

Tüketici Hakem Heyetleri ve İşleyişine Genel Bir Bakış

Dr. Av. Altay İltan AKTÜRK*
Av. Ayşe ACAR UMUT**

Öz

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile tüketici kavramı geniş yorumlanmış olup, tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklar nedeniyle tüketiciler, tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki tüketici hakem heyetine başvuru yaparak uyuşmazlığın çözüme ulaştırılmasını talep edebilirler. Tüketici hakem heyetleri, uyuşmazlık değeri yönünden başvurunun zorunlu olduğu haller dışında, özellikle değeri düşük olan uyuşmazlıklar bakımından mahkemeye başvurmak istemeyen tüketiciler tarafından, başvuru şeklinin kolaylığı ve heyetin uyuşmazlık hakkında karar verme süresinin kısalığı gibi avantajlar ile tercih edilerek, tüketicinin daha hızlı olarak hakkına kavuşmasına olanak sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: *Tüketici Hukuku, Tüketici Hakem Heyeti, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Hak Arama Hürriyeti.*

A General Approach to Consumer Arbitration Committee and its Function

Abstract

The concept of consumer is widely described with the Law, No.6502, on Consumer Protection, and consumers can demand the resolution of the disputes which occur due to consumer processes by applying to the Consumer Arbitration Committee found where consumers buy the goods or services or where consumers are located. The Consumer Arbitration Committee with the exception of the cases where the application is compulsory in case of dispute value, is preferred by the consumers who do

*Aston American University, e-posta: altayakturk@gmail.com

**Istanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi, e-posta: av.ayseacar@gmail.com

not want to apply to the court in terms of the disputes with low value for the advantages, such as offering a user-friendly application form and the shortness of the decision period about the dispute, allowing the consumer to be entitled to his/her rights more quickly.

Keywords: *Consumer Law, The Consumer Arbitration Committee, Law on Consumer Protection No.6502, Right to Legal Remedies.*

Giriş

Tüketici hakem heyetleri, 08.09.1995 tarihinde yürürlüğe konulan mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile hukukumuzda girmiştir. 28.05.2014 tarihinde ise 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun yürürlüğe konulmuş, ardından 27.11.2014 tarihinde yürürlüğe konulan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği ile günümüzde tüketici hakem heyetleri varlığını korumaya devam etmektedir.

Tüketici hakem heyetleri, tüketicinin başvurusu üzerine harekete geçerek gerekli bilgi ve belgeleri toplar, gerektiği takdirde bilirkişi görevlendirir ve konu hakkında tarafların dinlenmesine karar verebilir. Tüketici hakem heyetlerinin elde ettiği kanaat neticesinde vermiş olduğu kararlar ise uyuşmazlığın taraflarını bağlar. Tüketici hakem heyetlerinin vermiş oldukları kararlar İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların icrası usulüne göre yerine getirilir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından biri sayılabilecek hakem heyetlerinin yapmış oldukları incelemenin bu bağlamda tıpkı bir devlet mahkemesinde yapılan yargılamaya benzer olduğu söylenebilir.

Bu çalışmamızda, tüketici hakem heyetleri ve işleyişi genel hatlarıyla incelenecek olup, çalışmamız üç bölümden oluşacaktır. İlk bölümde, *tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği, kuruluş amacı ve kuruluşu ile oluşumu* konuları ele alınacak. İkinci bölümde, *tüketici hakem heyetlerinin görev ve yetki alanı, çalışma usulleri, heyete başvuru koşulları ve başvurunun sonuçları* incelenecek ve son bölümde ise *tüketici hakem heyetlerinin karar oluşturmaları, verilen kararların hukuki niteliği ve kararlara karşı başvurulacak yol* hakkında bilgi verilerek çalışma sonlandırılacaktır.

Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği, Kuruluş Amacı ve Kuruluşu, Oluşumu

1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği

Tüketici hakem heyetleri, ilk kez 8.3.1995 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe giren mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile hukukumuzda girmiş olup, 4077 sayılı Kanun döneminde “Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri” olarak adlandırılmıştır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun tasarısında genel gerekçe olarak; 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un yürürlüğe girmesinden sonra ülkemizde tüketicinin korunması alanında meydana gelen gelişmeler ve Avrupa Birliği mevzuatı ile tam uyumun sağlanması için gözden geçirme ve kısmen yeniden kaleme alınma ihtiyaçları gösterilmiştir.¹ Bu belirlenen hususlar çerçevesinde, Mayıs 2007’de Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’na bir taslak sunulmuş, Bakanlık da bu taslak üzerinde çalışarak Nisan 2008 yılında kamuoyu ile yeni tüketici kanunu taslağını paylaşmıştır.² Gelen öneriler ve eleştiriler doğrultusunda Bakanlığın sunduğu taslak üzerinde değişiklikler yapılmış ve 07.11.2013 tarihinde TKHK yasalaşmıştır.

Yeni TKHK, kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemek amacıyla çıkarılmıştır (m.1).³ Kanunun amaçlarından biri de tüketicilerin zararlarını tazmin etmektir. Kimi hallerde zarara uğrayan tüketiciler çeşitli nedenlerle hakkını aramaktan vazgeçebilmektedir. Şikâyetçilere iyi gözle bakılmadığı duygusu, küçük tutarlı uyuşmazlıklarda adam sendecilik, çekingenlik, zaman, enerji ve para harcama korkusu, başvuru mercilerine olan güvensizlik, geç sonuç alınması gibi faktörler bu çerçevede ilk akla gelenlerdir.⁴ Bir zararın meydana gelmesi halinde tüketiciler, mahkemeler

¹ Genel Gerekçe için bkz. Başöz, Lütfü/Çakmakçı, Ramazan. *Gerekçeleri, Komisyon Raporları ve TBMM Tutanakları ile Birlikte Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*, Legal Yayınevi, s. 3-9, İstanbul, 2014.

² Altuner Yolcu, Fatma Zeynep. *Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansımaları*. Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 24(2): 1121.

³ Ceylan, Ebru. *6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’daki Tüketici Kredileri ile İlgili Yeni Düzenlemeler*. İstanbul Barosu Dergisi, C.88, s. 63, *Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı*, 2014.

⁴ Baykan, Renan. *Tüketici Hukuku Mevzuata İlişkin Yorum Eleştirisi Öneri*, İTO, s. 588, 2005.

aracılığı ile haklarını aramak istediklerinde uzun yargılama süresi nedeniyle mağdur olabilmektedir. Tüketicilerin haklarının korunması ve girişimci karşısında zayıf konumda olan tüketiciyi daha fazla mağdur etmemek amaçlarıyla hızlı çözüm sunulması ve meydana gelen zararların en kısa sürede giderilmesi gerekmektedir. Bu nedenlerle tüketicinin korunması ilk olarak, genel yargı içindeki korunmaya göre, daha basit, daha ucuz ve daha hızlı bir koruma sağlayabilecek hakem heyeti ile sağlanmak istenmiştir.⁵ Tüketiciler için mahkeme yoluyla sağlanacak olan koruma, yargının yeteri kadar hızlı olmaması, tüketici açısından kolay ve basit bir başvuru imkânı sağlayamaması nedeniyle yeterli görülmemiş; tüketici haklarının gereği gibi korunabilmesi, özel bir düzenlemeyi gerektirmiştir.⁶ Tüketici haklarının oluşturulması ve korunması için, tüketicinin haklarını kolaylıkla arayabileceği bir sistemin kurulması gerekliliği karşısında TKHK, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nı tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla tüketici hakem heyetleri kurmakla görevli kılmıştır.

Tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliğinin ne olduğu konusunda doktrinde görüş birliğine varılmamıştır. Tüketici hakem heyetlerinin kuruluşu, oluşumu ve işleyişi ile heyeti oluşturan başkan ve üyelerin nitelikleri ve atanma yöntemleri göz önüne alındığında, hakem heyetlerinin mahkeme niteliğini taşımadığı anlaşılmaktadır. Bu özellikleri nedeniyle Anayasa Mahkemesi, 31.05.2007 tarihli 2007/53 E. ve 2007/61 K. sayılı kararında, tüketici hakem heyetlerinin mahkeme niteliği taşımadığına karar vermiştir. İşbu kararda yargı yetkisini Türk Milleti adına kullanacak olan bir merciin mahkeme olarak kabul edilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin yasayla itirazı düzenlenmesi, karar organlarının hâkimlerden 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 hâkim teminatı esaslarına göre düzenlenmiş olması ve Anayasada sayılan ve başında bir yüksek mahkemenin bulunduğu yargı düzenlerinden birinde yer almasının gerekli olduğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin ise, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un değişik 22. maddesine göre, illerde Sanayi ve Ticaret

⁵ Pekcanitez, Hakan. *Makaleler Cilt 1, On İki Levha Yayıncılık, s. 346, İstanbul, 2016.*

⁶ Aras, Aslı. *Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları, Yüksek Lisans Tezi (Yayımlanmamış), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, s. 58, 2009.*

İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur başkanlığında, belediye, baro, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkâr odası ve tüketici örgütlerinden seçilerek görevlendirilecek beş kişiden oluştuğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin, yargı organlarının ve mensuplarının Anayasa'da belirtilen niteliklerine sahip olmadığı gerekçesiyle “mahkeme” niteliği taşımadığına karar verilmiştir.

TKHK m.68/1 ile tüketicilere uyuşmazlık hakkında başvuru sınırı bakımından belirlenen miktara göre tüketici hakem heyetlerine başvurma zorunluluğu getirmiş olup, bu yönüyle tüketici hakem heyetlerinin zorunlu tahkime benzediği söylenilebilir. Ancak tüketici hakem heyetlerince verilen kararlar maddi anlamda kesin hüküm teşkil etmezken, zorunlu tahkimde verilen kararların kesin hüküm teşkil etmesi tüketici hakem heyetlerinin zorunlu tahkim niteliğinde sayılmasını engellemektedir. Bununla birlikte kanun koyucu aynı maddenin son fıkrasında ilgili mevzuata göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurulabileceğini de düzenlemiştir. Bu yasal düzenlemeden de açık bir şekilde görüleceği üzere, kanun koyucu belirli limitlerle sınırlı tüketici uyuşmazlıkları için kabul ettiği tüketici hakem heyetlerine zorunlu başvuru bakımından, başta arabuluculuk olmak üzere, alternatif uyuşmazlık çözüm makamlarına da müracaat edilebilmesine yeni bir imkân getirmektedir.⁷ Ancak tüketici hakem heyetlerine başvuru ile alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuru birbirine karıştırılmamalıdır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yolunun temel özelliği iradi olması, dostane olması, taraflar için zorunlu olmaması, verilen kararın asla bağlayıcı olmaması ve hak arama özgürlüğünü sınırlandırmamasıdır.⁸ TKHK ile uyuşmazlıklarda belirli miktarlar bakımından tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu getirilmesi, objektif hukuk kuralları çerçevesinde tüketici hakem heyetleri üyelerince uyuşmazlığın çözümlenmesi ve kararların taraflar bakımından bağlayıcı olması nedenleriyle tüketici hakem heyetlerini alternatif uyuşmazlık çözüm mercii olarak nitelendirmemiz de mümkün değildir.

⁷ Özumcu, Seda. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.16, Özel Sayı 2014 Yılı, s. 831-872, Basım Yılı 2015.

⁸ Taşpınar Ayvaz, Sema. Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu. Seçkin Yayıncılık, s. 47, 2018.

Tüketici hakem heyetlerinin ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlıkta hizmet vermeleri, Bakanlığın genelgeler yayımlaması ve tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretinin Bakanlıkça belirlenmesi, 3091 sayılı Taşınmaz Mal Zilyetliğine Yapılan Tecavüzlerin Önlenmesi Hakkında Kanun'da öngörülen usule benzer şekilde idarî yoldan hukukî koruma sağlandığını akla getirebilir.⁹ Ancak tüketici hakem heyetleri kararları idari işlem niteliğinde olmayıp, bu kararlara karşı idare mahkemelerinde değil, tüketici mahkemelerinde itiraz incelemesi yapılması, tüketici hakem heyetlerinin idari mercii olmadığını göstermektedir. Netice olarak tüketici hakem heyetleri; bir yargı ve idari mercii olmayıp, mahkeme niteliği taşıması, tüketici hakem heyetlerince verilen kararlar uyuşmazlık çözücü nitelikte olup, tarafları bağlaması ve tüketici hakem heyetlerince verilen kararların İİK'nin ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilmesi nedenleriyle, tüketici hakem heyetlerinin karma nitelikli ve kendine özgü bir yapı taşıdığını söylemek mümkündür.

2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amacı ve Kuruluşu

2.1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amacı

Asimetrik bilgi ve karmaşık piyasa ilişkileri içerisinde, ürün ve hizmetlerin niteliği konusunda tam bilgi sahibi olması mümkün olmayan tüketiciler, kuşkusuz piyasanın zayıf tarafını oluşturmaktadır.¹⁰ Tüketicinin profesyonel girişimci karşısında tecrübesizliği, genel olarak düşük ve sabit gelire bağlı olmaları, tüketicileri daha ihtimam göstererek korumayı gerektirmiştir.¹¹ Tüketicinin korunması için yasal düzenlemeler açısından gerçek anlamda temel atılması olarak kabul edilebilecek hüküm, Anayasamızın 172. Maddesidir.¹² Anayasamızın 172. maddesinde, “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerinin teşvik eder” denilmek suretiyle, devlete tüketicileri koruma yükümlülüğü yüklenmiştir. Avrupa Birliği ve Gümrük Birliği'ne girme çabalarının bir sonucu ve Anayasaya uygun olarak 1990'lı yılların başında

⁹ Erişir, Evrim. *Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü. Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, On İki Levha Yayıncılık, s. 48, 2015.*

¹⁰ Uzunoğlu, Bayram. *Tüketici Hakem Heyetlerinin Yapısı ve Hakem Heyetlerine İlişkin Bakanlığımızca Yapılan Çalışmalar, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu. Seçkin Yayıncılık, s. 29, 2018.*

¹¹ Kara Kılıçarslan. Seda. *Tüketici Sözleşmelerinde Bilgilendirme Yükümlülüğü. Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi, 5(2): 185.*

¹² Altınar Yolcu. Fatma Zeynep. *Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansımaları. Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 24(2): 1118.*

Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nün kurulması ve 1995 yılında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve ona bağlı yönetmeliklerin çıkarılması ile bu yöndeki gelişmeler devam etmiştir. Bu şekilde istisnai bir hukuk alanının oluşturulmasında temel amaç, tüketici sözleşmesinin zayıf tarafı olarak görülen, tüketicinin korunmasıdır.¹³ 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.¹⁴

Üretilen mallarla ilgili teknik bilgilerin eksikliği, sunulan hizmetlerin çeşitliliği ile aynı malın piyasada değişik firmalarca, değişik fiyatlarda satılması, kalitenin düşmesine rağmen fiyatların artması ile tüketicilerin kafası daha da karışık bir hale gelmiştir.¹⁵ Tüketici hakem heyetinin kurulmasındaki amaç, tüketici ile satıcı arasındaki uyuşmazlığın çözümüdür.¹⁶ Tüketici hakem heyetleri bir mahkeme niteliği taşımayıp hem uyuşmazlıkların usul ekonomisi ilkesi gereğince hızlı ve az masraf ile çözümlenmesi hem tüketici mahkemelerinin iş yükünün azaltılması amacıyla bir uyuşmazlık çözüm mercii olarak kurulmuştur. Tüketici hakem heyetlerinin karar alması mahkemelere nazaran basitlik ve ivedilik esasına göre düzenlenmiş ve tüketici hakem heyetleri kararlarının mahkeme kararı niteliğinde olduğu, kararların İİK'nin ilamların yerine getirilmesi hükümlerine göre yerine getirileceği düzenlenmiştir.¹⁷

2.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluşu

Tüketici hakem heyetleri, tüketici uyuşmazlıklarının çok olması ve bu uyuşmazlıkların mahkemelerde giderilmeye çalışılması hem mahkemeler açısından ayrı bir iş yükü yaratmasından hem de tüketicilerin uyuşmazlıkları için çözüm bulmalarının çok zaman alması sebebiyle kurulmuşlardır.¹⁸ TKHK ile tüketici hakem heyeti kurma görevi Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na verilmiştir. TKHK'nin 66/1. maddesi ve Tüketici Hakem

¹³ Keleş, Adem. *Tüketici Sözleşmelerinde Teminat*. Yüksek Lisans Tezi (Yayımlanmamış), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, s. 48, 2015.

¹⁴ Ermenek, İbrahim. *Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri*. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 12(1-2): 564-565.

¹⁵ Önder Dingil, Gamze Gökçe. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Sorumluluğu. Yüksek Lisans Tezi (Yayımlanmamış), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, s. 22, 2017.

¹⁶ Pekcantez, s. 346.

¹⁷ Çabır, Sezer. 6502 sayılı Kanun'a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi. Adalet Yayınevi, s. 1003, Ankara, 2016.

¹⁸ Tutumlu, Mehmet Akif. *Tüketici Yargılaması Hukuku*. Seçkin Yayıncılık, s. 33, Ankara, 2015.

Heyetleri Yönetmeliği'nin 5. maddesine göre Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezleri ile Bakanlıkça belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturacaktır. Bakanlık, hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken; başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alacaktır. TKHK'nin 68/3. maddesine göre tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetince karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenecektir. Yönetmeliğin 7/1. maddesi ise tüketici hakem heyeti bulunmayan ilçelerde Bakanlık tarafından o ilçe için belirlenen tüketici hakem heyetinin yetkili olacağı düzenlemesini getirmiştir.

Tüketici Hakem Heyetlerinin Oluşumu

Tüketici hakem heyetlerinin oluşum şekli TKHK'nin 66/2-3. bent hükümlerinde düzenlenmiş, ancak ayrıntılı düzenleme 27.11.2014 tarihinde yayımlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği ile Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliğinde yapılmıştır.¹⁹ Yönetmeliğin 8. maddesinde üyelerin kimler olabileceği ve 9. maddesinde ise üyelerin taşınması gereken şartlar düzenlenmiştir. Tüketici hakem heyetlerinde başkanlığın illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütüleceği, üyelerin ise belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye, baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üye, satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye, tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üye olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşacağı hüküm altına alınmıştır.²⁰ Üyelerde aranacak olan şartlar ise Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak, on sekiz yaşından küçük olmamak, 657 sayılı Devlet Memurları Kanun'unun 48. maddesinin birinci fıkrasının (A) bendinin (5) numaralı alt bendinde düzenlenen şartları taşımak, kamu haklarından mahrum bulunmamak, görevini devamlı yapmasına engel olabilecek akıl

¹⁹ TUTUMLU, Mehmet Akif. *Norm, Kuram ve İçtihat Işığında Tüketici Hakem Heyetleri.*, Seçkin Yayıncılık, s. 43, Ankara, 2016.

²⁰ Döner, Kemal. *Tüketici Mahkemelerinin Görevli Olduğu Uyuşmazlıklar*, Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 22(36): 138.

hastalığı bulunmamak, en az dört yıllık fakülte mezunu olmak şeklinde düzenleme altına alınmıştır. Tüketici hakem heyetinin yapısı ile ilgili dikkat çeken temel nokta, baronunun görevlendireceği üye dışında diğer üyelerin hukuk formasyonuna haiz olmasına yönelik hiçbir şartın aranmamış, sadece dört yıllık fakülte mezunu olmanın yeterli sayılmış olmasıdır.²¹ Yönetmeliğin 9/2. maddesine göre dört yıllık fakülte mezunu olma şartını taşıyan üye bulunamayan yerlerde, üyeler illerde yüksekokul veya lise, ilçelerde ise en az ilköğretim mezunları arasından görevlendirme yapılacaktır. Denkliği Yüksek Öğretim Kurulu ya da Millî Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olanların da üye olarak görevlendirilebileceği ya da seçilebileceği düzenlemesi yer almaktadır.

TKHK'nin 68/3. maddesine göre tüketici hakem heyetlerinin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevli kişilerin raportör olarak istihdam edilebilecektir. Tüketici hakem heyetlerinde çalışacak raportörlerle ilgili düzenleme özel olarak 27.11.2014 tarihli Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği ile düzenlenmiş olup, ilgili Yönetmeliğin 5. maddesinde raportörlerin nitelikleri ve atanma usulü düzenlenmiştir. Önceki Yönetmelikte raportörlerin yüksek öğrenim görmüş olmalarının esas olduğu, yüksek öğrenim görmüş kişinin bulunmaması hâlinde lise veya denkliği Millî Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş kişiler arasından görevlendirilebileceğine ilişkin benzer bir düzenlemeye Tüketici Hakem Heyeti Raportörleri Yönetmeliği'nde yer verilmiş (m. 6/3), raportör kadrosuna atanabilmek için en az iki yıllık yüksekokuldan mezun olma koşulu getirilmiş (m. 5/1); raportör sayısının yeterli olmadığı illerde il müdürü tarafından il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirileceği hükme bağlanmıştır (m. 6/1).²² Bir yandan raportör olarak görevlendirilenlerin en azından lise mezunu olmaları aranırken, üyelerin ilköğretim mezunu dahi olabilmeleri, diğer yandan Tüketici Hakem Heyeti Raportörleri Yönetmeliği'nde raportörlere oldukça geniş yetki, görev ve sorumluluk yüklendiği (m. 8, 9) dikkat çekmektedir.²³

²¹ Koçyiğit, Pınar. *Tüketici Mahkemelerinin Görevi ve Yargı Yetkisi, Yüksek Lisans Tezi (Yayımlanmamış)*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, s. 12, 2018.

²² Erişir, (Yeni Tüketici Hukuku Konferansı), s. 59.

²³ Erişir, (Yeni Tüketici Hukuku Konferansı), s. 59.

Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Alanı, Çalışma Usulleri, Heyete Başvuru Koşulları ve Başvurunun Sonuçları

1.Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Alanı

1.1.Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı

6502 sayılı Kanun'un "Kapsam" başlıklı 2. maddesinde, Kanun'un "tüketici işlemi ile tüketici uygulamalarını" kapsayacağı düzenlenmiştir.²⁴ TKHK'nin 66. maddesine göre tüketici hakem heyetlerinin görevine ilişkin düzenlemeye yer verilmiştir. "Kuruluş ve Görev Alanı" başlıklı bu maddeye bakıldığında, eski yasaya benzer şekilde, hakem heyetlerinin "tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğacak anlaşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla" oluşturulacağı belirtilmektedir.²⁵ Tüketici işlemleri açısından ise oldukça geniş bir tanım yapılarak, bir tarafın tüketici diğerlerinin satıcı/sağlayıcı olduğu her türlü hukuki işlem Kanun kapsamına alınmıştır.²⁶ TKHK'nin geçici 1. maddesine göre Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önceki tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına göre bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümlerinin uygulanacağı esas düzenlenmiştir. Bu hüküm, özel hukuk alanındaki temel kurallardan biri olan her kanunun aksine hüküm olmadıkça, ancak yürürlüğe girdiği tarihten sonra meydana gelen olay ve ilişkilere uygulanacağını, yani geçmişe etkili olmayacağını ifade etmektedir. Tüketici hakem heyetlerinin görevi bu şekilde genel bir çerçeve ile belirtilmiş olup, TKHK'nin 77. maddesinde düzenlenen cezai yaptırıma bağlanmış hususlar, ihtiyati tedbir, delil tespiti, ihtiyati haciz gibi geçici hukuki koruma tedbirleri, idari yargı alanına giren uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görevi dışında kalmaktadır.

Mevzuatımızda tüketici hakem heyetlerinin manevi tazminat talebi hakkında karar verip veremeyeceklerine ilişkin yasal düzenlemeye yer verilmemiştir. TUTUMLU'ya göre tüketici hakem heyetlerinin manevi tazminat hakkında karar vermelerine engel bir hüküm bulunmadığından, bu konu hakkında yetkilidirler.²⁷ Şu hususu önemle belirtmekte yarar

²⁴ Özay, Osman Levent. 6502 sayılı Yasa Kapsamında Tüketici İşlemi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 4(12): 257.

²⁵ Germeyan, H. Rüştü. 6502 sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerine İlişkin Hükümleri. *İstanbul Barosu Dergisi*, 88, Yıl 2014, *Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı*, s. 129-130, 2014.

²⁶ Atalı, Murat. *Yargılama İlkeleri Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar Çözüm Önerileri Sempozyumu*. Seçkin Yayıncılık, s. 76, 2018.

²⁷ Tutumlu, Mehmet Akif. *Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası*, Seçkin Yayıncılık, s. 32-33, Ankara, 2015.

vardır: Tüketici aynı başvuru ya da davasında 6502 sayılı TKHK m. 11/6 hükmü uyarınca hem maddi hem de manevi tazminat talebinde bulunmuş ise ikisinin toplamına bakılır ve buna göre görevli yargı mercii tayin edilir.²⁸ Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 06.05.2009 tarihli 2009/334 E. ve 2009/6221 K. sayılı ilamı “4077 sayılı yasanın 22. maddesine göre 2008 tarihinde, 822.02 YTL'ye kadar olan davalar için Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvurulması zorunludur. Bu miktar üzerindeki talepler için Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvurmak ihtiyari olup zorunluluk yoktur. Davacının talebi 2.000,00 YTL manevi, 177,00 YTL maddi tazminattır. Öyle olunca davacının talepleri maddi ve manevi tazminat olarak bölünüp maddi tazminat talebi için öncelikle Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulması gerektiği gerekçesiyle davanın reddi doğru değildir.” şeklinde olup maddi ve manevi tazminatın beraber talep edilmesi halinde taleplerin bölünemeyeceğini belirtmektedir.²⁹ Tüketici hakem heyetlerinin vekâlet ücretine karar verip veremeyeceği hususundaki tartışma ise TKHK'nin 70. maddesine 10/9/2014 tarihinde eklenen cümle ile ortadan kalkmıştır. Maddeye göre artık tüketici hakem heyetlerince vekâlet ücreti ödenmesine karar verilemeyeceği düzenlenmiştir. Bu yasa hükmü ile sorun tüketiciler lehine çözüme bağlanmıştır.³⁰

TKHK, il ve ilçe hakem heyetleri ile tüketici mahkemelerinin görevini miktar esaslı üzerinden belirlemiştir.³¹ Yönetmelikte tüketici hakem heyetlerinin görev sınırı parasal ölçüte göre belirlenmiş olup TKHK ile paralellik göstermektedir. Görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihindeki parasal sınırlar dikkate alınır.³² TKHK'ye göre hakem heyetlerine başvuru sınırı olan uyuşmazlık değeri her yıl Bakanlık tarafından yayınlan tebliğe göre belirlenmektedir. 30611 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği'nde 2018 yılı için yeniden değerlendirme oranı olarak tespit edilen %23,73 (yüzde yirmi üç virgöl yetmiş üç) oranında artırım uygulanarak 26.12.2018 tarihli Resmî Gazete'de yayınlanan tebliğ ile uyuşmazlık değeri 2019 yılı için belirlenmiştir. Buna göre değeri 5.650 (beş bin altı yüz elli) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, Büyükşehir statüsünde

²⁸ Tutumlu, *Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası*, s. 28.

²⁹ Yargıtay kararı *lexperâ* adlı içtihat sisteminden alınmıştır.

³⁰ Tutumlu, *Norm, Kuram ve İçtihat Işığında Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 71.

³¹ Şahin Mccarthy, *Oya. Satıcı ve Sağlayıcıların Tüketici İşlemlerinden Kaynaklanan Alacak Taleplerinde Tüketici Hakem Heyetlerinin Konumu, Tüketici Hukuku Davaları. Seçkin Yayıncılık*, s. 1020, 2017.

³² Şahin Mccarthy, *Oya. Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi ve Uygulama Sorunları, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım, Seçkin Yayınevi*, s. 76, Ankara, 2016.

olan illerde 5.650 (beş bin altı yüz elli) Türk Lirası ile 8.480 (sekiz bin dört yüz seksen) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 8.480 (sekiz bin dört yüz seksen) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 5.650 (beş bin altı yüz elli) Türk Lirası ile 8.480 (sekiz bin dört yüz seksen) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz. Belirli bir parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıklar bakımından tüketici mahkemelerine başvurunun kapatılması ile tüketici mahkemelerinin iş yükünün azaltılması amaçlanmıştır.³³ Miktar itibarıyla tüketici hakem heyetinin görev alanına giren bir uyuşmazlık hakkında doğrudan tüketici mahkemesine dava açılmayacaktır.³⁴ Belirlenen uyuşmazlık değerlerine göre tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu hallerde heyete başvurmaksızın tüketici mahkemesine başvurulmuşsa mahkemece itiraz olmasa dahi re' sen görevsizlik kararı verilebilecektir. Zira Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 114. maddesi gereğince görev bir dava şartı olup davanın her aşamasında taraflarca ileri sürülebileceği gibi hâkim tarafından da re'sen dikkate alınacaktır.

Parasal sınırın belirlenmesinde sadece asıl alacak miktarı dikkate alınacaktır. Dolayısıyla faiz, cezai şart, gecikme tazminatı vb. gibi fer'i alacaklar görevin belirlenmesinde nazara alınmaz.³⁵ Yönetmeliğin 6/3. maddesine göre sadece tek bir uyuşmazlıkla ilgili olması koşuluyla değeri tüketici hakem heyetlerine başvuru sınırını aşan uyuşmazlıklarda aşan kısımdan feragat edilmesi koşuluyla tüketici hakem heyetlerine başvurulması mümkün hale gelmiştir. Önemle belirtmek gerekir ki aşan kısım için tüketicinin tekrar tüketici hakem heyetlerine başvurması mümkün değildir. Tek bir uyuşmazlıktan doğan ve bu eşiği aşan taleplerin bölünerek birden fazla başvuruya konu yapılması yasaklanmıştır.³⁶ Tüketicinin başvuru anında uyuşmazlık miktarını tam ve net olarak saptayamaması halinde Yönetmeliğin 22. maddesi uyarınca başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve

³³ Korkut, Makbule Serra. *Medeni Usul Hukuku Çerçevesinde Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümünde Tüketici Hakem Heyetleri. Yüksek Lisans Tezi (Yayımlanmamış), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, s. 67, 2018.*

³⁴ Açıkgül, Hacı Ali. *Türk ve Amerikan Hukukunda Satılanın Ayrılmaması Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, s. 218, 2015.*

³⁵ Tutumlu, Norm, Kuram ve İçtihat Işığında Tüketici Hakem Heyetleri, s. 74.

³⁶ Aslan, İsmail Yılmaz. *6502 sayılı Kanun'a Göre Tüketici Hukuku, Ekin Yayınevi, s. 721, İstanbul, 2015.*

asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına tüketici hakem heyetince karar verilebilmesi mümkündür. Burada kritik nokta başvuru anında miktarın kesin ve tam olarak hesaplanmasının mümkün olmamasıdır.³⁷ 20.12.2017 Tarihli ve 30276 sayılı Resmi Gazete ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun yayımlanmış olup ilgili kanunun 11. maddesi ile TKHK'nin 68/1. maddesinde değişiklik yapılmıştır. Maddeye “Tarafların İİK'ndeki hakları saklı olmak kaydıyla” cümlesi eklenmiş olup değişiklik ile TKHK'nin 68/1. maddesinde yer alan alacaklar için doğrudan icra takibi yapılıp yapılamamasına ilişkin çelişki ortadan kaldırılmıştır.

Bakanlığın resmi internet sitesinde yer alan tüketici hakem heyetlerine ulaşan şikâyet istatistiklerine göre 2017 yılında 199.891 adet şikâyet tüketici kredisi sözleşmeleri hakkında, 169.095 adet şikâyet ayıplı mal hakkında yapılmıştır.³⁸ İlgili istatistikte sektöre göre sıralama yapıldığında 2017 yılında 273.680 adet başvuru finansal hizmetler sektörü, 209.320 adet başvuru ise perakende ticaret sektörü hakkındadır. Finansal sektörde 2017 yılında 277.760 karar çıkmış olup bu kararlardan 241.809'u, perakende ticaret sektöründe 170.064 karardan 114.649'u tüketicinin lehine sonuçlanmıştır.

Göreve ilişkin olarak günlük hayatta sıkça karşılaştığımız bir konudan örnek vermek gerekirse; Yargıtay 11. Hukuk Dairesi 13.02.2017 tarih 2016/14881 E. ve 2017/776 K. sayılı ilamı ile bedelini ödeyerek uçak bilet satın alan ve havaalanında işlemlerinin yapılmaması nedeniyle uçağı kaçıran ve bu nedenle ödediğı bilet bedelinin iadesini talep eden yolcunun talebinin tüketici hakem heyetleri tarafından kabul edilmesi, ancak havayolu şirketinin vekili uyuşmazlık hakkında tüketici hakem heyetlerinin yetkili olmadığı ve ticaret mahkemesinin görevli olması nedeniyle tüketici hakem heyeti kararının iptaline karar verilmesini talep etmesi üzerine, yolcunun “tüketici”, biletleme işleminin ise “tüketici işlemi” niteliğinde olması sebebiyle 6502 sayılı Yasa kapsamında ve tüketici hakem heyetlerinin görev alanı içinde bulunduğuna hükmetmiştir.³⁹

³⁷ Aslan, s. 722.

³⁸ T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketici Hakem Heyetlerine Ulaşan Tüketici Şikâyet İstatistikleri.

³⁹ Yargıtay kararı *lexper a adli içtihat* sisteminden alınmıştır.

Bir başka örneği ise meslektaşlarımızı ilgilendirmesi sebebiyle avukatlık sözleşmelerine ilişkin olarak vermek istemekteyiz. ERİŞİR'e göre avukatlık sözleşmesinin Avukatlık Kanunu'nda düzenlenmesi ve isimli bir sözleşme olması, niteliğine uygun düştüğü ölçüde Türk Borçlar Kanunu'ndaki vekâlet hükümlerinin uygulanacağı göz önüne alındığında, avukatlık sözleşmeleri tüketici işlemi sayılmamalıdır.⁴⁰ Nitekim vekâlet sözleşmelerinin TKHK ile tüketici işlemi sayılması ve bir vekâlet sözleşmesi olan avukatlık sözleşmelerinin tüketici işlemi sayılıp sayılmayacağına ilişkin olarak Ankara Bölge Adliye Mahkemesi 4. Hukuk Dairesi 07.07.2017 Tarih 2017/1219 E. ve 2017/992 K. sayılı kararı ile avukatın, avukatlık sözleşmesinden doğan alacağı için ticaret mahkemesinde açmış olduğu davanın tüketici mahkemesinin görevli olması nedeniyle görevden reddedilmesi üzerine yapılan istinaf incelemesinde; avukatlık sözleşmesinde, sözleşmenin bir tarafı olan “müvekkilin” , TKHK'nin 3/1-k maddesindeki “tüketici” tanımına uymaması ve bu sözleşmenin bir “tüketici işlemi” de olmaması, sözleşmenin diğer tarafı olan avukatın, mal ve hizmet piyasalarında faaliyet gösteren ve hizmet sunan bir “sağlayıcı” olmaması nedenleriyle tüketici mahkemesinin görevli olamayacağına karar vermiştir.⁴¹

1.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki Alanı

26.12.2018 tarihli 30637 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan TKHK'nin 68. ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğin yetkiye ilişkin 4. maddesinde İl Tüketici Hakem Heyetleri il sınırları içinde, İlçe Tüketici Hakem Heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkili olup Tüketici Hakem Heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen tüketici hakem heyetleri yetkilidir. TKHK'ye göre tüketicinin hangi yerdeki tüketici hakem heyetine başvuracağı 68. madde ile düzenlenmiştir. Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Tüketici ister kendi ikametgâhında isterse işlemin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine başvurmada tam bir serbestliğe sahiptir.⁴² Bu noktada tüketiciye tercih

⁴⁰ Erişir, Evrim. *Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015*. Bilge Yayınevi (Sempozyum Çözümlemesi), s. 642, Ankara, 2015.

⁴¹ Bölge Adliye Mahkemesi kararı *lexpera* adlı içtihat sisteminden alınmıştır.

⁴² Şeker, Tacettin. *6502 sayılı Kanun Kapsamında Tüketici İşleminin Temel Özellikleri ve Temel İlkeleri Tüketici Mahkemeleri ve Hakem Heyetlerinin Görev Alanı Hakem Heyetlerine İlişkin Tüketici Hukuku ve Usul Uygulamaları*, s. 10.

hakkı tanınmıştır. Ancak tüketici bu iki yer dışında herhangi bir yerdeki tüketici hakem heyetlerine başvuramaz.

Tüketici hakem heyetleri bulunmayan yerlerde tüketicinin nereye başvurması gerektiği Yönetmelik ile düzenlenmiş olup Yönetmeliğin 7/3. maddesine göre tüketici bulunduğu yerdeki ilçe Kaymakamlığına başvuru yapabilecektir. Yapılan başvurular Kaymakamlıkça Bakanlığın belirlemiş olduğu yerdeki tüketici hakem heyetlerine intikal ettirilecektir.

2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Çalışma Usulü

Yönetmeliğin dördüncü bölümünde heyetin çalışma usul ve esasları düzenlenmiştir. Yönetmeliğin 13. maddesine göre heyet ayda ikiden az olmamak üzere ve ihtiyaç duyulduğunda başkanın çağrısı üzerine her zaman toplanabilir. Toplantı gündemi başkanca belirlenir ve toplantıdan önce üyelere bildirilir. Eğer heyetin gündemde görüşülecek bir uyuşmazlık konusu bulunmuyorsa toplantı yapılmayacaktır. Toplantılar illerde il müdürlüğünce ilçelerde ise kaymakamlıkça belirlenen yerlerde yapılır.

Tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılması zorunludur. Üye, geçerli mazereti sebebiyle toplantıya katılamayacak ise bu mazeretini toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya e-posta yoluyla bildirmelidir. TKHK'nin 71. maddesi gereğince tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığı'nın uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenecektir.

İnceleme raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinde yapılır.⁴³ İncelenecek olan dosyada şu hususlar yer alacaktır; tüketicinin başvuru dilekçesi ile varsa karşı tarafın cevap dilekçesi, taraflarca sunulmuş olan belge ve deliller, tüketici hakem heyetlerince başka yerden yazışma yöntemiyle getirilen belge ve bilgiler, bilirkişi incelemesi yapılmış ise bilirkişi raporu.⁴⁴

Tüketici hakem heyetlerinin çözümü bilirkişi incelemesini gerektiren hususlarda bilirkişi ataması mümkündür. 11 Ağustos 2017 tarihli Resmî Gazete'de yayımlanan değişiklik ile Yönetmeliğin 19. maddesine göre,

⁴³ Deryal, Yahya. *Tüketici Hukuku Ders Kitabı, Seçkin Yayıncılık, s. 214, Ankara, 2008.*

⁴⁴ Tutumlu, Norm. *Kuram ve İçtihat Işığında Tüketici Hakem Heyetleri, s. 95-96.*

tüketici hakem heyeti başkanı yalnızca bir kişiyi bilirkişi olarak atayabilir. Ancak gerekçesi açıkça gösterilmek suretiyle, üç kişiden oluşan bir bilirkişi kurulu da görevlendirilebilir. Örneğin uyuşmazlığın çözümünde birden farklı alandaki uzmanın inceleme yapması gerekiyorsa, hakem heyeti doğal olarak birden fazla kişiyi görevlendirebilecektir.⁴⁵ Tüketici hakem heyetleri, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteyebilir.⁴⁶ Bilgi ve belgelerin teslim edilmesi için tebliğden itibaren en fazla otuz günlük süre verilir. Bu süre talep halinde ve heyetin uygun görmesi halinde uzatılabilir. Tüm bu bilgi ve belgeler dosya bilirkişiye gitmeden önce tamamlanmalıdır. Zira bilgi ve belgeler tamamlanmadan dosya bilirkişiye verilemez. Verilen süre içerisinde istenen belgelerin gönderilmemesi halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir.⁴⁷

Yönetmeliğe göre tüketici hakem heyetinin tarafları ve bilirkişiyi dinleme zorunluluğu bulunmamaktadır. Tüketici hakem heyetinin uyuşmazlığın aydınlatılması amacıyla tarafları veya bilirkişiyi dinlemesi gerekebilir. Bu halde taraflar tüketici hakem heyetlerinin kendilerini çağırmasına uymak zorunda değildirler. Çağrıya uymamaları halinde herhangi bir olumsuz sonuç doğmayacaktır. Ancak bilirkişinin tüketici hakem heyetince belirlenen gün ve saatte toplantıda hazır bulunması zorunludur. Bilirkişinin mazeret sunmaksızın bu toplantıya katılmaması halinde işbu durum gerekli disiplin işlemlerinin uygulanması amacıyla bilirkişinin bağlı bulunduğu kurum veya kuruluşa bildirilir. Bu halde tüketici hakem heyeti mevcut bilirkişiyi görevden alarak başka bir bilirkişiyi de atayabilir.

3. Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Koşulları

Tüketici hakem heyetine başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Başvuru yaparken tüketicinin delil ve uyuşmazlıkla ilgili belgelerini başvuru dilekçesiyle birlikte sunması gerektiği düzenlenmişse de tüketicinin uyuşmazlıkla ilgili belgelere her zaman ulaşması mümkün olmamaktadır.⁴⁸ Belge olmasa bile hakem heyeti başvuruyu kabul etmektedir. Belge, tüketicinin iddiasını ispatlaması için aranır.⁴⁹ TKHK'nin 70/7. maddesine

⁴⁵ Çabri, s. 1023.

⁴⁶ Tuskan, Aybeniz Alisbah. *Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Uygulamadaki Yeri, İstanbul Barosu Dergisi, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Özel Sayı 6, s. 61, İstanbul, 2007.*

⁴⁷ Çabrî, s.1023

⁴⁸ Çabri, s. 1022.

⁴⁹ Çabrî, s. 1013.

göre tüketiciden herhangi bir başvuru harcı, bilirkişi ücreti veya tebligat gideri alınmayacaktır. Başvurunun tüketici lehine sonuçlanması halinde yapılan tüm giderler karşı taraftan 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun uyarınca tahsil edilecektir.

Aynı uyuşmazlık için birden çok hakem heyetine başvurulamayacağı gibi, aynı uyuşmazlık için aynı hakem heyetine birden fazla başvuru da yapılamaz.⁵⁰ Yönetmeliğin 11/4. maddesine göre konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulmuşsa diğer taraf derdestlik itirazında bulunabilir. Bu husus heyet tarafından da re'sen dikkate alınır.

11 Ağustos 2017 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan değişiklik ile Yönetmeliğe göre başvurular şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-devlet üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) ile yapılabilecektir. Elektronik ortamda yapılacak olan başvurulara ilişkin olarak yapılan değişiklik ile TÜBİS üzerinden yapılan başvurular ek işlem gerektirmeksizin başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması halinde geçerli olacaktır.

Başvuru yapılırken Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formundan faydalanılabilir. Başvuru formu kullanılmaksızın yapılan başvurularda ise başvuru sahibinin adı ve soyadı, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, talebi ile Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ve şikâyet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Eğer uyuşmazlık konusunun değeri döviz cinsinden ise söz konusu değer başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilmelidir.

4. Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun Sonuçları

Mevzuatımıza göre yasal parasal sınırlar içinde kalan uyuşmazlıklar bakımından tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu hallerde bu durum HMK'nin 114. maddesi gereğince bir dava şartı olarak karşımıza çıkmaktadır. Yargılamada hâkimler tarafından başvuru zorunluluğu bir dava şartı olarak re'sen dikkate alınmalıdır. Her yıl yenilenen parasal

⁵⁰ *Ermenek*, s. 588.

sınırlar göz önünde bulundurularak uyuşmazlığın tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğu içerisinde yer alması halinde dava şartı eksikliği nedeniyle davanın usulden reddine karar verilmesi gereklidir.⁵¹

Tüketici hakem heyetleri, tıpkı mahkemeler gibi kendilerine yapılan başvuruları, gereğini yapmak üzere, kabul etmek zorundadır.⁵² Bunun anlamı, tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruyu inceleme yapmadan geri çeviremez.⁵³

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuru ile zamanaşımı kesilecektir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, 15.04.2002 tarihli 2002/1534 E. ve 2002/4099 K. sayılı kararında “Tüketici Hakem Heyeti kararları mahkemelerde açılacak davalarda delil olabileceğine göre bu kurula yapılan başvuru zamanaşımını keser.” şeklinde bu husustaki olumlu görüşünü belirtmiştir.⁵⁴

HMK’de tasarruf yetkisi düzenlenmektedir. HMK’nin 24/3. maddesinde tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri dava konusu hakkında dava açıldıktan sonra da tasarruf yetkisinin devam edeceği düzenlenmiştir. Daha evvel belirttiğimiz üzere uyuşmazlık tüketici hakem heyetine başvurmaksızın başka bir yol ile çözümlenebileceği gibi tüketici hakem heyetine başvurduktan sonra tüketicinin başvurusunda belirttiği alacak hakkından feragat etmesi yahut başvurusunu geri çekebilmesi de mümkündür. Tarafların uyuşmazlığı başka bir yolla çözmesi ve buna ilişkin belgeleri hakem heyetine vermesi halinde, hakem heyeti bu durumu dikkate alarak uyuşmazlık konusunda karar verilmesine gerek olmadığına karar verebilir.⁵⁵ Ancak özellikle belirtmek gerekir ki Yönetmeliğin 6/3. maddesine göre tüketicinin feragat ettiği kısım için tekrar hakem heyetine başvurma hakkı bulunmamaktadır.

⁵¹ Bu hususta pek çok Yargıtay kararı mevcut olup örneğin Yargıtay 13. Hukuk Dairesi’nin 12.02.2015 Tarihinde 2015/1978 E. 2015/3983 K. sayı ile vermiş olduğu ilam incelenebilir. İlgili karar Hukuk Türk adli hukuk veri tabanından alınmış olup kararda belirlenen parasal sınırlar dışında kalan uyuşmazlıklar hakkında tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu olmadığından bu sınırların üzerindeki uyuşmazlıklara Tüketici Mahkemelerince bakılması gerektiği ve bu hususun bir dava şartı olup hâkim tarafından re’sen dikkate alınması gerektiği belirtilmiştir.

⁵² Budak, Ali Cem. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.16, Özel Sayı, s. 77-103, 2015.

⁵³ Çabri, s. 1013.

⁵⁴ Yargıtay 13. Hukuk Dairesi’nin 15.04.2002 tarihli 2002/1534 E. ve 2002/4099 K. sayılı kararı. (E.T:18.12.2017, E.A: <https://www.sinerjimevzuat.com.tr>)

⁵⁵ Çabri, s. 1029.

Tüketici Hakem Heyetinin Karar Oluşturması, Verilen Kararların Hukuki Niteliği ve Kararlara Karşı Başvurulacak Yol

1. Tüketici Hakem Heyetinin Karar Oluşturması

1.1. Tüketici Hakem Heyetinin Karar Oluşturma Süreci

Hakem heyetleri, tüketicilerin daha kısa sürede haklarına kavuşabilmeleri amacıyla kurulmuştur. Tüketici hakem heyetlerince yapılacak olan inceleme dosya üzerinden gerçekleştirilecektir. Bu incelemede; tarafların şikâyet ve cevap dilekçelerine ekledikleri belgeler, heyetçe getirilen belgeler ile raportörün hazırladığı rapor değerlendirilecek ve uyuşmazlık bir karara bağlanacaktır.⁵⁶ Bu bağlamda Yönetmeliğin 23. maddesinde karar süresi düzenlenmiştir. Maddeye göre heyete yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir. Bununla birlikte tarafların başvurunun ivedilikle görüşülmesini talep etmeleri halinde bu talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde başvurunun öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılması da mümkündür. Tüketici hakem heyetleri, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden incelemeyi gerçekleştirir. Gerekli görüldüğü takdirde tarafların dinlenmesi mümkün olduğu gibi çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen bilirkişi görevlendirilebilir.

Uyuşmazlık ile ilgili her türlü bilgi ve belge taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan istenebilir. Kural olarak tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık ile ilgili karar verirken tarafların talepleri ile bağlıdır. Ancak bu kurala bir istisna Yönetmeliğin 22/1. maddesi ile getirilmiştir. Buna göre; başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam veya kesin olarak belirlenmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına tüketici hakem heyetince karar verilebilecektir.⁵⁷

⁵⁶ Tutumlu, *Tüketici Hukuku Davaları*, s. 1002.

⁵⁷ Tutumlu, Mehmet Akif, *Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri*, Seçkin Yayıncılık, s. 134-135, Ankara, 2016.

1.2. Tüketici Hakem Heyetinin Karar Verme Şekli

Tüketici hakem heyetleri, daha evvel belirttiğimiz üzere ayda en az iki kez, illerde il müdürlüğünce, ilçelerde ise kaymakamlıkça belirlenen yerlerde toplanır. Hakem heyeti üyelerinin toplantıya katılma zorunluluğu bulunmaktadır. Geçerli mazeretleri sebebiyle oturumlara katılamayacak olan üyeler, durumlarını toplantıya katılmadan önce başkana bildireceklerdir⁵⁸. Bu bildirim yazılı olarak ya da e-posta yolu ile yapılacaktır. Başkan dahil beş üyeden oluşan tüketici hakem heyetinde kararlar katılanların oy çokluğu ile verilir. Yönetmeliğin 15. maddesine göre heyetin toplanabilmesi için başkan dahil en az üç üyenin toplantıda hazır olması gerekmektedir. Yine Yönetmeliğe göre üyelerin çekimser oy kullanmaları mümkün olmadığı gibi eğer oylar eşit ise başkanın oy kullandığı tarafın çoğunluğu sağladığı kabul edilmektedir.

1.3. Tüketici Hakem Heyetince Verilen Kararın İçeriği

Yönetmeliğin 24. maddesinde 11.08.2017 tarihinde yapılan değişiklik ile karar tutanağında yer alması gereken hususlar şu şekilde belirtilmiştir;

Toplantıda alınan kararlara ilişkin Tüketici Bilgi Sistemi'nde oluşturulan karar tutanağı toplantıya katılan başkan ve üyeler tarafından imzalanır. Karar tutanağı toplantı tarihine ve gündem sırasına göre arşivlenir ve onaylı bir örneği dosyasında muhafaza edilir.

Karar tutanağı asgari aşağıdaki hususları kapsar:

- a) Kararı veren tüketici hakem heyeti ile başkanın, üyelerin ve raportörün ad ve soyadları,
- b) Karar numarası,
- c) Karar tarihi,
- ç) Tarafların ad ve soyadları veya unvanları, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, varsa vekillerinin ad ve soyadları ile adresleri,
- d) Başvuru tarihi,
- e) Başvuru sahibinin talebi,
- f) Uyuşmazlık bedeli,
- g) Uyuşmazlık konusu,
- ğ) Olayın özeti,
- h) Şikâyet edilenin savunmasının özeti,
- ı) İnceleme ve gerekçe,

⁵⁸ İnal, H. Tamer. *Tüketici Hukuku, Seçkin Yayıncılık, s. 1220, Ankara, 2014.*

- i) Karar, kararın tüketici lehine verilmesi durumunda varsa tebligat ve bilirkişi ücretleri, itiraz merci ve süresi,
- j) Kararı veren başkan ve üyelerin imzaları.

Karar kısmında, gerekçe tekrar edilmeksizin, taleplerden her biri hakkında verilen karar ile taraflara yüklenen borç ve tanınan hakların, sıra numarası altında, açık, şüphe ve tereddüt uyandırmayacak şekilde yazılması zorunludur.

Yönetmelikte yapılan değişiklik ile kararda yer alması gereken hususlar asgari olarak belirtilmiş olup her uyuşmazlığın özelliğine göre kararda yer alması gereken başkaca unsurlar varsa bunlara da yer verilebilecektir. Yine daha evvel belirttiğimiz üzere tüketici hakem heyetince vekâlet ücretine karar verilmeyecektir.

Uygulamada, kararlarda kabul edilen miktarın tam olarak belirtilmemesi ve genel olarak “talebin kabulü ile tüketiciye iadesine” şeklinde karar verilmesi, karardaki gerekçede hangi delillere ve hukuki sebebe dayandığının anlaşılmasında, başvurunun kabulü halinde yapılan giderler karşı tarafa yükletileceğinden bu giderlerin açık bir şekilde belirtilmemesi sıkça rastlanan sorunlardır. Nitekim bu doğrultuda Yargıtay 13. Hukuk Dairesi 18.1.2016 tarihinde vermiş olduğu 2015/31798 E. 2016/558 K. sayılı ilamı ile “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığı’nın 27.3.2013 gün ve 2013/57 sayılı kararında, tüketicinin (davalının) talebinin kabulü ile tüketiciden dosya masrafı adı altında alınan ücretin, satıcıdan (davacı banka) alınarak tüketiciye verilmesine karar verilmiş ise de; kararda herhangi bir bedel gösterilmemiş olduğundan, tarafları bağlayıcı nitelikte olmayıp, ilam niteliğinde değildir.” şeklinde olup tüketici hakem heyetlerinin kararlarında bedel belirtilmemesi halinde ilam niteliğini taşımayacağını göstermektedir.⁵⁹ İlamlı icrada, tüketici hakem kararının yerine getirilebilmesi için, ilamlı icraya konu tüm belgelerde olduğu gibi, yerine getirilmesi istenen borcun açık ve net olarak gösterilmesi gerekir.⁶⁰ Bu nedenle kararlarda kabul edilen miktarın tam olarak belirtilmemesi nedeniyle ilam niteliği bulunmayan kararlar infaz edilemeyecektir.

⁵⁹ Yargıtay kararı *lexperæ adli içtihat sisteminden alınmıştır.*

⁶⁰ Yardım, M. Ertan. *Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının İcrası ve İtiraz Yolu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım, Seçkin Yayıncılık, s. 112, Ankara, 2016.*

Yönetmeliğin 25. maddesine göre tüketici hakem heyeti kararları kararın alındığı tarihten itibaren on iş günü içerisinde Tebligat Kanunu'na göre yazılı olarak tebliğ edilir. Taraflar avukat ile temsil ediliyorsa tebligatlar avukata yapılacaktır. Kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesi gerektiği ve gecikmesinde sakınca doğabilecek hallerde gerekçesi gösterilmek şartıyla tebligatın memur vasıtasıyla yapılabilmesi de mümkündür.

2. Tüketici Hakem Heyetince Verilen Kararların Hukuki Niteliği

TKHK'nin 70. maddesine göre tüketici hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararlar tarafları bağlar. Böylelikle hakem heyetlerinin bağlayıcı olmayan delil niteliğinde karar verme imkânları ortadan kaldırılmıştır. Bu doğrultuda tüketici kararın kesinleşmesini beklemeksizin kararın yerine getirilmesini ilgili kişilerden isteyebilecektir. İlgili kişiler talebi yerine getirmedikleri takdirde tüketici işbu kararı ilamların icrasına özgü takip yolu ile takibe koyabilecektir. Satıcı ya da sağlayıcı, aleyhine verilen heyet kararına karşı tüketici mahkemesi nezdinde itiraz davası açma hakkına sahip ise de onun böyle bir itirazda bulunması yani dava açması, kararın icrasını durdurmaz.⁶¹

3. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı Başvurulacak Yol

Tüketici hakem heyeti kararları tarafları bağlasa da bu kararların kesin olduğu, itiraz edilemeyeceği anlamına gelmez⁶². Tüketici hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararlara karşı taraflar tebliğ tarihinden itibaren on beş günlük hak düşürücü süre içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. Bunda verilen kararın il veya ilçe tüketici hakem heyeti tarafından verilmesinin önemi yoktur, yani her türlü hakem heyeti kararına karşı itiraz yoluna gitme imkânı vardır⁶³. Taraflar bu davayı bizzat açabilecekleri gibi kendilerini atayacakları vekille de davada temsil ettirebileceklerdir. Ancak burada dikkat edilmesi gereken husus, iptali istenen heyet kararına iştirak etmiş olan baro temsilcisi avukatın, itiraz davasında taraflardan birinin vekili olarak görev alamayacağıdır.⁶⁴ Zira Avukatlık Kanunu'nun 38/1-c

⁶¹ Tutumlu, *Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri*, s. 144.

⁶² Çabri, s.1031.

⁶³ Tutumlu, Mehmet Akif. *Tüketici Hakem Heyetlerinde Uyuşmazlık Çözümü, Tüketici Hukuku Davaları, Seçkin Yayıncılık*, s. 1007, 2017.

⁶⁴ Tutumlu, Mehmet Akif. 6502 sayılı TKHK Hükümleri Işığında Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına İtiraz Davası, *Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, Seçkin Yayıncılık*, s. 155, 2018.

maddesine göre daha önce hakem olarak görev yapan avukat teklif edilen işi reddetmek zorundadır.⁶⁵

Tüketici hakem heyetlerinin vermiş olduğu karara karşı yapılan itiraz üzerine kararın icra edilebilirliği durmayacaktır. Ancak talep edilmesi halinde hâkim kararın icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici mahkemesinin itiraz üzerine dosyayı duruşmalı görmesi gerekmemektedir. Ancak uyuşmazlığın aydınlatılması bakımından tahkikat yapılması gerekliyse örneğin keşif yapılması, tanık dinlenmesi tekrar bilirkişi incelemesi yaptırılması gerekliyse duruşma açılması gereklidir. Bu hususta Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin mahkemelerin araştırma yaparak eksik hususları tamamlaması ve böylece karar vermesi gerektiği yönünde birçok kararı mevcuttur.⁶⁶

Yönetmeliğin 28/2. maddesine göre mahkeme evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Aynı şekilde tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu kararın gerekçesini tüketici mahkemesi doğru bulmazsa bu gerekçeyi değiştirerek ve düzelterek onayacaktır.⁶⁷ Keza tarafların kimliklerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır. Tüketici sorunlarının daha fazla uzayıptüketicilerin zarar görmesinin önüne geçmek amacıyla hem TKHK'nin 70/5. maddesinde hem Yönetmeliğin 28/3. maddesinde düzenlendiği üzere tüketici mahkemesinin itiraz üzerine vereceği karar kesindir.

⁶⁵ Bu hususta Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 14.04.2014 Tarihinde 2014/10891 E. ve 2014/11686 K. sayılı ile vermiş olduğu bir kararı mevcuttur. Karar Hukuk Türk adli hukuk veri tabanından alınmış olup karar şu şekildedir; "Davacı tarafından davalı bankadan kullanılan konut kredisi nedeniyle masraf alındığı, davanın tüketici sorunları hakem heyetine müracaat ettiği, tüketici sorunları hakem heyetinde görev alan baro temsilcisinin aynı karara yönelik olarak açılan tüketici hakem heyeti kararının iptali davasında davalı vekili olarak görev aldığı hususu uyuşmazlık konusu değildir. Uyuşmazlık tüketici sorunları hakem heyetinde baro temsilcisi olarak görev alan avukatın söz konusu karara ilişkin tüketici mahkemesinde görülen davada taraflardan birisinin vekili olarak görev alıp alamayacağı hususundadır. Avukatın kendisine gelen işin reddi zorunluluğunu düzenleyen 1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun 38/1-c maddesine göre; "Avukat; Evvelce hâkim, hakem, Cumhuriyet savcısı, bilirkişi veya memur olarak o işte görev yapmış olursa, teklifi reddetmek zorunluluğundadır." Buna göre; davalı tarafından kendisinden alınan kredi masrafların iadesi için tüketici sorunları hakem heyetine yapılan müracaat üzerine tüketici sorunları hakem heyetinde baro temsilcisi olarak görev alan davalı vekili avukatın, anılan yasa hükmü gereğince bu kararın iptali istemiyle tüketici mahkemesinde açılan davada davalı vekili olarak görev yapması mümkün değildir."

⁶⁶ Kararlar için bkz. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 12.12.2013 tarihli ve 2013/22939 E. ve 2013/31302 K., 16.05.2012 tarihli ve 2012/4839 E. ve 2012/10439 K., 20.06.2014 tarihli ve 2013/5896 E. ve 2013/16960 K. sayılı kararları.

⁶⁷ Aydoğdu, Murat. *Tüketici Hukuku Dersleri, Adalet Yayınevi, s. 353, Ankara, 2015.*

TKHK'nin 70/4. maddesine göre tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilecektir. Bu hüküm tüketicinin aleyhine olup uygulamada tüketicilerin vekâlet ücreti ödemek zorunda kalmalarına neden olmaktadır.

TKHK'nin 70/7. maddesi ile tüketicinin tebligat ve bilirkişi ücreti ödemek zorunda kalarak hak aramaktan vazgeçmesinin önüne geçilmiştir.⁶⁸ Zira maddeye göre tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanırken uyuşmazlık tüketici lehine sonuçlanırsa giderler karşı tarafça karşılanacaktır.

Bu bilgiler doğrultusunda tüketici hakem heyeti kararına karşı itiraz yoluna başvurulduğu takdirde mahkemenin öncelikle itiraz başvurusunun süresinde yapıp yapılmadığını incelemesi ve başvuru süresinde yapılmışsa diğer dava şartlarının da mevcut olması halinde mahkemece gerekli araştırma ve incelemenin yapılarak tüketici hakem heyetinin kararının usule ve yasaya uygun olması halinde kararın onanması ve itiraz davasının reddine karar verilmesi, tüketici hakem heyetinin kararının usul ve yasaya aykırı olması halinde kararın iptaline ve itiraz davasının kabulüne karar verilmesi, tüketici hakem heyeti kararının gerekçesi hatalı ise gerekçenin düzeltilmesi suretiyle onanmasına karar verilmesi yahut maddi hatalar söz konusu ise düzelterek onanmasına karar verilmesi mümkündür.

Sonuç

Her bir birey hayatı boyunca birer tüketicidir. Tüketicilerin korunması amacıyla mevzuatımızda yer alan düzenlemelerin temel amacı, zayıf konumda olan tüketicilerin korunup, tüketicilerin zarar görmemesi için gerekli önlemlerin alınmasını sağlamaktır. Bu amaçla kurulan tüketici hakem heyetleri belirlenen uyuşmazlık miktarına göre parasal sınır dahilinde kalan tüketici işlemlerinde tüketicilerin daha kısa sürece sonuca ulaşabilmesi ve tüketicilerin sorunlarını çözerek mağdur olmasının önüne geçilmesini hedefler. Özellikle maddi tutarı düşük olan uyuşmazlıklarda tüketicilerin mahkemeye başvurma yolunu külfetli bulması nedeni ile hakkını aramaktan vazgeçmesi göz önüne alındığında tüketici hakem heyetleri, alternatif uyuşmazlık çözümü sağlama konusunda iyi bir uygulama sunmaktadır. 2019 yılında parasal sınırın daha üst sınıra

⁶⁸ *Aslan, s. 316.*

yükseltilmesi ile ise tüketiciler, tebliğde belirtilen parasal sınır içerisinde kalan uyuşmazlıklar bakımından mahkemeye başvurmaksızın daha kısa sürede haklarına kavuşabileceklerdir. Başvurunun kolay ve masrafsız oluşu, uygulamada özellikle e-devlet üzerinden TÜBİS sistemi ile başvuru yapılabilmesi ve güvenli elektronik imza ya da mobil imza ile evrakların imzalanmasına gerek kalmadan işlemlerin tamamlanması tüketicilerin lehine bir uygulama olarak görülmektedir.

Tüketici hakem heyetlerinin daha etkin çalışabilmeleri amacıyla başkanlar, üyeler ve raportörlerin nitelik gözetilerek seçilmesi gerekli olup bu kişilerin başka bir görev yapmaksızın sadece bu işle uğraşmaları, gerek büyükşehir statüsünde bulunan gerek büyükşehir statüsünde bulunmayan illerdeki hakem heyetlerinin ihtisaslaşmaları ve tüketici hakem heyetlerinin geçici hukuki koruma tedbirlerine karar verebilmesi ve tanık dinleyebilmesi sağlanmalı, talep halinde tüketiciye hukuki yardım verilmeli ve itiraz yolunun yetersizliği karşısında yeni hukuki düzenlemeler yapılması gereklidir. Bununla birlikte günümüzde çeşitli vasıtalar ile tüketici hakem heyetlerine başvuru ve inceleme şekli hakkında toplumun bilgi sahibi olması sağlanarak hakkını arayan bilinçli tüketiciler yetiştirildiği takdirde tüketici hakem heyetlerinin işlevselliği ve işlerliği artacaktır.

Kaynakça

Yararlanılan Kitaplar

[1] Aslan, İsmail Yılmaz. Tüketici Hukuku Dersleri. Ekin Yayınevi, İstanbul, 2016.

[2] Aslan, İsmail Yılmaz. 6502 sayılı Kanun'a Göre Tüketici Hukuku. Ekin Yayınevi, İstanbul, 2015.

[3] Aydoğdu, Murat. Tüketici Hukuku Dersleri, Adalet Yayınevi, Ankara, 2015.

[4] Başöz, Lütfü., Çakmakçı, Ramazan. Gerekçeleri, Komisyon Raporları ve TBMM Tutanakları ile Birlikte Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun. Legal Yayınevi, İstanbul, 2014.

[5] Baykan, Renan. Tüketici Hukuku Mevzuata İlişkin Yorum Eleştiri Öneri. İTO, 2005.

- [6] Çabri, Sezer. 6502 sayılı Kanun'a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi. Adalet Yayınevi, Ankara, 2016.
- [7] Deryal, Yahya. Tüketici Hukuku Ders Kitabı. Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2008.
- [8] İnal, H. Tamer. Tüketici Hukuku. Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2014.
- [9] Özel, Çağlar. Tüketicinin Korunması Hukuku. Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2018.
- [10] Pekcanitez, Hakan. Makaleler. Cilt 1, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2016.
- [11] Tutumlu, Mehmet Akif. Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2016.
- [12] Tutumlu, Mehmet Akif. Norm, Kuram ve İçtihat Işığında Tüketici Hakem Heyetleri. Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2015.
- [13] Tutumlu, Mehmet Akif. Tüketici Yargılaması Hukuku. Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2015.
- [14] Tutumlu, Mehmet Akif. Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası. Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2015.
- [15] Yardım, M. Ertan. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının İcrası ve İtiraz Yolu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım. Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2016.

Yararlanılan Makaleler

[1] Altıner Yolcu, Fatma Zeynep, "Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansıması". Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, 24(2), Aralık 2018.

E.A: [Http://Dergipark.Gov.Tr/Download/Article-File/608540](http://Dergipark.Gov.Tr/Download/Article-File/608540)

[2] Budak, Ali Cem: "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri". Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.16, Özel Sayı, s. 77-103, 2014.

E.A: [Http://Hukuk.Deu.Edu.Tr/Wp-Content/Uploads/2015/09/A1%C4%B0-Cem-Budak.Pdf](http://Hukuk.Deu.Edu.Tr/Wp-Content/Uploads/2015/09/A1%C4%B0-Cem-Budak.Pdf)

[3] Ceylan, Ebru. “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’daki Tüketici Kredileri ile İlgili Yeni Düzenlemeler”. İstanbul Barosu Dergisi, C.88, Yıl 2014, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, s. 61-81.

[4] Döner, Kemal. “Tüketici Mahkemelerinin Görevli Olduğu Uyuşmazlıklar”. Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 22(36): 137-173, 2017.

E.A: [Http://Www.Dicle.Edu.Tr/Contents/02e094bd-Ac19-4fb7-8672-Ecb60805bcda.Pdf](http://Www.Dicle.Edu.Tr/Contents/02e094bd-Ac19-4fb7-8672-Ecb60805bcda.Pdf)

[5] Ermenek, İbrahim. Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri”. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.12, s. 1-2, 2013.

E.A: [Http://Webftp.Gazi.Edu.Tr/Hukuk/Dergi/17_1-2_18.Pdf](http://Webftp.Gazi.Edu.Tr/Hukuk/Dergi/17_1-2_18.Pdf)

[6] Germeyan, H. Rüştü. “6502 sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerine İlişkin Hükümleri”. İstanbul Barosu Dergisi, C.88, Yıl 2014, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, s. 129-143.

[7] Kara Kılıçarslan, Seda. Tüketici Sözleşmelerinde Bilgilendirme Yükümlülüğü. Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi, 5(2): 183-222, 2015.

E.A: [Http://Www.Hukukdergi.Hacettepe.Edu.Tr/Dergi/C5s2makale8.Pdf](http://Www.Hukukdergi.Hacettepe.Edu.Tr/Dergi/C5s2makale8.Pdf)

[8] Özay, Osman Levent. 6502 sayılı Yasa Kapsamında Tüketici İşlemi, Avrasya Sosyal Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 4(12): 257-272, 2017. [Http://Www.Asead.Com/Fileupload/Bs683328/File/257-272_Osman_Levent_Ozay_\(1\).Pdf](http://Www.Asead.Com/Fileupload/Bs683328/File/257-272_Osman_Levent_Ozay_(1).Pdf)

[9] Özmumcu, Seda. “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.16, Özel Sayı, s. 831-872, 2014.

E.A: [Http://Hukuk.Deu.Edu.Tr/Wp-Content/Uploads/2015/09/Seda-%C3%96zmumcu.Pdf](http://Hukuk.Deu.Edu.Tr/Wp-Content/Uploads/2015/09/Seda-%C3%96zmumcu.Pdf)

[10] Şahin Mccarthy, Oya. “Satıcı ve Sağlayıcıların Tüketici İşleminde Kaynaklanan Alacak Taleplerinde Tüketici Hakem Heyetlerinin Konumu”. Tüketici Hukuku Davaları s. 1019-1029, Seçkin Yayıncılık, 2017.

[11] Turan, Sevda Tuğçe. “Tüketici Hakem Heyetleri”. İstanbul Barosu Dergisi, 93(1): 225-253.

[12] Tuskan, Aybeniz Alisbah. “Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Uygulamadaki Yeri”. İstanbul Barosu Dergisi, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Özel Sayı 6, s. 59-64.

[13] Tutumlu, Mehmet Akif. “Tüketici Hakem Heyetlerinde Uyuşmazlık Çözümü”. Tüketici Hukuku Davaları, s. 985-1019, Seçkin Yayıncılık, 2017.

Yararlanılan Tezler

[1] Açıkgül, Hacı Ali. “Türk ve Amerikan Hukukunda Satılanın Ayıplı Olması Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesi”. Doktora Tezi (Yayımlanmamış), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, 2015.

E.A: [Http://Acikerisim.Selcuk.Edu.Tr:8080/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/5262/393112.Pdf?Sequence=1](http://Acikerisim.Selcuk.Edu.Tr:8080/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/5262/393112.Pdf?Sequence=1)

[2] Aras, Aslı. “Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları”. Yüksek Lisans Tezi (Yayımlanmamış), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, 2009.

[3] Keleş, Âdem. “Tüketici Sözleşmelerinde Teminat”. Yüksek Lisans Tezi (Yayımlanmamış), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, 2015.

E.A: [Http://Acikarsiv.Ankara.Edu.Tr/Browse/28871/](http://Acikarsiv.Ankara.Edu.Tr/Browse/28871/)

[4] Koçyiğit, Pınar. “Tüketici Mahkemelerinin Görevi ve Yargı Yetkisi”. Yüksek Lisans Tezi (Yayımlanmamış), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, 2018.

[5] Korkut, Makbule Serra. “Medeni Usul Hukuku Çerçevesinde Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümünde Tüketici Hakem Heyetleri”. Yüksek Lisans Tezi (Yayımlanmamış), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, 2018.

E.A: [https://Tez.Yok.Gov.Tr/UlusalTezMerkezi/Tezgoster?Key=Fs4sqezr79c_N60rk6mjfr5srrt7ob3kdbtryz4vxzf3yqzhlk3bhiw4oszla2un](https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/Tezgoster?Key=Fs4sqezr79c_N60rk6mjfr5srrt7ob3kdbtryz4vxzf3yqzhlk3bhiw4oszla2un)

[6] Önder Dingil, Gamze Gökçe. “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Sorumluluğu”. Yüksek Lisans Tezi (Yayımlanmamış), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Anabilim Dalı, 2017.

E.A: [Http://Acikerisim.Selcuk.Edu.Tr:8080/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/7503/471274.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](http://Acikerisim.Selcuk.Edu.Tr:8080/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/7503/471274.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)

Diğer Kaynaklar

[1] Atalı, Murat. “Yargılama İlkeleri Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu”. s. 69-87, Seçkin Yayıncılık, 2018.

[2] Erişir, Evrim. “Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015”. Bilge Yayınevi (Sempozyum Çözümlemesi), s. 640-645, Ankara, 2015.

[3] Erişir, Evrim. “Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü”. Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, On İki Levha Yayıncılık, s. 43-122, 2015.

[4] Şahin Mccarthy, Oya. “Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi ve Uygulama Sorunları”. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Disiplinler Arası Yaklaşım, Seçkin Yayınevi, 2016.

[5] Şeker, Tacettin. “6502 sayılı Kanun Kapsamında Tüketici İşleminin Temel Özellikleri ve Temel İlkeleri Tüketici Mahkemeleri ve Hakem Heyetlerinin Görev Alanı Hakem Heyetlerine İlişkin Tüketici Hukuku ve Usul Uygulamaları”.

E.A: [Http://Eski.Ankarabarusu.Org.Tr/Habertop10img/Haberpimages/Tuketici20150318/Tuketici-20150318.Pdf](http://Eski.Ankarabarusu.Org.Tr/Habertop10img/Haberpimages/Tuketici20150318/Tuketici-20150318.Pdf)

[6] Taşpınar Ayvaz, Sema. “Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu”. s. 43-53, Seçkin Yayıncılık, 2018.

[7] T.C. Ticaret Bakanlığı Tüketici Hakem Heyetlerine Ulaşan Tüketici Şikâyet İstatistikleri.

E.A :<http://Risk.Ticaret.Gov.Tr/Data/572b46c31a79f50cd8a22b2f/7-T%C3%Bcketici%20hakem%20heyetlerine%20ula%C5%9fan%20t%C3%Bcketici%20%C5%9eikayeti%20%C4%B0statistikleri.Pdf>

[8] Tutumlu, Mehmet Akif. “6502 sayılı TKHK Hükümleri Işığında Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına İtiraz Davası, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu”. s. 153-173, Seçkin Yayıncılık, 2018.

[9] Uzunođlan, Bayram. “Tüketici Hakem Heyetlerinin Yapısı ve Hakem Heyetlerine İlişkin Bakanlığımızca Yapılan Çalışmalar, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu”. s. 29-43, Seçkin Yayıncılık, 2018.