraflar arasındaki işlemin veya sözleşmenin niteliği tüketici hakem heyeti tarafından açıklığa kavuşturulması ile kendi görev alanına girip girmediği saptanabilecektir<sup>236</sup>. Özellikle kredi sözleşmelerinde bankadan getirtilecek kredi sözleşmelerinin başlığında ve içeriğinde, kredinin tüketici kredisi, ticari veya zirai kredi olması görevli uyuşmazlık çözüm yerini belirleyecektir.

Diğer bir durumda, hukuki işlemin veya sözleşmenin tarafı olan kişinin amacının belirlenmesidir. Taraf olan kişinin amacı mesleki veya ticari amaç ile hareket ediyorsa, tüketici konumunda değildir. Yargıtay kararında da belirtildiği üzere, tarlasında kullanmak amacıyla traktör alan kişi tüketici değildir<sup>237</sup>.

Tüketici işleminin tarafı olan tüketici, gerçek kişi olabileceği gibi, tüzel kişiler de tüketici olabilir. Buna göre, tüzel kişilik olan vakıf veya derneklerin, mesleki veya ticari amaç gütmeyen yaptıkları hukuki işlemlerde tüketici konumunda oldukları için tüketici hakem heyetlerine başvurabilirler. Ancak, ticari şirketlerin faaliyetlerinin bütün işlerinin ticari sayılması nedeniyle tüketici sıfatıyla tüketici hakem heyetlerine başvuramayacakları da açıktır<sup>238</sup>.

Mülga 4077 sayılı Kanun'da tüketici işlemi, mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem olarak tanımlanmakta iken, TKHK, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekalet, bankacılık sözleşmeleri de bu kapsamda olduğunu belirtmiştir. Bunun nedeni, Yargıtay'ın sayılan bazı sözleşmeleri tüketici işlemi kapsamında değerlendirmemesinden

---

<sup>235</sup> Yargıtay 13. HD. 24.06.2014 T. ve 2014/15956 E., 20876 K. sayılı ilam, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>236</sup> Yargıtay 13. HD. 03.07.2014 T. ve 2014/23288 E., 22727 K. sayılı ilam, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018

<sup>237</sup> Yargıtay 13. HD. 09.06.2014 tarih ve 2014/14809 esas ve 17924 karar sayılı ilam, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018

<sup>238</sup> Budak, s.81; Aslan, s. 7; Yargıtay HGK 21.09.2011 T. ve 2011/19-500 E., 2011/550 K. Sayılı ilamında, “*Davacı Limited Şirket tacir olup, tüzel kişilik adına ticari işletmesinde kullanmak üzere otomobil satın almış; bedelini ödemek üzere kredi kullanmıştır. Davacı tüketici olarak tanımlanamayacağı gibi yaptığı işlem tüketici işlemi değildir ve kullandığı kredinin tüketici kredisi olduğunu kabule de olanak bulunmamaktadır.*” şeklinde belirtildiği üzere, ticaret şirketlerinin özel ihtiyaçları için aldıkları tüketici kredisinde dahi tüketici sıfatını taşımadığına karar verilmiştir.

kaynaklanmaktadır. Örneğin, uyuşmazlık tüketici ile banka arasında imzalanan bankacılık işlemleri sözleşmesine dayanılarak tüketici adına açılan mevduat hesabından tahsil edilen hesap işletim ücretine ilişkin ise genel görevli mahkemeler önünde çözümlenmesi gereken bankacılık işlemi olarak kabul etmiştir<sup>239</sup>.

TKHK’da, uygulamada sıkça karşılaştığımız bazı sözleşmeler tüketici işlemi kapsamında düzenlenmiştir. Bunlar; taksitle satış sözleşmeleri, tüketici kredileri, konut finansmanı sözleşmeleri, ön ödemeli konut satış sözleşmeleri, iş yeri dışında kurulan sözleşmeler, mesafeli sözleşmeler, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler, devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri, paket tur sözleşmeleri, abonelik sözleşmeleri, süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları sözleşmeleridir. Kanunun düzenlemiş olduğu bu sözleşmelerin dışında ve bir tarafının tüketici diğer tarafının tacir veya meslek erbabı olduğu kişiler arasındaki diğer kanunlarda düzenlenmiş sözleşmeler de tüketici işlemi sayılmakta ve tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmektedir<sup>240</sup>.

Bazı özel kanunlarda tüketiciyi ilgilendiren hükümler düzenlendiği görülmektedir. Bunlardan biri olan 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkında Kanunun uygulanmasıyla ilgili uyuşmazlıklarda kart hamilinin tüketici olması halinde, mülga 4077 sayılı Kanunun 22. ve 23. madde hükümleri uygulanacağı düzenlenmiştir. Ancak, kart çıkaran kuruluşlar tarafından kart hamilleri aleyhine açılacak davalarda 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu’nun görev ve yetkiye ilişkin hükümleri uygulanır. TKHK’nun 86. maddesine göre, 4077 sayılı Kanunu yürürlükten kaldırılması nedeniyle, diğer mevzuatta 4077 sayılı Kanun’a yapılan atıflar TKHK’ya yapılmış sayılacağından, 5464 sayılı Kanun’un uygulanması ile çıkacak uyuşmazlıklarda kart hamilinin tüketici olması halinde tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri görevlidir<sup>241</sup>. Bu düzenleme ile, kart çıkaran kuruluş tarafından, kart hamiline aleyhine açılacak davalarda görev

---

<sup>239</sup> Yargıtay 11. HD. 07.01.2014 tarih ve 2013/17905 esas ve 2014/165 karar sayılı ilam, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>240</sup> Döner, s. 141.

<sup>241</sup> Güleç, II. Bölüm, 7. Kısım.

husus TKHK'ya göre belirlenecektir<sup>242</sup>.

### **b) Tüketicilere Yönelik Uygulamalardan Doğabilecek Uyuşmazlıklar**

Tüketicilere yönelik uygulamalardan ne anlaşılması gerektiği TKHK'da düzenlenmemiştir<sup>243</sup>. Tüketicilere yönelik uygulamalar, TKHK'nun beşinci kısımda düzenlenen tüketicinin bilgilendirilmesi ve menfaatlerinin korunması kapsamında, fiyat etiketlemesi, tanıtma ve kullanma kılavuzu, garanti belgesi verilmesi, ihtiyari garanti verilmesi, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak, tüketicinin bilinçlendirilmesini sağlama kapsamında yapılan uygulamalar olduğunu düşünmekteyiz. Tüketicilere yönelik bu genel uygulamalara karşı da, tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılmaktadır.

Tüketicilere yönelik uygulamalarda çıkacak uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetinin görev alanına dahil edilmesinin, tüketicilere yönelik uygulamaların bir çoğunun yargılamayı gerektirmesi ve tüketici hakem heyetlerinin bu tür uyuşmazlıklarda çekingen davranması nedeniyle uygulamada ciddi sorunlara yol açabileceği ileri sürülmüştür<sup>244</sup>.

### **c) Belli Miktarın Altındaki Tüketici Uyuşmazlıkları**

Tüketiciler ancak belli miktarın altındaki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvurabilirler. Kanunla belirlenen miktarların üzerindeki tüketici uyuşmazlıkları için yine TKHK'da öngörülen tüketici mahkemelerine başvurmak gerekir. Tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri arasındaki ilişki ayrı bir başlık altında incelendiği ve bu iki kurum arasında tüketici uyuşmazlıklarının miktar itibarıyla bir görev ayrımı yapılmıştır<sup>245</sup>.

---

<sup>242</sup> Yargıtay 19. HD. 19.09.2017 T. ve 2016/11532 E., 2017/6010 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 20.07.2018.

<sup>243</sup> Budak, s. 80.

<sup>244</sup> Atalı, s. 403.

<sup>245</sup> Bkz. yuk. s. 22.



06/12/2017 tarihli ve 7063 sayılı Kanun'un 11. maddesiyle değiştirilen, TKHK'nun 68. maddesinin 1. fıkrasının, "...değeri dört bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tketic hakem heyetlerine, altı bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tketic hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise dört bin Türk Lirası ile altı bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tketic hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tketic hakem heyetlerine başvuru yapılamaz." şeklindeki hükmüne göre, kanunda düzenlenen miktarların altındaki uyuşmazlıklarda tketic hakem heyetlerine, bu miktar ve miktarın üzerindeki uyuşmazlıklarda tketic mahkemelerine başvuru zorunludur.

TKHK'nun yürürlüğe girdiğinde 2.000 TL ve 3.000 TL limitinde olan sınır, her yıl yeniden değerleme oranında arttığı ve 06/12/2017 tarihli ve 7063 sayılı Kanun'un 11. maddesiyle, bu miktarlar 4.000 ve 6.000 TL'ye yükseltildiği<sup>246</sup>, 2018 yılı için bu miktarların 4.570 ve 6.860 TL olduğu görülmektedir. 2017 yılında yapılan bu düzenleme, tketic hakem heyetlerinin işlevinin ne kadar önemsendiğini göstermektedir.

Tketic hakem heyetlerine başvuru için parasal sınırlar řu şekildedir;

- Değeri 4.570 Türk Lirası'nın altında bulunan uyuşmazlıklar için ilçe tketic hakem heyetleri,
- Değeri 6.860 Türk Lirası'nın altında bulunan uyuşmazlıklar için il tketic hakem heyetleri,
- Değeri 4.570 Türk Lirası ile 6.860 Türk Lirası arasında bulunan uyuşmazlıklar için; Büyükşehir statüsünde bulunan yerlerde il tketic hakem heyetleri görevlidir.

---

<sup>246</sup> Bu miktarlar 2014 yılında 2.000-3.000 TL, 2015 yılında, 2200-3.300 TL, 2016 yılında, 2.320-3.480 TL, 2017 yılı için ise 2.400-3.610 TL iken 7063 sayılı Kanun değişikliği ile, 4.000-6.000 TL olmuştur.

Tüketici hakem heyetlerinin parasal görev sınırı tespit edilirken, başvurunun yapıldığı tarihteki parasal sınır dikkate alınır (THH Yön. m. 6/2)<sup>247</sup>. Tüketici, tek bir uyuşmazlıkla ilgili olarak ve uyuşmazlık konusu parasal sınırı aşıyorsa, aşan kısımdan feragat ederek tüketici hakem heyetine başvuru yapabilir<sup>248</sup>. Feragat edilen kısım için tekrar tüketici hakem heyetine başvuruda bulunamaz (THH Yön. m. 6/3).

Mülga 4077 sayılı Kanun'da getirilen, tüketici hakem heyetlerinin Kanun'da düzenlenen miktarlar üzerinde verdiği kararlar, tüketici mahkemesi tarafından delil niteliğinde kabul edildiği yönündeki düzenleme, TKHK ile kaldırılmıştır. Her ne kadar parasal sınır üzerindeki tüketici hakem heyeti kararları delil niteliğinde kabul edilmiş ise de, tüketici mahkemelerini bağlamadığı ve infaz kabiliyeti de olmadığı için delil niteliğindeki tüketici hakem heyeti kararlarının, pratikte faydası olmaması nedeniyle kaldırılmasının isabetli olduğu kanaatindeyiz<sup>249</sup>.

Tüketici, asıl alacakla beraber ferî alacakları da talep etmiş ise, parasal sınır tespit edilirken bu miktarlarda dikkate alınacak mıdır? Yargıtay bir kararında, asıl alacağın yanında ferî alacakların da miktarı belirlenip istenmiş ise, parasal sınıra ferî'iler de dahil edilerek başvurulacak merci tayin edileceğine karar vermiştir<sup>250</sup>. Öğretide, hakem heyetlerinin görev sınırlarının belirlenmesinde asıl alacak yanında talep edilen ferî alacakların dahil edilmemesi gerektiği ileri sürülmüştür<sup>251</sup>. Başvuru sahibi, asıl alacak ile birlikte talep ettiği ferî alacaklar parasal sınırın tespitinde dikkate alınmaması gerekir. Ancak ferî alacakların miktarını belirlemiş ise bu durumda genel kural uygulanacaktır<sup>252</sup>.

Alacağın veya talep sonucunun tam olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, hukuki ilişkinin ve asgari bir miktarın belirtilmesi ve fazlaya ilişkin hakların saklı tutulması şartıyla tüketici hakem heyetlerine belirsiz alacak

---

<sup>247</sup> Pekcantez'e göre, miktarın tespitinde, tarafın zamanında başvuru yapmayarak görevli merciiyi iradi olarak değiştirebileceği gerekçesi ile sözleşme tarihindeki miktarın dikkate alınması gerektiğini savunmuştur (Karadağ, s. 790).

<sup>248</sup> Budak, s. 85.

<sup>249</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 143; Kara, s. 599.

<sup>250</sup> Yargıtay 13. HD. 03.12.2015 T. ve 2015/33889 E., 2015/35338 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>251</sup> Erişir, s. 64; Karadağ, s. 790; Ermenek, s. 572.

<sup>252</sup> Güleç, X. Bölüm, 3. Kısım.

başvurusunda bulunabileceği; söz konusu başvuruların ekinde başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belgelerin sunulmaması durumunda tüketici hakem heyetince karşı taraftan bilgi ve belge istenebileceği, değerlendirme sürecinde uyuşmazlık miktarının karşı tarafın vereceği cevap veya başvuru sahibinin daha sonradan sunacağı bilgi ve belgeler kapsamında tam olarak tespit edilmesi halinde başvuruda talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına karar verilebileceği ancak verilen kararın her halükarda kanunda parasal sınırlar dahilinde olması gerektiği göz önünde bulundurulmalıdır (THH Yön. m. 22/1).

#### **d) Tüketici Hakem Heyetinin Görev Alanına Girmeyen İşler**

##### **i- Ceza Yaptırımına İlişkin İşler**

TKHK'nun 78/2. Maddesine göre, bu kanun hükümlerine göre verilen idari yaptırım kararlarına karşı 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu hükümlerine göre idari yargı yoluna başvurulabilir. Bu nedenle TKHK hükümlerine göre, Ticaret Bakanlığı, Reklam Konseyi veya valilikler tarafından verilen idari yaptırım kararlarına karşı idare mahkemesinde iptal davası açmak gerektiğinden, tüketici hakem heyetine başvurulamayacak veya tüketici mahkemesine dava açılmayacaktır.

##### **ii- Değeri Para ile Ölçülemeyen Uyuşmazlıklar**

Hakem heyetleri tarafından verilen değeri para ile ölçülemeyen kararların, infaz kabiliyeti ve kesin delil değeri bulunmadığından, bu uyuşmazlıklar ile ilgili tüketici hakem heyetine başvuru yapmakta hukuki bir yarar söz konusu değildir. Bir sözleşmenin haksız şart taşıdığıının tespiti gibi eda hükmü içermeyen konusu parayla değerlendirilemeyen davalar hakem heyetlerinde görülemez. Örneğin; muarazanın (sataşmanın) önlenmesi, bankadan talep edilen belgenin verilmemesi üzerine maddi

bir edime zorlayan hiçbir hukuki muaraza içermeyen konusu doğrudan doğruya para olmayan uyuşmazlıklar hakkında tüketici hakem heyetine başvurulamaz<sup>253</sup>.

Tapu iptali ve tescil davaları da, 2664 sayılı Tapu Kanunu'na göre tapu kayıtlarında başka biri adına yapılacak aynı hak değişiklikleri mahkeme kararı ile değişebileceğinden, miktar itibarıyla görev sınırında kalsa dahi tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılmaz<sup>254</sup>.

### iii- Geçici Hukuki Koruma Tedbirleri

İhtiyati tedbir, delil tespiti ve ihtiyati haciz gibi geçici hukuki koruma tedbirleri için tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz. Tüketici mevzuatından kaynaklanan her türlü uyuşmazlıkla ilgili *ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz ve delil tespiti taleplerine*, parasal değerine bakılmaksızın, tüketici mahkemelerince bakılır ve bu mahkemelerce karara bağlanır. TKHK'da öngörülen değerlerin altında kalan tüketici uyuşmazlıklarında tüketici hakem heyetlerinin bu talepler bakımından da görevli olması gerektiğini yönünde öneriler ileri sürülmüştür<sup>255</sup>.

### e) Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Davası Açılıp Açılmayacağı

İtirazın iptali davası, ilamsız icra takibine itiraz eden borçluya karşı alacaklı tarafından genel mahkemelere açılacak olan eda davasına denir<sup>256</sup>. 2004 sayılı İcra İflas Kanunu'nun 67. maddesinde, "*Takip talebine itiraz edilen alacaklı, itirazın tebliği tarihinden itibaren bir sene içinde mahkemeye başvurarak, genel hükümler dairesinde alacağının varlığını ispat suretiyle itirazın iptalini dava edebilir.*" şeklindeki hükümle düzenlenmiştir.

---

<sup>253</sup> Güleç, x. Bölüm, 6. Kısım; Aksi yönde, Kara, s. 691.

<sup>254</sup> Kara, s. 694.

<sup>255</sup> Atalı, s 415.

<sup>256</sup> Kuru/Arslan/Yılmaz, *İcra ve İflas Hukuku*, s. 160.

Tüketici hakem heyetlerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar hakkında hakem heyetine başvurulmadan önce ilamsız takip yoluna başvurulması halinde ve bu talebe itiraz edilmesi durumunda, itirazın iptali davası için tüketici hakem heyetine mi, yoksa tüketici mahkemesine mi, başvuru yapılacaktır?

2004 sayılı Kanun'un 67. maddesindeki düzenlemeye göre, itirazın iptali davasının, itirazın tebliğinden itibaren bir yıl içinden mahkemede açılabileceği düzenlenmiştir. Diğer taraftan, TKHK'nun 68/1. maddesine göre, değeri belli bir miktarın altında bulunan tüketici uyuşmazlıklarına tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu düzenlenmiştir.

Yargıtay'ın önceki uygulamaları<sup>257</sup> ve doktrindeki bir görüşe<sup>258</sup> göre, alacaklı ile borçlu arasında bir tahkim sözleşmesi bulunsa bile, alacaklı hakemde dava açmadan önce, doğrudan doğruya ilamsız icra takibinde bulunabilir. Bu takipte borçlu ödeme emrine itiraz ederse, alacaklı icra mahkemesinde itirazın kaldırılması yoluna başvurmayıp da itirazın iptali davası açmak isterse, bu davayı tahkim sözleşmesi gereğince hakemde açması gerektiği savunulmuştur.

Yargı uygulamaları<sup>259</sup>, doktrinde kabul gören<sup>260</sup> ve bizim de katıldığımız görüşe göre<sup>261</sup>, tüketici hakem heyetlerinin mahkeme olamayacağı kabul edildiğinden, itirazın iptali davası tüketici hakem heyetlerinde görülüp karara bağlanamaz<sup>262</sup>. Bu durumda, tüketici hakem heyetinin görev alanına giren bir alacakla ilgili ilamsız icra takibine kaşı yapılan itirazın iptali için tüketici mahkemesine mi başvurulacaktır?

---

<sup>257</sup> Yargıtay 15. HD. 03.04.2008 T. ve 2008/262 E., 2008/2138 K. sayılı; Yargıtay 19. HD. 20.01.2006 T. ve 2006/3125 E., 2006/209 K. sayılı ilamları, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>258</sup> Kuru, s. 254; Kara, s. 691.

<sup>259</sup> Anayasa Mahkemesi'nin 20/03/2008 T. ve 2006/78 E., 2008/84 K. sayılı ilamı, [www.anayasamahkemesi.gov.tr](http://www.anayasamahkemesi.gov.tr); Yargıtay 3. HD. 05/03/2015 T. ve 2015/1089 E., 2015/3568 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>260</sup> Karadağ, s. 800-804.

<sup>261</sup> Tüketici hakem heyetinin hukuki niteliği için bkz. yuk. s. 74 vd.

<sup>262</sup> Mustafa Serdar Özbek, "Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlamsız Takip Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararlarının Tahlili", *Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Dergisi*, S. 31, Kasım 2015, s. 52. (Mustafa Özbek – Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku).

Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin (HD) 02/11/2015 T. ve 2015/23582 E., 2015/31577 sayılı kararında, “... belli parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklarda mutlaka önce hakem heyetlerine başvuru zorunluluğunun getirildiği, kararların ilamlı takibe konu olmasının tabi sonucu olarak heyete başvurmadan önce ilamsız takibe geçilmesinde tüketicinin hukuki yararının olmadığı kabul edilmelidir. Eş deyişle tüketicinin en iyi şekilde korunması, kanunun tanıdığı tüm haklardan yararlanmak için hızlı, basit, ucuz ve çabuk çözüme ulaşması bakımından öncelikle THH'lerine müracaatı esas olmalıdır.” şeklinde karar vermiştir. Yargıtay 13. HD, başka bir kararında da, tüketici hakem heyeti kendisine yapılan itirazın iptali davasını alacak talebi olarak kabul edip karara bağlamasına karar vermiştir<sup>263</sup>.

Yargıtay'ın ilamsız icra takibinden önce tüketici hakem heyetine başvurulması yönündeki görüşüne üstünlük tanınması halinde, tüketici, satıcı veya sağlayıcıların, tüketici hakem heyetinin görev alanına giren para alacakları için, doğrudan ilamsız icra takibi yapamaması ve tüketici hakem heyetlerine başvuruyu zorunlu kılmasının, kanunen herkese tanınmış olan ilamsız icra takibi hakkının yargı kararı ile sınırlandırılması ve ortadan kaldırılması gibi bir durumun ortaya çıkacağı, bunun Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun ruhu ile bağdaşmayacağı Karadağ tarafından dile getirilmiştir<sup>264</sup>.

Kanaatimizce, Yargıtay 13. HD'nin yukarıdaki kararına kısmen katılmakla birlikte, tüketicinin, satıcının veya sağlayıcısının, tüketici hakem heyetinin görev alanına giren uyuşmazlıkla ilgili olarak, hakem heyetine başvurmadan ilamsız icra takibine başvurabilir. Her ne kadar Yargıtay, alacaklının bu hususta hukuki yararının olmadığını kabul etmiş ise de, alacaklının bu yola başvurmakta hukuki yararı mevcuttur. Çünkü borçlu takibe itiraz etmediği takdirde, takip kesinleşecek ve alacaklı alacağına biran evvel kavuşacak veya işi kolaylaşacaktır. Eğer borçlu, ilamsız icra takibine itiraz etmesi halinde, bu sefer alacaklı itirazın iptali davası değil, tüketici hakem heyetine alacak talebinde bulunacaktır. Alacaklı talebini itirazın iptali şeklinde başvurursa dahi, tüketici hakem heyeti, Yargıtay'ın da kararında değinildiği

---

<sup>263</sup> Yargıtay 13. HD. 18/03/2015 T. ve 2015/4623 E., 2015/8711 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>264</sup> Karadağ, s. 800-802.

üzere, bu talebi alacak şekilde kabul ederek karara bağlayacaktır<sup>265</sup>. Talebin tüketici hakem heyeti tarafından kabul edilmesi halinde ise, ilamların icrası yoluyla takip yapılabilecektir. Kanaatimizce, alacaklının yapmış olduğu ilamsız icra takibi sonuçsuz kalacak, kişi yeniden masraflarını yatırarak ilamlı icra takibine başvuracaktır. Ayrıca, alacaklı itirazın iptali davasındaki icra inkar talebinde de bulunamayacaktır.

Doktrindeki ve Yargıtay'ın eleştirel kararlarından sonra, TKHK'nun 68. maddesinin birinci fıkrasındaki “*Değeri ... hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz*” şeklindeki hükümde yer alan “*Değeri*” ibaresinden önce, 06/12/2017 tarihli ve 7063 sayılı Kanununun 11. maddesiyle, “*Tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı olmak kaydıyla; değeri*” şeklinde değiştirilerek bu tartışmalara nokta konmak istenmiştir. Bu düzenleme ile, başvuran tüketici hakem heyetinin sınırları içinde kalan uyuşmazlıklar için ilamsız icra takibine başvurmaya bir engel kalmamıştır.

#### **f) Tüketici Hakem Heyetlerinde Manevi Tazminat Talebi**

Manevi tazminat, kişilerin haksız eylemler karşısında uğradıkları ruhsal zararın karşılanmasına ilişkin bir tazminattır. TKHK'da manevi tazminat konusunda bir hüküm bulunmamaktadır. Doktrinde, manevi tazminat talebi miktar itibarıyla parasal sınırın altında ise, tüketici hakem heyetine başvurunun zorunlu olduğu, TKHK'nun 83/1. maddesi ile tüketicilerin manevi tazminat talepleri konusunda genel hükümlere yollama yapıldığı ileri sürülmüştür<sup>266</sup>. Ancak, manevi tazminatın kabulünün ve miktarının belirlenmesinin hakim takdirinde olduğu, tüketici hakem heyetlerinin manevi tazminata hükmedemeyeceği yönünde de görüş ortaya konmuştur<sup>267</sup>.

---

<sup>265</sup> Aynı yönde, Aslan, s. 728.

<sup>266</sup> Tutumlu, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 78.

<sup>267</sup> İlgün, s. 90-91.

Yargıtay uygulamasında manevi tazminat taleplerine tüketici hakem heyetleri tarafından bakılabileceğine dair yaptığımız araştırmada bu yönde bir karara rastlanılmamıştır. Tüketici hakem heyetleri de, manevi tazminata bakmakta çekince göstermişlerdir.

Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun sözleşme öncesi görüşmelerden doğan sorumluluğa ilişkin manevi tazminat talebine ilişkin uyuşmazlık hakkında tüketici işlemi olduğu gerekçesiyle tüketici mahkemesinin görevine gireceğini kabul etmiştir<sup>268</sup>. Genel Kurul'un vermiş olduğu bu karara istinaden, değeri belli parasal sınırın altında bulunan tüketici uyuşmazlıklarına karşı tüketici hakem heyetlerine başvurulabileceği yönünde kanaat oluşmaktadır.

6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun 56. maddesinde manevi tazminat talebine hâkimin takdir edeceği düzenlendiği için, tüketici hakem heyetleri tarafından manevi tazminata hükmedilemeyeceği kanaatindeyiz<sup>269</sup>.

## 2. Yetki

TKHK'nun 68/3. maddesine göre, başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. TKHK, tüketiciyi korumak amacıyla, HMK'nun genel yetki kuralından farklı olarak, tüketicinin yerleşim yerini veya tüketici işleminin yapıldığı yeri de yetkili saymıştır. THH Yönetmeliğinin 7. maddesine göre, il tüketici hakem heyetleri il idari sınırları içinde, ilçe tüketici hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen tüketici hakem heyeti yetkilidir<sup>270</sup>.

---

<sup>268</sup> Yargıtay HGK 13/03/2013 T. ve 2013/13-1220 E., 2013/239 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 20.07.2018.

<sup>269</sup> Aksi yönde görüş, "Tüketici mahkemelerine açılabilen davaların kural olarak tüketici hakem heyetine de başvurulabileceğinden, manevi tazminat talebinin tüketici hakem heyetinden de istenebilecektir" Kara, s. 621.

<sup>270</sup> Atalı, s. 402; Tutumlu, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 96.



TKHK’da “yerleşim yeri” kavramı tanımlanmamış olmakla birlikte, Kanun’un “Diğer hükümler” başlıklı 83’üncü maddesinde Kanun’da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı belirtilmiştir. “Yerleşim yeri” kavramı 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu’nun 19 ila 22’inci maddeleri arasında düzenlenmiştir. 4721 sayılı Kanun’un “Tanım” başlıklı 19’uncu maddesinde, yerleşim yerinin bir kimsenin sürekli kalma niyetiyle oturduğu yer olduğu, bir kimsenin aynı zamanda birden çok yerleşim yeri olamayacağı ancak bu kuralın ticari ve sınai kuruluşlar hakkında uygulanmayacağı; “Yerleşim yerinin değiştirilmesi ve oturma yeri” başlıklı 20’nci maddesinde, yerleşim yerinin değiştirilmesinin yenisinin edinilmesine bağlı olduğu; “Kurumlarda bulunma” başlıklı 22’nci maddesinde bir öğretim kurumuna devam etmek için bir yerde bulunmanın ya da eğitim, sağlık, bakım veya ceza kurumuna konulmanın, yeni yerleşim yeri edinme sonucunu doğurmayacağı hüküm altına alınmıştır. Belirtilen hükümler çerçevesinde yerleşim yerinin tüketicinin sürekli kalma niyetiyle oturduğu yer olduğu, tüketicinin aynı zamanda birden çok yerleşim yeri olamayacağı değerlendirilmektedir.

Mülga 4077 sayılı Kanun’da, tüketici hakem heyetlerinin yetkisine değinilmediği halde, tüketici mahkemesinin yetkisi Kanun’un 23. maddesinde, “*tüketici davaları tüketicinin ikametgahı mahkemesinde de açılabilir.*” şeklinde düzenlenmişti. TKHK’nun 73/5. maddesinde, tüketici mahkemesinin yetkisiyle ilgili aynı düzenlemeye yer verilmekle beraber, tüketici hakem heyetlerinin yetkisi konusunda, başvuruların tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetlerine yapılabileceği açıkça öngörülmüştür.

TKHK’da, tüketici mahkemesinin yetkisi düzenlenirken, “... *mahkemesinde de dava açılabilir.*” şeklindeki ifadeye yer verilmesi nedeniyle, tüketici mahkemelerindeki yetkinin kesin olmadığı ve genel yetki kuralının devam ettiğine açıkça işaret edilmektedir. Ancak, tüketici mahkemesinin yetkiye ilişkin bu düzenlemesine, tüketici hakem heyetinin yetki düzenlemesinde yer verilmediğinden, tüketici hakem heyetinin yetkisinin kesin yetki olup olmadığı tartışmalıdır.

THH Yönetmeliğinin 6/5. maddesindeki, “*tüketici hakem heyetleri görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır. Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruları, tüketicinin başvuru yapabileceği yerleri de belirterek başvuru sahibine iade eder.*” şeklindeki düzenlemeye göre, tüketicinin yerleşim yeri veya tüketici işleminin yapıldığı yer dışında başvuru alan tüketici hakem heyeti, yetkisiz olması halinde başvuruyu sahibine iade edecektir. Bu yönetmelik maddesine göre, tüketici hakem heyetinin yetkisi kesindir<sup>271</sup> ve tüketici hakem heyeti tarafından res’en dikkate alınacaktır.

TKHK’nun 68/3 maddesinde açık bir düzenleme olmamasına rağmen, yönetmelik ile tüketici hakem heyetinin yetkisinin kesin yetki gibi düzenlenmesinin hatalı olduğu ve kesin yetki kuralı kamu düzeninden olması nedeniyle kanunla düzenlenmesi gerektiğini düşünmekteyiz<sup>272</sup>. Kaldı ki, TKHK’nun amacı tüketiciyi korumak olduğu, tüketici kendi isteğiyle başka yerde yaptığı başvurunun yetkisizlik nedeniyle iade edilmesinin tüketiciyi korumayacağı anlaşılmaktadır. Ayrıca, tüketici hakem heyetinin yetki alanı dışında kalması nedeniyle başvuru sahibine iade kararının kim tarafından verileceği de düzenlenmemiştir. Bakanlığın görüşü, sahibine iade kararının tüketici hakem heyeti başkanlığının üst yazısı ile vereceği yönündedir<sup>273</sup>.

Tüketici hakem heyeti, kesin yetki kuralına bağlı olmadığından kendisinin yetkili olup olmadığını resen dikkate alarak başvuruyu iade edemez. Karşı taraf, başvuru dilekçesinin kendisine tebliğ edildiği tarihten itibaren kendisine tanınan cevap süresi içerisinde, yetki itirazında bulunması gerekir, aksi takdirde, başvuru işlemine devam edilir<sup>274</sup>. Aksi yöndeki düşünceye göre, yetkisiz tüketici hakem heyetine başvuru yapılması halinde, heyet yetki hususunu res’en inceleyerek

---

<sup>271</sup> Tutumlu, *Tüketici Mahkemeleri*, s. 530.

<sup>272</sup> Aynı yönde görüş, “tarafar arasındaki sözleşmenin tüketici işlemi mahiyetinde olması durumunda bu sözleşmeden kaynaklanan uyuşmazlıklarda hangi yer tüketici mahkemesinde dava açılacaksa, sözleşmenin tarafları aynı uyuşmazlık nedeniyle aynı yetki kuralları gereğince ilgili tüketici hakem heyetine müracaat edebilmelerine yasal bir engel bulunmamaktadır.” Kara, s. 634.

<sup>273</sup> Sıkça Sorulan Sorular, s. 20,

<sup>274</sup> Güleç, VI. Bölüm; Ermenek, s. 594.

başvurunun reddine veya başvuruyu yetkili tüketici hakem heyetine gönderilmesine karar verilmesi gerektiği yönündedir<sup>275</sup>.

Tüketicinin ikamet ettiği ilçede tüketici hakem heyeti bulunmadığı takdirde, THH Yönetmeliğinin 7. maddesindeki, “... ilçede tüketici hakem heyeti kurulmamış olması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine intikal ettirilir.” düzenlemeye göre işlem yapılmaktadır. Bu düzenleme, adliyeler arası dilekçe gönderilmesi usulüne benzemektedir.

### 3. Görev ve Yetki Uyuşmazlığı

TKHK'nun, 66/1, 68/1 ve 68/3 maddelerinde, belirli miktara kadar olan tüketici işlemi veya tüketiciye yönelik uygulamalardan doğacak uyuşmazlıklarla ilgili tüketicinin yerleşim yeri veya tüketici işleminin bulunduğu yerdeki tüketici hakem heyetine başvuru yapılacağı düzenlenmiştir. Bu şartları taşımayan başvurular ile ilgili, THH Yönetmeliğinin 6/5. maddesine göre, tüketici hakem heyeti tarafından başvuru sahibine iade edilmesi gerektiği öngörülmüştür.

İki tüketici hakem heyeti aynı şikâyet hakkında göreve veya yetkiye ilişkin olarak verdikleri kararlar itiraz yoluna başvurulmaksızın kesinleştiği takdirde, görevli veya yetkili tüketici hakem heyeti, itiraz mercii olan tüketici mahkemesi tarafından karara bağlanacaktır.

Tüketici mahkemesi ile tüketici hakem heyeti arasında görev veya yetki uyuşmazlığı söz konusu olması halinde, tüketici mahkemesinin kararının geçerli olduğu kanaatindeyiz. Ancak aksi görüşe göre, tüketici mahkemesi ile hakem heyeti arasında kesinleşmiş görev ve yetki uyuşmazlığı ise usul hukukuna göre Yargıtay'da çözümlenmelidir<sup>276</sup>.

---

<sup>275</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 96; Yavuz, 1197; Pektaş, s. 42. Bu yönde, Yargıtay 13. HD. 06.07.2006 T. ve 2006/7971 E., 2006/11219 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>276</sup> Güleç, IV. Bölüm.

## E. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN İŞLEYİŞİ

HMK’da, mahkemeler için benimsenen yargılama usulü yazılı ve basit yargılama olmak üzere iki yöntemdir. TKHK’nun amaçlarından en önemlisi tüketiciyi korumak olduğu için, tüketicinin hak arama yollarından biri olan tüketici mahkemeleri için Kanun’un 73. maddesinin dördüncü fıkrasına göre, basit yargılama usulü benimsenmiştir<sup>277</sup>. Buna paralel olarak da, tüketici hakem heyetlerindeki işleyiş basit, hızlı ve ekonomik olması gerekmektedir.

Tüketici hakem heyetinin işleyişi hakkında TKHK’da bir kısım düzenlemeler bulunmakla birlikte ayrıntılı olarak yönetmelikle düzenleme yapılmıştır. Tüketici hakem heyetlerindeki çalışma usulü kısmen mahkemelere benzemekte ise de, temelde farklı noktalar vardır. Bunlardan biri ve en önemlisi duruşma yapılmaksızın ve taraflar dinlenilmeksizin, dosya üzerinden inceleme yapılarak karar verilmesidir.

Tüketici hakem heyetinin başvurularla ilgili işleyişi, diğer bir ifadeyle yargılama usulü hakkında bir kısım düzenlemeler yapılmış ise de, yetersiz kaldığı aşikârdır.

TKHK’ya ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’ne göre, tüketici hakem heyetlerindeki işleyiş kısaca, başvuranın dilekçesi, karşı tarafın cevabı, delillerin ibrazı, bilgi ve belgelerin istenmesi, bilirkişi raporu alınması, toplantı ve karar şeklindedir.

### 1. Başvuru Usulü

Tüketici hakem heyetlerine başvurunun nasıl yapılacağı TKHK’nun 72. maddesi yollamasıyla, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nde düzenlenmiştir. Tüketici hakem heyetlerinin çalışma usulünün yönetmelik ile düzenlenmesinin yanlış olduğu belirtilerek eleştirilmiş ise de<sup>278</sup>, tüketici hakem heyetlerinin bu haliyle

---

<sup>277</sup> Bkz. yuk. s. 12.

<sup>278</sup> Budak, s.89.

mahkeme vasfında olmadığı için bu kadar önem atfedilmesine gerek olmadığı, çalışma usulünün kanun yollamasıyla yönetmelikte belirlenmesinin isabetli olduğu kanısındayız.

Tüketici hakem heyetine yapılacak başvurular, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçe ile tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine şahsen veya avukat aracılığıyla yapılır. Tüketici hakem heyeti bulunmayan ilçelerde başvurular, ilçe kaymakamlığına yapılabileceği gibi yönetmelikte de belirtildiği üzere posta yoluyla yetkili tüketici hakem heyetine gönderilebilir. Başka yer kaymakamlığı tarafından alınan başvurular, gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine intikal ettirilir (THHY m. 7/3).

Tüketici hakem heyetlerine satıcının veya sağlayıcının başvurup başvuramayacağı noktasında doktrinde bir tartışma vardır. Aslan'a göre, tüketici hakem heyetlerinin görev alanında kalan işler, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklar olduğu için, tüketici hakem heyetlerine sadece tüketiciler başvurabilir<sup>279</sup>. Tutumlu'ya ve bir kısım yazarlara göre ise, tüketici hakem heyetlerine başvuru bakımından Kanun'da özne veya sıfat belirten sözcükler kullanılmadığı, sadece parasal ölçü esası benimsendiği için düşük değerli uyuşmazlıklarda hakem heyetlerine başvuru zorunluluğunu hem tüketiciler hem de satıcı/sağlayıcılar bakımından kabul etmek gerektiğini belirtmiştir<sup>280</sup>. Kanaatimizce, TKHK'nun 'Başvuru' başlıklı 68. maddesindeki, "*Tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı olmak kaydıyla; değeri dört bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, altı bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise dört bin Türk Lirası ile altı bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur.*" hükmü

---

<sup>279</sup> Aslan, s. 722; aynı yönde, Konuralp, s. 88.

<sup>280</sup> Mehmet Akif Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 100; Budak, s.82-83; Yavuz, s. 1196; Kara, s. 604; Ermenek, "*Aksi halde, önce harekete geçen tarafa görevli mahkemeyi belirleme imkânı verilmiş olur ki, bu hem görev kurallarının niteliğine hem de Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un amacına aykırı düşer.*" s. 590.

karşısında ve diğer maddelerdeki ‘başvuran’ terimi nedeniyle, tüketici hakem heyetlerine hem tüketiciler hem de satıcı veya sağlayıcılar başvurmak zorundadır.

Hak arama özgürlüğü ne kadar önemli ise, kişilere bu özgürlüğe ulaşmanın yollarının sunulması en az onun kadar önemlidir. Bu nedenle, tüketicilerin haklarına daha kolay ulaşabilmesi için tüketici hakem heyetine başvuru usulünün gelişen teknoloji ile birlikte internet üzerinden yapabilme imkânı getirilmiştir. Bu sayede başvurular, e-devlet kapısı üzerinden ‘Tüketici Bilgi Sistemi’ ile de yapılabilmektedir<sup>281</sup>. Başvurularda, uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması gerekir.

Tüketici hakem heyetinde görevli raportörün, elden, posta yoluyla veya internet üzerinden yapılan başvuruları kabul etmesi kanuni zorunluluktur. Buradan dilekçelerin reddedilemeyeceği, unsurları eksik, okunamayan veya uygunsuz yahut ilgisiz olan dilekçenin yeniden düzenlenmesi için şikâyetçiye iade edilmeyeceği anlamı çıkarılmamalıdır. Bakanlığın sitesinde bulunan başvuru formunun (EK-1) doldurularak imzalanması suretiyle tüketici hakem heyetine verilmesi tüketiciler için kolay olsa da, bu forma dayalı olmayan başvuru dilekçesinde başvuru sahibinin adı, soyadı, TC kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, uyuşmazlık değeri ve talebi ile şikâyet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Ayrıca, anlaşılamayan veya uygunsuz olan dilekçelere dayanılarak doğrudan red kararı verilmesi yerine, başvuran kişiye uygun bir süre içinde yeniden usulüne uygun dilekçe verilmesi istenir ve verilmemesi halinde başvurusunun usulden reddedileceğinin ihtar edilmesi gerekir<sup>282</sup>. Ayrıca, Ticaret Bakanlığı tarafından yayınlanan görüş yazısında bu husus, “...başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikâyet edilene ilişkin bilgilerin, uyuşmazlık değerinin ve talebin bulunmadığı bir başvuruda, tüketicinin başvurudaki eksikliklerin giderilmesi yönünde yazılı veya sözlü olarak uyarılması gerektiği,

---

<sup>281</sup> <https://tuketicisikayeti.gtb.gov.tr/Tuketici/SikayetBasvuru>.

<sup>282</sup> Yargıtay 11. HD. 03/11/2014 T. ve 2014/14832 E., 2014/16688 K. sayılı kararı, UYAP, erişim tarihi: 20.07.2018.

*eksikliklerin giderilmemesi durumunda başvurunun işleme alınmaması gerektiği değerlendirilmektedir.” şeklinde ifade edilmiştir<sup>283</sup>.*

Yönetmeliğin 11. maddesine göre, başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adı, soyadı, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, talebi ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Uyuşmazlık değerinin döviz cinsinden olması durumunda, söz konusu değer başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilir.

Başvuran, uyuşmazlık konusunun değerini belirleyemiyorsa, yönetmeliğin 22. maddesinin birinci fıkrasında, “... *başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi...*” hükmü ile, tüketici hakem heyetlerine HMK’nun 115. maddesinde düzenlenen belirsiz alacak davasına benzer bir uygulama ile asgari bir miktar ile başvuruda bulunabileceği yönünde düzenleme yapılmıştır<sup>284</sup>. Belirsiz alacak davasının niteliği gereği mahkemede görülmesi gereken davalardan olduğu için tüketici hakem heyetine açılmayacağı ve bu hususun yönetmelik ile düzenlenemeyeceği ileri sürülmüştür<sup>285</sup>.

Yönetmeliğinin 11. maddesinin dördüncü fıkrasının, “*Konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamaz. Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re’sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alır.*” şeklindeki hükmü gereğince, başvuranlar tarafından aynı uyuşmazlıkla ilgili birden fazla yapılacak başvurunun önüne geçilmek istenmiştir. Yönetmelik maddesinin, 11/08/2017 tarihli değişiklikten önce, derdestlik itirazını

---

<sup>283</sup> <http://tuketici.gtb.gov.tr/data/5994288e1a79f54410c61923/Güncel%20Tüketici.pdf> 22 nolu başlık altında, erişim tarihi, 30.03.2018.

<sup>284</sup> Pekcanitez, *Pekcanitez Usul*, C. I, s. 193.

<sup>285</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 116.

tüketici hakem heyeti resen kendisi değil karşı taraf lehine derdestlik itiraz hakkının doğacağı düzenlenmekteydi<sup>286</sup>.

## 2. Deliller ve İspat

Başvuran, uyuşmazlığın çözümü için delil oluşturacak belgeleri de başvuru dilekçesiyle birlikte vermesi gerekir. Ayrıca, başvuran dilekçesinde başka yerden getirilebilecek delilleri de varsa bunu dilekçesinde belirtmesinde yarar vardır.

Kanunda ve yönetmelikte, karşı tarafın cevap hakkından bahsedilmemiş<sup>287</sup> ise de, öncelikle başvuru hakkından karşı tarafa bilgi verilmesi ve savunmasını varsa delillerini 30 gün içinde sunması için süre tanınması gerektiği kanaatindeyiz. Nitekim, Ankara İl Ticaret Müdürlüğünün internet sitesindeki soru-cevap şeklinde oluşturulan formun ilgili bölümünde, hakem heyetine yapılan başvurunun, karşı tarafa bildirileceği ve savunmasını yapması için 30 gün süre verileceği belirtilmiştir<sup>288</sup>.

Ne TKHK’da, ne de Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği’nde, tarafların delil sunma yöntemi ve ispat külfeti ile ilgili hükümlere yer verilmediğinden, hukukun genel ilkelerinden, tüketici hakem heyetinin yapısı ve işleyişine uygun düştüğü ölçüde, medeni usul hukukunun ispat kurallarından yararlanılabileceği kanaatindeyiz<sup>289</sup>. Tüketici hakem heyetlerinde ispat hakkının düzenlenmemiş olmasının hukuki güvence sağlamaması nedeniyle eleştirilmiştir<sup>290</sup>.

---

<sup>286</sup> THHY değişiklikten önceki 11. Maddesi, “(2) Tüketici aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuramaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar. (3) Tüketicinin aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuru yapması durumunda da ikinci fıkra hükümleri uygulanır.” şeklinde düzenlenmekteydi.

<sup>287</sup> Aslan, s. 732.

<sup>288</sup> <https://ankara.gtb.gov.tr/tuketici-hakem-heyeti-basvurusu/tuketici-hakem-heyeti-basvuru-5> Erişim tarihi 30/04/2018.

<sup>289</sup> Yavuz, s. 1218.

<sup>290</sup> Erişir, *Gider Avansı*, s. 491.



HMK'nun 119 ve 129. maddelerine göre, taraflar iddialarını delillerle ispat etmek ve karşı tarafın iddialarını da yine delillerle çürütmek yükümlülüğündedir. Yine, HMK'nun, 190 ve 191. maddelerine göre, ispat yükü, kanunda özel bir düzenleme bulunmadıkça, iddia edilen vakıaya bağlanan hukuki sonuçtan kendi lehine hak çıkararak tarafa aittir. Kanuni bir karineye dayanan taraf, sadece karinenin temelini oluşturan vakıaya ilişkin ispat yükü altındadır. Kanunda öngörülen istisnalar dışında, karşı taraf, kanuni karinenin aksini ispat edebilir. Diğer taraf, ispat yükü üzerinde olan tarafın iddiasının doğru olmadığı hakkında delil sunabilir. Karşı ispat faaliyeti için delil sunan taraf, ispat yükünü üzerine almış sayılmaz.

Özellikle, HMK'da düzenlenen 'senetle ispat zorunluluğu'nun tüketici hakem heyetlerinde uygulanıp uygulanamayacağı önemli bir husustur. Senet, bir kişinin vücuda getirdiği, bir hukuki işlemi veya vakıayı konu alan ve kendi aleyhine delil teşkil eden ve imzasını taşıyan belgedir<sup>291</sup>. HMK'nun 200. maddesine göre, yapıldığı tarihteki değeri 2.500 Türk Lirasını<sup>292</sup> geçen hukuki işlemlerin senetle ispatı gerekir.

Doktrinde bir görüşe göre, senetle ispat zorunluluğu, devlet mahkemelerinde yürütülen yargılama faaliyetinin niteliğine uygun düştüğünden, tüketici hakem heyetinde uygulama alanı bulamayacağı ileri sürülmüştür<sup>293</sup>. Kanaatimizce, tüketici hakem heyetlerinin, mahkeme olarak kabul olunmadığı ve mahkemelere yönelik düzenlemeler içeren HMK'da düzenlenen senetle ispat zorunluluğunun tüketici hakem heyetlerinin yapısına da uygun olmadığını düşünmekteyiz<sup>294</sup>. Kaldı ki, TKHK'da ve THHY'de, tüketici hakem heyetlerinin başvuru inceleme usulüne ilişkin olarak HMK'ya atıf maddesi de bulunmamaktadır.

HMK'da düzenlenen keşif yapma, tanık dinleme, isticvap ve yemin deliline başvurmaya ilişkin hükümlerin tüketici hakem heyetine yapılan başvurularda uygulanması mümkün değildir<sup>295</sup>.

---

<sup>291</sup> Arslan/Yılmaz/ Ayvaz, s. 395.

<sup>292</sup> 2018 yılı için bu miktar 2.960,00 Türk Lirasıdır.

<sup>293</sup> Budak, s. 93.

<sup>294</sup> Aksi görüş, Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s.131.

<sup>295</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 128-130; Candaş İlgün, "Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin Son Uygulamalarına göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı", *Terazi Aylık Hukuk Dergisi*, C. 10, S. 106, Haziran 2015, s. 91.

Taraflar, başvuru ve cevap dilekçelerini verdikten sonra yeniden delil sunma imkanlarının bulunup bulunmadığı hususunda da kanunda ve yönetmelikte açık bir düzenleme bulunmamaktadır. Tüketici hakem heyetlerinin inceleme yetkisi katı kurallara bağlanmadığı için karar verilmeye kadar tarafların delil sunma imkanlarının bulunduğu kanaatindeyiz. Ancak, şunu da belirtmek gerekir ki, tüketici hakem heyetince, taraflardan iadeli taahhülle istenilen ve 30 gün içinde ibraz edilmeyen belgelerin bu süreden sonra ibraz edilemeyecektir.

### 3. Tüketici Hakem Heyetinin Bilgi ve Belge İstemesi

Başvuranın ve karşı tarafın dilekçeleri, dilekçeler ile birlikte verilen delil niteliğindeki belgeler dosya kapsamını oluşturmakla birlikte, tüketici hakem heyetleri de TKHK'nun 69. maddesi gereğince, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir. Tüketici hakem heyetinin çalışma usul ve esaslarıyla işleyişi yönetmelikle düzenlenmesine rağmen, bilgi ve belge isteme yetkisi özellikle kanunda yer almıştır. Bunun sebebi, TKHK öncesi uygulamada tüketici hakem heyetlerinin, başvurular ile ilgili talep edilen belgeleri karşı taraftan, kurum veya kuruluşlardan alamamaları idi.

Tüketici hakem heyetlerinin, taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan her türlü bilgi ve belge isteme yetkisinin getirilmesi isabetli olmakla beraber, karşı tarafın, kurum veya kuruluşların kendilerinden talep edilen bilgi ve belge isteme yazısına cevap vermemeleri veya eksik cevap vermeleri halinde ne gibi bir yaptırımla karşı karşıya kalacakları yönünde bir düzenleme bulunmaması önemli bir eksikliklerdir. Ancak öğretilerde, elinde belge bulunup da bunu heyete sunmayan satıcı/sağlayıcı veya kredi veren tarafın uyuşmazlığın aydınlatılmasına katkı yükümlülüğüne, doğruluk ödevi ve dürüstlük kuralına aykırı hareket etmiş olacağı, dolayısıyla dosyadaki mevcut belge ve bilginin bu tarz hareket sergileyen taraf aleyhine değerlendirilebileceği ileri sürülmüştür<sup>296</sup>. Nitekim, Yönetmeliğin 12.

---

<sup>296</sup> Evrim Erişir, "Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usûlü", *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı*, Derleyen M. Murat İnceoğlu, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2015 s.72, (Erişir – Tüketici İşlemi)

maddesinin dördüncü fıkrasında, istenilen bilgi ve belgelerin sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerindeki karar verileceği düzenlenmiştir. Ancak bu hüküm taraflar açısından kısmen bağlayıcı olmakla birlikte diğer kurum ve kuruluşlar açısından bir yaptırım aracı olmadığı için yasal düzenlemenin bu haliyle yetersiz olduğunu düşünmekteyiz.

Bilgi ve belge isteme yazılarının taahhütlü mektupla gönderilmesi esastır. Gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilir. İstenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren en fazla otuz gün süre verilir. Talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanlığınca uygun görülmesi halinde bu süre uzatılabilir. (THHY m. 12/2-3)

Burada değinilmesi gereken başka bir konu da, hukuk mahkemeleri için geçerli olan ve HMK'nun 'Taraflarca getirilme ilkesi' başlıklı 25. maddesinin ikinci fıkrasındaki, "*Kanunla belirtilen durumlar dışında, hâkim, kendiliğinden delil toplayamaz.*" şeklindeki hükmün, tüketici hakem heyetleri tarafından uygulanıp uygulanmayacağı hususudur. TKHK'nun 69. ve THHY'nin 12. maddelerine göre, 'taraflarca getirilme ilkesinin' tüketici hakem heyetlerince uygulanmayacağı anlaşılmaktadır. Kanaatimizce, bu düzenlemenin medeni usul kurallarına uymadığı, ancak tüketicinin korunması ve tüketici hakem heyetlerinin basit ve hızlı karar vermeleri amacıyla böyle bir düzenlemenin getirildiğini düşünmekteyiz.

#### **4. Bilirkişi Raporu Alınması**

Tüketici hakem heyeti başkanı, çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen, bir kişiyi bilirkişi olarak görevlendirebileceği gibi gerekçesini göstermek suretiyle, üç kişiden oluşan bir bilirkişi kurulu da görevlendirebilir<sup>297</sup>. Gerekli görülmesi halinde aynı uyuşmazlık için mevcut bilirkişiden ek rapor istenebilir veya yeniden bilirkişi görevlendirilebilir. (THHY m. 19)

---

<sup>297</sup> Budak, "THHY'nde bilirkişilik müessesesi HMK'daki hükümlere paralel olarak düzenlemiştir.", s. 93.

Uyuşmazlık konusuna ilişkin bilgi ve belge isteme yazılarında verilen süre dolmadan uyuşmazlık konusunda bilirkişi görevlendirilemez. Tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulamaz. (THHY m. 19)

Tüketici hakem heyeti başkanı bilirkişinin görevlendirilmesinde, incelenmesini istediği hususları açıkça belirterek, raporun hazırlanması için bilirkişiye on beş iş günü süre verir. Bilirkişinin talebi üzerine bu süre tüketici hakem heyeti başkanı tarafından on beş iş gününü geçmemek ve bir defaya mahsus olmak üzere uzatılabilir. Belirlenen süre içinde raporunu vermeyen bilirkişi görevden alınarak, yerine bir başka bilirkişi görevlendirilebilir. (THHY m. 21)

Kurul halinde çalışan tüketici hakem heyetlerinde, bilirkişi görevlendirilme yetkisi tüketici hakem heyeti başkanına verilmesi eleştiri konusu yapılmışsa da, bu hususun esasa etkili olmadığı ve dosyanın hızlı bir şekilde hazırlanıp heyetin önüne getirilmesi bakımından daha faydalı olduğu kanaatindeyiz.

## **5. İnceleme Usulü**

Tüketici hakem heyetinde görevli raportör, başvuruyu kabul ederek, başvuruya ilişkin gerekli yazışmaları yapar, gelen bilgi ve belgeler ile birlikte bilirkişi raporunu da dahil dosyayı hazırlayıp, heyete sunmak için hazır hale getirir.

Tüketici hakem heyeti incelemeyi, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. (THHY m. 18)

Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri, gündeminden haberdar olduğu toplantı zamanında, başvuru dilekçesini, varsa karşı tarafın cevabını, dosyaya sunulmuş delil ve belgeleri, heyetçe istenen bilgi ve belgeleri, varsa bilirkişi raporunu inceleyerek hazırlanmış dosya üzerinden görüşme yaparak karar verirler. Tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantı için bir araya geldiklerinde, başvuru

dosyalarını incelemek için yapacakları çalışmanın hangi aşamada ve hangi çalışma ortamı içinde gerçekleşeceği hususunda bir düzenleme bulunmamaktadır<sup>298</sup>.

HMK'da hem yazılı yargılama, hem de basit yargılama usulünde, tarafların dinlenilmesi ve duruşma yapılması asıldır. Mahkeme niteliğinde olmayan, kısmen de yargılama benzeri bir inceleme yapan tüketici hakem heyetlerinde duruşma yapılmamaktadır. Ancak, tüketici hakem heyeti istisnai olarak ve gerekçesini göstermek suretiyle tarafları veya bilirkişiyi, belirlenen gün ve saatte bizzat dinleyebilir (THHY m. 18). Taraflar, heyetin bu talebine uymak zorunda değildir. Bu keyfiyet bilirkişi için geçerli değildir. Tüketici hakem heyetlerinde taraflar dinlenmeden karar verilmesinin hukuki güvence sağlamaması nedeniyle eleştirilmiştir<sup>299</sup>. Tüketici hakem heyetlerinin tanık dinleyebileceğine dair ne kanunda ne de yönetmelikte bir düzenleme bulunmamasına rağmen, Kara'ya göre, tüketici hakem heyetlerinin tanık dinlemesine bir engel olmadığını iddia etmiştir<sup>300</sup>. Ancak, tüketici hakem heyetlerinde tarafların dinlenmesinin dahi istisnai olduğu durumlarda tanığın dinlenmesinin mümkün olmadığını düşünmekteyiz.

Tüketici hakem heyetinin, yine mahkemelerden farklı olarak keşif yapma yetkisi bulunmamaktadır. Kara'ya göre, tüketici hakem heyetinin, res'en veya taraflardan birinin talebi üzerine yerinde keşif yapılabileceğini ileri sürmüştür<sup>301</sup>. Ancak, tüketici hakem heyetine yapılan başvuruların dosya üzerinden karar verileceğinden ve keşif yapmanın incelemeyi uzatacağından tüketici hakem heyetlerinin kurulma amacına aykırıdır. Kaldı ki, tüketici hakem heyeti başkanı tarafından görevlendirilecek bilirkişi, heyetin keşif yapma ihtiyacını bir nebze gidererek, uyuşmazlık konusunu bizzat yerinde inceleyip raporunu yazma imkanı olduğu kadar, hatta bu durum bazen gereklidir.

Tüketici hakem heyetlerinin, duruşma ve keşif yapma imkanlarının bulunmaması esasen kuruluş amacına uygun olarak, uyuşmazlığın biran evvel çözüme kavuşturulmasının öngörülmüş olmasından kaynaklanmaktadır.

---

<sup>298</sup> Budak, s. 93.

<sup>299</sup> Erişir, *Gider Avansı*, s. 491.

<sup>300</sup> Kara, s. 641.

<sup>301</sup> Kara, s. 641.

## 6. Toplantı

Tüketici hakem heyeti, başkanın çağrısı üzerine, ayda ikiden az olmamak üzere, illerde il ticaret müdürlüğünce, ilçelerde kaymakamlıklarca belirlenen yerde toplanır. Görüşülecek başvuru bulunmaması halinde bu toplantılar da yapılmayabileceği gibi, başvuruların yoğun olduğu yerlerde ikiden fazlada toplantı yapılabilir.

Toplantıda görüşülecek başvurular kural olarak başvuru tarih ve sırasına göre, başkan tarafından belirlenir ve toplantı başlamadan önce üyelere bildirilir.

Toplantı yeter sayısı başkan dahil en az üç üyeden oluşur. Başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda, barodan seçilen üye toplantıya başkanlık eder, diğer üyeler toplantıya başkanlık yapamaz. Kararlar salt çoğunluk ile alınır. Başkan ve üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oyu lehine karar verilir. (THHY m. 15)

Tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılması zorunludur. Geçerli mazeretleri sebebiyle toplantılara katılmayacak üyeler, durumlarını toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirir. Mazeretsiz olarak birbirini takip eden toplam dört toplantıya veya mazeretli de olsa üç aylık sürede yapılan toplantıların hiçbirine katılmayanların üyeliği düşer. Toplantıya katılmamaları nedeniyle üyeliği düşenler, üyeliğin düştüğü tarihten itibaren bir yıl süreyle tüketici hakem heyeti üyesi olarak tekrar görev alamazlar. (THHY m. 16)

HMK'nun 28. maddesine göre, duruşma ve kararların bildirilmesi, istisnalar hariç olmak üzere alenidir. Tüketici hakem heyetlerinin yaptıkları toplantının aleni olup olmadığına ilişkin kanunda ve yönetmelikte açık bir düzenleme bulunmamaktadır. Bir önceki başlıkta da belirtildiği üzere, Yönetmeliğin 18. maddesine göre, tüketici hakem heyetleri incelemeyi dosya üzerinden yaptıkları için duruşma yapılmaz. Bu nedenle, tüketici hakem heyeti toplantılarının aleni yapılacağından söz edemeyiz.

Toplantıda alınan kararlar, zapta geçirilir ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Karar tutanağı toplantı tarihine ve gündem sırasına göre arşivlenir ve onaylı bir örneği dosyayı hazırlayan raportör tarafından dosyasında muhafaza edilir. (THHY m. 24)

## F. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN KARARI

### 1. Karar Süreci

Tüketici hakem heyetleri, usulüne uygun olarak yapılan başvuruları kabul etmek ve değerlendirerek bir karar vermek zorundadır. Tüketici hakem heyetleri, kendilerine yapılan başvuruyu altı ay içinde inceleyip karara bağlamaları gerekir. Bu süre en fazla altı ay daha uzayabilir (THHY m.23/1). Bu süre, tüketici hakem heyetleri için düzenleyici bir süredir, özellikle başvuruların yoğun olduğu yerlerde, başvuruların bu süre içinde bitirilme imkanı bulunmamaktır<sup>302</sup>.

Tüketici hakem heyetinin gündemi başkan tarafından daha önceden belirlenir ve üyelere bildirilir. Ancak başvurular tarih ve sırasına göre görüşülür ve karar bağlanır.

Tüketici hakem heyeti, başkan dahil en az üç üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar verir. Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oy kullandığı tarafın çoğunluğu sağladığı kabul edilir(THHY m. 15). Bu usullere dikkat edilmeden verilen tüketici hakem heyeti kararlarının itirazı üzerine tüketici mahkemesince iptaline karar verilir.

### 2. Kararın Kapsamı

Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık ile ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlıdır. HMK'nun 26. maddesine göre de, "*hâkim, tarafların talep sonuçlarıyla*

---

<sup>302</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 134.

*bağlıdır; ondan fazlasına veya başka bir şeye karar veremez. Duruma göre, talep sonucundan daha azına karar verebilir.”* hükmü kıyasen tüketici hakem heyetlerinde de kabul edilmiştir. Kural olarak, tüketici hakem heyeti taleple bağlılık kuralı gereğince, başvuru talebin miktarından fazlaya veya talep dışında başka bir şeye karar veremez<sup>303</sup>.

Başvurunun yapıldığı tarihte uyumsuzluk miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme sürecinde uyumsuzluk miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına tüketici hakem heyetince karar verilebilir. Verilen kararın parasal sınırı her hâlükârda tüketici hakem heyetinin görev sınırı dâhilinde olması gerekir. (THHY m. 22/1)

Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyumsuzluk için ayrı ayrı başvuru yapılması durumunda, uyumsuzluğun değerleri toplamı tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalmak şartıyla, tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebilir. Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyumsuzluğun değerleri toplamının görev sınırını aşması durumunda uyumsuzluklar hakkında ayrı ayrı karar verilir. (THHY 22/2)

Tüketici hakem heyeti kararında uyumsuzluk bedelinin ve başvuru sahibinin talebinin Türk Lirası cinsinden belirtilmesi zorunludur. Eğer, başvuran kişinin uyumsuzluk konusunun döviz cinsinden olması durumunda, söz konusu değer başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilir ve bu miktar üzerinden karar verilir.

Tüketici hakem heyeti tarafından verilecek karar, infazda tereddüde mahal vermeyecek nitelikte açık ve net olmalıdır<sup>304</sup>. Özellikle bedele ilişkin taleplerin miktarı belli olmalıdır. Örneğin, “5 yıllık kayıp kaçak bedelin ödenmesi” veya “dosya

---

<sup>303</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 134.

<sup>304</sup> Ertan Yardım, “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Yerine Getirilmesi”, *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016*, (Editörler: Av. Hakan Tokbaş, H. Fehim Üçışık), Bilge Yayınevi, s. 599.



*masrafının başvurana iadesi*” şeklindeki kararların infaz kabiliyeti bulunmamaktadır. Ayrıca, hakem heyetince uyuşmazlıkla ilgili tek karar vermelidir, seçenekli veya terditli şekilde karar verilmemelidir. Örneğin, “malın misliyle değiştirilmesine veya malın tamir edilmesine” şeklindeki kararın infaz kabiliyeti bulunmamaktadır<sup>305</sup>.

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurunun konusuz kalması halinde, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmesine yer olmadığına dair karar verilebilecektir<sup>306</sup>.

### **3. Kararın Hukuki Niteliği**

TKHK'nun 70. maddesinde, tüketici hakem heyeti kararlarının, tarafları bağladığı ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların icrası hakkındaki hükümlere göre takip konusu yapılabileceği öngörülmüştür.

Mülga 4077 sayılı Kanun'un ilk halinde, tüketici sorunları hakem heyetleri tarafından verilen kararların, tüketici mahkemelerinde sadece delil olarak kullanılabilmesi düzenlenmişti. Bu düzenleme, 06/03/2003 tarih ve 4822 sayılı Kanun ile değiştirilerek, tüketici sorunları hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararların tarafları bağlayacağı ve ilamlar gibi icra edilebileceği kabul edilmiştir. Yine de, tüketici sorunları hakem heyetlerinin, başvuru zorunluluğunun üzerinde kalan miktarlar hakkında verdiği kararların tüketici mahkemelerinde delil olarak kullanılabilmesi düzenlemesine devam edilmiştir.

TKHK'da ise, tüketici hakem heyeti kararlarının tarafları bağladığı ve parasal sınırın üzerindeki uyuşmazlıklar ile ilgili tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacağı açıkça düzenlenmiştir. Bu kanun ile tüketici hakem heyetlerinin delil niteliğinde karar verme uygulaması da kaldırılmış oldu.

---

<sup>305</sup> Yargıtay 13. HD. 28.6.2005 T. ve 2005/8402 E., 2005/11068 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>306</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 136.

Tüketici hakem heyetlerinin delil niteliğindeki kararlarının, tüketici mahkemesinde açılacak bir davada delil olarak değerlendirilme yetkisinin hakim takdirine bırakılması nedeniyle, takdiri delil<sup>307</sup> niteliğinde kalmaktadır<sup>308</sup>. Ayrıca, tüketici hakem heyetinin delil niteliğindeki kararları aleyhine iptal davası açılması halinde, Yargıtay'ın istikrar kazanmış son kararlarına göre, hukuki yarar yokluğundan bu davanın reddine karar verilmesi gerekiyordu<sup>309</sup>.

Tüketici hakem heyetinin delil niteliğindeki kararların pratikte faydası olmamakla birlikte, zahmet ve zaman kaybına neden olmaktadır. Lehine karar alan tüketicinin satıcıya yaptığı başvurunun, bağlayıcılığı olmaması nedeniyle sonuçsuz kalıyor, icra takibine de başvurduğu zaman ilamsız icra yoluyla takip yapabiliyor, satıcının itirazı ile karşılaştığı zaman tüketici mahkemesinde dava açması gerekiyordu. Bu gibi nedenlerden dolayı tüketici hakem heyetinin delil niteliğinde karar verme uygulamasının kaldırılmasının isabetli olduğu kanaatindeyiz<sup>310</sup>.

Tüketici hakem heyeti kararlarının ilamların icrası yolu hükümlerine göre takip yapılmasının, kararların ilam olup olmadığı tartışmalarını da beraberinde getirmiştir. Dolayısıyla bununla bağlantılı olarak, tüketici hakem heyetlerinin de mahkeme olup olmadığı tartışılmıştır<sup>311</sup>.

Doktrindeki bir görüşe göre, tüketici hakem heyeti kararlarının ilâmlı icra hükümlerine göre yerine getirileceğine açıkça yer verilmesi, atfın İcra ve İflâs

---

<sup>307</sup> Aynı yönde görüş; Pektaş, s. 44. Aksi yönde görüş; Yavuz'a göre, tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülen tüketici hakem heyetleri kararları kuvvetli delil niteliğinde olup, aksi aynı kuvvette bir delil ile çürütülmediği sürece bu delile dayanılarak karar verilir. s. 1189; Yargıtay 13. HD. 11/06/1996 T. ve 1996/5334 E., 1996/5952 K. sayılı ilamında, tüketici hakem heyetlerinin alacağı kararların 'kuvvetli bir delil' oluşturacağını amaçlandığını belirterek, davacı lehine karar alan tüketici hakem heyetinin bu kararın mahkemede delil olarak ele alınmamasını ve davalının mahkemede bu delili hüküm kuvvetten düşürecek bir delil sunması gerektiğini belirtmiştir. (Yasa Hukuk Dergisi, S. 7, Ağustos 1996, s. 1230-1231).

<sup>308</sup> Pekcanitez, Hakem Heyeti, s. 55.

<sup>309</sup> Yargıtay 13. HD. 04/02/2014 T. ve 2014/1032 E. 2014/2839 K. sayılı ilamında, "... Hakem heyetinin kararına konu olan miktarın 2.812,92 TL olduğu dikkate alındığında, kararın infaz edilmesi mümkün olmayıp, ancak tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebileceği anlaşılmalı, davacının eldeki davayı açmasında hukuki yararı bulunmamaktadır. HMK 114 maddesi gereğince hukuki yarar dava şartı olup, davanın hukuki yarar yokluğu nedeniyle reddi gerekirken...", UYAP, erişim tarihi: 20.07.2018.

<sup>310</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 143; Kara, s. 599.

<sup>311</sup> Bkz. s. 107.

Kanunu'nun ilâm niteliğindeki belgeleri düzenleyen 38'nci maddesine değil, doğrudan doğruya ilâmlı icra hükümlerine yapılması nedeniyle bu kararların ilâm niteliğinde bir belge değil, bilakis ilâmın kendisi olduğu ileri sürülmektedir<sup>312</sup>.

Tutumlu ve diğer bazı yazarlara göre ise, tüketici hakem heyetleri kararları, HMK anlamında mahkeme kararı olmadığı için, hüküm veya ilam değildir. TKHK'ya göre, tüketici hakem heyetlerine tanınan ayrıcalık, verdiği kararların hüküm veya ilam niteliğinde olduğu değil, ilamların icrasına ilişkin usulden yararlanmalarına ilişkin olduğudur<sup>313</sup>. Kuru ise, tüketici hakem heyetleri kararlarını, 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların icrası kısmında düzenlenen ilam değil, 38. madde içerisinde düzenlenen ilam niteliğinde belgeler arasında saymaktadır<sup>314</sup>. Diğer bir görüş ise, tüketici hakem heyeti kararlarının usul hukuku açısından teknik olarak tanımlanan ilam olmadığı, ancak icra hukuku çerçevesinde bir değerlendirme yapıldığında, ilama yakın olduğu ileri sürülmüştür<sup>315</sup>.

Tüketici hakem heyeti kararlarının ilam olup olmadığını tespit edebilmek için öncelikle hukuki açıdan ilamın ne anlama geldiğini tespit etmek gerekir. HMK'nun 294. maddesine göre, mahkemelerce uyuşmazlığın esası hakkında verilen nihai karara hüküm denilmektedir. Başka bir deyişle, taraflar arasındaki davayı esastan çözen ve uyuşmazlığı sona erdiren bir mahkeme kararıdır<sup>316</sup>. Mahkeme hükmünün, yazı işleri müdürü tarafından mühürlenip taraflara verilen örneklerine de ilam denilmektedir<sup>317</sup>. Buna göre, bir kararın ilam olması için, Türk Milleti adına karar veren bağımsız bir 'mahkeme' tarafından verilmiş olması gerekir. Tüketici hakem heyetleri, tüketici uyuşmazlıklarını çözmekle görevli olmasına rağmen, mahkeme olarak kabul edilmemektedir. Bu anlamda, tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararların da, ilam olarak kabul edilmeyeceği kanaatindeyiz<sup>318</sup>.

---

<sup>312</sup> Ermenek, s. 616.

<sup>313</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 144; Budak, 94; Kara, s. 653.

<sup>314</sup> Baki Kuru, *İcra ve İflas Hukuku El Kitabı*, Tamamen yeniden yazılmış ve Genişletilmiş 2. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2013, s. 900, (Kuru – İcra ve İflas).

<sup>315</sup> Yardım, s. 596.

<sup>316</sup> Arslan/Yılmaz/Ayvaz, s. 464; Kuru, s. 893.

<sup>317</sup> Yardım, s. 596.

<sup>318</sup> Aynı yönde görüş. Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 144.

Diğer taraftan, 2004 sayılı Kanun'un İkinci Bap'ında (24-41 m.), ilamların icrası düzenlenmiştir. Bu bap içerisindeki 38. maddede de, ilamlardan ayrı olarak ilam olmayan ancak bu kuvvete sahip ve bu bap içerisindeki hükümler gibi icra olan ilam mahiyetine haiz belgeler düzenlenmiştir. Bu belgeler, “*Mahkeme huzurunda yapılan sulhlar, kabuller ve para borcu ikrarını havi re'sen tanzim edilen noter senetleri, istinaf ve temyiz kefaletnameleri ile icra dairesindeki kefaletler, ilamların icrası hakkındaki hükümlere tabidir...*” şeklinde düzenlenmiştir. Bu madde hükmü nazara alındığında, maddede sayılan ilam mahiyetine haiz belgelerin, ilamların icrası hakkındaki hükümlere tabi olduğu belirtilmiştir. Bu madde düzenlemesi ile, TKHK'nun 70. maddesinin ikinci fıkrasındaki, tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararların, “*...ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.*” şeklindeki düzenlemenin aynı biçimde ifade edilmesi nedeniyle, tüketici hakem heyeti kararlarının da ilam mahiyetini haiz belge olarak kabul edilmesi gerekir<sup>319</sup>.

Tüketici hakem heyeti kararlarının ilamlar gibi takibi yapılabilmesine ilişkin TKHK'nun 70/2 madde düzenlemesinin, tüketici hakem heyeti kararlarının ilâm olduğunun değil, ilâmlar gibi infaz olunacağı göstererek ilâmların yerine getirilmesi usulüne ilişkin bir kural getirmiştir<sup>320</sup>.

Tüketici hakem heyeti kararlarının ilam olmayıp, ilam mahiyetini haiz belgelerden olması ve ilamlar gibi icra edilebilmesi sayesinde, tüketici, mahkeme karar almış gibi ilamlı icra yoluna başvurabilmektedir. Hakem heyeti kararlarının tarafları bağlaması ve ilamlar gibi takibe konu olması, kararların, mahkeme ilamlarının sahip olduğu etkiye sahip olduğu anlamına gelmektedir<sup>321</sup>. Mahkeme niteliğinde olmayan tüketici hakem heyetleri kararlarına ‘ilam’ güç ve etkinin tanınması yadırgatıcı görünse de, amaç tüketici hakem heyetlerini mahkeme düzeyine yükseltmek değil, tüketici hakem heyetlerinin etkinliğini artırmaktır<sup>322</sup>.

---

<sup>319</sup> Kuru, *İcra ve İflas*, s. 900.

<sup>320</sup> 1 Temmuz 2008 tarih ve 26923 sayılı R.G. de yayımlanan Anayasa Mahkemesi kararı.

<sup>321</sup> Yavuz, s. 1189.

<sup>322</sup> Pektaş, s. 44.

İlamlı takip yoluna başvurmak için, hukuk mahkemelerindeki kararlarda olduğu gibi kararın kesinleşmesi gerekmez. Ancak, hakem heyeti kararının iptali için tüketici mahkemesine başvurulduğu sırada mahkemeden, hakem heyeti kararının icrasının tedbir yoluyla durdurulması talep edilebilir.

Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının idarî işlem olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceği noktasında ise; tüketici hakem heyetinin görev alanının adli yargının konusunu oluşturması, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz davasında tüketici hakem heyetinin davalı olarak gösterilmemesi gibi hususlar nazara alındığında, tüketici hakem heyeti kararlarının idarî işlem olarak da değerlendirilmesi mümkün değildir<sup>323</sup>.

#### **4. Başvuru Giderleri ve Vekalet Ücreti**

Tüketici hakem heyetine başvuru esnasında ödenmesi gereken, HMK’da düzenlenen gider avansına benzer bir masraf veya 455 sayılı Harçlar Kanunu kapsamında başvuru harcı veya peşin harç bulunmamaktadır. Ancak, başvuru yapıldıktan sonra, başvurunun karşı tarafa tebliği, tüketici hakem heyeti tarafından iadeli taahhütlü yazı ile bilgi ve belge isteme posta gideri, bilirkişiye başvurulduğu takdirde bilirkişi ücreti gibi giderler tüketici hakem heyeti tarafından yapılmaktadır. Bu giderler öncelikle, Ticaret Bakanlığınca ayrılacak ödenekten karşılanır.

TKHK’nun 70. maddesinin yedinci fıkrasına göre, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Ticaret Bakanlığınca karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması halinde ise, giderler karşı taraftan tahsil edilir.

Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri ile raportörlere verilen huzur hakkı ise başvuru giderlerinden kabul edilmediği için, aleyhine karar verilen satıcı veya sağlayıcıya yükletilmez.

---

<sup>323</sup> Ermenek, s. 578; Ayvaz, s. 288.

TKHK'nun ilk halindeki düzenleme nedeniyle, tüketici hakem heyetlerinde takip edilen işler ile ilgili olarak vekalet ücreti verilir verilemeyeceği hususu tartışmalı idi. Hatta 2014 tarihli Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi'nin, "İl ve ilçe tüketici hakem heyetleri nezdinde sunulacak hizmetlerde, hizmete konu işin değerinin %12'sinden aşağı olmamak üzere... avukatlık ücretine hükmedilir" şeklindeki düzenlemesiyle ilgili, Danıştay 8. Dairesi yürütmeyi durdurma kararı vermiştir<sup>324</sup>. Bu belirsizlik, 6552 sayılı Kanun'un 140'ıncı maddesi ile, TKHK'nun 70. maddesinin birinci fıkrasına eklenen, "*Tüketici hakem heyetlerince vekalet ücreti ödenmesine karar verilemez*" hükmü ile giderilmiştir<sup>325</sup>.

Tüketici hakem heyetlerinde vekalet ücretine karar verilemez ise de, tüketici hakem heyetinin kararına itiraz halinde tüketici mahkemesi tarafından görülen dava sonucunda karar lehine olan kişi lehine vekalet ücretine hükmedilebilecektir<sup>326</sup>. Burada tüketici lehine getirilen bir düzenleme ile, tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekalet ücretine hükmedilir<sup>327</sup>.

## 5. Kararın Tebliği ve Karara Karşı İtiraz

Tüketici hakem heyeti kararları alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edilir. On günlük süre, tüketici hakem heyetinin idari işleyişinin hızlandırılması için

---

<sup>324</sup> Danıştay 8. Dairesi'nin 04/07/2014 T. ve 2014/1419 esas sayılı kararı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

<sup>325</sup> Budak, s. 98, 99; Erişir, *Gider Avansı*, 480, 482.

<sup>326</sup> Budak, "Tüketici hakem heyeti kararına karşı yapılan itiraz üzerine kararın tüketici aleyhine olacak şekilde iptali halinde, karşı taraf lehine nisbi vekalet ücreti hükmedilmesinin düzenlenmesine rağmen, itiraz davasında tüketici lehine olacak şekilde karar verilmesi halinde, tüketici lehine vekalet ücretinin verilir verilemeyeceğinin ve nisbi mi, maktu mu vekalet ücreti verileceğini açık bir şekilde düzenlenmediğine işaret etmiştir.", s. 99

<sup>327</sup> Atalı, "Tüketici hakem heyetinin kararına karşı yapılan itirazın bir kanun yolu olduğu kabulü çerçevesinde, asıl uyumsuzluğun görüldüğü alt derecede vekalet ücretine hükmedilmezken, kanun yolu incelemesi sonucunda vekalet ücretine hükmedilmesi başlı başına bir çelişkidir.", s. 413.

konulmuş bir süredir. Nasıl ki, hukuk mahkemelerinin gerekçeli kararı yazması için otuz günlük süre öngörülmüş ise, burada da durum aynıdır.

Taraflar, tüketici hakem heyeti kararının kendilerine tebliğ edildiği tarihten itibaren 15 gün içerisinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yer tüketici mahkemesine itiraz yoluna başvurabilir. Tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde ise, asliye hukuk mahkemesine tüketici mahkemesi sıfatıyla başvuru yapılabilir. Burada dikkat edilmesi gereken husus, kararı hangi yer tüketici hakem heyeti vermiş ise, orada bulunan veya adli yargı açısından bağlı bulunduğu yer tüketici veya asliye hukuk mahkemesine başvurulması gerekir.

Bilindiği üzere, tüketici hakem heyetlerinin kurulduğu bütün yerlerde adliye teşkilatı bulunmamaktadır. Bu durumda, kişi tüketici hakem heyetinin bağlı bulunduğu başka ilçe veya il tüketici mahkemesine veya asliye (tüketici mahkemesi sıfatıyla) hukuk mahkemesine başvurması gerekir.

Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itirazın hukuki niteliğinin kanun yolu mu, dava mı olduğu hususu doktrinde tartışmalıdır. Bir görüşe göre, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı tüketici mahkemesine yapılan başvurunun, kanun yolu sonucuna götürecek argümanların daha fazla olduğu ileri sürülmektedir<sup>328</sup>. Aksi yöndeki görüşe göre, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı bir başvuru imkanı olan 'itiraz' müessesinin niteliğinin bir dava olduğu ileri sürülmüştür<sup>329</sup>. Kanaatimizce, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı tüketici mahkemesine yapılan başvurunun içinde kanun yolunu barındıran kendisine özgü bir dava olduğudur. Çünkü, tüketici mahkemesine dava açılmadan önce tüketici mahkemesine başvurulup buradan çıkan kararın itiraz davasının konusu olması, tüketici mahkemesinin dava konusunun sınırlı olması nedenleriyle bir kanun yoludur. Diğer taraftan, tüketici mahkemesi, tüketici hakem heyetinin başvuru inceleme şeklinden ayrı olarak kendisi başvuru baştan sona kadar inceleyip yeni bir tahkikat yapması yönüyle de bir davadır. Ayrıca, TKHK'nun 70/6. maddesinde, "... *kararlara*

---

<sup>328</sup> Atalı, s. 407; aynı yönde görüş, Ermenek, s. 618; Budak, s. 101; Aslan, s. 738.

<sup>329</sup> Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 153-154.

*karşı açılan itiraz davalarında...*” görüldüğü üzere, tüketici hakem heyetinin kararına karşı yapılan başvuru için ‘itiraz davası’ terimi kullanılmaktadır.

Tüketici mahkemesi veya asliye hukuk mahkemesi, itiraz üzerine gelen tüketici hakem heyeti kararını HMK'nun 316 vd. maddeleri gereğince basit yargılama usulüne göre yargılama yapıp, hakem heyeti kararına yönelik itirazın, reddine karar vererek tüketici hakem heyeti kararının onaylanmasına veya kabulüne karar vererek hakem heyeti kararının iptaline karar verir. Ayrıca tüketici mahkemesi, hakem heyeti kararının esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir.

Tüketici hakem heyeti kararına itiraz üzerine inceleme yapan tüketici mahkemesinin “bozma kararı” veya istinaf usulünde olduğu gibi “yeniden esas hakkında karar” verip vermeyeceği ise kanunun ifadesinden anlaşılmamaktadır. Hükümet gerekçesinde de bu konuda bir açıklama yoktur. Kanımca, tüketici mahkemesinin itiraz üzerine vereceği karar kesin olacağına ve kanunda tüketici mahkemesinin bozma kararı vererek hakem heyeti dosyasını hakem heyetine geri gönderilip, bozmadan sonra dosyanın tekrar inceleneceği hakkında hiçbir açıklık olmadığına göre, tüketici mahkemeleri hakem heyeti kararına itiraz üzerine yaptıkları incelemede bozma kararı veremez. Tüketici mahkemesi, tüketici hakem heyetinin kararını hatalı bulursa, gerektiğinde yeniden inceleme (esasında “tahkikat ve yargılama”) yaparak yeniden esas hakkında karar vermelidir<sup>330</sup>.

Mahkemeler uygulamada, basit yargılama usulünde evrak üzerinden karar verme yetkisi bulursa dahi, karşı tarafın savunma hakkının engellenmemesi için itiraz üzerine verilen kararlar için dahi duruşma açılması gerektiğini belirtmektedir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 13/11/2014 T. ve 2014/41074 E., 2014/35774 K. sayılı ilamında, “...*Savunma hakkı Anayasanın 36.maddesinde güvence altına*

---

<sup>330</sup> Budak, s. 97; Yargıtay 13 HD. 25/11/2008 T. ve 2008/7449 E., 2008/14015 K. sayılı ilamı, Ermenek, s. 620; Aksi yönde, “tüketici hakem heyeti kararı görev, yetki, derdestlik gibi usuli bir nedenden dolayı hukuka aykırı bulunmuş ise, karar iptal edilerek dosya yetkili ve görevli tüketici hakem heyetine gönderilmelidir.” Atalı, s. 409.



*alındığı gibi, karar tarihinde yürürlükte bulunan HMK'nun 27.maddesi hükmüne göre de, davanın tarafları, müdahiller ve yargılamanın diğer ilgilileri, kendi hakları ile bağlantılı olarak hukuki dinlenilme hakkına sahip olup, başka bir anlatımla, davalıya savunma hakkını kullanma olanağı verilmeden hüküm kurulamaz. HMK'nın 320/1.maddesinde "mahkeme mümkün olan hallerde tarafları duruşmaya davet etmeden dosya üzerinden karar vereceği" belirtilmişse de bunun ancak ön inceleme aşamasında ve "mümkün olan hallerde" olduğu belirtilmek suretiyle yasanın uygulama alanı dar bir çerçeve ile belirlenmiştir. HMK'nın 27.maddesinde belirtildiği üzere davanın taraflarının, kendi hakları ile bağlantılı olarak hukuki dinlenilme hakları mevcut olup, bu hak çerçevesinde tarafların açıklama ve ispat hakkını kullanabilmeleri gerekmektedir. Hukuki dinlenilme hakkının usul hukukundaki bir diğer yansıması ise, HMK madde 297/ 1-c bendinde yer almış olup buna göre, mahkemelerin gerekçeli kararlarında, tarafların iddia ve savunmalarının özeti, anlaştıkları ve anlaşamadıkları hususlar, çekişmeli vakıalar hakkında toplanan deliller, delillerin tartışılması ve değerlendirilmesi ile sabit görülen vakıalarla bunlardan çıkarılan sonuç ve hukuki sebeplerin belirtilmesi gerektiği vurgulanmaktadır. Hal böyle olunca, tarafların hukuki dinlenilme hakkı bağlamında ilk derece mahkemesince duruşma yapılması kural olup, mahkemece tarafların iddia ve savunmalarının toplanarak duruşma açılması ve tarafların açıklamaları dinlenildikten sonra sonucuna göre bir karar verilmesi gerekirken dosya üzerinde karar verilmesi usul ve yasaya aykırıdır." şeklindeki ifadelerden, tüketici mahkemelerinin dosya üzerinden karar verme yetkilerinin çok kısıtlı olduğu sonucu çıkmaktadır<sup>331</sup>.*

Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir. Bu nedenle temyiz veya istinaf yasa yoluna başvurulamaz.

Mahkemelerin kesin nitelikte vermiş olduğu kararlara karşı olağanüstü kanun yolu olan kanun yararına temyiz yoluna başvurulabilir. Olağanüstü bir kanun yolu

---

<sup>331</sup> "Tüketici mahkemelerinde açılan davaların oldukça nitelikli davalar olması, bu davaların çoğunlukla bilirkişi ve keşif incelemesi gerektirmesi nedeniyle hatta tanık dinlenmesi gerektiğinden duruşma ve tahkikat yapılmasının birçok dava için zorunlu olduğunu söylemek mümkündür." Kara, s. 24.

olan kanun yararına temyizın amacı, hukuk kurallarının yanlış uygulanması halinde, hukukun yanlış uygulandığını tespit edip, yasanın kesin hükümde belirttiği biçimde uygulanamayacağını açıkça duyurulması, böylece ilerdeki uygulamalarda bu yolda yanlış düşme ihtimalinin önlenip mahkemelerin uyarılmasından ve uygulamada birliğin sağlanmasından ibarettir.

Tüketici hakem heyeti kararlarına itiraz üzerine tüketici mahkemelerinin kesin olarak verdiği kararların, Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'na kadar gittiği bilinmektedir. Yüksek mahkeme, kesin nitelikte verilen tespit hükmünde ve ileriye yönelik de etkili olacak kararların kesin nitelikte olamayacağı değerlendirilerek istinaf veya temyiz yasa yolunun açık olduğunu dile getirmiştir<sup>332</sup>.

Tüketici hakem heyetlerinin infaz kabiliyeti bulunmayan kararlarına karşı tüketici mahkemelerine başvurmada hukuki yarar bulunmadığı için, dava şartı yokluğundan davanın reddine karar verilmesi gerekir<sup>333</sup>.

## 6. Kararın Kesinleşmesi

Taraflar, hakem heyeti kararlarının kendilerine tebliğinden itibaren karar aleyhine onbeş gün içerisinde tüketici mahkemelerine itiraz etmezlerse karar kesinleşir. Taraflardan biri, onbeş günlük süre içinde tüketici hakem heyeti kararının iptali için tüketici mahkemesine itiraz edip, tüketici mahkemesince itirazın reddine ve tüketici hakem heyetinin verdiği kararın onanmasına karar verilmesi halinde de kesinleşir.

Kesinleşen tüketici hakem heyeti kararları için, yeniden başvuru yapılması halinde, nasıl bir işlem yapılacağı hususunda açık bir düzenleme yoktur. Ancak,

---

<sup>332</sup> “Sözü edilen kararda, kayın kaçak adı altında alınan bedelin davalıya iadesine karar verildiği dosyada bulunan karardan açıkça anlaşılmaktadır. Verilen bu karar aynı zamanda tespit hükmü taşıdığından sözleşme ilişkisi nedeniyle ileriki dönemlere de etkili olduğundan kesin olduğundan söz etmek mümkün değildir.”, YHGK 21.05.2014 T. ve 2013/7-2454 E., 2014/679 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018. Aksi yönde görüş; Tutumlu, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 180.

<sup>333</sup> Yargıtay 3 HD. 09.07.2008 T. ve 2008/3187 E., 2008/9632 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018

başvurusu devam eden ve konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamaz. Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alır. (THHY m. 11/2-3). Bu hükmü kıyas yoluyla uyguladığımızda, kesinleşen karar ile ilgili yeniden başvuru yapılması halinde, karşı tarafın itirazı üzerine veya heyet resen dikkate alarak talebin reddine karar verecektir.

Bu konu başlığı altında değinilmesi gereken başka bir husus ise, tüketici hakem heyetlerinin verdiği kararların, kesin hüküm teşkil edip edemeyeceğidir.

Doktrinde bir görüşe göre, tüketici hakem heyetinin uyuşmazlıkları esasa yönelik olarak ve kesin olarak hüküm oluşturmaya elverişle bir şekilde çözdüğünü, başvurunun tekrar mümkün olmayacağını bu nedenle tüketici hakem heyeti kararlarının maddi anlamda kesin hüküm olduğu ileri sürülmüştür<sup>334</sup>.

Hüküm, bir davayı nihai olarak karara bağlamaktır. Kesin hüküm ise, hükmün yasa yollarına başvurularak veya belirlenen süre içerisinde yasa yoluna başvurulmadan veyahut verildiği anda kesin olan hükmü ifade eder. Kesin hükmün, şekli anlamda ve maddi anlamda kesin hüküm şeklinde iki türü vardır<sup>335</sup>. Şekli anlamda kesin hüküm, sözü edilen karara karşı artık bütün olağan yasa yollarının kapalı olduğu anlamına gelir. Maddi anlamda kesin hüküm ise, yargısal kararlara tanınan hukuksal gerçeklik niteliğindedir. Kesin hüküm HMK'na göre, dava şartıdır ve yargılamanın her aşamasında dikkate alınır.

Tüketici hakem heyeti kararlarının kesinleşmesi halinde, konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili yeniden başvuru yapılamayacağını yukarıdaki paragrafta belirtmiştik, bu nedenle kesinleşen tüketici hakem heyeti kararları şekli anlamda kesin hükmün özelliklerini taşımaktadır<sup>336</sup>.

---

<sup>334</sup> Ermenek, s. 579, 588; Yardım, s. 592.

<sup>335</sup> Yılmaz, *Kanun Şerhi*, 2013, s. 1341; Pekcanitez, *Pakcanitez Usul*, 2013, s. 840-847.

<sup>336</sup> Aynı yönde grş; Tutumlu, *Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 224.

Maddi anlamda kesin hükmün etkileri kısaca şunlardır; 1) Kesin hüküm hükmü veren mahkeme de dahil diğer bütün mahkemeleri bağlar. 2) Bir dava karar bağlandıktan sonra tarafları, konusu ve sebebi aynı olan bir uyuşmazlık hakkında yeniden dava açılmaz. 3) Kesin hüküm kesin delil teşkil eder<sup>337</sup>. Öncelikle, tüketici hakem heyeti kararlarının bir ilam ve hüküm olmadığı hususu nazara alındığında, tüketici hakem heyeti kararlarının maddi anlamda kesin hüküm olamayacağı kanaatindeyiz<sup>338</sup>. Ancak, maddi anlamda kesin hükmün, hiç bir özelliğini taşımadığı anlamını da çıkarmamak gerekir. Yönetmeliğin 22. maddesinin altıncı fıkrasında, "*Tüketici hakem heyeti kararı yalnızca verildiği uyuşmazlık için hüküm ifade eder.*" hükmü dikkate alındığında, maddi anlamda kesin hükmün etkilerinden -kesin hüküm, kesin delil teşkil eder- özelliğini taşıdığını söyleyemeyiz<sup>339</sup>. Ancak, tüketici hakem heyeti tarafından verilen ve kesinleşen kararlar hakkında yeniden dava açılmayacaktır.

## 7. Kararın İcrası

Tüketici hakem heyeti kararları tarafları bağladığını yukarıda ayrıntılı olarak anlatmıştık<sup>340</sup>. Ancak, taraflar açısından bağlayıcı olan tüketici hakem heyeti kararlarının infazının karşı tarafça hemen yerine getirilmediği durumlarda, TKHK'nun 70. maddesinin ikinci fıkrasına ve Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin 26. maddesine göre, 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların icrasını düzenleyen 24. vd. madde hükümlerine göre yerine getirilir.

Başvuran, tüketici hakem heyeti kararının verildiği tarihten itibaren kesinleşmesini beklemeksizin icrası için işlem yapabilir. Karşı taraf, tüketici hakem heyeti kararına itiraz ile birlikte icranın durdurulması için tüketici mahkemesine başvurması gerekir. Hakim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurulmasına karar verebilir.

---

<sup>337</sup> Baki Kuru/Ramazan Arslan/ Ejder Yılmaz, *Medeni Usul Hukuku*, 19. Bası, Ankara 2008, s. 824, (Kuru/Arslan/Yılmaz – Medeni Usul Hukuku),

<sup>338</sup> Aynı yönde grş; Budak, s. 94; Aksi grş; Kuru/Arslan/Yılmaz, *Medeni Usul Hukuku*, s. 823; Ermenek, s. 588.

<sup>339</sup> Budak, s. 94.

<sup>340</sup> Kararın Hukuki Niteliği için bkz. s. 115.

Tüketici hakem heyeti kararını alan kişi, Türkiye'nin her hangi bir yerindeki icra dairesine başvuru yapabilir<sup>341</sup>. Tüketici hakem heyeti kararlarında, ilamlarda olduğu gibi yetki sınırlaması yoktur.

İnfazında tereddüt bulunan tüketici hakem heyeti kararları için, icra müdürü veya icra hakimi tarafından kararda düzeltme yapılması mümkün değildir. Yargıtay uygulamalarında da, “...ilamların infaz edilecek kısmının, hüküm bölümü olduğu, hükmün içeriğinin aynen infazı gerektiği ve gerek icra dairesi ve gerekse sınırlı yetkili icra mahkemesinin ilamın infaz edilecek kısmını yorum yolu ile belirleme yetkisine sahip olmadığı kabul edilmiştir.”<sup>342</sup>.

Tüketici hakem heyeti, görev sınırını aşan bir miktara karar vermiş ve bu kararın icrası için icra müdürlüğüne başvurulmuşsa, icra müdürünün bu talebi reddetmesi gerektiği yönündeki görüşe<sup>343</sup> katılmamaktayız. Şöyle ki, icra müdürü kendisine yapılan başvurularla ilgili istisnalar dışında takdir hakkını kullanmadan yapmak zorundadır<sup>344</sup>. İcra müdürünün, infaz kabiliyeti bulunan bir tüketici hakem kararının icrasını, başvuru konusunun tüketici hakem heyetinin görev alanına girmediğini iddia ederek reddedemez<sup>345</sup>.

Tüketici hakem heyetinin kararı tereddüte mahal vermeyecek nitelikte olması gerekir. Tüketici hakem heyeti kararı, açık ve net değilse, kararın içeriğinde terditli olarak birden fazla edime karar verilmişse, para edimine ilişkin kararlarda limit belirtilmemişse, icrası mümkün olmaz<sup>346</sup>.

---

<sup>341</sup> Yardım, s. 601.

<sup>342</sup> Yargıtay HGK 08.10.1997 T. ve 1997/12-517 E., 1997/776 K. sayılı ilamı.

<sup>343</sup> Tutumlu, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 210.

<sup>344</sup> Baki Kuru, Ramazan Arslan, Ejder Yılmaz, *İcra ve İflas Hukuku*, 21. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2007, s. 53, (Kuru/Arslan/Yılmaz – İcra ve İflas Hukuku)

<sup>345</sup> Yardım, s. 603.

<sup>346</sup> Yardım, s. 599.

## 8. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarında Gerekçe

1982 Anayasası'nın 141. maddesinin üçüncü fıkrasına göre, mahkemelerin her türlü kararlarını gerekçeli olarak yazması gerekmektedir. HMK'nun 294. maddesinin dördüncü fıkrasında da, kararların gerekçeli olması gerektiği düzenlenmiştir.

TKHK'da düzenlenen tüketici hakem heyetleri, mahkeme olarak kabul edilmemiş ise de, yaptığı iş itibarıyla, tüketici mahkemelerinin görev alanının parasal sınırı altında kalan uyuşmazlıklar hakkında karar vermektedir ve verdiği kararlar mahkeme ilamı gibi icra takibi konu olmaktadır. Diğer bir deyişle, mahkemeler gibi karar vermektedir. Bu nedenle, hakem heyetlerinin verdiği kararların da gerekçeli olması gerekir<sup>347</sup>. Hükümlerin gerekçeli verilmesinin önemi, verilen kararların tarafları tatmin edici ve güvenilir olmasını sağlaması bakımındandır<sup>348</sup>.

Uygulamada, tüketici hakem heyetleri önüne gelen birçok dosyada karar verirken bu hususa dikkat edilmemekte ve gerekçesiz kararlar ortaya çıkmak veya gerekçe ile sonuç kısmı birbirini tutmamaktadır<sup>349</sup>. Bunun sebepleri arasında, iş yoğunluğu, niteliksiz kişilerin hakem heyeti üyesi ve raportör olması vb. çeşitli sebepleri sıralamak mümkündür. Ancak, bize göre en önemli sebebi, hakem heyetinin beyni niteliğinde olan raportörlerin, bu alanda uzman ve eğitimsiz kişiler olmasından kaynaklanmaktadır. Bu amaçla, Ticaret Bakanlığı tarafından raportörler hizmet içi eğitime alınarak bilgi ve tecrübe eksikliğini gidermeye çalışılmaktadır. Ayrıca, 2013 yılında, 600 kişilik raportör kadrosu açılarak, bu alandaki eksiklik giderilmeye çalışılmış ancak bu sayı da yeterli olmamıştır.

Tüketici hakem heyeti üyelerinden baro temsilcisi haricindeki diğer üyeler çoğunlukla hukukçu olmayan kişilerden seçilmektedir. Hukuk bilgisi ve bu alanda hiçbir tecrübesi olmayan kişilerin heyetlere seçildiği, tüketici uyuşmazlıkları hakkında kararlar verdiği görülmüştür.

---

<sup>347</sup> Mehmet Akif Tutumlu, "Tüketici Hakem Heyeti Kararlarında Gerekçe Sorunu", *Terazi Hukuk Dergisi*, C. 13, S. 139, Mart 2018, s.125. (Tutumlu - Gerekçe).

<sup>348</sup> Tutumlu, Gerekçe, s. 128.

<sup>349</sup> Yardım, s. 600.

Hakem heyetlerince verilen kararların gerekçeli olması gerektiği kadar, anlaşılır, açıklayıcı ve net olması gerekir. Birbiri içinde çelişkiler içeren, anlaşılır olmayan veya icra edilebilir kabiliyeti olmayan kararlar olmaması gerekir. Yargıtay verdiği bir kararda, tüketici hakem heyetinin hem ürünün ayıpsız misliyle bedelsiz olarak değiştirilmesini hem de bedelinin tahsilini içeren kararını doğru bulmamıştır<sup>350</sup>.

## **G. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KURUMU HAKKINDA GETİRİLEN ÖNERİLER**

### **1. Tüketici Hakem Heyetinin Müstakil Bir Kanunla Düzenlenmesi**

Tüketici hakem heyetlerinin yapısı ve işleyişi başlığı altında anlatıldığı üzere, başvuruların alınması sırasındaki eksiklerin belirlenmesinde nasıl bir işlem yapılacağı, başvurunun satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıp yapılamayacağı, karşı tarafın savunma hakkının bulunup bulunmadığı, daha sonradan delil sunulup sunulamayacağı, senetle ispat zorunluluğunun bulunup bulunmadığı, fazlaya ilişkin hakların saklı tutulması, ilçe tüketici hakem heyetince, il tüketici hakem heyetine veya il tüketici hakem heyetince ilçe tüketici hakem heyetine görevsizlik kararı ile başvurunun gönderilip gönderilemeyeceği, tüketici hakem heyetleri tarafından yetki hususuna res'en bakılıp bakılamayacağı, yetkisizlik kararı ile başka yer tüketici hakem heyetine başvurunun gönderilip gönderilemeyeceği, taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan istenecek bilgi ve belgelerin gönderilmemesi halinde yaptırımın olmaması vb. birçok eksiklik Kanunda ve yönetmelikte düzenlenmediği, ayrıca başka bir düzenlemeye atıf yapılmadığı için yorum yoluyla veya Ticaret Bakanlığının görüşlerine göre eksikliklerin giderilmeye çalışıldığı anlaşılmaktadır.

Uygulaması çok fazla başvurunun olmadığı arabuluculuk (Tablo-6) gibi bir müessesenin müstakil bir kanun ile düzenlenmesi, yine tahkimin HMK içerisinde kapsamlı bir şekilde düzenlemesi karşısında, yıllık bir milyon civarında başvuru

---

<sup>350</sup> Yargıtay 13. HD. 28.6.2005 T. ve 2005/8402 E., 2005/11068 K. sayılı ilamı, UYAP, erişim tarihi: 30.05.2018.

yapılan tüketici hakem heyetleri (Tablo – 2) hakkında TKHK içinde yer alan 7 maddeyle düzenlenmesi, çalışma usul ve esaslarının ise yönetmelikle belirlenmesinin ihtiyaçların karşılanması ve hukuk sisteminin uyumu bakımından yeterli olmadığı kanaatindeyim<sup>351</sup>. Geniş katılımlı bir komisyon tarafından tüketici hakem heyetlerinin çalışma usul ve esaslarını da kapsayan ayrıntılı düzenlemeler içeren bir kanun çıkarılmasının yararlı olacağı düşüncesini taşımaktayım<sup>352</sup>.

## 2. Heyetin Adli Yargı Çatısı Altına Alınması

Tüketici hakem heyetlerinin, kaymakamlıklar veya il ticaret müdürlükleri kapsamında oluşturulmasının, yargıyı ilgilendiren yargının görev alanına giren uyuşmazlık çözüm konusunun idari teşkilata bırakılmasının adil yargılanma hakkına gölge düşürdüğü ve adalet duygusunun tatmininde yetersiz kaldığı ileri sürülebilir<sup>353</sup>. Bu nedenle, tüketici hakem heyetlerinin, bağımsızlığı ve tarafsızlığı Anayasa tarafından teminat altına alınan kendisine en yakın adli yargı teşkilatı altında düzenlenmesi isabetli olacaktır. Ayrıca, hem kaymakamlıklar hem de il ticaret müdürlükleri tarafından yerine getirilen tüketici hakem heyeti görevi, bu kişi ve kurumların asıl işlerinin yanında ek iş olarak görüldüğü için gereken önem verilememektedir<sup>354</sup>.

Tüketici hakem heyeti kurumunun adli yargı çatısı altında düzenlenmesiyle birlikte, kararların infaz kabiliyeti ve taraflar üzerindeki etkinliği artacak ve verilen kararlara tarafların daha fazla itibar etmesi sağlayacaktır. Aynı konuyla ilgili tüketici hakem heyetleri tarafından çelişkili kararlar verilebilmekte, kararlar çoğunlukla tüketiciyi korumak amacıyla tüketici lehine olabilmektedir (Tablo-3). Halbuki, tüketici mahkemelerinde ise dava kabul red oranları ise bir birine yakındır (Tablo-5).

---

<sup>351</sup> Aynı yönde, Atalı, s. 410-411; Budak, s. 101; Ayvaz, s. 294; Anayasa Mahkemesi'nin 03/03/2004 T. ve 2003/98 E., 2004/31 K. sayılı ilamında, hakem kurullarının tarafsızlığı ve bağımsız, uzman niteliği ile bu kurulların alacağı kararların bağlı olacağı usul ve esasların yönetmeliğe bırakılmayıp yasa ile düzenlenmesi zorunluluğunu dile getirmiştir (<http://kararlaryeni.anayasa.gov.tr/Karar/Content/5af62771-3eb3-4350-b2cf-3123e36d401c?excludeGerekce=False&wordsOnly=False>, erişim tarihi: 30/05/2018).

<sup>352</sup> Yardım, s. 594.

<sup>353</sup> Erişir, *Gider Avansı*, s. 491.

<sup>354</sup> Kara, s. 610.



Ayrıca, tüketici hakem heyetleri kendilerinin uyuşmazlık hakkında görevli olup olmadıklarına bakmaksızın, bütün başvurularda kendilerini görevli saydıkları da görülebilmektedir.

Tablo - 3

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE YAPILAN BAŞVURULARIN SONUÇLARINA GÖRE DAĞILIMI (1995-2017)						
Yıllar	Başvuru Sayısı	SONUÇLANAN BAŞVURU SAYISI				
		Tüketicinin Lehine	Tüketicinin Aleyhine	Bilirkişi İncelemesi Yaptırılanlar	Başka Bir Kuruma Sevk Edilenler	Sonuçlanan Karar Sayısı
2011	165.218	120.971	22.132	18.015	4.100	165.218
2012	446.054	352.591	56.591	31.825	5.047	446.054
2013	833.854	700.667	82.667	45.984	4.536	833.854
2014	5.445.308	1.998.236	63.773	42.516	21.258	2.125.783
2015	3.118.842	4.254.031	135.767	90.511	45.256	4.525.565
2016	1.408.204	1.525.220	197.381	53.831	17.944	1.794.376
2017	591.004	478.137	144.402	5.056	9.321	636.916

Tüketici hakem heyeti kararlarının, bu konuda eğitim almamış görevliler tarafından yapılması nedeniyle hukuksal bir gerekçeye dayanmadığı, verilen kararların infazı sırasında sıkıntılar ile karşılaşıldığı anlaşıldığından, adli yargı çatısı altına alınmasıyla birlikte, bu işin denetim görevinin yargı üyelerine bırakılarak kararların yasal bir zemine kavuşması sağlanacaktır.

### 3. Heyeti Oluşturan Üyelerin Yeniden Belirlenmesi

Tüketici hakem heyeti başkanının ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur, il merkezlerinde il ticaret müdürü olması ve bu kişilerin bağımsız kişiler olmaması, kararların tarafsız ve bağımsızlığı hususunda tereddütlerin doğmasına neden olabilecektir. Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne 2018 yılında tüketici hakem heyetleri sayısının 200 civarına

indirileceğinin planlandığı göz önüne alınarak, tüketici hakem heyetlerinin il merkezlerinde oluşturulup başkanlarının birinci sınıf olmuş hakimlerden atanmasının, fevkalade yararlı olacağı kanaatindeyim. Diğer üyelerin ise yine aynı şekilde seçilerek gelmesi ve bu işi belli bir süreyle sınırlı ve sürekli olacak şekilde yapması, işin sahiplenilmesi ve üyelerin belli bir sürelerle değişmesi ticari hayattaki tecrübelerin kararlara aktarılması noktasında faydalı olacaktır. Ayrıca, tüketici hakem heyetlerinde görev yapan temsilcilerin, bu işe ek olarak yapmaları nedeniyle huzur hakkı tutarının oldukça düşük düzeyde tutulması, üyelerin çalışma azmini düşürmektedir<sup>355</sup>.

Ayrıca, hakem heyetinin başında bir hukukçunun olmaması ve diğer üç üyenin de (barodan gelen üye hariç) hukuk eğitimi almamış olması da, heyetin alacağı kararların sağlıklı olup olmayacağı konusunda tartışmaların doğmasına sebep olabilecektir<sup>356</sup>. Özellikle nüfus yoğunluğu az olan illerde ve ilçelerde, buna eş değer olarak, belediyelerden, odalardan ve tüketici örgütlerinden gelecek üyelikler için tüketici hukukuyla ilgili uzman kişilerin bulunma ihtimali zayıftır.

İl merkezlerinde oluşturulacak hakem heyetlerinde dosya hazırlayıp heyete sunmak üzere sürekli çalışacak raportör kadrolarının da kurulması gerekir. Hatta adliyelerde çalışan en az beş yıllık katiplerin özlük haklarının iyileştirilerek buralarda çalıştırılmasının daha faydalı olacağını düşünmekteyim.

#### **4. Hakem Heyetinin Görev Alanının Yeniden Belirlenmesi**

Tüketici hakem heyetlerinin görev alanı TKHK'da, mülga 4077 sayılı Kanun'a göre daha geniş düzenlenmiş olmakla birlikte, yine de bazı ihtiyaçların karşılanmasında yetersiz kaldığı görülmektedir.

---

<sup>355</sup> Sal, s. 740.

<sup>356</sup> Aynı yönde görüş için, Çağlar, s. 79; Budak, s. 101; Yardım, s. 600.

Ayrıca, ülkemizdeki tüketici hakem heyetlerine yapılan ve çözümlenen başvuru sayısına bakıldığında<sup>357</sup>, mahkemelerin iş yükünün azaltılmasına ne derece katkı sağladığı görülecektir. Bu bakımdan tüketici hakem heyetlerinin kapsamı genişletilmeli, hatta ismi değiştirilerek sadece hakem heyeti yapıp yeni uyuşmazlık tipleri de eklenerek görev alanı genişletilmelidir. Örneğin, kira alacağı davaları, kira tespit davaları, ecri-misil davaları, el atmanın önlenmesi, geçit hakkı, ön alım davaları gibi davalarda yeniden oluşturulacak hakem heyetlerinin görev alanı içine alınmasının faydalı olacağı kanaatindeyiz.

## 5. Hakem Heyetinin Kurumsallaşması ve Personel Sisteminin Değişmesi

Tüketici hakem heyetlerinin kurulduğu 1995 yılından 2014 yılına kadar geçen sürede başvuruların binlerden 5 milyona kadar çıktığı ve özellikle bu başvuruların büyükşehirler yoğunlaştığı anlaşılmıştır<sup>358</sup>. Tüketici hakem heyetlerinin şuan ki yapısı ile bu kadar çok başvuruyu kaldırabilecek düzene ve alt yapıya sahip değildir<sup>359</sup>. Tüketici hakem heyetlerinin, kaymakamlıkların veya il ticaret müdürlerinin ek bir işi olması nedeniyle gereken önem ve itina gösterilememekte, istenilen sonuca tam olarak ulaşamamaktadır. Ayrıca, 2014 yılında açılan raportörlük kadrosunun tüm Türkiye'de bulunan tüketici hakem heyetlerinin ihtiyaçlarının karşılanmasında yetersiz kalması nedeniyle, daha birçok yerde raportörlük<sup>360</sup> görevi kaymakamlıkta veya valiliklerde görev yapan hukuk nosyonu olmayan kişilerce yerine getirildiğinden, bir biriyle çelişkili ve adil olmayan kararlar çıkabilmektedir.

Hakem heyetine yetersiz bilgi ve belgelerle başvurulması ya da istenilen bilgi ve belgelerin kötü niyetle veya ihmal sonucu olarak sunulmaması<sup>361</sup>, duruma göre, başvuru sahibi tüketici veya şikâyet edilen taraf aleyhine haksız kararların verilmesine yol açabilmektedir. Tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde, kanaatimce HMK'nun senet

---

<sup>357</sup> Tablo-2 için bkz. yuk.,131.

<sup>358</sup> 1995 yılında, 30.000; 2014 yılında 5.445.000 başvuruya çıkmıştır.

<sup>359</sup> Sal, s. 740.

<sup>360</sup> Sal, s. 740.

<sup>361</sup> Sal, s.740.

ve belgelerin ibrazı mecburiyetine ilişkin 219 ve 221. maddelerinin kıyasen uygulanması; en azından, belgenin ilişkili olduğu uyuşmazlık konusu olgunun, kendisinden istenilen belgeyi (elinde olduğu bilindiği halde) sunmayan taraf aleyhine ispat edilmiş sayılması doğru olur.

Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir (TKHK m. 69). Ancak, tüketici hakem heyetlerinde kurumsallaşma olmaması nedeniyle, ilgili kurum veya kuruluş, istenilen belgeleri vermediği takdirde nasıl bir yaptırımla karşılaşacağı düzenlenmediğinden uygulamada aksaklıklara ve tereddütlere yol açmaktadır. Bu nedenle bu konudaki ihtiyaçlara da cevap verecek yasal bir düzenleme yapılmalıdır.

## SONUÇ

Günümüzde hukuk sistemleri, mümkün olduğu ölçüde kişiler arasında çıkan uyuşmazlıkları, ağır çalışan yargı kurumları dışında, tarafların kendi aralarında çözme amacıyla alternatif çözüm yöntemleri geliştirmektedir. Bu tez çalışmasıyla, alternatif çözüm yolları arasında önemli bir yere sahip tüketici hakem heyetleri konusunda yeni fikirler sunmak amaçlanmıştır.

Tüketici hakem heyetinin Türk adli yargı sistemindeki yerini ve işlevini tespit etmek için öncelikle birinci bölümde, Türk yargı sistemi işlenmiş, Türk yargı sisteminin ana çerçevesi çizildikten sonra, tüketici hakem heyetinin bağlantılı olduğu için hukuk mahkemeleri ve tüketici mahkemeleri ayrı bir başlık altında incelenmiştir. Tüketici hakem heyetinin de bir uyuşmazlık alternatif çözüm yöntemi olduğundan hareketle, sık karşılaştığımız arabuluculuk ve tahkim gibi diğer alternatif çözüm yöntemlerine değinilmiştir.

Tüketici hakem heyetlerinin düzenlendiği TKHK'nun asıl amacı tüketicinin korunmasıdır. Ancak, bu çalışmamızda, tüketicilerin daha iyi nasıl korunması değil, tüketici hakem heyeti sisteminin yargı sistemindeki yerinin tespit edilerek uygulamadaki eksiklikler ve aksaklıkların araştırılıp nasıl daha işlevsel hale getirilebileceği hususunda katkı sağlamak amaçlanmıştır.

Tüketici hakem heyetlerinin, belli miktarın altındaki tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğacak uyuşmazlıklara bakmakla görevli olduğu, mahkeme vasfında olmadığı için tüketici alacağına konu olan ilamsız takibe itiraz halinde, itirazın iptali davası açılmayacağı, yine üyelerinin hakim olmadığı için manevi tazminat talebinde bulunamayacağı, kararlarının ilam sayılmamakla birlikte, ilamların icrası yoluyla takibe konu yapılabileceğinden cihetle, ilam mahiyetini haiz bir belge olduğunun kabulü gerektiği, kararlarına karşı tüketici mahkemelerine itiraz yoluna başvurulabileceği, yargı sistemi dışında kurulan ancak yargı sistemine yardımcı bir alternatif çözüm yolu olduğu ortaya konmaya çalışılmıştır.

Son olarak, hukuk mahkemelerine yıllık iki milyon civarında dava açılması karşısında (Tablo-4), ortalama bu sayının yarısı kadar tüketici hakem heyetlerine başvuru yapıldığı hususu nazara alındığında, tüketici hakem heyetlerinin üzerindeki tereddütleri gidererek yeniden yapılandırılmasının önemsenmesi gerekir. Bunun için, tüketici hakem heyetinin yapısı ve işleyişiyle ilgili yapılan eleştiriler, içtihatlar ve kanaatlerimizi de belirterek, tüketici hakem heyetlerinin kuruluş, çalışma usul ve esaslarını düzenleyen müstakil bir kanun çıkarılması, tüketici hakem heyetinin adli yargı çatısı altında ele alınması, heyet başkanı ile üyelerin atanması ve çalışma şartlarının yeniden belirlenmesi, hakem heyeti personel sisteminin gözden geçirilmesi ve tüketici hakem heyetlerinin kurumsallaşması gerektiği savunulmaya çalışılmıştır.

TABLO - 4<sup>362</sup>**Hukuk Mahkemelerine Açılan Dava Sayısı**

YIL	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
SAYI	1.818.459	1.803.483	1.606.424	1.844.691	2.024.456	2.067.109	2.123.733	1.962.485

TABLO - 5<sup>363</sup>**Müstakil Tüketici Mahkemelerine Açılan Dava Sayısı**

YIL	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
SAYI	22.345	24.518	54.571	137.042	150.541	168.120	156.836	63.101

2017 yılında Tüketici Mahkemesine gelen 65.263 dava sayısının;

-19.476 satıcının,

- 4.444 tüketicinin,

Hakem kurulu kararına itirazını oluşturmaktadır<sup>364</sup>.

2017 Yılı Dava Kabul Red Oranı:<sup>365</sup>

- %35,7 Davanın Reddi

- %51,0 Davanın Kabulü

- %13,3 Diğer

TABLO - 6<sup>366</sup>**Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa başvuru sonucu anlaşma sağlanan ve anlaşma sağlanamayan sayısı**

2014		2015		2016		2017	
200		1.160		4.097		21.175	
195	5	1.129	31	3.875	222	18.263	2.912

<sup>362</sup> Adli İstatistikler 2017, s. 136.

<sup>363</sup> Adli İstatistikler 2017, s. 184.

<sup>364</sup> Adli İstatistikler 2017, s. 187.

<sup>365</sup> Adli İstatistikler 2017, s. 187.

<sup>366</sup> Adli İstatistikler 2017, s. 207-208.

**BAŞVURU FORMU**  
..... Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı

<b>BAŞVURU TARİHİ</b>	
<b>BAŞVURU NUMARASI</b>	

**BAŞVURU SAHİBİNİN BİLGİLERİ**

<b>T.C Kimlik No/Vergi No.</b>	
<b>Adı/Ünvanı</b>	

**BAŞVURU SAHİBİNİN İLETİŞİM BİLGİLERİ**

<b>İl/İlçe</b>	
<b>Adresi</b>	
<b>Tebliğat İl/İlçe</b>	
<b>Tebliğat Adresi</b>	
<b>Telefon Numarası</b>	
<b>Elektronik Posta</b>	

**VARSA BAŞVURU SAHİBİ VEKİLİ BİLGİLERİ**

<b>T.C Kimlik Numarası</b>	
<b>Adı ve Soyadı</b>	
<b>Adresi</b>	
<b>Telefon Numarası</b>	
<b>Elektronik Postası</b>	

**ŞİKAYET EDİLEN BİLGİLERİ**

<b>Adı/Ünvanı</b>	
<b>Vergi Numarası</b>	
<b>İl/İlçe</b>	
<b>Adresi</b>	
<b>Telefonu</b>	
<b>Faksı</b>	

**UYUŞMAZLIK KONUSUNA İLİŞKİN BİLGİLER**

<b>Uyuşmazlık Tarihi</b>	
<b>Uyuşmazlık Bedeli*</b>	
<b>Uyuşmazlık Konusu</b>	
<b>Başvuru Sahibinin Talebi</b>	
<b>Başvuru Sahibinin İmzası</b>	









