

YARGI KARARLARI IŞIĞINDA TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİ VE BU ALANDA ORTAYA ÇIKAN SORUNLARA İLİŞKİN ÇÖZÜM ÖNERİLERİ

İbrahim ERMENEK*

ÖZET

Tüketici sorunları hakem heyeti, tüketici kuruluşları başlığı altında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22'nci maddesinde düzenlenmiştir. Heyetin çalışma usul ve esasları ise, aynı maddenin verdiği yetkiye dayanılarak çıkarılan Yönetmelikte yer almaktadır. Hakem heyetlerinin hukukî niteliğinin Kanun'da belirtilmemiş olması bu konuda doktrinde tartışmalara neden olmaktadır. Ayrıca, hakem heyetlerinin hukukî niteliğindeki bu belirsizlik uygulamada birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Bu çerçevede Anayasa Mahkemesi ile Yargıtay'ın konuya yaklaşımları arasında ciddi bir farklılık vardır. Nihayet, Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısında da bu sorunları giderecek düzenlemelere yer verilmemiştir.

Anahtar Kelimeler: *Tüketici sorunları hakem heyeti, tüketici hukuku, mecburi tahkim, alternatif uyuşmazlık çözümleri, tüketicinin korunması*

IN THE LIGHTS OF ADJUDICATION, ARBITRATION COMMITTEE FOR CONSUMER PROBLEMS

ABSTRACT

Arbitration Committee for Consumer Problems is established in Article 22, under the heading "Consumer Entities" in Consumer Protection Law. Operation principles and procedures of the committee are set in regulations enacted with the power vested by same article. Since the legal characteristics of the committee are not established by the statute, there are some academic debates over the subject. Moreover, this ambiguousness in legal characteristics of the committees also causes many problems in practice. In this regard, Constitutional Court and Appellate Court seem to have different approaches regarding the subject. In addition, the bill for new Consumer Protection Law does not include supplements to solve these problems.

Keywords: *Arbitration Committee for Consumer Problems, Consumer Law, Mandatory Arbitration, alternative Dispute Resolution, Consumer Protection*

* Yrd. Doç. Dr., Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medenî Usul ve İcra – İflâs Hukuku Anabilim Dalı Öğretim Üyesi

Giriş

Yirminci yüzyılın ikinci yarısından itibaren Amerika Birleşik Devletlerinde başlayan tüketiciyi koruma hareketi daha sonra özellikle Almanya, İngiltere, Fransa ve Belçika gibi ülkelerin başını çektiği Avrupa ülkelerinde yaygınlaşmıştır. Bu bağlamda, 1986 yılında Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından ilân edilen evrensel tüketici hakları bildirisi ve özellikle bu haklar arasında yer alan tüketicilerin “ekonomik çıkarlarının korunması ve tazmin edilmesi hakkı” ile “örgütlenme ve sesini duyurma hakkı” konumuz açısından önemlidir.

Tüketicinin korunmasının gerekliliği 1980’li yılların başından itibaren ülkemizde de tartışılmaya başlanmış ve bu bağlamda; ikinci maddesinde Türkiye Cumhuriyetinin sosyal bir hukuk devleti olduğunu vurgulayan 1982 Anayasasının 172’inci maddesinde de, “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder” denilmek suretiyle, Devlet’e tüketicileri koruma yükümlülüğü yüklenmiştir. Avrupa Birliği ve Gümrük Birliğine girme çabalarının bir sonucu olarak 1990’lı yılların başında Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünün kurulması ve 1995 yılında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve ona bağlı yönetmeliklerin çıkarılması ile bu yöndeki gelişmeler devam etmiştir. Daha sonra 4077 sayılı Kanun’un birçok maddesi 2003 tarihli 4822 sayılı Kanunla, bazı maddeleri ise 2004 tarihli 5179 ve 5217 sayılı Kanunlarla değiştirilmiştir. Kanun’a 2007 tarihli 5582 sayılı Kanunla da bazı eklemeler yapılmıştır. Bu değişiklik ve eklemelere bağlı olarak ilgili Yönetmeliklerde de gerekli değişiklikler ve güncellemeler yapılmıştır.

İktisadi hayatta, üreticiler, belirli bir hizmet veya malı piyasaya sunan şirket ve ticari işletmeler ve hatta esnaf işletmeleri; bir taraftan örgütlü birer yapıya sahip olarak karşımıza çıkarken, diğer taraftan da bireysel hareket eden tüketicilere karşı gerek bilgi birikimi ve gerekse ekonomik olarak üstün güç şeklinde karşımıza çıkmakta; bu husus ise, özel hukuk alanında geçerli olan akdin taraflarının eşitliği prensibini rasyonel olarak ortadan kaldırmaktadır. Ayrıca, iletişim araçlarının gelişmesiyle birlikte pazarlama ve tanıtım (reklam) yöntemleri değişmiş ve ürün çeşitliliği artmıştır. Bu değişim, bir taraftan tüketici tercihlerini zorlaştırırken diğer taraftan bir tüketim toplumu meydana getirmiştir. Ortaya çıkan bu eşitsizlik ve dengesizlik, tüketici adı verilen büyük bir kitlenin korunması zorunluluğunu da beraberinde getirmiştir. Geline bu noktada tüketicinin korunması, önleyici ve koruyucu yöntemlerle gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır.

Koruyucu yöntemler içerisinde en önemli olanı; yargılamanın uzun sürmesi, uyuşmazlıkların çoğunlukla düşük meblağlı olmasına rağmen yargılamanın pahalı olması, dava sonunda adalet nispeten sağlanmasına rağmen tüketicinin tatmin edilememesi gibi, hak arama özgürlüğüne engel olan veya onu sınırlandıran etkenlerin ortadan kaldırılarak, tüketicilerin etkin bir şekilde korunmasına hizmet eden yargılama mercilerinin oluşturulması gerekliliğidir. Bu bağlamda, ülkemizde 4077 sayılı Kanunla “Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri” ve “Tüketici Mahkemelerinin” kurulması öngörülmüş ve daha sonra bu merciler Kanun’da öngörülen şekilde oluşturulmuştur. Ne varki, yaklaşık 15 yıllık bir maziye sahip bu kurumların oluşturulması da, tüketicinin özlenen şekilde etkin olarak korunması için yeterli olamamıştır. Gelenen bu noktada çalışmamız tüketici sorunları hakem heyetleri üzerinde yoğunlaşacak ve fakat yeri geldikçe tüketici mahkemelerine de değinilecektir. Nihayet, bu çalışma tamamlandıktan kısa bir süre sonra, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından tasarı çalışmaları tamamlanıp kamuoyunun görüşüne sunulan Yeni Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Taslağında yer alan ilgili düzenlemeler, ilgili bölümlerde dipnot halinde belirtildikten sonra gerekli değerlendirmeler yapılacaktır.

A. Genel Olarak

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un 22’nci maddesinde, Sanayi ve

Ticaret Bakanlığının¹, il ve ilçe merkezlerinde bu Kanun’un uygulanmasından doğan sorunları çözmek üzere en az bir tüketici sorunları hakem heyeti oluşturacağı düzenlenmiştir. Ayrıca, aynı maddenin son fıkrası ile, tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları ile diğer hususları düzenlemek üzere Bakanlık tarafından bir yönetmelik çıkarılacağına işaret edilmiştir². Ülkemizde tüketici sorunları hakem heyetlerinin oluşturulmasının amacının; Devlet mahkemelerine başvurulması

¹ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda sözü edilen “Bakanlık” ibaresinden “Gümrük ve Ticaret Bakanlığı” anlaşılmalıdır. Zira, 8 Haziran 2011 Tarihli ve 27958 sayılı Resmî Gazetenin Mükerrer Sayısında yayımlanan, Gümrük ve Ticaret Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile, eskiden Sanayi ve Ticaret Bakanlığına bağlı olan Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü olarak yeniden yapılandırılarak Gümrük ve Ticaret Bakanlığına bağlanmıştır. Şu halde il ve ilçelerde yeni Tüketici Sorunları Hakem Heyeti oluşturma görevi Gümrük ve Ticaret Bakanlığına aittir.

² İşaret edilen bu Yönetmelik Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tarafından 03.08.2003 tarihinde çıkarılmış ve 25186 sayılı Resmî Gazetede yayımlanmıştır.

halinde, yargının içinde bulunduğu sorunlara bağlı olarak âdil yargılanma hakkının ihlal edilmesi kuvvetle muhtemel olan tüketicilerin, özellikle düşük meblağlı uyuşmazlıklar bakımından adalete ulaşmalarının kolaylaştırılması olduğu söylenebilir.

Tüketici sorunları hakem heyetine başvurabilmek için öncelikle uyuşmazlığın Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan kaynaklanmış olması ve uyuşmazlığın taraflarından birisinin tüketici sıfatını haiz olması gerekir. Bu bağlamda tüketici sorunları hakem heyetine iki tür başvuru yapılmaktadır. Bunlardan ilki, Kanunda ön görülen belirli bir meblağın altında kalan uyuşmazlıklardır. Bu uyuşmazlıklar bakımından tüketici sorunları hakem heyetine başvuru zorunludur ve heyetin verdiği karar icra kabiliyetini haizdir. Kanun'da öngörülen meblağı geçen uyuşmazlıklar bakımından ise, tüketici sorunları hakem heyetine başvuru ihtiyarîdir. Bu ihtimalde tüketici sorunları hakem heyetine başvurulması halinde heyetin kararlarının ilâmların icrası yolu ile yerine getirilebilme kabiliyeti yoktur. Bu kararlar tüketici mahkemesinde delil olarak ileri sürülebilirler. Bu haller dışında, Kanun'da tüketicinin korunması amacı ile getirilmiş diğer tedbirleri denetleme ve gerekli cezaî yaptırımları uygulama yetki ve görevi tüketici sorunları hakem heyetine verilmemiştir³.

B. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Oluşturulması

I. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Kuruluşu: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22, I maddesi hükmüne göre "Bakanlık, il ve ilçe merkezlerinde, bu Kanun'un uygulamasından doğan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacı ile en az bir tüketici sorunları hakem heyeti oluşturmakla görevlidir" (m.22,I). Aynı husus Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde "Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlmek amacıyla veya tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecek kararları almak üzere il ve ilçe merkezlerinde hakem heyetleri kurulur" şeklinde ifade edilmiştir (TSHHY m.5). Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri il ve ilçe merkezlerinde kurulur. İl Hakem Heyetleri buldukları ilin sınırları içinde, ilçe hakem heyetleri ise buldukları

³ **Aslan**, İ. Yılmaz; Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görev Alanı Sorunu, İBD, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007 (s. 3 - 23), s.4; **Pektaş**, Özcan; Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukukî Konular ve Kararlarının Hukukî İçeriği, İBD, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007 (s. 39 - 45), s.40, 41; **Tuskan**, Aydeniz Alisbah; Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Uygulamadaki Yeri, İBD, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007 (s. 59 - 64), s.59.

ilçenin ilçe sınırları içinde görev yaparlar (TSHHY m. 5,II). Ayrıca, büyük şehir statüsünde bulunan illerde ve ihtiyaç halinde diğer il ve ilçelerde il müdürlüklerinin görüşü alınarak Bakanlık tarafından birden fazla hakem heyeti kurulabilir (TSHHY m.6). Bu düzenlemeler birlikte değerlendirildiği her il e ilçede en az bir tüketici sorunları hakem heyetinin kurulmasının zorunlu olduğu ve ihtiyaç halinde birden fazla hakem heyeti de oluşturulabileceği rahatça söylenebilir. Ayrıca, büyükşehir belediyesi statüsünde bulunan iller bakımından büyük şehri oluşturan merkez ilçelerdeki hakem heyetlerinin yanı sıra bir de il tüketici sorunları hakem heyeti oluşturulabilmektedir. Fakat bu hakem heyetleri, diğer il ve ilçe hakem heyetlerinden farklı olarak onların görev alanına giren uyuşmazlıklardan daha yüksek meblağlı uyuşmazlıkları çözmekle görevlidir (TSHHY m. 5,III). Bu hususa görev bağlamında ayrıca değinilecektir.

II.Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Üyeliği: Tüketici sorunları hakem heyeti üyelerinin belirlenmesi usulü, Kanun'da (m. 22,II ve III) ve hem de Yönetmelik'te düzenlenmiştir (TSHHY m. 7). Bu hükümlere göre; Başkanlığı, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici sorunları hakem heyeti; belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye, baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üye, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkâr odalarının görevlendireceği bir üye ve tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üye olmak üzere başkan dahil beş üyeden oluşur.

Ticaret ve sanayi odası ya da ayrı ayrı kurulduğu yerlerde ticaret odası ile esnaf ve sanatkâr odalarının görevlendireceği üye, uyuşmazlığın satıcı tarafını oluşturan kişinin tacir veya esnaf ve sanatkâr olup olmamasına göre ilgili odaca görevlendirilir. Tüketici örgütü olmayan yerlerde tüketiciler, tüketim kooperatifleri tarafından temsil edilir⁴. Tüketici sorunları hakem heyetinin

⁴ Yönetmeliğin 9'uncu maddesinde 22. 09. 2007 tarihli bir değişiklik yapılmış ve bu değişiklik 26651 sayılı Resmî Gazetede yayımlanmıştır. Bu düzenlemeye göre Yönetmeliğin 9'uncu maddesi şu şekildedir: Bir il veya ilçede faaliyet gösteren tüketici örgütlerinin sayısı dörtten az ise tamamının, dört ve dörtten fazla ise en az salt çoğunluğunun kararı ile kendi aralarından seçecekleri temsilciyi, o il ya da ilçenin hakem heyeti üyesi olarak illerde sanayi ve ticaret il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlığa bildirir. Seçimin yapılması zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren en geç bir ay zarfında bu bildirim yapılması halinde, illerde sanayi ve ticaret il müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlık tarafından aşağıdaki kriterler dahilinde hakem heyetine temsilci gönderecek tüketici örgütü belirlenir. Bunların tespitinde sırasıyla, a) Hakem heyetinin bulunduğu il veya ilçe merkezinde çalışmaların faal olarak yürütülmesi, b) İl veya ilçe merkezinde aynı türden tüketici örgütü varsa, kayıtlı üye veya ortak sayısının en fazla olması, c) Ülke düzeyinde kurulan ve faaliyette bulunan şube sayısı, dikkate alınmak

oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, başkanın belirlenecek üye sayısını yazılı olarak bildirmesi üzerine, belediye meclislerince re'sen doldurulur. Bu üyelerin isimleri, yapılacak ilk toplantıda belirlenerek başkana bildirilir. Hakem heyetinin kuruluşu sırasında tüketici örgütü bulunmayan il veya ilçede tüketici örgütlerinden birinin sonradan kurulması halinde, belediye meclisi tarafından tespit edilen üyenin görevi sona erer ve yerine tüketici örgütü temsilcisi görev alır. Buna ilişkin işlemler hakem heyeti başkanınca yürütülür. Başkan ve üyelerin yukarıda yer alan nitelikte yedekleri de ayrıca belirlenir⁵. Bu düzenlemeden de anlaşılacağı üzere hakem heyetine üye olarak atanacakların resmî bir sığata sahip olması veya kamu görevlisi olması gibi bir şarta yer verilmemiştir.

Başkan dışındaki üyelerin görev süresi iki yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. İstifa, ölüm, altı aydan fazla sürekli hastalık ve diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce boşalan üyelikler için görevlendirilenler veya seçilenler, yerine atandığı veya seçildiği kişinin kalan süresini tamamlar. Görev süresi sona erenin üyeliği, yerine görevlendirilen veya seçilen kişi göreve başlayınca kadar devam eder (TSHHY m.7,VI). Ayrıca üyelerin toplantılara katılması zorunludur. Geçerli bir mazereti olmaksızın birbirini takip eden dört toplantıya katılmayanların veya mazeretli de olsa üç ay içerisinde yapılan toplantılara hiç katılmayanların üyelikleri düşer (TSHHY m.17).

Tüketici sorunları hakem heyeti üyelerine ay içinde yapılan toplantılardan katıldıkları toplantı sayısına göre huzur hakkı veya huzur ücreti adı altında bir ödeme yapılır (m. 22,VIII; TSHHY m.27).

suretiyle tespit edilen tüketici örgütü yönetim kurulu, temsilcisini belirleyerek illerde il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlıklara bildirir. Her il ve o ile bağılı ilçelerde seçilen tüketici örgütleri temsilcilerinin adı, soyadı ve üyesi oldukları tüketici örgütlerinin unvanları il müdürlüklerince toplu halde 15 gün içerisinde Genel Müdürlüğe bildirilir.

⁵ Üyelerde aranacak şartlar Yönetmeliğin 8'inci maddesinde şu şekil de belirlenmiştir: Hakem heyetleri üyelerinin aşağıdaki şartları taşımaları zorunludur; a) T.C. vatandaşı olmak, b) 18 yaşından küçük olmamak, c) 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 48 inci maddesinin (A) bendinin (5) numaralı alt bendinde düzenlenen şartları taşıyor olmak, d) Kamu haklarından mahrum bulunmamak, e) Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak, f) Hakem heyeti üyelerinin yüksek okul mezunu olmaları esastır. Ancak, belirtilen özellikte üye bulunamadığı yerlerde illerde en az lise, ilçelerde en az ilköğretim okulu veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olmak. Bu şartları taşımadıkları sonradan anlaşılanların görevlerine başkan tarafından son verilir.

III.Raportör: Tüketici sorunları hakem heyetlerinde heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmak üzere en az bir raportör görevlendirilir (m. 22,IV)⁶. Bu raportör (veya raportörler) illerde il müdürü tarafından il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından en az bir asil bir yedek olarak görevlendirilir. Raportörün yüksek öğrenim görmüş olması esastır. Yüksek öğrenim görmüş kişinin bulunmaması halinde lise veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş kişiler arasından görevlendirilir. Raportörler üye olmadıklarından oy hakları da yoktur (TSHHY m.10). Hakem heyeti üyelerinde olduğu gibi o ay yapılan toplantılardan katıldıkları toplantı sayısına göre raportörlere de huzur hakkı veya huzur ücreti adı altında bir ödeme yapılır(m. 22,VIII; TSHHY m.27)⁷.

C.Genel Olarak Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görev Alanın Tespiti

Bu başlık altında tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî niteliğinin tespitinde yol gösterici olması bakımından onun görev alanına ilişkin genel tespitler yapılacak, göreve ilişkin bazı özel durumlar aşağıda ayrıca ele alınacaktır⁸.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 25'inci maddesinde öngörülen cezaî yaptırımlar dışında bu Kanun'dan kaynaklanan bütün uyuşmazlıkların çözümü tüketici sorunları hakem heyetinin görev alanına girer (m.22,VII). Ancak, Kanun'un açıkça başka kurumları görevli kıldığı hallerde tüketici sorunları hakem heyetleri görevli değildir. Mesela, 16'ncı madde bağlamında bir reklamın durdurulması veya düzeltilmesinde Reklam Kurulu'nun görevli olmasında olduğu gibi⁹. Bu bağlamda çözülecek uyuşmazlıkların niteliği açısından tüketici mahkemeleri ile tüketici sorunları

⁶ Yönetmeliğin 10'uncu maddesinde raportörün görevleri şu şekilde sayılmıştır: Raportör, hakem heyetinin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak; a) Dosya ve raporu hazırlamak, b) Toplantı gündemini düzenlemek, c) Toplantılarda hazır bulunmak, d) Toplantı tutanaklarını tutmak, karar defterine kaydetmek, e) Evrak ve arşiv işlerini yürütmek, f) Başkanın ve hakem heyetinin uygun gördüğü diğer işleri yapmak,

⁷ Raportörlerin, kadrosu ve huzur hakkına ilişkin uygulamada yöneltilen eleştiriler ve ortaya konulan beklentiler de dikkate alınarak; Tasarı'nın 40'nci maddesinde açıkça huzur haklarından ve istihdamlarından bahsedilmektedir.

⁸ Bkz Aş. E.VI.

⁹ Aslan, s. 4; Pektaş, s. 40, 41; Tuskan, s. 60.

hakem heyetlerinin görev alanlarının örtüştüğü söylenebilir¹⁰. Her ne kadar tüketici mahkemelerinin görev alanına ilişkin olarak, bu Kanun'un uygulanması ile ilgili ortaya çıkacak her türlü uyuşmazlık tüketici mahkemesinde görülür (m. 23) denilmek suretiyle cezaî yaptırımlar bağlamında bir istisna getirilmemiş olsa da; 5728 sayılı Kanun'un 477'nci maddesi ile 4077 sayılı Kanun'un 26'ncı maddesi değiştirilerek cezaî hükümler bağlamında yapılacak itirazlar idarî yargının görev alanına dâhil edilmiştir. Tüketici sorunları hakem heyetlerinin görevleri bağlamında dikkati çeken başka bir husus ise, üretimin, satışın durdurulması ve malın toplatılması (m. 24) ve olduklarından farklı görünen mallara ilişkin (m.24/A) bir istisnanın getirilmemiş olmasıdır.

Tüketici mahkemeleri ile tüketici sorunları hakem heyetlerinin görevlerine ilişkin olarak uyuşmazlıkların nitelikleri açısından ortaya çıkan bu çakışma, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan kaynaklanan uyuşmazlıklarda hangi görevli mercie başvurulacağı sorununu da beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda Kanun Koyucu sorunu dava konusu uyuşmazlığın miktarına¹¹ ve hakem heyeti kararlarının bağlayıcılığına göre çözmüştür. Bu çerçevede, Kanun'un 25 ve devamı maddelerinde öngörülen istisnaî haller dışında uyuşmazlığın miktarı ne olursa olsun tüketici sorunları hakem heyetine başvurulabilecektir. Tüketici mahkemeleri açısından ise, ancak Kanun'da öngörülen sınırı aşan uyuşmazlıklar bağlamında başvuru mümkün olmaktadır. Bu sınırın altında kalan uyuşmazlıklar bakımında tüketici sorunları hakem heyetine başvuru zorunlu olduğundan¹², tüketici mahkemeleri açısından bir görev sorunu ortaya çıkmaktadır¹³. Görev kuralları kamu düzenine ilişkin

¹⁰ Aslan, s. 4; Pektaş, s. 41; Tuskan, s.59.

¹¹ 2012 yılı için bu miktar Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca tespit edilerek, 26.12.2011 tarih ve 28154 sayılı Resmî Gazetede yayımlanmıştır. Buna göre: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 22 nci maddesinde belirlenen usule göre Türkiye İstatistik Kurumu tarafından bildirilen Üretici Fiyatları Endeksinde meydana gelen ortalama % 12,58 (oniki virgöl ellisekiz) oranında artış esas alınarak 1/1/2012 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere;a) 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 22 nci maddesinin beş ve altıncı fıkrasındaki tüketici sorunları hakem heyetlerinin kararlarının bağlayıcı olacağına ilişkin üst veya tüketici mahkemelerinde delil olacağına ilişkin alt parasal sınır 1.161,67 TL; b) 1/8/2003 tarihli ve 25186 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 5 inci maddesinin üçüncü fıkrasında, büyükşehir statüsünde bulunan illerde faaliyet gösteren il hakem heyetlerinin uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkili olmalarına ilişkin alt parasal sınır 3.032,65 TL, olarak tespit edilmiştir.

¹² "Uyuşmazlık konusu asıl alacak 143.763.855 lira olduğuna göre Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan açılan bir davanın dinlenme olanağı yoktur", Yargıtay 13. HD'nin T. 6.7.2006, E. 2006/6760 ve K.2006/11218 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

¹³ "Açıklanan hüküm gereğince davacının Tüketici Sorunları İl Hakem Heyetine başvurduktan

kurallar olduğundan, bu miktar bağlamında mahkeme ve hakem heyeti görevli olup olmadığını re'sen incelemek zorundadır¹⁴. Bu miktar aynı zamanda tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının bağlayıcılık sınırını da oluşturur. Kanun'da öngörülen miktarın altında kalan uyuşmazlıklarda heyetin verdiği kararlar tarafları bağlayıcı mahiyette iken; bu miktarı aşan uyuşmazlıklarda tüketici mahkemelerinde sadece bir delil olma vasfını taşımaktadır. Bu miktarın tespitinde dava konusu asıl uyuşmazlık dikkate alınır. Faizler ve diğer tazminatlar dikkate alınmaz¹⁵. Doktrinde bu miktarın tespitinde, tarafın zamanında başvuru yapmayarak görevli merciyi iradî olarak değiştirebileceği gerekçesi ile, sözleşmenin yapıldığı tarihteki değer dikkate alınması gerektiği ileri sürülmektedir¹⁶. Ayrıca, maddî ve manevî tazminat talepleri birlikte istenmişse her ikisinin toplamına göre bu miktar belirlenmelidir¹⁷. Büyükşehir belediyesi statüsündeki illerde oluşturulan tüketici il hakem heyetlerinin görev alanına giren uyuşmazlıklarda alt sınır tespit edildiğinden ve bu alt sınır tüketici mahkemelerinin görev alanını belirleyen alt sınırın üzerinde olduğundan, bu hakem heyetleri bağlayıcı nitelikte karar veremezler. Sadece delil olabilecek nitelikte karar verebilirler.

D.Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Hukukî Niteliği

I.Genel Olarak Sorunun Tespiti

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî niteliğinin tam olarak tespit edilmemiş olması neticesine bağlı olarak bugün uygulamada birçok sorunla karşılaşmaktadır. Bu bağlamda özellikle Anayasa Mahkemesi kararları ve Yargıtay kararları çözüme ışık tutmakla beraber, bu alanda tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî niteliğinin belirsizliğinden kaynaklanan sorunları köklü bir şekilde çözmekten uzaktır. Tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî niteliğinin tespitinde ortaya çıkan karmaşanın başlıca nedenlerini şu şekilde sıralamak mümkündür:

sonra verilen karara karşı tüketici mahkemesine itiraz etmesi gerekirken Tüketici Sorunları İl Hakem Heyetine başvurmadan tüketici mahkemesine dava açması durumunda mahkemenin görevsizlik kararı vermesi gerekirken, işin esasını inceleyerek hüküm kurmuş olması usul ve yasaya uygun düşmediğinden", Yargıtay 4. HD'nin T. 23.1.2008, E. 2007/15118 ve K.2008/445 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

¹⁴ **Küzeci**, Deniz; Tüketici Hukukundan Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümü, Hukuk Gündemi, Haziran, Temmuz, Ağustos 2006, (s. 91 – 97), s. 92.

¹⁵ **Küzeci**, s. 92.

¹⁶ **Pekantez**, Hakan; Tüketici Mahkemeleri, İstanbul Barosu Dergisi, 1996/4, 5, 6. C.LXX, (s. 141 - 161) s. 145, 146 (**Pekantez** -Tüketici Mahkemesi).

¹⁷ **Pekantez** -Tüketici Mahkemesi, s.146.

- Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un tüketici sorunları hakem heyetlerini "yargılama ve cezaya ilişkin hükümler" başlığı yerine "tüketici kuruluşları" başlığı altında düzenlemiş olması,

- Belli bir meblağın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından hakem heyetine başvurunun zorunlu olması, bu bağlamda verilen kararların tarafları bağlayıcı olması ve ilâmlı icra hükümlerine göre icrasının gerçekleştirilmesi,

- Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları ile diğer hususların Kanun yerine bir Yönetmelikle düzenlenmesi,

- Bizzat Kanun tarafından diğer yargılama hukuku alanları ile açık bir bağlantının kurulmamış olması,

- Hakem heyeti üyelerinin atanma şeklidir.

Sorunların kaynağı bu şekilde tespit edildikten sonra, bu sorunların çözümü çerçevesinde tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî niteliği üzerinde düşünülmelidir.

II. Hukukî Niteliği

1.Anayasa Mahkemesinin Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine Yaklaşımı

Hakem heyetleri Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde öngörülen usuller çerçevesinde oluşturulurlar. Heyetin görev alanın genel sınırları Kanun'la çizilmiş olmakla beraber, çalışma usul ve esasları Yönetmelik'le düzenlenmiştir. Heyetin kararlarının niteliği ise Kanun tarafından tespit edilmiştir. Bu bağlamda Kanunda öngörülen meblağın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından hakem heyetine başvurunun zorunlu olduğu, bu çerçevede verilecek kararların taraflar için bağlayıcı olduğu, bu kararlara karşı tarafların 15 gün içerisinde tüketici mahkemelerine itiraz edebileceği ve itiraz üzerine tüketici mahkemelerinin vereceği kararların kesin olduğu açıkça düzenlenmiştir. Ayrıca, bu miktarın altında kalan hakem heyeti kararlarının İcra ve İflâs Kanunu'nun ilâmların icrasına dair hükümlerine göre yerine getirileceği de hüküm altına alınmıştır (m.22,IV).

İşaret ettiğimiz bu hükümler çerçevesinde tüketici sorunları hakem heyetlerinin mahkeme vasfına sahip olup olmadıklarının öncelikle tespiti gerekir. Bu bağlamda Anayasa Mahkemesi, kendisine bir hakem heyeti tarafından yapılan Anayasa'ya aykırılık nedeniyle iptal başvurusu üzerine,

yaptığı ilk inceleme neticesinde; tüketici sorunları hakem heyetlerinin mahkeme vasfına sahip olmadıkları gerekçesiyle talebin reddine karar vermiştir¹⁸. Mahkeme ret kararını, tüketici sorunları hakem heyetlerinin yargı organları ve mensupları açısından Anayasa’da öngörülen niteliklere sahip olmaması gerekçesine dayandırmıştır¹⁹. Anayasa Mahkemesi’nin bu kararı tüketici sorunları hakem heyetinin faaliyetlerinin ve bu faaliyetler neticesinde verilen kararların hukukî niteliğine dair bir çözüm öngörmemektedir.

Bu sorunların çözümüne başka bir Anayasa Mahkemesi Kararı ışık tutmaktadır. Anayasa Mahkemesi, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un 22’nci maddesinde yer alan, belirli bir meblağın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından tüketici sorunları hakem heyetine başvuru zorunluluğuna, bu meblağın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından verilen kararların ilâmlı icra hükümlerine göre yerine getirilmesine ve tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları ile diğer hususların yönetmelikle düzenleneceğine ilişkin hükümlerin iptali istemiyle önüne gelen başvuru üzerine yaptığı incelemede²⁰; 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. Diğer taraftan, Kanun’da öngörülen düzenleme ile hakem heyeti kararlarının ilâm niteliğinde olduğunun değil, ilâmlar gibi infaz olunacağı gösterilerek ilâmların yerine getirilmesi usulüne ilişkin bir kural getirildiği, bu durumun dava ve itiraz hakkını ortadan kaldırmadığı sonucuna varmıştır. Anayasa Mahkemesi, tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları ile diğer hususların yönetmelikle düzenlenmesine ilişkin hükmün iptali istemini ise, bu hükmün somut davada uygulanması söz konusu olmadığından reddetmiştir. Başka bir ifade ile, bu hükmün esasının Anayasa’ya uygun olup olmadığı yönünde henüz verilmiş bir karar yoktur.

¹⁸ 27 Aralık 2007 tarih ve 26739 sayılı R.G. yayımlanan Anayasa Mahkemesi Kararı.

¹⁹ Anayasa Mahkemesine göre: “Yargı yetkisini Türk Milleti adına kullanacak olan bir merciin mahkeme olarak kabul edilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin yasayla 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 alması gereklidir”. 27 Aralık 2007 tarih ve 26739 sayılı R.G. yayımlanan Anayasa Mahkemesi Kararının Gerekçesinden.

²⁰ 1 Temmuz 2008 tarih ve 26923 sayılı R.G. de yayımlanan Anayasa Mahkemesi kararı.

Anayasa Mahkemesi, bizatihi tüketici sorunları hakem heyetlerinin kendisinin Anayasa'ya uygun olup olmadığını da tartışmıştır. Bu tartışma neticesinde, hakem heyeti kararlarına karşı yargı yolunun açık tutulmasını da göz önünde bulunduran Mahkeme, Anayasa'nın 141'inci maddesi bağlamında davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılmasının yargının görevi olduğuna dikkati çekerek; ağır iş yükü altında onun bu görevi yerine getirmesinin zorlukları karşısında; anayasal kuralların etkinliğinin sağlanabilmesi için, uyuşmazlıkların çözümünde alternatif yöntemlerin hayata geçirilmesinin kabul edilebileceğini belirledikten sonra; belli bir değer altındaki uyuşmazlıkların kısa sürede çözümü için dava açılmadan önce tüketici sorunları hakem heyetlerine başvurma yükümlülüğü getiren düzenlemelerin, Anayasa'ya aykırı olmadığı kanaatine varmıştır²¹.

2.Anayasa Mahkemesinin Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine Yaklaşımının Değerlendirilmesi ve Görüşümüz

a) Mahkeme olup olmama açısından değerlendirilmesi: 1982 Anayasası'nın birçok maddesinde (m.9, 36, 37, 138, 139, 152 gibi) "mahkeme" kavramı kullanılmasına rağmen, mahkeme kavramı tanımlanmış değildir. Bu nedenle mahkeme kavramından ne anlaşılması gerektiği (anayasa yargısı bağlamında) Anayasa Mahkemesinin münhasır yetkisine bırakılmıştır²². Bu bağlamda, Anayasa Mahkemesi, farklı yerlerde kullanılsalar dahi, Anayasa'da kullanılan "mahkeme" kavramının, onun yerleşik hukukî niteliği içinde bir anlam taşıyacağı kanaatindedir²³. Bu çerçevede bir mahkemede bulunması gereken nitelikleri "karar organlarının hâkimlerden teşekkül etmesi", "yargılama tekniklerini uygulayarak, dava yolu ile uyuşmazlıkları ve anlaşmazlıkları çözmekle görevli olması", "Anayasa'da sayılan ve başında bir yüksek mahkemenin bulunduğu yargı düzenlerinden birisinin içinde yer alma"²⁴ ve "Devlet tarafından görevlendirilmiş olma"²⁵ şeklinde tespit etmek mümkündür.

²¹ 1 Temmuz 2008 tarih ve 26923 sayılı R.G. de yayımlanan Anayasa Mahkemesi kararı.

²² **Başlar**, Kemal; Anayasa Yargısında "Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı, Anayasa Yargısı İncelemeleri, Ağustos 2006, (s.219 - 257), s. 219, 223, 255.

²³ AYMK, 4.6.1970, E.1970/6, K, 1970/29; **Karagülmez**, Ali; İptal Davaları ve İtiraz Başvurularında İlk İnceleme Aşaması, Anayasa Yargısı İncelemeleri, Ağustos 2006, (s.190 - 218) s. 206, dn.35.

²⁴ **Karagülmez**, s. 207; **Başlar**, s.222; **Kaya**, Meral; Anayasa Yargısında İtiraz Yolunda İlk İnceleme, Ankara 2008, s..77, 78.

²⁵ **Başlar**, s. 222; **Kaya**, s. 77, 78.

İşaret ettiğimiz kriterler çerçevesinde Anayasa Mahkemesi, uyuşmazlığı çözecek kişi ile Anayasada yer alan hâkimlik teminatına sahip olma arasında sıkı bir ilişki kurmakta ve bu bağlamda resmî olarak hâkim sıfatını aramakta ve adeta onunla özdeşleştirdiği resmî bir mahkemenin varlığını da şart koşmaktadır. Mahkemenin, tüketici sorunları hakem heyetlerine yaklaşımı değerlendirildiğinde, hakem heyeti üyelerinin Anayasa’da öngörülen hâkimlik teminatlarına sahip olmaması ve uyuşmazlığın çözümü sırasında da resmî olarak hâkim sıfatına sahip olmamaları nedeniyle hakem heyetlerini bir mahkeme saymaması, bugüne kadar ki yaklaşımına da uygundur. Ancak, doktrinde Anayasa Mahkemesinin “mahkeme” kavramını dar yorumlaması, anayasa yargısının temel amacından hareket edilerek, eleştirilmekte ve mahkeme kavramının Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi tarafından yapıldığı gibi “tribunal” anlamda yorumlanması gerektiği ileri sürülmektedir²⁶. Böyle bir yorum çerçevesinde, ihtiyarî ve mecburî tahkim hallerinde yapılan yargılamalarla, tüketici sorunları hakem heyetleri ve hatta bağımsız idarî otoritelerce yapılan yargılama benzeri faaliyetler sırasında da iptal istemi ile Anayasa Mahkemesine başvurulabileceğine dikkat çekilmektedir²⁷. Hatta bir görüşe göre, yukarıdaki kriterler dahi, bugün için Anayasa Mahkemesince birer mahkeme olarak kabul edilmeyen ve fakat yasayla kurulmuş, objektif hukuka göre karar veren ve adlî yargının görev alanına giren bir konuda yargılama yapan heyet, divan gibi mercilerin mahkeme sayılması için yeterli olmalıdır²⁸.

b)Yargılama işlevi açısından değerlendirilmesi: Bir önceki paragrafta işaret ettiğimiz, tüketici sorunları hakem heyetlerinin mahkeme sayılmaması gerekçesinin doğal bir sonucu olarak da, heyetin faaliyetleri birer yargılama faaliyeti olarak sayılmamaktadır. Ancak, Anayasa Mahkemesi hakem heyeti faaliyetlerinin ne tür bir faaliyet olduğunu açıklamamaktadır. Kanımızca, bu, dar anlamda mahkeme kavramına bağlı olarak yapılan zorlama bir yorumdur. Böyle bir yorum geliştirmekle Anayasa Mahkemesi tahkim müesseseleri ve özellikle zorunlu tahkim bağlamında, Anayasa’nın 9’ncu maddesinde yer alan “yargı yetkisinin bağımsız mahkemelerce kullanılması”, 36’ncı maddesinde yer alan “hak arama özgürlüğü” ve 37’nci maddesinde yer alan “kanunî hâkim güvencesi” çerçevesinde yargı yetkisinin kullanılmasının devredilip edilemeyeceğine ilişkin doyurucu bir gerekçe bulamamasından

²⁶ Başlar, s.220, 222, 236.

²⁷ Başlar, s.238, 246, 247.

²⁸ Başlar, s. 222.

kaynaklanmaktadır²⁹. Bu bağlamda tüketici sorunları hakem heyetlerinin oluşturulmasına, mahkemelerin iş yükünün hafifletilmesi amacıyla bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak cevaz vermek; hem yargı yetkisinin devri bağlamında hem de tüketici sorunları hakem heyetlerinin uygulamada ki işlevselliği karşısında tatmin edici bir gerekçe olmaktan uzaktır. Kaldı ki, Anayasa'nın 9 ve 37'nci maddeleri bağlamında yapılan değerlendirmelerde yargının iş yükünün hafifletilmesi hukukî bir gerekçe olamaz.

Yargısal faaliyetin tespitinde başvuru iki tanım vardır ki, bunlardan birisi şeklî (organik), diğeri ise maddî tanımdır. Şeklî tanım, yapılan işin hukukî mahiyetine bakmaksızın mahkemelerin her türlü faaliyetini yargısal bir faaliyet olarak kabul eder. Mahkemelerin kalem işlerinin yürütülmesi ve benzeri faaliyetlerde de bulunduğu düşünüldüğünde, bu yaklaşımın yargı faaliyetini tanımlamakta yetersiz kaldığı açıktır³⁰. Buna karşın, bağımsız ve tarafsız mahkemelerce soyut hukuk kurallarının somut bir olaya uygulanması vasıtası ile hukukî uyuşmazlıkların kesin olarak çözülmesi faaliyeti yargılamanın maddî tanımı olarak kabul edilmektedir³¹. Bu çerçevede doktrinde, Anayasa Mahkemesi'nin zorunlu tahkime ilişkin olarak yaklaşımda şeklî tanımı esas aldığı ve işin maddî anlamda bir yargılama bir yargısal işlem olup olmadığını gözetmediği ileri sürülmüştür³². Kanımızca, Anayasa Mahkemesi bu kararlarında da³³ maddî yargı tanımını benimsemiştir³⁴. Sorun

²⁹ Türkiye Futbol Federasyonu Tahkim Kurulu Kararlarına karşı, Anayasa'nın 59'ncü maddesinde 2011 yılında yapılan değişiklikle yargı yolunun tamamen kapatılması, Anayasa Mahkemesi'nin bu konudaki içtihatlarını etkileyecek mahiyettedir. Zira, bir mecburi tahkim mahiyetinde olan Türkiye Futbol Federasyonu Tahkim Kurulu kararlarına karşı, yargı yolları bir anayasa hükmü ile kapatılmıştır.

³⁰ Arslan, Ramazan / Tanrıver, Süha; Yargı Örgütü, Ankara 2001, s. 35.

³¹ Benzer tanım için, bkz., Arslan / Tanrıver, s. 35, 36.

³² Başlar, s. 226, 227.

³³ Bkz., Başlar, s. 226, dn. 18 vd atıfta bulunulan Anayasa Mahkemesi Kararları.

³⁴ Aksi halde, Anayasa Mahkemesi bizatihi kendisini, - sadece yüce divan sıfatıyla baktığı davalar ve siyasi partilerin kapatılması davalarında değil- bütün davalar bakımından Anayasa'ya aykırılık itirazı ileri sürebilecek bir mahkeme olarak kabul ederdi (Bkz. Anayasa Mahkemesi'nin E.1969/24, K. 1969/50, AMKD 7, s. 402, 403; E. 1971/41, K.1971/67 AMKD 11, s.67). Gerçi icra tetkik mercilerinin birer mahkeme sayılmasına ilişkin Anayasa Mahkemesi Kararlarında da bu husus tartışılabilir. Zira, Anayasa Mahkemesi icra tetkik mercilerini mahkeme sayan kararlarında "İcra hâkimleri kendilerine sunulan şikâyet ve itirazları, belli usule uyarak yargulamakta ve objektif hukuk kurallarını bu şikâyet ve itirazlara uygulamak suretiyle bunları kesin hükme bağlamaktadırlar. Bu fonksiyonu gören icra tetkik mercilerinin mahkeme olarak kabul edilmeleri gerekir" demek suretiyle bu mercilerin görev alanına giren işler bağlamında bir değerlendirme yapmamıştır (Bkz., E. 1966/15 K.1966/33 ve E.1965/25 K.1965/57 sayılı Kararları; www.anayasa.gov.tr/kararlar_e.t.29.07.2012). Daha sonraki kararlarında ise Mahkeme, icra tetkik mercilerinin gerek itirazın kaldırılma-

yukarı paragraflarda işaret ettiğimiz üzere, maddî tanım bağlamında, soyut hukuk kuralını somut olaya uygulayan bağımsız ve tarafsız mahkemenin tespitinde, yargılama faaliyetini icra eden kişi veya kurumun, bu faaliyetinin icra sırasında da Anayasa ve yasalarla öngörülen hâkimlik teminatına sahip olması koşulunu aramasından kaynaklanmaktadır. Mahkeme kavramına getirilen bu dar yorumun doğal bir sonucu olarak, Anayasa Mahkemesinin yaklaşımı çerçevesinde, tüketici sorunları hakem heyetlerinin faaliyetlerini yargılamanın maddî tanımının dışında kalmaktadır.

Doktrinde tüketici sorunları hakem heyetlerinin faaliyetlerinin yarı yargısal bir faaliyet olduğu görüşü de ileri sürülmektedir³⁵. Bu görüşe göre, tüketici sorunları hakem heyetleri de (Rekabet Kurulu, Sermaye Piyasası Kurulu gibi) özel nitelikte fonksiyonlara sahip ve adlî ve idarî yargı dışında kurulmuş yasanın verdiği yetkiye dayanarak görev yapan uzmanlaşmış yargı yerleridir³⁶. Burada şimdilik şu hususa işaret edelim ki, tüketici sorunları hakem heyetleri adı geçen bağımsız idarî otoritelerle aynı ve hatta benzer kategoriler de değerlendirilemez. Zira, bu kurulların bazı faaliyetleri usul itibari ile bir yargılama faaliyetini anımsatıyorsa da, bu benzerlik yapılan işlemlerin idarî işlem olma vasfını ortadan kaldırmaz. Bu bağlamda, mesela Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 55' nci maddesinde Kurul kararlarına karşı idarî yargıda dava açılabilceğinin açıkça düzenlenmiş olması (ve elbette bu davada davalı olarak Rekabet Kurumu'nun yer alacak olması), rekabetin kötüye kullanılması halinde maddî ve manevî tazminat talepleri için genel mahkemelerin (asliye ticaret mahkemelerinin) görevlendirilmiş olması (Rekabet Kurumu'nu değil) görüşümüzü desteklemesi bakımından önemlidir. Oysa, idarî para cezaları hariç olmak üzere, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un uygulanmasından ortaya çıkan ve belirli bir miktarın altında kalan bütün uyuşmazlıklar için (maddî ve manevî tazminat talepleri, takipten önce ve sonra açılan menfî tespit davaları, itirazın iptali davaları da dahil) tüketici sorunları hakem heyetine başvuru zorunludur. Kanun, heyet kararlarına karşı bir dava açılmasından değil, karara karşı itiraz edilmesinden bahsetmektedir.

sı ve gerekse şikâyet prosedürü çerçevesindeki görevinin ifası sırasında yapmış oldukları Anayasa'ya aykırılık itirazlarını başvuran mercinin mahkeme sıfatının yokluğundan dolayı reddetmemiştir. Bu bağlamda özellikle icra tetkik mercilerinin (şimdi icra mahkemesi) maddî anlamda kesinliğe elverişli olmayan kararlar verdiği yargılama faaliyetleri ve şikâyet taleplerini incelerken yaptığı başvurularda (ki icra mahkemesin bu tür faaliyetleri dava kabul edilmiyor), Anayasa Mahkemesi tarafından bir mahkeme olarak kabul edilmesi, Anayasa Mahkemesinin bizatihi kendisini mahkeme kabul etmediği kararları ile çelişmektedir.

³⁵ Başlar, s. 220.

³⁶ Başlar, s. 255.

Başvurulan itiraz yolunda ise, tüketici sorunları hakem heyeti taraf olarak yer almayacaktır. Bu itirazın niteliğine aşağıda ayrıca değinilecektir³⁷.

Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının idarî işlem olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceği noktasında ise, kanımızca bu kararların idarî işlem olarak da değerlendirilmesi mümkün değildir. Çok farklı idarî işlem tanımları yapılmakla beraber, Danıştay'ın kararlarında kabul ettiği idarî işlem tanımından³⁸ hareket edilerek bir değerlendirme yapıldığında; her şeyden önce, tüketici sorunları hakem heyetleri idarî hiyerarşi içerisinde yer alan ve kararları idarî anlamda denetlenebilen bir kurum değildir. Aynı şekilde hakem heyetini oluşturan üyelerden bazıları hakem heyetlerindeki görevleri dışında idarî bir hiyerarşiye tâbi olsalar dahi, heyetteki görevlerinin icrası sırasında idarî bir hiyerarşiye tâbi değildirler. Verdikleri kararlar bağlamında, tek taraflı olarak verilebilme ve kamu gücüne dayanma ayırt edici bir unsur değildir. Diğer taraftan verdikleri kararlar sadece uyumsuzluğun tarafları arasında ve özel hukuk alanında hüküm ve sonuç doğurmaktadır. Ayrıca, bu kararların re'sen icrası mümkün değildir.

Üzerinde durduğumuz husus bağlamında, idarî kararlara karşı süresi içerisinde yargı yoluna başvurulmaması halinde ortaya çıkan idarî kesinlik, sorunun esastan çözüldüğü anlamına gelmez. Sadece ilgililer için dava açma hakkını düşüren bir sonuç doğurur. Yargı yoluna başvurulması halinde ise, uyumsuzluğun tarafı bizzat dava konusu işlemi yapan idaredir. Oysa tüketici sorunları hakem heyetleri bağlamında belirli bir miktarın altında kalan uyumsuzluklar bakımından verilen kararların tüketici mahkemesine yapılan itiraz başvurusu üzerine veya itiraz yoluna başvurulmaksızın kesinleşmesi, o uyumsuzluğun esastan çözülmesi sonucunu doğurur. Ayrıca, tüketici mahkemesine yapılan itirazlarda tüketici hakem heyeti taraf değildir. Üzerinde durduğumuz nedenlerden dolayı tüketici sorunları hakem heyeti kararlarını idarî bir işlem saymak mümkün değildir.

Doktrinde idarî işlem - yargısal işlem ayrımı yapılırken üzerinde durulan diğer bir işlem türü de adli - idarî işlemdir. Adli - idarî işlem ile kastedilen, şekli kriterine göre yargısal bir faaliyet sayılmakla birlikte, maddî kriterine göre bir yargılama faaliyeti sayılmayıp, klasik anlamda idare işlevinin

³⁷ Bkz. Aşa. F.I.2.

³⁸ “Danıştay idarî işlemi, “Kamu kurum ve kuruluşları tarafından, kamu hukuku kuralları uyarınca, tek taraflı olarak tesis edilen ve re'sen uygulanabilir nitelikte olan hukukî tasarruflardır” şeklinde tanımlamaktadır”. Bkz., **Akyazan**, Ahmet Emrah; Maddi Açıdan idari İşlem, TBB Dergisi, S.LXXXV. 2009, (s. 220 - 240), s.222.

dışında kalan faaliyetlerin icrası sırasında alınan kararlardır³⁹. Bu kararlar yalnızca adlî sahaya ilişkin sonuçlar doğururlar⁴⁰. Bu bağlamda tüketici sorunları hakem heyeti kararları doğrudan doğruya özel hukuk alanında ve adlî yargı sahasında hüküm ve sonuç doğurmakla birlikte, adlî - idarî işlem sayılamaz. Zira, tüketici sorunları hakem heyetleri adlî yargının görev alanına giren ve belirli bir meblağın altında kalan uyuşmazlıkları esasa yönelik olarak ve kesin hüküm oluşturmaya elverişli bir şekilde çözmektedir. Bu yönüyle tüketici sorunları hakem heyetleri şeklî anlamda mahkeme kriterini karşılamasa dahi, bir uyuşmazlığı esastan çözmeye bağlamında (maddî anlamda) mahkeme kriterini karşılamaktadır.

c) Alternatif uyuşmazlık çözüm yolu açısından değerlendirilmesi:

Anayasa Mahkemesi, Anayasa'nın 141'nci maddesi bağlamında yargı görevinin yerine getirilmesi zorlaştıkça, yargıya ilişkin anayasal kuralların etkinliğinin sağlanabilmesi için alternatif yöntemlerin yaşama geçirilebileceği ve bu çerçevede belli miktarın altında kalan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunluluğunun getirilebileceğini kabul etmektedir.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları yargıya alternatif veya onunla rekabet halinde bulunan yollar olmayıp; kamu düzenini ilgilendirmeyen küçük çaplı ve küçük miktardaki uyuşmazlıkların adlî bir vakıya dönüşmeden çözülmesinin amaçlandığı yollardır⁴¹. Bu çerçevede, “uyuşmazlığın kamu düzenine ilişkin olmaması”, “başvurunun tamamen gönüllük esasına dayanması”, “bağlayıcı kararlar verilememesi” ve “devlet mahkemesine başvuru yetkisini ortadan kaldırmaması” alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin ayırt edici özellikleridir⁴².

Doktrinde tüketici sorunları hakem heyetlerinin bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu teşkil edip etmediği tartışılmıştır. Bir görüşe göre⁴³, resmî bir

³⁹ **Tanrıver**, Süha; “Türk Hukuku Bağlamında Çekişmesiz Yargı ve Noterlik”, Prof. Dr. Fırat ÖZTAN'a Armağan, Ankara 2010, s. 216, 217, (s. 213 - 224), (**Tanrıver** -Çekişmesiz Yargı).

⁴⁰ **Tanrıver** -Çekişmesiz Yargı, s.216, 217.

⁴¹ **Pekanttez**, Hakan; “Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri”, Hukukî Perspektifler Dergisi, S.5 2005, s. 12 vd. (**Pekanttez** -Alternatif Uyuşmazlık); **Tanrıver**, Süha; “Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk”, TBB Dergisi, S.64, 2006 (s.151 - 178), s.152 (**Tanrıver** -Arabuluculuk).

⁴² **Tanrıver** -Arabuluculuk, s. 152.

⁴³ **Tutumlu**, M. Akif; Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Yapısı, İşleyişi Sorunları ve Çözüm Önerileri, Ankara 2006, s. 37; **Özbek**, Mustafa; Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara 2004, s. 83; **Ildır**, Gülgün; Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (Medenî Yargıya Alternatif

mahiyete sahip olmalarına rağmen bağımsız üçüncü kişi konumunda bulunan tüketici sorunları hakem heyetleri, uyuşmazlığı davaya dönüşmeden çözüme kavuşturduğundan alternatif bir uyuşmazlık çözüm yoludur. Bu görüşü savunan yazarlar tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî niteliğini aynı zamanda bir mecburî tahkim olarak görürler ve fakat mecburî tahkimi bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu sayarlar⁴⁴.

Başka bir görüş ise⁴⁵, tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî niteliğinin bir zorunlu tahkim usulü olduğunu ileri sürdükten sonra; yargı mercilerinden önce başvurusu zorunlu idari bir kurum, olarak nitelendirmektedir⁴⁶. Ayrıca, bu görüş sahibi yazarlardan Kulaklı, heyet kararlarına karşı 15 gün içinde itiraz edilebilmesini heyetin kararlarının adli yönünü teşkil ettiğini ileri sürmektedir⁴⁷. Bu görüş bağlamında, yukarıda⁴⁸ idari işlemler çerçevesinde ortaya koyduğumuz düşünce ve eleştiriler burası için de geçerlidir. Ayrıca, tüketici sorunları hakem heyetini hem idarî bir kurum hem de aynı anda bir mecburî tahkim usulü olarak nitelendirmek kendi içinde de çelişkilidir. Diğer taraftan idarî bir kurum olarak nitelendirilmesi halinde, kararlarına karşı itiraz yoluna başvurulması halinde, hakem heyeti bizzat taraf olacak ve itiraz incelemesinin sonucuna göre yargılama giderlerini ve vekâlet ücretini ödemeye mahkum edilebilecektir.

Doktrinde ileri sürülen ve bizim de katıldığımız diğer bir görüşe göre⁴⁹, belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bağlamında tüketici sorunları hakem heyetine başvuru bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu değil, zorunlu bir tahkim usulüdür. Tüketici sorunları hakem heyetine başvurunun zorunlu olması, bağlayıcı kararlar verebilmesi, kararlarının ilâmlı icra hükümlerine göre infaz edilmesi onun bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olmadığı delilini teşkil eder.

Yöntemler) Ankara 2003, s. 23 vd., 130; **Pektaş**, s. 41.

⁴⁴ **İldır**, s. 137; **Özbek**, s. 397; **Tutumlu**, s.26, 39.

⁴⁵ **İlhan**, Cengiz; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara 2006, s.296; **Kulaklı**, Emrah; Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri, s.4, 17; http://www.odakhukuk.com/tr/files/Tuketici_Sorunlari_Hakem_Heyeti_ve_Tuketici_Mahkemeleri.pdf, e.t; 08.08.2012.

⁴⁶ **İlhan**, s. 297; **Kulaklı**, s. 4, 17.

⁴⁷ **Kulaklı**, s. 18.

⁴⁸ Bkz Yuk. D.II.2.b.

⁴⁹ **Tanrıver** -Arabuluculuk, s. 175.

d) Kararlarının bağlayıcılığı açısından değerlendirilmesi: Anayasa Mahkemesi, tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı 15 gün içinde tüketici mahkemelerine itiraz edilebilmesi karşısında, onun kararlarını bağlayıcı görmeyerek; heyet kararlarının ilâm mahiyetinde olmadığına, sadece etkili bir takip yolu olan ilâmlı icranın hükümlerinden yararlandığına karar vermiştir. Anayasa Mahkemesi, tüketici sorunları hakem heyetlerinin kararlarının niteliğini tespit ederken, tüketici mahkemesine yapılan itirazın mahiyeti ve itiraz yoluna başvurulmaması halinde kararların kesin hüküm etkisine sahip olup olmayacağı hususlarını tartışmamıştır. Oysa, tüketici sorunları hakem heyetlerinin kararlarının niteliği tespit edilirken bu husus tartışılması gereken noktaların başında gelmektedir.

Belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından tüketici sorunları hakem heyetine zorunlu başvuru halinde, heyet mecburî tahkim mahiyetinde görev yapar. Bu uyuşmazlıkların incelenmesi sırasında hakem heyeti üyeleri tamamen bağımsız ve tarafsızdır. Kendilerine yapılan başvuru üzerine, belirli bir usul çerçevesinde soyut hukuk kurallarını somut olaya uygulayarak uyuşmazlığı çözer. Bu çerçevede uyuşmazlık miktarı dışında tüketici mahkemeleri ile tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev alanı birbirini ile örtüşür. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'dan kaynaklanan bir uyuşmazlık olmak ve Kanun'da öngörülen sınırın altında kalmak kaydıyla, maddî ve manevî tazminat talepleri de dâhil olmak üzere, tüketicinin kullandığı her türlü seçimlik hakkın ifasına, alacak davalarına, takipten önce ve sonra açılan menfi tespit davalarına, itirazın iptali davalarına, istirdat davalarına ve tasarrufun iptali davalarına tüketici sorunları hakem heyeti tarafından bakılacaktır⁵⁰.

Bu davaların çözümü bağlamında verilecek kararlar tarafları bağlar ve bu kararlar İcra ve İflâs Kanununun ilâmların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre infaz edilir (m.22,V). Bu düzenlemeden de anlaşılacağı üzere, atıf İcra ve İflâs Kanunu'nun ilâm niteliğinde belgeleri düzenleyen 38'nci maddesine değil⁵¹, doğrudan doğruya ilâmlı icra hükümlerine yapılmıştır. Bu nedenle bu kararlar birer ilâm niteliğinde belge değil, bilakis ilâmın kendisidir. İcra kabiliyeti bakımından, bir mecburî tahkim mahiyetinde olan hakem heyetlerinin belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından verdiği kararlar, 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri

⁵⁰ Bkz Aşa.,E.VI.2.

⁵¹ Tutumlu, hakem heyeti kararının ilâm niteliğinde bir belge olduğu kanaatindedir. Bkz.,Tutumlu, s. 71.

Kanunu'nda düzenlenmiş olan ihtiyarî tahkim neticesinde verilen kararlara nazaran çok daha güçlü bir etkiye sahiptir⁵². Zira, bu Kanun hakem kararlarının icrasını ve kesinleşmesini (bu bağlamda maddî anlamda kesinleşme de dâhil) mahkemenin tasdik şerhine bağlamıştı (HUMK m.536). Bu nedenle, hakem kararlarını kesinleşmeden icra etmek de mümkün değildi. Oysa, tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının icrası ve kesinleşmesi böyle bir şarta bağlanmamıştır⁵³.

Tüketici Sorunları hakem heyetlerinin bağlayıcı mahiyetteki kararlarına karşı taraflar 15 gün içerisinde tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. Anayasa Mahkemesi bu hüküm dolayısı ile tüketici sorunları hakem heyetlerine zorunlu başvuruyu hak arama özgürlüğüne aykırı bulmamıştır⁵⁴. Ancak, mahkeme bu kararında tüketici mahkemelerine yapılacak itirazın niteliğini tartışmamıştır. Bu noktada, Anayasa Mahkemesi tüketici sorunları hakem heyetlerinin faaliyetini yargısal bir faaliyet olarak görmediğine göre, bu itirazı bir kanun yolu olarak kabul etmesi de mümkün olmamak gerekir.

Doktrinde, tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı başvuru itiraz yolunun bir dava niteliğinde olduğu ileri sürülmektedir⁵⁵. Bununla birlikte bu görüş, bir taraftan hakem heyetlerinin niteliğini mecburî tahkim sayarken, diğer taraftan da hakem heyeti kararlarının İcra ve İflâs Kanunu madde 38 bağlamında ilâm niteliğinde belge olduğunu iddia etmekte ve hem de itiraz yoluna gidilmemesi halinde hakem heyeti kararlarının maddî

⁵² İhtiyari tahkimde verilen kararların ilamın sürrogatı olduğu hakkında bkz., **Alangoya**, Yavuz: Bir Tebliğ Dolayısı ile Hakem Mahkemesinin Direnmesi Üzerine Düşünceler, Prof. Dr. Nihal Uluocak' a armağan, İstanbul 1999, (s.1 - 15), s.11; **Arslan / Tanrıver**, s. 219; **Kuru**, Bakı; Hukuk Muhakemeleri Usulü, İstanbul 2001, s. 4073; **Yeğengil**, Rasih; Tahkim, İstanbul 1974, s. 302 vd.

⁵³ **Küzeci**, s. 93; **Zevkliler**, Aydın / **Aydoğdu**, Murat; Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara 2004, s. 426.

⁵⁴ Bkz; 1Temmuz 2008 tarih ve 26923 sayılı R.G. de yayımlanan Anayasa Mahkemesi kararı. Gerçi Anayasa Mahkemesi, tüketici sorunları hakem heyetlerine ilişkin bu kararında, işaret ettiğimiz düzenlemeyi hak arama özgürlüğü bağlamında değerlendirmemiş olsa da; bu karar, Anayasa Mahkemesi'nin baro hakem heyetlerine ilişkin iptal kararının gerekçesi ile birlikte değerlendirildiğinde, ortaya koyduğumuz bu sonuca ulaşmak mümkündür. Bu kararında Anayasa Mahkemesi, "...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", bkz.,10 Temmuz 2004 tarih ve 25518 sayılı R.G. de yayımlanan E.2003/98, K.2004/31 sayılı Anayasa Mahkemesi Kararı.

⁵⁵ **Tutumlu**, s. 38.

anlamda kesin hüküm teşkil edeceğini ileri sürmektedir⁵⁶. Maddî anlamda kesin hüküm sadece yargısal kararlara tanınan bir gerçeklik vasfı şeklindeki imtiyaz olduğuna göre, ilâm niteliğinde bir belgeye kesin hüküm vasfı tanımak mümkün olmamalıdır. Ayrıca, itiraz yoluna başvuru bir dava niteliğinde ise, (kanun yolu değilse) bu yola başvurulmaması halinde tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının maddî anlamda kesin hüküm teşkil etmemesi gerekir⁵⁷.

3. Anayasa Mahkemesinin Tespitlerinin Değerlendirilmesi

Anayasa Mahkemesi'nin tüketici sorunları hakem heyetlerini ilgilendiren kararları, gerekçeleri ile birlikte değerlendirildiğinde, tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî niteliğine ilişkin olarak doğrudan bir tespit yapmayı, görev ve fonksiyonlarına yönelik bir takım tespitlerde bulunduğu söylenebilir. Anayasa Mahkemesi'nin yaklaşımı ile tüketici sorunları hakem heyetleri, bir 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.

Anayasa Mahkemesi'nin, tüketici sorunları hakem heyetlerine ilişkin bu yorumuyla; Anayasasının 172'inci maddesinde yer alan, "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder" denilmek suretiyle, Devlete yüklediği tüketiciyi koruma görevini görmezden geldiği söylenebilir. Bu bağlamda, Anayasa Mahkemesi'nin yukarıda işaret ettiğimiz kararları dikkate alındığında, tüketiciler, mahkeme vasfı taşımayan, yargısal faaliyetlerde bulunmayan, çalışma usul ve esasları yönetmelikle düzenlenmiş ve verdikleri kararlar ilâm teşkil etmeyen bir merciye zorunlu olarak başvurmaya yönlendirilmektedir. Anayasa Mahkemesinin yaklaşımı çerçevesinde, hakem heyeti kararlarına karşı tüketici mahkemesine yapılan itiraz başvurusunun bir kanun yolu niteliğinde olmayıp, bir dava mahiyetinde bulunması; tüketicilere davadan önce başka bir merciye zorunlu başvuru şartı getirilmesi ve hakem heyeti kararlarına karşı açılan dava sonunda verilen kararlara karşı istinaf ve temyiz yolunun kapatılmış olması, Anayasa'nın 172'nci maddesi bağlamında

⁵⁶ Tutumlu, s.76.

⁵⁷ Bu bağlamda detaylı tartışma ve değerlendirmeler için bkz., Aşa. F.I.2.

tüketiciyi korumadığı gibi, tabi'i hâkim güvencesine aykırı olup, hak arama özgürlüğünü sınırlayıcı mahiyettedir.

Anayasa Mahkemesi, bir merciinin mahkeme vasfına sahip olup olmadığını, Anayasa'nın 152 'nci maddesi çerçevesinde, görülmekte olan bir dava sırasında bir kanun ya da kanun hükmünde kararnamenin ilgili normunun Anayasa'ya aykırılığını iddia edebilme bağlamında değerlendirmektedir. Bu değerlendirmeyi yaparken, Anayasa Mahkemesi özellikle iki unsuru çok belirgin ve ayırt edici olarak öne çıkarmakta ve bu unsurların bir arada bulunması şartını aramaktadır. Bunlardan birisi dar anlamı ile mahkeme kavramı, diğeri ise mutlaka bir davanın varlığıdır. Zira ilgili hükümde "bir davaya bakmakta olan mahkeme" ibaresi kullanılmaktadır⁵⁸. Anayasa Mahkemesi dar anlamda mahkeme kavramını, bir davanın görülmesi sırasında resmî olarak görevlendirilmiş, hâkimlik teminatına sahip bağımsız ve tarafsız bir hâkim ile özdeşleştirmiştir. Bu tespit çerçevesinde Anayasa Mahkemesi, tahkim yoluna başvurulması halinde uyuşmazlığı çözen kişi veya heyeti Anayasa'ya aykırılık iddiasında bulunabilecek bir mahkeme olarak görmemektedir. Mahkeme sayılabilmek için özellikle aranan diğeri bir unsur ise, görülmekte olan bir davanın varlığıdır. Bu kriter çerçevesinde Anayasa Mahkemesi, sorgu hakimliğini, Sayıştay'ı ve bir denetim ve inceleme merci olarak hareket ettiği davalarda bizzat kendisini bir mahkeme olarak görmemektedir.

İşaret ettiğimiz hususlar çerçevesinde Anayasa Mahkemesinin Anayasa'nın 152 'nci maddesindeki özel şartlardan hareket ederek, sadece Anayasaya aykırılık iddiasında bulunabilme yetkisi bağlamında bir mahkeme tanımı geliştirdiği ve bu bağlamda dar ve şeklî olarak tespit ettiği mahkeme kavramını, yargının maddî tanımı içerisine yerleştirdiği söylenebilir. Bu çerçevede, Anayasa Mahkemesi'nin, Anayasa'nın farklı hükümlerinde yer alan "mahkeme" kavramlarına aynı anlamı yüklemesi de kanaatimizi değiştirir mahiyette değildir⁵⁹. Çünkü, Anayasa Mahkemesi Anayasa'nın 152'nci maddesi bağlamında "mahkeme" kavramını tespit ederken, mahkemenin bakmak zorunda olduğu somut dava ile birlikte bir değerlendirme yapmak

⁵⁸ **Aliefendioğu**, Yılmaz; Türk Anayasa Yargısında İptal Davası ve İtiraz Yolu, C.I, Ankara 1984, s. 118; **Karagülmez**, s. 207.

⁵⁹ Doktrinde Anayasa Mahkemesi'nin bu yaklaşımı da eleştirilmekte ve Anayasa'nın farklı hükümlerinde yer alan, "kanun", kamu hizmeti" gibi kavramların her bir hükümde farklı anlama gelecek şekilde kullanıldığı ve dolayısıyla Anayasa'nın farklı hükümlerinde kullanılan "mahkeme" kavramlarının aynı anlama gelecek şekilde yorumlanamayacağı iddia edilmektedir. Bkz., **Başlar**, s. 236 vd.

zorundadır⁶⁰. Başka bir deyişle, burada Anayasa Mahkemesi, mahkeme kavramının kullanıldığı diğer Anayasa hükümlerinden farklı olarak “mahkeme” kavramını somutlaştırmaktadır. Buna karşın, Anayasanın 9 ‘ncu maddesinde yer alan “mahkeme” kavramı yargı yetkisinin kullanılmasından hareket edilerek belirlenen soyut bir kavramı ifade etmektedir. Yani, burada öncelikle devletin egemenlik hakkını kullanma vasıtalarından birisi olarak yargı yetkisi ve daha sonra bu yetkiyi kullanan bir mahkeme vardır. Ayrıca, yargı yetkisinin her zaman bir dava şeklinde kullanılması gerekmez. Bunun tipik örneğini adli yargı alanındaki çekişmesiz yargı işleri oluşturur⁶¹. Mesela, sırf çekişmesiz yargı işlerini çözmekle görevli bir mahkeme kurulsa, bir yargı yetkisi kullandığından Anayasa’nın 9 ncu maddesi bağlamında mahkeme olduğu tartışılmazken; 152 nci madde bağlamında bir dava söz konusu olmadığından, davaya bakmakta olan mahkeme olup olmadığı tartışılabilir⁶².

⁶⁰ Aksi halde, bizzat Anayasa tarafından bir mahkeme olarak adlandırılan ve en başta gelen görevi Anayasa’ya uygunluk denetimi yapmak olan Anayasa Mahkemesi’nin siyasi parti kapatma davaları ve yüce divan sıfatı ile baktıkları davalar hariç bir mahkeme olmadığı kabul edilmez. Aynı şekilde Anayasanın yargı bölümünde yüksek yargı organları başlığı altında düzenlenmiş olan Sayıştay’ın ve Uyuşmazlık Mahkemesi’nin Anayasa’nın bu apaçık düzenlemesi karşısında bir mahkeme olmadığı veya bir yargı yetkisi kullanmadığının kabulü izah edilemez. Kaldı ki, sonuçta bu mercilerin görev alanına giren bir çok sorunun çözümü, - dar ve teknik anlamda dava olmasa dahi-, yargısal bir yorumu gerektirmektedir.

⁶¹ Bu bağlamda **Tanrıver**, “Anayasa’nın 9’uncu maddesi uyarınca, bağımsız mahkemelerce kullanılması zorunlu olan yargı yetkisinin tanımlanmasında esas alınan maddi ölçüt bazında belirleyici bir işlev gören “hukukî uyuşmazlık (yani dava)” ve “kesin olarak çözmek ve karara bağlamak” olgularının, medenî yargı bağlamında bir irdelemesi yapıldığında, sadece (münhasıran) çekişmeli yargı işlerine işaret ettiği; çekişmesiz yargı işlerinin ise, dar anlamda çekişmesiz yargı işleri de dahil, dışarıda bıraktığı söylenebilir”. Bkz., **Tanrıver** -Çekişmesiz Yargı, s. 2018; yazar, bu görüşünü özellikle Anayasa Mahkemesini 26.09.1968 tarih ve E.1967/21 K. 1968/36 sayılı Kararına dayandırmıştır. Bahse konu Kararda Yazar’ın işaret ettiği bütün bu gerekçelere rağmen, sonuçta Anayasa Mahkemesi Anayasa’nın 152’nci maddesi bağlamında talebi yetkisizlikten reddetmeyip, bilakis esastan incelemeye geçmiştir. Daha sonra Anayasa Mahkemesi, çekişmesiz yargıyı ilgilendiren, 4.3.1981 tarih ve 17269 sayılı R.G. de yayımlanan E.1980/10, K.1980/69 sayılı Kararında ve 28.12.1984 tarih ve 18619 sayılı R.G. de yayımlanan E.1984/8, K.1984/10 sayılı Kararlarında da talepleri yetkisizlik nedeni ile reddetmeyip, bilakis esastan incelemiştir. İşaret ettiğimiz bu kararların birlikte değerlendirilmesi sonucunda, Anayasa Mahkemesi’nin çekişmesiz yargı işlerini Anayasa’nın 9 uncu maddesi bağlamında bir yargı yetkisinin kullanması faaliyeti olarak gördüğü açıktır.

⁶² Bir önceki dipnotta işaret ettiğimiz Anayasa Mahkemesinin çekişmesiz yargıya ilişkin kararları sırasıyla, vasi atanmasının şartlarına, feshedilmiş vakfın sicile tesciline ve borçlunun doğrudan doğruya kendi iflâsını talep etmesine ilişkindir. Bu çerçevede mahkemenin yetkili olduğuna ilişkin karar, vasi atanmasının şartlarına ilişkin olarak 11/4oyçokluğu ile, feshedilmiş vakfın tesciline ilişkin olarak 8/7 oyçokluğu ile ve borçlunun kendi iflâsını istemesine ilişkin olarak oybirliği ile alınmıştır. Bu husus her çekişmesiz yargı işinin Anayasa’nın 152’nci maddesi bağlamında tartışılabileceğini göstermektedir.

Anayasa Mahkemesi, Anayasa'nın 152'nci maddesi bağlamında değerlendirme yaparken, uyuşmazlığın kesin hüküm teşkil edecek şekilde çözülmesini mahkeme sayılmanın bir şartı olarak görmemektedir⁶³. Bunun tipik kanıtı, şikâyet ve itiraz taleplerini inceleyen icra mahkemelerinin bu tür faaliyetlerin ifası sırasında dahi mahkeme olarak kabul edilmesidir⁶⁴.

Anayasa Mahkemesi, Anayasa'nın 152'nci maddesi bağlamında tespit ettiği şekli mahkeme kriterine uymadığı için tüketici sorunları hakem heyetini bir mahkeme olarak görmemekte ve bu çerçevede onun faaliyetlerini yargısal olarak kabul etmemektedir⁶⁵. Oysa tüketici sorunları hakem heyetlerinin, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'dan kaynaklanmak ve Kanun'da öngörülen miktarın altında kalmak şartıyla, özellikle maddî ve manevî tazminat taleplerini incelediği, itirazın iptali davalarına, takipten önce ve sonra açılan menfi tespit davalarına, istirdat davalarına ve tasarrufun iptali davalarına bakmakla görevli olduğu düşünüldüğünde, onun faaliyetlerinin yargısal bir nitelik taşıdığı açıkça anlaşılabilir. Ayrıca, bütün bu talepler hakkında karar verilebilmesinin yargılamayı ve beraberinde yargısal bir yorumu gerektirdiği açıktır. Diğer taraftan, menfi tespit davası, itirazın iptali davası, istirdat davası ve tasarrufun iptali davalarının takip hukukuna özgü şartları da bizzat İcra ve İflâs Kanunu tarafından düzenlenmiştir. İcra ve İflâs Kanunu'nda bu davaların genel hükümlere göre ve genel mahkemelerde görüleceğine açıkça yer verilmiştir (İİK m. 67,I; 72, II ve VII; 281,I). Ayrıca, tasarrufun iptali davalarının mahkeme tarafından basit yargılama usulüne göre görülüp hükme bağlanacağına da açıkça işaret edilmiştir (İİK m.281,I). Yapılan bu yargılama faaliyeti neticesinde verilen kararlara karşı, tüketici mahkemelerine itiraz kanun yolu ile başvurmamak mümkündür. Ayrıca, bu kararların ilâmlı icra hükümlerine göre infazı da mümkün olduğuna göre bu faaliyetin yargısal bir nitelik gösterdiği ve hatta bir dava olduğundan tereddüt edilmemelidir. Nitekim ihtiyarî tahkime ilişkin olarak, uyuşmazlığı çözen heyet bir mahkeme

⁶³ **Başlar**, Anayasa Mahkemesinin ilk on yılındaki karar örneklerini inceleyerek, “yargılama yapıp uyuşmazlığı kesin olarak çözmeyi de” mahkeme tanımının kriterleri arasında saymıştır., Bkz. **Başlar**, s. 223, 224; Aynı şekilde, **Tanrıver** de, Türk Milleti adına kullanılan yargı yetkisinden, hukukî uyuşmazlıkların kesin olarak çözüme kavuşturulması ve karara bağlanması faaliyetinin anlaşılması gerektiği kanaatinde, Bkz., **Tanrıver** -Çekişmesiz Yargı, s. 2018; **Kaya**, s. 78.

⁶⁴ Gerçekten de Anayasa Mahkemesi, icra tetkik mercilerinin bir mahkeme olup olmadığını incelediği kararlarında, icra tetkik mercilerinin kendilerine sunulan şikâyet ve itirazları incelerken, belirli usullere riayet etmek suretiyle, objektif hukuk kurallarını şikâyet ve itiraza konu olaylara uygulayarak bir yargılama yaptığına kanaat getirmiştir. Bkz., E. 1966/15 K.1966/33 ve E.1965/25 K.1965/57 sayılı Kararları; www.anayasa.gov.tr/kararlar e.t.29.07.2012.

⁶⁵ Bkz Yuk. D.II.2.b.

olarak kabul edilmekte ve ayrıca bu heyetlerin faaliyetleri yargısal nitelikte addedilmektedir⁶⁶. Diğer taraftan, hem Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu (HUMK m.523) hem de Hukuk Muhakemeleri Kanunu (HMK m.426) açıkça davanın açılma zamanından bahsetmektedir.

Anayasa Mahkemesi her ne kadar, Anayasa'nın 152 'nci maddesi bağlamında yaptığı değerlendirmede, tüketici sorunları hakem heyetlerini bir mahkeme olarak kabul etmemişse de; Anayasa'nın 9'uncu maddesi bağlamında onun en azından maddî anlamda yargı yetkisi kullanan bir merci olduğu söylenebilir. Gerçekten de, Anayasa Mahkemesi, baro hakem heyetlerine ilişkin düzenlemenin iptaline ilişkin kararının gerekçesinde bu görüşün kabul edilebileceğine dair işaretler vermiştir. Bu kararın gerekçesinde aynen şöyle denilmektedir: "Avukatlık Kanunu'nun 167. maddesinin incelenmesinden baro hakem kurullarının, yargı işlevi yerine getiren bir kurul olarak düzenlendiği anlaşılmaktadır. ..Anayasa'nın 9. maddesinde, yargı yetkisinin Türk Milleti adına bağımsız mahkemelerce kullanılacağı öngörülmüştür.... Anayasa'nın 141. maddesiyle de davaların en az giderle ve 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. 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"⁶⁷. Şu halde, Anayasa Mahkemesi'ne göre, kararlarına karşı ilk derece veya kanun yolu derecesinde başvuru imkanı getirilen, çalışma usul ve esasları kanunla düzenlenen, hukuk devleti kurallarına uygun olarak oluşturulan mercilerin yargı yetkisi

⁶⁶ **Alangoya**, s.11, 12; **Alangoya**, Yavuz / **Yıldırım**, M. Kamil / **Deren - Yıldırım**, Nevhis, Medenî Usul Hukukunun Esasları, İstanbul 2006 s.667; **Karayalçın**, Yaşar; Adalet Bakanlığı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda iç tahkim, Ankara 2007, s.15, 17; **Arslan / Tanrıver**, s. 218.

⁶⁷ 10.07.2004 tarih ve 25518 sayılı R.G. de yayımlanan, E. 2003/98, K. 2004/31 sayılı Anayasa Mahkemesi Kararı.

kullanması Anayasa'nın 9'uncu maddesine aykırı olmayacak ve yargının maddî kriteri bağlamında bir mahkeme olarak değerlendirilebilecektir.

Sonuç itibarıyla, tüketici sorunları hakem heyetine yapılan başvurular bir dava niteliğindedir. Uygulamada, hakem heyetine yapılan başvuruların şikâyet olarak adlandırılması onun hukukî niteliğini değiştirmez. Bu nedenle uyuşmazlıkları çözme bağlamındaki faaliyeti maddî anlamda bir yargılama faaliyettir. Bu kararlara karşı başvuru itiraz yolu ise bir kanun yoludur. Bu kanun yoluna gidilmeksizin kesinleşen tüketici sorunları hakem heyeti kararları maddî anlamda kesin hüküm teşkil eder. Tüketici sorunları hakem heyetleri tarafından çözülen uyuşmazlıklar niteliği gereği adlî yargının görev alanına girmektedir. Anayasa Mahkemesi'nin, tüketici sorunları hakem heyetini bir mahkeme saymamasına ilişkin tespiti, Anayasa'nın 152'nci maddesi bağlamında anayasa yargısının kendine özgü yapısı içerisinde bir işlevselliğe sahiptir.

E. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine Başvuru

I. Tüketici Sorunları Hakem Heyetine Başvuru Şekli ve Başvurunun Tarafları

Tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte hakem heyetine verilmesiyle olur. Aynı uyuşmazlık için birden çok hakem heyetine başvurulamayacağı gibi, aynı uyuşmazlık için aynı hakem heyetine birden fazla başvuru da yapılamaz. Aksi halde derdestlik itirazı ile karşılaşılır (TSHHY m.11). Bu hükümde her ne kadar 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun derdestliğe ilişkin hükümler dikkate alınarak derdestlik itirazından bahsedilmişse de⁶⁸, hükmün uygulanmasında 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 114/1 bendi dikkate alınmalıdır. Zira ilgili bent derdestlik itirazını dava şartları arasında düzenlemiştir. Bu nedenle, derdestlik sadece davalı yanca ileri sürülmekle kalmayıp, heyetçe de re'sen dikkate alınmalıdır.

⁶⁸ **Ulukapı**, Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun yürürlükte olduğu zamanda dahi burada öngörülen derdestlik itirazının HUMK'da öngörülen derdestlik itirazından farklı olduğunu, tarafların her zaman bunu ileri sürebileceğini ve hakem heyeti tarafından da kendiliğinden dikkate alınabileceğini ileri sürmekte idi., Bkz., **Ulukapı**, Ömer; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlık Çözüm Yolları", SÜHFD 1996, Şakir Berki'ye Armağan, C. V, S. 1-2, (s. 77-101), s.84.

Tüketici sorunları hakem heyetinde açılacak davalarda davanın taraflarına ilişkin açık bir düzenleme olmamakla birlikte; bu merciler önünde açılan davanın taraflarını, heyetin görevine ilişkin Kanun ve Yönetmelikte yer alan düzenlemelerle, tüketici mahkemelerinde açılacak davalarda taraflara ve mahkemenin görevine ilişkin düzenlemelerden hareket ederek tespit etmek mümkündür.

Kanun'un 25'inci maddesine göre cezaî yaptırıma bağlanmış uyuşmazlıklar dışındaki tüm uyuşmazlıklar tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev ve yetki alanları içerisindedir (m.22,VII). Diğer taraftan, tüketici mahkemelerine ilişkin olarak, bu Kanun'un uygulanmasından doğacak her türlü ihtilafın mahkemenin görev alanına gireceği ve bu mahkemeler nezdinde tüketicilerin, tüketici örgütlerinin ve Bakanlığın dava açma yetkisine sahip olduğu açıkça düzenlenmiştir (m. 23,I,II). Ayrıca, Bakanlık ve tüketici örgütlerinin münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde bu Kanun'un ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabileceğine (m. 23); satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda ise, Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri tarafından ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulmasının ve ayrıca satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılmasının talep edilebileceğine de Kanun'da açıkça yer verilmiştir (m.24). Yargıtay, önceleri tüketici mahkemelerinde sadece tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlığın dava açabileceğine karar vermişse de⁶⁹, daha sonraları Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun bağlamında menfaati olan diğer kişilerin de dava açabileceğine hükmetmiştir⁷⁰. Yargıtay'ın ilk kararı kanımızca, Kanun'da yer alan tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlık

⁶⁹ "Görüldüğü üzere tüketici Mahkemeleri nezdinde dava açabilmenin koşulları şunlardır: 1- Uyuşmazlık, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun uygulanmasıyla ilgili olmalı ve 2- Davanın tüketiciler, tüketici örgütleri veya Bakanlıkça açılması gerekmektedir. Zira çözümünün uzmanlık gerektiren tüketici Mahkemelerinde dava açılmasını kolaylaştırmak için bu davaların vergi, resim ve harçtan muaf olmaları hususu başka türlü açıklanamazdı. Uyuşmazlık konusu olayda davacı (satıcı), davalı tüketiciye karşı sattığı malın bedelini Sulh Hukuk Mahkemesinde açtığı dava ile talep etmektedir. Bu haliyle ihtilafın 4077 sayılı Yasanın uygulanmasıyla ilgili olduğu söylenemez. O halde davanın özel mahkemede çözümlenmesine dair hukuksal nedenler bulunmamaktadır. Mahkemece işin esasına girilerek varılacak uygun sonuç dairesinde bir karar verilmek gerekirken görevsizlik kararı verilmesi doğru görülmemiştir", Yargıtay 3. HD'nin T. 15.11.1998, E. 1998/11141 ve K.1998/12254 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

⁷⁰ "4077 sayılı Yasanın 22. maddesinin beşinci fıkrasıyla da, değeri 500.000.000 liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici Sorunları hakem heyetine başvuru zorunluluğu getirilmiş, başvuruda tüketici, satıcı, veya sağlayıcı ayırımı yapılmamıştır", Yargıtay 13. HD'nin T. 6.7.2006, E. 2006/7971 ve K.2006/11219 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

tarafından açılan davaların her türlü resim ve harçtan muaf olacağı hükmünü hatalı değerlendirmesinden kaynaklanmaktadır. Kanun Koyucu bu düzenleme ile, işaret ettiğimiz kişileri dava açarken ekonomik olarak korurken, diğer menfaat gruplarının bu korumadan yararlanmasını istememiştir.

Doktrinde Yargıtay'ın ilk kararından dönmesi eleştiri konusu olmuş ve satıcı ve sağlayıcıların da tüketici sorunları hakem heyetlerinde dava açabileceğinin kabulü ile tüketiciyi koruma amacı ile çıkarılan yasanın açıkça satıcı ve sağlayıcıyı korur hale geldiği ileri sürülmüştür⁷¹. Kanımızca, aksi yönde yasal bir düzenleme olmaksızın, tarafları aynı olan bir uyuşmazlığın sırf davacı sıfatına bakılarak farklı görevli mahkemelerde görülmesi gerektiği kabul edilemez⁷². 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. Diğer taraftan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22'nci maddesinde uyuşmazlığın taraflarına bakılmaksızın "bu Kanun'un uygulanmasından doğan uyuşmazlıklara çözüm bulmak" ibaresi kullanılmıştır. Bu bağlamda önemli olan sadece davacının değil; uyuşmazlığın taraflarından birisinin tüketici sıfatını haiz olmasıdır. Bu aşamadan sonra önemli olan uygulanacak hukuk kuralları ve onların yorumudur. Bu çerçevede, tüketici hukuku alanında bir ihtisas mahkemesi kurmak ve zorunlu bir tahkim merci oluşturmak suretiyle; bu alandaki hukuk kurallarının uzman mercilerce yorumlanıp uygulanması amaçlanmıştır. Kaldı ki, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un davalı sıfatına sahip tüketiciyi davacı sıfatına sahip tüketiciye nazaran daha az korumayı amaçladığı düşünülemez.

Bu düzenlemeler birlikte değerlendirildiğinde, tüketici mahkemesinde dava açma hakkına sahip olanlar açıkça düzenlenmiş olmakla birlikte, tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru hakkına sahip olanlara ilişkin bir düzenleme olmadığı görülmektedir. Bu nedenle tüketici mahkemesinde dava açma hakkına sahip olanların tüketici sorunları hakem heyetlerinde de dava açma hakkına sahip olup olmadıkları tartışılabilir. Bu noktada sorunun çözüme kavuşturulmasına Yönetmeliğin bazı hükümleri yardımcı olmaktadır. Yönetmeliğin dördüncü maddesinde, tüketici sorunları hakem heyetlerinin

⁷¹ Aslan, s.5.

⁷² "Dolayısıyla tüketici ile satıcı arasındaki hukuki işlem de tüketici işlemidir. Tüketici hukuku; tüketicinin taraflardan birisini oluşturduğu her türlü tüketici işlemi kapsadığına göre; davacının bu sıfatla yaptığı işlem de tüketici hukuku kapsamında ve onun korunması altındadır", HGK T. 7.3.2007, E. 2007/13-100 ve K.2007/100 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

tüketici ile satıcı ve sağlayıcı arasında çıkan uyuşmazlıkları çözmek üzere oluşturulduğu açıkça düzenlenmiştir (TSHHY m.4/d). Şu halde, Yönetmeliğin bu hükmüne göre tüketici sorunları hakem heyetlerinde davacı ve davalı sıfatlarına, tüketiciler, satıcılar ve sağlayıcılar sahip olabilmektedir⁷³. Bu kişiler, tüketici sorunları hakem heyetlerine davacı sıfatı ile başvurabilecekleri gibi, davalı sıfatı ile de orada bulunabilirler. Banka Kartları ve Kredi Kartları Hakkındaki Kanun'a göre, kart hamilleri tüketici sıfatı ile tüketici mahkemeleri ve tüketici sorunları hakem heyetinde dava açabilirken; kart çıkaran kuruluş tarafından kart hamillerine karşı açılacak davalar Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun görev ve yetkiye ilişkin genel hükümleri çerçevesinde açılacaktır (Bank.KKKHK m.44)⁷⁴. Bu hüküm çerçevesinde banka kartı ve kredi kartı çıkaran kuruluşların tüketici sorunları hakem heyetlerinde ve tüketici mahkemelerinde dava açması mümkün değildir.

Tüketici mahkemelerinin görevine ilişkin olarak işaret ettiğimiz Kanun hükümleri ve Yönetmeliğin bahse konu düzenlemesi birlikte değerlendirildiğinde, tüketici sorunları hakem heyetlerinin münferit tüketici sorunlarını çözmek üzere oluşturuldukları ve görev sınırlarının bu çerçevede belirlenmesi gerektiği sonucuna varmak mümkündür. Bu nedenle, münferit bir tüketici sorunu olmayıp genel olarak tüketicileri ilgilendiren konularda dava tüketiciler tarafından açılmış olsa dahi tüketici sorunları hakem heyeti görevli olmayıp, tüketiciler hakem heyeti huzurunda davacı sıfatına sahip olamazlar. Bu çerçevede olmak üzere, genel tüketici menfaatlerini ilgilendiren konularda tüketici örgütleri ve Bakanlık tarafından açılan davalarda da hakem heyetleri görevli değildir. Bu yüzden, Bakanlık ve tüketici örgütleri hakem heyetlerinde davayı takip yetkisine sahip değildir. Ayrıca, tüketici örgütleri ve Bakanlık bireysel tüketici menfaatlerini ilgilendiren konularda da davayı takip yetkisine sahip değildir. Bu nedenle, işaret ettiğimiz konuya ilişkin tüketici mahkemelerinde de dava açmaları mümkün değildir⁷⁵.

⁷³ “Tüketici işleminden doğan uyuşmazlıkların pratik, kısa ve ekonomik bir biçimde çözümlenmesinin amaçlandığı anlaşılmaktadır. 4077 sayılı Yasanın 22. maddesinin beşinci fıkrasıyla da, değeri 500.000.000 liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunluluğu getirilmiş, başvuruda tüketici, satıcı, sağlayıcı ayırımı yapılmamıştır”, Yargıtay 13. HD'nin T. 6.7.2006, E. 2006/6760 ve K.2006/11218 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

⁷⁴ Bu Kanun Hükmü'nün Anayasa'nın 2 ve 10'ncu maddelerine aykırı olduğu ileri sürülmüşse de, tüketici olan kart hamilleri ile kart çıkaran kuruluşun hukuken aynı statüde bulunmadıkları gerekçesi ile Anayasa'ya aykırılık iddiası Anayasa Mahkemesi tarafından reddedilmiştir. Bkz., 6. 10. 2009 tarih ve 27368 sayılı R.G. de yayımlanan, E. 2006./124, K. 2009/44 sayılı Anayasa Mahkemesi Kararı

⁷⁵ Tasarı'nın 40'nci maddesinde tüketici sorunları hakem heyetlerine sadece tüketicilerin baş-

Tüketici sorunları hakem heyetleri huzurunda açılacak davalarda davalı sıfatıyla, tüketiciler, satıcılar ve sağlayıcılar bulunabilir. Bu noktada, bayi, acenta ve kredi verenin ayıplı hizmet ve ayıplı hizmetin neden olduğu zararlardan sağlayıcı ile birlikte (m. 4/A, III); imalatçı- üretici, bayi, acenta, ithalatçı ve kredi verenin ayıplı mal ve ayıplı mal dolayısıyla bu madde hükümlerine göre tüketicinin sahip olduğu seçimlik haklardan satıcı ile birlikte (m. 4,III) veya münferiden davalı olarak gösterilip gösterilemeyeceği doktrinde tartışma konusu olmuştur.

Bir görüş⁷⁶, burada sadece satıcıya (veya sağlayıcıya) karşı dava açılabileceğini ileri sürdükten sonra; Kanun'la getirilen imkânların ikinci dereceden etkili bir normla sınırlandığını ve yönetmeliğin bu hükmünün Kanun'a aykırı olduğunu ileri sürmektedir. Bu çerçevede birinci dereceden etkili bir norm olan Kanun hükümleri uygulanmalı ve yukarıda işaret edilen diğer kişi ve kurumlara karşı dava açılabilmelidir.

Kanımızca, maddî hukuk bağlamında bir uyuşmazlığın tarafı olmakla usul hukuku bağlamında bir davanın tarafı olmak aynı şey değildir. Uyuşmazlığın doğrudan tarafı olmayanlar da kendilerine kanun veya sözleşme hükümleri çerçevesinde bir sorumluluk yüklendiğinde davada taraf olabilirler. Mesela kat maliklerinin mülkiyet hakkının kullanılmasından doğan sorumlulukları ve müteselsil kefilin sorumluluğu gibi. Bu nedenle Yönetmelikle sadece tüketici sorunları hakem heyeti tanımlanmış (TSHHY m.4/d) ve bu çerçevede maddî hukuk bağlamında hangi uyuşmazlıkları çözeceğine işaret edilmiştir. Bu hükümle tüketici sorunları hakem heyetlerinde davalı sıfatına sahip olacak kişiler bakımından bir sınırlama getirilmemiştir. Kaldı ki, bu kişiler Kanun'da söz konusu zararlar bağlamında satıcılarla (4,III) ve sağlayıcılarla (4/A,III) müteselsil sorumlu olarak düzenlenmiştir. Bu nedenle ihtiyarî dava arkadaşı olarak davalı tarafta yer alabilirler (HMK m.57). Ancak, bu ilişki müteselsil borçluluk hükümlerine göre düzenlendiğinden, davacı sıfatına sahip olmaları söz konusu olmaz.

vrabileceğine ilişkin bir düzenleme mevcuttur. Tasarı'nın tüketici mahkemelerini düzenleyen 41.1'nci fıkrasında, bu Kanun'un uygulanmasından ortaya çıkan uyuşmazlıklara ilişkin olarak tüketici mahkemeleri görevlidir denildikten sonra, aynı maddenin 7'nci fıkrasında, hakem heyeti kararlarına itiraz hariç olmak üzere müteşebbislerin tüketici mahkemelerine başvuramayacağı belirtilmiştir. Kanımızca bu düzenleme yerinde olmamıştır. Zira, görevli mahkemeyi başvuran tarafa göre belirlemek uyuşmazlığın özünü görmezden gelmek anlamına gelir. Davacı ister müteşebbis ister tüketici olsun, sonuçta tüketici sıfatında ve tüketicinin korunması gerekliliğinde bir değişiklik olmaz. Oysa, hem tüketici mahkemeleri hem de hakem heyetleri davacısını tüketicinin oluşturduğu uyuşmazlıkları değil, davadaki sıfatı ne olursa olsun tüketiciciyi korumak üzere oluşturulmuş uzman mercilerdir.

⁷⁶ Küzeci, s. 92; Zevkliler / Aydoğdu, s. 429.

II. Yetkili Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin Belirlenmesi

1. Genel Olarak Yetkili Hakem Heyetinin Tespiti ve Yetki Kuralının Hukukî Mahiyeti

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin yetkilerine ilişkin olarak düzenleme Yönetmeliğin 5'inci maddesinde yer almaktadır. Bu düzenlemeye göre; il hakem heyetleri il merkezi sınırları içinde, ilçe hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde görevli ve yetkilidir. Başvurular, tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki hakem heyetine yapılır (TSHHY m.5,I). Büyükşehir statüsünde bulunan illerde kurulan il hakem heyetleri, mal ve hizmet bedeli Bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde tespit ve ilân edilecek tutarın üzerindeki uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkilidir (TSHHY m.5,II). Bu bedelin altındaki uyuşmazlıklara büyükşehir belediyesi sınırları dâhilinde kurulu ilçelerdeki hakem heyetlerince ikinci fıkrada belirtilen esaslar uyarınca bakılır. Hakem heyetleri; görev, yetki veya çalışma kapsamı dışında kalan başvuruları doğrudan ilgili kuruluşlara veya hakem heyetlerine intikal ettirir (TSHHY m.5,IV). Tüketici mahkemeleri bakımından ise yetki kuralı "*tüketici davaları tüketicinin ikametgâhı mahkemesinde de açılabilir (m.23,III)*" şeklinde düzenlenmiştir. Bu hükümler birlikte değerlendirildiğinde gerek tüketici sorunları hakem heyetleri, gerekse tüketici mahkemeleri bakımından düzenlenen yetki kuralları hem 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu ve hem de 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda öngörülen yetki kurallarını genişletici mahiyettedir⁷⁷. Bu bağlamda tüketici sorunları hakem heyetlerinde dava, davalının yerleşim yerinde⁷⁸, mal veya hizmetin satın alındığı yerde⁷⁹, sözleşmenin ifa edildiği (veya ifa edileceği) yerde, davacının yerleşim yeri mahkemesinde ve mal veya hizmetin satın alındığı yer tüketici sorunları

⁷⁷ Bu konuda **Tutumlu**, sadece mal ve hizmetin satın alındığı yer tüketicinin yerleşim yeri tüketici sorunları hakem heyetine başvurulabileceği görüşündedir. Bkz., **Tutumlu**, s. 50.

⁷⁸ **Pekcanitez'e** göre, burada kullanılan yerleşim yeri (ikametgâh) teriminden Medenî Kanun anlamında bir ikametgâh değil, tüketicinin bulunduğu yerin anlaşılması gerekir. Bu tüketiciye geçici olarak oturduğu yer hakem heyetine başvuru yapma imkânı da verir. Bkz., **Pekcanitez**, Hakan;Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, İzmir Barosu Dergisi,Y.61, Temmuz 1996, (s.40 – 58), s. 50, (**Pekcanitez** -Hakem Heyeti); Yine, **Pekcanitez'e** göre, tüketiciye kendi yerleşim yerinde dava açma imkânı vermek, tüketicinin çoğu zaman masraflar nedeni ile davalının yerleşim yerinde dava açmaktan kaçınması sonucunu doğuracağı düşünüldüğünde, onun hakkının korunmasında korumaya engel olan şekli bir nedeninin ortadan kaldırılması anlamına gelmektedir. Bkz., **Pekcanitez** -Tüketici Mahkemesi, s. 247.

⁷⁹ Her ne kadar 6100 sayılı Kanun ile sözleşmenin yapıldığı yer mahkemesinin yetkisine yer verilmemiş olsa da, Yönetmeliğin bu maddesi hükmünü mal veya hizmetin alımına ilişkin sözleşmenin yapıldığı yer şeklinde anlamak gerekir.

hakem heyetinde açılabilir. Ayrıca, icra takibinden sonra açılan menfi tespit davası ve itirazın iptali davaları icra takibinin yapıldığı yer hakem heyetinde de açılabilir (İİK m.72,VIII)⁸⁰.

Diğer taraftan her ne kadar Yönetmelik ile hakem heyetlerinin yetkisi kapsamında kalmayan başvuruların doğrudan ilgili kuruluşlara veya hakem heyetlerine intikal ettirileceği düzenlemiş ise de (TSHHY m.5,IV), kanımızca bu hüküm hakem heyetlerinin kendi yetkilerini re'sen gözeticeği şeklinde yorumlanamaz. Zira aşağı paragraflarda da işaret edileceği üzere⁸¹, tüketici sorunları hakem heyetleri adli yargı alanındaki bazı uyuşmazlıkları çözmek üzere oluşturulmuş zorunlu bir tahkim usulüdür. Bu yönü ile belirli miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından mahkemeleri ikame eder bir mahiyeti haizdir. Bu bağlamda, 1982 Anayasasının 142'nci maddesinde öngörülen "mahkemelerin kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usulleri kanunla düzenlenir" şeklindeki hüküm karşısında, adli yargı alanındaki yetkiye ilişkin prensiplere Yönetmelikle bir istisna getirilmesi veya onların sınırlandırılması düşünülemez. Aksi bir düşünce Kanun'un tüketiciyi koruma amacı ile çelişir. Diğer taraftan, Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 5 ile, mahkemelerinin yetkisinin, diğer kanunlardaki yetki kuralları saklı kalmak üzere bu kanun hükümlerine göre belirleneceği açıkça düzenlenmiştir⁸². Bu nedenle kesin mahiyette olmayan bu yetki kurallarının ilk itiraz şeklinde ileri sürülmesi gerekir.

2. Yetki Sözleşmesi

Bir önceki paragrafta işaret edildiği üzere, hem tüketici mahkemeleri açısından hem de tüketici sorunları hakem heyetleri açısından öngörülen

⁸⁰ Tasarı'da yetki kurallarına ilişkin olarak madde 41,IV'te tüketici davalarının tüketicinin yerleşim yerinde açılacağı ve aynı, şekilde madde 40,VII de yetkili hakem heyetinin tüketicinin yerleşim yeri hakem heyeti olduğu emredici olarak düzenlenmiştir. Bu düzenlemeler mevcut Kanun'da olduğu gibi alternatif mahiyette olmalıdır. Zira, tüketici mahkemelerine ve hakem heyetlerine sadece tüketicilerin müracaat edebileceği düşünüldüğünde, müteşebbis Hukuk Muhakemeleri Kanunu hükümleri çerçevesinde birden fazla yetkili mahkemeye başvurma imkanına sahipken, tüketici sadece kendi yerleşim yeri mahkemesine ya da hakem heyetine başvurabilecektir. Bu nedenle bu düzenlemenin tüketici aleyhine olduğu açıktır. Bu nedenle işaret ettiğimiz düzenlemeler, "tüketici aleyhine yapılacak başvurular da tüketicinin yerleşim yeri mahkemeleri de yetkilidir" şeklinde olmalıdır.

⁸¹ Bkz., Aşa., E.IV.1.2.

⁸² İlgili hükmün Hükümet Gerekçesi şu şekildedir: "Madenî yargılama alanında görev yapan mahkemelerin yetkisi Anayasanın 142'nci maddesine uygun olarak, bu Kanunla düzenlenmiştir. Diğer taraftan 1086 sayılı Kanun dışında, özel kanunlardaki yetkiye ilişkin kurallar kesin yetki kuralı olarak öngörülmediği takdirde genel yetki kuralı ile beraber bir seçimlik yetki kuralı oluşturacaktır. Bu nedenle özel kanunlardaki yetki kuralı saklı tutulmuştur".

yetki kuralları hukuk muhakemeleri alanında öngörülen yetki kurallarını tüketici lehine genişletici mahiyettedir. Bu noktada, tüketicilerin taraf olduğu sözleşmeler bağlamında bir yetki şartının kararlaştırılıp kararlaştırılmayacağı veya ayrı bir yetki sözleşmesi yapılıp yapılamayacağı tartışılması gereken bir sorundur. Bu tartışmanın 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu açısından ayrı ayrı yapılmasında yarar vardır.

a)1086 Sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu Bakımından: 1086 sayılı Kanun'un 22'nci maddesinde yetkinin kamu düzenine ilişkin olmadığı hallerde, tarafların yazılı olarak, belirli olmak kaydı ile bir veya birden fazla uyuşmazlık için, yetkili olmayan bir mahkemeyi yetkili kılabilecekleri düzenlenmiş idi. Bu hüküm bağlamında taraflarından birisini tüketicilerin oluşturduğu uyuşmazlıklar bakımından bir yetki sözleşmesinin yapılıp yapılamayacağı tartışılabilir.

Yukarı paragraflarda işaret ettiğimiz üzere⁸³, tüketici sorunları hakem heyetlerinin yetkilerine ilişkin hükümler kesin mahiyette değildir. Bu nedenle, 1086 sayılı Kanun'un 22'nci maddesinde ön görülen diğer şartların da gerçekleşmesi koşulu ile yetki sözleşmesinin geçerliliğine ilişkin olarak bu Kanun'dan kaynaklanan bir engel yoktur. Ancak, yetki sözleşmesinin geçerli olabilmesi için, 1086 sayılı Kanun'da öngörülen şartları taşımanın yanı sıra, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 6'ncı maddesi bağlamında haksız şart da sayılmamalıdır. Bu Kanun bağlamında, tüketici ile müzakere edilmeksizin tek taraflı olarak sözleşmeye konulmuş olan ve sözleşmede yer alan hak ve yükümlülükleri iyi niyet kurallarına aykırı şekilde tüketici aleyhine sınırlandıran hükümler haksız şart sayılır (m. 6,I). Şayet bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşme niteliğinde olması münasebetiyle tüketici içeriğine etki edememişse, bu şart tüketiciyle müzakere edilmemiş kabul edilir ve bu şartlar tüketiciyi bağlamaz (m.6,II,III).

Bu tespitler çerçevesinde, tüketici ile müzakere edilmemiş yetki sözleşmeleri veya şartları, Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nda öngörülen şartları taşısa dahi, yukarıda izah ettiğimiz yetki kurallarını tüketici aleyhine

⁸³ Bkz., Yuk. D.II.1.

sınırlandırıcı mahiyette ise⁸⁴, tüketiciyi bağlamayacaktır⁸⁵. Fakat böyle bir hükümden yararlanmak isteyen tüketici, yetki sözleşmesinde gösterilen tüketici mahkemesinde veya hakem heyetinde dava açabilir. Ancak, bu hükme dayanarak tüketici aleyhine dava açılmaz.

b) 6100 Sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu Bakımından: 6100 sayılı Kanun'un 17'nci maddesinde yetki sözleşmesi yapma imkânı, sadece kendi aralarında doğmuş veya doğacak uyuşmazlıklar hakkında tacirler ve kamu tüzel kişileri bakımından kabul edilmiştir. Bu bağlamda tacirler ve kamu tüzel kişileri tüketicilerle aralarında yetki sözleşmesi yapamayacakları gibi, Kanun'un bu sınırlayıcı hükmü karşısında tüketiciler kendi aralarında veya esnafa tüketiciler arasında da yetki sözleşmesi yapamayacaktır⁸⁶.

⁸⁴ 13.06.2003 Tarih ve 25137 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Tüketici Sözleşmelerinde Yer Alan Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin 5'nci maddesinde nitelikleri belirlenen haksız şartlara ilişkin olarak Yönetmeliğe yapılan bir ek ile sınırlayıcı olmamak kaydı ile hangi hallerin haksız şart olduğu sayılmıştır. Bu yönetmeliğin EK/17 bent hükmüne göre "Tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkânını ortadan kaldıran veya sınırlandıran, özellikle onun hukukî düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngören, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandıran veya mevcut hukukî düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini ona yükleyen şartlar" haksız şart sayılır.

⁸⁵ Ne varki, Tüketici Sözleşmelerinde Yer Alan Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin 7 nci maddesinde "Satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır. Yok sayılan bu hükümler olmadan da sözleşme ayakta tutulabiliyorsa sözleşmenin geri kalanı varlığını korur" denilerek daha ağır bir yaptırım öngörülmüştür. Kanun, haksız şartların sadece tüketiciyi bağlamayacağını öngörmüşken (tek tarafı bağlamazlık); Yönetmelik, bir kavram kargaşasına neden olacak şekilde, yokluk, butlan ve kısmi butlanı birlikte öngörmüştür. Kısmi butlan dışındaki diğer iki yaptırım Kanun'da öngörülen yaptırımlara nazaran daha ağır yaptırımlardır. Yönetmelikle, Kanunda öngörülen den daha ağır bir yaptırım düzenlendiğinden, bu düzenleme Kanun'a aykırıdır. Burada, sözleşmenin diğer hükümlerinin geçerliliğini tartışmanın ötesinde usulî sözleşmelerin soyutluğu prensibinden hareket ederek, yetki bağlamında sadece yetkiye ilişkin düzenlemenin bir haksız şart teşkil edip etmediği araştırılmalıdır.

⁸⁶ "Tacirler veya kamu tüzel kişileri, diğer bir gerçek kişiye nazaran daha güçlü konumda bulunmaktadırlar. Daha zayıf durumda olan kimselerin daha güçlü olan tacir ve kamu tüzel kişilerine karşı, korunma ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Özellikle iltihaki sözleşmelerde bu durum daha da belirginleşmektedir. Tüketiciler, satıcı veya hizmet sunucu şirketlere karşı, hiçbir pazarlık şansı olmaksızın, sadece kendilerine uzatılan sözleşmeye imza atarak şirket veya kamu tüzel kişileri tarafından konulan şartları, bu arada, yetki şartını da kabul etmek zorunda kalmaktadırlar... Tacirler veya kamu tüzel kişileri dışındaki diğer kişiler, özellikle tacir olmaya gerçek kişi tüketiciler, tacirler veya kamu tüzel kişilerine karşı hukuken daha zayıf durumdadırlar. O nedenle, bu kimselerin daha güçlü olanlara karşı korunmaları gereklidir. Bu amaçla tacirler veya kamu tüzel kişileri ile bu nitelikte olmayan kimseler arasında yetki sözleşmesi yapılmasına... engel olunmak istenmiştir. Buna göre tacirler ve kamu tüzel kişileri ile bu nitelikte olmayan kişiler yetki sözleşmesi yapamayacaktır. Ayrıca, bu kapsamda belirtmek gerekir ki, tacirler veya kamu tüzel kişileri dışındaki diğer kimselerin, kendi aralarında yetki sözleşmesi yapmaları da kabul edilmemiştir". 6100 sayılı Kanun'un 17'nci maddesinin Hükümet Gerçekçesinden.

3.Yetkisizlik İtirazı

Gerek 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nda (HUMK m.23) gerekse 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda (HMK m.19) yetki itirazı bir ilk itiraz olarak düzenlenmiştir. Yetki itirazında bulunan taraf bu itirazını cevap dilekçesi ile ileri sürmeli ve bu itirazı ile birlikte kendi kanısına göre yetkili mahkemeyi de göstermelidir. Ayrıca, birden fazla yetkili mahkeme varsa bunlardan hangisi seçtiğini de belirtmelidir. Aksi halde, yetki itirazı mahkeme tarafından dikkate alınmaz (HMK m. 19,II). Aynı şekilde, yetki itirazı tüketici sorunları hakem heyetleri bağlamında da bir ilk itiraz olarak ileri sürülmeli ve hakem heyeti kendisinin yetkili olup olmadığını re'sen inceleyememelidir. Bu bağlamda zımnî yetki sözleşmesi hakem heyetleri bakımından da kabul edilmiş olmaktadır.

Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun yetki itirazına ilişkin hükümlerinden hareket ederek vardığımız bu sonuç, Yönetmelikte öngörülen, tüketici sorunları hakem heyetlerinin yetki kapsamında kalmayan uyuşmazlıkları doğrudan ilgili kuruluşlara ve hakem heyetlerine intikal ettireceği şeklindeki düzenleme (TSHHY m.5,IV) ile çelişiyormuş gibi görünse de⁸⁷; kanımızca, bu hüküm ancak yetkisizlik itirazı üzerine hakem heyetinin kendi yetkisizliğini tespit etmesi halinde uygulanabilir. Bu halde, kendi yetkisizliğini tespit eden hakem heyeti, taraflardan birisinin dosyanın yetkili merciye gönderilmesine ilişkin talebini beklemeksizin, dosyayı kendiliğinden ilgili kuruluşa veya yetkili hakem heyetine göndermelidir⁸⁸.

III.Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Tâbi Olduğu Yargılama Kuralları Sorunu ve Uyuşmazlıkların İncelenmesi

1. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Tâbi Olduğu Yargılama Kuralları Sorunu

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin tâbi olduğu yargılama kuralları Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yerine, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde düzenlenmiştir. Ancak, ilgili Yönetmeliğin tüketici sorunları hakem heyetlerinin çalışma usul ve esaslarına ilişkin hükümleri dikkatlice incelendiğinde; bu hükümlerin, hakem heyetlerinin bir davaya

⁸⁷ Bu konuda **Tutumlu**, Yetkisiz Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru yapılması halinde, heyetin bu başvuruyu doğrudan yetkili hakem heyetine göndermesi gerektiği; aksi halde, başvuru üzerine bu kararın tüketici mahkemesi tarafından iptal edilmesi gerektiği kanaatinde. Bkz., **Tutumlu**, s. 51.

⁸⁸ **Pektaş**, s. 41.

bakabilme ihtimali göz ardı edilerek, sadece ayıplı bir mal veya hizmetin ifası sonucunda tüketicilerin kullandığı (ya da kullanabileceği) seçimlik hakların tespit ve icrasına yönelik olarak sevk edildiği sonucuna ulaşmak mümkündür. Bunun tipik göstergelerinden birisi uygulamada, tüketici sorunları hakem heyetlerine yapılan başvurularda davacı ve davalı terimleri yerine şikâyetçi ve şikâyet edilen terimlerinin kullanılmasıdır. Ancak bu hali ile Yönetmeliğin, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev kapsamını belirleyen Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22, VII hükmünde yer alan "25 inci maddede cezaî yaptırıma bağlanmış hususlar dışındaki tüm uyuşmazlıklar, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev ve yetkileri kapsamındadır" şeklindeki düzenleme nedeni ile, bu Kanun'dan kaynaklanan bütün uyuşmazlıkların çözümünde uygulanabilir mahiyette değildir. Bunun yanı sıra, kanunların bizzat dava olarak adlandırdığı uyuşmazlıkların çözümünde yönetmelikle getirilen usul kurallarının yetersiz kalacağı ve uygulanmasının bir takım keyfilikleri beraberinde getireceği açıktır. Ayrıca, özellikle açıkça dava mahiyetinde olan uyuşmazlıkların çözümünde hakem heyetlerini yönetmelik hükümlerine tâbi tutmanın hak arama özgürlüğünü sınırlandıracağı da ortadadır.

Kanun'un tüketici sorunları hakem heyetlerine tanıdığı bu geniş görev kapsamı içerisinde özellikle dava mahiyetinde olan uyuşmazlıkların çözümünde uygulamada ciddi sorunlarla karşılaşılmaktadır. Tüketici sorunları hakem heyetleri bu tür sorunların çözümünden (belki de haklı olarak) imtina etme gayreti içerisinde olsalar da; gerek bahse konu Kanun hükmünün kapsamı ve gerekse bu Kanun hükmüne binaen Yargıtay'ın dava mahiyetindeki uyuşmazlıkların çözümünü de onların görev alanına dâhil etmesi karşısında, bu tür uyuşmazlıkları çözmek zorunda kalmaktadırlar. Hakem heyetlerinin uyuşmazlıkların çözümü sırasında Yönetmelik hükümlerinin yanı sıra ihtiyarî tahkime ilişkin usul hükümlerinden de yararlandıkları görülmektedir. İhtiyarî tahkime ilişkin usul hükümlerinin bir mecburî tahkim mahiyetinde olan tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev alanına giren uyuşmazlıkların çözümünde kıyasen uygulanmaya çalışılmasının, ihtiyarî tahkimin tarafların üzerinde tasarruf yetkisi olan uyuşmazlıklar bağlamında ortaya çıkması ve mahkemelerle aralarındaki ilişkinin bir görev ilişkisi olarak nitelendirilememesi karşısında, sağlıklı sonuçlar doğuracağı söylenemez.

Medenî yargı alanında dava mahiyetinde olan uyuşmazlıkların çözümünde uygulanacak usul kuralları Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda düzenlenmiştir. Tüketicinin korunması bağlamında ortaya çıkan davaların maddî şartları ise Borçlar Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

tarafından belirlenmiştir. Ayrıca, icra hukukunu ilgilendiren davalara takip hukuku bakımından uygulanması gereken kurallara da İcra ve İflâs Kanunu'nda yer verilmiştir. Bütün bu davaların çözümünün bir yargılamayı ve hukuksal bir yorumu gerektirdiği açıktır. Ayrıca, bu davalar Hukuk Muhakemeleri Kanununda öngörülen ikibinbeşyüz Türk Lirasını geçmediğinden takdiri delillerle ispata ilişkin kurallara da tâbidir (HMK m.200,I). Diğer taraftan, İcra ve İflâs Kanunu, takipten önce ve takipten sonra açılan menfi tespit davalarının takip hukuku bağlamında gösterdikleri özellikleri, bu davalarla birlikte ihtiyati tedbir talep edilmesini ve şartlarını, görevli ve yetkili mahkemeyi; istirdat davasının şartlarını ve istirdat davasında görevli ve yetkili mahkemeyi (İİK m.72); itirazın iptali davasının genel hükümlere göre genel mahkemelerde açılacağını ve onunla birlikte istenilebilen icra inkâr tazminatının şartlarını (İİK m.67); tasarrufun iptali davasının şartlarını, yargılama usulünü ve bu dava sırasında verilebilecek ihtiyati hacze ilişkin düzenlemelere (İİK m.277-281) açıkça yer vermiştir.

Tespit ettiğimiz bu hususlar çerçevesinde, şayet tüketici sorunları hakem heyetleri oluşturulmamış olsaydı, belirli bir miktarın altında kalmak kaydıyla bu davalar tüketici mahkemelerinde açılacak ve işaret ettiğimiz maddî hukuk, usul hukuku ve takip hukukuna ilişkin kurallar uygulanarak uyuşmazlık çözülecekti. Oysa bu uyuşmazlıklar bakımından tüketici sorunları hakem heyetleri ile tüketici mahkemeleri arasında bir görev ilişkisi olduğundan hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu ortaya çıkmaktadır⁸⁹. Bu noktada taraf iradesinin de bir rolü yoktur. Şu halde, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev alanına giren uyuşmazlıkların çözümü bağlamında hangi usul kurallarının uygulanacağını gösteren bir kanun hükmü yoktur. Bu tür uyuşmazlıkların çözümünde uygulanacağı belirtilen Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde, çözümü bilirkişi incelemesini gerektiren hallerde bilirkişiye başvurulabileceğini ve gerekli görülmesi halinde tarafların dinlenebileceğine işaret edilmiştir (TSHHY m. 19)⁹⁰.

Üzerinde durduğumuz bütün bu hususlar birlikte değerlendirildiğinde, tüketici sorunları hakem heyetlerinin çalışma usul ve esaslarının yönetmelikle

⁸⁹ Özel, Çağlar; Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara 2005, s. 214.

⁹⁰ Yönetmeliğin ilgili hükümleri şöyledir: Madde 19 - İnceleme, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinde yapılır. Ayrıca, hakem heyetince gerek görüldüğü hallerde taraflar dinlenir. Çözümü bilirkişi incelemesini gerektiren uyuşmazlık konularında, a) Bağlayıcı olmayan hakem heyeti kararları için bir, b) Bağlayıcı hakem heyeti kararları için birden fazla, bilirkişi görevlendirilebilir; Madde 21 -Hakem heyeti, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteyebilir.

düzenlenmesi başlı başına Anayasa'ya aykırı olmasının yanı sıra⁹¹, Yönetmeliğin bizzat kendisi Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a aykırıdır. Zira, Yönetmeliğin tüketici sorunları hakem heyetlerinin inceleme şekline ilişkin hükümler tüketiciyi korumak bir yana, onun diğer kanunlarla verilmiş hak ve yetkilerini ortadan kaldırmakta veya onu sınırlandırmaktadır. Şöyle ki, tüketici sorunları hakem heyetinin görev alanının belirlenmesinde uygulanan miktar sınırı aynı zamanda Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda öngörülen senetle ispat zorunluluğuna ilişkin sınırın da altında kalmaktadır. Buna göre, mesela bir itirazın iptali davası tüketici mahkemesinde (veya diğer genel görevli mahkemelerin birisinde) açılmış olsaydı, taraflar iddialarını ispat için kesin delillerin yanı sıra, yemin, bilirkişi, tanık, keşif ve uzman görüşü gibi takdiri delillerden de yararlanabilirken; tüketici sorunları hakem heyetinde açılması halinde sadece bilirkişi incelemesi yapılabilmektedir. Ayrıca, mahkemelerde dava açılması halinde davalar duruşmalı olarak görülürken, tüketici sorunları hakem heyetlerinde dosya üzerinde karar verilmekte, heyetin gerek görmesi halinde taraflar dinlenebilmektedir (TSHHY m.19).

Bu koşullar altında verilen kararların tarafları bağladığı, ilâmlı icra hükümlerine göre infaz edildiği ve maddî anlamda kesinleşmeye elverişli olduğu düşünüldüğünde; Anayasa ile teminat altına alınan hak arama özgürlüğüne ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un amacına açıkça aykırı olan Yönetmelik hükümlerinin uygulanması kabul edilemez. Diğer taraftan, aynı uyuşmazlığın sadece miktar bakımından farklı diye, tüketici mahkemesinde farklı, tüketici hakem heyetlerinde (hatta taraflarından birisini tüketicinin oluşturmadığı davalarda aynı miktar için genel mahkemelerde) farklı usullere göre çözülmesi, İcra ve İflâs Kanunu'ndaki açık düzenlemeler karşısında mümkün olmamalıdır. Ayrıca, belli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetine başvuru bağlamında taraf iradesinin bir rolü bulunmadığından, bu merciye başvurmakla taraflar ispat vasıtalarından vazgeçmiş sayılamaz.

Bu çerçevede özellikle kanunların dava olarak nitelendirdiği uyuşmazlıkların çözümünde, medenî usul hukukundan ve takip hukuku kurallarının uygulanmasından vazgeçilemez. Kanımızca, üzerinde durduğumuz hususlar bağlamında mecburî tahkimin niteliğine aykırı düşmeyen Hukuk Muhakemeleri Kanunu ve İcra ve İflâs Kanunu hükümlerinin uygulanması

⁹¹ Tasarıda da tüketici sorunları hakem heyetlerinin kuruluş görev ve çalışma usullerinin Yönetmelikle düzenleneceği prensibinden vazgeçilmemiştir (m.40,XII). Ancak, yukarı paragraflarda değindiğimiz Anayasa Mahkemesi kararları da dikkate alındığında bu husus açıkça Anayasa'ya aykırıdır. Mutlak olarak bu hususun Kanun ile düzenlenmesi gerekir.

zorunludur. Bu bağlamda, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 30'ncü maddesinde yer alan, bu Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağına ilişkin düzenleme de görüşümüzü destekleyici mahiyettedir⁹². Zira, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun salt maddî hukuk kurallarını değil, bu Kanundan kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümü bağlamında bir takım usulî kuralları da düzenlemiştir. Ayrıca, bu hükümlerin yanı sıra bir takım idarî cezaları ve onlara ilişkin uygulanacak idarî yargı kurallarını da düzenlediğine göre, Kanun'un 30 ncu maddesinde ön görülen düzenleme sadece belirli bir alandaki değil, ilgili bütün genel hükümlerin uygulanacağı şeklinde yorumlanmalıdır.

2.Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin İnceleme Usulü

Tüketici sorunları hakem heyetinin somut bir tüketici uyuşmazlığını çözmek için harekete geçmesi bir başvuruya bağlıdır ve bu başvuru herhangi bir ücret ve harca tâbi değildir⁹³. Tüketici sorunları hakem heyeti başvuru üzerine olağan ve olağanüstü olmak üzere iki şekilde toplanır. Olağanüstü toplantı öncelikle görüşülmesi gereken bir uyuşmazlığın varlığı halinde başkanın çağrısı üzerine yapılır (TSHHY m.14). Müracaatlar başvuru tarih ve sırasına göre en geç üç ay içerisinde sonuçlandırılır. İvedi inceleme talebi bulunması, tüketicinin turist olması veya başkanca gerekli görülmesi halinde bir uyuşmazlık öncelikle görülüp sonuçlandırılır (TSHHY m.12). Bu süre tavsiye niteliğinde bir süredir ve bu süreye uyulmamış olması kararı etkilemez⁹⁴. Hakem heyeti, en az üç üye ile toplanır ve oturuma katılanların oy çokluğu ile karar verir. Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oy kullandığı taraf çoğunlukta sayılır (TSHHY m.16).

Hakem heyeti incelemelerini raportörün raporu doğrultusunda ve kural olarak dosya üzerinde yapar. Gerekli görülmesi halinde tarafları dinleyebilir. Bilirkişi incelemesini gerektiren konularda zorunlu başvuru halinde birden fazla bilirkişi görevlendirilebilirken, zorunlu olmayan başvurularda en fazla bir bilirkişi görevlendirilebilir (TSHHY m. 19). Uygulamada özellikle ödenek yokluğu veya yetersizliği dolayısıyla bilirkişi görevlendirmede

⁹² "30. maddede "Bu kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır" şeklinde bir yollama yapılmakla yetinilmiştir.Bu yollama nedeniyle özel yasada hüküm bulunmayan hallerde yasanın tüketiciyi koruma ve kollama amacına aykırı düşmemek kaydıyla genel hükümlerin özellikle Borçlar Kanunu hükümlerinin uygulanması gerektiğinde duraksanmamalıdır", HGK T.14.10.1998, E. 1998/19-694 ve K.1998/715 sayılı Kararı, www.kazanci.com.tr., e.t.25.8.2012.

⁹³ Tutumlu, s. 58; Küzeci, s. 92; Tuskan, s.60, 61.

⁹⁴ Pekcanitez -Hakem Heyeti, s. 54.

tüketici sorunları hakem heyetlerinin sıkıntı yaşadığı, bu sorunun çözümü için ya bilirkişi ödeneklerin artırılması ya da bilirkişi ücretinin daha sonra haksız çıkan taraftan alınmak üzere başvuru sırasında peşin olarak alınması önerilmektedir⁹⁵. Hakem heyetleri görmekte oldukları uyuşmazlık konusuna ilişkin olarak ilgili kurum ve kuruluşlardan her türlü bilgi ve belgeyi isteyebilir (TSHHY m. 21).

Doktrinde, işaret ettiğimiz bu düzenlemelere bağlanmış herhangi bir yaptırım olmaması eleştirilmekte ve tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî niteliğindeki belirsizlik dolayısıyla bu konuda açık bir düzenleme yapılması gerektiğine işaret edilmektedir⁹⁶. İnceleme sonunda verdikleri kararlar yalnız verildikleri uyuşmazlıklar için hüküm ifade eder (TSHHY m. 20). Alınan kararlar taraflara beş gün içinde yazılı olarak bildirilir (TSHHY m. 23) ve bu kararlar Yönetmelik hükümlerine göre ilân edilir (TSHHY m. 24). Tarafların hakem heyeti kararlarına uymalarının daha kolay sağlanması ve bu kararlara güvenin artırılması için kararların gerekçeli olması gerekir⁹⁷. Ancak, belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından verilen kararlar bağlayıcı mahiyette olduğundan ve bu kararlara karşı kanun yolu mahiyetinde itiraz edilebildiğinden, bu kararların gerekçeli olması anayasal bir zorunluluktur.

IV. Bazı Özel Durumların Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin Görevi Bağlamında Değerlendirilmesi

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22, VII hükmü gereği, tüketici sorunları hakem heyeti tarafından çözülmesi gereken bazı uyuşmazlıklarla, bu uyuşmazlıkların çözümüne bağlı olarak bazı delillerin incelenip incelenemeyeceği ve ayrıca, faiz, icra inkâr tazminatı, ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz ve vekâlet ücretine ilişkin bir karar verilip verilemeyeceğinin tartışılması gerekir.

1. İhtiyarî Tahkim

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan kaynaklanan uyuşmazlıklar -dava konusu üzerinde tarafların tasarruf yetkisi bulunmasına rağmen- tüketicinin akdin zayıf tarafı olması nedeniyle kamu düzenine ilişkin kabul edilmektedir⁹⁸. Kanımızca, Tüketicinin Korunması Hakkında

⁹⁵ **Tutumlu**, s. 75.

⁹⁶ **Tutumlu**, s. 74.

⁹⁷ **Pekcanıtez** -Hakem Heyeti, s. 55.

⁹⁸ "Tüketicinin sağlığını, güvenliğini, ekonomik çıkarlarını korumak, aydınlatmak her şeyden

Kanun'un bir ve ikinci maddelerinden hareket edildiğinde her ne kadar bu Kanun'un kamu düzenine ilişkin olduğu sonucu çıksa da, dava konusu yapılan uyuşmazlığın içerik itibari ile de kamu düzenine ilişkin olduğu sonucu çıkarılmamalıdır. Burada ki kamu düzenine ilişkin olma özünde uyuşmazlık ortaya çıkmadan önce, gerek hukukî ilişkinin kurulması ve gerekse yükümlülüklerin ifası sırasında, ilişkinin zayıf tarafı olan tüketici aleyhine ortaya çıkan eşitsizliklerin giderilmesine yöneliktir. Bu eşitsizliklerin ortadan kaldırılması bağlamında Kanun Koyucu tüketici uyuşmazlıklarının çözülebilmesi ve Kanun'un öngördüğü amacın gerçekleşebilmesi için özel bir mahkeme kurmuş ve ayrıca özel bir hakem heyeti oluşturmuştur. Bu bağlamda uyuşmazlık öncesi yapılan sözleşmelerde taraf iradeleri eşit olmadığından, taraflarından birisini tüketicilerin oluşturduğu bu tip ilişkilerde yer alan haksız şartlar tüketiciyi bağlamayacaktır (m.6). Bu nedenle bu tip sözleşmelerde yer alan ihtiyarî tahkim şartından hareket edilerek, tüketiciye karşı ihtiyarî tahkim yoluna başvurulamaz, ihtiyarî tahkim yoluna başvurmayaya zorlanamaz ve devlet yargısına başvurulması halinde tahkim itirazında bulunulamaz.

Yargıtay aksi görüşte olsa da⁹⁹, kanımızca tüketici ihtiyarî tahkim yoluna başvurmak istiyorsa buna bir engel olmamalıdır. Çünkü, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un amacı ve bu amaca bağlı olarak kamu düzenine ilişkin addedilmesi başka bir şey, uyuşmazlığın ortaya çıkmasından sonra onun çözümü için yargı yoluna başvurmak başka bir şeydir. Burada önemli olan uyuşmazlığın çözümüne uygulanacak maddî hukuk kuralıdır. İhtiyari tahkime başvurulsa dahi, tarafların arasındaki sözleşme hükümlerinin yorumlanması yine tüketicinin iradesine ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerine göre olacaktır. Taraflar aralarındaki sözleşmede başka bir maddî hukuk kuralının uygulanacağını kararlaştırılmış olsalar dahi, şayet bu

önce Devletin Anayasa ile üstlendiği görevleridir. Bu yasa ile kamunun yararının korunması, sosyal düzen ve adaletin, tüketiciler ile satıcılar-sağlayıcılar vs. arasında kapsamlı bir ahengin sağlanması amaçlanmıştır. Bu kanun ile tüketici korunurken aynı zamanda kamu düzeninin sağlanması amaçlanmış olduğundan, kanunun doğrudan kamu düzeni ile ilgili olduğunda hiç tereddüt edilmemelidir” Yargıtay 13. HD'nin T. 25.9.2008, E. 2008/3394 ve K.2008/11120 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:11.09.2012.

⁹⁹ “Tüketicinin korunmasını amaçlayan 4077 Sayılı Kanunun kamu düzeni ile ilgili özel bir kanun olması, bu yasanın 22. maddesi tüketici sorunları hakem heyeti olarak bir hakeme heyeti oluşturulmasından, yasa koyucunun böylece zımnen özel tahkim yolunu kapadığı, 23. maddesindeki bu kanunun uygulaması ile ilgili her türlü ihtilafın tüketici mahkemelerinde görüleceği şeklindeki hükmünden, görevli mahkemenin yasa ile açıkça belirlendiği ve bu kanunun uygulanmasından çıkan ihtilafın mutlaka tüketici mahkemelerinde veya miktara göre tüketici hakem heyetlerinde bakılması gerektiği, tahkim yolu ile özel hakemler önünde görülemeyeceğinin kabulü gerekir” Yargıtay 13. HD'nin T. 25.9.2008, E. 2008/3394 v e K.2008/11120 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:11.09.2012.

hüküm tüketicinin aleyhine ise, haksız şart sayılacağından geçerli olmayacaktır (m. 6). Bu bağlamda, her ne kadar Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kamu düzenine ilişkin olsa da, dava konusu üzerinde tüketicinin mutlak bir tasarruf hakkı olduğu göz ardı edilmemelidir.

Diğer taraftan Kanun Koyucu, Anayasa ile kendisine verilen görevin bir gereği olarak, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'la tüketiciyi koruyucu gerekli tedbirleri almış ve bu tedbirler içerisinde daha ekonomik koşullarda ve daha kısa sürede tüketicinin hakkına kavuşabilmesi için gerekli imkânlar sağlanmıştır. Bu imkânları kullanıp kullanmama tüketicinin iradesine bırakılmıştır. Nasıl ki, tüketici bu uyuşmazlığın çözümü için yargı yoluna başvurmak zorunda değilse, uyuşmazlığın çözümü için Devlet yargısına veya onun denetiminde yargılama faaliyeti icra eden tüketici sorunları hakem heyetine başvurmak zorunda da olmamalıdır. Çünkü, bu tercihlerin kullanılması bağlamında tüketicinin korunmasını gerektiren bir eşitsizlik söz konusu değildir. Ayrıca, bu çerçevede, Yargıtay'ın gerekçesinde işaret ettiği, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan kaynaklanan bütün uyuşmazlıkların mutlaka tüketici mahkemelerinde veya miktara göre tüketici sorunları hakem heyetlerinde görüleceğine ilişkin yaklaşımı da tutarlı değildir. Zira Kanun'da Yargıtay'ın belirttiği şekilde mutlak bir ifade kullanılmadığı gibi, Kanun'daki düzenleme adli yargı içerisinde tüketici mahkemeleri ve tüketici sorunları hakem heyetlerinin görevini belirlemeye yöneliktir. Bu hali ile işaret edilen hükümlerin diğer özel mahkemelerin görevine ilişkin düzenlemelerden bir farkı yoktur.

Bu hükümler Yargıtay'ın yaklaşımında olduğu gibi mutlak mahiyette kamu düzenine ilişkin olarak anlaşılırsa, bu davaların çözümünde re'sen araştırma ilkesinin uygulanması ve davaya son veren taraf işlemlerinden davayı kabul ve mahkeme içi sulhun uygulanmaması gerekir¹⁰⁰. Ayrıca, delillerin mahkemeye sunulması ve değerlendirilmesi de bir sınırlandırmaya tâbi tutulamaz. Oysa uyuşmazlık ortaya çıktığı andan itibaren taraflar arasındaki eşitsizlik ortadan kalkar ve bu andan itibaren tüketicinin maddî hukuk bağlamında kullanabileceği seçimlik haklar ve bu hakların kullanılması sonucuna bağlı olarak yargı yoluna başvuru tercihi oraya çıkar. Tüketici, bütün bu tercihlerini kullanırken özgür iradesi ile hareket eder. Yargı yoluna başvurulduğu andan itibaren tüketicinin korunmasına ilişkin hukuk kurallarının yorumlanması devreye girer. Ancak, bu husus uyuşmazlığın konusu üzerinde tarafların tasarruf yetkisinin olmadığı anlamına gelmez. Çünkü, yargı yoluna

¹⁰⁰ Tasarı'da madde 40,V de hakem heyetlerinin tarafları sulhe teşvik edebileceği ve sulh olunması halinde bu hususun bir tutanakla tespit edilmesi gerektiğine açıkça yer verilmiştir.

başvurulduğu andan itibaren taraflar eşittir ve fakat Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun hükümleri çerçevesinde yorum tüketici lehine yapılır.

2. Dava Mahiyetindeki Bazı Uyuşmazlıklar

Yukarı paragraflarda işaret ettiğimiz üzere¹⁰¹, genel tüketici menfaatlerini korumak için tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlık tarafından açılan davalar hariç olmak üzere tüketici mahkemeleri ile tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev alanı örtüşmektedir. Bu bağlamda Kanun Koyucu miktar sınırı dışında başka bir farklılık öngörmemiştir¹⁰². Bu nedenle, başka bir mahkemenin görev alanına girdiği açıkça belirtilmeyen¹⁰³ ve Kanun'da öngörülen sınırın altında kalmak kaydıyla bireysel tüketici menfaatlerini koruyan bütün davalara tüketici sorunları hakem heyetlerinde bakılır. Bu miktarın altında kalan uyuşmazlıklar için tüketici mahkemelerinde dava açılırsa, tüketici mahkemesi görevsizlik kararı vermek zorundadır¹⁰⁴. Bu davaların icra takibinden önce açılması ile sonra açılması arasında da bir fark yoktur. Bu nedenle, tahsil davası, tespit davaları, menfi tespit davaları¹⁰⁵, itirazın iptali davaları, istirdat davaları, tasarrufun iptali davaları, maddî ve manevî tazminat davaları gibi bu Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan bütün davaların tüketici sorunları hakem heyetinde görülmesi gerekir¹⁰⁶.

¹⁰¹ Bkz., yuk.C.

¹⁰² Tasarı ile, müteşebbislerin tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru imkanı ortadan kaldırıldığından, Tasarı'nın bu şekilde yasallaşması halinde itirazın iptali davaları ve tasarrufun iptali davaları tüketici sorunları hakem heyetlerinde görülemeyecektir. Menfi tespit, istirdat, maddî ve manevî tazminat davaları bakımından ise bir değişiklik söz konusu olmayacaktır.

¹⁰³ Bu bağlamda iflâs davaları örnek olarak gösterilebilir. Temelindeki uyuşmazlık Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'dan kaynaklansa dahi bu davaların asliye ticaret mahkemesinde görülmesi zorunludur (İİK m.154,III).

¹⁰⁴ **Özel**, s. 214; Kanun yararına temyiz başvurusu üzerine Yargıtay 13 ncü Hukuk Dairesi Kararı Şu şekildedir: "Bu hüküm uyarınca 4077 sayılı Kanunun uygulanmasından kaynaklanan ve dava tarihi olan 2007 yılı itibariyle 792,12 YTL'den az olan uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan mahkemede dava açılmaz. Dosyanın incelenmesinden, dava konusu asıl alacak miktarının 218.30 YTL olduğu ve davacının Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurmayarak doğrudan Tüketici Mahkemesinde itirazın iptali davası açtığı anlaşılmaktadır. Bu durumda mahkemece 4077 sayılı Yasanın 22/5 maddesi hükmüne göre dava açabilme şartı gerçekleşmediğinden davanın reddine karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm kurulması usul ve yasaya aykırı olup, hükmün bozulması gerekir", Yargıtay 13. HD'nin T. 6.6.2008, E. 2008/4346 ve K.2008/7975 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

¹⁰⁵ Yargıtay, bağımsız bölümün kararlaştırılan sürede tesliminin imkânsız hale geldiği ve davalı satıcı-yüklenicinin satıcı sıfatıyla inşaatı tamamlamadan satışa sunduğu taşınmaz ilişkin iddiasına dayalı menfi tespit talebinin genel mahkemelerde değil tüketici mahkemelerinde görülmesi gerektiğine karar vermiştir. Bkz., HGK T. 7.3.2007, E. 2007/13-100 ve K.2007/100 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

¹⁰⁶ Bu davalarda uygulanacak yargılama hukuku kuralları bakımından bkz, Yuk. E.III.1; Ayrıca,

Yargıtay, davacı tüketici yüklenicinin temlikine dayalı tapu kaydı iptali ve tescil isteğinde bulunduğu yerde ayrı bir tüketici mahkemesi varsa, bu davanın genel mahkemelerde değil, tüketici mahkemelerinde görülmesine karar vermiştir¹⁰⁷. Bu davanın özellikle tapu siciline ve gayrimenkullere ilişkin düzenlemelerin kamu düzenine yönelik olması karşısında tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev alanına da girip girmediği tartışılabilirse de; kanımızca Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kamu düzenine ilişkin olduğundan¹⁰⁸, bu Kanun’la öngörülen mecburî tahkim mahiyetindeki bir merci tarafından görülebilmelidir. Mecburî tahkim bağlamında taraf iradeleri önemli olmadığından, Kanun’un 22,VII maddesinin açık hükmü karşısında bu sonucun kabulü zorunludur. Ulaştığımız bu sonuç, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görevini belirleyen 22’nci madde hükmünün yeniden düzenlenmesi gerektiğinin açık bir kanıtını oluşturmaktadır. Bu hüküm yeniden düzenlenmediği sürece, Yargıtay’ın tüketici mahkemelerinin görev alanına gireceğini belirttiği bireysel tüketici menfaatleri ile ilgili bütün davaların, Kanun’da öngörülen miktarın altında kalmak kaydıyla, tüketici sorunları hakem heyetlerinin de görev alanına girdiğinin kabulü kaçınılmazdır.

Doktrinde bir görüş¹⁰⁹ (bir Yargıtay Karar’ından hareket ederek), bu miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bağlamında tüketici sorunları hakem heyetine başvurmaksızın doğrudan icra takibinin bir sonuç doğurmayacağını ileri sürmektedir. Bu görüşe göre, böyle bir ihtimalde yapılan icra takibine borçlunun itirazı üzerine takip duracak ve bunun üzerine açılan iptal davası dava şartı yokluğundan reddedilecektir¹¹⁰. Her ne kadar bu görüşün dayanağını oluşturan Yargıtay Karar’ının özet kısmında bu yaklaşımı doğrular mahiyette ifadeler yer alıyorsa da¹¹¹, kanımızca bu görüşe katılmaya imkân olmamalıdır.

Tuskan, s. 61.

¹⁰⁷ Bkz., Yargıtay 14. HD’nin T. 11.3.2008, E. 2008/1922 v e K.2008/3051 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012..

¹⁰⁸ Bkz., Yargıtay 13. HD’nin T. 25.9.2008, E. 2008/3394 v e K.2008/11120 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:11.09.2012.

¹⁰⁹ **Tutumlu**, s. 47.

¹¹⁰ **Tutumlu**, s. 47.

¹¹¹ Karar özetinde şu şekilde denilmektedir; “*Olayda, miktarı kanunla öngörülen sınıрын altında olan dava konusu alacak için Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan icra takibi yapılmış olduğundan 4077 sayılı Yasanın 22/5. maddesinde öngörülen dava şartı gerçekleşmemiş olup itirazın iptali davasının reddine karar verilmesi gerekir*”, Yargıtay 13. HD’nin T. 8.2.2005, E. 2004/13486 ve K.2005/1775 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012; Benzer başka bir karar özet başlığı da şu şekildedir: “*KREDİ KARTI BORCUNU TAKİP (Değeri 500 YTL. nin altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetine başvurmadan doğrudan icra takibi ve dava açılmayacağı)*”, Yargıtay 13. HD’nin T. 6.7.2006,

Zira, ilâmsız icra takibi tek başına bir uyuşmazlık çözüm yöntemi değildir. Bu nedenle, bu görüşün ileri sürdüğü sonucun doğabilmesi için açık bir kanunî düzenlemeye ihtiyaç vardır. Bu yönde bir düzenlemeye ne Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ne de İcra ve İflâs Kanunu'nda yer verilmiştir¹¹². Diğer taraftan, işaret ettiğimiz Yargıtay Kararı'nın hem gerekçe kısmında hem de sonuç kısmında bu görüşü doğrulayan bir ibareye yer verilmemiştir. Kanımızca, bu kararda kast edilen, Kanun'da öngörülen sınırın altında kalan miktar için bir icra takibi yapılması halinde; itirazın iptali davası açılmak zorunda kalınmışsa, bu davanın tüketici sorunları hakem heyetinde açılmasının zorunlu olduğunu; aksi halde, tüketici mahkemesinin dava şartı yokluğundan davayı reddetmesi gerektiğini ortaya koymaktadır¹¹³.

3. Delil İncelemesi

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde, hakem heyetinin tarafları dinleyebileceğine, gerekirse bilirkişiye başvurabileceğine ve ilgili kurum ve kuruluşlardan her türlü bilgi ve belgeleri isteyebileceğine işaret etmiştik¹¹⁴. Yine tüketici sorunları hakem heyetlerinin özellikle dava mahiyetindeki uyuşmazlıkların çözümünde mecburî tahkimin niteliğine uygun düşen Hukuk Muhakemeleri Kanunu Hükümlerinin uygulanması gerektiğini tespit etmiştik¹¹⁵. Bu çerçevede özellikle delil incelemesi sırasında ortaya çıkabilecek bazı problemlerin ayrıca incelenmesi zorunluluğu bulunmaktadır. Delillerin incelenmesi bakımından, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda öngörülen senetlerin sahteliğine ilişkin sahtelik iddiası ve sahtelik davası

E. 2006/7971 ve K.2006/11219 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

¹¹² Kararın gerekçe kısmı şu şekildedir: “Somut olayımızda dava konusu alacağın miktarı 357.070.000 lira olup Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan icra takibi yapılmış, itiraz üzerine de davacı tarafından 11.05.2004 tarihinde itirazın iptali talebiyle bu dava açılmıştır. Öyle olunca davacının 4077 Sayılı yasanın 22/5. maddesine göre dava açılabilmesi şartı gerçekleşmemiştir. Mahkemece bu nedenlerle davanın reddine karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde aksi düşüncelerle hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir”, Yargıtay 13. HD'nin T. 8.2.2005, E. 2004/13486 v e K.2005/1775 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

¹¹³ Zira, çok benzeyen başka bir olayda bu husus daha net olarak ifade edilmiştir. Bu kararın özet kısmı şu şekildedir: “Dosyanın incelenmesinden, dava konusu asıl alacak miktarının 218.30 YTL olduğu ve davacının Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurmayarak doğrudan Tüketici Mahkemesinde itirazın iptali davası açtığı anlaşılmaktadır. Bu durumda mahkemece dava açılabilmesi şartı gerçekleşmediğinden davanın reddine karar verilmesi gerekir”, Yargıtay 13. HD'nin T. 6.6.2005, E. 2008/4346 v e K.2008/7975 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012.

¹¹⁴ Bkz Yuk., E.III.2.

¹¹⁵ Bkz Yuk., E.III.1.

(HMK m.208 vd.), yalan yere yemin (HMK m.239), tanıklıkta çağrıya uymama (HMK m. 245), tanıklıktan çekinmenin kabul edilmemesi (HMK m.253), yalan yere veya menfaat temin edilmesi karşılığında tanıklık (HMK m.264), keşfe katlanma zorunluluğu (HMK m.291,III), bilirkişinin ceza hukuku bakımından durumu (HMK m.284) ve bilirkişinin hukukî sorumluluğuna ilişkin (HMK m.285) hükümlerinin tüketici sorunları hakem heyetlerinde görülen ve özellikle bir dava mahiyetinin olan uyuşmazlıklar bakımından uygulama alanı bulup bulmayacağı bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

İşaret ettiğimiz bu hükümlerden bazılarının ihlali halinde, hükmü ihlal eden kişi ceza mahkemesi tarafından cezalandırılırken (yalan yere yemin, yalan yere menfaat temin ederek tanıklık edilmesi ve bilirkişinin kasten gerçeğe aykırı rapor vermesinde olduğu gibi); bazı hükümlerin ihlali halinde ise hükmü ihlal eden bizzat davaya bakan hâkim tarafından cezalandırılmaktadır (keşfe katlanma zorunluluğu, yalan yere menfaat temin ederek tanıklık edilmesi, çekinmenin kabul edilmemesi ve tanıklıkta çağrıya uyma zorunluluğunda olduğu gibi). Bazı hallerde ise bir ön sorun incelemesi veya ayrı bir hukuk davası açılması gerekmektedir (sahtelik iddiası ve bilirkişinin hukukî sorumluluğunda olduğu gibi).

Ceza mahkemesi tarafından cezalandırmayı gerektiren eylemler bağlamında, bu eylemler tüketici sorunları hakem heyetleri tarafından yapılan bir yargılama sırasında gerçekleşmiş olsa dahi, kanımızca bu cezaî hükümler uygulanmalıdır. Çünkü, bu eylemlerden birisinin gerçekleşmesi halinde öncelikli taraf menfaatleri ihlal edilmiş olmaktadır. Bu açıdan, tüketici mahkemesinde görülen itirazın iptali davasında bilirkişinin kasten gerçeğe aykırı rapor vermesi (veya yalan yere tanıklık edilmesi) ile, tüketici sorunları hakem heyetinde görülen itirazın iptali davasında bilirkişinin kasten gerçeğe aykırı rapor vermesi (veya yalan yere tanıklık edilmesi) arasında bir fark olmamalıdır. Zira, iki dava aynı gerekçelerle aynı menfaatleri korumaktadır.

Bizzat davaya bakan hâkim tarafından müeyyide uygulanmasını gerektiren hallerde ise, hâkime zorla getirme (HMK m. 245; 291, III), disiplin para cezası verme (HMK m. 245; 253,I; 291,III), disiplin hapsi cezası verme (HMK m. 253,II) ve tutuklama (HMK m. 264,II) yetkileri verilmiştir. Kanımızca, bu yetkilerin kullanılabilmesi için müeyyidenin uygulanmasını gerektiren suçun unsurlarının gerçekleşmesi gerekir. Bu unsurların gerçekleşip gerçekleşmediği ise, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerine göre değil, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na göre belirlenir. Bu nedenle,

burada Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan bir uyuşmazlık söz konusu değildir. Bu yüzden, bu konuda tüketici sorunları hakem heyetleri bir karar veremezler. Diğer taraftan bu cezaî hükümlerin uygulanması ile, bizzat Hukuk Muhakemeleri Kanunu hükümlerinin ihlaline bağlı olarak, davaya bakan mahkeme hâkimleri görevlendirilmiştir. Ayrıca, cezaî bir müeyyidenin hâkim olmayan kişiler tarafından verilmesi düşünülemez. Bu çerçevede, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan bir uyuşmazlık olmamasına rağmen, bir mahkeme olması sıfatıyla Hukuk Muhakemeleri Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan bu uyuşmazlıklar hakkında tüketici mahkemeleri karar verebilmektedir.

Bir ön sorun olarak incelenmeyi veya bir hukuk davası açılmasını gerektiren sahtelik iddiaları bakımından da, kanımızca tüketici sorunları hakem heyetleri görevlidir. Zira bu hallerde tüketiciler bir menfi tespit davası mahiyetinde sahtelik davası açabilecekleri gibi; tüketici sorunları hakem heyetinde görülen bir dava sırasında (mesela, itirazın iptali davasında) karşı tarafın elindeki bir belgenin sahteliğini de ileri sürebilirler. Tüketici sorunları hakem heyetlerinde görülen bir dava sırasında bilirkişinin kasten gerçeğe aykırı rapor vermesi halinde, taraf menfaatleri bu rapordan doğrudan ve öncelikle etkilendiğinden Devlete karşı bir tazminat davası açılabilir.

4. Dava İle Bağlantılı Olarak Ortaya Çıkan Bazı Özel Durumlar

Tüketici sorunları hakem heyetinde görülmekte olan bir dava sırasında, bu dava ile bağlantılı olarak ortaya çıkabilen, ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz, icra inkâr tazminatı, faiz ve vekâlet ücreti gibi hususlar bakımından; bu konulara ilişkin olarak hakem heyetleri tarafından bir karar verilir verilemeyeceği bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

a) Faiz: Faiz, varlığı ve geçerliliği asıl alacağın varlığı ve geçerliliğine bağlı ferî bir haktır. Asıl alacak talebi hakkında karar verme yetkisi olan tüketici sorunları hakem heyetlerinin, ferî mahiyetteki faizler bağlamında da karar verebileceğinde tereddüt olmaması gerekir. Ancak, buna rağmen uygulamada zaman zaman tüketici sorunları hakem heyetlerinin faize hükmetmedikleri görülmektedir¹¹⁶.

¹¹⁶ "Davacı, abonesi olan davalının su borcunun faizi ile tahsili için Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuruda bulunduğunu, talebinin kabul edildiğini ancak faize hükmedilmemiş olduğunu ileri sürerek Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararına itiraz ederek borcun faizi ile tahsiline karar verilmesini istemiştir. Mahkemece, kısmi itirazın kabulüne, borcun faizi ile tahsiline karar verilmiş, Mahkemece eldeki davanın, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ta-

b) İcra inkâr tazminatı: İcra inkâr tazminatı, icra ve iflâs hukuku alanında, itirazın iptali davası ve menfi tespit davası gibi bazı dava ve takiplere bağlı olarak ortaya çıkan ferî mahiyette bir alacaktır. Bu tazminatın koşullarına ilişkin düzenlemeler her ne kadar İcra ve İflâs Kanunu'nda yer almış olsa da, asıl alacağı ilişkin uyuşmazlıklar Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un uygulanmasından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle, tüketici sorunları hakem heyetlerinin bu konuda da karar verme yetkisinin olduğunu kabul etmek gerekir.

c) İhtiyati tedbir ve ihtiyati haciz: İhtiyati tedbir ve ihtiyati haciz bağlamında, bu kararların icrasının zor kullanmayı gerektirmesi nedeniyle uygulamada tüketici sorunları hakem heyetleri bu tür taleplerin reddine karar vermektedir. Ayrıca, Yargıtay'ın ihtiyarî tahkime ilişkin olarak verdiği bu tür kararların mutlak olarak mahkemelerin görev alanına girdiği ve mahkemeler dışında ihtiyati tedbir ve ihtiyati hacze karar verilmesinin mümkün olmadığı yönündeki kararı da tüketici sorunları hakem heyetlerinin bu tür taleplerin reddine karar vermesi konusunda etkin bir rol oynamaktadır. Bu yönde doktrinde bir görüş birliği olduğu söylenebilir¹¹⁷. Kanımızca, ihtiyarî tahkim ve mecburî tahkim arasındaki mahiyet farkı dikkate alındığında bu görüşlere katılmak mümkün olmamalıdır. Her şeyden önce yukarı paragraflarda da işaret edildiği üzere, mecburî tahkim halinde devlet mahkemesinin o uyuşmazlığı (en azından ilk derece mahkemesi sıfatı ile) çözme görevi ortadan kalkmakta, onun yerine mecburî tahkim kaim olmaktadır. İhtiyarî tahkim bir hukukî ilişkinin tarafları arasındaki bir veya birkaç davanın çözümü için başvurulabilen çok özel bir yargılama biçimiyken; mecburî tahkim uyuşmazlığın sübjektif olarak taraflarından bağımsız, genel ve kategorik bir mahiyette düzenlenmektedir. Ayrıca, ihtiyarî tahkimde tarafların uygulanacak hukuk kurallarını belirleme yetkileri varken, mecburî tahkimde bu Kanun Koyucunun iradesine bağlıdır. Bu noktada, Kanun Koyucu tarafların iradesine hiçbir değer vermemiştir. İşaret ettiğimiz bu gerekçeler karşısında, mecburî tahkim ihtiyarî tahkime nazaran çok daha güçlü bir statüye sahiptir.

rafından davacı taleplerinden biri hakkında karar verilmemesinden kaynaklandığı kabul edilerek davalı aleyhine yargılama gideri ve vekalet ücretine hükmedilmesine yer olmadığına karar verilmiştir. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığı, bu kısım yönünden kanun yararına bozma talebinde bulunmuştur”, Yargıtay 13. HD'nin T. 2.7.2009, E. 2009/2406 ve K.2009/9245 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:20.09.2012.

¹¹⁷ **Özekes**, Muhammet; İcra ve İflâs Hukukunda İhtiyati Haciz, Ankara 1999, s.180; **Akıncı**, Ziya; Hakemlerin İhtiyati Tedbir ve İhtiyati Haciz Kararı Verme Yetkisi, Şükrü Postacıoğlu'na Armağan, İzmir 1997, s. 218; **Sarısözen**, Serhat; Hakem Yargılaması, İstanbul 2005, s.68.

İhtiyarî tahkim bakımından Hukuk Muhakemeleri Kanunu, Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'ndan farklı olarak hakemlerin ihtiyati tedbir ve delil tespitine karar verebileceği düzenlenmiştir (HMK m.414). Ayrıca, Milletlerarası Tahkim Kanunu'nda da hakemlerin, ihtiyati tedbire ve ihtiyati hacze karar verebileceğine açıkça yer verilmiştir (MTK m.6). Hatta bu hususların yanı sıra, her iki Kanun'da da, mahkemelerin verdiği ihtiyati tedbir (HMK m.414,V) ve ihtiyati haciz kararlarının hakemler tarafından değiştirilebileceğine veya kaldırılabilirliğine ilişkin hükümler sevk edilmiştir. Kaldı ki, Hukuk Muhakemeleri Kanunu ihtiyati tedbir (HMK m. 390,I) ve delil tespitine karar verecek merci bakımından (HMK m.401,I), davanın açılmasından öncesi için asıl davaya bakmakla görevli ve yetkili mahkemeyi, dava açılmasından sonrası için ise davaya bakan mahkemeyi açıkça işaret etmektedir. Yukarı paragraflarda işaret ettiğimiz üzere¹¹⁸, belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından ilk derece olarak görevli ve yetkili merci tüketici sorunları hakem heyetleridir ve bu noktada tüketici mahkemeleri ile aralarında bir görev ilişkisi vardır. Ayrıca, daha özel mahiyette olan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümlerinde tüketici sorunları hakem heyetlerinin bu kararları veremeyeceğine ilişkin yasaklayıcı bir düzenleme olmadığı gibi, bu konuda Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun (şimdi Hukuk Muhakemeleri Kanunu) ihtiyarî tahkim hükümlerinin uygulanacağını gösteren bir atıf da yoktur¹¹⁹. İşaret ettiğimiz hükümler çerçevesinde ihtiyarî tahkim bağlamında dahi, ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz ve delil tespiti bakımından karar verme, bu konudaki genel mahkeme kararlarını ortadan kaldırabilme veya onu değiştirebilme yetkileri verilmişken, ondan daha güçlü bir statüde ortaya çıkan mecburî tahkim bağlamında bu yetkilerin olmadığı düşünülemez.

İhtiyati tedbire ilişkin en önemli sorunlardan birisi de, bu kararın icrasında ve tedbire muhalefet halinde uygulanacak disiplin hapsi cezaları bağlamında ortaya çıkmaktadır. Tedbire muhalefet bakımından, her ne kadar tedbire konu olan uyuşmazlık Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un

¹¹⁸ Bkz., Yuk., C.

¹¹⁹ "HUMK.'da hakemlerin ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz kararı vereceğine dair bir hüküm bulunmamasına ve ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz kararı vermenin münhasıran mahkemelere ait olmasına rağmen hakem heyetinin görevi dışına çıkarak ihtiyati haciz kararı vermiş olması usul ve yasaya aykırı ise de", 13. HD 07.01.2003 T ve E. 2002/12841, K. 2003/185 sayılı Kararı, www.kazanci.com.tr. e.t.20.08.2012. Anayasa Mahkemesi tarafından iptal edilen Baro Hakem Heyetlerine ilişkin düzenleme'de Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun ihtiyarî tahkime ilişkin hükümlerine atıf vardı. Bu çerçevede bu karar ile Yargıtay'ın 08.11.1960-1745/2938 sayılı İçtihatında ısrar ettiği söylenebilir.

uygulanmasından kaynaklanıyorsa da; tedbire muhalefet suçunun unsurları Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na göre belirlenecektir (HMK m.398). Bu nedenle bu konuda hakem heyetlerinin karar verme yetkisi yoktur. Ayrıca, hakem heyetleri tarafından verilen ihtiyati tedbir kararları ihlal edilmiş olsa dahi, Hukuk Muhakemeleri Kanunu tedbirin ihlali halinde verilecek disiplin hapsine ilişkin görevli ve yetkili mahkemeyi açıkça belirlediğinden (HMK m.398), bu ihlali cezalandıracak bir merci yoktur.

Hukuk Muhakemeleri Kanunu, hakem veya hakem kurulunca verilen tedbir kararlarının icra edilebilirliğine taraflardan birisinin başvurusu üzerine mahkemenin karar vereceğine işaret etmektedir (HMK m.414,II). Bu bağlamda, geçerli bir tahkim sözleşmesi varsa ve tedbir kararının icrası Türk hukuk düzenine aykırılık teşkil etmeyecekse; mahkeme kararın icra edilebilirliğine karar vermelidir. Aynı yaklaşımın tüketici sorunları hakem heyetleri tarafından verilen ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz kararları bakımından da geçerli olması gerektiği ileri sürülebilirse de; kanımızca, böyle bir düşüncenin kabulü yerinde olmaz. Zira, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ihtiyarî tahkime ilişkin hükümlere atıf yapılmadığı gibi, bizatihi bu Kanun'un kendisinin getirdiği hükümler kamu düzeninin ilişkindir. Bu nedenle, tüketici sorunları hakem heyetleri tarafından verilen ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz kararlarının mahkemeler tarafından kamu düzenine uygunluk bakımından denetlenmesine ihtiyaç yoktur. Diğer taraftan, tüketici sorunları hakem heyetlerinin Kanun'da öngörülen miktarın altında kalan uyuşmazlıkların esasına ilişkin nihaî kararları mahkeme denetimine tâbi olmaksızın icra edilebilmektedir. Kanımızca, bu çerçevede tüketici sorunları hakem heyeti tarafından verilen (verilecek) tedbir kararlarının icrası için mahkeme onayına gerek olmamalıdır. Ulaştığımız bu sonuç, özellikle takipten önce açılan ve takipten sonra açılan menfi tespit davaları bakımından oldukça önemlidir. Zira, uygulamada yukarıda işaret ettiğimiz nedenlerden dolayı, menfi tespit davaları tüketici sorunları hakem heyetinde açılmakta (zaman zaman bu davalarda da yargılamayı gerektiren bir uyuşmazlık olduğu gerekçesiyle görevsizlik kararı verilmekte), takibin durdurulmasına veya icra veznesine giren paranın alacaklıya ödenmesinin engellenmesine tüketici mahkemeleri karar vermektedir. Oysa, İcra ve İflâs Kanunu bu tedbirlere bizzat davaya bakan mahkeme tarafından karar verileceğini açıkça düzenlemiştir (İİK m.72,II; III). Bu bağlamda ihtiyati tedbir talebi açısından en sağlıklı değerlendirmenin uyuşmazlığın esasına bakan merci tarafından yapılacağı açıktır. Aksi yöndeki uygulama, hak arayan tüketiciler bakımından gereksiz

zaman ve emek kaybına neden olmakta ve onların cesaretini kırıcı sonuçlar doğurmaktadır. Bu husus hem Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un amacına aykırılık teşkil etmekte hem de tüketici sorunları hakem heyetlerinin oluşturulması amacı ile bağdaşmamaktadır.

İhtiyati haciz bakımından yetkili mahkeme İcra ve İflâs Kanunu madde 258,I ile aynı Kanun'un 50' nci maddesine yapılan atıfla çözülmüştür. Fakat, görevli mahkeme bakımından her hangi bir düzenleme yapılmamıştır. Bu çerçevede doktrinde asıl uyuşmazlığı çözmekle görevli olan mahkemenin ihtiyati haciz bakımından da görevli olduğu, şayet asıl uyuşmazlık özel mahkemelerden birinin görev alanına giriyorsa, ihtiyati hacze de o mahkemenin karar vermesi gerektiği ileri sürülmektedir¹²⁰. Diğer taraftan ihtiyarî tahkime ilişkin olarak, ihtiyati haciz kararının icrasının zor kullanmayı gerektirmesi nedeniyle hakemlerin ihtiyati hacze karar veremeyeceği, bu konuda karar verme yetkisinin münhasıran mahkemelere ait olduğu ileri sürülmektedir¹²¹. Tahkimin sadece tarafları bağlayan bir sözleşmeden kaynaklanması ve ihtiyati haciz ile elde edilmek istenilen amaç dikkate alındığında; ihtiyati hacze karar verecek hakem heyetinin oluşumundaki güçlükler, ihtiyati haciz kararının uygulanmasının belirli bir prosedürü gerektirmesi ve bu çerçevede ihtiyati haciz kararının icrası için mahkemenin tasdikine ihtiyaç duyulması (HUMK m.536) bu görüşün kendisine dayanak aldığı argümanlardır¹²².

Bu argümanlardan, ihtiyati tedbirin icrasının zor kullanmayı gerektirmesi dışında kalanlar, ihtiyarî tahkime ilişkin olmaları ve hakem kararlarının icrasına ilişkin mahkemenin tasdiki şartının Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na alınmamış olması karşısında, bir mecburî tahkim mahiyetinde olan tüketici sorunları hakem heyetleri bakımından kabul edilebilir nitelikte değildir. Buraya kadar işaret ettiğimiz, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev alanının belirlenmesindeki uyuşmazlığın maddî hukuk kaynağı, uyuşmazlığın tarafları, bu uyuşmazlıkların çözümünde uygulanacak usul kuralları, ihtiyati tedbire ilişkin yaptığımız açıklamalar ve Yargıtay'ın konuya yaklaşımı birlikte değerlendirildiğinde; Kanun Koyucunun, tüketici sorunları hakem heyetlerini tüketici mahkemelerinin altında adeta bir özel mahkeme imiş gibi düzenlediği sonucuna varmak mümkündür. Bu çerçevede, belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından hakem heyeti tarafından verilen nihaî kararlarının doğrudan ilâmlı icraya konu olması (ki burada bir kamu gücünün kullanılması

¹²⁰ Özekes, s.180.

¹²¹ Akıncı, s. 218; Özekes, s. 181; Sarısözen, s. 69.

¹²² Akıncı, s. 223; Özekes, s. 182, 183.

söz konusudur) ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile bu yönde bir istisna getirilmemesi dikkate alındığında; tüketici sorunları hakem heyetleri görev alanına giren konulara ilişkin ihtiyati hacze de karar verebilmelidir.

d) Vekâlet ücreti: Vekâlet ücreti, uygulamada tüketici sorunları hakem heyetleri teknik anlamda bir yargılama yapmadıkları gerekçesi ile vekâlet ücretine hükmetmemektedirler. Kanımızca bu uygulama yerinde değildir. Çünkü, bir mecburî tahkim mahiyetinde olan tüketici sorunları hakem heyetleri, önlerine gelen Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun veya diğer kanunlarda bizzat dava olarak adlandırılan uyuşmazlıkları da çözmekle görevlidir. Yukarı paragraflarda işaret ettiğimiz üzere¹²³, bu uyuşmazlıkların çözümünde mecburî tahkimin niteliğine uygun düştüğü ölçüde Hukuk Muhakemeleri Kanunu hükümlerini uygulanacaktır. Hukuk Muhakemeleri Kanunu, dava ehliyeti bulunan herkesin davasını, kendisi veya tayin edeceği bir vekil vasıtası ile açıp takip edebileceği, hükmünü getirmiştir (HMK m.71). Şu halde, tüketici sorunları hakem heyetleri önünde görülen bir uyuşmazlık çözümü sırasında tarafların kendilerini bir vekil aracılığı ile temsil ettirmelerinin önünde bir engel yoktur. Bu husus Avukatlık Kanunu ve Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi'nin ilgili hükümlerinden de anlaşılabilir. Avukatlık Kanunu, avukatlığın amacını "hukukî münasebetlerin düzenlenmesi, her türlü hukukî mesele ve anlaşmazlıkların adalete ve hakkaniyete uygun olarak çözümlenmesi ve hukuk kurallarının tam olarak uygulanması için her derecede yargı organları, hakemler, resmî ve özel kişi, kurul ve kurumlar nezdinde faaliyette bulunmak şeklinde belirlemiştir. Ayrıca, Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi'nin 16'ncı maddesinde, hakem önünde yapılan her türlü hukukî yardımlarda da bu Tarife hükümlerinin uygulanacağına yer verilmiştir. Bu hükümler birlikte değerlendirildiğinde; kanımızca, Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 330 bağlamında taraf lehine bir vekâlet ücretine hükmedilmelidir.

Yargıtay, tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı başvuru itiraz yolunda, vekâlet ücretine hükmetmeyen tüketici mahkemesi kararlarını bozmaktadır¹²⁴. Bu konuda, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da

¹²³ Bkz., Yuk. E.III.1.

¹²⁴ "Mahkemece eldeki davanın, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti tarafından davacı taleplerinden biri hakkında karar verilmemesinden kaynaklandığı kabul edilerek davalı aleyhine yargılama gideri ve vekalet ücretine hükmedilmesine yer olmadığına karar verilmiştir. Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığı, bu kısım yönünden kanun yararına bozma talebinde bulunmuştur. Mesken aboneliği olan davalı, aboneliğini iptal ettirmemiş olduğundan dava konusu borçtan yasal olarak sorumludur. Süresinde borcu ödemiş olması nedeniyle Tüketici Sorunları Hakem Heyetine talepte bulunmaya sebebiyet veren de davalıdır. TSHH kararı sonrasında davacı kendine tanınan yasal hakkını kullanarak dava açmış, sonuçta Mahkemece davacının talebinin kabulüne karar verilmiştir. Bu durumda davalı yargılama gi-

vekâlet ücretine hükmedilmesini engelleyen bir düzenleme olmadığı gerekçesine dayanmaktadır¹²⁵. Bir kanun yolu mahiyetinde olan itiraz başvurusu üzerine verilen tüketici mahkemesi kararlarına ilişkin bu yorum, yukarıda izah ettiğimiz gerekçelerle tüketici sorunları hakem heyeti kararları bakımından da geçerli olmalıdır. Aksi bir yaklaşımın kabulü, tüketici sorunları hakem heyetleri önünde hak arayan tüketicilerin hukukî destekten yoksun kalmaları sonucunu doğurabilir. Çünkü, özellikle hakem heyeti tarafından çözülecek uyuşmazlıkların miktarının çok düşük olması nedeniyle tüketiciler kendilerini çoğu kere vekille temsil ettirme yoluna gitmemekte veya vekille temsil ettirme yoluna gitseler dahi bir ücreti vekâlet sözleşmesi yapmak istememektedirler. Ayrıca Avukatlar da, işaret ettiğimiz gerekçelerin yanı sıra, hakem heyetlerinde yargılama gideri olarak vekâlet ücretine hükmedilmediğini de ileri sürerek vekâlet almaktan kaçınmaktadırlar. Ortaya çıkan bu sonuç, bireysel tüketici menfaatlerini ilgilendiren uyuşmazlıkları çözmekle görevli tüketici sorunları hakem heyetlerinin kuruluş amacı ile de bağdaşmaz¹²⁶.

deri ile vekalet ücretinden sorumludur” Yargıtay 13. HD'nin T. 2.7.2009, E. 2009/2406 ve K.2009/9245 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:20.09.2012; Benzer kararlar; Yargıtay 13. HD'nin T. 27.4.2009, E. 2008/15792 ve K.2009/5723 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:20.09.2012, Yargıtay 13. HD'nin T. 5.6.2008, E. 2008/2593 ve K.2008/7912 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:20.09.2012.

¹²⁵ “Mahkemece davanın reddine karar verildikten sonra, davanın mahiyeti gereği vekalet ücreti takdirine yer olmadığına hükmedilmiştir. Avukatlık ücreti HMUK'nun 423/6 maddesine göre yargılama giderlerinden olup, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'da vekâlet ücreti alınmayacağına ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır. Davalı bu davada kendisine vekil ile temsil ettirdiğine ve mahkemece de, davanın reddine karar verildiğine göre, reddedilen tutar üzerinden, davalı lehine karar tarihinde yürürlükte olan Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi gereğince, 220,00 YTL. Vekalet ücretinin takdiri gerekir. Davalı lehine vekalet ücreti takdir edilmemesi usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir”, Yargıtay 13. HD'nin T. 24.6.2009, E. 2009/7614 ve K.2009/8737 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:20.09.2012; Benzer başka bir karar, Yargıtay 13. HD'nin T. 26.03.2009, E. 2008/14826 ve K.2009/4123 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:20.09.2012.

¹²⁶ Tasarı'da hakem heyetleri bağlamında vekâlet ücretine ilişkin bir düzenleme olmamakla beraber, hakem heyetinin tüketici lehine verdiği kararlarına itiraz edilmesi üzerine, kararın iptal edilmesi halinde tüketici mahkemelerince vekâlet ücretine hükmedileceği ve fakat tüketici aleyhine vekâlet ücretine hükmedilemeyeceğine yer verilmiştir (m.40,VI). Kanımızca, burada hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı başvuru olan itiraz yoluna ilişkin sınırlandırma yerinde değildir. Aksine özellikle tüketici taleplerinin usulî nedenlerle reddedilmesi veya esasa ilişkin nedenlerle reddedilmesi halinde dahi aleyhine çoğu kere uyuşmazlık konusunun değerinde daha fazla miktarda bir vekâlet ücretine hükmedilebileceği korkusu, tüketiciyi hak arama özgürlüğünü kullanmaktan alıkoymaktadır. Diğer taraftan, taraflardan birisi lehine vekâlet ücretine hükmedilirken, diğeri lehine hükmedilmemesi Avukatlık hukuku bağlamında da kabul edilebilir bir düzenleme değildir. Bu nedenle, tıpkı tüketici mahkemelerinde dava açan Tüketici Üst Örgütlerinde vekâlet ücreti ve bilirkişi ücretinin ödenmesinde olduğu gibi (m.41,III), tüketici aleyhine olan vekâlet ücretleri Bakanlıkça karşılanmamaktadır.

F.Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararları, Bu Kararların Hukukî Niteliği ve Kararlara Karşı Başvuru Yolları

I. Belirli Bir Miktarın Altında Kalan Uyuşmazlıklarda Verilen Kararlar

1. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararlarının Hukukî Niteliği

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin Kanun'da öngörülen sınırın altında kalan uyuşmazlıkların çözümü bağlamında verdiği kararlar tarafları bağlar. Bu kararlar İcra ve İflâs Kanunu'nun ilâmların icrası hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilirler. Ayrıca, bu kararlara karşı 15 gün içinde tüketici mahkemelerine itiraz edilebilir. Tüketici mahkemesine itiraz, mahkemece aksine karar verilmediği sürece takibi durdurmaz. İtiraz üzerine tüketici mahkemesince verilecek kararlar kesindir (m.22,V). Bu bağlamda, tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının niteliğinin tespiti, bu kararlara karşı bir başvuru imkânı olan itiraz yolunun hukukî niteliğinin tespitini de büyük ölçüde kolaylaştırıcı bir etkiye sahip olacaktır.

Belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından tüketici sorunları hakem heyetleri bir mecburî tahkim mahiyetinde görev yapmaktadır. Bu nedenle hakem heyetlerinin faaliyetleri bir yargılama mahiyetinde kabul edilmelidir. Diğer taraftan ihtiyarî tahkimde dahi, uyuşmazlığı çözen heyet bir mahkeme olarak kabul edilmekte ve ayrıca bu heyetlerin faaliyetleri yargısal nitelikte addedilmektedir¹²⁷. Bu bağlamda, hem Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nda (HUMK m.523) hem de Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda (HMK m.426) açıkça davanın açılma zamanından bahsedilmiş olması, vardığımız bu sonucun kanıtlarından birisini oluşturmaktadır. Ayrıca, uyuşmazlık miktarı dışında, bireysel tüketici uyuşmazlıkları bakımından tüketici mahkemeleri ile tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev alanının birbiri ile örtüşmesi de¹²⁸ onun yargılama faaliyeti yaptığının başka bir göstergesidir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da hakem heyeti kararlarının ilâmlı icra hükümlerine göre yerine getirileceğine açıkça yer verilmiştir (m.22,V). Bu düzenlemeden de anlaşılacağı üzere, atfî İcra ve İflâs Kanunu'nun ilâm niteliğindeki belgeleri düzenleyen 38'nci maddesine değil¹²⁹, doğrudan

¹²⁷ İhtiyari tahkimde verilen kararların ilâmın bir sürrogatı olduğu konusunda bkz., **Alangoya**, s.11, 12; **Alangoya**, Yavuz / **Yıldırım**, M. Kamil / **Deren - Yıldırım**, Nevhis, Medenî Usul Hukukunun Esasları, İstanbul 2006 s.667; **Karayalçın**, s.15, 17; **Arslan / Tanrıver**, s. 218.

¹²⁸ Bkz Yuk.,C.

¹²⁹ **Tutumlu**, hakem heyeti kararının ilâm niteliğinde bir belge olduğu kanaatindedir., Bkz., **Tu-**

doğruya ilâmlı icra hükümlerine yapılmıştır. Bu nedenle bu kararlar ilâm niteliğinde bir belge değil, bilakis ilâmın kendisidir¹³⁰. Hatta icra kabiliyetine sahip olabilmek bakımından, 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nda düzenlenmiş ihtiyarî tahkimden daha güçlü bir etkiye sahiptir. Zira, bu Kanun hakem kararlarının icrasını ve kesinleşmesini mahkemenin tasdik şerhine bağlamıştı (HUMK m.536). Bu bağlamda hakem kararlarını kesinleşmeden icra etmek de mümkün değildi. Oysa, tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının icrası ve kesinleşmesi böyle bir şarta bağlanmamıştır.¹³¹

Belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyeti kararları tarafları bağlar. Taraflar hakem heyeti kararlarına karşı 15 gün içerisinde tüketici mahkemelerine itiraz edebilirler. Şayet bu süre içerisinde taraflar karara itiraz etmezlerse karar kesinleşir. Uyuşmazlık esastan çözülmüş ise, n bir daha bu konuda dava açmak mümkün olmaz. Bu husus da, tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının maddî anlamda kesin hüküm teşkil etmeye elverişli olduğunun başka bir kanıtını oluşturur.

2. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararlarına İtiraz

İtiraz yoluna başvuru bağlamında yetkili tüketici mahkemesi Kanun'da düzenlenmemiş olmakla beraber; kanımızca bu, kararı veren tüketici sorunları hakem heyetinin yargı çevresindeki tüketici mahkemesi olmalıdır. İtiraz yoluna başvuru zamanın tespiti bakımından, başvuruyu yapan tüketici ise, tüketiciler tarafından yapılan başvurular harçtan muaf olduğundan başvuru dilekçesinin kaleme havale edildiği tarih dikkate alınmalıdır¹³². Şayet başvuran tüketici sıfatına sahip değilse başvuru harcın yatırıldığı tarihte yapılmış sayılmalıdır¹³³.

tumlu, s. 71; **Pektaş'a** göre, mahkeme niteliğinde olmayan tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına ilâm gücü ve etkisinin tanınması, onu mahkeme düzeyine çıkarma amacına yönelik değildir. Buradaki amaç, tüketici mahkemeleri önündeki yığılmayı engelleyerek, küçük miktarda uyuşmazlıkların kısa sürede çözümlenmesi sureti ile tüketicinin korunmasıdır, **Pektaş**, s. 44.

¹³⁰ **Alangoya**, s.11; **Arslan / Tanrıver**, s.219; **Kuru** -Usul IV, s. 4073; **Yeğengil**, s. 302 vd.

¹³¹ **Küzeci**, s. 93; **Zevkliler / Aydoğdu**, s. 426.

¹³² “Bu karar şikâyetçiye 27.8.2008 tarihinde tebliğ edilmiştir. Davacı 10.9.2008 tarihinde Tüketici Mahkemesinde; Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararına karşı itirazda bulunmuştur. İtiraz 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 22/5 maddesinde öngörülen 15 günlük yasal süre içinde yapılmıştır”, 13. HD T. 12.10.2009, E. 2009/12180 ve K. 2009/11293 sayılı Kararı, www.kazanci.com.tr, e.t. 23.08.2009.

¹³³ “HUMK. 178 maddesi Hukuk ve Ticaret Mahkemeleri Yazı İşleri Talimatnamesi ve 3.2.1984 tarihli İçtihatı Birleştirme Kararı gereğince harca tâbi davalarda davanın açılma zamanı harcın ödendiği tarihtir. Somut olayda hakem heyeti kararının davacıya 2.11.2007 tarihinde tebliğ edildiği, davacının itiraz dilekçesini 15.11.2007 tarihinde hakim havalesi yaptırdıktan sonra aynı gün harcını yatırdığı ve 2007/1898 muh. nosu ile Ankara Nöbetçi Tüketici Mah-

Doktrinde, itiraz yolunun hukukî niteliğinin bir dava olduğu ileri sürülmektedir¹³⁴. Fakat aynı görüş kendi içinde çelişkileri de barındırmaktadır. Çünkü hem hakem heyetlerini mecburî tahkim mahiyetinde görmek, hem de hakem heyeti kararlarını ilâm niteliğinde bir belge saymak (İİK m.38) bir çelişkidir. Ayrıca, hem itiraz yoluna başvurulmaması halinde hakem heyeti kararlarının maddî anlamda kesin hüküm teşkil edeceğinin ileri sürülmesi, hem de itiraz yoluna başvurulması halinde bunun dava mahiyetinde olduğunun iddia edilmesi başka bir çelişkili halidir¹³⁵. Zira, maddî anlamda kesin hüküm sadece yargısal kararlara tanınan bir gerçeklik vasfı şeklindeki bir imtiyaz olduğuna göre, ilâm niteliğinde bir belgeye kesin hüküm vasfı tanımak mümkün olmamalıdır. Ayrıca, itiraz niteliği itibari ile bir dava ise (kanun yolu değilse), bu yola başvurulmaması halinde tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının maddî anlamda kesin hüküm teşkil etmemesi de gerekir.

Kanun Koyucu, görev sınırlarının tespiti, hakem heyeti kararlarının denetimi ve bu kararların delil olarak kullanılması bağlamında, tüketici sorunları hakem heyetleri ile tüketici mahkemeleri arasında bir derecelendirme yapmıştır. Bu derecelendirmeye göre belirli bir miktarı geçmeyen uyuşmazlıklar bakımından tüketici sorunları hakem heyeti ilk derece yargılama merci, tüketici mahkemeleri ise ikinci derece yargılama mercini teşkil etmektedir. Bu çerçevede tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının ortadan kaldırılması ve gerektiğinde yeniden karar verilmesi için tüketici mahkemelerine başvurulmaktadır. Bu yönü ile itiraz başvurusu, dar ve teknik anlamda bir kanun yolunda bulunması gereken aktarıcı ve erteleyici etkiye de sahiptir¹³⁶.

Bütün hukukî taleplerde olduğu gibi itiraz yoluna başvurulması halinde de, başvuranın hukukî yararı bulunmalıdır¹³⁷. İtiraz yolu başvurusunda, karar

kemesine gönderildiği anlaşıldığından davanın açılma tarihi 15.11.2007 olarak kabulü gerekir" 13. HD T. 12.10.2009 , E. 2009/12178 ve K. 2009/11295 sayılı Kararı, www.kazanci.com.tr, e.t. 23.08.2009.

¹³⁴ **Tutumlu**, s. 38.

¹³⁵ **Tutumlu**, s.76.

¹³⁶ Tasarı'nın 40,VI'ncı maddesinde tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı itiraz edilebileceğini, itiraz üzerine, kararın bozulabileceğini, işin esasına girilmesini gerektirmeyen hallerde hakem heyeti kararının onaylanabileceğinden veya düzeltilebileceğinden bahsetmektedir. Bu husus "itiraz"ın hukuki niteliğinin bir kanun yolu olduğunu güçlendirmekle beraber yetersizdir. Bu konuda itiraz müessesesinin bir kanun yolu olduğu belirtildikten sonra Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun istinaf hükümlerinin kıyasen uygulanacağı yönünde bir atıf yapılmalıdır.

¹³⁷ Bir kapıdan satış sözleşmesine bağlı olarak, satıcının icra takibinde bulunması üzerine; tüketici, tüketici sorunları hakem heyetine başvurarak, sözleşmeden caydığını ve bu nedenle ver-

lehine olan taraf davalı, aleyhine olup itiraz yoluna başvuran taraf ise davacı sıfatını taşımaktadır¹³⁸. Oysa bu bir dava mahiyetinde olmuş olsa idi, tüketici mahkemelerine başvurulması halinde davalı kısımda her zaman kararı veren tüketici sorunları hakem heyetinin yer alması gerekecekti. Bu husus da, bir alt derece merci olan tüketici sorunları hakem heyeti kararının kanun yolu vasıtasıyla yargısal bir denetime tâbi tutulduğunun başka bir göstergesini oluşturmaktadır.

Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 341,II'de öngörülen hüküm gereği miktar ve değeri (2012 yılı için) 1690TL'nin altında kalan malvarlığı davalarına ilişkin ilk derece mahkemesi kararları kesindir. Buna karşın tüketici sorunları hakem heyetlerinin zorunlu görev alanına giren uyuşmazlıkların miktarı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda öngörülen bu sınırın altındadır. Buna rağmen bu kararlar kesin olmayıp, talep üzerine tüketici mahkemesince incelemeye tabi tutulmaktadır. Bu husus tüketiciler için önemli bir teminattır.

İtiraz incelemesi neticesinde verilen kararların bir içtihat oluşturma özelliği olmadığına göre, kamu düzenini ilgilendiren hususlar hariç olmak üzere, tüketici mahkemesi tarafların talebi ve gerekçeleri ile bağlı olmalıdır. Zira, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un kamu düzenine ilişkin olması nedeniyle maddi hukuk ilişkisinde tüketici ilişkin zayıf tarafı kabul ediliyorsa da; yargı yoluna başvurulduğu andan itibaren artık tüketici davanın zayıf tarafı değildir. Bu nedenle, tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde sözleşme hükümlerin tüketici lehine yorumlanması dışında tüketicinin korunmasını gerektiren bir durum söz konusu değildir. Bu noktada, dava üzerindeki tarafların tasarruf yetkisi tam olduğundan re'sen araştırma ilkesi uygulanmaz..

diği senetlerin iadesine karar verilmesini talep etmiş, talepleri hakem heyetince kabul edilmiştir. Daha sonra davacı tüketici, bir de aleyhine yapılan icra takibinin durdurulması için tüketici mahkemesine başvurmuş ve bu talebi de mahkemece kabul edilmiştir. Davalı satıcının temyiz talebi üzerine Yargıtay şu şekilde karar vermiştir: "*Somut olayda dava konusu malın değeri 500.000.000 TL'nin altında olup anılan hükme göre davacının tüketici sorunları hakem heyetinin lehine verdiği karar icra marifetiyle infaz edilip, dava konusu hakkını alabileceğinden dava açmakta hukukî yararı yoktur. Mahkemece bu gerekçe ile davanın reddine karar verilmesi gerekirken icranın tedbiren durdurulmasına denilerek uyuşmazlığı, çözmeyecek şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir*", 13 HD T. 25.1.2005, E. 2004/12650, K. 2005/801 sayılı Kararı, www.kazanci.com.tr, e.t. 23.08.2012.

¹³⁸ "*Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurarak değiştirme kararını davalı aldığına göre, 4077 sayılı yasanın 22/5 maddesi hükmüne göre bu kararın iptali için açılan davada, davalının hasım gösterilmesi doğrudur. Mahkemece işin esasına girilip taraf delilleri toplanarak değerlendirilip, sonucuna uygun karar verilmesi gerekirken, aksi düşüncelerle yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir*", 13. HD T. 2.2.2005, E. 2004/13645 ve K. 2005/1235 sayılı Kararı, www.kazanci.com.tr, e.t. 23.08.2012.

İtiraz başvurusu üzerine tüketici mahkemesi ya tüketici sorunları hakem heyeti kararını kaldırıp dosyanın ilgili tüketici sorunları hakem heyetine gönderilmesine karar verecek ya da bizzat işin esasına girerek esas hakkında yeni bir karar verecektir. Şayet, tüketici sorunları hakem heyeti zorunlu olarak görev alanına giren bir uyuşmazlığın esası bakımından bir karar vermeyerek, usulî bir nedenle talebin reddine karar vermişse; tüketici mahkemesi tüketici sorunları hakem heyeti kararını kaldırarak dosyayı ilgili hakem heyetine iade etmelidir¹³⁹. Mesela, tarafın tüketici sorunları hakem heyetine başvuru hakkının olmadığı, takipten önce veya takipten sonra açılan menfi tespit davasının ya da itirazın iptali davasının görev alanına girmediği gerekçesi ile reddedilmesi hali bunun tipik örneğini oluşturabilir. Buna karşın, uyuşmazlığın esası hakkında bir karar verilmiş ve bu karar hukuka aykırı ise; bu karar kaldırarak işin esası hakkında yeniden bir karar verilmelidir. Mesela, tüketici sorunları hakem heyetinin faize karar vermemesi, icra inkâr tazminatına karar vermemesi gibi. Bu bağlamda tüketici mahkemelerinin dosya üzerinde inceleme yaparak bir karar vermesinin mümkün olup olmadığı tartışılabilir. Bu konuda, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 23'ncü maddesinden hareket eden Yargıtay, tüketici mahkemelerinde görülen bütün davaların basit yargılama usulüne tâbi olduğu gerekçesi ile konuya olumsuz yaklaşmaktadır¹⁴⁰. Bu bağlamda Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 320,1'de gerekli hallerde mahkemenin dosya üzerinde karar verebileceği düzenlendiğinden, bu Kanun hükümlerine tâbi olarak açılan davalarda, mahkemelerin dosya üzerinden karar verebileceği hususunda tereddüt edilmemelidir.

¹³⁹ Bir itirazın iptali davasında tüketici sorunları hakem heyetinin, başvuran tarafın tacir olması nedeniyle dayalı olarak talebi reddetmesi üzerine, tüketici mahkemesi hakem heyeti kararını kaldırarak işin esasına girerek hüküm kurmuştur. Bu karara karşı başvurulanan kanun yararına bozma talebi üzerine Yargıtay şu şekilde karar vermiştir “ *Uyuşmazlık...mahkemenin de Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararını kaldırırken onun yerine geçip, yeni bir karar verip veremeyeceği noktasında toplanmaktadır... Davacının talep ettiği 643.77 YTL nin yasa da öngörülen 724.99 YTL nin altında kaldığı da dikkate alınmak suretiyle az yukarıda açıklanan yasa maddeleri de birlikte değerlendirildiğinde mahkemece, Tüketici Sorunları Hakem Heyetine itiraz şeklinde gelen iş bu talep yönünden taraf delilleri toplanıp, işin esası incelenmek suretiyle sonucuna göre bir karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm tesis etmiş olması, usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir*”, 13 HD T.25.11.2008, E.2008/7449, K. 2008/14015, www.kazanci.com.tr., e.t. 23.08.2012.

¹⁴⁰ “*Dava, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanununun 22. maddesine dayalı olarak Tüketici Sorunları Hakem Heyeti tarafından verilen karar Tüketici Mahkemesi nezdinde yapılan itiraza ilişkin olup, anılan yasanın 23. Maddesinde Tüketici Mahkemelerinde görülecek davaların Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununun Yedinci Babı, Dördüncü Faslı hükümlerine göre yürütüleceği belirtilmiş ve dosya üzerinde karar vermek hususunda mahkemeye taktir hakkı tanınmamıştır*”, 13 HD T.11.2.2005, E. 2005/1212, K. 2005/2040, www.kazanci.com.tr., e.t. 23.08.2012.

İtiraz incelemesi üzerine tüketici mahkemesinin verdiği karar kesindir. Bu kararlara karşı istinaf veya temyiz yoluna gidilemez. Bu noktada tüketici mahkemesinin verdiği kararın kesin olabilmesi için uyuşmazlık miktarı önemli değildir. Önemli olan, mutlak olarak bu kararın itiraz incelemesi sonunda verilmiş olmasıdır. Başka bir ifade ile, tüketici sorunları hakem heyetinin zorunlu görev sınırı içerisinde kalan bir uyuşmazlık doğrudan tüketici mahkemesinde görülüp karara bağlansa bu karar Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22,V hükmü çerçevesinde kesin değildir¹⁴¹. Ancak, aynı karar Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 341,II bağlamında kesin olduğundan, bu karara karşı olağan kanun yollarına başvurulamaz¹⁴².

İtiraz yolu bağlamında üzerinde durulması gereken çok önemli hususlardan birisi de, sabit ücrete ilişkin başvurularda Yargıtay'ın konuya yaklaşımıdır. Sabit ücret alınmasına ilişkin olarak tüketici sorunları hakem heyetine zorunlu başvuru sınırı içinde kalan bir bedelin ödenmemesi ilişkin olarak yapılan başvuru hakem heyeti tarafından kabul edilmiştir. Bu kararın itiraz yoluyla tüketici mahkemesine götürülmesi üzerine, mahkeme hakem heyeti kararını yerinde bularak talebin reddine karar vermiştir. Ret kararının gerekçesinde Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22'nci maddesi çerçevesinde kararın kesin olduğuna da işaret edilmiştir. Bu karara karşı yapılan temyiz başvurusu üzerine Yargıtay, mahkemenin bu kararını yok hükmünde sayarak temyiz talebini kabul etmiştir¹⁴³. İlgili daire burada kesinlik sınırının belirlenmesinde, sabit ücretin bir defa değil bütün bir

¹⁴¹ Yargıtay, başvurulduğu tarih itibarı ile Kanunda öngörülen miktarın altında kalan ve doğrudan tüketici mahkemesinde açılan itirazın iptali davasının davalıca temyiz edilmesi üzerine (verildiği anda kesin olma nedeniyle temyiz talebini reddetmeyip) şu gerekçe ile mahkeme kararını bozmuştur; "*Yasanın bu hükmüne göre, 4077 Sayılı Yasanın uygulanmasından kaynaklanan bu miktarı 2004 yılında 580.500.000 liradan az olan uyuşmazlıkların Tüketici Sorunları Hakem Heyetine götürülmesini öngörüüp, hakem heyetince verilen kararlara 15 gün içinde mahkemelerde itiraz edilerek dava açılabilceği ve mahkemelerinde bu tür ihtilaflarda vereceği kararın kesin olacağı belirtilmiştir*", Yargıtay 13. HD'nin T. 8.2.2005, E. 2004/13486 v e K.2005/1775 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:15.09.2012; Ayrıca bkz., 13 HD T. 25.1.2005, E. 2004/12650, K. 2005/801 sayılı Kararı, www.kazanci.com.tr, e.t. 23.08.2012.

¹⁴² Bir önceki dipnotta işaret ettiğimiz Yargıtay Kararlarında her ne kadar doğrudan temyiz yoluna başvurulmuş ve bu başvuru Yargıtay tarafından kabul edilmişse de, bu karar için temyiz başvurusu yapıldığı tarihte, HUMK'da öngörülen kesinlik sınırı bugünkü halin aksine TKHK'da öngörülen kesinlik sınırından daha düşüktü. Bu nedenle kanımızca bugün için bu tür kararlara karşı sadece kanun yararına bozma yoluna başvurulabilir.

¹⁴³ "*Kesin olmayan bir karara ilişkin olarak mahkemece kararın kesin olduğunun yazılması ve bu kararın temyizine ilişkin dilekçenin kararın kesin olduğundan bahisle reddedilmesi yok hükmünde olup, hukukî sonuç doğurmaz*", Yargıtay 13. HD'nin T. 20.5.2009, E. 2009/733 v e 2009/6925 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:25.09.2012.

geleceğe yönelik alınacağından ve oluşacak içtihadın sadece davacıyı değil bu durumdaki bütün aboneleri ilgilendireceğinden bahisle, kesinlik sınırının uygulanmayacağına karar vermiştir¹⁴⁴. Temyiz incelemesi neticesinde verilen esastan bozma kararına karşı¹⁴⁵ tüketici mahkemesinin direnmesi üzerine Hukuk Genel Kurulu İlgili Daire lehine direnme kararını bozmuştur¹⁴⁶.

Bu noktada kararın esasına yönelik tartışmalar bir yana, usulî açıdan da bu kararın kendi içinde bir takım çelişkiler barındırdığı söylenebilir. Gerçekten de, başvuru anı itibari ile uyuşmazlığa konu miktar tüketici sorunları hakem heyetinin zorunlu görev alanı içerisinde kaldığı kabul ediliyorsa, bu bağlamda tüketici mahkemesinin itiraz üzerine verdiği karar da zorunlu olarak temyiz sınırının dışında kalmalıdır. Zira, burada kesinlik sınırının Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na (karar tarihinde Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu) göre değil, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre belirlenmesi zorunludur. Bu Kanun, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'ndan farklı olarak kesinlik sınırının belirlenmesini alacağın tamamının dava edilip edilmemesi kriterine göre değil, uyuşmazlığın tüketici sorunları hakem heyetinin zorunlu görev alanına girip girmemesi kriterine göre belirlemiştir (m.22/V). Bu nedenle, tüketici sorunları

¹⁴⁴ “Her ne kadar, davacının aldığı sabit ücretler miktar itibariyle, gerek 4077 sayılı kanunun 22 maddesinde, gerekse HUMK'nun 427 .maddesinde belirtilen kesinlik sınırının altında kalmakta ise de, yaratılan çekişme ve verilen hüküm bir yıla mahsus olmadığından ve ileriki yıllara da yönelik olduğu anlaşıldığından, kararın kesinlik sınırlarının dışında kaldığı da açık ve belirgindir”, Yargıtay 13. HD'nin T. 20.5.2009, E. 2009/733 v e 2009/6925 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:25.09.2012; Aynı gerekçe için HGK. T.13.5.2009, E. 2009/13-122, K.2009/189 sayılı Kararı, www.kazanci.com.tr, e.t. 25.8.2012.

¹⁴⁵ “Yapılan açıklamalardan anlaşılacağı üzere, dava konusu sabit ücret, yasa ile belirlenen bir ücrettir. Türk Telekom tarafından yapılan tarife Telekomünikasyon Kurumu tarafından onaylandıktan sonra yürürlüğe girmekte ve uygulanmaktadır. Bu ücretin Anayasaya aykırı olmadığı, Anayasa Mahkemesinin 10.2.2004 tarih ve 74-9 sayılı kararı ile de belirlenmiştir;.... Dairemizin uzun süredir uygulaması da sabit ücretin yasal ve hakkaniyet gereği olduğu yönündedir. Kaldı ki ücret tarifeleri hizmet veren kurum tarafından hazırlanmakta ise de, bunun yürürlüğe girip uygulanabilmesi, bağımsız bir kurum olan Telekomünikasyon kurumunun uygun görüp onaylamasına bağlıdır. Nitekim Telekomünikasyon Kurumu aleyhine onayladığı tarifelerin iptali talebiyle davalar açıldığı hususu da taraflarca bilinmektedir. Açıklanan nedenlerle davanın kabulü ile Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararının iptaline karar verilmesi gerekirken, aksi düşüncelerle yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir”, Yargıtay 13. HD'nin T. 18.12.2008, E. 2008/10943 ve 2008/15049 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:25.09.2012.

¹⁴⁶ “Hal böyle olunca; Yerel Mahkemece, Hukuk Genel Kurulu'nca da benimsenen ve davanın kabulü ile Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararının iptaline karar verilmesi gereğine işaret eden Özel Daire bozma kararına uyulmak gerekirken, hatalı teşhis ve değerlendirme sonucu davanın reddine dair verilen önceki kararda direnilmesi usul ve yasaya aykırıdır” HGK. T.13.5.2009, E. 2009/13-122 ve K.2009/189 sayılı Kararı, www.kazanci.com.tr, e.t. 25.8.2012.

hakem heyetinin zorunlu görev alanına giren uyuşmazlıklar bakımından itiraz üzerine tüketici mahkemesinin verdiği karar kesindir. Bu nedenle, Yargıtay'ın bozma kararına katılmak mümkün olmamalıdır.

Diğer taraftan, Yargıtay'ın temyiz istemini yerinde bulan gerekçesi kabul edilse dahi, verdiği bozma kararı da kendi içerisinde çelişkilidir. Zira, sabit ücret hakkında verilecek kararın geleceğe yönelik sonuç doğuracağı gerekçesiyle Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda öngörülen kesinlik sınırı aşıyorsa; aynı gerekçe tüketici sorunları hakem heyetinin zorunlu görev alanının belirlenmesi açısından da geçerli olmalıdır. Bu nedenle, bu tür uyuşmazlıklar tüketici sorunları hakem heyetlerinin zorunlu görev alanına girmemelidir. Buna rağmen, dava hakem heyeti huzurunda açılmışsa, hakem heyeti kararı tüketici mahkemesinde bir delil olarak değerlendirilmeli (m.22,VI) ve fakat tüketici mahkemesi davayı ilk derece mahkemesi sıfatı ile görmelidir (kanun yolu merci olarak değil) (m. 22,VI; 23). Bu ihtimalde ise, kesinlik sınırının belirlenmesi Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre değil, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na (kararın verildiğin Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu) göre belirlenmelidir. Bu halde ise, Yargıtay'ın tüketici mahkemesi kararını esastan değil usulden bozması gerekirdi. Zira, temyiz incelemesine konu karar tüketici mahkemesinin ilk derece mahkemesi sıfatı ile baktığı bir davaya ilişkin değildir. Ayrıca, tüketici sorunları hakem heyeti kararı tüketici mahkemesinde bir delil olarak değerlendirilmeyip; bilakis iptali gereken bir karar olarak değerlendirilerek kanun yolu incelemesine tâbi tutulmuştur.

II. Belirli Bir Miktarı Aşan Uyuşmazlıklarda Verilen Kararlar

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre belirli bir miktar ve o miktarı aşan uyuşmazlıklar bakımından tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu bulunmamaktadır. Bu uyuşmazlıklar bakımından hakem heyetine başvurulmuşsa, hakem heyeti kararı tarafları bağlamaz. Bu kararlar daha sonra tüketici mahkemelerinde açılacak davalarda delil olarak değerlendirilir (m.22,VI). Bu bağlamda öncelikle bu tür uyuşmazlıkların çözümü sırasında tüketici sorunları hakem heyetlerinin hukukî statüsü tespit edilecek, daha sonra ise bu tür uyuşmazlıklar bakımından verdiği kararların bir delil gücü tartışılacaktır.

Belirli bir miktarı aşan uyuşmazlıklar bağlamında tüketici sorunları hakem heyetine başvuru gönüllülük esasına dayanmaktadır. Bu çerçevede hakem heyetleri bağlayıcı mahiyette karar verememektedir. Bu nedenle

tarafının bu kararlara uyma zorunluluğu yoktur. Bu çerçevede, devlet yargısına bir istisna getirilmesi veya onun ikame edilmesi söz konusu değildir. Hakem heyeti kararından tatmin olunmaması halinde devlet yargısına başvurmaya bir engel yoktur. Ayrıca, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun her ne kadar kamu düzeni ile ilgili ise de, bu dava konusu üzerinde tarafların tasarruf yetkisini ortadan kaldırmaz. Bu nedenlerle, belirli bir miktarı aşan uyuşmazlıklar bağlamında tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu teşkil etmektedir. Bu çerçevede, tüketici sorunları hakem heyetine başvuru imkânının getirilmesi ile, başvuru neticesinde verilecek kararın tüketici mahkemesinde delil olarak dikkate alınacağı göz önüne alınarak; yargı yoluna başvurmadan önce, taraflara davanın olası neticesi hakkında kuvvetli bir öngörü sunulmak suretiyle tüketici mahkemelerinin iş yükünün hafifletilmesinin amaçlandığı söylenebilir.

Yargıtay, tüketici sorunları hakem heyetlerinin belirli bir miktarı aşan uyuşmazlık çözümlerini de bir yargılama faaliyeti olarak değerlendirmekte ve bu çerçevede hakem heyetine yapılan başvuruların zamanaşımını kestiğine işaret etmektedir¹⁴⁷. Ayrıca, Yargıtay, hakem heyetlerinin bu tür kararlarını kuvvetli bir takdiri delil saymaktadır¹⁴⁸. Kuvvetli takdiri delil kavramı kanunî bir dayanağa sahip olmamakla beraber, takdiri delillerle ispatı gereken bir vakianın varlığı halinde ispat için başvuru bir delilin kuvvetini ifade etmektedir¹⁴⁹. Ancak, hakem heyetlerinin bu tür kararlarının kuvvetli takdiri delil olarak addedilmesi, mahkemenin hükmünü tek başına bu kararlara dayandırabilmesi için yeterli değildir¹⁵⁰. Ayrıca, hakem heyetleri bu tür

¹⁴⁷ “*Dairemizin öteden beri sapma göstermeyen içtihatlarına göre hakeme başvurmak zamanaşımını kesen sebeplerden birisidir. (BK:133) Tüketici sorunları hakem heyetince 4077 sayılı yasa ile kurulmuş olup, vereceği karara tarafların uyup uymayacağı hususu bu kararın alınmasından sonra anlaşılacak bir durumdur. Davalının hakem heyetinin kararına uyması ve bu karar gereğini yerine getirmesi her zaman mümkündür. Bu itibarla kesilen zamanaşımı BK.nun 135 maddesi gereğince yeniden işlemeye başlar... Bu durumda davanın yasa öngörülen sürede açıldığı ve olayda zamanaşımı süresinin dolmadığının kabulü gerekir*”, Yargıtay 13. HD’nin T. 6.5.2002, E. 2002/2803 ve 2002/5178 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:25.09.2012; Benzer karar için bkz., 13. HD’nin T. 5.6.2003, E. 2003/3227 ve 2003/7356 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:25.09.2012

¹⁴⁸ “*4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 22/4. maddesinde; “Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin vereceği kararlar Tüketici Mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir” hükmüyle, hakem heyetlerinin alacağı kararların taraflar yönünden kuvvetli bir delil oluşturacağının amaçlandığında kuşku ve duraksamaya yer olmamalıdır*”, 13. HD T. 11.6.199, E. 1996/5334 ve 1996/3952 sayılı Kararı., www.kazanci.com.tr, e.t:25.09.2012.

¹⁴⁹ **Pekcanitez, Hakan / Atalay, Oğuz / Özekes, Muhammet**; Medeni Usul Hukuku, Ankara 2011, s. 467.

¹⁵⁰ “*Hakem heyeti kararı kesin nitelikte olmayıp, 22. madde hükmüne göre, tüketici mahkeme-*

kararı verirken silahların eşitliği prensibine dikkat etmeli ve gerekiyorsa her iki tarafı birlikte dinlemelidir. Aksi halde bu kararlar tüketici mahkemelerinde delil olarak dikkate alınmamalıdır¹⁵¹.

Doktrinde bir görüş, tüketici sorunları hakem heyetlerinin bu tür uyuşmazlıklar bakımından bir “arabulucu” ya da “sulhe teşvik edici kurul” mahiyetinde olduğunu; bu çerçevede verdikleri kararların da “mahkeme dışında ve fakat resmî merciler önünde bir sulh sözleşmesi” şeklinde nitelendirilmesinin mümkün olduğunu ileri sürmektedir¹⁵². Kanımızca, sulh sözleşmesi ister mahkeme içinde olsun ister mahkeme dışında olsun, karşılıklı olarak taraf iradelerinin varlığını ve onların iradesinin uyuşmasını gerektirdiğinden hakem heyetlerinin bu tür kararları bir sulh sözleşmesi olarak nitelendirilemez. Ancak, hakem heyeti önünde taraflar sulh olmuşlarsa, resmî merciiler önünde yapılan mahkeme dışı bir sulhün varlığından bahsedilebilir. Fakat, bu halde dahi “mahkeme dışı sulhe” hakem heyeti kararı değil tarafların iradesi neden olmaktadır.

SONUÇ

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin bugün uygulamada yüklendiği misyon göz önüne alındığında, tüketici haklarının korunması bağlamında son derece önemli bir işlevselliğe sahip olduğu anlaşılmaktadır. Ancak, uygulamadaki bu işlevselliğine rağmen, tüketici sorunları hakem heyetlerine ilişkin birçok sorun yaşanmaktadır. Yaşanan bu sorunların en önemli nedeni, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile hakem heyetinin statüsünün belirlenmemiş olması ve bu hüsusla bağlantılı olarak hakem heyetlerinin çalışma usul ve esaslarının bir yönetmelikle düzenlenmiş olmasıdır. Bu tarz bir düzenleme, hem tüketicilerin, hem tüketici sorunları hakem heyetlerinin hem de Anayasa Mahkemesi ve Yargıtay’ın birçok konuya farklı açılardan yaklaşmasına neden olmuştur. Bu sorunlar tasarıda da giderilmemiştir. Bu bağlamda, Tasarı’da, tüketici sorunları hakem heyetine ilişkin Anayasa Mahkemesi Kararlarında ve Yargıtay Kararlarında ortaya konulan yaklaşımın dikkate alınmadığı söylenebilir. Bu noktada, tüketici sorunları hakem

sinde delil olabilir. Mahkemenin salt hakem heyeti kararına dayanarak davanın kabulü doğru değildir. O halde, Hakem Heyetinde bulunan dosya getirilip incelenmeli, sözü edilen yasanın 4. maddesi hükmü çerçevesinde tarafların iddia ve savunmaları üzerinde durulup, tüm deliller bir arada takdir edilerek oluşacak sonuç çerçevesinde uygun bir karar verilmesi gerekir”, 19.HD. T.12.6.1997, E. 1997/2874 ve K.1997/6114 sayılı Kararı, www. kazanci.com.tr., e.t.25.08.2012.

¹⁵¹ Pekcanitez-Hakem Heyeti, s. 54.

¹⁵² Ulukapı, s. 80.

heyetlerinin Kanun'da öngörülen miktarın altında kalan uyuşmazlıların çözümü sırasında bir mecburi tahkim mahiyetinde olduğu ve kararlarına karşı itiraz kanun yoluna başvurulabileceği hususlarına Tasarı'da açıkça yer verilmelidir.

İşaret ettiğimiz bu yaklaşımlar çerçevesine, Yargıtay özellikle Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22 ve 30'ncü maddelerini dikkate alarak, bu Kanunda öngörülen meblağın altında kalması kaydıyla maddî olarak bu Kanundan kaynaklanan bütün uyuşmazlıkların tüketici sorunları hakem heyetlerinde görülmesi gerektiği şeklinde bir yaklaşımı ortaya koymaktadır. Buna karşın bu düzenlemeler, uyuşmazlığın taraflarında ve tüketici sorunları hakem heyetlerinde aynı algıyı meydana getirmemektedir. Uyuşmazlığın taraflarında ve tüketici sorunları hakem heyetlerinde meydana gelen algı, heyetin görev alanının tüketicinin seçimlik haklarını kullanmasından kaynaklanan ve yargılamayı gerektirmeyen uyuşmazlıkların çözümü ile sınırlı olduğu yönündedir. Elbette, bu algının ortaya çıkmasında tüketici sorunları hakem heyetlerinin oluşturulması usulü, üyelerinin bilgi birikimi ve bir uyuşmazlık çözümü bağlamında sahip olunması gereken niteliklerdeki eksiklikler de önemli bir yer tutmaktadır. Sonuçta, uygulamada ortaya çıkan algılama tarzı ile gerek Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Hükümleri ve gerekse Yargıtay'ın konuya yaklaşımı arasında uçurum derecesinde bir farklılık vardır.

Ortaya çıkan bu algı farklılığı çerçevesinde Kanun Koyucu bir tercih yapmalıdır. Bu bağlamda, ya tüketici sorunları hakem heyetlerinin yapısı mevcut hali ile muhafaza edilerek, onun görev alanı sadece tüketicinin seçimlik haklarını kullanmasından kaynaklanan uyuşmazlıklarla sınırlı hale getirilmeli, ya da Anayasa'nın 9, 36, 37 ve 172'nci maddeleri de dikkate alınarak bu kurum yeniden yapılandırılmalıdır. Bu çerçevede, hakem heyeti üyelerinin çalışma usul ve esasları mutlaka kanunla düzenlenmeli ve ayrıca bu kanunda, üyelerinin eğitimlerine, seçilmelerine, sorumluluklarına ve kadro durumlarına açıkça yer verilmelidir.

Tüketici sorunları hakem heyetleri, Kanun'un 22'nci maddesinde düzenlenmekle beraber, bu madde Kanun'un yargı bölümüne dâhil edilmemiştir. Tasarı'da da bu konuda bir farklılık yoktur. Ancak, madde içeriğindeki düzenlemelerin çoğu yargısal yetkilerin kullanılmasına olanak verir mahiyettedir. Bu çerçevede, belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından Kanun Koyucu adeta başında hâkim olmayan özel bir mahkeme yaratmıştır. Geline bu noktada, tüketici mahkemelerinde ilk derece mahkemesi sıfatı ile görülmesi gereken bazı uyuşmazlıkların

çözümü, zorunlu tahkim mahiyetinde bulunan bir kurula devredilmektedir. Bu bağlamda, tüketici sorunları hakem heyeti ile tüketici mahkemeleri arasında bir görev ilişkisi ortaya çıkmaktadır. Kanun'da öngörülen miktar ve onun üzerindeki uyuşmazlıklar bağlamında ise, taraflar gönüllülük esasına göre tüketici mahkemeleri hakem heyetlerine başvurabilirler. Bu halde, hakem heyetleri bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak görevlerini ifa etmektedirler.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin belirli bir miktarı aşmayan uyuşmazlıklar bağlamında verdikleri kararlara karşı sadece itiraz yoluna başvurulabilmektedir. Bu husus, özellikle tüketici sorunları hakem heyetlerinin zorunlu görev alanına giren uyuşmazlıklar bağlamında köklü içtihatların geliştirilmesini engellemektedir. Gerçekten de, itiraz üzerine tüketici mahkemesi tarafından verilen kararlara karşı istinaf veya temyiz yolunun açık olmaması, bu alandaki içtihatların sadece kanun yararına temyiz neticesinde verilen Yargıtay kararları ile oluşması sonucunu doğurmaktadır.

Kanun yararına temyiz yolunun işletilmesinin güçlüğü, hakem heyetlerinin vekâlet ücretine hükmetmemesi nedeni ile çoğu kere kendisini vekille temsil ettiremeyen tarafların böyle bir imkânının varlığından haberdar olmaması ve bu alanda verilen kararların taraflar bakımından etkili sonuçlar doğurmaması gibi nedenlerden dolayı, bu alanda içtihat oluşturulması tesadüflere kalmış olmaktadır. Ulaşılan bu sonucun tüketici haklarının korunması bağlamında kabulünün mümkün olmadığı ortadadır. Bu nedenle, her ne kadar Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da öngörülen miktar, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nda öngörülen kesinleşme sınırının altında kalsa da, en azından hakem heyeti kararlarına karşı doğrudan istinaf yolu açık tutulmalısında büyük fayda vardır. Bu husus tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına itiraz nedeni ile iş yükü iyice artan tüketici mahkemelerinin iş yükünün ciddi anlamda azaltmasına da hizmet edecektir. Zira, çalışmanın ilgili bölümlerinde de işaret edildiği üzere, özellikle dava mahiyetindeki uyuşmazlıklar bakımından çoğu kere işin esasına girilmeden hem tüketici mahkemelerince hem de hakem heyetlerince kararlar verilmekte ve bu tür kararlar bağlamında kanun yararına temyiz dışında gidilebilecek bir hukuksal çare bulunmamaktadır. Ne yazık ki, bu husus Tasarıda da eksik kalmıştır.

Uygulamada sıklıkla dillendirilen sorunlardan bir başkası ise, artık tüketici sorunları hakem heyetlerinin de iş yoğunluğu nedeni ile tıkanma noktasına gelmiş olmasıdır. Kanımızca, bu sorunun temel nedeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ilâmsız icra bağlamında tüketiciyi koruyucu bir düzenlemeye yer verilmemiş olmasıdır. Bu çerçevede, taraflarından

birisini tüketicinin oluşturduğu belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından tüketici sorunları hakem heyetlerinden bir ön karar almadan, ilâmsız icra takibi yapılmasını engelleyici bir hükme yer verilmelidir. Böyle bir düzenleme kısa vadede tüketici sorunları hakem heyetlerinin iş yükünü arttıracak olmakla beraber, bu bağlamda verilecek istikrarlı kararlar orta ve uzun vadede hem tüketici sorunları hakem heyetlerinin, hem icra dairelerinin ve hem de tüketici mahkemelerinin iş yükünü ciddi anlamda azaltacaktır. Bu bağlamda Tasarı'da öngörülen hükümler sorunları azaltmak bir yana, sorunları daha da içinden çıkılmaz hale getirecek mahiyettedir. Çünkü, Tasarı ile tüketici sorunları hakem heyeti ve tüketici mahkemelerine başvurma imkânı sadece tüketiciler bakımından kabul edilmekte, müteşebbisler bakımından ise böyle bir imkânı yer verilmemektedir. Oysa, tüketici sıfatı başvuru merciiye göre değil, maddi hukuk bağlamında ortaya çıkan ilişkiye göre belirlenmektedir. Bu nedenle, aynı ilişkiye dayanarak açılan davalarda, davacı sıfatına göre görevli mahkemeyi belirlemek, tüketici mahkemeleri ile hakem heyetlerinin kuruluş amacı ile bağdaşmaz.

Tüketici mağduriyetlerinin diğer bir önemli nedeni de, tebligat usulsüzlükleridir. Bu nedenle, özellikle Tebligat Kanunu'nun 21'nci maddesindeki öğrenmiş sayılma varsayımlarından vazgeçilerek, muhtarlıklar veya zabıta vasıtasıyla tüketicilerin bizzat haberdar edilmesi sistemi benimsenmelidir. Ayrıca, heyet kararlarının tebliğine ilişkin olarak tarafa tebliğin yanı sıra, vekil ile takip edilen işlere ilişkin olarak Avukatlık Kanunu'nun ilgili hükmüne mutlaka atıf yapılmalıdır. Zira uygulamada tebligat sadece tarafa yapılmaktadır. Böyle bir tebligat Avukatlık Kanunu bağlamında açıkça usulsüz olmasına rağmen, birçok mahkeme ve hakem heyeti bu hususu görmezden gelerek kesin mahiyette kararlar vermektedir

Sonuç itibari ile, tüketicinin etkin olarak korunması bağlamında, Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı'nın, 4077 sayılı Kanun'da 2003 yılında yapılan değişikliklerden daha geride bir etki ve içeriğe sahip olduğu söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Akıncı**, Ziya; “Hakemlerin İhtiyati Tedbir ve İhtiyati Haciz Kararı Verme Yetkisi”, Şükrü Postacıoğlu’na Armağan, İzmir 1997.
- Akyazan**, Ahmet Emrah; “Maddi Açından idari İşlem”,TBB Dergisi, S.LXXXV. 2009 (s. 220 - 240).
- Alangoya**, Yavuz: „Bir Tebliğ Dolayısı ile Hakem Mahkemesinin Direnmesi Üzerine Düşünceler“, Prof. Dr. Nihal Uluocak’ a armağan, İstanbul 1999, (s. 1 -15).
- Alangoya**, Yavuz / **Yıldırım**, M. Kamil / **Deren - Yıldırım**, Nevhis, Medenî Usul Hukukunun Esasları, İstanbul 2006.
- Aliefendioğu**, Yılmaz; Türk Anayasa Yargısında İptal Davası ve İtiraz Yolu, C.I, Ankara 1984.
- Aslan**, İ. Yılmaz; “Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görev Alanı Sorunu”, İBD, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007 (s. 3 - 23).
- Arslan**, Ramazan / **Tanrıver**, Süha; Yargı Örgütü, Ankara 2001.
- Başlar**, Kemal; “Anayasa Yargısında “Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı”, Anayasa Yargısı İncelemeleri, Ağustos 2006, (s.219 - 257).
- İldır**, Gülgün; Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (Medenî Yargıya Alternatif Yöntemler) Ankara 2003.
- İlhan**, Cengiz; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara 2006.
- Karayalçın**, Yaşar; Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nda iç tahkim sempozyumu, Ankara 2007.
- Karagülmez**, Ali; “İptal Davaları ve İtiraz Başvurularında İlk İnceleme Aşaması”, Anayasa Yargısı İncelemeleri, Ağustos 2006, (s.190 - 218).
- Kaya**, Meral; Anayasa Yargısında İtiraz Yolunda İlk İnceleme, Ankara 2008.
- Kulaklı**, Emrah; “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemeleri”, <http://www.odakhukuk.com>.
- Kuru**, Baki; Hukuk Muhakemeleri Usulü, C.IV, İstanbul 2001.
- Küzeci**, Deniz; “Tüketici Hukukundan Kaynaklanan Uyuşmazlıkların Çözümü”, Hukuk Gündemi, Haziran, Temmuz, Ağustos 2006, (s. 91 – 97).

Özbek, Mustafa; Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara 2004.

Özekes, Muhammet; İcra İflâs Hukukunda İhtiyati Haciz, Ankara 1999.

Özel, Çağlar; Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara 2005.

Pekcanitez, Hakan / **Atalay**, Oğuz / **Özekes**, Muhammet; Medeni Usul Hukuku, Ankara 2011.

Pekcanitez, Hakan; "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti", İzmir Barosu Dergisi, Y.61, Temmuz 1996, (s.40 - 58), (**Pekcanitez** -Hakem Heyeti).

Pekcanitez, Hakan; "Tüketici Mahkemeleri", İstanbul Barosu Dergisi, 1996/4, 5, 6. C.LXX, (s. 141 - 161), (**Pekcanitez** -Tüketici Mahkemesi).

Pekcanitez, Hakan; "Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri", Hukukî Perspektifler Dergisi, S.5 2005, (**Pekcanitez** -Alternatif Uyuşmazlık).

Pektaş, Özcan; "Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukukî Konular ve Kararlarının Hukukî İçeriği", İBD, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007 (s. 39 - 45).

Sarisöz, Serhat; Hakem Yargılaması, İstanbul 2005.

Tanrıver, Süha; "Türk Hukuku Bağlamında Çekişmesiz Yargı ve Noterlik", Prof. Dr. Fırat ÖZTAN'a Armağan, Ankara 2010, (s. 213 - 224), (**Tanrıver** -Çekişmesiz Yargı).

Tanrıver, Süha; "Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk", TBB Dergisi, S.64, 2006 (s.151 - 178), (**Tanrıver** -Arabuluculuk).

Tuskan, Aydeniz Alisbah; "Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Uygulamadaki Yeri", İBD, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007 (s. 59 - 64).

Tutumlu, M. Akif; Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Yapısı, İşleyişi Sorunları ve Çözüm Önerileri, Ankara 2006.

Ulukapı, Ömer; "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlık Çözüm Yolları", SÜHFD 1996, Şakir Berki'ye Armağan, C. V, S. 1-2, (s. 77-101).

Yeğengil, Rasih; Tahkim, İstanbul 1974.

Zevkliler, Aydın / **Aydoğdu**, Murat; Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara 2004.