



T.C.

Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Özel Hukuk Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN İŞLEYİŞİ VE  
BAŞVURULARI DEĞERLENDİRME USULÜ**

Fatima Uçar Palala

20906004

Danışman

Dr. Öğr. Ömer Faruk Demir

Diyarbakır 2024

T.C.

Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Özel Hukuk Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN İŞLEYİŞİ VE BAŞVURULARI  
DEĞERLENDİRME USULÜ**

Fatima Uçar Palala

20906004

Danışman

Dr. Öğr. Ömer Faruk Demir

Diyarbakır 2024

**TAAHHÜTNAME**  
**SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Dicle Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi Ve Başvuruları Değerlendirme Usulü” adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve tez yazım kılavuzuna uygun olarak hazırladığımı taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü arşivlerinde saklanmasına izin verdiğimi onaylarım. Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

**23/07/2024**

**Fatima Uçar PALALA**

**İmza**

## ÖN SÖZ

Tüketim ilişkileri, tüketici ile tüketim ilişkisinin karşı tarafını oluşturan müteşebbis arasında belirli çatışmalara sebep olmuştur. Bu çatışmaların en önemli sebebi, bu ilişkinin tarafları arasındaki güç dengesizliğidir. Bu ilişkinin zayıf tarafı ve korunmaya en çok değen tarafı tüketicidir. Ülkemizde, diğer gelişmiş ülkelerde olduğu gibi tüketiciyi korumaya yönelik yasal çalışmalar olmuştur. Bunun en yeni görünüş biçimlerinden biri de kanunla oluşturulmuş Tüketici Hakem Heyetleridir. Kanunla belirli miktara kadar olan tüketici uyuşmazlıkların çözüm mercii olarak Tüketici Hakem Heyetleri görevlendirilmiştir.

Hem ilgi duyduğum tüketici hukuku ile ilgili olması hem de günlük yaşantımızda tüketici olarak sıkça karşılaştığımız tüketim ilişkileri sebepli çoğu kişinin de artık yavaş yavaş aşına olduğu Tüketici Hakem Heyetlerinin işleyişi ve bu heyete yapılan başvurularda delillerin değerlendirilme usullerine çalışmamda yer verdim. Hem heyetin işleyişinin pek bilinmemesi hem de başvuruların değerlendirme usulünün farklılığı sebebi bu çalışmamın, bir ön bilgilendirme niteliği taşıması amaçlanmıştır. Öncelikle bu süreçte, bana yardım ve sabırlarından dolayı danışman hocam Sayın Ömer Faruk Demir'e teşekkürü borç bilirim.

Aynı zamanda, bana her daim destek olan annem Dilşah Uçar, babam Zübeyir Uçar ve eşim Muhammed Palala'ya, ilham kaynağım canım oğlum Muhammed Esat Palala'ya, isimlerini tek tek yazamasam da kendilerini çok iyi bilen sınıf arkadaşlarıma, biricik kız kardeşim Pelin Uçar'a bu çalışmam da ve her alan da yanımda oldukları için çok teşekkür ederim.

**Fatima Uçar Palala**

**Diyarbakır 2024**

## ÖZET

Bu çalışmada, tüketici hakem heyetlerinde delillerin nasıl kullanıldığını değerlendirmek amaç olarak belirlenmiştir. Asıl amaç bu olmakla birlikte konunun daha iyi anlaşılması için tüketici hukukuna ve tüketici hakem heyetleri konusuna da değinilmiştir. Belirlenmiş olan bu amaç doğrultusunda, konu ile ilgili literatür içerisinde yer alan çalışmalar incelenmiştir. Gerçekleştirilmiş olan literatür taraması sonucunda konuyla ilgili bilgi ve başlıklara çalışma içerisinde yer verilmiştir. Tüketici hakem heyetlerinin işleyişi ve tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuruların değerlendirilmesinin incelendiği bu çalışma sonucunda, tüketici hakem heyetlerinde delillerin nasıl değerlendirildiği belirlenmiştir. Tüm bu incelemelerin tüketici hakem heyetlerinde nasıl işlendiği çalışmada detaylıca açıklanmıştır. Bu çalışma, tüketici hakem heyetlerinde başvuruların nasıl incelendiği, literatür içerisinde tüketici hakem heyetleri ile tüketici hakem heyetlerinde başvuruların nasıl değerlendirildiğine ilişkin çalışmaların kısıtlı olmasından kaynaklı literatüre katkıda bulunması ve gelecekte konuyla alakalı gerçekleştirilecek olan çalışmalara örnek teşkil etmesi bakımından önem arz etmektedir.

### **Anahtar Sözcükler**

Deliller, Tüketici Hakem Heyeti, Tüketici Hukuku, Tüketici.

## **ABSTRACT**

In this study, the purpose was determined to evaluate how evidence is used in consumer arbitration committees. Although this is the main purpose, consumer law and consumer arbitration committees are also mentioned for a better understanding of the subject. In line with this determined purpose, previous studies included in the literature on the subject have been reviewed. As a result of the literature review conducted, information and titles related to the subject were included in the study. In this study, which examines the functioning of consumer arbitration committees and the evaluation of applications made to consumer arbitration committees, it has been determined how evidence is evaluated in consumer arbitration committees. How all these examinations are processed in consumer arbitration committees is explained in detail in the study. This study is important in terms of evaluating how applications are examined in consumer arbitration committees, contributing to the literature due to the limited number of studies on consumer arbitration committees and how applications are evaluated in consumer arbitration committees, and setting an example for studies to be carried out on the subject in the future.

### **Keywords**

Evidence, Consumer Arbitration Committee, Consumer Law, Consumer.

# İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>I</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>II</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>III</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>IV</b>
<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>VIII</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>BİRİNCİ BÖLÜM</b> .....	<b>4</b>
<b>TÜKETİCİ HUKUKU’NUN TARİHSEL GELİŞİMİ VE TÜKETİCİ HUKUKU’NA İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR</b> .....	<b>4</b>
1.1. Tüketici Hukuku.....	4
1.1.1. Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi .....	4
1.1.2. Tüketici Hukukunun Ülkemizde Gelişimi.....	8
1.1.3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Amacı ve Kapsamı.....	12
1.2. TÜKETİCİ KAVRAMI VE TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ.....	14
1.2.1. Genel Olarak .....	14
1.2.2. Tüketici Kavramı ve TKHK’deki Bazı Önemli Kavramlar .....	15
1.2.2.1. Tüketici Kavramı .....	15
1.2.2.2. Satıcı – Sağlayıcı.....	18
1.2.2.3. Tüketici İşlemi .....	19
1.2.3. Tüketici Hakem Heyetleri.....	20
1.2.3.1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Tanımı .....	21
1.2.4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği .....	21
1.2.5. Tüketicilerin Hak Arama Yolları.....	27
1.2.5.1. Genel Olarak .....	27
1.2.5.2. Yargı Dışı Çözüm Yolları .....	28

1.2.5.2.1. Satıcı/Sağlayıcıya Başvuru .....	28
1.2.5.2.2. Tüketici Örgütlerine Başvuru .....	29
1.2.5.3. Alternatif Çözüm Yolları .....	30
1.2.5.3.1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru.....	31
1.2.5.4. Yargısal Çözüm Yolu: Tüketici Mahkemelerine Başvuru.....	32
1.2.5.4.1. Tüketici Mahkemelerinin Hukuki Niteliği, Kuruluşu...32	
1.2.5.4.2. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı.....	33
1.2.5.4.3. Tüketici Mahkemelerinin Yetki Alanı .....	34
1.2.5.4.4. Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Usulü.....	34
<b>İKİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>36</b>
<b>TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI.....</b>	<b>36</b>
2. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN İŞLEYİŞİ.....	36
2.1. Tüketici Hakem Heyetlerinde Görev ve Yetki .....	36
2.1.1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanının Belirlenmesi.....	40
2.1.1.1. Uyuşmazlığın Miktarı veya Değeri Bakımından Sınırları .....	41
2.1.1.1.1. Belirsiz Alacak Başvuruları Bakımından.....	44
2.1.1.1.2. Karşı Dava Sorunu .....	45
2.1.1.2. Uyuşmazlığın Türü Bakımından Sınırları.....	46
2.1.1.2.1. İtirazın İptali Bakımından .....	47
2.1.1.2.2. Maddi ve Manevi Tazminat Talepleri Bakımından .....	50
2.1.1.2.3. Diğer Uyuşmazlık Türleri Bakımından.....	52
2.1.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görevine İlişkin Kuralların Niteliği ve Uygulanması .....	54
2.2. Tüketici Hakem Heyetlerinde Başkan ve Üyeler .....	57

2.2.1. Başkan .....	59
2.2.2. Belediye Personeli Arasından Görevlendirilen Üye .....	59
2.2.3. Baro Mensupları Arasından Görevlendirilen Üye .....	60
2.2.4. Ticaret ve Sanayi Odasından veya Esnaf ve Sanatkârlar Odaları Birliğinden Görevlendirilen Üye.....	60
2.2.5. Tüketici Örgütlerinden Seçilen Üye.....	61
2.2.6. Tüketici Hakem Heyeti Raportörü .....	61
2.3. Tüketici Hakem Heyeti Çalışma Usulü .....	63
2.3.1. Başvuru .....	63
2.4. Tüketici Hakem Heyetlerinde Toplantı .....	65
2.5. Tüketici Hakem Heyetlerinde Başvuru İnceleme Şekli.....	65
2.5.1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Başvuruyu Usul Bakımından İncelemesi ....	67
2.5.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Başvuruyu Esas Bakımından İncelemesi ....	67
<b>ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>70</b>
<b>TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE YAPILAN BAŞVURULARDA</b>	
<b>DELİLLERİN DEĞERLENDİRİLME USULÜ.....</b>	<b>70</b>
3.1. DELİLLER.....	70
3.1.1. Genel Olarak .....	70
3.1.2. İspat Kavramı.....	72
3.1.3. Delil Türleri .....	75
3.1.3.1. Kesin Deliller .....	75
3.1.3.2. Takdiri Deliller .....	76
3.1.4. Delil Sözleşmesi .....	76
3.1.5. Belge Kavramı .....	77
3.1.6. Yemin .....	80
3.1.7. Tanık .....	82
3.1.8. Bilirkişi .....	84
3.1.9. Keşif.....	89
3.1.10. Uzman Görüşü.....	91

3.2. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE DELİLLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	92
3.2.1.Genel Olarak.....	92
3.2.2. Hakem- Hâkim- üye Ayrımı.....	98
3.2.3. Delillerin Değerlendirilmesinde üyelerin Rolü .....	101
3.2.5. Hakem Heyetinde Delillerin Değerlendirilmesi .....	104
3.2.5.1. Belge ve Senet Delili Bakımından Değerlendirme .....	109
3.2.5.2. Yemin Delili Bakımından Değerlendirme .....	121
3.2.5.3. Tanık Delili Bakımından Değerlendirme.....	124
3.2.5.4. Bilirkişi Delili Bakımından Değerlendirme .....	127
3.2.5.5. Keşif Delili Bakımından Değerlendirme .....	133
3.2.5.6. Uzman Görüşü Delili Bakımından Değerlendirme.....	135
3.3. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNCE VERİLEN KARAR.....	137
3.3.1. Tüketici Hakem Heyetlerince Verilen Kararın Niteliği ve Kapsamı.....	137
3.3.2. Tüketici Hakem Heyetlerince Verilen Kararın Süresi ve Karar Tutanağı....	140
3.3.3. Tüketici Hakem Heyetlerince Verilen Kararın Tebliği ve Bu Kararın Yerine Getirilmesi .....	141
3.3.4. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz, Kararın Düzeltilmesi ve Tamamlanması Durumu .....	143
<b>SONUÇ.....</b>	<b>145</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>148</b>

## KISALTMALAR

<b><i>IOCU</i></b>	Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü (International Organization of Costumer's Union)
<b><i>CISG</i></b>	Conversion On Contracts For The International Sale Of Goods
<b><i>TKHK</i></b>	Tüketici Koruması Hakları Kanunu
<b><i>TBK</i></b>	Türk Borçlar Kanunu
<b><i>AB</i></b>	Avrupa Birliği
<b><i>ABD</i></b>	Amerika Birleşik Devleti
<b><i>THHBY</i></b>	Tüketici Hakem Heyetleri Bilirkişilik Yönetmeliği

## GİRİŞ

Tüketim, insanoğlunun yaşamı sürecinde yer alan ve sürekli olarak sürdürülmesi gereken bir faaliyettir. Tüketimin altında yatan gereklilik, insanların sürekli ihtiyaçlarının bulunmasından kaynaklanmaktadır. İnsanoğlu ilk faaliyetinden bu yana aktif olarak içinde bulunduğu dönem ve süreç itibari ile bir şeylere ihtiyaç duymuştur. Bunlar barınma ve beslenmedir. Ancak zaman içerisinde yaşanan gelişmeler insanoğlunun hayatında da birtakım değişmelere zemin hazırlamıştır. Bundan dolayı insanoğlunun ihtiyaçlarında da değişiklikler yaşanmaya başlamış ve tüketim alanında yer alan faaliyetler de doğrudan değişime uğramıştır. Yaşanılan tüm bu değişiklikler ileriki süreçlerde daha karmaşık bir yapının oluşmasına neden olmuştur.

Gelişmelerin yaşanması ile insanlar gerçekleştirdiği etkinliklerini sorgulamaya başlamış ve bu sorgulama tüketim alanına da yansımıştır. Bir tüketici, satın aldığı mal ve hizmeti her yönü ile sorgulamaya ve aldığı fiyata değerlendirmeye başlamıştır. Özellikle satın aldığı ürünlerin kalitesini ve değer maliyetini de sorgulamaya, kıyaslamaya başlamıştır. Tüm bunlarla birlikte satıcı ve tüketici arasında var olan sorunlar ileri boyutlara taşınmış ve temel hakkın korunması adına bir adımın atılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu temelden tüketicinin uğramış olduğu zarar ve olumsuzluklar nedeniyle yasal düzenlemeler oluşturulmaya başlanmıştır.<sup>1</sup> Dünyada tüketici haklarının korunmasına ilişkin olarak yapılan hukuki düzenlemeler yer almaktadır. Bununla birlikte Türkiye’de de tüketici haklarının korunması amacıyla kanun koyucu devreye girmiştir.

Tüketiciler, tüketim ilişkisinin katılımcıları olarak aktif olarak tüketim faaliyetlerinde bulunmakta ve emekleriyle elde ettikleri parasal kaynakları çeşitli

---

<sup>1</sup> Ömer Ergün, Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları, **Dicle Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dicle Adalet Dergisi**, Cilt:7, Sayı: 1, 2023, s.53

taleplerini karşılamak için kullanmaktadırlar. Tüketim ilişkisinde tüketicinin karşı tarafı, hakim konumda olan ve nüfuz kullanma avantajına sahip olan üreticiler, satıcılar ve tedarikçilerden oluşur. Tüketim sözleşmesinin doğasında olan güç dengesizliği göz önüne alındığında, tüketicilere özel koruyucu hakların tesis edilmesi zorunlu hale gelmiştir. Tüketicilerin tüketim sürecinde aldatmaya, zorlamaya veya yanlış bilgiye maruz kalmadan bilinçli kararlar verebilmelerinin sağlanması ihtiyacı geniş çapta kabul görmüştür. Ayrıca, tüketicilerin işlemleriyle ilgili varlıklarını, sağlıklarını ve güvenliklerini korumak büyük önem taşımaktadır.

Tüketici haklarına yönelik ilk ciddi girişimler, 15 Mart 1962’de ABD’de eski başkan J. F. Kennedy tarafından temsilciler meclisine sunulan raporda ele alınmış ve sonrasında BM tarafından 1985 yılında evrensel tüketici hakları olarak tüm dünyaya ilan edilmiştir.<sup>2</sup>

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu bu hakları ilan ederken ABD John F. Kennedy’nin konuşmasının yapıldığı 15 Mart tarihini “Dünya Tüketici Hakları Günü” olarak kabul etmiş ve uluslararası tüketici örgütleri 15 Mart gününü her yıl dünya tüketici hakları günü olarak kutlamaya başlamıştır<sup>3</sup>.

Evrensel tüketici haklarının tesis edilmesinin ardından çok sayıda ülke, günümüzün taleplerine uygun olarak tüketici haklarını korumaya yönelik yasalar çıkarmıştır. Ülkemiz bağlamında tüketici haklarının devlet müdahalesiyle korunmasını sağlamak için belirli kuralların uygulanması önemlidir. Söz konusu konu, Anayasa’nın ilk kez 1982 yılında yayımlanan yüz yetmiş ikinci maddesiyle ilgilidir. Bu anayasa hükmü, devlete tüketicilerin korunmasına yönelik tedbirlerin uygulanması ve tüketici haklarının korunmasına yönelik çalışmaların teşvik edilmesi sorumluluğunu yüklemektedir. Daha sonra 1995 yılında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un yürürlüğe girmesi, tüketici haklarının korunması alanında önemli bir dönüm noktası olmuştur. 6502

---

<sup>2</sup> Murat Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, Adalet Yayınevi, Ankara 2015, S.3

<sup>3</sup> Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, S.3

sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un (bundan sonra bu kanun, 6502 sayılı kanun veya TKHK şeklinde kısaltılacaktır) yürürlüğe girmesi, bu mevzuatın Avrupa Birliği'nin oluşturduğu direktifler ve uluslararası anlaşmalarla uyumlu hale getirilmesi zorunluluğunu doğurmuştur. Böylece 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kalkmıştır.

Ayrıca 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde tüketici haklarını korumaya yönelik çok sayıda düzenleme bulunmaktadır. Bu düzenlemeler, tüketim faaliyetleri sırasında ortaya çıkabilecek uyuşmazlıkların veya tüketici hakları ihlallerinin çözümünden sorumlu usulleri ve sorumlu makamları özetlemektedir. Bu önemli makamlardan biri de tüketici hakem heyetleridir. Tüketici hakem heyetleri, tüketicilerin belirli bir parasal sınır altında kalan uyuşmazlıklarına zorunlu alternatif çözüm mercii olarak hizmet vermektedir. Böyle bir merciiin zorunlu alternatif çözüm mercii olarak görev yapması, verdiği hizmetin Anayasa Mahkemesi tarafından yargılama faaliyeti olarak görülmemesi, işleyişi ve çalışma usulünün farklılığı belli başlı sorunlara sebep olmuştur. Bu sorunlardan biri de delillerin nasıl değerlendirileceğidir.

Bu çalışmada, tüketici hakem heyetlerinde delillerin değerlendirilmesinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda çalışmanın gerek literatüre katkıda bulunması gerekse gelecek çalışmalar için kaynak niteliği taşıması açısından önemli olduğu ifade edilebilir.

# BİRİNCİ BÖLÜM

## TÜKETİCİ HUKUKU'NUN TARİHSEL GELİŞİMİ VE TÜKETİCİ HUKUKU'NA İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR

### 1.1. TÜKETİCİ HUKUKU

#### 1.1.1. Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi

Tüketici haklarının tarihini milattan önce 1760 Hammurabi Kanunlarına, milattan sonra 1296 Magna Carta'nın ilanına kadar götüren doktrin çalışmaları mevcuttur<sup>4</sup>.

Modern açıdan dünya genelinde ilk defa tüketici hareketleri ve tüketicilerin muhafaza edilmesi amacı ile düzenlemeler gerçekleştirilmesi ve kanunlar çıkarılması Amerika'da meydana gelmiştir. Amerika Birleşik Devletleri'nde, tüketici hareketleri 1850'lerde Tüketici Kooperatiflerinin kurulması ile başlamıştır<sup>5</sup>. İlk defa tüketicilerin korunması hakkında hareketlenmeler için kurulmuş olan Tüketici Birliği, 1891'de New York eyaletinde kurulmuştur.<sup>6</sup> Tüketicilerin güvenlik ve sağlıklarıyla alakalı çalışma ve araştırmalar gerçekleştiren birlik, herhangi bir kar amacında olmadan toplum faydası amacı ile faaliyet ve çalışmalarını yürütmüştür. Amerika'da 1800'lerde farklı düzenleme ve yenilikler gerçekleştirilerek kanuna dönüştürülmüş ve tüketicilerin hak ve özgürlükleri yasal bir şekilde koruma altına alınmıştır.<sup>7</sup>

Posta güvenliğinin sağlanabilmesi amacı ile 1872'de çıkarılmış olan Kanun, postadan yararlanarak tüketicileri yanıltmayı suç olarak kabul etmiştir.<sup>8</sup> Tüketici bireylerin sağlıklarının korunması da bahsedilen dönem içerisinde gündem konusu olmuş ve 1833'de sağlığa zararlı olan çayların, 1890'da kalitesi düşük olan içecek ve yiyeceklerin ithalini

---

<sup>4</sup> Ergün, *Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları*, s.53

<sup>5</sup> Ergün, *Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları*, s.61

<sup>6</sup> Yılmaz Aslan, *6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku*, Ekin Yayınevi, İstanbul 2014, s. 38

<sup>7</sup> Aslan, *6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku*, s. 36.

<sup>8</sup> Aslan, *6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku*, s. 38.

yasaklamakta olan kanunlar çıkarılmıştır.<sup>9</sup> Ayrıca ekonominin gidişatı temelli görülmekte olan, fakat temelde tüketici bireylerin korunmalarını hedef olarak belirleyen tekellerin engellenmesi hakkındaki 1890'da "*Sherman Act*", 1906'da "*Gıda Maddeleri ve İlaç Kanunu*" ve son olarak 1914'de haksız rekabetin önüne geçilmesi amacı ile "*Federal Ticaret Komisyonu Kanunu*" yayımlanmıştır.<sup>10</sup>

1938'de "*Gıda Maddeleri ve İlaç Kanunu*"nda bulunan eksikliklerin giderilmesi amacıyla "*Gıda Maddeleri, İlaç ve Kozmetik Federal Kanunu*" çıkarılmıştır.<sup>11</sup> Güncellenmiş olan kanun, tüketici bireylerin daha etkili bir şekilde korunması amacı ile Federal Ticaret Komisyonu'na denetleme yetkisi de vermiştir.<sup>12</sup> ABD'de gerçekleştirilmiş olan bu çalışmaların ardından 1960'lara dek tüketici hukukuna yönelik hiçbir düzenleme gerçekleştirilmemiştir. 1962'de Kennedy'nin tüketici haklarıyla alakalı yaptığı konuşmadan sonra kamuoyunda yeniden bir canlanma yaşanmış ve bu alana yönelik farklı yasa ve kanunlar yayınlanmıştır. Bahsedilen kanunlardan bazıları şu şekilde sıralanabilmektedir;<sup>13</sup>

- 1965'de "*Doğu Ambalajlama ve Etiketleme Yasası*"
- 1966'da "*Motorlu Araçlar Güvenlik Yasası*"
- 1966'da "*Çocuk Güvenliği Yasası*"
- 1968'de "*Tüketici Kredileri Koruma Yasası*"
- 1972'de "*Tüketim Malları Koruma Yasası*"

Avrupa'da tüketiciyi korumaya yönelik ilk girişim, 1947 yılında Danimarka'da "Tüketici Konseyi'nin kurulmasıyla oldu"<sup>14</sup>. Bunun yanı sıra İngiltere'de tüketici

---

<sup>9</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 38.

<sup>10</sup> Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, S.1

<sup>11</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 38.

<sup>12</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 38.

<sup>13</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 38.

<sup>14</sup> Ergün, **Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları**, s.62

haklarının korunmasına yönelik olarak çalışan iki örgütü burada özellikle belirtmek gerekmektedir. Bunlar, Tüketici Birliği ve Tüketici Konseyidir<sup>15</sup>.

İsveç ülkesindeyse “*Tüketici Ombudsmanı*” şeklinde isimlendirilen ve üreticiyle tüketici arasında bulunan uyuşmazlık uyuşmazlıkları üstlenen kurum oluşturularak Avrupa ülkelerinden farklı bir adım atılmıştır.<sup>16</sup> İsveç'te tüketicinin korunmasına ilişkin olarak, devlet desteğinin önemli bir yeri vardır. Bu önemin ifadesi anlamında Hükümette "Tüketici Sorunları Bakanlığı" kurulmuştur<sup>17</sup>. Fransa' da tüketici uyuşmazlıklarını çözmeye yetkili özel bir mahkemeler bulunmaktadır<sup>18</sup>. 1960'da Hollanda ülkesinde gerçekleştirilmiş olan konferans sonucunda, “*Tüketici Birlikleri Örgütü*” kurularak başkenti Londra olacak şekilde belirlenip faaliyetlerine başlamıştır. 180'den çok tüketici örgütünü kapsamında barındırarak tüketicileri korumaya yönelik çalışma ve faaliyetler yapmıştır.<sup>19</sup> Tüketici haklarına yönelik ilk ciddi girişimler, 15 Mart 1962'de ABD'de eski başkan J. F. Kennedy tarafından temsilciler meclisine sunulan raporda ele alınmış ve sonrasında BM tarafından 1985 yılında evrensel tüketici hakları olarak tüm dünyaya ilan edilmiştir. Bu haklar şu şekildedir:

1. Tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması hakkı
2. Tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunması ve seçme hakkı
3. Tüketicinin bilgilendirilme hakkı
4. Tüketicinin temsil edilme hakkı
5. Tüketicinin eğitilme hakkı

---

<sup>15</sup> Ergün, **Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları**, s.62

<sup>16</sup> Şebnem Akipek Öcal ve Abdulkerim Yıldırım (Ed.), **Tüketici Hukukunda Uzman Arbuluculuk**, Arbuluculuk Daire Başkanlığı, Ankara 2021, s.5

<sup>17</sup> Ergün, **Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları**, s.62

<sup>18</sup> Ergün, **Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları**, s.62

<sup>19</sup> Fatma Zeynep Altner Yolcu, “Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansıması”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C. 24, S. 2, İstanbul 2018, s. 1115.

6. Tüketicinin temel gereksinimlerinin karşılanması hakkı
7. Tüketicinin zararının tazmin edilme hakkı
8. Sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı.<sup>20</sup>

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu bu hakları ilan ederken ABD John F. Kennedy'nin konuşmasının yapıldığı 15 Mart tarihini “Dünya Tüketici Hakları Günü” olarak kabul etmiş ve uluslararası tüketici örgütleri 15 Mart gününü her yıl dünya tüketici hakları günü olarak kutlamaya başlamıştır.<sup>21</sup>

AB de Roma Anlaşması'nda tüketiciler ile alakalı direkt olarak düzenlemeler gerçekleştirilmemiş olsa da 1992'de Maastricht Anlaşması'yla kuvvetli bir tüketiciyi koruma antlaşmasına doğrudan katkıda bulunmuştur. Ayrıca birlik, 1990 ile 1993 seneleri arasında oluşturmuş olduğu Topluluk faaliyet planıyla tüketicilerin temsil edilmesi, güvenlik, bilgi gibi alanların geliştirilmesiyle alakalı çalışma ve araştırmalar da gerçekleştirmiştir.<sup>22</sup>

AB, farklı dönemlerde tüketicileri korumaya yönelik stratejiler belirleyerek tespit edilen alanlar üzerinde çalışmalar gerçekleştirmiştir. Avrupa Komisyonu tarafınca kabul görülen son faaliyet planı, 2007 ile 2013 senelerini içeren “*AB Tüketici Politikası Stratejisi*”, tüketicilerin olabilecek en etkili biçimde korunmasını hedef olarak belirlemiştir. Ayrıca bu stratejide, tüketici hukuk sisteminde tam uyum ilkesi ilk defa açık bir şekilde ifade edilmiştir.<sup>23</sup>

Avrupa Topluluğunda 1997'de imzalanmış olan Amsterdam Anlaşmasıyla münhasır tüketici hak ve özgürlükleri düzenlenmiş ve topluluğun tüketici haklarına yönelik söz hakkı genişletilmiştir. Ayrıca tüketici hukukuna farklı bir politika alanı

---

<sup>20</sup> Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, S.3

<sup>21</sup> Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, S.2

<sup>22</sup> Murat Aydoğdu ve Nalan Kahveci, **Tüketici Hukuku**, Adalet Yayınevi, Ankara 2021, s.91

<sup>23</sup> Altın Yolcu, “Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansımaları”, s. 1116

belirlenmiştir. Avrupa’da tüketici hukukuna yönelik diğer bir gelişme ise Lizbon’da imzalanmış olan anlaşmayla AB Anayasası kabul edilmiştir. Bahsedilen anayasa içerisinde yer alan otuz sekizinci maddede birlik politikalarının tüketici bireyleri en üst seviyede koruyacak olduğu garanti edilmiştir.<sup>24</sup> AB tarafınca tüketicilerin korunması amacı ile yapılmış olan düzenlemelerin temeli hem geçmişte hem de günümüz çağında bahsedilen anlaşmanın yüz on dört ve yüz altmış dokuzuncu maddelerine dayandırılmaktadır.<sup>25</sup> AB, tüketici hukuku alanıyla tüketicilerin, ekonominin tüm alanlarında etkili bir rol oynaması ve zayıf konumda bulunması nedeniyle uyumlulaştırma çalışmaları gerçekleştirmiş ve maddi manada adaletin sağlanmasını amaç olarak belirlemiştir.<sup>26</sup>

### 1.1.2. Tüketici Hukukunun Ülkemizde Gelişimi

Türkiye’nin iç hukuk sisteminde, tüketici hukuku dönemlere ayrıldığı zaman, Cumhuriyet’ten önceki dönem, Cumhuriyet devrinde Anayasa’nın 1982’de kabul edilmesi ile gelmiş olan dönem, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (bu kanundan, ilerleyen sayfalarda 4077 sayılı kanun diye bahsedilecektir) ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla ( bu kanun, ilerleyen sayfalarda TKHK veya 6502 sayılı kanun denilerek kısaltılacaktır) gelen dönem olacak şekilde dönüm noktaları olarak kabullenilen dönemleri içerisinde birçok önem arz eden gelişme ve değişikliklerin yaşandığı söylenebilmektedir.<sup>27</sup>

Ülkemizde tüketici hukuku Cumhuriyet öncesi dönemde pek gelişme gösterememiştir. Cumhuriyet öncesi dönemde Selçuklu ve Osmanlı İmparatorluğu’nda tüketicinin korunmasına yönelik bir takım hukuki ve mesleki düzenlemelerin olduğu

---

<sup>24</sup> Ergün, Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları, s.69.

<sup>25</sup> Zeynep Dönmez, “Avrupa Birliğinde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C. 22, S. 3, İstanbul 2016, s. 958.

<sup>26</sup> Dönmez, “Avrupa Birliğinde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri Ve Tüketicinin Korunması Modelleri”, s. 958.

<sup>27</sup> Aydoğdu ve Kahveci, **Tüketici Hukuku**, s. 35

bilinmektedir<sup>28</sup>. Osmanlı döneminde tüketici hukuku alanında gelişme esnaf birliği olarak oluşturulan “Ahilik Teşkilatı”dır.<sup>29</sup> Cumhuriyet’ten önceki dönem içerisinde yasal açıdan gelişme ve yenilikler olmak ile beraber, bahsedilen düzenlemelerde tüketici bireylere ilişkin haksız uygulamaları yaptırım kapsamında değerlendirmemiştir. İlk çevre nizamnamesi, ilk standartlar kanunu, ilk gıda maddeleri nizamnamesi gibi tüketicileri korumayı amaç olarak belirleyen kanunlar, İkinci Beyazıt devrinde 1502 tarihinde çıkarılmış olan “*Bursa İhtisab Kanunu*”, dünyanın en başarılı ve tüketicilerin haklarını muhafaza eden kanun sayılabilmektedir.<sup>30</sup>

Cumhuriyet’ten önceki dönem içerisinde Selçuklu ve Osmanlı dönemleri içerisinde mevcut olan ahilik sistemi, direkt olarak tüketicilerle alakalı düzenlemeler yapmamış olsa da bahsedilen ahilik sisteminde zayıfların korunması esas olarak kabul edildiği için, dolaylı açıdan tüketiciler de hizmet ve mal piyasaları içerisinde korumaya alınmıştır. Burada kurulmuş olan ahilik ve lonca teşkilatlarındaki temel gaye, tüketicilerle üreticiler arasında bulunan dengeyi oluşturarak ekonominin ayakta kalabilmesine fırsat sunmaktır.<sup>31</sup>

Türkiye Cumhuriyeti’nde tüketici hukuku alanına has gelişme ve yenilikler, Avrupa’yla paralel bir şekilde gelişim göstermiştir. Türkiye’de ciddi manada tüketicilerin korunmasına yönelik hareketler, 1960’lardan itibaren Avrupa’da meydana gelen gelişme ve yenilikler doğrultusunda ivme kazanmıştır. Bilhassa 1970’ten sonra ülkede üretimin artış göstermesine bağlı bir şekilde alım-satım sektörü hareketlenmeye başlamıştır. Ayrıca üretimden kaynaklanan tüketim, ihracat ve ithalat harcamaları da artmış, karmaşık bir hal alan hizmet ve mal piyasaları tüketicilerin ciddi manada korunması alanını gündem konusu haline getirmiştir.<sup>32</sup> Türkiye’de üretim ve ekonomide meydana gelen gelişme ve yeniliklerin yaşandığı bahsedilen dönem içerisinde, 1982’de yayınlanmış olan Anayasa

---

<sup>28</sup> Akipek Öcal ve Yıldırım (Ed.), **Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk**, s. 30.

<sup>29</sup> Ergün, **Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları**, s.58

<sup>30</sup> Aydoğdu ve Kahveci, **Tüketici Hukuku**, s. 35

<sup>31</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 62.

<sup>32</sup> İlhan Kara, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, 2. Baskı, Yetkin Basımevi, Ankara 2021, s. 56.

içerisinde yer alan 172. maddeyle “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder” cümlesiyle tüketicileri korumaya ilişkin düzenlemelerin yapılması Cumhuriyet’ten sonraki dönem içerisinde atılmış olan en önemli adımlardan biri olarak kabul edilmektedir.<sup>33</sup>

Tüketicileri korumaya ilişkin yasal çerçevede yapılmış olan en önemli düzenleme, 1995’de ilk özel kanun şeklinde Türk hukuk sistemine dahil olan 4077 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” olmuştur.<sup>34</sup> Genel kanunlar içerisinde tam anlamı ile koruma sağlanamadığı için ve genel kural ve yasaların tüketicileri korumadaki yetersizliği nedeniyle çıkarılmış olan bu kanun, oldukça büyük bir boşluğun doldurulmasına yardımcı olmuştur.<sup>35</sup> Bu kanun öncesi dönemde, uyumsuzluğun türüne göre çeşitli genel kanunlar kullanılmıştır. Tüketicilerin yaptığı işlemler genellikle sözleşmesel işlemler olduğundan haliyle en çok Borçlar Kanunu’na başvurulmuştur.<sup>36</sup>

Yeni getirilmiş olan kanun içerisinde oldukça önemli düzenleme ve yenilikler bulunsa da hizmet ve mal alımında yaşanan değişim ve gelişmeler, ekonominin değişken yapısı ve bilhassa teknolojiye meydana gelen değişim ve gelişimler kitle iletişim araçlarının gelişmesiyle e-alışveriş sisteminin insan hayatına girmesi gibi nedenlerle AB ile uyumlaştırmaya yönelik çalışma ve faaliyet doğrultusunda kanun içerisinde 1997, 2003-2004, 2007 ve 2008 yıllarında büyük değişiklik ve yenilikler yapılmış ve gereksinimlerin asgari seviyede giderilmesi hedef olarak belirlenmiştir.<sup>37</sup> Bu kanunda yapılan esas değişiklikler, 4822 sayılı kanunla tatil amaçlı ve konut taşınmazlarla elektronik ortam içerisinde hazırlanmış olan gayri maddi mal ve ürünler kanun kapsamında değerlendirilmeye başlamıştır. Bu kanunla haksız şart ve koşullar ilk kez kanun içerisinde düzenlenmiştir. Ayıplı hizmet ve mallar ile alakalı ihbar süreci on beş

---

<sup>33</sup> Kara, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, s. 56.

<sup>34</sup> Ergün, Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları, s.70.

<sup>35</sup> Aydoğdu ve Kahveci, **Tüketici Hukuku**, s. 36-37.

<sup>36</sup> Ergün, Tüketici Haklarının Uluslararası ve Ulusal Gelişim Aşamaları, s.72.

<sup>37</sup> Kara, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, s. 53-54.

günden otuz güne çıkarılmıştır. Ayıplı mal nedeniyle tüketicilere tazminat hakkı verilmiştir. Ayrıca mesafeli satışlarda kanun içerisinde düzenlenmiştir. “*Tüketici Sorunları Hakem Heyeti*”nin belirli bir miktara dek olan parasal uyuşmazlıklar söz konusu olduğunda ilam niteliğine sahip bağlayıcı bir karar verebilecek olduğu kabul edilmiştir.<sup>38</sup>

Bahsedilen yenilik ve değişiklikler gibi aynı şekilde pek çok tüketiciyi korumaya ilişkin düzenleme bahsedilen dönem içerisinde Türk iç hukuk sisteminde yerini almıştır. 4077 sayılı Kanunla getirilmiş olan pek çok yeni düzenleme ve yeniliğe rağmen bahsedilen düzenleme ve yenilikler yetersiz gelmiş ve kanun tekrardan güncellenerek 2013’de 6502 sayılı kanun Resmi Gazete’de yayınlanmış ve yayınlanmasının ardından altı ay sonra yürürlüğe girmiştir. 6502 sayılı kanun, tüketici hak ve özgürlüklerini daha sistematik ve ayrıntılı bir şekilde düzenlemiş, bilhassa kredi işlemleriyle alakalı bankacılık faaliyetlerine ilişkin tüketici işlemleri ayrıntılı bir şekilde değerlendirilmiştir.<sup>39</sup>

Özellikle AB ile uyumun sağlanması amacı ile AB Direktifleri, Türkiye’nin ihtiyacı doğrultusunda iç hukuk sistemine aktarılmıştır.<sup>40</sup>

Gerek 4077 sayılı gerekse 2014’te yürürlüğe girmiş olan 6502 sayılı Kanuna AB’nin tüketicilere ilişkin düzenlemelerinin aktarılma süreci içerisinde Türk hukuk sisteminde yasa haline gelen kanunlar evrensel sekiz temel tüketici hakkı kapsamında düzenlenmiştir.<sup>41</sup> “*AB’nin İşleyişi Hakkında Sözleşme*”nin yüz altmış dokuzunda maddesinde bulunan temel tüketici haklarıysa; tüketicilerin güvenlik, sağlık ve ekonomik çıkarlarının muhafaza edilmesi ve tüketicilerin bilgi alma hakkının, eğitiminin ve tüketici örgütlerinin kurulmasının desteklenmesi şeklinde kendisini göstermektedir.<sup>42</sup>

---

<sup>38</sup> Kara, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, s. 53-54.

<sup>39</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 63.

<sup>40</sup> Kara, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, s. 56.

<sup>41</sup> Aydoğdu ve Kahveci, **Tüketici Hukuku**, s. 37.

<sup>42</sup> Dönmez, “Avrupa Birliğinde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri”, s. 955.

### 1.1.3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Amacı ve Kapsamı

Günümüzde gerçekleştirilmiş olan araştırma ve çalışmalar ışığında, üç saniye gibi fazlasıyla hızlı bir süre içerisinde tüketici bireylerin satın almaya yönelik karar verdikleri saptanmıştır.<sup>43</sup> Bu denli hızlı verilmekte olan bir karardan sonra tüketicilerin hataya kapılmış olma ve pişmanlık duyma olasılıklarının olmadığını söylemek yanlıştır. Bu bağlamda bilhassa tüketim ve ekonomiye yönelik bilgi açısından zayıf konumda yer alan tüketicilerin korunması gerekliliği meydana gelmiştir. Çünkü bu amaç doğrultusunda 4077 sayılı Mülga Kanun’undaki gibi 6502 sayılı Kanunla tüketicilerin bilgilendirilmeleri ve bunun haricinde örgütlenmelerine yönelik özel hükümler düzenlenmiştir.<sup>44</sup>

Tüketiciler, tüketim ilişkisi içerisinde hizmet veren ve mal sunan kişilere karşı zayıf bir konumda yer almaktadırlar. Ekonomik, tecrübe ve bilgi açısından hizmet veren ve mal sunan kişiler ile yarışamayacak durumda yer almaktadırlar. Diğer taraftan hizmet verenler ve mal sağlayanlar, tüketicileri göz ardı ederek kendi çıkar ve menfaatleri doğrultusunda belirlemiş oldukları koşul ve şartları, tüketicilere göre kuvvetli konumlarından yararlanarak dayatabilecek durumda yer almaktadırlar.<sup>45</sup> Bahsedilen faktörlere karşı tüketici bireylerin ekonomik çıkarları, kişi güvenliği ve sağlık haklarının muhafaza edilme gereksinimi ortaya çıkmaktadır.<sup>46</sup>

6502 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” genel olarak güçsüz konumdaki tüketicilerin koruma altına alınması ve hak ihlallerinin engellenmesi amacı ile düzenlenmiş bir kanun olarak bilinmektedir. Kanuni açıdan “Amaç” başlığını taşımakta olan birinci maddeye göre, bu kanunun temel amacı kamu faydasına uygun bir şekilde tüketicilerin güvenlik ve sağlıklarıyla ekonomik çıkar ve menfaatlerini gözetici, zararlarını tazmin edici, çevresel açıdan tehlike ve risklerden korunmasını sağlayıcı, tüketicileri bilinçlendirici ve aydınlatıcı önlem ve tedbirleri almak, tüketici bireylerin kendilerini korumaya yönelik girişimlerini özendirmek ve bahsedilen konulara yönelik

---

<sup>43</sup> Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, s. 20.

<sup>44</sup> Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, s. 20.

<sup>45</sup> Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, s. 21.

<sup>46</sup> Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, s. 20.

politikaların hazırlanmasında gönüllü örgütlenmeleri özendirmeye yönelik konuları düzenlemektir.<sup>47</sup> Bahsedilen hüküm, esas itibari ile Avrupa Birliği (AB) tarafınca kabul edilmiş olan sekiz temel tüketici hakkının baz alındığını göstermektedir.

Diğer hukuk dallarındaki gibi tüketici hukukundaki temel amaç, toplumun faydasıdır. Nitekim toplum yararı olgusu, bir taraftan tüketicileri korurken öte taraftan hizmet ve mal sağlayan kişilerin gereklilik ve ihtiyaçlarının ihmal edilmemesini gerektirmektedir. Dolayısı ile toplum yararı olgusu gereğince, tüketicilerle karşı tarafta olan hizmet ve mal sağlayan kişiler arasında denge kurulması gerekmektedir. Bu bağlamda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un, tüketicilerin korunması ilkesiyle beraber temel olarak kamu yararını gözetmekte olduğu söylenebilmektedir.<sup>48</sup>

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un içerisinde yer alan ikinci maddede belirtilmiş olan “*Bu Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar*” hükmüyle Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'unun kapsamı tespit edilmiştir. Bu duruma göre, hizmet ve mal piyasalarında tüketicilerle sağlayıcı ya da satıcı arasında yapılmakta olan tüm hukuksal işlemler olarak tüketici işlemleriyle tüketicilere ilişkin faaliyetlerin de bu kanun kapsamında yer aldığı söylenebilmektedir. Böylelikle kamu tüzel kişiler de dâhil olacak şekilde mesleki ya da ticari amaçlar doğrultusunda hareket etmekte olan tüzel ya da gerçek bireylerin, tüketiciler ile sözleşme kurmadan evvel sözleşmenin kurulması esnasında ve sözleşme kurulmasının ardından sergilenen davranış ve tutumları da bu kanun kapsamında değerlendirilmektedir.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Mevzuat, **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6502.pdf>, (Erişim Tarihi: 21.12.2023), 2013, m. 1.

<sup>48</sup> A. Lale Sirmen, “Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Olarak Değerlendirilmesi”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C: 9, S: 99, 2014, s. 158.

<sup>49</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 9-10.

## 1.2. TÜKETİCİ KAVRAMI VE TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ

### 1.2.1. Genel Olarak

Tüketici kavramı kendini oluşturan tüketim olgusunun kişilerin hayatına girmesiyle ortaya çıkmıştır. Çünkü insanlık tarihinin erken dönemlerinde hem toplumsal bir yapı oluşmadığından hem de kişinin üreten bir birey olması sebebiyle tüketici kavramı oluşmamıştır. Yerleşik hayata geçildiğinde de hala kişilerin üreten birey oldukları ve toplumdaki diğer bireylerle mal alımları trampa usulü olduğundan bu kavram oluşmamıştır. Fakat üretimin artması, paranın icadıyla artık belirli malların alımı bir bedel üzerinden olmuş ve kişiler belli bir bedel ödeyip aldıkları malların veya hizmetin belirli standartlarda olmasını talep etmişler. Böylelikle tüketici kavramı yavaş yavaş oluşmaya başlamıştır. Tarihsel gelişimi incelendiğinde tüketici tanımına ilk olarak 18. yy'da İngiltere'de tüketicinin korunması amacıyla teşkil edilen Malony Komisyonu raporunda yer verilmiştir.<sup>50</sup>

Ülkemize gelindiğinde, tüm dünyada olduğu gibi tüketici hukukunun gelişimi ülkemizde de yenidir. Şu an tüketici alanında en kapsamlı kanun 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dur. Kendinden önce yürürlükte bulunan 4077 sayılı kanunu ilga ederek 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. 6502 sayılı kanunun üçüncü maddesi, kanun içinde bulunan bazı kavramlardan neler anlaşılması gerektiğini belirtmek için tanımlar başlığı ile önemli bazı kavramları tanımlamıştır. Bunlardan en önemlisi tüketici kavramıdır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da kendinden önceki 4077 sayılı kanun gibi tüketici kavramının tanımı yapılmıştır. Bu tanım kendinden önceki kanunla benzerdir. 6502 sayılı kanunun üçüncü maddesini k bendinde tüketici tanımı "*Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.*" şeklindedir. Bu tanım öğretilerde de kabul gördüğü üzere lafzı gibi anlaşılması gerekir. Yani

---

<sup>50</sup> Hakan Tokbaş ve Özlem Tüzüner (Ed.), **MİLLİ ŞERH 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Aristo Yayın Evi, İstanbul Ekim 2016, s.55.

kişinin tüketici kavramına dahil edilebilmesi için öncelikle onun ticari ve mesleki amaçla mı yoksa özel amaçla mı ürünü veya hizmeti satın aldığına bakılmalıdır. Ayrıca tanımda kişi yönünden de geniş bir düzenleme yapılmıştır. Hem gerçek hem de tüzel kişiler kapsama alınmıştır. Tüketici kavramına ayrı bir başlık açıldığından ayrıntısına özel başlığında değinilecektir.

6502 sayılı kanunda yine kendinden önce yürürlükte bulunan 4077 sayılı kanunla düzenlenmiş ve kurulmuş olan Tüketici Hakem Heyeti de kapsamı genişletilerek yeniden düzenlenmiştir. Tüketici Hakem Heyeti'nin kuruluş amacı tüketici uyuşmazlıklarında mahkemelerin yükünü hafifletmek ve tüketicinin hak arama yollarına teşvik etmektir. Çünkü Tüketici Hakem Heyeti'ne başvuruda herhangi bir ücret alınmamakta tüketici haksız çıksa dahi, oluşan mali giderlerden sorumlu tutulmamaktadır. Tüketici Hakem Heyeti 6502 sayılı kanunun yedinci kısmında Tüketici Kuruluşlarının ikinci bölümünde düzenlenmiştir. Yani kanunen heyet tüketici kuruluşu kabul edilmiştir. Fakat nitelik olarak öğretide zorunlu tahkime benzetilmiştir. Başka bir görüşe göre de tüketici hakem heyetleri kendine özgü zorunlu alternatif çözüm merciidir.<sup>51</sup> Tüketici Hakem Heyeti hem kuruluş ve düzenleniş olarak yeni olduğundan ve yeni düzenlemelerle kapsamı genişletildiğinden aşağıda ayrı bir başlıkta ayrıntılı şekilde ele alınacaktır.

## **1.2.2. Tüketici Kavramı ve TKHK'daki Bazı Önemli Kavramlar**

### **1.2.2.1. Tüketici Kavramı**

Tarihsel gelişimi incelendiğinde tüketici tanımına ilk olarak 18. yy'da İngiltere'de tüketicinin korunması maksadıyla teşkil edilen Malony Komisyonu raporunda yer verilmiştir.<sup>52</sup> Belirtilen tanım yetersiz kaldığından ihtiyaçlar doğrultusunda farklı tüketici tanımları da ortaya çıkmıştır. Fakat yine de tam anlamıyla bir tüketici tanımı yapılamamıştır. Bu sebeple günümüzde kapsamlı bir tanıma ihtiyaç duyulmuştur. Günümüze gelindiğinden tüketici tanımı daha kapsamlı bir hale gelmiş, buna göre

---

<sup>51</sup> Kara, **Tüketici Hukuku**, s.625.

<sup>52</sup> Tokbaş ve Tüzüner (Ed.), **MİLLİ ŞERH 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, s.55.

tüketicinin ekonomik, sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını karşılayabilmek maksadıyla, üretilen mal ve hizmetleri satın alma yolu ile alıp kullanan ya da bunlardan yararlanan veya kendi kendine üretilip kendisi kullanan ve hiçbir mübadeleye sokmayan kişi, kurum ve aile şeklinde tanımlanması doktrinde kabul görmüştür.<sup>53</sup>

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun da tüketici kavramından ne anlaşılması gerektiğine açıklık getirmek için üçüncü maddesinin k bendinde tüketici tanımına yer vermiştir. Bu tanıma göre tüketici “*Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.*” şeklindedir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere tüketici tanımına uymak belirli şartlara bağlanmıştır. Bu şartlardan biri tüketicinin gerçek veya tüzel kişi olmasıdır. Tanıma tüzel kişi eklenerek kapsam genişletilmiştir. Diğer bir şartsa bu kişilerin mal veya hizmeti ticari ve mesleki olmayan bir amaçla özel kullanımı için satın almalıdır. Yaptığı işlemin diğer taraf açısından ticari iş niteliğindeki bir sözleşmeden doğmuş olması, işlemin bir ticari işletmeyle ilgili olması tüketici sıfatını kazanmasına engel teşkil etmeyecektir<sup>54</sup>. Böyle olunca, bir malı olduğu gibi ya da işleyerek bir başkasına satmak veya çıkar karşılığı devretmek üzere satın alan, yani kendisi de satıcı konumuna girecek olan kişiler tüketici sayılmazlar.<sup>55</sup>

Tanım kişi yönünden değerlendirildiğinde tüzel kişiler her ne kadar tanıma dahil edilse de tanım, amaç olarak da sınırlandırıldığından tüketici kavramına dahil olan tüzel kişiler çok azdır. TTK m.19/1’e göre; “*Bir tacirin borçlarının ticari olması asıldır. Ancak, gerçek kişi olan bir tacir, işlemi yaptığı anda bunun ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya işin ticari sayılmasına durum elverişli olmadığı takdirde borç adi sayılır*”. Kanun maddesinden de anlaşılacağı üzere tüzel kişi tacirin tüketici sıfatının olamayacağı anlaşılmaktadır. Tacirin basiretli iş adamı gibi hareket etme yükümlülüğü, onun tüketiciye sağlanan korumadan yararlanmasına engel

---

<sup>53</sup> Tokbaş ve Tüzüner (Ed.), **MİLLİ ŞERH 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, s.56.

<sup>54</sup> Taşdelen Nihat, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a göre Tüketici Sıfatı, **İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 16(2), 2017, s.717.

<sup>55</sup> Aydın Zevkliler ve Çağlar Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, Seçkin Yayın Evi, Ankara Kasım 2016, s.94.

oluşturmaktadır.<sup>56</sup> Gerçek kişi tacir bakımından da tüketici sıfatına haiz olduğu işlemlerde tüketici olduğunun ispat külfeti kendi üzerinde bırakılmıştır. Kanun koyucu 6502 sayılı TKHK m.51/9'da "Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir." Düzenlemesini getirerek bu kurala önemli bir istisna getirmiştir. Böylelikle tüzel kişi tacirler dahi bu kapsamda tüketici kabul edilmiştir. Adi ortaklıklarda her bir ortak ayrı ayrı tacir sıfatına sahip olduğundan, adi ortaklığın kendisi kişi vasfından yoksun olduğundan tüketici olması mümkün değil; tüketici sıfatı, kanunun aradığı şartların varlığı halinde ortakları açısından söz konusu olabilir<sup>57</sup>. Donatma iştirakinin tüzel kişiliği olmamasına rağmen; TTK. m. 17 uyarınca tacirlere ilişkin hükümler, donatma iştirakine de uygulanacağından, müşterek donatanların tacir sıfatı söz konusu olmayıp, tacir vasfı donatma iştirakine aittir<sup>58</sup>.

Kamu tüzel kişisi vurgusu satıcı ve sağlayıcı tanımında belirtilmesine rağmen tüketici tanımında buna vurgu yapılmamıştır. Doktrinde bir görüşe göre, bu sebeple tüzel kişilerin tüketici sıfatının istisnai olması gerekliliği nedeniyle kamu tüzel kişilerinin tüketici sıfatına sahip olmamaları gerektiğini belirtmiştir.<sup>59</sup> Kamu tüzel kişileri, kamusal hizmetleri ifa ettiğinden ve yaptığı işlerden dolayı korumaya ihtiyacı olacak kadar zayıf durumda olan kişiler olmadığından tüketici kabul edilmesi, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun kapsamında değerlendirmesi mümkün olmamalıdır<sup>60</sup>.

Kuruluş kanunları gereğince özel hukuk hükümlerine göre yönetilmek veya ticarî şekilde işletilmek üzere devlet, il özel idaresi, belediye, köy gibi kamu tüzel kişileri tarafından kurulan kurum ve kuruluşlarda, il özel idaresi, belediye ve köy gibi kamu tüzel kişileri, kendileri tacir sayılmadığından, tacir sıfatı, kişiliği olmamasına rağmen işletmeye aittir<sup>61</sup>. Dolayısıyla işletmenin tüketici sıfatından bahsedilemeyecektir<sup>62</sup>. Aynı

---

<sup>56</sup> Alper Uyumaz, **Tacirin Tüketici Sıfatı**, Ankara Üni. Hukuk Fak. Dergisi, 72 (3) 2023, s.1625.

<sup>57</sup> Taşdelen, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a göre Tüketici Sıfatı,s.717.

<sup>58</sup> Taşdelen, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a göre Tüketici Sıfatı,s.717.

<sup>59</sup> Zevkliler ve Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, s.30.

<sup>60</sup> Taşdelen, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a göre Tüketici Sıfatı, s.718.

<sup>61</sup> Taşdelen, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a göre Tüketici Sıfatı, s.718.

<sup>62</sup> Taşdelen, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a göre Tüketici Sıfatı, s.718.

durum kamu tüzel kişileri tarafından kurulan kurum ve kuruluşların tüzel kişi vasfında olması durumunda da geçerlidir<sup>63</sup>.

Özel hukuk tüzel kişileri ise ideal amaçlarla hareket ettikleri ölçüde (örn: dernekler, vakıflar) tüketici sıfatına sahip olur.<sup>64</sup> Ancak dernek ve vakıf, ticari bir işletmeyi işletiyorsa ve kamu yararına çalışan dernek ve vakıflardan değilse, işlettiği ticari işletmeyle ilgili işlemlerden dolayı tacir sıfatını taşıyan bir tüzel kişi olarak tüketici sıfatından ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun getirdiği imkânlardan yoksun kalacaktır<sup>65</sup>.

### 1.2.2.2. Satıcı – Sağlayıcı

6502 sayılı kanunun üçüncü maddesine göre “Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,” ve yine aynı kanunun üçüncü maddesi “Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.” şeklinde satıcı ve sağlayıcı tanımı yapılmıştır. Burada ilk göze çarpan tüketici tanımından farklı olarak kamu tüzel kişilerinin özellikle vurgulanmasıdır. Bu kapsamda satıcı, sağlayıcı kapsamına gerçek kişi, özel hukuk tüzel kişisi ve kamu tüzel kişisinin girdiği görülmektedir. Daha önce bahsettiğimiz tüketici kavramıyla satıcı ve sağlayıcı arasında tanımdan da anlaşılacağı üzere amaç zıtlığı vardır. Yani tüketiciden bahsedebilmemiz için ticari veya mesleki bir amacın olmaması gerekirken satıcı ve sağlayıcıda bu tam tersidir.

Mal satma veya hizmet sunma, satıcının veya sağlayıcının mesleki faaliyeti içinde ve kazanç sağlamak üzere gerçekleştirilmelidir.<sup>66</sup> Yani mal satanın veya hizmet sunanın

---

<sup>63</sup> Taşdelen, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a göre Tüketici Sıfatı, s.718.

<sup>64</sup> Mustafa Alper Gümüş, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi Cilt-1**, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2014, s.30.

<sup>65</sup> Taşdelen, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a göre Tüketici Sıfatı, s.718.

<sup>66</sup> Murat Aydoğdu, **Tüketici Hukuku Dersleri**, Adalet Yayınevi, Ankara 2015, s.64.

bunu meslek edinmesi gerekir. Ayrıca mal satımı veya hizmet sunumunun bir karşılığı olmalıdır.<sup>67</sup> İvazsız yapılan mal satımı veya hizmet sunumunda satıcı veya sağlayıcıdan bahsedemeyiz. Bunu örneklerle açıklamak gerekirse, kişi evini arkadaşına sattığında satıcı olmaz. Çünkü sadece tek seferlik bir satış onun menkul satımını meslek edindiğini göstermez. Kızına araba hediye eden bir oto galerici de böyle bir işlemde satıcı konumunda gösterilemez çünkü yapılan işlemin ivazlı olması gerekir.

### 1.2.2.3. Tüketici İşlemi

6502 sayılı TKHK kapsam başlıklı ikinci maddesinde “*Bu Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.*” denmektedir. Kanun, bu maddeyle kapsamının tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamalar olduğunu belirtmiştir. Yine aynı kanunun üçüncü maddesinde “*Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi, ifade eder*” suretiyle tüketici işleminin tanımı yapılmıştır. Tanımdan da anlaşılacağı üzere satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında oluşacak her türlü sözleşme ve hukuki işlem tüketici işlemidir. Bir hukuki işlemin tüketici işlemi olarak nitelendirilmesindeki en önemli ölçüt sözleşmenin kimler arasında yapıldığıdır.<sup>68</sup> Bu kapsamda, tüketicinin taraf olduğu sözleşme öncesi, sözleşme esnası ve sözleşme sonrası dönemlere ilişkin olmak üzere tüketicinin muhatap olabileceği uygulamaların tamamı ve doğabilecek tüketici zararları, kanun kapsamında sürdürülecek ve ihtilaf vukuunda Tüketici Mahkemesi’nde çözümlenerek karara bağlanacaktır.<sup>69</sup>

---

<sup>67</sup> Gümüş, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi Cilt-1**, s.15.

<sup>68</sup> Sezer Çabri, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Adalet Yayınevi, Ankara 2016, s.16.

<sup>69</sup> Tamer İnal, **Tüketici Hukuku**, Seçkin Yayınevi, Ankara 2014, s.68.

Tanımda sözleşmeler ve hukuki işlemler, şartları sağlanıyorsa tüketici işlemi sayılmıştır. Bu sebeple tüketicinin taraf olduğu haksız filler TKHK kapsamı dışındadır.<sup>70</sup> Hukuki işlem kavramı maddede geçmiş olsa da kanunda tanımı yapılmamış. Hukuki işlem kavramının Türk Borçlar Kanunu'nda da tanımı yapılmamıştır. Bu kavram pandektist hukukçular tarafından oluşturulmuş ve işlenmiş bir kavramdır<sup>71</sup>. Hukuki işlem, bir veya birden çok kişinin hukuk düzeninin öngördüğü sınırlar içinde gerektiğinde diğer unsurlarla birlikte hukuki sonuçlar doğurmaya yönelmiş irade açıklaması veya açıklamalarından oluşan hukuki bir olgudur<sup>72</sup>. Hukuki işlem sözleşmeleri de kapsamına rağmen kanun koyucu sözleşmeyi ayrıca belirtmiştir. Bu durum hukuki işlemin dar yorumlanması gerektiği anlamına gelmemektedir.

Tanımda bazı sözleşme türlerinin sayıldığı görülse de bu sayım tahdididir. Satıcı-sağlayıcı ile tüketici arasında kurulan tüm sözleşmeler buna dahildir. Bu husus doktrin ve Yargıtay uygulamalarında tüketici sözleşmelerinin belirleyici unsuru olarak kabul edilmektedir.

### **1.2.3. Tüketici Hakem Heyetleri**

Tüketici Hakem Heyetleri hukukumuzda AB'ye uyum sürecinde, tüketici hukuku alanında yapılan önemli bir çalışma olan eski 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun döneminde Tüketici Sorunları Hakem Heyeti adıyla girmiştir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla hem ismi hem de niteliği önemli oranda değişmiştir. Tüketici hakem heyetleri, mevzuatımızda AB mevzuatı ile uyumlaştırılması sürecinde atılan önemli bir adımdır. Günümüzde de hukuki statüsü tartışmalı olsa da mahkeme niteliğinin bulunmadığı Anayasa Mahkemesi tarafından belirtilmiştir. Anayasa Mahkemesi anılan kararında THH'lerin mahkeme niteliğinde olmadığını içtihat etmiş, ancak hukuki niteliği bakımından bir açıklamaya yer vermemiştir<sup>73</sup>. Her ne kadar durum

---

<sup>70</sup> Aslan, **6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s.10.

<sup>71</sup> Fikret Eren, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, Yetkin Yayınevi, Ankara 2016, s.119.

<sup>72</sup> Eren, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, s.119.

<sup>73</sup> Anayasa Mahkemesi, 31.05.2007 T., 2007/61 K., **RG**, 27.12.2007

böyle ise de Tüketici Hakem Heyetlerinin kendine özgü yapısı olan bir oluşum olduğu kabul edilen bir gerçektir. Tüketici Hakem Heyetlerinin hukuki statüsüne ilişkin yapılan tartışmalar aşağıda ayrı bir başlık altında ayrıntılı ele alınacaktır.

### **1.2.3.1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Tanımı**

Tüketici hakem heyetleri, 6502 sayılı kanuna göre tüketicilere ilişkin uygulama ve tüketici işlemlerinden kaynaklı ortaya çıkabilecek olan uyumsuzluk ve problemlere çözüm bulabilmek amacı ile kurulmakta olan heyetler olarak ifade edilmektedir. Başkanlığı şehirlerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam ya da kaymakamların görevlendirmiş olduğu bir memur tarafınca yürütülmekte olan tüketici hakem heyetlerinin diğer üyeleri tüketici örgütü, esnaf, baro belediye temsilcilerinden meydana gelmektedir.<sup>74</sup> Tüketici Hakem Heyetinin yapısı, ilgili dikkat çeken temel nokta baro tarafından görevlendirilen üye dışında diğer üyelerin hukuk formasyonuna haiz olmasına ilişkin herhangi bir şartın aranmaması ve yalnızca dört yıllık fakülte mezunu olmasının yeterli sayılmasıdır.

### **1.2.4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği**

Belirli bir düzeye kadar olan tüketici uyuşmazlık ve sorunlarına karşılık olarak tüketici hakem heyetine başvuruda bulunmanın zorunlu olduğu “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun”un içerisinde yer alan altmış sekizinci maddede düzenlenmiştir. Tüketici hakem heyetinin bakmak ile sorumlu olduğu uyuşmazlığa yönelik vermiş olduğu kararlar tarafları bağlamaktadır. Bunun haricinde vermiş olduğu kararlar 2004 sayılı kanun içerisinde yer alan yirmi dördüncü madde ve devamında düzenlenmiş olan ilamların icrasına yönelik hükümlere göre, icra edilebilecek olduğundan ilam gücüne sahiptir. Tüketici hakem heyetinin yapmış olduğu işin tüketici uyuşmazlık ve sorunlarını çözüme kavuşturmak olması ve vermiş olduğu kararların mahkeme ilamlarına benzer

<sup>74</sup> Ticaret Bakanlığı, **Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgilendirme**, <https://tuketici.ticaret.gov.tr/yayinlar/tuketici-bilgi-rehberi/tuketici-hakem-heyetleri-hakkinda-bilgilendirme>, (Erişim Tarihi: 21.12.2023), 2023.

olarak icra edilebilmesi sebebiyle yargı benzeri görev gördüğü söylenebilmektedir.<sup>75</sup> Mülga 4077 sayılı Kanun içerisinde gerçekleştirilmiş olan ilk düzenlemede tüketici hakem heyeti kararları taraflar bakımından bağlayıcılığı niteliğe sahip değildi. 6 Mart 2003 tarihli ve 4822 sayılı Kanun’la, belirli miktarın altında olan uyuşmazlık ve problemler için bağlayıcı kararlar verme ve verilen kararların ilamların icrasına yönelik hükümlere göre takip edilebilme imkanı getirilmek ile beraber; belirli miktarın üstünde olan uyuşmazlıklar ile alakalı delil niteliğine sahip kararlar vermeye devam etmiştir.<sup>76</sup>

Tüketici hakem heyetlerine verilmiş olan ilam mahiyeti ve bağlayıcılığı haiz belge niteliğinde karara varma yetkisi, hakem heyetlerinin hukuksal niteliği konusunda tartışmalara neden olmuş, “mahkeme” olarak kabul edilip edilmediği tartışmalarına da yol açmıştır. Hatta bu konu, Anayasa Mahkemesi ve Yargıtay gibi yüksek mahkemelerin karşısına da çıkmıştır.<sup>77</sup>

Tüketici hakem heyetinin bakmış olduğu uyuşmazlık hususuna göre gerçekleştirmiş olduğu işlev ve faaliyetin adli yargı sistemindeki hukuk mahkemeleriyle beraber ele alınması gerekebilmektedir. Diğer bir deyişle, tüketici hakem heyetinin işlev ve yapısının adli yargıdaki hukuk yargılaması kapsamında nedenli uyumlu olduğu ya da olmadığı değerlendirilmesinde fayda vardır. Diğer yandan tüketici hakem heyetinin yapısı incelendiği zaman, heyetin başkanı olan kişinin ilçelerde kaymakam ya da görevlendirecek olduğu bir memur ya da şehir merkezlerinde il ticaret müdürünün, diğer üyelerinse farklı kuruluş ve kurumlardan gelen bireylerden meydana gelmesi sebebiyle idarenin organik yapısında ve altında teşkilatlandığı gözlemlenmektedir.<sup>78</sup>

---

<sup>75</sup> Sema Taşpınar Ayvaz, **Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi ve Sorular**, Tüketici Hukuku Konferansı (05-06 Aralık 2015 Makaleler – Tebliğler, Editör Hüseyin Can Aksoy) Yetkin Yayınları, 2016, s. 292.

<sup>76</sup> Ayvaz, **Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi ve Sorular**, s. 292.

<sup>77</sup> Ayvaz, **Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi ve Sorular**, s. 288.

<sup>78</sup> Evrim Erişir, **Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerinde Gider Avansı ve Vekalet Ücreti**, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2014-2015, (Editörler: Av. Hakan Tokbaş, H. Fehim Üçışık), Bilge Yayınevi, 2015, s. 475.

Bu manada, tüketici hakem heyetinin görev alanı bakımından adli yargı teşkilatının konu kapsamına dahil olan tüketici uyuşmazlık ve sorunları incelenerek ve ilam niteliğine sahip olan kararlara varılarak adli yargı içinde işlev görmek ile beraber; heyetin sekretarya işleri ve başkanlığının kaymakamlık ya da il ticaret müdürlüğü kapsamında toplanması sebebiyle idari teşkilat içinde değerlendirilmesi de gerekli görülmektedir.<sup>79</sup>

Anayasa Mahkemesi, hakem heyeti tarafınca yapılmış olan Anayasa'ya aykırılık sebebiyle iptal başvurusuna yönelik gerçekleştirmiş olduğu inceleme sonucunda:

*“ ...yargı yetkisini Türk Milleti adına kullanacak olan bir merciin mahkeme olarak kabul edilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin yasayla itirazı düzenlenmesi, karar organlarının hakimlerden teşekkül etmesi, yargılama tekniklerini uygulayarak ve genelde dava yolu ile uyuşmazlıkları ve anlaşmazlıkları çözümlenmekle görevli olması, görev yapan üyelerin atanmalarının, hak ve ödevlerinin, emekliye ayrılmalarının, Anayasa'nın öngördüğü mahkemelerin bağımsızlığı ve hakim teminatı esaslarına göre düzenlenmiş olması ve Anayasa'da sayılan ve başında bir yüksek mahkemenin bulunduğu yargı düzenlerinden birinde yer almasının gerekli olduğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin ise, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un değişik 22. maddesine göre, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur başkanlığında, belediye, baro, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkar odası ve tüketici örgütlerinden seçilerek görevlendirilecek beş kişiden oluştuğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin, yargı organlarının ve mensuplarının Anayasa'da belirtilen niteliklerine sahip olmadığı gerekçesiyle “mahkeme” niteliği taşımadığına” kararına varmıştır.<sup>80</sup>*

<sup>79</sup> Erişir, **Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerinde Gider Avansı ve Vekalet Ücreti**, s. 475.

<sup>80</sup> Anayasa Mahkemesi'nin 31/05/2007 T. ve 2007/53 E., 2007/61 K. sayılı ilamı.

Aynı zamanda farklı bir kararı içerisinde, tüketici hakem heyetlerinin yargı işlevini gerçekleştiren bir kurul olmadığı ve kararlar karşısında tüketici mahkemesine itirazda bulunma olanağı olması nedeniyle Anayasa içerisinde öngörülmüş olan adil yargılanma hakkı ve hak aramanın ihlal edilmediği kararına varmıştır.<sup>81</sup>

Yargıtay Başkanlığı'nın iş bölümü gereğince tüketici uyuşmazlık ve sorunlarıyla ilgilenmek ile görevli On Üçüncü Hukuk Dairesi kararları içerisinde, Anayasa Mahkemesi'nin 31 Mayıs 2007 tarihli ve 2007/53 E., 2007/61 K. sayılı kararına atıf yaparak tüketici hakem heyetlerinin mahkeme olmadığına yönelik görüş kabullenilmiştir.<sup>82</sup>

Yargıtay On Üçüncü Hukuk Dairesi bir ilamı içerisinde,

*“...Anayasa Mahkemesinin 31/05/2007 tarih ve 2007/53 esas, 2007/61 karar sayılı kararı ile; yargı yetkisini Türk Milleti adına kullanacak olan bir merciin mahkeme olarak kabul edilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin yasayla itirazı düzenlenmesi, karar organlarının hakimlerden teşekkül etmesi, yargılama tekniklerini uygulayarak ve genelde dava yolu ile uyuşmazlıkları ve anlaşmazlıkları çözümlenmekle görevli olması, görev yapan üyelerin atanmalarının, hak ve ödevlerinin, emekliye ayrılmalarının, Anayasa'nın öngördüğü mahkemelerin bağımsızlığı ve hakim teminatı esaslarına göre düzenlenmiş olması ve Anayasa'da sayılan ve başında bir yüksek mahkemenin bulunduğu yargı düzenlerinden birinde yer almasının gerekli olduğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin ise, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un değişik 22. maddesine göre, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur başkanlığında, belediye, baro, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkar odası ve tüketici örgütlerinden seçilerek görevlendirilecek beş kişiden oluştuğu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin, yargı organlarının ve mensuplarının Anayasa'da belirtilen*

<sup>81</sup> Anayasa Mahkemesi'nin 20/03/2008 T. ve 2006/78 E., 2008/84 K. sayılı ilam.

<sup>82</sup> Yargıtay 13. Hukuk Dairesi. 18/03/2015 T. ve 2015/10571 E., 2015/8738 K. sayılı ilamı.

*niteliklerine sahip olmadığı gerekçesiyle “mahkeme” niteliği taşımadığına karar verilmiştir. Buna göre, tüketici sorunları hakem heyeti “mahkeme” niteliğinde değildir”* kararıyla tüketici hakem heyetlerinin mahkeme olarak kabul edilmediğine vurgu yapılmıştır.<sup>83</sup>

Literatürde yer alan tartışmalar incelendiği zamansa bazı yazarların Anayasa Mahkemesi’nin kararına gerekçe gösterip tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin hâkim niteliğinde olmadığı, tüketici hakem heyetlerinde uygulanmakta olan usullerin bir mahkemenin uygulayacak olduğu ve kamu disiplini niteliğinde olan usullerle ilgisinin olmaması sebepleriyle tüketici hakem heyetlerinin mahkeme niteliğine sahip olmadığı görüşünü savunmaktadırlar.<sup>84</sup> Başka bir düşünceye göreyse, tüketici hakem heyetlerinin sunmuş oldukları uyuşmazlıkları çözüme kavuşturma yönteminin, hâkimlik teminatı ve hâkimlerin bağımsızlığından faydalanan meslekten hâkimler tarafınca yürütülmediğinden “*yargılama dışı*” bir uyuşmazlık çözüme kavuşturma yöntemi olduğu savunulmaktadır.<sup>85</sup>

Literatür içerisinde aksi görüşe sahip olan kişilerse, yasa ile kurulmuş olan, hukuka göre karara varan ve adli yargının görev alanına dahil olan bir konuya yönelik yargılama gerçekleştiren heyetin mahkeme olarak kabul edilmesi için yeterli olacağı kanaatindedirler.<sup>86</sup> Türk hukuk sisteminde “*mahkeme*” olgusunun çok teknik ve dar olarak kabul edilmesinin hatalı olduğundan yola çıkarak, tüketici hakem heyetlerinin idari ve adli yargı bölgeleri haricinde kurulmuş ve uzmanlaşmış olan yargı yeri olarak kabul etmektedir.<sup>87</sup>

1982 Anayasası’nın 138. maddesine göre yargı yetkisinin kullanmayı hâkim ve mahkemelere verilmiş olduğu, bahsedilen bireylere hiçbir mercii, makam, organ ya da

---

<sup>83</sup> Yargıtay 13. Hukuk Dairesi 2/06/2016 T. ve 2016/5614 E., 2016/14133 K. sayılı ilamı.

<sup>84</sup> Yılmaz İ. Aslan, **Tüketici Hukuku**, 5. Baskı, Ekin Basım, İstanbul, 2015, 727.

<sup>85</sup> Özcan Pektaş, “Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukuki Konuları ve Kararlarının Hukuki İçeriği”, **İstanbul Barosu Dergisi** Tüketici Hakları ve Rekabetin Korunması Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007, s. 45.

<sup>86</sup> Kemal Başlar, “Anayasa Yargısında Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı”, **Anayasa Yargısı İncelemeleri**, Ağustos 2006, s. 222.

<sup>87</sup> Başlar, “Anayasa Yargısında Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı”, s. 223.

bireyin talimat ya da emir veremeyecek olduğu, genelge gönderemeyecek olduğu, tavsiye ya da telkinde bulunamayacak olduğu konularının düzenlenmiş olmasına rağmen tüketici hakem heyetleri bu duruma karşın başkan ve üyelerine böyle bir işlem yapılamayacak olduğu yönünde bir düzenleme bulunmamaktadır. Bunun haricinde, tüketici hakem heyeti başkanı ve üyelerinin yargı yetkisini kullanmakta olan hâkimlerin sahip oldukları, Anayasa içerisinde yer alan yüz otuz dokuzunca maddede hükme alınmış olan, hâkimlik teminatından faydalanacak olduğuna yönelik bir düzenleme de mevcut değildir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un sistemiğinde tüketici hakem heyetine yönelik hükümlere ve tüketici mahkemelerine yönelik hükümlerin bulunduğu “*Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin Hükümler*” başlıklı sekizinci kısımda değil, “*Tüketici Kuruluşları*” başlığına sahip yedinci kısımda bulunmaktadır.<sup>88</sup>

Uygulama da, Yargıtay 6. Hukuk dairesi Hakim’ine göre de tüketici hakem heyetleri kendine özgü zorunlu alternatif çözüm merciidir.<sup>89</sup> Başka bir görüşe göre, verdikleri kararın niteliği sebebiyle zorunlu tahkime benzetilmiştir.<sup>90</sup>

Tüm bunların sonucunda, tüketici hakem heyetine üye olan kişilerin hâkimlik teminatı olmaması, hakem heyetlerinin Anayasa’ya göre mahkeme olarak kabul edilmemesi konuları nazara alındığı zaman, tüketici hakem heyetlerinin verdikleri kararların mahkeme kararı olarak kabul edilemeyeceği, tüketici hakem heyetlerinin mahkemelerin dışında kurulmuş olan hukuki uyuşmazlık ve sorunların alternatif çözümlerinden biri olduğu görülmektedir.<sup>91</sup> Kanaatimizce de hakem heyeti hem çalışma usul ve esasları bakımından hem de üyelerin nitelikleri göz önüne alındığında, her ne kadar zorunlu başvuru mercii olsa da mahkeme niteliğinde değildir. Zorunlu alternatif çözüm mercii olduğu görüşü mevcut olsa da alternatif olan bir çözüm mercii zorunlu olmaması gerekir. Üyelerinin hakem olmaması ve taraflarca üyelerin seçilememesi

---

<sup>88</sup> Başlar, “Anayasa Yargısında Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı”, s. 224.

<sup>89</sup> Kara, **Tüketici Hukuku**, s. 625.

<sup>90</sup> Akipek Öcal, Yıldırım, **Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk**, s.119.

<sup>91</sup> Mustafa Serdar Özbek, “Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlamsız Takip Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararlarının Tahlili”, **Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Dergisi**, S. 31, Kasım 2015, s. 45.

sebebiyle zorunlu tahkim olmadığı da açıktır. Bu sebeple Tüketici hakem heyetleri kendine özgü nitelikleri olan zorunlu uyuşmazlık çözüm merciidir.

Tüketici Hakem Heyetleri'nin oluşumu 6502 sayılı kanunun 66. Maddesinde “Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla tüketici hakem heyetleri oluşturmakla görevlidir. Tüketici hakem heyetlerinin yetki alanı ile iş bölümü Bakanlıkça belirlenir.” Şeklinde düzenlenmiştir. Yine aynı kanun düzenleme içinde geçen bakanlık kelimesinden hangi bakanlığın anlaşılması gerektiği de tanımlar kısmında açıklanmıştır. 6502 sayılı kanunun üçüncü maddesinde “Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını, ifade eder” şeklinde düzenlenmiştir. Kanuni düzenlemelerden de anlaşıldığı üzere ilgili Tüketici Hakem Heyetleri Ticaret Bakanlığına bağlıdır.

### **1.2.5. Tüketicilerin Hak Arama Yolları**

#### **1.2.5.1. Genel Olarak**

Hak arama, tüketicilerin kişisel ya da ortak çıkar ve menfaatlerinin yasal düzlem üzerinde bir hak kaybı yaşandığı zaman savunma mekanizması oluşturması olarak ifade edilmektedir. Tüketici bireylerin zayıf konumda olmaları serbest rekabet görüşünün gelişmesi, satıcı ve üreticinin teknik açıdan ürünle alakalı daha çok bilgi sahibi olmalarına rağmen tüketicilerin hizmet ve ürünlerin içeriği ve kalitesi konusunda yeterli olmaması gibi nedenlerle hak arama ihtiyaç ve beklentileri ortaya çıkmaktadır.<sup>92</sup> Tüketici bireylerin çok eski çağlardan bugüne dek gelişerek gelmiş olan evrensel hak ve özgürlüklerini kullanmaları için farklı yöntemler belirlenmiştir. Belirlenmiş olan bu yöntemler “*hak arama yolu*” şeklinde adlandırılmaktadır. Tüketicilerin karşılaştıkları bir sorun ile alakalı, hak arama yoluna başvurabilmeleri adına ilk olarak kanun tarafınca belirlenmiş olan hak arama yöntemlerinin makul, ucuz ve kolay olması gereklilik arz etmektedir.<sup>93</sup> Bunun

---

<sup>92</sup> Kara, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, s. 173.

<sup>93</sup> Alper Uyumaz, “Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, **Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.20, S.1, Konya 2012, s.105.

sebebi tüketiciler çoğunlukla ucuz ürün ve mallar için hak arama yoluna başvurmamaktadırlar. Fakat başvuru yolunun hızlı, masrafsız ve kolay olması tüketicileri hak arama yoluna yönlendirmektedir. Tüketiciler, aldıkları hizmet ya da üründen gerekli olan yararı sağlayamazlarsa haklarını aramak amacı ile kişisel manada hareket edebilecekleri gibi, tüketicilerin hak ve menfaatlerini savunmakta olan sivil toplum örgütlerinin de destek ve yardımına başvurabilmektedirler. Tüketiciler kişisel olarak hareket ederken haklarını aramak isterlerse, ilk olarak uyuşmazlığın dostane yollar ile çözüme kavuşturulması amacıyla sağlayıcı ya da satıcıya yönelerek ortada bulunan ayıplı hizmet ya da ürünün telafi edilmesini sağlayabilmektedirler.<sup>94</sup> Tüketicilerin bilgisizlik ve tecrübesizlikleri söz konusu olduğunda, tüketicilerin haklarını korumak amacı ile kurulmuş olan tüketici vakıf ve derneklerine de başvurularak haklarını en pratik ve kolay yoldan nasıl elde edecekleri konusunda destek de alabilmektedirler.<sup>95</sup>

### **1.2.5.2. Yargı Dışı Çözüm Yolları**

#### **1.2.5.2.1. Satıcı/Sağlayıcıya Başvuru**

Tüketicilerin, satın alınmış olan bir ürün ya da hizmetin ayıplı çıkması durumunda, tüketicilere ayıplı uygun bir zaman diliminde bildirmeleri gerekmektedir. Ayıp, bazen alınmış olduğu anda tespit edilir nitelikte açık ayıp olabilmekteyken bazense alınmış olduğu anda muayene edilmiş olsa bile tespit edilemeyecek gizli ayıp niteliğine sahip olabilmektedir. Ayıp eğer alınmış olduğu anda gözle görülebilen bir ayıp değil ve daha sonra ortaya çıkar ise tüketiciler, ayıplı öğrenmeyle beraber satıcı ya da sağlayıcıya başvurma hakkına sahiptirler.<sup>96</sup> Ayıbın varlık durumunun tespit edilmesi halinde tüketiciler, satıcı ya da sağlayıcıya başvuruda bulunarak her daim ayıbın giderilmesi için seçimlik hakkından yararlanabilmektedirler. Satıcı ya da sağlayıcıya başvurmak en basit yöntem olarak görülse de çoğunlukla bu yöntemle problemlerin çözüme kavuşturulması

---

<sup>94</sup> Aslı Aras, **Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları**, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 2009, s. 52.

<sup>95</sup> Ateş Beyazıt Hayta, “Tüketicinin Korunmasında Tüketici Örgütlerinin Rolü ve Önemi”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, C. 15, S. 1, Kastamonu 2007, s. 14.

<sup>96</sup> Aydoğdu ve Kahveci, **Tüketici Hukuku**, s. 103-116.

sağlanamamaktadır. Satıcı ya da sağlayıcı, tüketicilere sunduğu üründe ya da hizmetinde olan ayıbı giderme konusunda pasif davranmaktadır.<sup>97</sup>

#### 1.2.5.2.2. Tüketici Örgütlerine Başvuru

Dünya genelinde 1908’lerde başlamış olan tüketici örgütlenmeleri Türkiye Cumhuriyeti’nde 1990’larda kendisini göstermeye başlamıştır.<sup>98</sup> Tüketici bireylerin hak ve özgürlüklerine ulaşmalarında önemli bir konuma sahip olan örgüt ve kuruluşlar, tüketici bireylerin haksız ticari uygulamalara uğramalarına karşı korunmaları amacı ile kamuoyunda baskı yaratmakta, tüketicilerin piyasada yer alan hizmet ve ürünlere karşı bilinçlenmelerine yardımcı olmakta, bu manada tüketici hak ihlallerine maruz kalmadan evvel önleyici bir koruma sağlamaktadırlar. Ayrıca, tüketici bireylerin mağdur oldukları alanlarda ve bahsedilen alanlarda eksik kalmış olan düzenlemeler ile alakalı mevzuat çıkarılmasında etkili bir rol üstlenmektedirler.<sup>99</sup>

Tüketici örgütleri, tüketicilerin hepsini ilgilendirmekte olan ve münferit olmayan durumlarda kanuna aykırı durumun düzeltilebilmesi adına dava açma hakkına sahiptirler. Örnek olarak kanun içerisinde yer alan yetmiş dördüncü maddede düzenlenmiş olan seri ürünün ayıplı olması durumunda tüketici örgütü ürünün toplatılması ve piyasadan kaldırılması amacı ile dava açabilmektedir.<sup>100</sup>

---

<sup>97</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 62

<sup>98</sup> Ateş Beyazıt Hayta, “Tüketici Haklarının Tüketici Eğitimindeki Rolü”, **Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C. 26, S. 3, Ankara 2006, s. 241.

<sup>99</sup> Hüsnü Akın Özcan ve Aziz Hakim “Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketici Bilinç Düzeyini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma”, **Uluslararası Bankacılık, Ekonomi ve Yönetim Araştırmalar Dergisi**, C.3, S. 2, 2020, s. 46.

<sup>100</sup> Aras, **Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları**, s. 47.

### 1.2.5.3. Alternatif Çözüm Yolları

Alternatif uyuşmazlık çözümleri, insanların hukuksal uyuşmazlık durumlarında geleneksel yargıyı tercih etmek yerine yargıya alternatif olacak şekilde kurulmuş olan ve tarafların serbest bir şekilde başvurarak uyuşmazlık durumuna çözüm arayışında olduğu yeni bir hukuksak kurum şeklinde karşımıza çıkmaktadır.<sup>101</sup> Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarında, iki taraf hukuksal uyuşmazlık durumunu kendi iradeleriyle karşılıklı müzakere edip çözüme kavuşturmaktadır. Bahsedilen çözüm yolunda müzakere neticesinde hakim ya da hakem gibi bir karar verilmemekte, iki taraf kendileri çözüm üretmekte ve uyuşmazlık durumuna yönelik kararı kendileri vermektedir.<sup>102</sup> Günümüz çağında gerek dünya genelinde gerekse Türkiye’de alternatif çözüm yolları, yargı yolunun masraflı ve uzun soluklu olması nedeniyle tercih edilmekte olan ve geliştirilerek alanı genişletilmiş olan bir yöneme dönüşmüştür. Alternatif uyuşmazlık çözümler, mahkemenin yargı yetkisini hiçbir şekilde elinden almadan işlerlik kazanmış olan tamamlayıcı ve yardımcı bir yöntem şeklinde düşünülebilmektedir.<sup>103</sup>

Bilhassa Amerika Birleşik Devletleri (ABD)’nde uyuşmazlık durumlarının yüzde doksanı alternatif uyuşmazlık çözüm yollarıyla çözüme kavuşturulmaktadır.<sup>104</sup> Avrupa’da Avrupa Tüketici Merkezi kapsamında “*Tüketici Sorun Giderme Servisi*” ve Kuzey Amerika’da “*Daha İyi İşletmecilik Bürosu*” kapsamlı bir şekilde en pratik ve hızlı biçimde uyuşmazlık durumlarını yargıya taşımaksızın çözüme kavuşturan alternatif çözüm yöntemi şeklinde kullanılmaktadır.<sup>105</sup> Türkiye’de en yaygın olarak tercih edilen alternatif çözüm yollarıysa arabuluculuk ve tüketici hakem heyetine başvurudur.<sup>106</sup> Her ne kadar akla tahkim yargılaması da gelse, bu yargı kararları<sup>107</sup> ile tüketicinin korunması

---

<sup>101</sup> Uyumaz, Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları, s. 105.

<sup>102</sup> Aras, **Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları**, s. 51.

<sup>103</sup> Uyumaz, Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları, s. 105.

<sup>104</sup> Uyumaz, Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları, s. 105.

<sup>105</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 95.

<sup>106</sup> Uyumaz, Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları, s. 115.

<sup>107</sup> Yargıtay 13. HD. 2008/6195 K. 2008/12026 T. 20.10.2008 sayılı Kararı; Yargıtay 13. HD 25.09.2008 tarihli ve E.2008/3492, K.2008/11120 sayılı Kararı (Yargıtay Karar Arama).

amacına aykırı olduğu ve bu aykırılığın kamu düzenine de aykırılık teşkil edildiğinden bahisle alternatif çözüm yolu olarak kabul edilmemiştir.<sup>108</sup>

#### 1.2.5.3.1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru

Yakın tarihte, Türk hukuk dallarının neredeyse tümünde mahkemelerin yükünü hafifletmek ve yargıya işlerlik kazandırabilmek amacı ile mahkemelere alternatif olacak şekilde yargı dışı çözümler geliştirilmiştir. Tüketiciler çoğunlukla basit hak ihlal durumları söz konusu olduğunda mahkemeye gidip dava açmaktan imtina etmekteydiler. Tüketici bireylerin hak arama yoluna özendirmek amacı ile Türkiye iç hukuk sisteminde birtakım düzenlemelere gidilmiş ve 4077 sayılı Kanun’la birinci adım atılmıştır. Öncelikle 4077 sayılı Kanun içerisinde yer alan yirmi ikinci maddede “*Tüketici Sorunları Hakem Heyeti*” şekline yer almış olan mahkeme dışı çözüm yöntemi ortaya atılmıştır. Bahsedilen madde kapsamında tüketici sorunları hakem heyetlerine başvurma koşulu olarak parasal sınır getirilmiştir. Belirli bir parasal sınırın altında olan uyuşmazlık durumlarının mahkemeye intikal edilmesi olanaksızdı.<sup>109</sup>

Tüketici problemleri, hakem heyetlerinin verdiği kararların da bir bağlayıcılığı bulunmamaktaydı.<sup>110</sup> Heyetin etkili olarak faaliyette bulunmasına engel teşkil eden ve yargılama sürecinin uzamasına yol açan durum sonrasında 6 Mart 2003 tarihli ve 4822 sayılı Kanun’la değişikliğe maruz bırakılmıştır. Bahsedilen kanunla gelen değişiklikle beraber hakem kararı bağlayıcı bir hal almış ve hakemin vermiş olduğu kararların İcra İflas Kanunu içerisinde yer alan ilamların yerine getirilmesine yönelik hükümlere göre gerçekleştirileceği düzenlenmiştir.<sup>111</sup>

---

<sup>108</sup> Seda Özmumcu, “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.16, İzmir 2014, s. 834.

<sup>109</sup> Aras, **Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları**, s. 27.

<sup>110</sup> Aras, **Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları**, s. 60.

<sup>111</sup> Hicabi Yağbasan, “Medeni usul hukuku kuralları çerçevesinde tüketici hakem heyetlerinde ortaya çıkan bazı usuli sorunlar”, **Selçuk Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dergisi**, C.2, S.1, Konya 2019.

4822 sayılı kanunla getirilmiş olan bu düzenleme isabetli olmuştur. Hakem heyetlerinin verdikleri kararların bağlayıcı tarafının bulunmaması, tüketicilerin verilmiş olan kararın icrası konusunda tıkanıklığa neden olmakta ve beklenen fayda elde edilememektedir. 2013’de kabul edilmiş ve 2014’te yürürlüğe girmiş olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde bahsedilen konuya yönelik herhangi bir değişikliğe gidilmemiş ve kanun içerisinde yer alan altmış sekizinci madde uyarınca tüketici hakem heyetlerine belirli parasal sınırın altında olan uyuşmazlık durumları bakımından başvuru talebinin zorunlu olduğu ve yine kanun içerisinde yer alan yetmişinci madde uyarınca tüketici hakem heyetlerinin verdikleri kararların bağlayıcı olduğu ve İcra İflas hükümleri tarafınca icra edilebilecek olduğu aynen korunmuştur.<sup>112</sup>

#### **1.2.5.4. Yargısal Çözüm Yolu: Tüketici Mahkemelerine Başvuru**

Tüketiciler, gerçekleştirdikleri bir işlem esnasında ya da işlemten sonra yaşadıkları problemlere çözüm arayışına girmektedirler. Gerçekleşmiş olan hakkaniyete aykırı işlemin düzeltilmesi amacı ile “*Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*” tüketicilerin başvuracakları yolları belirtmiştir. Kanuna göre tüketici uyuşmazlıkların yargısal çözüm mercii Tüketici Mahkemeleri olarak gösterilmiştir. Bu durum TKHH “Madde 73- (1) Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.” Şeklinde düzenlenmiştir.

##### **1.2.5.4.1. Tüketici Mahkemelerinin Hukuki Niteliği, Kuruluşu**

Tüketici uyuşmazlık durumlarının çoğunlukla değeri düşük olan hizmet ya da maldan kaynaklanması nedeniyle tüketicilerin mahkemelere başvurmaları durumunda yargılama giderlerinin, ürün ya da hizmetin değerinin üstünde kalmasına dayanıp tüketici, uyuşmazlık durumunu yargıya taşımakta çekingen kalabilmektedir. Bahsedilen isteksizliğin yok edilmesi amacı ile mülga 4077 sayılı Kanun içerisinde ve 6502 sayılı Kanun içerisinde düzenlemeler gerçekleştirilerek tüketicilerin yargıya başvurma

---

<sup>112</sup> Uyumaz, *Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları*, s. 126.

konusunda istekli olmalarının önü açılmıştır. Tüketici uyuşmazlık durumlarının masrafsız ve basitçe çözülmesi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında özel bir şekilde uzmanlık sağlanması amacı ile genel mahkemeler yerine özel mahkeme niteliğine sahip olan tüketici mahkemeleri kurulmuştur.<sup>113</sup> Bu bağlamda Türk hukukunda 4077 sayılı Kanun ile yargılama hukuku alanına eklenen Tüketici Mahkemeleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalara bakmakla görevli ihtisas mahkemeleridir.<sup>114</sup>

#### 1.2.5.4.2. Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanı

Türk hukuk sisteminde, bir uyuşmazlık durumunun hangi mahkemelerde görülecek olduğunun belirlenmesi görev kapsamında yer almakla beraber, görev “*Hukuk Muhakemeleri Kanunu*” içerisinde yer alan ilk madde uyarınca kamu düzeninden olarak mahkeme tarafınca re’sen araştırılmaktadır. Bir uyuşmazlık durumunun görevli mahkemede açılmaması, bozma nedeni olarak kabul edilmektedir.<sup>115</sup> Tüketici mahkemesinin görev kapsamı, 6502 sayılı Kanun’la düzenlenmiştir. Bahsedilen Kanun içerisinde yer alan yetmiş üçüncü maddenin ilk fıkrasında, “*Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir*” şeklinde bir düzenleme gerçekleştirilerek tüketici mahkemesinin görev sınırı net bir şekilde belirlenmiştir. Bunun dışında belirli miktara kadar olan tüketici uyuşmazlığı her ne kadar tüketici işlemi veya tüketiciye yönelik uygulamalardan doğmuş olsa bile parasal sınır olarak Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru sınırındaysa mahkeme,

---

<sup>113</sup> Özmumcu, “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”, s. 836

<sup>114</sup> Özmumcu, “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”, s. 837

<sup>115</sup> Gülçe Velioğlu Yılmaz, “**6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları**”, Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep 2020, s. 46.

bu davaya bakamayacaktır.<sup>116</sup> Hakem heyetince verilen karara itiraz durumunda, itiraz mercii olarak tüketici mahkemesi bu kararları inceleyip kesin karara bağlayabilecektir.

#### **1.2.5.4.3. Tüketici Mahkemelerinin Yetki Alanı**

Tüketici uyuşmazlıklarından kaynaklı olarak açılan davalarda yetkili mahkeme 6502 sayılı Kanun içerisinde yer alan yetmiş üçüncü maddenin beşinci fıkrası gereğince tüketicilerin yerleşim yerine bulunan tüketici mahkemesidir. 6100 sayılı Kanun içerisinde genel yetki davalı olan kişinin ikametgahında bulunan mahkemedir. Fakat burada tüketicilere ilişkin sağlanmak istenilen kolaylık nedeniyle istisna getirilmiştir.<sup>117</sup> Tüketici işlemlerinin günümüz çağında çoğunlukla doğrudan gerçekleştirilmediği, mesafeli sözleşme ve kapıdan satışlarda meydana gelen hukuka ayrılıklarda tüketicilerin, davalının yerleşim bölgesinde dava açması ayrıca külfet oluşturacağı için, Kanun içerisinde yer alan birinci madde de dikkate alınır, tüketicilerin yerleşim bölgesinde dava açma hakkı tüketicilere kolaylık sağlayacaktır.<sup>118</sup> Tüketicilerin haklarını daha kolay ve hızlı bir şekilde elde etmeleri amacına hizmet etmesi bakımından tüketicilerin yerleşim bölgesinde dava açma kolaylığını sağlamakta olan hüküm sözleşmelerle de değiştirilememektedir.<sup>119</sup>

#### **1.2.5.4.4. Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Usulü**

Tüketici mahkemelerinde yargılama işleminin hızlı bir sonuç vermesi amacı ile basit yargılama usulüne başvurulmaktadır. Tüketici mahkemesinin yargılama usulü 6502 sayılı Kanun içerisinde yer alan yetmiş üçüncü maddenin dördüncü fıkrasında, “*Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar 12/01/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür*” cümleleriyle düzenlenmiştir. Bahsedilen hükümden hareketle, tüketici mahkemesinde yargılama

---

<sup>116</sup> 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68’inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6’ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların artırılmasına İlişkin Tebliğe göre, 2024 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerinde parasal sınır 104 bin TL olmuştur. R.G. Sayı:32405 20.12.2023 yayınlanmıştır.

<sup>117</sup> Aydoğdu ve Kahveci, **Tüketici Hukuku**, s. 535.

<sup>118</sup> Yılmaz Aslan, **Tüketici Hukuku Dersleri**, 7. Baskı, Ekin Yayınevi, 2022, s. 23.

<sup>119</sup> Aslan, **Tüketici Hukuku Dersleri**, s. 23.

işleminin seriliği bakımından basit yargılama usulünün uygulanmış olduğunu görmek mümkündür.

## İKİNCİ BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI

#### 2. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN İŞLEYİŞİ

##### 2.1. Tüketici Hakem Heyetlerinde Görev ve Yetki

Tüketici hakem heyeti 6502 sayılı Kanun içerisinde yer alan altmış altıncı maddenin ilk fıkrasına ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin (THHY şeklinde kısaltılacaktır) altıncı maddesine göre, tüketici işlemleriyle tüketicilere ilişkin uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlık ve problemlerle ilgilenmek ile görevlidir.<sup>120</sup> Mülga 4077 sayılı kanun içerisinde tüketicilere ilişkin uygulamalar, hakem heyetinin görevleri arasında bulunmamaktaydı. Yeni kanunla beraber tüketicilere ilişkin sözleşmeden önce, sözleşme esnasında ya da sözleşmeden sonra gerçekleştirilmiş olan uygulamalar için hakem heyetine başvurulabilecek olduğu açık bir şekilde düzenlenmiştir. Böylece tüketicilerin koruma alanı genişlemiş, örnek olarak tüketici işlem ya da sözleşmesinden kaynaklı meydana gelen, haksız ticari uygulamalar karşısında da tüketicilerin korunması sağlanmıştır.<sup>121</sup>

Tüketicilere ilişkin uygulamalar ve tüketici işlemleri kanun içerisinde açık bir şekilde düzenlendiği için kanun kapsamında yer alan bütün tüketici işlemleri için hakem heyetine başvurulabilmektedir. Fakat burada kıstas kanun kapsamında yer alan tüketicilere ilişkin uygulamalar ve tüketici işlemleri için hakem heyetine başvuruda bulunabilmek adına uyuşmazlık durumunun bedele dayanması gerekliliğidir.<sup>122</sup> Değeri para ile ölçülemeyen bir uyuşmazlıkla hakem heyetine başvuruda bulunulamamaktadır.

---

<sup>120</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 723.

<sup>121</sup> Gökberk Özsöker, **Tüketici Hakem Heyetleri**, Yetkin Yayınları, Ankara 2019, s. 64.

<sup>122</sup> Yusuf, Çelik, **Tüketici Hakem Heyetleri**, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale 2018, s. 87.

Bahsedilen uyuşmazlık durumlarına örnek olarak abonelik sözleşmesinden kaynaklı yaşanan aboneliğin tesisi, olumsuz kredi kaydının silinmesi ve aboneliğin feshi gibi talepler, değeri para ile ölçülemediği için hakem heyetine başvurusu yapılamayan konular arasında yer almaktadır. Aynı tüketici işlemlerinde hem uyuşmazlık durumunun bedelden ileri gelmesi hem de para ile ölçümü yapılamayan bir talebin varlığı durumunda söz konusu uyuşmazlık sadece tüketici mahkemesinde dava konusu yapılabilmektedir. Parasal değer bildirilmeden gerçekleştirilen başvurular hakem heyeti tarafınca tüketicilere tamamlattırılmaktadır. Parasal değer her daim başvuru sırasında tam ve kesin olarak belli olmayabilmektedir. Tüketicilerin başvuru gerçekleştirirken hukuksal ilişkiyi ve asgari bir bedel bildirmesi yeterli olmaktadır. Fakat uyuşmazlık durumunun incelenmesi sonucunda bedele dayanmadığı heyet tarafınca görülürse başvuru reddedilmektedir.<sup>123</sup>

6502 sayılı kanun içerisinde yer alan altmış sekizinci maddede tüketicilerin hakem heyetinin parasal sınırında kalmış olan uyuşmazlık için başvuruda bulunması zorunlu olarak kılınmışsa da madde metni içerisinde tarafların iflas ve icra kanunundan kaynaklı olan hakları gizli tutulmuştur. Bahsedilen maddeden anlaşılacak olduğu gibi taraflar hakem heyetine başvuru yapmadan direkt olarak uyuşmazlık, parasal değer için icra takibi de yapabilmektedirler. Nitekim takibe itiraz edilmişse takibin devamını sağlamayı arzulayan taraf itirazın iptal edilmesi için hakem heyetine başvurabilecek midir sorusu literatür içerisinde ve Yargıtay uygulamalarında hala tartışma konuları arasında yer almaktadır. Yargıtay'da bulunan son dönemlerdeki baskın görüşse, hakem heyetinin tam anlamı ile mahkeme niteliğinde olmadığı için itirazın iptal edilmesi davalarına bakamayacak olduğu ve parasal değer fark etmeden itirazın iptal edilmesi, davanın direkt olarak tüketici mahkemesinde açılması gerektiğine yöneliktir.<sup>124</sup>

---

<sup>123</sup> Aydoğdu ve Kahveci, **Tüketici Hukuku**, s. 482.

<sup>124</sup> Yargıtay Hukuk Genel Kurulu, 06.12.2018, 2017/12-570 E. 2018/1859 K. “...Değer ve miktarı tüketici hakem heyeti sınırında kalan itirazın iptali davasında tüketici mahkemesi görevlidir...” THH’ler mahkeme olmadıklarından mensuplar da hakim olmadıklarından itirazın iptali davasında miktara bakılmaksızın tüketici mahkemesi görevlidir”.

Görüldüğü gibi itirazın iptal edilmesine yönelik davalar için hakem heyetine başvurulmasına gerek duyulmamaktadır. Hakem heyetine verilmiş olan yetkinin dar olmasından kaynaklı, görev alanı da mahkemelere nazaran daha dardır.<sup>125</sup>

Tüketici mahkemeleriyle hakem heyeti arasında bulunan en önemli fark ise parasal sınır olarak ifade edilmektedir. Tüketici mahkemeleri ve hakem heyetinin görevi, aslında tüketicilerin gerçekleştirdiği işlemlerden kaynaklanan uyuşmazlıkları incelemektir.<sup>126</sup> Söz konusu parasal sınır, her yıl Bakanlık tarafınca değerlendirilerek belirlenmekte ve Resmi Gazete içerisinde yayınlanmaktadır. 6502 sayılı kanun 28.5.2014 yılında yürürlüğe girmiştir. 2014 yılında 3.000 TL, 2019 yılında 8.480 TL, 2020 yılında 10.390 TL, 2021 yılında 11.330 TL, 2022 yılında 1 Ocak 2022 ile 30 Eylül 2022 tarihine kadar 15.480 TL, 1 Ekim 2022 ila 31 Aralık 2022 tarihleri arasında 30 bin TL, 2023 yılında 66 bin TL'nin altındaki uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru zorunluydu. Bu sınır, 2024 yılında ise 104 bin TL olmuştur<sup>127</sup>. Yani 104 bin TL'nin altındaki uyuşmazlıklar için Heyete başvuru zorunludur. 6502 s. TKHKm.66/1'de 2022 yılında yapılan düzenleme ile il ve ilçe hakem heyeti ayrımı kaldırılmıştır(R.G: 01.04.2022-31796).Resmi Gazete içerisinde yayımlanmış olan tebliğ içerisinde belirlenmiş olan parasal sınırlarda kalan uyuşmazlık ve problemlerde hakem heyetine başvuruda bulunma, Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan yüz on dördüncü madde uyarınca dava şartı şeklinde değerlendirilmiştir. Belirtilmiş olan miktarlar dahilinde yer alan uyuşmazlıklar bakımından tüketici mahkemesine başvuruda bulunma durumunda dava usulden reddedilmektedir.<sup>128</sup> Görüldüğü üzere son yıllarda ekonominin de etkisiyle parasal sınır tahmin edilenin üstünde artmış ve Tüketici Hakem Heyetlerinin iş yükü fazlalaşmıştır. Ayrıca bu sebeple daha nitelikli dosyaların da artık Tüketici Hakem

---

<sup>125</sup> Mehmet Akif Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, 3. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara 2019, s. 74.

<sup>126</sup> Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 77.

<sup>127</sup> 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68'inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6'ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların artırılmasına İlişkin Tebliğe göre 2024 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerinde parasal sınır 104 bin TL olmuştur. R.G. Sayı:32405 20.12.2023 yayınlanmıştır.

<sup>128</sup> Ali Cem Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, İzmir 2015, C.16, s. 85.

Heyetlerinin görev alanına girdiği görülmektedir. Bizce Ticaret Bakanlığının bu sebeple raportör sayısını arttırması, üyeler ve raportörlere göreve başlamadan önce tüketici hukuku eğitimi verilmesi şartı getirmesi hakkaniyetli kararlar çıkması açısından kanaatimce isabetli olacaktır.

Literatür içerisinde tartışma konusu olan diğer bir husus ise uyuşmazlığın miktarının gerçek alacak miktara göre mi yoksa gerçek alacağın ferileri ile beraber toplam miktarı mı göz önünde bulunduracağı konusudur. Bu durumla alakalı mevzuat içerisinde net bir düzenleme gerçekleştirilmemiştir. Fakat öğretilerde birçok görüş gerçek alacağın belirleyici olması gerektiğine yöneliktir. Ermenek'e göre başvuru miktarının gerçek alacağa bakılarak belirlenmesi, gerçek alacağa bağlı ferilerin dikkate alınmaması gerekmektedir.<sup>129</sup>

Doktrinde başka bir görüşe göre, eğer yalnızca tüketicilerin gerçekleştirdiği işlemlerin faizine yönelik bir başvuru söz konusuysa, hakem heyeti faiz talebi de parasal sınırın içinde olmak kaydıyla başvuruyu kabullenerek değerlendirme yapabilmektedir.<sup>130</sup>

Tüketici kanunu içerisinde düzenlenmiş olup hakem heyeti görevinin haricinde olan ve başvuru koşulunun istisnasını meydana getiren bazı konular da mevcuttur. Tüketicilere ilişkin haksız uygulamalar karşısında verilmekte olan idari para cezaları, haksız uygulamalardan kaynaklanan tüketicilerin satıcı ve sağlayıcılara yöneltecekleri manevi tazminat talepleri, itirazın iptal davaları ve geçici hukuksal koruma tedbirleri hakem heyetinin görevleri kapsamında yer almamaktadır.<sup>131</sup> Görüldüğü gibi bedele yönelik karara varabilen hakem heyetinin görev kapsamı mahkemelere nazaran fazlasıyla dardır. Hakem heyetinin görev kapsamının dışarısında yer alan haksız ticari uygulamalardan meydana gelen uyuşmazlık ve sorunlara uygulanacak olan kesilecek olan idari para cezaları ve idari yaptırımlar ilgili Valilik, Reklam Kurulu ya da Bakanlık

---

<sup>129</sup> İbrahim Ermenek, "Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri", **Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 17, S. 2, Ankara 2013, s. 565.

<sup>130</sup> Özsöker, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 114.

<sup>131</sup> Aydoğdu ve Kahveci, **Tüketici Hukuku**, s. 479.

tarafınca yapılmaktadır. Ayrıca tüketicilere ilişkin uygulanmakta olan idari yaptırımlar için idari yargıda dava açılabilir. <sup>132</sup>

Bu nedenle, kanun içerisinde yer alan yetmiş yedinci maddede düzenlenmiş olan cezai yaptırıma bağlanan uygulamaları heyetin değerlendirme yetkisi mevcut değildir. <sup>133</sup> Tüketici hakem heyetine, parasal sınır zorunlu başvuru koşulu olarak kabul edilmesi nedeniyle parasal sınır limitine kalmış olan uyuşmazlıklar için tüketiciler, tüketici mahkemelerine başvuruda bulunmasalar da hakem heyetinin görev kapsamına yer alan uyuşmazlık açısından alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuruda bulunma imkanına sahiptirler. <sup>134</sup>

Tüketicilerin alternatif çözümlere başvurabilecekleri, kanun içerisinde yer alan altmış sekizinci maddenin beşinci fıkrasında açık bir şekilde hükmedilmiştir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden Türkiye’de en fazla tercih edilen arabuluculuktur. Tüketici, parasal sınırın aşılmamış olduğu uyuşmazlıklar bakımından istersen hakem heyetine başvuru yapmadan arabuluculuk yoluyla hakkın yerine getirilmesi talebinde bulunabilmektedir. <sup>135</sup> Taraflar arasındaki uyuşmazlık tüketici işlemi niteliğinde olsa bile tüketici veya sözleşmenin karşı tarafı olan iktisadi işletmeci, ilgili mevzuata göre diğer kanunlarda düzenlenen alternatif çözüm mercilerine başvuru yapabilirler(TKHK m.68/5). Fakat TKHK m.73/A’da yapılan düzenleme gereği tüketici hakem heyeti sınırı altında kalan uyuşmazlıklarda ve tüketici hakem heyeti tarafından verilen kararlara itiraz durumunda dava şartı zorunlu arabuluculuk uygulaması uygulanmaz.

### **2.1.1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanın Belirlenmesi**

Tüketici mahkemelerinin görev kapsamı, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan yetmiş üçüncü maddede düzenlenmiştir. Bu

---

<sup>132</sup> Özsöker, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 115.

<sup>133</sup> Özsöker, **Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 115.

<sup>134</sup> Yağbasan, “Medeni Usul Hukuku Kuralları Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetlerinde Ortaya Çıkan Bazı Usuli Sorunlar”, s. 81.

<sup>135</sup> Budak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, s. 85.

düzenlemeye göre, “Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir”. Dolayısıyla tüketici uyuşmazlık ve problemleri açısından görevli olan mercii, tüketici mahkemeleri olarak kabul edilmektedir. Fakat tüketici hakem heyetlerinin kurulmasıyla beraber tüketici mahkemelerinin görev kapsamı daralmaya başlamıştır.<sup>136</sup>

Tüketici hakem heyetleri, tüketici mahkemesinin görev kapsamına paralel olacak şekilde tüketici uyuşmazlık ve problemlerini çözüme kavuşturmak ile görevli bir kurumdur. 6502 sayılı kanun içerisinde yer alan altmış altıncı madde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan altıncı maddeye göre tüketici hakem heyetleri, “Tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin başvuruları karara bağlamakla görevlidir”. Fakat tüketici hakem heyetleri, söz konusu uyuşmazlıklara sadece kanun tarafınca belirlenmiş olan miktarın altındaysa bakabilmektedir. Dolayısıyla tüketici mahkemeleriyle tüketici hakem heyetlerinin görev kapsamı görülebilecek olan uyuşmazlıkların niteliği açısından birbirleriyle örtüşmektedir. Tüketici mahkemeleriyle tüketici hakem heyetlerinin görev kapsamlarını birbirinden ayırmakta olan en temel nokta, uyuşmazlığın niceliği olarak ifade edilmektedir.<sup>137</sup>

#### **2.1.1.1. Uyuşmazlığın Miktarı veya Değeri Bakımından Sınırları**

Yukarıda da belirtildiği üzere belli miktarın altında olan tüketici uyuşmazlık durumları için tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunmak zorunlu kılınmıştır. Bu parasal sınırlar TKHK madde:68’de “ Tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı kalmak kaydıyla; değeri otuz bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.” Şeklinde düzenlenmiştir. Bu sınırın

---

<sup>136</sup> Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, s. 570.

<sup>137</sup> Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, s. 570.

yıllara göre değişimine bakılacak olursa; 2014 yılında 3.000 TL, 2019 yılında 8.480 TL, 2020 yılında 10.390 TL, 2021 yılında 11.330 TL, 2022 yılında 1 Ocak 2022 ile 30 Eylül 2022 tarihine kadar 15.480 TL, 1 Ekim 2022 ila 31 Aralık 2022 tarihleri arasında 30 bin TL, 2023 yılında 66 bin TL'nin altındaki uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru zorunluydu. Bu sınır, 2024 yılında ise 104 bin TL olmuştur.<sup>138</sup> Yani 104 bin TL'nin altındaki uyuşmazlıklar için Heyete başvuru zorunludur. Görüldüğü üzere son yıllarda ekonominin de etkisiyle parasal sınır tahmin edilenin üstünde artmış ve Tüketici Hakem Heyetlerinin iş yükü fazlaşmıştır. Ayrıca bu sebeple daha nitelikli dosyalarında artık Tüketici Hakem Heyetlerinin görev alanına girdiği görülmektedir. Bizce Ticaret Bakanlığının bu sebeple raportör sayısını arttırması, üyelere ve raportörlere göreve başlamadan önce tüketici hukuku eğitimi verilmesi şartı getirmesi hakkaniyetli kararlar çıkması açısından kanaatimce isabetli olacaktır.

Tüketici hakem heyetlerine gerçekleştirilecek olan başvurularda uyuşmazlığa konu olan miktarın görev kapsamı içerisinde olup olmadığı tüketici işleminin kurulmuş olduğu tarihteki değil, başvuru tarihindeki miktara göre belirlenmektedir.<sup>139</sup> THHY madde:6/3'te durum "Tüketici hakem heyetine yapılacak başvurularda, başvuru tarihindeki parasal sınır dikkate alınır." şeklinde düzenlenmiştir. Dolayısıyla uyuşmazlık, 2023'den önce ortaya çıkmış olsa da hukuksal yola başvuru 2023'de yapılmak istenirse yeni parasal düzenlemeye göre yetkili mercii tayin edilmektedir. Fakat kanunla getirilmiş olan söz konusu parasal sınırların uyuşmazlıklar açısından nasıl hesaplanacak olduğu ne Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ne de Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde ifade edilmiştir. Bu sebeple parasal sınırlara yönelik bazı konuların açıklanması gereklilik arz etmektedir.

---

<sup>138</sup> 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68'inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6'ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların artırılmasına İlişkin Tebliğe göre 2024 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerinde parasal sınır 104 bin TL olmuştur. R.G. Sayı:32405 20.12.2023 yayınlanmıştır.

<sup>139</sup> Gülen Sinem Tek, "Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılamanın Usulü", **Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi**, C. 8, S. 99-100, 2012, s. 138.

Uyuşmazlığın miktarının başvuru sırasında talep konusu olan gerçek miktar, diğer bir deyişle hizmet ya da malın bedeli üstünden mi geçerli sayılacak olduğu yoksa fer'i taleplerin de uyuşmazlığa dahil edilerek mi hesaplanacak olduğu konusuna ilişkin mevzuat içerisinde herhangi bir açıklık yoktur. Literatür içerisinde ağırlıklı olarak kabul edilen görüş, gerçek uyuşmazlık miktarının yetkili merciin belirlenmesi konusunda esas olarak alınması gerektiğine yöneliktir.<sup>140</sup> Fer'i talepler şeklinde tanımlanan faizleri gecikme tazminatı gibi tazminat ve giderlerin görev açısından dikkate alınması gerekmemektedir. Bahsedilen görüş temel olarak 1086 sayılı kanunun görev sınırlarının belirlenmesi konusunda fer'i talepleri dışarda bırakmakta olan ilk maddeye dayandırılmaktadır. Fakat 1086 sayılı kanunu mülğaya dönüştüren 6100 sayılı kanunda bahsedilen şekilde bir hüküm yer almamaktadır.<sup>141</sup>

Yargıtay ise son dönemde verdiği kararları içerisinde, bahsedilen uyuşmazlık miktarının tüketicilerin taleplerine göre belirlenmesi gerektiği kanaatindedir. Tüketiciler, sadece asıl alacağın talebinde bulunuyorsa bu tarz bir değerlendirme yapılmasının, fer'i alacaklarıyla beraber talepte bulunuyorlarsa toplam miktarın göz önünde bulundurulmasının uygun olacağını ifade etmektedirler.<sup>142</sup>

Yönetmelik içerisinde yer alan altıncı maddenin dördüncü fıkrasına göre parasal sınırları aşmış olan bir uyuşmazlığın varlığı durumunda, tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilmek adına aşmış olan miktardan feragat edilmesi mümkün görülmektedir. Bahsedilen durumda tüketici hakem heyetleri sadece sınırları kapsamında yer alan uyuşmazlık miktarından değerlendirme yapabilmektedirler. Fakat başvuruda bulunan taraf, feragat etmiş olduğu alacağı için tüketici hakem heyetine başvuru yapamamaktadır. Bu durumda feragatin nasıl anlaşılması gerektiği sorusunu doğurmaktadır. Literatürde yer alan bu düşünce, parasal sınırı aşmakta olan miktardan feragat edilmesiyle feragat edilmiş

---

<sup>140</sup> Ermenek, "Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri," s. 571.

<sup>141</sup> Evrim Erişir, "**Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü**", Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, (Ed.: Murat İnceoğlu, Makaleler-Tartışmalar), On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2015, s. 64.

<sup>142</sup> Erişir, "**Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü**", s. 64.

olan miktar için gerek tüketici hakem heyetleri gerekse tüketici mahkemelerinde tekrardan bir yargılama yapılmasının mümkün olmayacağını belirtmekte ve feragatin mutlak bir şekilde anlaşılması gerektiğini savunmaktadır.<sup>143</sup>

#### **2.1.1.1.1. Belirsiz Alacak Başvuruları Bakımından**

Tüketici hakem heyetine başvuruda bulunma açısından tartışma konusu olan diğer bir hususa, alacağın belirli olmadığı durumlarda başvuru gerçekleştirilip gerçekleştirilemeyeceğidir. Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde yer alan yirminci maddenin birinci fıkrası gereğince, hakem heyetine başvuru yapan kişinin, başvuruda bulunduğu tarih içerisinde uyuşmazlık tutarını net bir şekilde belirleyememesi durumunda hukuksal ilişkiyi ve geçici talep neticesini belirtip başvuru yapması mümkündür. Uyuşmazlık tutarının incelenmesi sırasında tutarın net olarak belirlenmesi durumunda tüketici hakem heyetleri parasal sınırları aşmayacak biçimde geçici talep neticesinden çoğuna ya da azına kendi kendine karar verebilmektedir. Fakat tüketici hakem heyetlerinin karara varırken sınırı, aynı şekilde kanun içerisinde belirtilmiş olan parasal sınırlardır.<sup>144</sup>

Bahsedilen hüküm Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan yüz yedinci maddede düzenlenmiş olan belirsiz alacak davasına paralel bir şekilde varsayılmıştır. Bir alacağın belirsiz alacak davası şeklinde açılması konusunda güdülmekte olan temel yarar, alacaklı olan kişinin kesin talebin neticesini bilmesinin kendisinden beklenmediği durumlar söz konusu olduğunda da dava hakkının temin edilmesidir. Benzer durum, tüketici uyuşmazlıklarında da geçerli sayılmaktadır.<sup>145</sup>

Tüketici hakem heyetlerine yapılmış olan belirsiz alacak başvurusu açınsındansa literatür içerisinde herhangi bir görüş birliğine varılamamıştır. Bir görüşe göre tüketici hakem heyetleri mahkeme sıfatını haiz olmadığı için belirsiz alacağa yönelik talepleri

---

<sup>143</sup> Erişir, “Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü”, s. 65.

<sup>144</sup> Erişir, “Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü”, s. 66.

<sup>145</sup> Hakan Pekcanitez, **Belirsiz Alacak Davası** (HMK m. 107), Yetkin Yayınları, Ankara 2011, s. 26.

görme yetkisi de mevcut değildir.<sup>146</sup> Belirsiz alacak davasının açılmasıyla kesin talebin neticesinin belirlenmesi için bir tahkikat gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Dolayısıyla belirsiz alacak taleplerinde, geçici talep neticesi fark etmeksizin tüketici mahkemeleri görevli olmalıdır.<sup>147</sup>

Bahsedilen görüşün dikkatleri çekmiş olduğu bir nokta da mahkeme seviyesinde görülmekte olan belirsiz alacak davalarında nihai talep neticesi belirlendiği anda tarafın savunma ve iddiasının değiştirilerek genişletilmesi yasasına bile takılmaksızın talep neticesinin artırılmasını mahkemeden talepte bulunabilmesidir.<sup>148</sup> Fakat yapılan düzenleme ile tüketici hakem heyetlerinde belirlenen parasal tutar kesinleştiğinde karar verilmeden önce bu tutar talep edilen tutarın üstünde ve hakem heyetlerinin görev alanına giren miktarda ise dilekçe ile talebini yükseltebilmekte. Kanun lafzından, netleşen tutarın talep edilen tutardan fazla olması durumunda, hakem heyetlerince daha fazlasına karar verilebileceği belirtilmişse de taleple bağlılık ilkesi gereği, tüketicinin uyuşmazlık miktarının değişimine yönelik dilekçesine binaen karar verilmektedir.

#### **2.1.1.1.2. Karşı Dava Sorunu**

Tüketici hakem heyetleriyle tüketici mahkemelerinin görev kapsamlarını birbirlerinden ayırmakta olan temel noktanın uyuşmazlığın değeri ya da miktarı olduğundan söz edilmişti. Tüketici mahkemesinde açılan bir davada, davalı olan tarafın karşı dava talebiyle beraber öne sürmüş olduğu tutarın Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde belirtilmiş olan parasal sınırların altında olması durumunda ne olacağı sorusunun yanıtı Kanun içerisinde belirtilmemiştir.

Karşı dava Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan yüz otuz ikinci madde ve devamında düzenlenmiştir. Karşı dava, görülen, diğer bir deyişle derdest bir davanın davalısı olan kişinin, gerçek davayla arasında ilişki olan talebini öne sürmesiyle

---

<sup>146</sup> Mine Akkan, Hakan Pekcanitez, **Medeni Usûl Hukuku**, C.I., On iki Levha Yayıncılık, İstanbul 2017, s. 193.

<sup>147</sup> Akkan, Pekcanitez, **Medeni Usûl Hukuku**, s. 193.

<sup>148</sup> Erişir, "Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü", s. 99.

gerçek davanın davacısı olan kişiye karşı aynı yargılamada açmış olduğu dava şeklinde tanımlanmaktadır. Karşı davada bulunabilmek adına aranmakta olan koşullar şu şekilde sıralanabilmektedir;<sup>149</sup>

- İki dava arasında ilişki olması.
- Asıl davayla karşı davanın aynı yargılama usulüne göre görülmesi.
- Derdest bir asıl davanın var olması.

Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan yüz otuz üçüncü maddenin ilk fıkrasına göre karşı dava, cevap dilekçesi ile ya da esasa cevap süresi içerisinde ayrı bir dilekçe verilmek sureti ile açılmaktadır. Süresinin ardından karşı dava açılması durumundaysa mahkeme davaların ayrılmasına yönelik bir karara varmaktadır.

Kanaatimizce, böyle bir durumda karşı dava bakımından usulden ret verilmeyip, tüketici mahkemesinde yapılacak olan yargılama, mahkeme yargılaması olacağından tüketicinin daha lehine bir durum söz konusu olup tüketici hakem heyetinin uyuşmazlığa ilişkin karar vermemesi gerektiğidir.

#### **2.1.1.2. Uyuşmazlığın Türü Bakımından Sınırları**

Tüketici hakem heyetinin görev kapsamı, tüketici işlemleriyle tüketicilere ilişkin uygulamalardan meydana gelebilecek tüm uyuşmazlıklar şeklinde belirlenmiştir. Tüketici uyuşmazlık ve sorunlarının sınır ve kapsamı daha önceki bölümlerde detaylı bir şekilde incelenmişti. Uyuşmazlık türü açısından tüketici hakem heyetinin görev kapsamını tüketici uyuşmazlık ve sorunlarının oluşturduğunu ifade etmek gerekmektedir. Tüketici uyuşmazlıkları Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'undan kaynaklanabilecek olduğu gibi Kanun içerisine bulunmayan ancak gereken koşulları taşımakta olan tüm durumlardan kaynaklanabilmektedir.<sup>150</sup>

---

<sup>149</sup> Saim Üstündağ, **Medeni Yargılama Hukuku**, 7. Baskı, Nesil Matbaacılık, İstanbul 2000, s. 512.

<sup>150</sup> Bilgehan Yeşilova, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Usûlü ve Yargılama Kuralları”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, Yaşar Üniversitesi Hukuku Fakültesi I. Tüketici Hukuku Sempozyumu, C. 9, S.99, Özel Sayı, Kasım, 2014, s. 109.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında yer alan tüketici uyuşmazlıklarının yanında, özel kanunlarla açık bir şekilde tüketici hakem heyetinin görevli olarak atandığı uyuşmazlıklar da bulunmaktadır. Örnek olarak 5464 sayılı “*Banka ve Kredi Kartları Kanunu*” içerisinde yer alan kırk dördüncü maddede, kart sahibinin tüketici vasfına sahip olması koşuluyla kredi ve banka kartlarından meydana gelen uyuşmazlık durumlarında, tüketici hakem heyetleri görevli olmaktadır. Fakat, bazı tüketici uyuşmazlıkları açısından kanun açık bir şekilde farklı kurum ve kuruluşları görevli kılmışsa, bu uyuşmazlık durumunun ilk olarak o kurum tarafınca çözümlenmesi gerekmektedir. Örnek olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan yetmiş yedinci maddede idari para cezalarına yönelik düzenleme gerçekleştirilmiştir.<sup>151</sup> Bahsedilen idari para cezalarını vermek ile yükümlü olan kurum ve kuruluşlar, yetmiş sekizinci madde içerisinde gösterilmiş olan Ticaret Bakanlığı’yla reklam kuruludur. Benzer olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan altmış üçüncü madde gereğince, haksız ticari uygulama ve reklamlar açısından meydana gelebilecek olan uyuşmazlık durumlarında idari merci niteliğinde olan reklam kurulu görevli olmaktadır.<sup>152</sup>

Satın alınmış olan malla beraber garanti belgesinin verilmemesi durumunda ya da satın alınmış olan ürünün etiket fiyatıyla kasa fiyatı arasında farkın bulunması halindeyse Valiliklere bağlı olan İl Ticaret Müdürlükleri’ne şikâyet etmek gerekmektedir. Dolayısıyla kanun tarafınca farklı bir kuruluşa verilmekte olan uyuşmazlık ve işler tüketici hakem heyetlerinin görev kapsamında yer almamaktadır.<sup>153</sup>

#### **2.1.1.2.1. İtirazın İptali Bakımından**

Tüketici hakem heyetinin görev kapsamı açısından tartışılmakta olan hususlar arasında, kanun içerisinde gösterilmiş olan parasal sınırların altında olan bir uyuşmazlık

---

<sup>151</sup> Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, s. 569.

<sup>152</sup> Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, s. 569.

<sup>153</sup> Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, s. 569.

durumunun, tüketici hakem heyetine başvuruda bulunmaksızın direkt olarak ilamsız icra yoluna götürülmesi durumunda, itirazın iptal edilmesinin hakem heyetinden talep edilemeyeceğidir.<sup>154</sup> İtirazın iptal edilmesi, cebri icra yolları arasında yer alan ilamsız icra yoluyla tahsili edilmiş olan bir alacağa itirazda bulunulduğu durumda, bu itirazın bertaraf edilmesini sağlamakta olan bir kurum şeklinde düzenlenmiştir. Yargıtay, bahsedilen konuya ilişkin ilk kararlarında tüketici hakem heyetinin itirazın iptal edilmesine yönelik başvuruları değerlendirebilecek olduğu düşüncesine sahipti. Ancak Yargıtay sonrasında içtihat değişikliğine giderek tüketici hakem heyetinde itirazın iptal edilmesine başvurulamayacak olduğunu ifade etmiştir.<sup>155</sup> Verilen kararlar Tüketici Hakem Heyetlerinin itirazın iptali davasına bakamayacağına yönelik kararlardır.<sup>156</sup>

Yargıtay, üst paragrafta bahsedilen kararlarında ve benzer kararlarında lafzi yorum yapıp İcra İflas Kanunu içerisinde yer alan altmış yedinci maddede bulunan “*mahkemeye başvurarak*” ibaresinden itirazın iptal edilmesine yönelik başvuruların sadece mahkemeye yapılabilecek olduğu neticesine varmaktadır.<sup>157</sup> Dolayısı ile tüketici hakem heyetinin mahkeme sıfatını haiz bir kuruluş olarak kabul edilmediği gerekçesiyle itirazın iptal edilmesine yönelik başvurulara bakamayacak olduğunu belirtmektedir. Bunun haricinde Yargıtay aynı kararlarında kanun içerisinde belirlenen tutarın altında olan tüketici uyuşmazlık durumları söz konusu olduğunda tüketici hakem heyetine başvuruda bulunulmasının zorunluluk arz ettiği için, tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılmaksızın cebri icra ya da dava yollarına başvurulmamasının gerekli olduğu kanaatine

---

<sup>154</sup> Candaş İlgün, “Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin Son Uygulamalarına Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 10, S. 106, Haziran, 2015, s. 87.

<sup>155</sup> Mehmet Akif Tutumlu, “6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 9, S. 89, Ocak, 2014, s. 118.

<sup>156</sup> 13. H.D. 05.12.2013 2013/25739 E.-2013/30379 K. HGK. 06.12.2018 ,2017/15-570 E. 2018/1859 K. (Yargıtay Karar Arama).

<sup>157</sup> 13. HD. 18.03.2015 T. 2015/4623 E. 2015/8731 K; “...İcra ve İflas Kanunu’nun 67. maddesinde, takip talebine itiraz edilen alacaklının, itirazın tebliği tarihinden itibaren bir sene içinde mahkemeye başvurarak, genel hükümler dairesinde alacağının varlığını ispat suretiyle itirazın iptalini dava edebileceği ve Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin “mahkeme” niteliğini taşımadıkları da dikkate alınarak; dava konusu uyuşmazlığın (itirazın iptali davasına bakma) Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin görevi kapsamında bulunmadığı kuşkusuzdur” 3. HD. 05.03.2015 T. 2015/1089 E. 2015/3568 K.

varmaktaydı.<sup>158</sup> Bunun yanında bilhassa tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu kararların ilam niteliğine sahip olması ve dolayısıyla tarafın ilamlı icra yoluna başvuruda bulunabilmesinin yanı sıra, daha uzun süren bir prosedür olarak bilinen ilamsız icra yoluna başvuruda bulunmasının da herhangi bir hukuksal yarar olmayacağını belirtmekteydi.<sup>159</sup>

Yargıtay'ın üst paragrafta bahsedilen görüş ve düşüncelerine karşı birtakım açıklamalar yapmak gerekli görülmektedir. İcra hukuk isteminde itiraz ve itirazın bertarafı için getirilmiş olan kurum ve kuruluşlar, icra hukuk sisteminin prensipleri içinde değerlendirildiği zaman, kendine has nitelikler barındırdığı görülmektedir. Nitekim, mahkeme niteliği uzun bir müddet tartışmalara konu olmuş icra mahkemelerinde gerçekleşmekte olan itirazların kaldırılması yoluna başvuruda bulunabilmek adına kanun koruyucu, belirli nitelikte olan belgelere sahip olma koşulunu aramaktadır.<sup>160</sup> Bu nedenle, elinde kanun içerisinde sınırlı olarak kabul edilen belgeler olmayan alacaklıların sadece genel mahkemelerde görülmekte olan itirazın iptal edilmesine yönelik başvurusunda bir hukuksal yarar olduğu söylenebilmektedir.<sup>161</sup>

Literatür içerisinde yer alan bir görüşse mahkeme niteliğinde olmayan ve mahkemelere göre daha sınırlı bir inceleme kapsamı olan tüketici hakem heyetinin, mahkemelere has yargılama sistemini yürütmesinin mümkün olmaması gerektiğine yöneliktir.<sup>162</sup> Bu görüşün aksinde olan diğer bir görüş ise cebri icraya başvurulmasının hak arama özgürlüğünün bir yansıması şeklinde olmasından kaynaklı kısıtlanamayacak olduğuna ilişkindir. Yargıtay hakem heyetine başvurmadan icra yoluna

---

<sup>158</sup> 13. HD. 18.03.2015 T. 2015/10571 E. 2015/8738 K; "...belli parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklarda mutlaka önce hakem heyetlerine başvuru zorunluluğunun getirildiği, kararların ilamlı takibe konu olmasının tabii sonucu olarak heyete başvurudan önce ilamsız takibe geçilmesinde tüketicinin hukuki yararının olmadığı kabul edilmelidir"

<sup>159</sup> Tutumlu, "6502 Sayılı TKHK'ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları", s. 119.

<sup>160</sup> Saim Üstündağ, **İcra Hukukunun Esasları**, Baştan Sona Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 8. baskı, İstanbul, 2004, s. 98.

<sup>161</sup> Evrim Erişir, "**Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Zorunluluğu Bulunan Taleplerde İlâmsız İcra Yolunu Kapatın Yeni Yargıtay İçtihatlarının Düşündürdükleri**", 5. Tüketici Hukuku Kongresi-Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 19-20-21 Kasım 2015, Bilge Yayınevi, Ankara 2015, s. 619.

<sup>162</sup> M. Serdar Özbek, "Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlâmsız İcra Takibi Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararının Tahlili", **MİHDER**, S. 2, 2015, s. 58.

başvurulabileceğini başta kabul etmemiş fakat sonradan içtihat değişikliğine gitmiştir. Her ne kadar tüketici aleyhine bir değişiklik olsa da uygulama bu yöndedir.<sup>163</sup> Bahsedilen görüş kanun içerisinde yer alan parasal sınırın altında olan uyuşmazlık için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılmaksızın ilamsız icra talebine başvurulması ve bahsedilen takibe itiraz edilmesi durumunda, itirazın iptal edilmesi başvurularının tüketici hakem heyetinde hakem mahkemesi sıfatıyla görülmesi gerektiğini savunmaktadır.<sup>164</sup> Fakat Yargıtay bu görüşte değildir. Yargıtay'ın bu görüşü uygulamaya da sirayet etmiştir.

Yargıtay 2019 yılından itibaren verdiği kararlarda, delil niteliğindeki kararlar için THH'ne başvuru yapılamayacağını kabul etmiştir. Yargıtay'a göre, itirazın iptali, menfi tespit, muarazanın (çekişmenin) önlenmesi, manevi tazminat, tapu tashihi (tapu kaydının düzeltilmesi) ve tapu tescili içeren talepler nedeniyle tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz<sup>165</sup>.

İtirazın iptal edilmesi açısından değerlendirilebilecek olan diğer bir hususa, icra inkâr tazminatıdır. İcra inkâr tazminatının hukuksal niteliği tartışma konusudur. Bu durumda hakem heyetinin icra inkâr tazminatına hükmedeceği ya da hükmedemeyeceği sorusunu yanında getirmektedir. Literatür içerisinde genel olarak kabul edilen görüş, icra inkâr tazminatının icra hukuk sistemine has bir tazminat çeşidi olduğuna yöneliktir.<sup>166</sup> Dolayısıyla tüketici hakem heyeti, itirazın iptal edilmesine yönelik uyuşmazlıklara uygulamada bakmadığı gibi icra inkâr tazminatına hükmedememektedir.

#### **2.1.1.2.2. Maddi ve Manevi Tazminat Talepleri Bakımından**

Benzer bir tartışmaysa tüketici hakem heyetinin manevi ve maddi tazminat taleplerini bir karara bağlayıp bağlayamayacak olduğuna yöneliktir. Yargıtay; manevi ve maddi tazminat taleplerinin beraber öne sürülmesi ve söz konusu taleplerin miktar açısından toplamın tüketici hakem heyetine başvurma sınırını geçmemesi durumunda,

---

<sup>163</sup> Akipek Öcal, Yıldırım, **Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk**, s.118.

<sup>164</sup> Akkan, Pekcanitez, **Medeni Usûl Hukuku**, s. 195.

<sup>165</sup> İlhan KARA, **TÜKETİCİ HUKUKU**, Yetkin Yayınları 3. Baskı, Ankara 2023, s.656

<sup>166</sup> Hakan Pekcanitez, "Yargı Reformu Yapılmasını Gerektiren Nedenler", **İzmir Barosu Dergisi** S. 2, Y. 60, Nisan, 1995, s. 103.

tüketici hakem heyeti tarafınca incelenebilecek olduğu neticesine ulaşmaktadır.<sup>167</sup> Fakat, salt manevi zararın tazmin edilebilmesi adına tüketici hakem heyetine başvurma imkanının bulunup bulunmadığı sorusu tartışılmaktadır.

Kimi yazarlar manevi tazminata hükmedilmesi karşısında herhangi bir engelin bulunmadığı ve bu nedenle tüketici hakem heyetinin sınırlı tahkikat yetkileri kapsamında manevi tazminat taleplerine ilişkin inceleme gerçekleştirebileceğini savunmaktadırlar.<sup>168</sup> Diğer bir görüşe göreyse tüketici hakem heyeti tarafınca gerçekleştirilmiş olan inceleme manevi tazminat taleplerini ele alacak kadar kapsamlı ve geniş olmamaktadır. Manevi zarar, malvarlığında azalmaya benzer olarak elle tutulabilen somut bir duruma dayanmadığı için, insanın yaşama sevincinin, yaşam kalitesinin ya da üzüntüsünün ne kadar etkilenmiş olduğunu hesaplamak mahkemeler açısından oldukça zordur.<sup>169</sup>

Hakem heyetinin yaptığı incelemede sadece bilirkişi deliline yer vermesi nedeniyle soyut bir kavram olarak kabul edilen manevi zararın hesap edilebilmesi olası değildir. Bahsedilen tartışmalar, borca aykırılıktan kaynaklı olan sorumluluk açısından geçerli olmaktadır. Tüketici hakem heyetinin vazifesi, tüketici işlemiyle sınırlandırıldığı için haksız fiil sorumluluğuna yönelik hükümlerin sadece tüketicilere ilişkin uygulamalarla sınırlı olarak değerlendirilebilecek olduğu düşünülmektedir.<sup>170</sup>

TKHK madde: 11/6 ve 15/1 “...Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.” Şeklinde düzenleme yaparak maddi veya manevi tazminat ayırımına gitmemiştir. Yani lafzi yorum yapıldığında her iki tazminat türüne de karar verebilmenin yasal bir engeli bulunmamakta. Bilindiği üzere tüketici hakem heyetlerinin verdiği kararların itiraz üzerine son inceleme mercii tüketici mahkemeleridir. Bu nedenle uygulama özellikle manevi tazminat yönünden birlik

---

<sup>167</sup> Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, T. 20.9.2004, E. 2004/9163, K. 2004/2257.

<sup>168</sup> Mehmet Akif Tutumlu, **Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası**, Seçkin Yayınları, Ankara 2015, s. 33.

<sup>169</sup> Haluk Tandoğan, **Türk Mes’uliyet Hukuku (Akit Dışı ve Akdi Mes’uliyet)**, 1961 Yılından Tıpkı Bası, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2010, s. 342.

<sup>170</sup> Tutumlu, **Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası**, s. 35

sağlanamamaktadır. Bazı tüketici mahkemeleri hakem heyetlerinin manevi tazminata karar verebileceğini kabul ederken bazıları bu durumun yargılama gerektirdiğinden tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediğine karar vermekte.

### **2.1.1.2.3. Diğer Uyuşmazlık Türleri Bakımından**

Tüketici hakem heyetinin, para alacağı haricinde olan yapma ya da yapmama borçlarında görevli olup olmadığı konusunda, Kanun ve Yönetmelik içerisinde herhangi açık bir hüküm mevcut değildir. Literatür içerisinde yer alan kimi araştırmacılar, tüketici hakem heyetinin hangi kararlarının bağlayıcı olduğu konusunun kanun içerisinde açık bir şekilde bahsedilmesi nedeniyle, para ile ölçümü yapılamayan uyuşmazlıklara ilişkin verilecek olan kararların bağlayıcı olmadığını ve bu sebeple bağlayıcı olmayan ve infaz edilmesine imkân verilmeyen bu kararlar açısından tarafların hukuki faydasından bahsedilemeyecek olduğunu savunmaktadırlar.<sup>171</sup>

Yargıtay'ın da bahsedilen görüşü destekleyen kararlar vermiş olduğu gözlemlenmektedir.<sup>172</sup> Fakat, 6502 sayılı Kanun içerisinde yer alan yetmişinci maddenin ilk fıkrası ve Yönetmelik içerisinde yer alan yirminci maddenin dördüncü fıkrasında, tüketici hakem heyetinin verecek olduğu bütün kararların bağlayıcı niteliğe sahip olduğu belirtilmiş ve parayla ölçülebilen ve ölçülemeyen uyuşmazlıklar olarak bir ayırım yapılmamıştır.<sup>173</sup>

Yargıtay'ın bahsedilen konuya yönelik üst paragrafta bahsedilen kararına bakıldığı zaman, 4077 sayılı mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun devrinde, uyuşmazlık durumunun miktarının belirsiz olması haline tüketici hakem heyetlerinin verecek oldukları kararlar, delil niteliğine sahip olacağı için tarafın infazı imkânsız olan bir karar için tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunma konusunda hukuksal yararın olmayacağı belirtilmekteydi. Ancak günümüzde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması

---

<sup>171</sup> Gökçen Topuz, **Tüketici Mahkemeleri**, Yetkin Yayınları, Ankara 2018, s. 85.

<sup>172</sup> Yargıtay, 13. Hukuk Dairesi, T. 1.2.2016, E. 2014/48095, K. 2016/2301.

<sup>173</sup> Topuz, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 86.

Hakkında Kanun içerisinde yer alan yetmişinci madde, bahsedilen gerekçeyi hükümsüz kabul etmektedir.

Yargıtay 2019 yılından itibaren verdiği kararlarda, delil niteliğindeki kararlar için THH'ye başvuru yapılamayacağını kabul etmiştir. Yargıtay'a göre, itirazın iptali, menfi tespit, muarazanın (çekişmenin) önlenmesi, manevi tazminat, tapu tashihi (tapu kaydının düzeltilmesi) ve tapu tescili içeren talepler nedeniyle tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz<sup>174</sup>.

Tüketici hakem heyetinin kararlarıyla ilamlı icra yoluna başvurma imkânı bulunmaktadır. İlamlı icra yoluna başvuran kararlar para alacağına yönelik olabileceği gibi para alacakları haricinde olan alacaklar açısından da olabileceği için değeri parayla ölçülmeyen abonelik sözleşmelerinin iptal edilmesi gibi tüketici uyuşmazlık ve işlerinde tüketici hakem heyetinin görevli olduğu söylenebilmektedir.<sup>175</sup> Fakat tüketici hakem heyetinin para haricindeki alacaklara yönelik verdikleri kararların, İcra İflas Kanunu'nun para alacakları haricinde olan alacakların ilamlı icrasına yönelik hükümleri çerçevesinde yerine getirilmesi olanaksız olduğu için, uygulama konusunda likit alacak talepleri haricindeki başvuru talepleri hakem heyeti tarafınca incelemeye alınmamaktadır.<sup>176</sup> Seçimlik haklar bu kapsamda değildir. Ürünü bedeli üzerinden ücretsiz onarımına veya diğer seçimlik haklara ilişkin kararlar hakem heyetince verilir.

Tüketici hakem heyetleri tarafınca geçici hukuksal korumalara yönelik karara varılıp varılamayacağı konusu da tartışılmaktadır. İhtiyati tedbir ve haciz kararlarına varılabilmesi gerektiği ve bu konunun Kanun ve Yönetmelik içerisinde görev kapsamında olmamasını eksiklik şeklinde görmekte olan görüşleri<sup>177</sup> yanında tüketici hakem heyetinin geçici hukuksal korumalara yönelik karara varamayacak olduğunu savunan görüşler de

---

<sup>174</sup> İlhan KARA, **TÜKETİCİ HUKUKU**, Yetkin Yayınları 3. Baskı, Ankara 2023, s.656

<sup>175</sup> Topuz, **Tüketici Mahkemeleri**, s. 86.

<sup>176</sup> Kara, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, s. 656.

<sup>177</sup> Ermenek, "Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri", s. 614.

mevcuttur.<sup>178</sup> Uygulama da verilememektedir. Çünkü bu tür hukuksal korumalara yönelik kararların mahkemelerce verilmesi gerektiği görüşü mevcuttur.

### 2.1.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görevine İlişkin Kuralların Niteliği ve Uygulanması

Görev kuralları, niteliği gereğince kamu düzeni arasında kabul edilmektedir. Bu sebeple bir yargı kurumunun vazifesinin doğru bir şekilde tespit edilmesi dava şartları arasında yer almaktadır.<sup>179</sup> Bu konu tüketici uyuşmazlıkları açısından da geçerli kabul edilmelidir. Tüketici hakem heyeti, kendi görev kapsamında yer almayan uyuşmazlıklara bakmamaktadır. Vazife, tüketici hakem heyeti için bir “başvuru şartı” olduğu için, tüketici hakem heyetleri önüne gelen uyuşmazlıkların kendi görev kapsamında bulunup bulunmadığını taraflar öne sürmese bile re’sen incelemekle yükümlüdürler.<sup>180</sup> Fakat taraflar tüketici hakem heyetlerinin yetkili olmadığı konusunu karara varılıncaya dek tüm aşamalarda öne sürebilmektedirler.

Tüketici hakem heyetleri, kendi vazife kapsamında yer almayan bir uyuşmazlığın yargılama sırasında farkına varır ya da taraflardan bir tanesi göreve itiraz eder ise, söz konusu problemin ilk olarak karara bağlanması gerekmektedir. Heyetin, görev kapsamında yer almayan uyuşmazlıklarda başvurunun reddedilmesine yönelik bir karara varması gerekmektedir.<sup>181</sup> Tüketici hakem heyetleri, başvuruyu kendiliğinden yetkili kuruma gönderememektedirler.

Tüketici hakem heyetinin görev yetkisini iki aşamada ele almak gerekmektedir. Nitekim hakem heyetleri, ilçe ve iller olacak şekilde aynı coğrafi sınırdaki iki farklı alanda kurulmaktadır. Şehir merkezi açısından çizilmiş olan bir alan içinde şehir hakem heyetleri, ilçe merkezi açısından çizilmiş olan alan içindeyse ilçe hakem heyetleri yetki sahibidir.

---

<sup>178</sup> Tutumlu, “6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları”, s. 94.

<sup>179</sup> Üstündağ, **İcra Hukukunun Esasları**, s. 170.

<sup>180</sup> Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, s. 571.

<sup>181</sup> Akkan, Pekcanitez, **Medeni Usûl Hukuku**, s. 184.

Bir uyuşmazlık soruna hangi yer tüketici hakem heyetinde bakılacak olduğu yetki kurallarıyla belirlenmektedir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan altmış altıncı maddeye göre tüketici hakem heyeti, Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla tüketici hakem heyetleri oluşturmakla görevlidir. Tüketici hakem heyetlerinin yetki alanı ile iş bölümü Bakanlıkça belirlenir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan altmış sekizinci maddenin üçüncü fıkrası gereğince, ya tüketicilerin yerleşim yerlerinin olduğu yer hakem heyetine ya da tüketici işlemlerinin gerçekleştirildiği yer hakem heyetine başvuru yapabilmektedir. Tüketicilerin asli yerleşim yerleri, Medeni Kanun içerisinde yer alan on dokuzuncu maddeye göre belirlenmiş olan, tüketicilerin sürekli kalma niyetiyle oturdukları yer olarak kabul edilmektedir.<sup>182</sup> Tüketici işlemlerinin gerçekleştirildiği yere, tüketiciyle müteşebbis arasında imzalanmış olan sözleşmenin kurulmuş olduğu yerdir. Kanun koyucu, başvuruda bulunan kişiye bahsedilen iki yetkili arasında tercih şansı tanımaktadır. Burada incelemeye alınması gerekli olan husus, Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde geçerli olarak kabul edilen özel ve genel yetki şartlarının hakem heyetlerinin yetkisinin belirlendiği sırada geçerli sayılıp sayılmayacağıdır. Söz konusu problem literatür içerisinde fazlasıyla tartışılmaktadır.<sup>183</sup>

Bir görüş, Hukuk Muhakemeleri Kanunu hükümlerinin sadece devlet yargı sisteminde faaliyette bulunan yargı kurumları için geçerli olduğundan yola çıkarak, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un tüketici hakem heyeti açısından kesin yetkiye benzer sadece kendine has yetkileri öngördüğü düşüncesinde olduğu söylenebilmektedir.<sup>184</sup> Bahsedilen görüşe göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan altmış sekizinci maddenin üçüncü fıkrası ve Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde yer alan yedinci maddenin üçüncü fıkrasıyla başvurulacak olan yer

---

<sup>182</sup> Bilge Öztan, **Medeni Hukuk'un Temel Kavramları**, 41. bası, Turhan Kitapevi, İstanbul 2016, s. 310

<sup>183</sup> Ermenek, "Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri", s. 593.

<sup>184</sup> Erişir, "Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü", s. 70.

açısından yetkili hakem heyetlerinin yetkisi net bir şekilde çizilmiş ve dolayısıyla Hukuk Muhakemeleri Kanunu hükümleri dışarıda bırakılmıştır.<sup>185</sup>

Buna karşın literatür içerisinde, net bir yetki görüşüne karşı gelen ve Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun yetkiye yönelik hükümlerinin tüketici hakem heyeti açısından faaliyet kapsamı bulacak olduğuna yönelik bir görüş de bulunmaktadır. Bahsedilen düşünce, Hukuk Muhakemeleri Kanunu hükümlerinin uygulama konulmaması durumunda tüketicilerin aleyhine daraltıcı bir uygulama olacağını ve böylelikle Anayasa'ya aykırı gelinmiş sayılacağını savunmaktadır ve Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun genel yetkiyi düzenlemiş olan beşinci maddenin gerekçesinden hareketle bahsedilen bütün özel ve genel yetki kurallarının tüketici hakem heyeti açısından da geçerli kabul edileceğini belirtmektedir.<sup>186</sup>

Tüketici hakem heyeti açısından, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde özel niteliğe sahip olan hükümler öngörüldüğü için ve Yönetmelik içerisinde yer alan altıncı maddede yetki ve görev kurallarına aykırı başvuru talepleri açısından herhangi bir ayırım gözetilmeyip yetkiye yönelik kurallar kamu düzeni ölçüsüne yükseltildiği için hakem heyetleri açısından net yetki kuralına yer verilmiş olduğu söylenebilmektedir.<sup>187</sup>

Hukuk Muhakemeleri Kanunu düzenlemesinde yetki net olmadığı sürece yetki itirazı taraflar tarafından ilk itiraz şeklinde öne sürülmek zorundadır. Bahsedilen durumda mahkemelerin kendiliğinden yetkisizlik kararına varması mümkün değildir.<sup>188</sup> Tüketici hakem heyeti açısından yetkili merciin belirlenmesi sırasında bir hata yapılması durumunda ne olacağı, görevsizlik haliyle beraber Yönetmelik içerisinde yer alan altıncı maddenin altıncı fıkrasında düzenlenmiştir. Tüketici hakem heyetinin vazifesini

---

<sup>185</sup> Erişir, "Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü", s. 70.

<sup>186</sup> Kara, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku**, s. 629.

<sup>187</sup> Yeşilova, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Usulü ve Yargılama Kuralları", s. 122.

<sup>188</sup> Akkan, Pekcanitez, **Medeni Usûl Hukuku**, s. 310.

düzenlemiş olan kurallarla paralel bir şekilde yetkili hakem heyetine başvuruda bulunulması da “*başvuru şartı*” şeklinde değerlendirilmektedir. Bu sebeple tüketici hakem heyetinin yetkisi net yetki kuralı şeklinde değerlendirilebilmektedir.<sup>189</sup> Hakem heyetlerinin bağlı olduğu Ticaret Bakanlığının bilgilendirme amacıyla paylaştığı Tüketici Bilgilendirme Metni’nde de kesin yetki olduğu kabul edilmiştir.<sup>190</sup>

İki taraf arasında yetki sözleşmesinin olup olmadığı konusundaysa ilk olarak yetki sözleşmesinin koşullarına bakılması gerekmektedir. Yetki sözleşmeleri iki tarafın kanun tarafına yetkili olmayan bir kurumu yetkilendirmek amacı ile kendi aralarında yaptıkları anlaşma olarak ifade edilmektedir.<sup>191</sup> Fakat yetki sözleşmeleri Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan on sekizinci madde gereğinde, tarafların üstünde serbest bir şekilde karara varabilecekleri hallerle kesin yetki kurallarının düzenlenmiş olduğu uyuşmazlık durumları için yapılamamaktadır.<sup>192</sup> Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan on yedinci madde, yetki sözleşmelerinin sadece kamu tüzel kişiler ve tacirler arasında geçerli kabul edildiğine vurgu yapmaktadır. Tüketici uyuşmazlık durumlarının bir yanının tüketici olması ve tüketicilerin tacir vasfına sahip olmasının Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un yaptığı düzenlemeler aykırı olmasından kaynaklı yetki sözleşmeleri yapılamamakta ya da yapılmış olan yetki sözleşmeleri geçersiz kabul edilmektedir.<sup>193</sup>

## 2.2. Tüketici Hakem Heyetlerinde Başkan ve Üyeler

Bakanlık tarafınca ilçe ve il merkezlerinde kurulmakta olan tüketici hakem heyetleri, başkan dahil olacak şekilde 5 üyeden meydana gelmektedir. Tüketici hakem heyetlerinin başkanlığını şehirlerde ticaret il müdürü, ilçelerdeyse kaymakam ya da görevlendirecek olduğu bir memur; belediye çalışanı bir üye; tüketici örgütüne mensup

---

<sup>189</sup> Akkan, Pekcanitez, **Medeni Usûl Hukuku**, s. 310.

<sup>190</sup> [www.ticaret.gov.tr](http://www.ticaret.gov.tr) (erişim tarihi: 26.06.2024).

<sup>191</sup> Nur Bolayır, **Medeni Usûl Hukukunda Yetki Sözleşmeleri**, Beta Yayınları, İstanbul 2009, s. 30.

<sup>192</sup> Akkan, Pekcanitez, **Medeni Usûl Hukuku**, s. 310.

<sup>193</sup> Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, s. 596.

bir üye, sanatkar ve esnaf ya da ticaret odasına mensup olan bir üye ve Baro mensubu bir üyeden meydana gelmektedir. Tüketici hakem heyetine üye olan kişilerde aranacak olan koşullar, Yönetmelik içerisinde yer alan dokuzuncu maddenin ilk fıkrasında düzenlenmiştir. Bahsedilen düzenlemeye göre;<sup>194</sup>

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olması,
- On sekiz yaşından küçük olmaması,
- 657 sayılı “*Devlet Memurları Kanunu*” içerisinde yer alan kırk sekizinci maddenin ilk fıkrasının A bendinin beş numaralı alt bendinde düzenlenmiş olan koşulları taşıması,
- Kamu haklarından mahrum olmaması,
- Görevini sürekli olan yapmasına engel teşkil edebilecek olan akıl hastalığının bulunmaması ve
- Kural olarak en az dört senelik fakülte mezunu olma koşullarını taşıması gerekmektedir.

Tüketici hakem heyetinin başkanı ve üyelerinin bu fıkra içerisinde belirtilmiş olan özelliklere sahip yedekleri de ayrı olarak belirlenmektedir. Tüketici hakem heyetlerinin kurulamadığı bölgelerde noksan üyelikler, yönetmelik ile belirlenmiş olan üyelik özelliklerini taşıyan devlet personelleri arasından şehirlerde ticaret il müdürü ilçelerdeyse kaymakam tarafınca tamamlanmaktadır. Mülga 4077 sayılı kanunda eksik üyeler, belediye meclis meclisi tarafında tamamlanmaktaydı. Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine atanan kişilerin, hâkim olmadıkları gibi hakimlik teminatına tanınmış olan hakları kullandıklarına yönelik bir düzenleme de mevcut değildir. Bunun haricinde, başkan haricindeki diğer üyelerin de kamu personeli olmaları gibi bir koşul söz konusu değildir.<sup>195</sup>

---

<sup>194</sup> Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, s. 568.

<sup>195</sup> Özgür Karadağ, “Tüketici Hakem Heyetlerinin Görevi Kapsamında Kalan Alacaklar Bakımından İlamsız Takip Yapılıp Yapılamayacağı Sorunu”, **Yargıtay Dergisi**, C. 42, S. 4, Ekim 2016, s. 787.

Tüketici hakem heyetlerinin başkan ve üyeleri birden çok tüketici hakem heyeti içerisinde görevli olamaz. Tüketici hakem heyetinde görevli olan başkan ve üyelere yapmış oldukları işin karşılığı olarak Maliye Bakanlığı tarafınca alınmış olan görüşle Ticaret Bakanlığı tarafınca belirlenecek olan bir huzur hakkı ücreti ödenmektedir.<sup>196</sup>

### **2.2.1. Başkan**

Tüketici hakem heyetinin başkanı şehir merkezlerinde ticareti il müdürü ilçe merkezlerindeyse kaymakam olarak bilinmektedir. Kaymakam, söz konusu iş için bir personelini de görevlendirebilmektedir. Tüketici hakem heyeti başkanlarının görevi, müdürlük vazifesi ya da ilçede bulunan kaymakamlık vazifesi boyunca devam etmektedir. Kaymakamın görevlendirmiş olduğu memurunsu vazifesine son verilinceye dek sürmektedir. Heyet başkanının da kararlar sırasında diğer üyeler gibi oy kullanma hakkı bulunmaktadır. Başkanın toplantıya dahil olmadığı durumlar söz konusu olduğunda baro temsilcisi olan üye, heyete başkanlık etmektedir

Tüketici hakem heyetinin başkanlık vazifesini yerine getirecek olan üyenin, kaymakam ya da kaymakamın görevlendirecek olduğu bir memurun ya da ticaret il müdürü ya da onun görevlendirecek olduğu bir memur olması, eğitim seviyesi yüksek olsa bile bu bireyin yüksek bir ihtimalle hukukçu olmaması ve tüketici hukukuna ilgisinin az olması olasılığı gibi nedenler ile tüketici hakem heyetinin verdiği kararların ne kadar adil olacağı konusunda şüphe yaratmaktadır. Bunun haricinde, tüketici problemlerini ders edinmeyen bir üyenin heyette başkanlık sıfatı ile yer alması, tüketici hakem heyetinin kuruluşuyla hedeflenmiş olan amaçlara erişilmesini zor bir hale getirmektedir.<sup>197</sup>

### **2.2.2. Belediye Personeli Arasından Görevlendirilen Üye**

Tüketici hakem heyetlerinin bir üyesi belediye başkanının 3 sene için görevlendirecek olduğu, konuda uzman bir belediye memurudur. Belediye başkanı aynı

---

<sup>196</sup> Karadağ, “Tüketici Hakem Heyetlerinin Görevi Kapsamında Kalan Alacaklar Bakımından İlamsız Takip Yapılıp Yapılamayacağı Sorunu”, s. 787.

<sup>197</sup> Tekin, “4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunla Tüketicilere Sağlanan Haklar ve Tüketicini Hak Arama Yolları Tebliği”, s. 52.

bireyi yeniden görevlendirebilmektedir. Kanuni açıdan böyle bir hüküm konulmamış olsa da pek çok belediyede tüketici hukuk sisteminde uzman bir memurun olmayacağı öngörülebilir bir durumdur.<sup>198</sup>

### **2.2.3. Baro Mensupları Arasından Görevlendirilen Üye**

Tüketici hakem heyetinin diğer üyesi Baronun üyeleri arasından 3 sene için seçecek olduğu bir personeldir. Bunun haricinde seçilen üye, başkanın toplantıya dahil olmadığı durumlar söz konusu olduğunda başkanlık görevini gerçekleştirmektedir. Baro üyeleri, avukatlardan meydana geldiği için tüketici hakem heyetlerinde hukukçu kimliği olan bir kişinin yer alması, isabetli bir düzenleme olarak nitelendirilmektedir. Baro tarafınca tüketici hakem heyetlerine üye görevlendirilirken görevlendirilecek olan üyenin tüketici hukukuna yönelik deneyim ve bilgi sahibi olmasına dikkat edilmesi gerekmektedir.<sup>199</sup>

THH madde sekize göre birden fazla baro kurulan illerde tüketici hakem heyetlerine üye görevlendirilmesi, baroların eşit ve dönüşümlü temsili esas alınarak yapılır. Görevlendirmeye ilişkin usul ve esaslar Türkiye Barolar Birliği tarafından belirlenir.

### **2.2.4. Ticaret ve Sanayi Odasından veya Esnaf ve Sanatkarlar Odaları Birliğinden Görevlendirilen Üye**

Tüketici hakem heyetlerinin üçüncü üyesi uyuşmazlık konusunun tarafları arasında yer alan satıcıyı temsil etmek adına odaların seçecek olduğu bir üyedir. Satıcı tacirse, sanayi ve ticaret odasının veya bunların ayrı olarak örgütlendikleri alanlarda ticaret odasının; satıcı sanatkar ya da esnafsa il merkezlerinde sanatkar ve esnaf odaları birliğinin, ilçe merkezlerindeyse en çok üyeye sahip olan sanatkar ve esnaf odasının görevlendirecek olduğu bir kişidir. Aynı şekilde burada gerçekleştirilecek olan

---

<sup>198</sup> Tekin, “4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunla Tüketicilere Sağlanan Haklar ve Tüketicini Hak Arama Yolları Tebliği”, s. 52-53.

<sup>199</sup> Tekin, “4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunla Tüketicilere Sağlanan Haklar ve Tüketicini Hak Arama Yolları Tebliği”, s. 53.

görevlendirme sırasında, görevlendirilecek olan üyenin adalet konusuna yönelik yetkinliği ve uyuşmazlığı çözüme kavuşturma konusunda becerikli olma koşullarının aranması gerekmektedir.<sup>200</sup>

### **2.2.5. Tüketici Örgütlerinden Seçilen Üye**

Tüketici hakem heyetlerinin dördüncü üyesiye, uyuşmazlık konunun tarafları arasında yer alan tüketicileri temsil eden tüketici örgütlerinin kendi içlerinden seçecek olduğu bir üyedir. İl hakem heyetine, il sınırları kapsamında yer alan tüketici örgütleri; ilçe hakem heyetindeyse ilçe sınırları içerisinde yer alan tüketici örgütleri tarafınca üye seçilmektedir. Fakat tüketici örgütü olmayan ilçe merkezlerine bağlı oldukları ilde kurulu olan tüketici örgütleri içerisinde seçilmektedir. Tüketici örgütlerinin de seçecek oldukları üye, yapılacak olan için niteliklerine uygun koşulları barındırıp barındırmadığına dikkat etmesi gerekmektedir.<sup>201</sup>

### **2.2.6. Tüketici Hakem Heyeti Raportörü**

Raportör, heyete üye olmamakla birlikte, tüketici hakem heyetlerinde önemli bir rol oynamaktadır. TKHK'da (madde.67) düzenlenmiş olmakla birlikte, raportörlere ilişkin ayrıntılı düzenlemeye, Tüketici Hakeme Heyeti Raportörlüğü yönetmeliğinde yer verilmiştir. TKHK madde:67 “(1) Raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilir. Raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilir. (2) Tüketici hakem heyeti raportörleri, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevlidir.” Kanunda yapılan düzenlemede raportör tanımına yer verilmediği görülmektedir. Fakat Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği (THHRY şeklinde kısaltılacaktır) madde: 4'te “Raportör: Tüketici hakem heyeti raportörü

---

<sup>200</sup> Kara, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku, s. 607.

<sup>201</sup> Kara, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku, s. 607.

kadrosunda bulunan veya raportör olarak görevlendirilen personeli, ifade eder” şeklinde tanımı yapılmıştır. THH raportörleri Ticaret Bakanlığı personelleridirler. Fakat ilçe hakem heyetinde çalışanlar kaymakamlık bünyesinde iş görürler.

Ticaret Bakanlığı bünyesinde görev yapan kadrolu raportör sayısı az olduğundan, hakem heyetlerinde, memurlar raportör olarak görevlendirilmektedir. Bu durumda mali açıdan ikili bir ayırım ortaya çıkmıştır. Çünkü kadrolu raportörlere ödenen tutar, devlet memurlarına ödenen tutarken, görevlendirmeli raportörler kendi maaşlarına ek huzur hakkı adı altında ek ödeme almaktadır. Bu durum sebepli mali açıdan bir eşitsizlik söz konusu olmaktadır. Kanaatimizce, kadrolu raportörlerin ya mali haklarında iyileştirme yapılmalı ya da kendilerine katıldıkları her toplantıda huzur ücreti ödenmelidir. Son zamanlarda raportör alımları ÖSYM merkezi alımları ile gerçekleştirilmekte ve hukuk fakültesi mezunlarının alımlarda daha yoğunlukta olduğu görülmektedir. Bu hakem heyetlerinin niteliklerine bakıldığında olumlu ve olması gereken bir durumdur. Fakat değindiğimiz üzere, mali açıdan iyileştirilme yapılmaması durumunda hukukçuları bünyelerinde tutmaları güçleşebilir.

THH raportörünün görevi, mali haklarına ilişkin hükümler THHRY’de düzenlenmiş olmakla birlikte, üyelerden farklı olarak eğitim konusunda da düzenleme yapılmıştır (THHRY m.10-11-12). THHRY madde sekizde: “ (1) Raportörlerin görev ve yetkileri şunlardır: a) Tüketici hakem heyetine yapılan başvuruları almak, b) Başvurulara ilişkin gerekli yazışmaları yapmak ve başvuruya ilişkin dosyayı hazırlamak, c) Toplantıya ilişkin gerekli hazırlıkları yapmak, ç) Toplantılarda hazır bulunmak, d) Toplantı tutanaklarını tutmak, e) Evrak, dosyalama ve arşiv işlerini yürütmek, f) Tüketici hakem heyetinin faaliyet raporunu ve istatistiklerini hazırlamak, g) Tüketici hakem heyetinde başkan, üye ve raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve ücretlerine ilişkin işlemleri yapmak, ğ) Tüketici hakem heyetlerinin ödenek, demirbaş gibi mali işlemlerini yapmak, h) Tüketici hakem heyetlerinin işleyişine ilişkin diğer işleri yapmak.” Şeklinde düzenlenmiştir. Görüldüğü üzere hakem heyetinde, toplantı da oy kullanıp karar verme dışındaki tüm işlemlerde raportör görevlendirilmiştir. İhtiyaç duyulması halinde birden çok raportör görevlendirileceği kanunen belirtilmişse de

bunun uygulama da uygulanmadığı raportör eksisinin olduğu görülmüştür. Kanaatimizce, 2024 yılı itibariyle başvuru sınırın yüz dört bin TL'ye yükseltildiği düşünüldüğünde, raportör sayısının arttırılması gerektiği açıktır.

### **2.3. Tüketici Hakem Heyeti Çalışma Usulü**

#### **2.3.1. Başvuru**

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan on birinci maddeye göre, tüketici hakem heyetlerine gerçekleştirilen başvurular, avukat aracılığı ile ya da şahsen; elektronik ortam içerisinde e-Devlet kapısı üstünden Tüketici Bilgi Sistemi'yle, posta yolu ile ya da elden, yapılmaktadır.<sup>202</sup> Ayrıca başvuru, aynı yönetmelik içerisinde bulunan on birinci maddenin üçüncü fıkradaki unsurları barındıran dilekçe ve var ise delil teşkil eden ilgili belgeler ile beraber tüketici hakem heyetlerine yapılmaktadır.<sup>203</sup>

Ayrıca başvuru işleminde, başvuru sahibi olan kişinin ismi, soy ismi ya da unvanı, kimlik numarası, diğer ülke vatandaşları için yabancı kimlik numarası veya pasaport numarası, başvuru sahibi olan kişinin tüketici olmaması halindeyse iletişim bilgileri, adresi, vergi kimlik numarası ve var ise vekilinin ismi, soy ismi, vergi kimlik numarası ve adresi, uyuşmazlık durumunun konusu, talebi ve TL türünden uyuşmazlık değeriyle şikayet edilen kişiye yönelik bilgilerin bulunması zorunlu kabul edilmektedir. Uyuşmazlık miktarının döviz türünden olması halinde; bahsedilen değer başvuru tarihinde yer alan Merkez Bankası'nın belirlemiş olduğu efektif döviz satış kuru baz alınır TL'ye çevrilmektedir.<sup>204</sup>

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan on birinci maddenin dördüncü fıkrasına göre, elektronik ortam içerisinde e-Devlet kapısından gerçekleştirilen başvuruların Tüketici Bilgi Sistemi'yle gerçekleştirilmesi zorunlu olmaktadır. Bahsedilen

---

<sup>202</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/09/20220921-1.htm>, (Erişim Tarihi: 23.12.2023), 2022, m. 11/1,2.

<sup>203</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 11/2.

<sup>204</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 11/3.

başvuruların geçerli olarak kabul edilebilmesi adına uyumsuzluk ile alakalı başvuru formunun eksiksiz bir şekilde doldurulması, eğer mevcutsa belge ve bilgilerin Tüketici Bilgi Sistemi'ne yüklenmesi gerekmektedir.<sup>205</sup> Tübis sisteminin kullanılması tüketici açısından büyük kolaylık sağlamaktadır. Tüketici veya satıcı-sağlayıcı Hakem heyetine gitmeden internet üzerinde e-devlet şifresi ile başvuru yapabilmektedir. Uygulama da yaşanan sıkıntı, sistem üzerinden şikâyet yapıldığında, sistem evrakları pdf formatında kabul ettiğinden farklı formatta olan evraklar eklenememekte bu sebeple ispata elverişli belgeler dosyaya eklenememektedir. Böyle bir durumda emin olunmak için ilgili tüketici hakem heyeti aranıp bilgi alınabilir. Eksik evraklar dosyaya elden teslim edilebilir.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan on birinci maddenin beşinci fıkrasına göre, üçüncü fıkra gereğince başvuru sırasında mevcut olması gerekli olan zorunlu bilgilerde tutarsızlık veya eksiklik olması halinde, tüketici hakem heyeti başkanı tarafınca yazılı bir şekilde yedi gün müddet içerisinde başvuru sahibi olan kişiden ek belge ya da bilgiler istenmektedir.<sup>206</sup> Uygulamada tüketici ispata yönelik belgeleri başvuru dosyasına eklemediğinde bilgi belge eksikliğinden hakem heyetlerince başvuru reddedilmekteydi. Fakat ispata yönelik belge veya bilgiler zorunlu unsur sayılmadığından kanaatimce ispat külfeti üzerinde olan tarafın bunu yerine getirmediğinden bahisle ret kararı verilmesi daha yerinde olacaktır.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan on birinci maddenin altıncı fıkrasına göre, tarafları, sebebi ve konusu aynı olan uyumsuzlukla alakalı birden fazla tüketici hakem heyetine ya da aynı tüketici hakem heyetine birden çok başvuru talebinde bulunulması mümkün değildir. Böyle bir durum söz konusu olduğunda tüketici hakem heyeti resen veya taraflar arasından bir tanesinin itirazı sonucunda her daim derdestliği dikkate almaktadır.<sup>207</sup>

---

<sup>205</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 11/4.

<sup>206</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 11/5.

<sup>207</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 11/6.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan on birinci maddenin yedinci fıkrasına göreyse, bir uyuşmazlık durumuna yönelik tüketici hakem heyeti tarafınca verilmiş olan kararın kesinleşmesinden sonra, tarafları, sebebi ve konusu kesin bir hale gelen karar ile aynı olan yeni bir başvuru gerçekleştirilememektedir. Aksi halde tüketici hakem heyeti, resen veya taraflar arasından bir tanesinin itirazı üzerine her daim kesinleşmiş olan kararlar kesin hükmü dikkate almaktadır.<sup>208</sup>

#### **2.4. Tüketici Hakem Heyetlerinde Toplantı**

Tüketici hakem heyetine gerçekleştirilen başvuru talepleri, hakem heyeti toplantıları sırasında müzakere edilmekte, oylanmakta ve karara bağlanmaktadır. Toplantı usulü, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan on dördüncü ile on sekizinci maddelerde düzenlenmiştir. Bahsedilen düzenlemeye göre, toplantılar kaymakamlık ya da ticaret il müdürlüğünün belirlemiş olduğu bir alanda en az ayda iki defa yapılmaktadır. Toplantı gündemi, başkan tarafınca belirlenmekte ve toplantı başlamadan önce üyelere bildirilmektedir. Tüketici hakem heyetleri, başkan dahil olacak şekilde en az 3 üyenin hazır olmasıyla toplanmakta ve toplantıya dahil olan kişilerin oy çokluğuyla karara varılmaktadır. Üyeler çekimser oy kullanmamaktadır. Oyların eşit çıkması durumunda başkanın oy kullanmış olduğu tarafın çoğunluğu sağlanmış olarak kabul görülmektedir. Toplantı nisabı sağlanmadan alınan kararlar yok hükmündedir. Üyeler birbirini takip eden iki toplantıya mazeretsiz katılmaz ya da mazereti olmasına rağmen üç aylık sürede yapılan toplantılardan hiçbirine katılmaz ise üyeliği düşer.

#### **2.5. Tüketici Hakem Heyetlerinde Başvuru İnceleme Şekli**

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan madde on bir ile tüketici hakem heyetlerine başvuru şekli düzenlenmiştir. Bu maddeye göre elden başvurular, vekil aracılığı ya da şahsen uyuşmazlık konusunu barındıran bir dilekçeyle yapılmaktadır. Delil olması durumunda elde olan delil dilekçeye eklenmektedir. Eksiklikler tüketici hakem

---

<sup>208</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 11/7.

heyeti tarafınca tamamlanmaktadır.<sup>209</sup> Bunun haricinde posta yolu ile ya da elektronik ortam içerisinde e-devlet kapısından ve Tüketici Bilgi Sistemi'nde yer alan başvuru formunun eksiksiz bir şekilde doldurulması ve eğer varsa belge ve bilgilerin sisteme yüklenmesi yolu ile yapılabilmektedir. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan on birinci maddenin altı ve yedinci fıkrası gereğince aynı uyuşmazlığa yönelik tüketici hakem heyetlerine bir defa başvuruda bulunulabilecek ve birden çok tüketici hakem heyetine başvuruda bulunulamayacak olup tüketici hakem heyeti tarafınca re'sen ya da diğer tarafın itirazı sonucunda derdestlik göz önünde bulundurulacaktır.<sup>210</sup>

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde yer alan yedinci maddenin üçüncü fıkrası gereğince başvurular, tüketicilerin yerleşim yerlerinin olduğu ya da tüketici işlemlerinin gerçekleştirildiği bölgede bulunan tüketici hakem heyetine yapılabilmektedir. Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde yer alan yedinci maddenin üçüncü fıkrası gereğince tüketici hakem heyeti olmayan bölgelerde başvuru ilçe kaymakamlığına gerçekleştirilebilecek ve kaymakamlıklar tarafınca gereği yerine getirilmek üzere Bakanlık tarafınca belirlenmiş olan tüketici hakem heyetine intikal ettirilecektir.<sup>211</sup>

Yine THHY madde:19'da başvuruların nasıl inceleneceği düzenlenmiştir. Yönetmeliğe göre "Tüketici hakem heyeti incelemeyi, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Gerekli görmesi halinde tüketici hakem heyeti ayrıca tarafları ve bilirkişiyi dinler." Düzenlemeden anlaşıldığı üzere dosya incelemelerinin büyük çoğunluğu belgeler üzerinden yapılmakta. Raportörün oluşturduğu raporda genelde dosyada mevcut belgelerin özetini oluşturmaktadır. Yine ilgili yönetmelik maddesi dosyanın karara bağlanması için gerekli görülmesi halinde tarafları ve bilirkişiyi heyetin dinleyebileceğini düzenlemiştir.

---

<sup>209</sup> Aydoğdu ve Kahveci, **Tüketici Hukuku**, s. 477.

<sup>210</sup> Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", s. 91.

<sup>211</sup> Aydoğdu ve Kahveci, **Tüketici Hukuku**, s. 477.

### **2.5.1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Başvuruyu Usul Bakımından İncelemesi**

Tüketici hakem heyetlerine gerçekleştirilen başvuru talepleri, başvuru koşullarına sahip olup olmaması açısından ilk olarak usul bakımından incelemeye alınmaktadır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde belirtilmiş olan tüketici hakem heyetlerine başvuru koşullarının olması, diğer kanunlar içerisinde belirtilmiş olan başvuru şartlarının olması ve başvuru talebinin Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin on birinci maddesinde belirtilmiş olan biçimde gerçekleştirilmiş olması aranmaktadır. Başvuru talebinin tüketici hakem heyetlerinin yetki ve görev kapsamında yer alması,<sup>212</sup> karşı tarafın olması, kesinleşmiş ve derdest başvuru bulunmaması, taraf ehliyeti olması, başvuru talebinin tüketici hakem heyetlerinde görülerek karara bağlanması konusunda hukuksal fayda olması gerekli görülmektedir. Tüketici hakem heyetleri tarafınca usul şartlarını haiz olmayan başvuru talebinin usulden reddedilmesi kararına varılmaktadır.<sup>213</sup>

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde yer alan madde altıncı maddenin altıncı fıkrası gereğince Tüketici hakem heyetleri, görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır. Tüketici hakem heyeti tarafınca, başvuru sırasında belirtilmiş olan miktarın Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan altmış sekizinci maddenin ilk fıkrası ve Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde yer alan altıncı maddeyle belirlenmiş olan parasal sınırın üzerinde olması ya da uyuşmazlık durumunun tüketici yargılaması dışarısında olması halinde, başvuru usulden reddedilmektedir. Uygulama bu yöndedir.

### **2.5.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Başvuruyu Esas Bakımından İncelemesi**

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde yer alan on üçüncü maddenin ilk fıkrası ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan altmış dokuzuncu madde gereğince tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusu hakkında tüm belge ve bilgileri taraflardan, ilgili kuruluş ya da kurumlardan isteyebilmektedir.<sup>214</sup> Tüketici

---

<sup>212</sup> Yargıtay 3. Hukuk Dairesi, 18.05.2018 T. E.2016/11883 K.2018/5462 sayılı kararı.

<sup>213</sup> Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", s. 91.

<sup>214</sup> Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 104.

Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde yer alan on üçüncü maddenin beşinci fıkrasına göre, istenilen belge ve bilgilerin sunulması için, tebliğ tarihinden sonra en fazla otuz gün süre verilmektedir. Talep edilerek uygun görülmesi durumunda bahsedilen süre uzatılabilmektedir. İstenen belge ve bilgilerin verilmiş olan süre içerisinde sunulmaması durumunda dosya içerisinde yer alan belge ve bilgiler üstünden karar verilmektedir.<sup>215</sup> Düzenleme Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan iki yüz yirminci maddenin üçüncü fıkrasına uygun olarak gerçekleştirilmiştir.<sup>216</sup> Fakat düzenleme literatür içerisinde eksik belge ve bilgi barındıran başvuruların veya tüketici hakem heyetlerinin istediği belge ve bilgilerin sunulmadığı durumlar söz konusu olduğunda karşı tarafın aleyhine karara varılabilecek olması sebebiyle eleştirilmiştir.<sup>217</sup>

Tüketici hakem heyetlerinde tahkikatın yazılı olması esas olarak Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde yer alan on dokuzuncu madde gereğince raportörün hazırlamış olduğu dosya üstünden inceleme yapılmaktadır. Gerekli görülmesi durumunda bunun haricinde bilirkişi ve taraflar dinlenilmektedir.<sup>218</sup> Fakat hangi durumlar söz konusu olduğunda tarafların davet edilip dinlenecek oldukları düzenlenmemiş olup dosya üstünden karara varılması, kural şeklinde uygulanmaktadır. Tüketici hakem heyetlerinde taraflar dinlenilmeden karara varılması, literatür içerisinde haklı bir şekilde eleştirilmiş ve hukuksal dinlenilme hakkına aykırı olduğu ve adil yargılanmanın ihlali niteliğine sahip olduğu ifade edilmiştir.<sup>219</sup>

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği içerisinde yer alan yirminci maddenin ilk fıkrası gereğince tüketici hakem heyeti uyuşmazlıkla alakalı karara varırken tarafları taleplerini göz önünde bulundurmaktadır. Bahsedilen düzenleme, Hukuk Muhakemeleri

---

<sup>215</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 13/7 f.

<sup>216</sup> Hukuk Muhakemeleri Kanunu m. 220/3 f şu şekildedir “*Belgeyi ibraz etmesine karar verilen taraf, kendisine verilen sürede belgeyi ibraz etmez ve aynı sürede, delilleriyle birlikte ibraz etmemesi hakkında kabul edilebilir bir mazeret göstermez ya da belgenin elinde bulunduğunu inkâr eder ve teklif edilen yemini kabul veya icra etmezse, mahkeme, duruma göre belgenin içeriği konusunda diğer tarafın beyanını kabul edebilir*”; Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 104.

<sup>217</sup> Budak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, s. 91.

<sup>218</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 722.

<sup>219</sup> Erişir, “Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü”, s. 64.

Kanunu içerisinde yer alan yirmi dördüncü maddeyle öngörölmüş olan tasarruf ilkesi ile uyumlu olarak tüketici hakem heyetleri kendiliğinden uyuşmazlığı ele alarak inceleme konusu yapamamaktadır.<sup>220</sup> Fakat Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğı içerisinde yer alan yirminci maddenin ilk fıkrası gereğince, görev para sınırının aşılması kaydı ile, talep edilmiş olan tutardan daha çoğuna ya da daha azına karar verilebilecek olup tüketici hakem heyetlerinin net tutarın hesaplanması için belirsiz alacak davasında başvuru kabulü bahis konusu olmaktadır. Böylelikle tüketici hakem heyetlerinin görevi kapsamında, talep sonucunda miktarın öngörölemeyecek olduğu uyuşmazlık durumlarında tüketici hakem heyetlerine başvuru gerçekleştirilebilecektir.<sup>221</sup>

---

<sup>220</sup> Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 105.

<sup>221</sup> Erişir, “Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü”, s. 64.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE YAPILAN BAŞVURULARDA DELİLLERİN DEĞERLENDİRİLME USULÜ

#### 3.1. DELİLLER

##### 3.1.1. Genel Olarak

Delil, en basit deyişle bir ispat aracıdır. Delil, ispat faaliyetinde kullanılan ve dava öncesi, mahkeme dışında gerçekleşmiş olan vakıaların temsilen yargılamaya aktarılmasına yarayan ve çekişmeli vakıayı temsile ya da yansıtmaya elverişli olan inandırma araçlarıdır.<sup>222</sup>

Ülkemizin hukuk yargısında geçerli olan delil sistemi “serbest delil” sistemidir. Bu sistem içerisinde, deliller belirtilmiş olsa da, deliller konusunda bir sınırlama yapılmamıştır; yani ispat aracı olabilecek her şey, delil olarak kabul edilmiştir.<sup>223</sup> Delilerin değerlendirilmesi Hukuk Muhakemeleri Kanunu (HMK) madde:198 gereği “Kanuni istisnalar dışında hâkim delilleri serbestçe değerlendirir” şeklinde düzenlenmiştir. Burada hâkimin delilleri serbestçe değerlendireceğine vurgu yapmakla beraber kanuni istisnaların olduğu da belirtilmiştir. Maddede kastedilmek istenen kanuni istisnalar ise kesin delillerdir. Kesin delillerin varlığı halinde hâkim delilleri serbestçe değerlendiremez. Bu duruma da “kanuni delil sistemi” denir. Sonuç olarak şunu söyleyebiliriz: medeni usul hukukumuz, genel olarak delil sistemlerinden serbest delil sistemini benimsemiştir; delillerin değerlendirilmesi bakımından ise belirli miktarı geçen hukuki işlemler

---

<sup>222</sup> Hakan Pekcanitez, Oğuz Atalay ve Muhammed Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, On iki levha Yayıncılık, İstanbul 2020, s.359.

<sup>223</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.365.

bakımından kanuni delil sistemini, bunun dışında ise delillerin serbestçe değerlendirilmesini esas alan karma bir anlayışı kabul etmiştir.<sup>224</sup>

Kanuni delil sisteminde, uygulamadan en çok karşılaşılan durum senetle ispat zorunluluğudur. HMK m.200/1’de bu durum “Bir hakkın doğumu, düşürülmesi, devri, değiştirilmesi, yenilenmesi, ertelenmesi, ikrarı ve itfası amacıyla yapılan hukuki işlemlerin, yapıldıkları zamanki miktar veya değerleri ikibinbeşyüz Türk Lirasını<sup>225</sup> geçtiği takdirde senetle ispat olunması gerekir. Bu hukuki işlemlerin miktar veya değeri ödeme veya borçtan kurtarma gibi bir nedenle ikibinbeşyüz Türk Lirasından aşağı düşse bile senetsiz ispat olunamaz” şeklinde düzenlenmiştir.

Uyuşmazlıkların çözümü için kurulmuş herhangi bir mercii (bu mahkeme, tahkim ya da hakem olabilir.) uyuşmazlık konusu olaylara vakıf olmadığından taraflar gerçekleşen vakıaları, ilgili mercilere sağlıklı aktarabilmek için delillere başvururlar. Deliller kural olarak, ispat yükünü (delil ikame yükünü) taşıyan tarafça ileri sürülmelidir.<sup>226</sup> İleri sürülecek delillerin değerlendirilebilmesi için bunların hukuka aykırı yolla elde edilmemiş olması gerekir. Bir ispat aracının caiz olup olmadığının tespiti durumu HMK’ da düzenlenmiştir. HMK madde:189/4’ e göre “Bir vakıanın ispatı için gösterilen delilin caiz olup olmadığına mahkemece karar verilir.”. Yine aynı maddenin ikinci fıkrasına göre “Hukuka aykırı olarak elde edilmiş olan deliller, mahkeme tarafından bir vakıanın ispatında dikkate alınamaz.”.

Kanunun, belli bir delil ile ispat zorunluluğunu öngörmemiş olduğu durumlar söz konusu olduğunda, Kanun içerisinde düzenlenmemiş diğer delillere de başvurulabilmektedir. Taraflar, yazılı bir şekilde ya da mahkeme huzurunda tutanağa geçirilecek olan imzalı beyanları ile kanun içerisinde belli deliller ile ispat edilmesi öngörülmeyen vakıaları farklı delil ya da deliller ile ispatını kararlaştırabilecek oldukları gibi, belli deliller ile ispatı öngörülmeyen vakıaların da yalnızca belli delil ya da deliller

---

<sup>224</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.366.

<sup>225</sup> Bu parasal sınır 2024 yılı için, 23.450,00 TL’dir.

<sup>226</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.359.

ile ispat edilmesini kabul edebilmektedirler. Taraflar arasından bir tanesinin ispat hakkının kullanılmasını imkânsız hale getiren ya da fevkalade zorlaştıran delil sözleşmeleri geçersiz kabul edilmektedir.

### 3.1.2. İspat Kavramı

İspat anlam olarak kanıt ve tanık gösterip bir şeyin gerçekliğini ortaya sunma, kanıtlama ve tanıklama şeklinde ifade edilmektedir.<sup>227</sup> İspatın mevzuat içerisinde herhangi bir karşılığı mevcut değildir. Yüksek mahkemeler arasında yer alan Anayasa Mahkemesi, Yargıtay ve Danıştay da kavram olarak ispat kavramının tanımlamasını yapmamışlardır. Genel olarak hukukta ispat manevi ve maddi kavramların doğruluğuna yönelik yargıçta kanaat uyandırabilmek adına gereken delillerin arz edilmesi olarak ifade edilmektedir. Bu tanımlamaya göre ispatın, uyuşmazlıkların tespit edilmesi, ortaya çıkarılması sureti ile yargıcı ikna etmeye ilişkin bir süreç olduğu söylenebilmektedir.<sup>228</sup>

İspat, diğer bir deyişle kanıtlama olgusunun geniş ve dar olacak şekilde iki anlamı mevcuttur. Geniş manada ispat olgusu bilim felsefesi olarak ifade edilmektedir. Bir önermenin yanlışlığı ya da doğruluğu üstüne bir kanaat sağlayabilmektir. Dar manada ispat olgusu hukuktur. Bir olayın yokluğu ya da varlığı üstünde bir kanaat sağlayabilmektir ve bunun için yasal gerekleri yerine getirebilmektir. Literatür içerisinde yer alan ifadelerin çoğunluğu, dar manada hukukta ispat olgusuna ilişkindir. Diğer taraftan hukukta mali, idari, cezai ve medeni usulde ispattan bahsedilmekle birlikte bütün bu bahsedilen usullerin ayrılmış oldukları noktalar da mevcuttur.<sup>229</sup>

Bir iddiayla birlikte dava açılması yalnızca iddiayı öne sürerek yargılama sürecini başlatmış olan kişinin talebinden ibaret olmaktadır. Bu duruma karşılık olarak, karşı tarafın savunması da aynı şekilde kendi açısından durumu gözler önüne sunmasını ifade etmektedir. Fakat hakiminin karara varabilmesi adına sade bir iddia ya da savunma

<sup>227</sup> Türk Dil Kurumu, **Türk Dil Kurumu Sözlükleri**, <https://sozluk.gov.tr>, (Erişim Tarihi: 25.12.2023).

<sup>228</sup> Mualla Öncel, Ahmet Kumrulu ve Nami Çağan, **Vergi Hukuku**, 9.bası, Ankara 2001, s. 199.

<sup>229</sup> Salih Şanver, “Vergi Hukukunda İspat”, **Vergi Dünyası**, Sayı:21, Mayıs, 1983, s.52.

yetersizdir. Salt tarafların savunma ve iddialarına göre karara varılacak olursa bir taraf ayrıca mahkemenin kararını meydana getirecek anlamına gelmektedir ki bunun adil ve sağlıklı bir yargılama olduğundan söz etmek mümkün değildir. Bu nedenle olay anını yaşamamış olan hâkimde yargılamaya konu olan olayı canlandıracak ve gerçeğin ne olduğunu kavramasını sağlayacak kanaat uyandırılması gerekmektedir.<sup>230</sup> Davada ispat. Taraflarca iddia edilen talebin dayandığı hukuk kuralının koşul vakıalarının somut olarak iddia edildiği gibi gerçekleştiği konusunda hâkimde, kanaat uyandırmak üzere yapılan inandırma faaliyetidir.<sup>231</sup>

İspatın konusunun ne olduğu Hukuk Muhakemeleri Kanununda düzenlenmiştir. HMK madde:187/1'e göre "İspatın konusunu tarafların üzerinde anlaşamadıkları ve uyuşmazlığın çözümünde etkili olabilecek çekişmeli vakıalar oluşturur ve bu vakıaların ispatı için delil gösterilir". İspatın konusu asıl olarak davada dayanılan vakılardır(olaylardır); ancak belirli hallerde, aslında birer hukuk kuralı olan yabancı kanun hükümleri ya da örf ve âdet kuralları da ispatın konusu olabilir.<sup>232</sup>

İspat gerekli olmadığı haller de mevcuttur. HMK madde 187/2'ye göre "Herkesçe bilinen vakıalarla, ikrar edilmiş vakıalar çekişmeli sayılmaz". Maddeden anlaşıldığı üzere çekişmesiz vakıaların ispatı aranmaz. İkrar durumunda ve herkesçe bilinen vakılarda kanunen çekişmesiz vakıa sayılarak bunlara dayanan tarafı ispat yükünden kurtarmıştır. İkrar, taraflardan birisinin, kendi aleyhine olarak ileri sürülen bir olayın doğruluğunu mahkemeye beyan etmesidir.<sup>233</sup> Bu durumda karşı taraf ikrar sebepli ispat yükünden kurtulmuş olur. Bu durumun en önemli istisnası HMK madde 188/3 de düzenlenmiştir. Maddeye göre "Sulh görüşmeleri sırasında yapılan ikrar tarafları bağlamaz". Ayrıca kanun vekilin yaptığı ikrarı asilin yaptığı ikrar gibi kabul etmiştir. Yine kanunun 188/2 maddesinde "Maddi bir hatadan kaynaklanmadıkça ikrardan dönülemez" düzenlemesi gereğince, ikrar eden tarafın maddi hatayı ispat ettiği takdirde ikrarı hükümsüz

---

<sup>230</sup> Muhammet Özkes, **Temel Hukuk Bilgisi**, 10. Baskı, İstanbul 2019, s. 218.

<sup>231</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.324.

<sup>232</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.325.

<sup>233</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.330.

kılabileceği belirtilmiştir. Yine önemli bir düzenleme olan HMK madde 179/2’de ıslah yoluyla hükümsüz kılınamayacak durumlar arasında ikrarda sayılmıştır. Karşı tarafın muvafakati ile ikrarın geri alınabileceği kabul edilmektedir.<sup>234</sup>

İspatta diğer önemli bir konu karinelere dir. Karinelerde tamamen olmasa da kendisine dayanan tarafı ispat külfetinden kurtarır. İspat hukukunda karine, vasıtalı delillerle ispat edilen bir olayın, ispat edilemeyen sonucu olarak tanımlanmaktadır.<sup>235</sup> Burada kastedilen karine kanuni karinedir. HMK madde 190/2 “Kanuni bir karineye dayanan taraf, sadece karinenin temelini oluşturan vakıya ilişkin ispat yükü altındadır. Kanunda öngörülen istisnalar dışında, karşı taraf, kanuni karinenin aksini ispat edebilir” düzenlemesinde görüldüğü üzere madde, karinelere dayanan tarafı tamamen ispat külfetinden kurtarmamakta, karinenin temelini oluşturan vakıanın ispatını aramaktadır. Maddede her ne kadar karşı tarafın, kanuni karinenin aksini ispat edebileceği düzenlenmiş olsa da bu durum kesin kanuni karineleri kapsamamaktadır. Çünkü bu karinelerin aksinin ispat edilemeyeceği kabul edilmiştir.

Yukarıda değindiğimiz ispat yükü kuralına değinmek gerekirse; ispat yükü, ispat hukuku bakımından önemli bir kavramdır. Çünkü hâkim, olayın ispat edilmemiş olması halinde ispat yükü kuralına dayanarak, ispat yükü üzerine düşen tarafın aleyhine karar verecektir.<sup>236</sup> Bu kavram hem Türk Medeni Kanunu’nda (TMK) hem de Hukuk Muhakemeleri kanununda düzenlenmiştir. TMK’daki düzenleme HMK’ya göre daha yüzeysel durmaktadır. TMK madde:6’daki düzenleme “kanunda aksine bir hüküm bulunmadıkça, taraflardan her biri, hakkını dayandırdığı olguların varlığını ispatla yükümlüdür” şeklindedir. HMK madde:190/1’deki düzenleme ise “İspat yükü, kanunda özel bir düzenleme bulunmadıkça, iddia edilen vakıya bağlanan hukuki sonuçtan kendi lehine hak çıkararak tarafa aittir” şeklindedir. Düzenlemelerden anlaşıldığı üzere kural olarak ispat yükü kendi lehine hak çıkararak tarafa yüklenmiştir. Fakat bazı kanunlarda ispat

---

<sup>234</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.335.

<sup>235</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.330.

<sup>236</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.345.

yükünün kimde olacağına ilişkin düzenlemeler olduğu görülmektedir. Örneğin, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ispat yükü başlıklı onuncu maddesinin birinci fıkrasında “Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığı ispatı satıcıya aittir.” Şeklinde belirtildiği üzere ispat yükü belirtilen durumun varlığında satıcıya yüklenmiştir. Buna benzer farklı kanun ve yönetmeliklerde düzenlemeler bulunmaktadır. Örneğin, TMK madde:249, TBK madde: 66, TKHK madde: 24/2-48/2-48/6(a-f) v.b.

İspat külfeti ile delil ikame külfeti farklı kavramlardır. Nitekim ispat yükü(külfeti), olayın ispat edilmeme riskinin kime ait olduğunu belirlerken; delil gösterme, ispat yükünün yerine getirilmesinin biçimi ve yöntemi ile ilgilidir.<sup>237</sup> Örneğin, THHK madde:10/1 “Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığı ispatı satıcıya aittir.” Burada ispat külfeti kanunen satıcıda bırakılmıştır. Satıcı bu ispat külfetini delil göstererek yerine getirir. Verilen örnekte de anlaşıldığı üzere ispat külfeti maddi hukuka ilişkindir ve maddi hukuk kuralları ile düzenlenmiştir. Delil külfeti ise usulidir ve delil külfetini ilişkin düzenlemeler usul hukuku içerisinde yer alır.

### **3.1.3. Delil Türleri**

#### **3.1.3.1. Kesin Deliller**

Kesin deliller nitelik açısından yargılamayı gerçekleştiren hâkimin söz konusu deliller ile bağlı olduğu ifade edilmektedir. Diğer bir deyişle taraflarca hazırlama ilkesinin uygulandığı uyuşmazlıklarda kesin deliller gözler önüne sunularak ispat edilmiş olan olaylara karşı hâkimin olayı değerlendirme iradesi bulunmamaktadır. Kesin deliller arasında olan kesin hüküm hem kendiliğinden araştırma ilkesinin uygulandığı hem de taraflarca getirilme ilkesinin uygulandığı davalarda bağlayıcıdır. Söz konusu olayların ispat edilmiş olarak kabul edilmesi gerekmektedir<sup>238</sup> “*Kesin Delil*” olarak ifade

<sup>237</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.348.

<sup>238</sup> Baki Kuru, Yılmaz Arslan ve Ejder Yılmaz, **Medeni Usul Hukuku**, Ankara 2000, s. 386.

edilmesinin nedeni, yargılamayı gerçekleştiren hâkimin bu deliller ile bağlı olmasıdır. Kesin deliller ayrıca kanuni deliller olarak da ifade edilmektedir.<sup>239</sup> Kesin deliller, senet (m.200 vd.), yemin (m.225 vd.) ve deliller arasında ayrıca düzenlenmemiş olan kesin hükümdür (m.303).<sup>240</sup>

### 3.1.3.2. Takdiri Deliller

Takdiri deliller, kesin delillerin tam aksine hâkimin serbest bir şekilde takdir yetkisine sahip olduğu delil türü olarak ifade edilmektedir.<sup>241</sup> Hâkim, mahkemeye sunulmuş olan takdiri delillerle yükümlü değildir. Diğer bir deyişle hâkim, mahkemeye sunulmuş olan farklı deliller ile yargılanan olayın ispat edilmediği nedeniyle davayı reddetme ya da davanın taraflarından mahkemeye farklı deliller sunmalarını isteme yetki ve hakkına sahiptir. Medeni yargılamada kural olarak taraflar tarafından hazırlama ve getirme ilkesi geçerli sayılmaktadır. Bu nedenle hem takdiri deliller hem de kesin delillere ispatlama aracı şeklinde başvurmak mümkündür. İdari yargıda ve ceza hukuk sistemindeyse re'sen araştırma ve delil serbestisi ilkesi uygulanmaktadır. Bu nedenle bahsedilen alanlarda kesin delillerden yararlanılmamaktadır.<sup>242</sup>

Takdiri deliller, tanık (m.240-265), bilirkişi (m.266-287) ve keşiftir (m.288-292); bununla birlikte, hâkim, takdiri delillerle ispatın mümkün olduğu olaylarda, ispat aracı niteliğindeki her şeyi delil olarak kabul edebilir (m.192) ve buna dayanarak karar verebilir.<sup>243</sup>

### 3.1.4. Delil Sözleşmesi

Türk medeni usul hukuk sisteminin kabul etmiş olduğu kanuni delil sisteminin neticesi olarak, Kanun'un belirli delil ile ispat zorunluluğu öngörmüş olduğu durumlarda yalnızca Kanun içerisinde düzenlenmiş olan delillerden yararlanarak ispat faaliyetini

---

<sup>239</sup> Kuru vd. **Medeni Usul Hukuku**, s. 386.

<sup>240</sup> Pekcanitez, Atalay, Özeker, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.367.

<sup>241</sup> Kuru vd. **Medeni Usul Hukuku**, s. 386.

<sup>242</sup> Kuru vd. **Medeni Usul Hukuku**, s. 386.

<sup>243</sup> Pekcanitez, Atalay, Özeker, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.367.

yerine getirilebilecek olup, kural olarak iddia edilmiş olan vakıalar farklı deliller ile ispat edilemeyeceği kabul edilir.<sup>244</sup> Ayrıca kabul edilmiş olan delil sistemi, sıkı delil sistemi niteliğine sahip olmadığı için ve olası hak kayıplarının önüne geçilmesi açısından taraflara, ispat vasıtalarını belirleme konusunda sözleşme yapma şansı tanımıştır.<sup>245</sup> Delil sözleşmesi, belli bir vakıanın, belli bir delil ile veya diğer deliller yanında kararlaştırılan türdeki deliller ile de ispat edilebileceği konusunda taraflar arasında, davadan önce veya yargılama sırasında yapılan usuli bir sözleşmedir.<sup>246</sup>

Bir tarafın ispat hakkını tamamen ortadan kaldıran delil sözleşmeleri de hukuki dinlenilme hakkının unsuru olan açıklama hakkına ve bunun sonucu olarak da adil yargılanma hakkına aykırı sayılarak geçerli kabul edilmemektedir.<sup>247</sup> Örneğin, Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlara İlişkin Yönetmelik ekinde, örnek olarak sayılan haksız şart niteliğindeki sözleşme şartlarını gösterir ek.1 m.1/n'ye göre “Tüketicinin özellikle, hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngörmek, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandırmak veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini tüketiciye yüklemek suretiyle tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran şartlar,” haksız şart kabul edilip hükümsüz sayılmıştır. Delil sözleşmesi şekil şartına bağlanmamıştır.

### 3.1.5. Belge Kavramı

Belge kavramı, sözlük anlamı olarak, “*bir gerçeğe tanıklık eden yazı, fotoğraf, resim, film vb. vesika veya doküman*” biçiminde tanımlanabilmektedir.<sup>248</sup> Belge aslında medeni usul hukuk sisteminde “*Hukuk Muhakemeleri Kanunu*”ndan öncesinde de yer

---

<sup>244</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6100.pdf>, (Erişim Tarihi: 25.12.2023), 2011, m.189/3.

<sup>245</sup> Mine Erturgut, **Medeni Usul Hukukunda Elektronik İmzalı Belgelerin Delil Olarak Değerlendirilmesi**, Ankara 2004, s. 176.

<sup>246</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.368.

<sup>247</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.369.

<sup>248</sup> Türk Dil Kurumu, **Türk Dil Kurumu Sözlükleri**.

almaktaydı. 1086 sayılı “*Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu*” belge manasına gelen vesika sözcüğünü tercih edilmiştir.<sup>249</sup>

6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nu belge olgusunu düzenlemek ile yetinmemiş, ayrıca bu olgusu tanımlamıştır. Esasen hükmün gerekçesinde belge konusuna yönelik sınırlayıcı bir tanımlamanın yanı sıra belgenin ne olduğunu belirtmekte olan bir kapsam çizilmiştir. Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan yüz doksan dokuzuncu maddenin birinci fıkrasında uyuşmazlık konusu olayları ispata elverişli basılı ya da yazılı metin, ses yargı, görüntü, film, fotoğraf, kroki, plan, çizim ya da senet gibi verilerle elektronik ortamda yer alan bilgilerin ve bu bilgilere benzer bilgi taşıyıcılarının bahsedilen kanuna göre belge olduğu hüküm altına girmiştir. Böylece Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan ayrıntılı bir biçimde bulunmayan belge kavramı, senetten farklı olarak yer almıştır. Farklı bir ifadeyle, yapılmış olan yeni düzenleme ile beraber senet ve belge olguları ilk kez birbirinden ayrı tutulmuştur. Belge, senet kavramını da içerecek biçimde üst kavram olarak düzenlenmiştir. Buradan tüm senetlerin bir belge olduğu fakat tüm belgelerin kanun açısından senet sayılmadığı neticesine varılmaktadır.<sup>250</sup>

Belge kavramının tanımlaması gerçekleştirilirken Türk hukuk sisteminde bütünlüğün sağlanması ve ayrı kavramın çeşitli biçimlerde anlaşılmaması adına “*Bilgi Edinme Kanunu*” içerisinde yer alan üçüncü madde içerisinde yer alan tanımlar başlığında bulunan belge kavramının tanımlamasından faydalanılmıştır. Bahsedilen kanun maddesine göre belge kuruluş ve kurumların sahip oldukları kanun kapsamında yer alan çoğaltılmış, basılı ya da yazılı dosya, harita, videokaseti ve teyp, fotoğraf, film, plan, kroki, talimat, program, mektup, etüt, broşür, dergi, kitap, evrak, elektronik ortam içerisinde kaydedilmiş olan tüm bilgiler, veri ve haber taşıyıcılarını belirtmektedir.<sup>251</sup>

Belge kavramı altında senet delilinde bahsetmek gerekirse; senet kesin deliller arasında sayılmıştır. Hukuki anlamda senet, bir kimsenin kendi aleyhine hazırladığı veya

---

<sup>249</sup> Ejder Yılmaz, **Hukuk Sözlüğü**, Ankara 2011, s. 168.

<sup>250</sup> Süha Tanrıver, **Medeni Usul Hukuku**, C.1, Ankara 2016, s. 828.

<sup>251</sup> Tanrıver, **Medeni Usul Hukuku**, s. 828.

aleyhine sonuç doğuran yazılı bir belgedir.<sup>252</sup> Bir belgenin senet olarak kabul görmesi için; öncelikle senet sayılması için belgenin dış alemde görünür bir formunun olması, yazılı olması, senedin bir olaya ilişkin açıklama içermesi ve son olarak senette irade sahibinin imzası gerekir. Bu şartlardan herhangi birini taşımayan belge senet olarak kabul görmeyecektir.

Senetler, resmi senet ve adi senet olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Resmi senet, senede resmiyet kazandırabilecek makamların veya memurun iştirakiyle oluşturulan senettir. Bu makam genellikle noterlerdir; çünkü kanunları gereği işleme resmiyet verme yetkisi noterlere verilmiştir (NK m.60). Adi senet, taraflarca düzenlenip imza altına alınan, belgeye resmiyet kazandırabilecek bir makam veya memurun iştiraki olmaksızın düzenlenen senettir. Her iki senet türü de kesin delildir. Fakat senette sahtelik iddiası öne sürüldüğünde, resmi senet, adi senetten daha güçlü bir kesin delil olmaktadır. Bu sonucu HMK'nın 209. Maddesinden çıkarmak mümkündür. Sahtelik davasının nitelik itibariyle bir menfi tespit davası olmasından hareketle<sup>253</sup> bu sebeple mahkeme dışında başka bir uyuşmazlık çözüm merciiine senetle başvurulduğunda, senedin sahteliği iddiası öne sürüldüğü vakit, bu iddia sebepli uyuşmazlığa konu senet, sahteliğine ilişkin mahkeme kararı olmadan değerlendirilemeyeceğinden sahtelik iddiası yönünden görevsizlik verip bu iddianın yargı mercilerince çözüme kavuşturulduktan sonra ilgili delil değerlendirilmelidir.

Medeni usul hukukumuz, genel olarak delil sistemlerinden serbest delil sistemini benimsemiştir; delillerin değerlendirilmesi bakımından ise belirli miktarı geçen hukuki işlemler bakımından kanuni delil sistemini, bunun dışında ise delillerin serbestçe değerlendirilmesini esas alan karma bir anlayışı kabul etmiştir.<sup>254</sup> Kanuni delil sisteminde, uygulamadan en çok karşılaşılan durum senetle ispat zorunluluğudur. HMK m.200/1'de bu durum "Bir hakkın doğumu, düşürülmesi, devri, değiştirilmesi, yenilenmesi,

---

<sup>252</sup> Pekcanitez, Atalay, Özekes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.372.

<sup>253</sup> Pekcanitez, Atalay, Özekes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.383.

<sup>254</sup> Pekcanitez, Atalay, Özekes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.366.

ertelenmesi, ikrarı ve itfası amacıyla yapılan hukuki işlemlerin, yapıldıkları zamanki miktar veya değerleri ikibinbeşyüz Türk Lirasını<sup>255</sup> geçtiği takdirde senetle ispat olunması gerekir. Bu hukuki işlemlerin miktar veya değeri ödeme veya borçtan kurtarma gibi bir nedenle ikibinbeşyüz Türk Lirasından aşağı düşse bile senetsiz ispat olunamaz” şeklinde düzenlenmiştir. Kural bu olmakla birlikte bu kuralında istisnaları bulunmaktadır. Bu istisnalardan birisi, delil başlangıcının bulunması (HMK m.202); ikincisi, HMK m.203 de sayılan maddi veya manevi imkânsızlık halleri; üçüncüsü ise beklenmeyen bir nedenle senedin kaybolmasıdır.<sup>256</sup> Ayrıca senetle ispatın zorunlu olduğu durumlarda karşı tarafın muvafakati ile tanık dinletilebileceği kabul edilmektedir.

Senede karşı senetle ispat kuralı mevcuttur. Bu kural HMK’da “Senede bağlı her çeşit iddiaya karşı ileri sürülen ve senedin hüküm ve kuvvetini ortadan kaldıracak veya azaltacak nitelikte bulunan hukuki işlemler ikibinbeşyüz (bu tutar 2024 yılı için 23.450,00 TL’dir) Türk Lirasından az bir miktara ait olsa bile tanıkla ispat olunamaz” şeklinde düzenlenmiştir. Kanundan da anlaşıldığı üzere bu kural hukuki işlemlere ilişkindir. Hukuki işlem sayılmayan hususlar, takdiri delillerle ve özellikle tanıkla ispat edilebilir.<sup>257</sup>

### **3.1.6. Yemin**

Hukuk sisteminde yemin, bir olayın gerçeğe uygunluğunu, kutsal, şeref ve namus sayılmakta olan değer ve inançlarla teyit etmektir. Farklı bir deyişle yemin, beyan edilmiş olan olayın, söylenilmiş olduğu biçimde gerçekliğine, kutsallığı kabullenilen varlıkları tanık göstermektir.<sup>258</sup>

HMK’da yemin delili madde 225-239 arasında düzenlenmiştir. Bu düzenleme delil niteliğinde olan yemine ilişkindir. Bu sebeple birikişi veya tanığa ettirilen yeminle karıştırılmamalıdır. Yemin delilinin konusu HMK m.225’de “Yeminin konusu, davanın çözümü bakımından önem taşıyan, çekişmeli olan ve kişinin kendisinden kaynaklanan

---

<sup>255</sup> Bu parasal sınır 2024 yılı için, 23.450,00 TL’dir.

<sup>256</sup> Pekcanitez, Atalay, Özokes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.391.

<sup>257</sup> Pekcanitez, Atalay, Özokes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.390.

<sup>258</sup> Abdurrahim Karşlı, **Medeni Muhakeme Hukuku**, İstanbul, 2011, s. 518.

vakıalardır. Bir kimsenin bir hususu bilmesi onun kendisinden kaynaklanan vakıa sayılır.” Şeklinde düzenlenmiştir. Burada yeminin konusunun kişinin kendisinden kaynaklı çekişmeli vakıalar olduğu belirtilmiştir. Yine kanun vakıa olduğu halde yemine konu olmayacak durumları da belirtmiştir. Bunlar iki yüz yirmi altıncı maddeye göre “Aşağıdaki hususlar yemine konu olamaz: a) Tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edemeyeceği vakıalar. b) Bir işlemin geçerliliği için, kanunen iki tarafın irade açıklamalarının yeterli görülmediği hâller. c) Yemin edecek kimsenin namus ve onurunu etkileyecek veya onu ceza soruşturması ya da kovuşturması ile karşı karşıya bırakacak vakıalar” şeklinde sıralanmıştır. Yemin mahkeme huzurunda taraflarca eda edilir. Yemini eda için gelecek olan tarafa mahkemece yemin davetiyesi gönderilir. Yemin davetiyesine, yemine konu olan olaylara yönelik sorulacak sorularla geçerli bir özürlü olmadan yemin için belirlenmiş olan saat ve günde mahkemeye direkt olarak gelmediği ya da gelip de yemini iade etmediği ya da yemini eda etmekten kaçınmış olduğu durumda, yemin konusu vakıaları ikrar etmiş sayılmaktadır.<sup>259</sup>

Yemin taraflarca getirilme ilkesinin geçerli olduğu davalarda geçerlidir; kamu düzenini ilgilendiren ve bu sebeple kendiliğinden araştırma ilkesinin uygulandığı davalarda yemin, geçerli değildir.<sup>260</sup>

Yemin teklif edilen taraf yeminini iade edebilir. Bu durumda yemin iade edilen taraf yemin etmekten imtina ettiği vakit, vakıa ispat edilmemiş kabul edilir. Vakıa yalnızca tek tarafı ilgilendiren bir durumdan kaynaklı ise yemin iade olunmaz. Zaten kişinin kendisinin ilgili olmadığı bir vakıa hakkında yemin ettirilmesi, yemin delilinin mantığıyla uyumsuzdur. Hem yemin teklifi hem de yeminin iadesi taraflarca yapılmaktadır. Yemin teklif edilen tarafın yemini kabul etmesinin sonucu HMK m.227/2’de “Yemin teklif olunan kimse, yemini edaya hazır olduğunu bildirdikten sonra, diğer taraf teklifinden vazgeçerek başka bir delile dayanamaz ve yeni bir delil de gösteremez”

---

<sup>259</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 228/1-2.

<sup>260</sup> Pekcanitez, Atalay, Özekes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.397.

şeklinde düzenlenmiştir. Yemini kabul etmeden önce yemin teklif eden, bu delilden vazgeçebilir.

Yemin deliline başvurmak için bu delile, deliller kısmında açıkça değinilmesi gerekmektedir.<sup>261</sup>

Yemin delilinin nasıl eda edileceği, yemin ederken neler söylenmesi gerektiği de HMK m.233’de düzenlenmiştir. Kişi kanunen düzenlenmiş şekilde yemini eda ettikten sonra bunun tutanağa bağlanması gerekmektedir. Bu durum HMK 238’ de “Hâkim, yemin eden kimsenin beyanını dinleyip tutanağa geçirir ve yazılanları yüksek sesle huzurunda okur; beyanında ısrar edip etmediğini sorar ve verilen cevabı tutanağa kaydeder” şeklinde düzenlenmiştir. Bu tutanak dosyaya eklenip delil değerlendirilir.

### **3.1.7. Tanık**

Tanıklığın konusunu, dava konusu olan olaylar meydana getirirken tanığın dava sırasında ihtilafı olan olaylar üzerine tanıklık etmesi asıl olarak kabul edilmektedir. Diğer bir deyişle tanık, geçmiş dönemde yaşanmış ve dava konusu yapılmış olan olaylara yönelik algılarına ilişkin beyanda bulunabilmektedir. Bu sebeple bir bireyin beyanının tanık beyanı şeklinde görülebilmesi adına, olgu ya da olayları duyu organları ile algılaması gerekmektedir. Yoksa bir kişinin rastgele bir olgu ya da olaydan anladığı şeyleri ifade etmesi tanıklık şeklinde görülmemektedir. Tanık, sadece gerçek bir birey olabilmektedir. Bunun sebebi algılama ve algılamayı nakletme becerisi yalnızca insanlara özgü bir niteliktir.<sup>262</sup> Bu sebeple insan tanık olduğu olayı unutmuş olabilir, tam hatırlamayabilir, yanlış hatırlıyor olabilir. Bu nedenlerle tanık, diğer delillere nazaran gerçekten

---

<sup>261</sup> Nitekim 03.03.2017 tarihinde verilen Yargıtay İçtihadı Birleştirme Genel Kurulu kararıyla (İBK, 03.03.2017, 2015/2, 2017/1- RG, 17.06.2017, S.30099) 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nun yürürlüğe girmesinden sonra açılmış olan davalarda tarafların dava ve cevap dilekçeleri ile delil listelerinde “sair deliller, her türlü deliller” gibi ibarelerin bulunması halinde tarafların yemin deliline başvurmuş sayılmayacakları kabul edilmiştir.

<sup>262</sup> Özçelik ve Hacıömeroğlu, **Aile Mahkemelerinde Tanıklık**, s. 1.

uzaklaşmaya neden olabilecek zayıf ancak vazgeçilmesi de mümkün olmayan bir delildir.<sup>263</sup>

Tanık taraflar dışında, üçüncü bir kişidir. Taraflar bu delile dayandıklarında mahkemeye tanık listesi vermek durumundadırlar. HMK m.240'daki "(2) Tanık gösteren taraf, tanık dinletmek istediği vakıayı ve dinlenilmesi istenen tanıkların adı ve soyadı ile tebliğe elverişli adreslerini içeren listeyi mahkemeye sunar. Bu listede gösterilmemiş olan kimseler tanık olarak dinlenemez ve ikinci bir liste verilemez. (3) Tanık listesinde adres gösterilmemiş veya gösterilen adreste tanık bulunamamışsa, tarafa adres göstermesi için, işin niteliğine uygun kesin süre verilir. Bu süre içinde adres gösterilmez veya gösterilen yeni adres de doğru değilse, bu tanığın dinlenilmesinden vazgeçilmiş sayılır" şeklindeki düzenleme buna ilişkindir. Kural bu olmakla birlikte taraf duruşma günü tanığı hazır bulundurursa tanık mahkemece dinlenilmelidir (m.243). Taraf hangi konuda hangi tanığı dinleteceğini dilekçesinde belirtmesi, usul ekonomisi bakımından yerinde olacaktır.

Tanık kural olarak mahkemece çağrıldığında gelmek zorundadır. Bu zorunluluğa uymamanın yaptırımı kanunda mevcuttur. Tanık olarak çağrılan kişi, ilk olarak çağrıldığı mahkemeye gelmek; ikinci olarak tanık olarak yapacağı beyanların doğruluğu hakkında, ifade öncesinde yemin etmek; üçüncü olarak ise, sorulan sorular üzerine bildiklerini doğru bir şekilde açıklamak zorundadır.<sup>264</sup>

Tanık olarak dinlenilecek kişinin temyiz kudretine sahip olması gerekir.<sup>265</sup> Temyiz kudretine sahip çocuklarda tanık olarak dinlenebilir. Kural tanıklık yapmak olmakla birlikte kanun tanıklıktan çekinilebilecek halleri de düzenlemiştir. Tanıklıktan çekinme üç hal nazara alınarak düzenlenmiştir: birincisi kişisel nedenlerle ( m.248); ikincisi, sır nedeniyle ( m.249 ) ve üçüncüsü ise menfaat tehlikesi ( m.250 ) nedeniyle tanıklıktan çekinmedir. Yine bu kural da mutlak olmayıp istisnaları mevcuttur ( m.251 ). HMK

---

<sup>263</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.401.

<sup>264</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.403.

<sup>265</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.403.

m.252/3 gereği “Mahkeme, duruşmada bulunan tarafları dinledikten sonra tanıklıktan çekinmenin haklı olup olmadığına karar verir”.

Tanık, hâkim tarafından ve kural olarak davaya bakan mahkemede dinlenir.<sup>266</sup> Yukarıda da belirtildiği gibi tanık, beyanlarından önce yemin etmek durumundadır. Bunun istisnası HMK m.257 gereği “a) Dinlendiği sırada onbeş yaşını bitirmemiş olanlar. b) Yeminin niteliğini ve önemini kavrayamayacak derecede ayırt etme gücüne sahip olmayanlar” dır. Tanık dinlendikten sonra, beyanları tutanağa bağlanır. Ve belirtilen tutanak kendisine okunduktan sonra, beyanda bulunan tanıkça imza altına alınır. Tanığın davada yararı bulunmak gibi tanıklığının doğruluğu konusunda kuşkuyu gerektiren sebepler varsa, bunu iki taraftan biri iddia ve ispat edebilir.<sup>267</sup>

Tanık kesin delil değildir. Bu sebeple tanığın ifadesini hakim takdir edecektir.<sup>268</sup> Tanık, mahkemeler için en çok karşılaşılan ve fakat dikkatle takdiri gereken delil olarak ifade edilmektedir.<sup>269</sup> Çünkü diğer delillere nazaran daha zayıf durmaktadır. Mahkeme kararları gerekçeli olmalıdır. Bu delili değerlendiren hakim kararında buna dayandığında ne sebeple dayandığı dayanmadığında da ne sebeple dayanmadığını kararında belirtmelidir. Tanıkların beyanları arasında aynı konuda farklılık varsa, hakim bu çelişkiyi gidermeye çalışmalıdır; şayet bazı tanıkların beyanını diğerlerine üstün tutuyorsa bunun gerekçesini de belirtmelidir.<sup>270</sup>

### 3.1.8. Bilirkişi

Hukuk muhakemeleri alanında bilirkişi deliline ilişkin düzenlemenin hem HMK’da hem de Bilirkişilik Kanunu’nda yer aldığı görülmektedir. Gelişmekte ve değişmekte olan dünyada, hakimlerin tüm teknik konularda bilgilere sahip olmaları olanaksızdır. Günümüz çağında uzmanlık alanları tüm alanlarda hızlıca gelişmekte ve

---

<sup>266</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 259/1.

<sup>267</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 255.

<sup>268</sup> Pekcanitez, Atalay, Özokes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.409.

<sup>269</sup> Pekcanitez, Atalay, Özokes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.409.

<sup>270</sup> Pekcanitez, Atalay, Özokes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.409.

çeşitli boyutlar kazanmaktadır. Bahsedilen çeşitlilik içinde hakimler, yaşanmış olan sorun ve problemlerin sağlıklı çözümlenmesi amacı ile değerlendirme ve açıklama alabilmek adına bilirkişi tayin etmektedirler. Bilirkişi, Bilirkişilik Kanunu'nun 2. maddesinde "Çözümü uzmanlığı, özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde oy ve görüşünü sözlü veya yazılı olarak vermesi için başvurulacak gerçek veya özel hukuk tüzel kişisini, belirtir" şeklinde tanımlanmıştır. Buna benzer düzenlemenin HMK 266'da da düzenlendiği görülmektedir. Bu maddede yapılan düzenleme bilirkişinin tanımını yapmamakla beraber hangi durumda bilirkişiye başvurulacağı düzenlenmiştir. HMK m.266/2 ve BilK m.3/2' de bilirkişinin, belirtilen hususlar dışında açıklama yapamayacağı ayrıca hukuki nitelendirme ve değerlendirme de bulunamayacağı belirtilmiştir. Bu şekilde sadece hukuk eğitimi almış kişilerin bilirkişilik yapamayacağı ifade edilmiştir ( BilK m.10/4 ). Hukuki konularda gereksiz yere bilirkişiye başvurulması, gerek Anayasa'nın 141. Maddesinde gerekse Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun 30. Maddesinde belirtilen usul ekonomisine aykırıdır.<sup>271</sup> Delillerin değerlendirilmesi de münhasıran hakime verilmiş bir görev olduğundan (m.198) bu konularda da bilirkişi görüşü almak ve bu görüşe göre karar vermek, hakimin vicdani kanaatine göre karar verme ödevinin de ihlali anlamına gelir.<sup>272</sup>

Belirtilen düzenlemelere bakıldığında mahkeme, bilirkişi incelemesine kendisi karar verebileceği gibi tarafların talebi üzerine de karar verir. Fakat bazı durumlarda mevzuattan kaynaklı bilirkişi incelemesi zorunlu tutulabilir. Örneğin, TMK m.165-409.

Hâkimin bilirkişi atamasını ne şekilde yapacağı HMK m.268'de düzenlenmiştir. Bu maddeye göre bilirkişi ataması "(1) Bilirkişiler, bölge adliye mahkemelerinin yargı çevreleri esas alınmak suretiyle bilirkişilik bölge kurulu tarafından hazırlanan listede yer alan kişiler arasından seçilir. Ancak kendi bölge listesinde ilgili uzmanlık alanında bilirkişi olmasına rağmen diğer bir bölgedeki bilirkişinin, görevlendirme yapılan yere daha yakın bir mesafede bulunması durumunda, bu listeden de görevlendirme yapılabilir. (2) Bölge kurulunun hazırladığı listede bilgisine başvurulacak uzmanlık dalında bilirkişi

---

<sup>271</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.412.

<sup>272</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.412.

bulunmaması hâlinde, diğer bölge kurullarının listelerinden; burada da bulunmaması hâlinde, Bilirkişilik Kanununun 10 uncu maddesinin (d), (e) ve (f) bentleri hariç birinci fıkrasında yer alan şartları da taşımak kaydıyla listelerin dışından bilirkişi görevlendirilebilir. Listelerin dışından görevlendirilen bilirkişiler, bölge kuruluna bildirilir. (3) Kanunların görüş bildirmekle yükümlü kıldığı kişi ve kuruluşlara görevlendirildikleri konularda bilirkişi olarak öncelikle başvurulur. Ancak kamu görevlilerine, bağlı buldukları kurumlarla ilgili dava ve işlerde, bilirkişi olarak görev verilemez.” şeklinde düzenlenmiştir. Kural, tek bir bilirkişinin atanması olmakla beraber kanun, hâkimin sebebini açıkladığı takdirde tek sayıda birden çok bilirkişi görevlendirebileceğini de hükme bağlamıştır. Yine kanun, bilirkişilik görevini kabule mecburi kıldığı durumları belirtip bu kişilerin ancak tanıklıktan çekinme sebeplerine ve yahut mahkemece kabul edilebilir bir durum belirterek çekinebileceğini belirtmiştir. Hiçbir sebep yokken verilen görevi icra etmeyen bilirkişiye uygulanacak müeyyide tanıklara ilişkin disiplin hükümleridir.

Bilirkişi incelemesine karar veren hâkim veya mahkeme bunu ara kararında belirtir. Bu ara kararda nelerin bulunması gerektiği yine kanunun 273. maddesinde “(1) Mahkeme, tarafların da görüşünü almak suretiyle bilirkişinin görevlendirilmesine ilişkin kararında, aşağıda belirtilen hususlara yer vermek zorundadır: a) İnceleme konusunun bütün sınırlarıyla ve açıkça belirlenmesi. b) Bilirkişinin cevaplaması gereken sorular. c) Raporun verilme süresi. (2) Bilirkişiye, görevlendirme yazısının ekinde, inceleyeceği şeyler, dizi pusulasına bağlı olarak ve gerekiyorsa mühürlü bir biçimde teslim edilir; ayrıca bu husus tutanakta gösterilir” şeklinde düzenlenmiştir. Özellikle cevaplanması gereken sorulara özellikle yer verilmesine rağmen uygulamada zaman zaman bilirkişinin hangi sorulara cevap vereceği belirtilmediğinden, bilirkişi de aslında görevi olmayan konularda görüş açıklamaya çalışmakta, hatta hâkimin yerine geçerek uyuşmazlığı çözmekte, dava hakkında karar verecek nitelikte rapor yazabilmektedir.<sup>273</sup> Ara kararda bilirkişinin raporu

---

<sup>273</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.416.

sunması gereken sürede belirtilir. Süre konusunda hâkime serbesti tanınsa da kanunen bu sürenin üç ayı geçemeyeceği, gerekçesi belirtilir ise eğer verilen sürenin yine üç ayı geçmeyecek şekilde uzatılabileceği de kanunda belirtilmiştir. Bilirkişi görevini bizzat yerine getirmelidir. Usulüne uygun olarak verilen işi yerine getirmeyen bilirkişi hakkında uygulanacak işlemlerde kanunda ayrıntılı olarak değinilmiştir. Burada bilirkişinin delil niteliği üzerinde durulacağından bu konunun ayrıntısına değinilmeyecektir.

Bilirkişi verilen görevi tamamladıktan sonra, göreve ilişkin açıklamalarını mahkemenin isteği doğrultusunda, sözlü veya yazılı yapabilir. Sözlü açıklama mahkeme huzurunda gerçekleştirilir ve belirtilen beyanlar tutanağa geçirilir. Yazılı raporda bulunması gerekenler HMK 279/3' de "Raporda, tarafların ad ve soyadları, bilirkişinin görevlendirildiği hususlar, gözlem ve inceleme konusu yapılan maddi vakıalar, gerekçe ve varılan sonuçlarla, bilirkişiler arasında görüş ayrılığı varsa, bunun sebebi, düzenlenme tarihi ve bilirkişi ya da bilirkişilerin imzalarının bulunması gerekir. Azınlıkta kalan bilirkişi, oy ve görüşünü ayrı bir rapor hâlinde de mahkemeye sunabilir." şeklinde düzenlenmiştir. Rapor sunulduktan sonra taraflara itiraz hakkı tanınmıştır. HMK m.281'de bu durum "- (1) Taraflar, bilirkişi raporunun, kendilerine tebliği tarihinden itibaren iki hafta içinde, raporda eksik gördükleri hususların, bilirkişiye tamamlattırılmasını; belirsizlik gösteren hususlar hakkında ise bilirkişinin açıklama yapmasının sağlanmasını veya yeni bilirkişi atanmasını mahkemeden talep edebilirler. Bilirkişi raporuna karşı talebin bu süre içinde hazırlanmasının çok zor veya imkânsız olması ya da özel yahut teknik bir çalışmayı gerektirmesi hâlinde yine bu süre içinde mahkemeye başvuran tarafa, sürenin bitiminden itibaren işlemeye başlamak, bir defaya mahsus olmak ve iki haftayı geçmemek üzere ek süre verilebilir. (2) Mahkeme, bilirkişi raporundaki eksiklik yahut belirsizliğin tamamlanması veya açıklığa kavuşturulmasını sağlamak için, bilirkişiden, yeni sorular düzenlemek suretiyle ek rapor alabileceği gibi, tayin edeceği duruşmada, sözlü olarak açıklamalarda bulunmasını da kendiliğinden isteyebilir. (3) Mahkeme, gerçeğin ortaya çıkması için gerekli görürse, yeni görevlendireceği bilirkişi aracılığıyla, tekrar inceleme de yaptırabilir." Şeklinde düzenlenmiştir. Madde tarafların itirazları ve itiraza ilişkin süreler dışında mahkemenin

de ek rapor düzenleyebileceğini, bilirkişiyi, mahkemede raporu hakkında dinleyebileceğini ve gerekirse yeni bilirkişi tayin edebileceğini de düzenlemiştir.

Bilirkişi kesin delil değildir. Bu sebeple hâkim bu delille bağlı değildir. HMK m. 282’de bu durumu “Hâkim, bilirkişinin oy ve görüşünü diğer delillerle birlikte serbestçe değerlendirir.” şeklinde belirtmiştir. Kural bu olmakla birlikte uygulama da mahkemelerin sıklıkla bilirkişi raporu doğrultusunda karar verdiği görülmektedir. Hâkim, çoğu kez zor olmakla birlikte, bilirkişi raporunda yeterli bilgiyi edinmişse, raporun aksine de karar verebilir; yine hâkim birden fazla bilirkişi raporundan varacağı sonuca göre, fakat hiçbir bilirkişi raporuna tam olarak uymayan bir karar verebilir.<sup>274</sup> Bilirkişi raporunun aksine karar veren hâkim, mutlaka bunun gerekçesini de göstermek zorundadır.<sup>275</sup>

Bilirkişilik Kanunu içerisinde yer alan üçüncü maddenin ilk fıkrası, bilirkişinin vazifesini dürüstlük kuralları kapsamında objektif, tarafsız ve bağımsız bir şekilde gerçekleştireceğini hükme bağlamıştır. Aynı Kanun içerisinde yer alan üçüncü maddenin beşinci fıkrası gereğince bilirkişi, vazifesi nedeniyle kendine tevdi edilmiş olan belge ve bilgilerin ya da öğrenmiş olduğu sırların gizliliğini sağlamak ile yükümlüdür. Söz konusu yükümlülük bilirkişilik vazifesi sonlandıktan sonra da sürmektedir.<sup>276</sup>

6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nun bilirkişilik ile alakalı getirmiş olduğu en önemli düzenlemeler arasında, bilirkişilerin hukuksal sorumluluklarıyla alakalı hükümler yer almaktadır. Bilirkişilerin hukuksal sorumluluğu, bilirkişinin Hukuk Muhakemeleri Kanunu’yla öngörülmüş olan sistem içerisinde hâkime yardımcı olma özelliğinin ağır gelmesi de göz önünde bulundurularak, hakimlerin hukuksal sorumluluklarına benzer olarak düzenlenmiştir.<sup>277</sup> Yine bilirkişinin yasaklılık veya reddi hallerinde, hâkimin yasaklılık ve reddi halleri uygulanır. HMK madde 272/1’de “Ancak, bilirkişinin, aynı dava veya işte daha önceden tanık olarak dinlenmiş bulunması, bir ret

---

<sup>274</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.420.

<sup>275</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.420.

<sup>276</sup> Zekeriya Yılmaz, **Hukuk Davalarında İspat ve Deliller Rehberi**, Adalet Yayınevi, Ankara 2012, s. 1501.

<sup>277</sup> Yılmaz, **Hukuk Davalarında İspat ve Deliller Rehberi**, s. 1501.

sebebi teşkil etmez” şeklinde düzenleme buna bir istisna getirmiştir. Bilirkişilerin hukuksal sorumluluklarını Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan iki yüz seksen beşinci maddede düzenlenmiştir. Bahsedilen maddeye göre bilirkişinin ağır ihmal sureti ile ya da kasten düzenlediği gerçeğe aykırı olan raporun mahkeme tarafınca hükme esas alınması nedeniyle zarara uğramış olanlar söz konusu zararın tazmini adına devlete karşı tazminat davası açabilmektedirler.<sup>278</sup>

Sorumluluğun doğması adına bilirkişinin basit bir hatası ya da ihmali yeteri görülmemiştir. Gerçeğe aykırı olan raporun ağır ihmal sonucu ya da kasten düzenlenmesi aranmıştır. Bilirkişinin sorumluluğu sebebiyle tazminat davasının devlete karşı açılması gerekme ile beraber devlet, ödemiş olduğu tazminatı Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan iki yüz seksen dördüncü maddenin ikinci fıkrası gereğince bilirkişiye rücu etmektedir.

Bilirkişilik müessesesi Tüketici Hakem Heyetlerinde de mevcuttur ve heyetçe sıkça bu delile başvurulur. Burada bilirkişilik, HMK ve Bilirkişilik Kanunu düzenlemesi dışında 6502 Sayılı Kanun ve Tüketici Hakem Heyetleri Bilirkişilik Yönetmeliği ile düzenlenmiştir. Ayrıca düzenleme yapılması, heyetin mahkeme sıfatında olmaması ve işleyişin mahkemeden farklı olması sebebiyle yerinde olmuştur. Hakem Heyetlerinde bilirkişiliğe aşağıda ayrıntılı bir şekilde yer verileceğinden sadece konuya değinilmekle yetineceğiz.

### **3.1.9. Keşif**

Keşif, mahkemenin kişiler veya nesnelere üzerinde doğrudan ve duyu organlarına dayanarak bilgi sahibi olmasıdır.<sup>279</sup> Hâkimin tüm delillere ilişkin algılaması beş duyu organı ile olacağı için, hangi durumlarda keşif çalışmasından söz edilebilecek olduğunun tespit edilmesi gerekli görülmektedir.

---

<sup>278</sup> Yılmaz, **Hukuk Davalarında İspat ve Deliller Rehberi**, s. 1502.

<sup>279</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.422.

Keşif kararı HMK m.288’ de “Hâkim, uyuşmazlık konusu hakkında bizzat duyu organları yardımıyla bulunduğu yerde veya mahkemede inceleme yaparak bilgi sahibi olmak amacıyla keşif yapılmasına karar verebilir. Hâkim gerektiğinde bilirkişi yardımına başvurur. (2) Keşif kararı, mahkemece, sözlü yargılamaya kadar taraflardan birinin talebi üzerine veya resen alınır.” Şeklinde düzenlenmiştir. Madde hâkimin, keşfi sadece mahkeme dışında değil mahkeme içinde de gerçekleştirebileceğini düzenleyip keşif sırasında bilirkişiden de yardım alabileceğini belirtmiştir. Mahkeme taraflarca getirilme ilkesinin uygulandığı davalarda da kendiliğinden keşfe karar verebilir.<sup>280</sup> HMK m.289 “(1) Keşif, davaya bakan mahkemece icra edilir. Keşif konusu, mahkemenin yargı çevresi dışında ise inceleme istinabe suretiyle yapılır. (2) Keşif konusu, büyükşehir belediye sınırları içerisinde ise inceleme, davaya bakan mahkeme tarafından da yerine getirilebilir” düzenlemesinde de açıklandığı üzere keşif gerçekleştirecek olan mercii mahkemedir. Bunu başka bir kurum veya kişiye devredemez.

Mahkeme, keşif deliline başvurduğunda keşfi, kanunun belirttiği usulde gerçekleştirmelidir. HMK m. 290’da “(1) Keşfin yeri, kapsamı ve zamanı mahkeme tarafından tespit edilir. Keşif, taraflar hazır iseler huzurlarında, aksi takdirde yokluklarında yapılır. (2) Mahkeme keşif sırasında tanık ve bilirkişi dinleyebilir. Keşif sırasında, yapılan tüm işlemler ve beyanları içeren bir tutanak düzenlenir. Tutanağa, hâkimin keşif konusu ve mahalliyle ilgili gözlemleri de yazılır. Plan, çizim, fotoğraf gibi belgeler de tutanağa eklenir. (3) Mahkeme, bir olayın nasıl geçmiş olabileceğini tespit için temsili uygulama da yaptırabilir.” Şeklinde yapılacaklar belirtilmiştir. Bilirkişi ve tanığın da keşif sırasında dinlenebileceği ve olayın bir nevi yeniden canlandırılması amacıyla temsili uygulama da yapılabileceği belirtilmiştir. Keşif yapılacağı sırada keşif yapılmasına engel durumlar ortaya çıkabilir. Örneğin keşif bir ev ya da fabrika ise malikler buna direnebilir. Böyle bir durumda kanun keşfe katlanma yükümlülüğü getirmiştir. Ayrıca engel olan taraf bakımından ispat yükümlülüğünde bazı kabuller ve ceza da öngörmüştür. HMK m.291 göre “- (1) Taraflar ve üçüncü kişiler keşif kararının gereğine uymak ve

---

<sup>280</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.423.

engelleyici tutum ve davranışlardan kaçınmak zorundadırlar. (2) Keşif yapılmasına taraflardan birinin karşı koyması hâlinde, o kimse ispat yükü kendisine düşen taraf ise bu delilden vazgeçmiş; diğer taraf ise iddia edilen vakıayı kabul etmiş sayılır. Şu kadar ki, hâkim duruma ve karşı koyma sebebine göre bu hükmü uygulamayabilir. (3) Keşif, üçüncü kişi için uygun olan zamanda yapılır. Keşif zamanı ve yeri üçüncü kişiye bildirilir. Gecikmesinde zarar umulan hâllerde bildirim yapılmaksızın keşif icra edilir. Keşfe karşı koyma hâlinde hâkim, üçüncü kişiyi karşı koymanın sebep olduğu giderlere ve beşyüz Türk Lirasından beşbin Türk Lirasına kadar disiplin para cezasına mahkûm eder; gerektiğinde zor kullanılmasına karar verebilir. Ancak, üçüncü kişi tanıklıktan çekinme sebeplerine dayanarak keşfe katlanma yükümlülüğünden kaçınabilir.” Kural bu olmakla birlikte soy bağının tespiti söz konusu ise tanıklıktan çekinme sebebi olsa dahi bu yükümlülüğünden kaçınmaz. Kaçınırsa bu yükümlülük cebir uygulanarak yerine getirilir.

Tüketici Hakem Heyetinde bu delile başvurulup başvurulamayacağı konusunda bir düzenlememe olmamakla birlikte, doktrinde tartışmalıdır. Ayrıntılara aşağıda yer verilecektir.

### **3.1.10. Uzman Görüşü**

Uzman görüşü, ilk defa 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisine yer alan iki yüz doksan üç maddesiyle gündem konusu haline gelmiş ve burada düzenlenerek Türk hukuk sistemine dahil olmuştur. Uzman görüşü kavramına, bilimsel mütalaa veya mütalaa da denmektedir. Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan iki yüz doksan üçüncü maddeye göre tarafların ikisi de daha konusu ile alakalı uzmanından bilimsel mütalaa alarak mahkemeye sunabilmektedirler. Bahsedilen uzmanın duruşma esnasında dinletilmesini de talep edebilmektedirler.<sup>281</sup>

---

<sup>281</sup> Halil Demir, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu 293.Maddede Düzenlenen Uzman Görüşü Delili ve Yargıtay Kararları**, <https://www.halildemir.av.tr/post/hmk-293-maddede-duzenlenen-uzman-gorusu-delili>, (Erişim Tarihi: 25.12.2023), 2021, s. 1.

Uzman görüşü delili, bilirkişi raporuna benzer olarak mahkeme tarafınca takip edilecek olan deliller arasında yer almaktadır. Fakat bilirkişinin raporundan farklı olacak şekilde uzman görüşü yalnızca teknik konulara yönelik değil, hukuksal konular da dahil olacak şekilde dava konusu tüm hususlara yönelik alınabilmektedir. Bilirkişiyi düzenlemiş olan Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan iki yüz altmış altıncı madde gibi maddelerin tam tersine uzman görüşünün konusu teknik incelemeler ile sınırlandırılmamıştır. Bu duruma göre, hükmün lafzı incelendiği zaman uzman görüşün konusunun dava konusu ile alakalı olmak koşuluyla serbest olduğu ve teknik değerlendirmelerin yanında hukuksal görüş ve incelemelerinde belirtilebilecek olduğu anlamının çıktığı görülmektedir.<sup>282</sup>

HMK m. 293'e göre "(2) Hâkim, talep üzerine veya resen, kendisinden rapor alınan uzman kişinin davet edilerek dinlenilmesine karar verebilir. Uzman kişinin çağrıldığı duruşmada hâkim ve taraflar gerekli soruları sorabilir. (3) Uzman kişi çağrıldığı duruşmaya geçerli bir özrü olmadan gelmezse, hazırlamış olduğu rapor mahkemece değerlendirmeye tabi tutulmaz." Kanun çağrıldığı halde mazereti olmaksızın gelmeyen uzmanın raporunu değerlendirmeye alınamayacağını belirtmiştir. Fakat belirtilen durumlar mevcut değilse, uzmanın görüşü karar verilirken değerlendirilmeye alınmalıdır. Hukuki dinlenilme hakkının uygulanmaması aynı zamanda adil yargılanma hakkının ihlali kabul edileceğinden, tarafın dayandığı uzman görüşünün verilecek kararda değerlendirilmemesi aynı zamanda adil yargılanma hakkının ihlali sayılır.<sup>283</sup>

## **3.2. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE DELİLLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ**

### **3.2.1.Genel Olarak**

Hakem heyetlerinde, başvuruların incelenmesi için; başvuru, heyetin karşısına çıkmadan raportör tarafınca uyuşmazlık durumuna yönelik ön hazırlık gerçekleştirilmesi,

---

<sup>282</sup> Demir, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu 293.Maddede Düzenlenen Uzman Görüşü Delili ve Yargıtay Kararları**, s. 1.

<sup>283</sup> Pekcanitez, Atalay, Özeker, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.426.

belgelerin elde edilmesi, elde edilen belge ve bilgiler sonucunda raportör tarafınca rapor düzenlenmesi gerekmektedir. Raportör, uyuşmazlık durumuna yönelik toplamış olduğu belgeler ve düzenlemiş olduğu raporun da içinde bulunduğu dosyayı heyete sunmaktadır. İnceleme, bahsedilen dosya üstünden gerçekleştirilmektedir. Tüketici hakem heyeti incelemeyi, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar (THH m.19). Dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinde yazılılık esastır.<sup>284</sup> Başvuruyla alakalı duruşma yapılmasına benzer bir usul mevcut değildir. Bu durumun 2 temel sebebi bulunmaktadır. Bunlardan ilki tüketici hakem heyetinin faaliyetinin bir yargılama faaliyeti olmamasıdır.<sup>285</sup> Fakat, tüketici hakem heyetinin verdiği kararların tesirini artırmak amacıyla icrasında ilamlı icra yolu benimsenmiştir. İkincisi hakem heyetinin oluşturulma amaçları arasından; uyuşmazlık durumunun kısa bir süre içerisinde çözülmesi amacıyla bağdaşmaz. Bunun yanı sıra hakem heyeti gerekli olarak görmesi halinde tarafları dinleyebilmektedir. Fakat heyetin tarafları dinleme gibi herhangi bir yükümlülüğü bulunmamaktadır.<sup>286</sup>

Tüketici hakem heyetleri, uyuşmazlığın değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulması için teknik bilgilerin gerektiği durumlar söz konusu olduğunda, bilirkişi görevlendirilebilmektedir. Bilirkişinin görüş ve düşüncesine taraflardan bir tanesinin talebi üstüne başvurabilecek olduğu gibi bu açıdan heyet kendi kendine de karara varabilmektedir. Diğer yandan heyet tarafınca çözüme kavuşturulması mümkün olan konulara yönelik bilirkişinin görüş ve düşüncesine başvurulmamaktadır.<sup>287</sup>

Sadece bilirkişiye ödenecek olan tutarın uyuşmazlık tutarını aşması halinde, usul ekonomisi uyarınca bilirkişinin görüş ve düşüncesine başvurulmaması gerekmektedir. Bilirkişinin gerekli görülmesi taktirde heyetin toplantısına davet üstüne dahil olması gerekmektedir. Hakem heyeti tüm uyuşmazlıklar ile alakalı sadece bir bilirkişi

---

<sup>284</sup> Yağbasan, **Medeni Usul Hukuku Kuralları Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetlerinde Ortaya Çıkan Bazı Usuli Sorunlar**, s.54.

<sup>285</sup> Tutumlu, “6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları”, s. 204.

<sup>286</sup> İnal, **Tüketici Hukuku**, s. 1220.

<sup>287</sup> İnal, **Tüketici Hukuku**, s. 1220.

görevlendirilebilmektedir. Fakat ihtiyaç olması durumunda, gerekçesi gösterilmek koşuluyla üç bireyden meydana gelen bilirkişi kurulu da görevlendirilebilmektedir. Bunun haricinde aynı uyuşmazlık ile alakalı farklı bir bilirkişinin düşüncesine başvurulabilmektedir. Bilirkişi raporunu vazifenin kendisine tebliğinin ardından en geç on beş gün içinde teslim etmesi gerekmektedir. Fakat tüketici hakem heyetleri on beş günü aşmamak suretiyle bir kereye mahsus olarak bahsedilen süreyi uzatabilmektedir. Belirtilmiş olan süreler içerisinde raporunu sunmamış olan bilirkişi yerine farklı bir kişi görevlendirilmektedir.<sup>288</sup>

Tarafların iddia etmiş olduğu olguları ispatlar belge ve bilgileri, hakem heyetlerine sunmaları gerekmektedir. Fakat bahsedilen belge ve bilgiler kuruluş ve kurumlardaysa hakem heyeti bahsedilen kuruluş ve kurumlardan isteyebilmektedir. Böylelikle tüketici probleminin seri ve hızlıca çözüme kavuşturulması açısından isabetli bir düzenleme olsa bile belge ve bilgilerin sunulmaması durumunda bunun ne gibi yaptırımlara tabi olacağına ilişkin hiçbir hükmün bulunmaması bir eksiklik olarak görülmektedir.<sup>289</sup> Diğer bir deyişle bu hüküm emredici olmamaktadır. Kuruluş ve kurumların istenilen belge ve bilgileri otuz gün içinde tüketici hakem heyetlerine sunmaları gerekmektedir. Fakat talep üstüne bahsedilen sürenin uzatılması olasıdır. İstenilen belge ve bilgilerin sunulmaması durumunda, hakem heyeti uyuşmazlık durumunu dosya üstünden karara bağlamaktadır.<sup>290</sup>

Fakat istenilen belge ve bilgilerin ihmal sonucunda ya da kötü niyetli olarak sunulmaması taktirde bahsedilen durum tüketicilerin aleyhine haksız kararlara varılmasına neden olabilmektedir. Bu konuya yönelik kanaatimiz, bunun yerine tüketiciler tarafınca iddia edilmekte olan kavramın dayanmış olduğu belge uyuşmazlığın karşısında olması halinde söz konusu belgeyi sunmayan taraf aleyhine ispat edilmiş sayılmasının daha isabetli olduğudur. Bilhassa kabul edilebilir bir mazeret göstermedikleri sürece

---

<sup>288</sup> Tutumlu, “6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları”, s. 204.

<sup>289</sup> Tuğba Sal Kaya, “Tüketici Hakem Heyetlerinde Yaşanan Sorunlar”, **Terazi Hukuk Dergisi** 9.100, 2014, s. 741.

<sup>290</sup> Aybüke Basım, “Tüketici Mahkemelerinin Görevleri–Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına İtiraz”, **Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 2.2 2016, s. 117.

Bankacılık Kanunu m.76'ya aykırı olarak tüketiciye karşı yükümlülüğünü yerine getirmeyen, hakem heyetlerinin kararlarının gereğini yapmayarak bilgi veya belge temin etmeyen bankaların aleyhe emare etkisine maruz bırakılmaları kaçınılmazdır.<sup>291</sup> Tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık ile alakalı taraf tanıkları dinleme, taraf veya tanıklara yemin verdirme veya keşif yapma gibi bir yetkilerinin olup olmadığına yönelik bir düzenleme bulunmamaktadır.<sup>292</sup>

Deliller başlığı altında değerlendirdiğimiz, HMK'da düzenlenmiş ve hukuk yargılamasında kullanılan delillerden ve medeni yargıda ispattan bahsettik. Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan yüz doksanıncı maddenin ilk fıkrasında bulunan genel ispat kuralına göre bir dava sırasında öne sürülen olaylara bağlanmış olan hukuksal sonuçtan lehine menfaat sağlayacak olan tarafın iddiasını ispatlaması beklenmektedir.<sup>293</sup> Bir dava sırasında iddia makamı, davacı taraf olduğu için ispat yükünün de çoğunlukla davacı taraf üstünde olduğu kabul edilmektedir. Fakat Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan yüz doksanıncı maddenin ikinci fıkrası, kanunlarda yer alan özel düzenlemeleri bahsedilen kuraldan muaf tutulmuştur.<sup>294</sup> İspat yükünün kimin üstüne olduğu tüm uyuşmazlıklar açısından olduğu gibi tüketici uyuşmazlık durumlarının çözüme kavuşturulma açısından da fazlasıyla önem arz etmektedir. Bu nedenle Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde düzenlenmiş olan genel kuralın yanı sıra Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un muhtelif maddeleri içerisinde ispat yükünü kimin taşıyacak olduğu ayrı olarak düzenlenmiştir.<sup>295</sup> Tüketici hakem heyeti, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un sınırları kapsamında gerçekleştirdiği inceleme sırasında, maddi hukuk kural ve yasalarını uygularken, delillerin

---

<sup>291</sup> Murat İnceoğlu, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı**, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2015. s.74.

<sup>292</sup> Tutumlu, "6502 Sayılı TKHK'ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları", s. 205.

<sup>293</sup> Oğuz Atalay, **Medeni Usul Hukukunda Menfi Vakıaların İspatı**, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayını, İzmir 2001, s. 10.

<sup>294</sup> Atalay, **Medeni Usul Hukukunda Menfi Vakıaların İspatı**, s. 10.

<sup>295</sup> Önder Topal, "Tüketici Uyuşmazlıklarında İspat ve Delil", **Mevlana Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.3, S.1, Haziran 2015, s. 197.

değerlendirilmesi açısından ispat yükünün kimin üstünde olduğuna da dikkat etmesi gerekmektedir.<sup>296</sup>

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun madde:83 “ Bu Kanunda hüküm bulunmayan hâllerde genel hükümler uygulanır. (2) Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketicici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez.” Yapılan bu düzenleme ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda düzenlemesi bulunmayan konularda genel hükümlere başvurulabileceği belirtilmiştir. Çünkü TKHK’da her konu ayrıntılı şekilde düzenlenmemiştir. Böyle bir durumda, tüketicici hukukunun amacına uygun şekilde boşluklar doldurulmalıdır. Boşluk doldurma sadece Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanunu arasında gerçekleşmez; aynı şekilde, örneğin, işlem ehliyeti konusunda Medenî Kanun, Tüketicici Mahkemelerinin izleyeceği yargılama usulünde Hukuk Muhakemeleri Kanunu, idarî yargılama yoluna gidilmesi gereken durumlarda İdarî Yargılama Usulü Kanunu hükümleri uygulanır.<sup>297</sup> Ancak söz konusu hükümler tüketicici sözleşmelerine uygulanırken Tüketicici Hukukunun amacı ve özellikleri de dikkate alınmalıdır; bu bakımdan, eğer uygulanacak genel hüküm Tüketicici Hukukunun amacı ve niteliğiyle çatışıyor, bu takdirde Medenî Kanunun birinci maddesi uyarınca hâkimin kanun boşluğu bulunduğu kanaatine vararak bu boşluğu hukuk yaratmak suretiyle doldurması gerekir.<sup>298</sup>

Tüketicici hakem heyetlerinde, deliller ve delillerin değerlendirilmesi konusunda, HMK’dan ayrı ve ayrıntılı bir düzenleme, TKHK’da mevcut değildir. Yapılan düzenlemelerin çoğu da yönetmelikte (Tüketicici Hakem Heyetleri Yönetmeliği) yer almaktadır. Belirtilmelidir ki, bir dava şartı teşkil ederek devlet mahkemelerine başvurma yolunu kapatan bir düzenlemenin temel esaslarının kanunda yer alması doğru olurdu; çünkü, Yeni TKHK’nun belirli uyuşmazlıklar için devlet mahkemelerine başvuru hakkını

---

<sup>296</sup> Topal, **Tüketicici Uyuşmazlıklarında İspat ve Delil**, s. 198.

<sup>297</sup> A. Lale Sirmen, “Tüketicici Hukukunun Amacı ve Özellikleri”, **Yaşar Üniversitesi E- Dergi**, 2013.(20.03.2024) s. 2471-2472.

<sup>298</sup> Sirmen, “Tüketicici Hukukunun Amacı ve Özellikleri”, s.2471.

ortadan kaldırması Anayasa'nın 36. maddesinde, temel haklar ve hürriyetler düzeyinde güvence altına alınan hak arama hürriyetine getirilmiş bir sınırlama olup, böyle bir sınırlama Anayasa'nın 13. maddesine göre ancak kanunla yapılabilir.<sup>299</sup>

Medeni yargılama hukukunda delillerin incelemesi, duruşmalı olarak yapılan tahkikat aşamasında gerçekleşmektedir.<sup>300</sup> Tahkikat aşamasından önce layihalar teatisi ve ön inceleme aşaması yer almaktadır.<sup>301</sup> Tahkikat aşamasından sonra sözlü yargılama aşaması ve kararın verilmesi söz konusudur.<sup>302</sup> Yeni TKHK'nda ve ilgili yönetmeliklerde tüketici hakem heyetinin faaliyeti için "dava", "tahkikat", "ispat" ve "yargılama" gibi yargıya ilişkin terimler kullanılmasından özenle kaçınılmakta; usul hukukuna ait bu terimler yerine "başvuru" ve "inceleme" gibi, yargı faaliyetini hatırlatmayan sözcükler kullanılmaktadır.<sup>303</sup> Fakat, terimlerin seçilmesinde gösterilen bu dikkat, çalışma usulünün "yargı-benzeri" mahiyeti ile örtüşmemektedir.<sup>304</sup> Fiili durum şudur ki, tüketici hakem heyetleri "başvuru" ile başlayan, "inceleme" ile devam eden ve "karar" ile sonuçlanan; yargılama usulüne benzer bir çalışma usulü içinde faaliyet göstermektedir.<sup>305</sup>

Tüketici hakem heyetlerinde delillerin ibrazı belge delilinin sunulması ile gerçekleşmektedir. Belge delili dışında kalan; tanık, bilirkişi, keşif, yemin delili mahkemeye veya heyete sunulmaz. Belirtilen delillerin toplanması tanık delili bakımından, mahkemece usulüne uygun çağırılan tanığın beyanlarının tutanağa geçirilmesi ile gerçekleşir. Keşif deliline dayanılması durumunda keşfin yine kanunen belirtilen usulü ile mahkeme veya hâkim tarafından gerçekleştirilmesi ve bunun tutanağa

---

<sup>299</sup> Ali Cem Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, İzmir 2015. s.89

<sup>300</sup> Özden Özkaya- Ferendeci, "Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu'ndaki Belge Terimi Ve İspat Hukukundaki Yeri", **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Özel Sayı 2014, s. 814 (Basım Yılı: 2015)

<sup>301</sup> Özkaya- Ferendeci, Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu'ndaki Belge Terimi Ve İspat Hukukundaki Yeri, s. 814

<sup>302</sup> Özkaya- Ferendeci, Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu'ndaki Belge Terimi Ve İspat Hukukundaki Yeri, s. 814

<sup>303</sup> Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", s.93

<sup>304</sup> Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", s.93

<sup>305</sup> Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", s.93

bağlanması ile olur. Bilirkişi deliline başvurulduğunda; mahkemece bilirkişi tayin edilip bilirkişi tarafından oluşturulan raporun sunulması ile tamamlanmış olur. Kısaca dilekçelerin verildiği aşamada belge delilinin ibrazı ile delil sunulmuş olur. Bu durumun Hakem heyeti içinde geçerli olduğu aşikar olmakla birlikte diğer deliller açısından değerlendirilmeye ayrı bir başlık altında yer verilecektir.

### 3.2.2. Hakem- Hâkim- üye Ayrımı

Hakem, tahkim sürecini başından sonuna dek yürütüp taraflar adına bağlayıcı ve nihai karara varan; bu sebeple de sözleşmede yer alan en önemli rolü üstlenmekte olan taraf olarak ifade edilmektedir. Yargılamanın bağımsız ve objektif bir şekilde ilerlemesi, sonunda hukuka uygun ve adil bir karara varılması için hakem seçimi fazlasıyla önem arz etmektedir.<sup>306</sup>

Hakemler yargılama gerçekleştirme yetkisine sahip olması ve karar mercii konumunda olması sebebiyle, hakimlerle benzerlik göstermektedirler. Fakat hakemler, hakimlerden farklı olacak şekilde hiçbir resmi sığata sahip olmamaktadırlar. Ayrıca, mahkeme yolunu seçmekte olan tarafların hâkimi seçme şansına olmamasına rağmen tahkim yargılaması sırasında hakemler, tarafların serbest iradesiyle seçilmektedir.<sup>307</sup> Nitekim bahsedilen durum tahkim yargılamasının mahkemelere nazaran seçilmesinin en önemli nedenleri arasında yer almaktadır. Çünkü taraflar, mevcut anlaşmazlık durumunu çözüme kavuşturmak için, uyuşmazlığın teknik ve içeriğine yönelik uzman kişileri karar mercii şeklinde seçebilme şansına sahiptir.<sup>308</sup> Hakemler de, yargılama yapıp karar verdiklerinden hakimler gibi tarafsız ve bağımsız davranmalıdır.<sup>309</sup> Bu konu HMK m.417'de “- (1) Kendisine hakemlik önerilen kimse, bu görevi kabul etmeden önce tarafsızlık ve bağımsızlığından şüphe edilmeyi haklı gösteren durum ve koşulları açıklamak zorundadır. Taraflar önceden bilgilendirilmemiş oldukları takdirde hakem,

<sup>306</sup> Baki Kuru, **Medeni Usul Hukuku**, İstanbul, 2015, s. 730.

<sup>307</sup> Kuru, **Medeni Usul Hukuku**, s. 730-731.

<sup>308</sup> Kuru, **Medeni Usul Hukuku**, s. 731.

<sup>309</sup> Pekcanitez, Atalay, Özekes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.607.

daha sonra ortaya çıkan durumları da gecikmeksizin taraflara bildirir. (2) Hakem, taraflarca kararlaştırılan niteliklere sahip olmadığı, taraflarca kararlaştırılan tahkim usulünde öngörülen bir ret sebebi mevcut bulunduğu veya tarafsızlığından şüphe edilmeyi haklı gösteren durum ve koşullar gerçekleştiği takdirde reddedilebilir. Taraflardan birisinin kendisinin atadığı veya atanmasına katıldığı hakemi reddetmesi, yalnızca hakemin atanma tarihinden sonra öğrenilen ret sebeplerine dayanılarak yapılabilir.” Şeklinde düzenlenmiştir. Mevcut düzenleme, hakemlere hâkimin reddi ve çekinme sebeplerine benzer düzenleme getirildiği görülmektedir.

Devlet yargı yetkisini mahkemeler eliyle ve bu mahkemelerin başında bulunan hakimler tarafından kullanır; hakimler yargı yetkisini millet adına kullanırken devleti temsil ederler.<sup>310</sup> Hakimler bu sebeple diğer devlet memurlarından ayrılırlar. Atamaları ve göreve gelmeleri kendi kanunlarınca (Hakimler ve Savcılar Kanunu) düzenlenmiştir. Hakimler, yargı alanında önemli bir konuma sahiptirler. Bu sebeple kendilerine ilişkin bazı düzenlemeler Anayasa’da da yer almaktadır. Konumları sebebiyle kendilerine bazı teminatlarda tanınmıştır. Hakimler yargılama faaliyetlerini yerine getirirken, bunun adil olabilmesi adına bağımsız ve tarafsız olmalıdır. Bağımsızlığını veya tarafsızlığını zedeleyecek bir durum meydana geldiğinde hâkimin yasaklılığı veya reddi prosedürü uygulanmalıdır. Bu haller HMK madde:34 ve devamında düzenlenmiştir.

Tüketici hakem heyeti, her ne kadar adında hakem kelimesi geçse de tahkim yargılaması yapmamaktadır. Hem Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (madde:66) hem de Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinde (madde:8-9-10) , tüketici hakem heyetini oluşturanlar, hakem olarak belirtilmeyip başkan ve üye olarak tanımlanmıştır. Bu da heyeti oluşturanların hakem olmadığını göstermektedir. Hem kanun hem yönetmelik üyelerde ve başkanda aranacak şartları, üyelerin ve başkanın nasıl belirleneceği, mali hakları hakkında düzenleme yapmıştır. Tüketici hakem heyeti başkan dahil beş üyeden oluşur. Tüketici hakem heyetinin başkanı şehir merkezlerinde ticareti il müdürü ilçe

---

<sup>310</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.89.

merkezlerindeyse kaymakam olarak bilinmektedir. Kaymakam, söz konusu iş için bir personelini de görevlendirebilmektedir. Heyet üyeleri de tarafsızlıklarını zedeleyecek durumlarda toplantıya katılamazlar. Bu durum THHY madde:18 'de düzenlenmiştir. Maddeye bakıldığında hâkimin yasaklılık hallerine benzerlik gösterdiği görülmektedir. Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri hakkında ayrıntılı bilgi için sayfa 50 ve devamına bakınız.

Heyet üyelerine bakıldığında, baro tarafından görevlendirilecek olan üye dışında diğer üyelerde hukuk eğitimi alma şartı aranmamaktadır. Baronun, üye avukatlar arasından görevlendireceği avukatın ve diğer kuruluşların görevlendireceği üyelerin, yeterli kıdem ve tecrübeye sahip kişiler arasından seçilmesi, tüketicinin korunması ve hukuka uygun isabetli karar verilmesi bakımından faydalı olur.<sup>311</sup> Uygulama da heyet üyelerinin, özellikle hukuk eğitimi almamış üyelerin, tüketici hukukuna ilişkin yeterli bilgiye sahip olamadıkları görülebilmektedir. Bu sebeple raportör dışında, üyelere de zorunlu tüketici hukuku eğitimi şartı getirmeleri yerinde olacaktır. Tüketici hakem heyetinde görev yapan, başkan, üye ve kadrolu raportörler ile tüketici hakem heyetlerinde görev yapan bilirkişilerin tamamı, kamu görevlisi sayılırlar.<sup>312</sup> Yargıtay kararları da bu yöndedir.<sup>313</sup>

Hakem heyetlerinde üye olmamakla birlikte, önemli role sahip olan raportörlerde bulunmaktadır. Raportörlerin görevleri, kanunda ve yönetmeliklerinde, seçilme usulü, özlük hakları, eğitimleri gibi konular yönetmelikte düzenlenmiştir. Hakem heyetlerindeki raportörler, benzetme yapılacak olursa, bir nevi mahkemedeki zabıt katipleridir. Raportörlere ilişkin ayrıntılı bilgi için sayfa 54 ve devamına bakınız.

---

<sup>311</sup> KARA, TÜKETİCİ HUKUKU, s.638.

<sup>312</sup> KARA, TÜKETİCİ HUKUKU, s.644.

<sup>313</sup> Yargıtay 5. CD. 16.05.2012, 2012/3839 E. 2012/5355 K. (Yargıtay Karar Arama)

### 3.2.3. Delillerin Değerlendirilmesinde üyelerin Rolü

Hem Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (madde:66) hem de Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinde (madde:8-9-10) , tüketici hakem heyetini oluşturanlar hakem olarak belirtilmeyip başkan ve üye olarak tanımlanmıştır. Bu da heyeti oluşturanların hakem olmadığını göstermektedir. Bu sebeple kanundan kaynaklı, hakem heyetini oluşturup karar verecek kişilerden, üye olarak bahsedilecektir. Hem kanun hem yönetmelik üyelere ve başkanda aranacak şartları, üyelerin ve başkanın nasıl belirleneceği, mali hakları hakkında düzenleme yapmıştır. Tüketici hakem heyeti başkan dahil 5 üyeden oluşur. Tüketici hakem heyetinin başkanı şehir merkezlerinde ticareti il müdürü ilçe merkezlerindeyse kaymakam olarak bilinmektedir. Kaymakam, söz konusu iş için bir personelini de görevlendirebilmektedir.

Tüketici hakem heyeti üyeleri, başvuru yapıp dosya tekemmül ettirildikten sonra raportörün düzenlediği dosya ve raporu inceleyip, delilleri değerlendirip karar verir. THHY madde:19 “(1) Tüketici hakem heyeti incelemeyi, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Gerekli görmesi halinde tüketici hakem heyeti ayrıca tarafları ve bilirkişiyi dinler” şeklinde yapılan düzenleme bunu belirtmektedir. Düzenleme gereği heyetin tarafları ve bilirkişiyi de dinleyebileceği belirtilmiş, fakat bu zorunlu tutulmamıştır. Heyet üyeleri, THHY gereği ayda en az iki defa toplanmak zorundadırlar. Belirtilen bu inceleme de toplantıda heyetçe yapılır. THHY madde:14 “(1) Tüketici hakem heyeti ayda ikiden az olmamak üzere ihtiyaç duyulduğunda başkanın çağrısı üzerine her zaman toplanabilir. (2) Gündemde uyuşmazlıklara ilişkin dosya bulunmadığı takdirde toplantı yapılmaz. (3) Toplantılar, tüketici hakem heyeti başkanı tarafından belirlenen yerlerde yapılır”. Toplantı gündemine ilişkin madde:15 “(1) Toplantı gündemi başkan tarafından 21 inci madde hükmü dikkate alınarak belirlenir ve toplantıdan önce üyelere bildirilir”. Toplantı ve karar yeter sayısına ilişkin madde:16 “(1) Tüketici hakem heyeti, başkan veya başkanın katılmadığı durumlarda baro temsilcisi dâhil en az üç üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar verir. (2) Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit

olması halinde başkanın oy kullandığı tarafın çoğunluğu sağladığı kabul edilir. (3) Oy çokluğu ile karar verilmesi durumunda, aleyhte oy kullanan üyeler karar tutanağında açıkça belirtilir”. Şeklinde düzenleme yapılmıştır. THH toplantılarında, bir üye veya iki üyenin katılımı ve imzasıyla alınan kararlar yok hükmündedir.<sup>314</sup>

Medeni yargıda delillerin değerlendirilmesi hakimler tarafından gerçekleştirilir. Hâkim, delillerin incelenmesi faaliyeti kapsamında taraflarca gösterilmiş olan delillerin çekişmeli vakıaların ispatı bakımından elverişli olup olmadıklarını tespit edecek; elverişli olduklarını tespit ettiği takdirde söz konusu deliller vasıtasıyla ispat faaliyetinin başarıya ulaşmış olup olmadığı hususunda, delillerin değerlendirilmesi neticesinde bir sonuca ulaşacaktır.<sup>315</sup> Tüketici hakem heyeti üyeleri de, toplantıda önlerine gelen dosyada delilleri hakimler gibi değerlendirmelidirler. Burada hakimlerden farklılaşacak husus hangi delillerin ne şekilde değerlendirileceği hususudur. Çünkü her delil hakem heyetinin yapısına uyum göstermeyebilir. Bazı deliller sadece yargı faaliyeti kapsamında değerlendirilebilen delillerdir. Bunlar ayrı başlıklar altında ele alınacaktır.

Heyet üyelerine bakıldığında, baro tarafından görevlendirilecek olan üye dışında diğer üyelerde hukuk eğitimi alma şartı aranmamaktadır. Heyet üyeleri karar verdiğinde (oy birliği veya oy çokluğu ile) bu karar ilam niteliğinde icra edilebilmekte ve karara itiraz edilmediğinde bu karar kesinleşmekte. Mahkemelerin yerine kaim olan tüketici hakem heyetleri de, başvuru tüketici mahkemesine yapılmış olsaydı, tüketicinin talebini karara bağlarken tabi olduğu hukuki rejime tabi olmalı, tüketici mahkemesinin gerekçe yazma mecburiyeti, gerekçenin içeriği ve kalitesi ile ilgili beklentiler tüketici hakem heyetlerince de karşılanmalıdır.<sup>316</sup> Bu sebeple baronun, üye avukatlar arasından görevlendireceği avukatın ve diğer kuruluşların görevlendireceği üyelerin, yeterli kıdem ve tecrübeye sahip kişiler arasından seçilmesi, tüketicinin korunması ve hukuka uygun isabetli karar

---

<sup>314</sup> KARA, **TÜKETİCİ HUKUKU**, s.663.

<sup>315</sup> Nur Bolayır, **Hukuk Yargılamasında Delillerin Toplanması ve Tarafların ve Hakimin Rolü**, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2014, s.93.

<sup>316</sup> İnceoğlu, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı**, s.78-79.

verilmesi bakımından faydalı olur.<sup>317</sup> Uygulama da heyet üyelerinin, özellikle hukuk eğitimi almamış üyelerin, tüketici hukukuna ilişkin yeterli bilgiye sahip olamadıkları görülebilmektedir. Bu sebeple raportör dışında, üyelere de zorunlu tüketici hukuku eğitimi şartı getirmeleri yerinde olacaktır.

Başvuran kişinin ve karşı tarafın dilekçeleri, dilekçelerle beraber verilmekte olan, delil niteliğine sahip belgeler, dosyanın kapsamını meydana getirmekle beraber, tüketici hakem heyeti de Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan altmış dokuzuncu madde uyarınca, uyuşmazlık konusuna yönelik tüm belge ve bilgileri taraflardan, ilgili kuruluş ya da kurumlardan isteyebilmektedir. Tüketici hakem heyetlerinin çalışma esas ve usulleri ile işleyişi yönetmelik ile düzenlenmiş olmasına rağmen, belge ve bilgi isteme yetkisi bilhassa Kanun içerisinde yer almıştır. Ayrıca Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun öncesindeki uygulamada tüketici hakem heyetinin, başvurularla alakalı talep edilmiş olan belgeleri karşı taraftan, kuruluş ya da kurumlardan alamamalarıydı.<sup>318</sup>

Tüketici hakem heyetinin taraflardan, ilgili kuruluş ve kurumlardan tüm belge ve bilgileri isteme yetkisinin getirilmesi isabetli olmak ile birlikte, karşı tarafın, kuruluş ya da kurumların kendilerinden talep edilmiş olan belge ve bilgileri isteme yazısına yanıt vermemeleri ya da eksik yanıt vermeleri durumunda ne tür bir yaptırım ile karşılaşacakları açısından herhangi bir düzenlemenin olmaması önem arz eden bir eksiklik olarak görülmektedir. Fakat öğretilerde elinde belge olup da bunu heyete sunmayan satıcı ya da sağlayıcı veya kredi vermiş olan tarafın uyuşmazlık durumunun aydınlatılmasına katkı yükümlülüğüne, dürüstlük kuralı ve doğruluk ödevine aykırı hareket etmiş olacağı, dolayısı ile dosyada bulunan hali hazırdaki bilgi ve belgelerin buna benzer hareket sergilemiş olan taraf aleyhine değerlendirilebilecek olduğu öne sürülmüştür. Nitekim, Yönetmelik içerisinde yer alan on üçüncü maddenin yedinci fıkrasında istenen belge ve bilgilerin sunulmaması durumunda dosyada bulunan mevcut belge ve bilgiler üstündeki

---

<sup>317</sup> KARA, TÜKETİCİ HUKUKU, s.638.

<sup>318</sup> Erişir, Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü, s. 72.

kararın verilecek olduğu düzenlenmiştir. Fakat bahsedilen hüküm, taraflar bakımından kısmi olarak bağlayıcı olmak ile beraber diğer kuruluş ve kurumlar bakımından bir yaptırım aracı olmadığından yasal düzenlemenin bu hali ile yeterli olmadığını düşünmekteyiz. Çünkü hem istenilen bilgi belgelerin gönderilmemesi dahilinde yaptırıma karar verilecek bir düzenleme mevcut değildir. Ayrıca Tüketici Hakem Heyetlerince kullanılan Tübis sistemi yeni bir sistem olduğundan ve hala sistem üzerinde çalışmalar devam ettiğinden bu pek mümkün olmamaktadır. Sistemde sadece T.C. yazıldığında kişinin adresi çıkmakta karşı tarafa ilişkin mernis/T.C./vergi numarasına anca dilekçede belirtilen ünvan sistemde kayıtlı olduğunda ulaşılmaktadır. Bu sebeple hakem heyetlerine başvuru yapacak kişilerin ispata elverişli tüm bilgi belgeleri şikayet dilekçesiyle sunması kendilerinin daha lehine olacaktır.

### **3.2.5. Hakem Heyetinde Delillerin Değerlendirilmesi**

Tüketici hakem heyetleri, önüne gelen başvurularda yapacak oldukları incelemelerde Hukuk Muhakemeleri Kanunu'yla getirilmiş olan ispat sistemine uymaktadırlar. Bu nedenle ispat yükü, kanun içerisinde ayrı olarak düzenleme olmadığı müddetçe, iddia edilmiş olan vakıya bağlanmış olan hukuksal sonuçtan kendi lehine hak çıkarmakta olan tarafa ait olmaktadır. Fakat kanun içerisinde tersi bir düzenleme olmadığı sürece taraflar, hakkını dayandırmış oldukları olguların varlıklarını ispat etmek ile yükümlüdürler<sup>319</sup>. Deliller başlığı altında değerlendirdiğimiz, HMK'da düzenlenmiş ve hukuk yargılamasında kullanılan delillerden ve medeni yargıda ispattan bahsettik. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun madde:83 “(1) Bu Kanunda hüküm bulunmayan hâllerde genel hükümler uygulanır. (2) Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez.” Yapılan bu düzenleme ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda düzenlemesi bulunmayan konularda genel hükümlere başvurulabileceği belirtilmiştir. Çünkü TKHK'da her konu

---

<sup>319</sup> Yağbasan, **Medeni Usul Hukuku Kuralları Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetlerinde Ortaya Çıkan Bazı Usuli Sorunlar**, s. 96.

ayrıntılı şekilde düzenlenmemiştir. Böyle bir durumda, tüketici hukukunun amacına uygun şekilde boşluklar doldurulmalıdır. Boşluk doldurma sadece Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanunu arasında gerçekleşmez; aynı şekilde, örneğin, işlem ehliyeti konusunda Medenî Kanun, Tüketici Mahkemelerinin izleyeceği yargılama usulünde Hukuk Muhakemeleri Kanunu, idarî yargılama yoluna gidilmesi gereken durumlarda İdarî Yargılama Usulü Kanunu hükümleri uygulanır.<sup>320</sup> Ancak söz konusu hükümler tüketici sözleşmelerine uygulanırken Tüketici Hukukunun amacı ve özellikleri de dikkate alınmalıdır; bu bakımdan, eğer uygulanacak genel hüküm Tüketici Hukukunun amacı ve niteliğiyle çatışıyorsa, bu takdirde Medenî Kanununun birinci maddesi uyarınca hâkimin kanun boşluğu bulunduğu kanaatine vararak bu boşluğu hukuk yaratmak suretiyle doldurması gerekir.<sup>321</sup>

Tüketici hakem heyetlerinde, deliller ve delillerin değerlendirilmesi konusunda, HMK'dan ayrı ve ayrıntılı bir düzenleme, TKHK'da mevcut değildir. Yapılan düzenlemelerin çoğu da yönetmelikte (Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği) yer almaktadır. Belirtilmelidir ki, bir dava şartı teşkil ederek devlet mahkemelerine başvurma yolunu kapatan bir düzenlemenin temel esaslarının kanunda yer alması doğru olurdu; çünkü, Yeni TKHK'nun belirli uyuşmazlıklar için devlet mahkemelerine başvuru hakkını ortadan kaldırması Anayasa'nın 36. maddesinde, temel haklar ve hürriyetler düzeyinde güvence altına alınan hak arama hürriyetine getirilmiş bir sınırlama olup, böyle bir sınırlama Anayasa'nın 13. maddesine göre ancak kanunla yapılabilir.<sup>322</sup>

Medeni yargılama hukukunda delillerin incelemesi, duruşmalı olarak yapılan tahkikat aşamasında gerçekleşmektedir.<sup>323</sup> Tahkikat aşamasından önce layihalar teatisi ve ön inceleme aşaması yer almaktadır.<sup>324</sup> Tahkikat aşamasından sonra sözlü yargılama

---

<sup>320</sup> Sirmen, "Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri", s. 2471-2472.

<sup>321</sup> Sirmen, "Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri", s.2471.

<sup>322</sup> Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", s.89

<sup>323</sup> Özkaya- Ferendeci, "Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu'ndaki Belge Terimi Ve İspat Hukukundaki Yeri", s. 814.

<sup>324</sup> Özkaya- Ferendeci, "Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu'ndaki Belge Terimi Ve İspat Hukukundaki Yeri", s. 814.

aşaması ve kararın verilmesi söz konusudur.<sup>325</sup> Yeni TKHK’nda ve ilgili yönetmeliklerde tüketici hakem heyetinin faaliyeti için “dava”, “tahkikat”, “ispat” ve “yargılama” gibi yargıya ilişkin terimler kullanılmasından özenle kaçınılmakta; usul hukukuna ait bu terimler yerine “başvuru” ve “inceleme” gibi, yargı faaliyetini hatırlatmayan sözcükler kullanılmaktadır.<sup>326</sup> Fakat, terimlerin seçilmesinde gösterilen bu dikkat, çalışma usulünün “yargı-benzeri” mahiyeti ile örtüşmemektedir.<sup>327</sup> Fiili durum şudur ki, tüketici hakem heyetleri “başvuru” ile başlayan, “inceleme” ile devam eden ve “karar” ile sonuçlanan; yargılama usulüne benzer bir çalışma usulü içinde faaliyet göstermektedir.<sup>328</sup>

Medeni usul hukuk sisteminin genel sistematığı içerisinde bulunan kesin delil ve takdiri delil ayrımı tüketici hakem heyetleri için geçerli olmakla birlikte, kesin delile ilişkin düzenlemelerden bazıları uygulanmayabilmektedir. Aynı şekilde tarafların ikrarı, söz konusu vakıayı çekişmeli olmaktan çıkarmaktadır. Tüketici hakem heyetleri, bilirkişiye başvurabilmektedir<sup>329</sup>. Nitekim, TKHK, “bilirkişilik müessesesine ilişkin usul ve esaslar... yönetmelikle belirlenir” hükmüyle (m. 72) tüketici hakem heyetlerinin incelemelerinde bilirkişi görevlendirilebileceğini öngörmüş; bilirkişi incelemesiyle ilgili olarak ortaya çıkabilecek, Yönetmelikte düzenlenmemiş durumlarda HMK’nun bilirkişilik hakkındaki hükümleri tüketici hakem heyeti bilirkişiliğine de kıyasen uygulanabilir.<sup>330</sup> Bilirkişi incelemesi dışında, senetle ispat zorunluluğu, isticvap, yemin, tanık ve keşif müesseselerinin tüketici hakem heyetlerinde uygulanıp uygulanamayacağına ilişkin yasal düzenleme mevcut değildir. Budak’a göre senetle ispat

---

<sup>325</sup> Özkaya- Ferendeci, “Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu’ndaki Belge Terimi Ve İspat Hukukundaki Yeri”, s. 814.

<sup>326</sup> Budak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, s.93

<sup>327</sup> Budak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, s.93

<sup>328</sup> Budak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, s.93

<sup>329</sup> Yağbasan, **Medeni Usul Hukuku Kuralları Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetlerinde Ortaya Çıkan Bazı Usuli Sorunlar**, s. 96.

<sup>330</sup> Budak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, s.93

zorunluluğu, yemin ve isticvap sadece devlet mahkemelerince icra edilebildiğinden, hakem heyetlerinde uygulanmayacağı görüşündedir.<sup>331</sup>

Tüketicici hakem heyetlerinde delillerin ibrazı, belge delilinin sunulması ile gerçekleşmektedir. Hakem heyetlerinde yazılılığın asıl olduğu düşünüldüğünde, belge delilinin hakem heyetince en sık değerlendirilen delillerden biri olduğunu söylemek mümkündür. Belge delili dışında kalan; tanık, bilirkişi, keşiif, yemin delili mahkemeye veya heyete sunulmaz. Belirtilen delillerin toplanması tanık delili bakımından, mahkemece usulüne uygun çağırılan tanığın beyanlarının tutanağa geçirilmesi ile gerekleşiir. Keşiif deliline dayanılması durumunda keşiifin yine kanunen belirtilen usulü ile mahkeme veya hâkim tarafından gerçekleştirilmesi ve bunun tutanağa bağlanması ile olur. Bilirkişi deliline başvurulduğunda; mahkemece bilirkişi tayin edilip bilirkişi tarafından oluşturulan raporun sunulması ile tamamlanmış olur. Kısaca dilekçelerin verildiği aşamada belge delilinin ibrazı ile delil sunulmuş olur. Bu durumun Hakem heyeti içinde geçerli olduğu aşıkar olmakla birlikte diğer deliller açısından değerlendirilmeye ayrı bir başlık altında yer verilecektir.

Aynı şekilde bir görüşe göre, münhasıran yargı kurumlarına ilişkin olan keşiif yapma yetkisi, tüketicici hakem heyetleri tarafınca kullanılamamaktadır. Çünkü Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan iki yüz doksan birinci maddenin nc fıkrasında da keşiife uygun olmayan nc şahıs hakkında bazı yaptırımların uygulanabilecek olduğu düzenlenmiştir<sup>332</sup>. Fakat Kara, tüketicici hakem heyetlerinde keşiif deliline başvurulabileceği görüşündedir.<sup>333</sup> Her ne kadar doktrinde tanık deliline

---

<sup>331</sup> Bilirkişilik dışındaki delillerle ilgili HMK hükümlerinin tüketicici hakem heyeti incelemelerinde uygulanması ise, kanımca, ancak istisnai hallerde, bu incelemelerin niteliğine uygun düştüğü ölçüde söz konusu olabilir. Özellikle senetle ispat zorunluluğu gibi ispat hakkı sınırlamaları ile isticvap ve yemin gibi ancak devlet mahkemelerindeki yargılamanın mahiyetine uygun düşen ispat hukuku müesseselerinin tüketicici hakem heyeti incelemelerinde uygulama alanı olmadığı kanısındayım. (Budak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketicici Hakem Heyetleri”, s.93)

<sup>332</sup> Yağbasan, **Medeni Usul Hukuku Kuralları erevesinde Tüketicici Hakem Heyetlerinde Ortaya ıkan Bazı Usuli Sorunlar**, s. 96.

<sup>333</sup> KARA, **TÜKETİCİ HUKUKU**, s.665.

başvurulabileceği<sup>334</sup> tanıkların yeminsiz dinleneceği dile getirilse de uygulamaya yansımamıştır. Tüketici hakem heyeti mahkeme olmadığından tanık deliline başvuramayacağı uygulamada kabul gören bir durumdur.

Fakat tüketici hakem heyetlerinin, tüketici mahkemelerinin başvurdukları bütün delillere başvurabilmeleri gerekmektedir. Çünkü, tüketici hakem heyetlerine başvuru yapmak, taraflar adına bir seçim olmaktan ziyade zorunluluktur. Diğer bir ifadeyle Kanunun tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunma zorunluluğuna yönelik kuralı getirilmemiş olsaydı da, o tüketici uyuşmazlığı, tüketici mahkemelerinde çözüme kavuşturulacaktı. Bu nedenle tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunma hususunda taraf iradelerinin herhangi bir rolü olmadığı için tarafların ispat araçlarından vazgeçtiği düşüncesi kabul görülememektedir. Bu bağlamda başvuru yapan kişileri tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunma hususunda zorunlu tutup diğer yandan ispat araçlarını kullanamayacak olduklarını kabul görmenin hukuksal dinlenilme hakkı karşısında herhangi bir izahı mevcut değildir. Dolayısı ile tüketici hakem heyetlerinin tanık, keşif ve yemin delillerini de kullanabilmeleri gereklilik arz etmektedir. Bu deliller her ne kadar HMK'nda düzenlendiği şekilde, hakem heyetlerine niteliğiyle uyuşmadığından, uygulanamadığı görülse de, niteliği ile uyuşur şekilde kanuni düzenleme yapılarak bunlarında hakem heyetlerinde kullanılabilmesi sağlanmalıdır. Göz ardı edilmemesi gereken diğer bir hususa, tüketici hakem heyetlerinin bağlayıcı kararlar verebildikleri, uyuşmazlıkları esasen çözebildikleri ve heyetin vermiş olduğu kararların ilamların icrasına yönelik hükümlere göre icra edildikleridir<sup>335</sup>.

---

<sup>334</sup> İlhan Kara bu görüştedir. Gerekli görülen hallerde tüketici hakem heyeti, tarafları usulüne uygun davet ederek dinleyebilir, mahallinde inceleme (keşif) yapabilir, yemin yaptırmadan konuyla ilgili tanıkları dinleyebilir ve bunların beyanlarını bir tutanakla tespit edebilir. KARA, **TÜKETİCİ HUKUKU**, s.664.

<sup>335</sup> Yağbasan, **Medeni Usul Hukuku Kuralları Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetlerinde Ortaya Çıkan Bazı Usuli Sorunlar**, s. 96.

### 3.2.5.1. Belge ve Senet Delili Bakımından Değerlendirme

Belge kavramı, sözlük anlamı olarak, “*bir gerçeğe tanıklık eden yazı, fotoğraf, resim, film vb. vesika veya doküman*” biçiminde tanımlanabilmektedir.<sup>336</sup> 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nu belge olgusunu düzenlemek ile yetinmemiş, ayrıca bu olgusu tanımlamıştır. Esasen hükmün gerekçesinde belge konusuna yönelik sınırlayıcı bir tanımlamanın yanı sıra belgenin ne olduğunu belirtmekte olan bir kapsam çizilmiştir. Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan yüz doksan dokuzuncu maddenin birinci fıkrasında uyuşmazlık konusu olayları ispata elverişli basılı ya da yazılı metin, ses yargı, görüntü, film, fotoğraf, kroki, plan, çizim ya da senet gibi verilerle elektronik ortamda yer alan bilgilerin ve bu bilgilere benzer bilgi taşıyıcılarının bahsedilen kanuna göre belge olduğu hüküm altına girmiştir. Böylece Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan ayrıntılı bir biçimde bulunmayan belge kavramı, senetten farklı olarak yer almıştır. Farklı bir ifadeyle, yapılmış olan yeni düzenleme ile beraber senet ve belge olguları ilk kez birbirinden ayrı tutulmuştur. Belge, senet kavramını da içerecek biçimde üst kavram olarak düzenlenmiştir. Buradan tüm senetlerin bir belge olduğu fakat tüm belgelerin kanun açısından senet sayılmadığı neticesine varılmaktadır.<sup>337</sup>

Senet deliline değinmek gerekirse, hukuki anlamda senet, bir kimsenin kendi aleyhine hazırladığı veya aleyhine sonuç doğuran yazılı bir belgedir.<sup>338</sup> Bir belgenin senet olarak kabul görmesi için; öncelikle senet sayılması için belgenin dış alemde görünür bir formunun olması, yazılı olması, senedin bir olaya ilişkin açıklama içermesi ve son olarak senette irade sahibinin imzası gerekir. Bu şartlardan herhangi birini taşımayan belge, senet olarak kabul görmeyecektir.

Senetler, resmi senet ve adi senet olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Resmi senet, senede resmîyet kazandırabilecek makamların veya memurun iştirakiyle oluşturulan senettir. Bu makam genellikle noterlerdir; çünkü kanunları gereği işleme resmîyet verme

---

<sup>336</sup> Türk Dil Kurumu, **Türk Dil Kurumu Sözlükleri**.

<sup>337</sup> Tanrıver, **Medeni Usul Hukuku**, s. 828.

<sup>338</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.372.

yetkisi noterlere verilmiştir (NK m.60). Adi senet, taraflarca düzenlenip imza altına alınan, belgeye resmiyet kazandırabilecek bir makam veya memurun iştiraki olmaksızın düzenlenen senettir. Her iki senet türü de kesin delildir. Fakat senette sahtelik iddiası öne sürüldüğünde, resmi senet, adi senetten daha güçlü bir kesin delil olmaktadır. Bu sonucu HMK'nın 209. Maddesinden çıkarmak mümkündür. Sahtelik davasının nitelik itibariyle bir menfi tespit davası olmasından hareketle<sup>339</sup> mahkeme dışında başka bir uyuşmazlık çözüm merciine, ki tüketici hakem heyeti bu niteliktedir, senetle başvurulduğunda, senedin sahteliği iddiası öne sürüldüğü vakit, bu iddia sebepli uyuşmazlığa konu senet, sahteliğine ilişkin mahkeme kararı olmadan değerlendirilemeyeceğinden sahtelik iddiası yönünden görevsizlik verip bu iddianın yargı mercilerince çözüme kavuşturulduktan sonra ilgili delil değerlendirilmelidir.

Medeni usul hukukumuz, genel olarak delil sistemlerinden serbest delil sistemini benimsemiştir; delillerin değerlendirilmesi bakımından ise belirli miktarı geçen hukuki işlemler bakımından kanuni delil sistemini, bunun dışında ise delillerin serbestçe değerlendirilmesini esas alan karma bir anlayışı kabul etmiştir.<sup>340</sup> Kanuni delil sisteminde, uygulamadan en çok karşılaşılan durum senetle ispat zorunluluğudur. HMK m.200/1'de bu durum "Bir hakkın doğumu, düşürülmesi, devri, değiştirilmesi, yenilenmesi, ertelenmesi, ikrarı ve itfası amacıyla yapılan hukuki işlemlerin, yapıldıkları zamanki miktar veya değerleri ikibinbeşyüz Türk Lirasını<sup>341</sup> geçtiği takdirde senetle ispat olunması gerekir. Bu hukuki işlemlerin miktar veya değeri ödeme veya borçtan kurtarma gibi bir nedenle ikibinbeşyüz Türk Lirasından aşağı düşse bile senetsiz ispat olunamaz" şeklinde düzenlenmiştir. Kural bu olmakla birlikte bu kuralında istisnaları bulunmaktadır. Bu istisnalardan birisi, delil başlangıcının bulunması (HMK m.202); ikincisi, HMK m.203 de sayılan maddi veya manevi imkânsızlık halleri; üçüncüsü ise beklenmeyen bir nedenle

---

<sup>339</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.383.

<sup>340</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.366.

<sup>341</sup> Bu parasal sınır 2024 yılı için, 23.450,00 TL'dir.

senedin kaybolmasıdır.<sup>342</sup> Ayrıca senetle ispatın zorunlu olduğu durumlarda karşı tarafın muvafakati ile tanık dinletilebileceği kabul edilmektedir.

Senede karşı senetle ispat kuralı mevcuttur. Bu kural HMK’da “Senede bağlı her çeşit iddiaya karşı ileri sürülen ve senedin hüküm ve kuvvetini ortadan kaldıracak veya azaltacak nitelikte bulunan hukuki işlemler ikibinbeşyüz (bu tutar 2024 yılı için 23.450,00 TL’dir) Türk Lirasından az bir miktara ait olsa bile tanıkla ispat olunamaz” şeklinde düzenlenmiştir. Kanundan da anlaşıldığı üzere bu kural hukuki işlemlere ilişkindir. Hukuki işlem sayılmayan hususlar, takdiri delillerle ve özellikle tanıkla ispat edilebilir.<sup>343</sup>

Tüketici hakem heyetlerinde senet deliline başvurulabilir. Tüketici hakem heyetlerinde yazılılığın esas olması sebebiyle deliller arasında senedin bulunması iddia eden tarafın delil ikame yükünü yerine getirmesine yardımcı olur. Fakat bu delil değerlendirilirken senetle ispat kuralını uygulamak hakem heyetlerinin amacıyla bağdaşmaz.

Belge, tüketici hakem heyetlerince değerlendirilen en önemli delillerden biridir. Heyetin değerlendirmeyi dosya üzerinden yaptığı düşünüldüğünde, heyette yazılılık usulünün hâkim olduğu görülmektedir. Heyet usulüne uygun yapılan toplantıda dosyaları inceler. Heyet üyeleri ve başkanı, dosyada bulunan mevcut delilleri bu inceleme sırasında değerlendirir. Hakem heyetlerinde yazılılık esas olduğundan bunlar genelde belge delilidir. Bu sebeple belge delili, hem heyete başvuran tüketici ve satıcı-sağlayıcı bakımından hem de bu delili değerlendirecek heyet üyeleri bakımından önem arz etmektedir. Belgelerini, usulüne uygun şekilde başvuruya eklemeyen başvuruçular bakımından, ispat külfeti ve delil ikame yükü açısından aleyhe durum söz konusu olacağı aşikardır.

Bilhassa tüketicilerin, büyük kurum ve kuruluşlar ile yaptığı işlemlerden meydana gelen uyuşmazlık durumlarında, talep edilmiş olmasına rağmen elde bulunan bilgi ve belgelerin verilmemesi, kötü niyetli bir şekilde belgelerin saklanması gibi vakıalarla

---

<sup>342</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı** s.391.

<sup>343</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.390.

sıklıkla karşılaşılmaktadır. İnceleme sırasında gereken ve uyuşmazlık problemini aydınlatıcı tüm belge ve senetler; taraflardan, üçüncü şahıslardan veya hakem heyetinin belirlemiş olduğu ilgili kuruluş ve kurumlardan istenebilmektedir.<sup>344</sup>

Bu durumda hâkimin davayı aydınlatma ödevini barındıran Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan otuz birinci madde hükmüyle Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan on üçüncü maddeyle amaçsal açıdan karşılaştırılabilmektedir. Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan otuz birinci madde, “*Hâkim, uyuşmazlığın aydınlatılmasının zorunlu kıldığı durumlarda, maddi veya hukuki açıdan belirsiz yahut çelişkili gördüğü hususlar hakkında, taraflara açıklama yaptırabilir; soru sorabilir; delil gösterilmesini isteyebilir*” şeklinde düzenlenmiştir.<sup>345</sup> Hakem heyetinin belge ve senet delili isteme yetkisiyse, esas olarak uyuşmazlık durumunun çözüme kavuşturulabilmesi adına gereken delilleri toplama yetkisi manasına gelmektedir.

Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan otuz birinci maddede hakime, taraflar tarafınca getirilmesi ilkesi ihlal edilmeyecek suretle, istisnai olarak kendi kendine belge ibrazı isteme yetkisi tanınmıştır.<sup>346</sup> Yönetmelik içerisinde yer alan on üçüncü maddede, Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan otuz birinci maddeye paralel olacak şekilde “*Tüketici hakem heyeti başkanı tarafından, tüketici uyuşmazlığı konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belge taraflardan istenir; ihtiyaç duyulması halinde ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan bilgi veya belge istenebilir*”<sup>347</sup> ifadesine yer verilmiştir. İstenilen belge ve bilgilerin sunulması adına tebliğ tarihinden sonra en fazla otuz gün süre verilmektedir. Talep edilmesi ve hakem heyeti başkanı tarafınca uygun olarak görülmesi durumunda ise bahsedilen süre uzatılabilmektedir.<sup>348</sup> Hakem Heyetleri Yönetmeliği içerisinde yer alan on üçüncü maddenin altıncı fıkrasına göre, talep edilen belge ve

---

<sup>344</sup> Mevzuat, **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, m. 69; Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 12.

<sup>345</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 31.

<sup>346</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 31.

<sup>347</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 13/1.

<sup>348</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 13/5.

bilgilere yönelik cevabi yazılar, alakalı tüketici hakem heyetinin kayıtlı elektronik posta hesabına da gönderilebilmektedir.<sup>349</sup> İstenen belge ve bilgilerin verilmiş olan süre içerisinde sunulmaması durumunda dosyada yer alan mevcut belge ve bilgiler üstünden bir karara varılmaktadır.<sup>350</sup> Belgelerin gönderilmemesi durumunda yaptırım uygulanamadığından tüketici aleyhine gelişecek durumların önü açılmıştır. Öncelikle bu durumu kendi lehine çevirmeye çalışan müteşebbis, hakem heyetince istenirse dahi belge göndermemekte, bu durumda dosyada mevcut belgelerle hakem heyetlerince verilen karar müteşebbis tarafında itiraz edilerek yargıya taşınmaktaydı. Yargıya taşındığında, müteşebbis hakem heyetlerine sunmadığı delili mahkemeye sunup tüketici aleyhine sonuç elde etmekte ve tüketiciyi yargılama giderlerini ödemeye mecbur bırakmaktaydı. THHY madde: 27/5“ Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda mahkemece tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir. Tarifenin maktu vekâlete ilişkin hükümleri uygulanmaz. Ancak, mevcut olduğu halde tüketici hakem heyetine sunulmayan bir bilgi veya belgenin tüketici mahkemesine sunulması nedeniyle kararın iptali halinde tüketici aleyhine yargılama giderine ve vekâlet ücretine hükmedilemez” şeklinde düzenleme getirilerek bu durumun önüne geçmeye çalışılmıştır.

Uyuşmazlık konusu vakaları, ispat etmeye elverişli olmak kaydı ile, elektronik ortam içerisinde yer alan bilgiler, senet, film, dosya, faks metni, fotokopi, mektup, harita, kroki, plan, ses kayıtları, görüntü ve fotoğraflar, belgenin türleri arasından en sık başvuru türleri arasında yer almaktadır. Burada mühim olan, belgenin türünün yanı sıra belgenin ispat gücüdür. Belgenin unsurları ve nelerin belge olabileceği m.199’da örnekleme şeklinde sayılmış olmakla birlikte belgenin delil kuvvetine ilişkin kanunda herhangi bir düzenlemede bulunulmamıştır. Senet hariç olmak üzere diğer belgelerin delil kuvveti kanunda yer almadığından yargı kararlarıyla açıklığa kavuşturulmak istenmiştir.<sup>351</sup> Ancak yargı kararlarında da herhangi bir ortak kanıdan bahsedilmesi

---

<sup>349</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 13/6.

<sup>350</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 13/7.

<sup>351</sup> Bersun Sarıgül Ata, “Belge ve Belgenin Delil Kuvveti”, **Ankara Barosu Dergisi**, 2020/1, s.34

mümkün değildir. Bazı kararlarında kesin delil, bazı kararların takdiri delil bazı kararlarında da delil başlangıcı olarak nitelendirmiştir.<sup>352</sup>Doktrinde, Ata'ya göre, Hâkimin takdiri delilleri serbestçe takdir hakkı olduğu için yargı kararlarına konu olan belgelerin delil kuvveti takdiri delil olmalıdır.<sup>353</sup> Benzer bir görüşe göre, belge, net bir delil olabileceği gibi, hâkimin takdirinde rol oynamakta olan bir bilgi gücüne sahip de olabilmektedir<sup>354</sup>.

Belgenin ispat gücüne yönelik kanuni bir düzenleme bulunmamak ile beraber bahsedilen durum Yargı kararlarının bir bölümünde dikkate alınarak değerlendirmeye alınmıştır. Bahsedilen kararların ele alınarak incelemeye alınması, belgenin ispat gücü bakımından rehber olarak sayılabilmektedir. Yargıtay bir kararı içerisinde “*Somut olayda, dava 1086 sayılı Kanun döneminde açılmış, davacı tarafça iddianın ispatı için davalı tarafından gönderilen e-maillere dayanılmış ve yargılama henüz tahkikat aşamasındayken 6100 sayılı Kanun yürürlüğe girmiştir. Bu durumda derhal uygulanma ilkesi gereğince 6100 sayılı Usul Kanunu hükümlerine göre yürütülmesi gerektiğinden ve bu dönemde de yukarıda yazılı şartları taşıması halinde e-mail çıktılarının delil başlangıcı teşkil etmesi mümkün bulunduğundan*” ifadesini belirtmiştir.<sup>355</sup> Bahsedilen karar içerisinde, e-posta çıktıları bir delil başlangıcı şeklinde kabul görülmüştür. Benzer bir Yargıtay kararındaysa “Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 199’da uyuşmazlık konusu vakıaları ispata elverişli, yazılı veya basılı metin, senet, çizim, plan, kroki, fotoğraf, film, görüntü veya ses kaydı gibi veriler ile elektronik ortamdaki veriler ve bunlara benzer bilgi taşıyıcıları bu Kanuna göre belgedir. Bu düzenleme ile mail ve telefon mesajları da belge olarak kabul edilmiştir. Davacı delil olarak davalı ile karşılıklı olarak birbirine gönderdikleri mesajlara da dayandığından, davacının bu delilleri ile davacı tarafından PTT aracılığıyla davalı tarafa gönderdiği havaleler, yukarıda açıklanan ilke ve esaslar doğrultusunda inceleme ve araştırma yapılarak, sonuca göre karar verilmesi gerekirken

---

<sup>352</sup> Sarıgül Ata, Belge ve Belgenin Delil Kuvveti, s.34

<sup>353</sup> Sarıgül Ata, Belge ve Belgenin Delil Kuvveti, s.34

<sup>354</sup> Ramazan Arslan, Ejder Yılmaz ve Sema Taşpınar Ayvaz, **Medeni Usul Hukuku**, Üçüncü Baskı, Ankara 2017, s. 397.

<sup>355</sup> Yargıtay, 11. Hukuk Dairesi, Tarih 11.4.2014, E.2012/17758, K.2014/7220.

yazılı şekilde eksik inceleme ile hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir” olarak belirtilmiştir.<sup>356</sup> Fakat burada, telefon ve mail belge şeklinde kabul görmüş olmak ile beraber delil gücüne yönelik hiçbir belirleme yapılmamıştır. Yargıtay, mahkemenin yalnızca yeterli ispat aracı olup olmadığının değerlendirilmesinin gerekli olduğunu ve bu değerlendirmeye uymadan bir karara varılmasını aykırı kabul etmiştir. Bahsedilen karar ispatın gücünü belirlemediği olsa bile, yeterli ispat aracı şeklinde görülüp görülmediğinin değerlendirilmesini istediği için telefon ve e-posta mesajlarını takdiri delil şeklinde değerlendirmiştir. Bahsedilen iki karar içerisinde benzer tür belgeden bahsedilmiş ve bu belgelere farklı delil güçleri tanınmıştır. Delil başlangıcı, hukuksal işlemlerin tümünün ispat edilmesine yeterli olmamak ile beraber belge ispatı sağlayabildiği ya da belli bir vakıanın doğru olduğu konusunda hâkimde bir düşünce yaratabilen ispat aracı olduğu için takdiri delil şeklinde değerlendirilmesi daha isabetli kabul edilmiştir.

Yargıtay’ın diğer bir kararındaysa “Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 199’da belge olarak kabul edilen delil getirilmiştir. Jandarma önünde yapılan beyan altındaki imza inkâr edilmediğine göre, bu beyanın belge olarak kabul edilmesi gerekirken, aksi düşüncelerle yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olduğundan bozmayı gerektirir” ifadesini dile getirerek jandarmada verilmekte olan ifadenin belge hükmünde delil olarak kabul edildiğini kabullenmiş fakat belgenin ispat gücüne yönelik hiçbir belirleme yapılmamıştır.<sup>357</sup> Aynı şekilde Yargıtay farklı bir kararında “cari ayrıntılı hareket raporu başlıklı belgeye dayanmış olup mahkemece bu belge yeterince araştırılıp değerlendirilmemiştir. 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde yüz doksan dokuz gereğince belge niteliğinde olan bu kaydın sıhhati araştırılıp ödemenin buna göre belirlenmesi zorunludur” ifadesini dile getirmiş ve sonuca ulaşmadan evvel bilginin doğruluğunun araştırılması gerektiğine vurgu yapılmıştır.<sup>358</sup>

---

<sup>356</sup> Yargıtay, 13. Hukuk Dairesi, Tarih 8.9.2015, E.2015/28467, K.2015/26584.

<sup>357</sup> Yargıtay, 13. Hukuk Dairesi, Tarih 14.1.2013, E.2012/26378, K.2013/275.

<sup>358</sup> Yargıtay, 15. Hukuk Dairesi, Tarih 8.3.2017, E.2015/6113, K.2017/1002.

Yargıtay'ın vermiş olduğu başka bir kararsa “6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 199 ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu madde:199 kapsamında delil olarak kabul edilen davacının onaylanmış bilgisayar kayıtları üzerinde inceleme yapılmasının gerekli olup bu hususun göz önünde bulundurulmadan karar verilmesi doğru görülmemiştir”<sup>359</sup> Aynı şekilde bu kararda da diğer kararlarda olduğu şekilde davacı olan kişinin onaylanan bilgisayar kayıtları delil şeklinde kabul edilmiş olmak ile beraber bilgisayar kayıtlarının delil gücüne yönelik hiçbir açıklama yapılmamıştır.

Elektronik niteliğe sahip olan belgeye itiraz edilmesine yönelik diğer bir karardaysa “6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 199 ile belge kavramı içerisinde elektronik ortamdaki veriler ve bunlara benzer bilgi taşıyıcıları da alınmıştır. Mahkemece hizmet süresi yönünden davacının üstelik davalıya ait network ağından mail kullanılmasına rağmen bu elektronik nitelikteki belgeye itibar edilmemesinin hatalı olduğu”ndan hareket edilmiştir. Elektronik belgeyi ispat aracı şeklinde kabul etmesi ve ayrıca ele alması neticesine varıldığından, bahsedilen belge takdiri delil şeklinde değerlendirilebilmektedir.<sup>360</sup> Elektronik ortam içerisinde yer alan verilere yönelik farklı bir Yargıtay kararında, “6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde 199 uyarınca uyumsuzluk konusu vakıaları ispata elverişli yazılı veya basılı metin, senet, çizim, plan, kroki, fotoğraf, film, görüntü veya ses kaydı gibi veriler ile elektronik ortamdaki veriler ve bunlara benzer bilgi taşıyıcıları bu Kanuna göre belgedir. Bu anlamda elektronik posta işyerinde iç yazışmalarda kullanılması ve çalışana ait olması halinde belgedir. Kısaca elektronik postanın gönderildiği kişi kesin bir şekilde belli ise bu elektronik posta delil olarak kabul edilmelidir” şeklinde bir ifadeye yer verilmiştir.<sup>361</sup>

Bu konuda da bireyin orada çalışıp çalışmadığı, sözü edilen haberleşme olayının yaşanıp yaşanmadığı gibi hukuksal fiillerin ispat edilmesi gerekmekte ve hukuksal fiillerin ispat edilmesinde senet ile ispat zorunluluğu mevcut değildir. E-postanın işyeri iç

---

<sup>359</sup> Yargıtay, 19. Hukuk Dairesi, Tarih 17.11.2014, E.2014/14036, K.2014/16322.

<sup>360</sup> Yargıtay, 9. Hukuk Dairesi, Tarih 5.4.2016, E.2014/37491, K.2016/8497.

<sup>361</sup> Yargıtay, 9. Hukuk Dairesi, Tarih 22.11.2016, E.2015/5593, K.2016/20624.

yazışmaları sırasında tercih edilmesi takdiri delil şeklinde nitelendirilebilmektedir. Son olarak, elektronik ortam içerisinde yer alan belgelere yönelik verilmiş olan bir karar içerisinde, “%10 fiyat farkı - komisyon - indirim faturası keseceği şeklinde mutabakata vardıklarını, ancak bu mutabakatı ıslak imzalı belge haline getirmediklerini, Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde yüz doksan dokuz gereği elektronik ortamdaki belgelerin sözleşme olduğunu yine delil başlangıcı niteliğinde belge olması halinde tanık dinlenebileceği” cümlesine yer verilmiştir.<sup>362</sup> Bahsedilen kararda söz edilen sözleşme, maddi hukuk manasında bir sözleşme değildir. Bu sebeple sözleşme denildiği zaman birbirine uygun ve karşılıklı irade beyanlarıyla bunun neticesinde senedin ortaya çıktığının düşülmemesi gerekmektedir. Bunun haricinde, tarafların iradeleri olsa bile senet olarak kabul edilebilmesi adına imzanın da gerektiği yadsınmaz bir gerçektir. Burada, kanunun üst kısmında bahsedilen belgeye delil kuvveti vermek istediği aşıkardır. Belge ispat hukuku bakımından bir bilgi taşıyıcısı şeklinde değerlendirildiği için koşul ve şartları olması durumunda delil başlangıcı ya da takdiri delil şeklinde sayılabilmektedir.

Yargıtay’ın vermiş olduğu diğer bir kararsa, “davalının davacıya gönderdiği 7.6.2011 tarihli SMS kaydını 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde yüz doksan dokuz gereğince belge olduğu ve bu kayıt ile davalının 36.000-TL’lik borcu kabul ettiğini değerlendirmiş ise de, dava 11.4.2012 tarihinde açılmış olup dava tarihi itibarıyla 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu yürürlükte olmadığı gibi, sözü edilen SMS kaydı hakkında davalının açık bir kabulü de bulunmamaktadır. Davalının açık muvafakati bulunmadığından olayda miktar itibarıyla tanık da dinlenemez” şeklindedir.<sup>363</sup> Fakat burada, belgeyi nasıl değerlendirerek hangi delillerin altına koyacak olduğunu bilememesinin yanında davalı olan kişinin açık kabulünün olması durumunda ikrar sayacak olduğunu ifade etmek mümkündür. Bununla birlikte Yargıtay, farklı bir kararı içerisinde ikrar konusuna yönelik daha da ileri giderek hükme konu olarak kabul edilen belgeyi kesin delil şeklinde görmüştür. Bahsedilen karara göre, “Davalı tarafça gönderilen

---

<sup>362</sup> Yargıtay, 19. Hukuk Dairesi, Tarih 10.4.2017, E.2016/7467, K.2017/2928.

<sup>363</sup> Yargıtay, 13. Hukuk Dairesi, Tarih 15.6.2015, E.2014/28725, K.2015/20230.

1.11.2013 tarihli Facebook mesajlarında davalının 11.000.00-TL'lik borcuma ödeme planı çıkarırsınlar ve ben de ödemeye başlayayım, şeklindeki beyanları açıkça borcu kabul anlamında yorumlanmalıdır. Davalı anılan mesajların kendisi tarafından çekildiğini inkâr etmediğine göre 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu madde yüz doksan dokuz anlamında belge niteliğinde kabulü gereken mesajlar doğrultusunda akdi ilişkiyi de inkâr etmeyen davalının borcu açıkça kabul ettiği gözetilerek sonucuna göre bir karar verilmesi gerekirken yanılığın değerlendirme ile yazılı şekilde hüküm kurulması doğru görülmemiştir”.<sup>364</sup> Bahsedilen bu verilmiş olan karar ile beraber, davalı olan kişinin elektronik ortam içerisinde bulunan verileri inkâr etmemesi nedeniyle o vakıanın zaten ispatlandığı kabul görülmüştür. Bahsedilen karar içerisinde, Facebook mesajları ikrarı barındıran bir belge şeklinde kabul edildiği için senet gücüne sahip olarak kesin delil şeklinde değerlendirilmiştir. Fakat ikrarın varlığının kabul görülmesinden evvel tarafın isticvabının sağlanmasına yönelik hiçbir ifade bulunmamaktadır. Tarafın isticvabıyla söz konusu olan ikrara yönelik beyanın kendisine ait olduğunu mahkeme huzurunda da belirtmesi gerekmektedir.

Yine güncel başka bir Yargıtay kararında; “Fatura tek başına alacağın varlığına delil olmaz ve yine davalının da söz konusu faturaların altında yer alan teslim alan kısmında imzası bulunmamaktadır. Bu durumda dava konusu ürünlerin teslimi hukuki bir işlem olup, ancak TMK 6. ve HMK 190 ve 200 maddeleri gereği yazılı delillerle ispat edilebilir. Dosyaya ibraz edilen faturalar malın teslim edildiğini göstermez. Davacı yasal delillerle teslim olgusunu ispat etmelidir. Dava dosyasında yer alan servis fişlerinden LED TV'ye ilişkin olan servis fişi incelendiğinde; davalının imzasının yer almadığı anlaşılmaktadır. Yine dava konusu yapılan buzdolabı, saç düzleştirici ve elektrik süpürgesi bakımından teslim belgesi ve birbirini doğrulan servis fişleri de bulunmamaktadır. Mahkemece, dava konusu yapılan ürünlerin davalıya tesliminin yasal delillerle ispatlanamadığı değerlendirilerek sonucuna göre bir karar verilmesi gerekirken yanılığın gerekçeyle davanın kabulüne ilişkin karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup

---

<sup>364</sup> Yargıtay, 19. Hukuk Dairesi, Tarih 15.2.2016, E.2015/14813, K.2016/2351.

bozmayı gerektirir. O halde; mahkemece yukarıda açıklanan ilkeler nazara alınarak, dava konusu ürünlerin davalıya teslimi usul ve yasaya uygun delillerle ispatlanamadığı değerlendirilerek sonucuna göre karar verilmesi gerekirken yanılgılı değerlendirme ile davanın kabulüne karar verilmesi, usul ve yasaya aykırı olduğundan Adalet Bakanlığı'nın bu yöne ilişkin kanun yararına bozma isteğinin kabulü gerekmiştir.”<sup>365</sup> Faturayı alacağın varlığı için tek başına delil kabul etmemiştir. Faturayı destekler imzalı teslim fişi ve bu fişlerin birbirini doğrulmasını aramıştır. Yargıtay bu kararında faturayı delil başlangıcı olarak değerlendirmiştir.

Medeni yargılama usulünde belgenin ispat gücüne ilişkin verilen kararlara bakıldığında, kanunda düzenlenmemiş olan belgenin ispat gücü, yargı kararlarıyla da tam olarak açıklığa kavuşturulmuş değildir.<sup>366</sup> Belge kavramıyla senedi de kapsayan genel bir çerçeve çizilmiş olsa da, senetle ispat ve senede karşı senetle ispat kurallarının aynı katılıkta uygulanmaya devam edilmesi halinde ispat ve deliller konusundaki sorunların çözümüne yardımcı olunması mümkün değildir.<sup>367</sup>

Tüketici hukukuna baktığımızda, hakem heyetlerine yapılan başvuruların çoğunda yapılan işlemi kanıtlar mahiyette dosyaya fatura sunulduğu görülmektedir. Çünkü tüketiciler, her ne kadar senetle ispatı gereken tutar üzerinden, bir işlem yapsa da bu işlem sırasında veya sonrasında senet düzenlenmemekte, tüketiciye fatura verilmektedir. Hatta bazen talep edilmesine rağmen yapılan işlemin faturasının tüketiciye verilmediği görülmekte. Bu sebeple tüketici iddiasını ispatlar nitelikteki belgelere ulaşmakta güçlük çekmektedir. Tüketici hukukunun amacına bakıldığında, bunun satıcı-sağlayıcı karşısında tüketicinin korunması olduğu göze alındığında ve belli miktarında altında başvuru zorunluluğu getirilen tüketici hakem heyetlerinin, mahkeme olmadığı da düşünüldüğünde medeni yargının ispata ilişkin kurallarının sıkı sıkıya hakem heyetlerine uygulanamayacağı söylenebilir. Budak, Bilirkişilik dışındaki delillerle ilgili HMK

---

<sup>365</sup> Yargıtay 3. Hukuk Dairesi E. 2021/7253, K. 2021/12178, T. 29.11.2021. ( Yargıtay Karar Arama).

<sup>366</sup> Sarıgül Ata, **Belge ve Belgenin Delil Kuvveti**, s.14.

<sup>367</sup> Sarıgül Ata, **Belge ve Belgenin Delil Kuvveti**, s.8.

hükümlerinin tüketici hakem heyeti incelemelerinde uygulanması ise, kanımca, ancak istisnai hallerde, bu incelemelerin niteliğine uygun düştüğü ölçüde söz konusu olabilir.<sup>368</sup> Şeklinde görüş bildirmiştir. Bir görüşe göre, özellikle senetle ispat zorunluluğu gibi ispat hakkı sınırlamaları ile isticvap ve yemin gibi ancak devlet mahkemelerindeki yargılamanın mahiyetine uygun düşen ispat hukuku müesseselerinin tüketici hakem heyeti incelemelerinde uygulama alanı olmadığı belirtilmiştir.<sup>369</sup> Uygulamada da, senetle ispat şartı aranmadığı görülmektedir.

Hakem heyetlerinde bilgi ve belge isteme konusunda hem kanunda hem de yönetmelikte düzenleme yapıldığı görülmektedir. TKHK madde:69 “(1) Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir.” şeklinde kanuni düzenleme benzer şekilde yönetmelikte de yer bulmuştur. THHY madde:13 “(1) Tüketici hakem heyeti başkanı tarafından, tüketici uyuşmazlığı konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belge taraflardan istenir; ihtiyaç duyulması halinde ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan bilgi veya belge istenebilir. (5) İstenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren en fazla otuz gün süre verilir. Talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanı tarafından uygun görülmesi halinde bu süre uzatılabilir. (7) İstenen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir.” Mevcut düzenlemenin tüketici lehine olmadığı, bilhassa satıcı / sağlayıcı /kredi veren, bilgi veya belge temin etmediği takdirde, ispat yükünün tüketiciye düştüğü hallerde, ispatsızlığın riskine tüketicinin katlanacağı düşünülebilir.<sup>370</sup> Bilhassa kabul edilebilir bir mazeret göstermedikleri sürece Bankacılık Kanunu m.76’ya aykırı olarak tüketiciye karşı yükümlülüğünü yerine getirmeyen, hakem heyetlerinin kararlarının gereğini yapmayarak bilgi veya belge temin etmeyen bankaların aleyhe emare etkisine maruz bırakılmaları kaçınılmazdır.<sup>371</sup> Aynı görüşte olmakla birlikte, satıcı / sağlayıcı / kredi veren, belgenin

---

<sup>368</sup> Budak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, s.93.

<sup>369</sup> Budak, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, s.93.

<sup>370</sup> İnceoğlu, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı**, s.72.

<sup>371</sup> İnceoğlu, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı**, s.74.

elinde olduğunu inkâr etmezse, delillerin toplanmasına uyuşmazlığın aydınlatılmasına katkıda bulunma yükümlülüğü, silahların eşitliği ilkesi, doğruluk ödevi ve usuli dürüstlük kuralına müracaat edilerek meseleye çözüm getirilebilir.<sup>372</sup> Yine benzer bir görüşe göre, Tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde, HMK'nun senet ve belgelerin ibrazı mecburiyetine ilişkin kuralların 219 ila 221. Maddelerinin kıyasen uygulanması; en azından, belgenin ilişkili olduğu uyuşmazlık konusu olgunun, kendisinden istenilen belgeyi (elinde olduğu bilindiği halde) sunmayan taraf aleyhine ispat edilmiş sayılması doğru olur.<sup>373</sup> Bu sebeple ispat yükü hakem heyetlerinde dikkat edilmesi gereken bir husustur. Çünkü medeni yargıda hâkim, olayın ispat edilmemiş olması halinde ispat yükü kuralına dayanarak, ispat yükü üzerine düşen tarafın aleyhine karar verecektir.<sup>374</sup> TKHK ve ona bağlı mevzuat düşünüldüğünde çoğu maddesinde ispat külfetini satıcı- sağlayıcıda bırakmıştır. Ve yine yukarıda değinildiği üzere tüketici lehine karinelere yer vermiştir. Kanaatimce hakem heyeti üyelerinin, ispat yükü kurallarına riayet edip, delilleri serbestçe değerlendirirken kanaat getiremediği durumda, kanununda amacı doğrultusunda tüketici lehine karar vermesi gerekir.

### **3.2.5.2. Yemin Delili Bakımından Değerlendirme**

Hukuk sisteminde yemin, bir olayın gerçeğe uygunluğunu, kutsal, şeref ve namus sayılmakta olan değer ve inançlarla teyit etmektir. Farklı bir deyişle yemin, beyan edilmiş olan olayın, söylenilmiş olduğu biçimde gerçekliğine, kutsallığı kabullenilen varlıkları tanık göstermektir.<sup>375</sup>

HMK'da yemin delili madde 225-239 arasında düzenlenmiştir. Bu düzenleme delil niteliğinde olan yemine ilişkindir. Bu sebeple bilirkişi veya tanığa ettirilen yeminle karıştırılmamalıdır. Yemin delilinin konusu HMK m.225'de "Yeminin konusu, davanın

---

<sup>372</sup> İnceoğlu, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı**, s.72.

<sup>373</sup> Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", s.91

<sup>374</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.345.

<sup>375</sup> Karşlı, **Medeni Muhakeme Hukuku**, s. 518.

çözümü bakımından önem taşıyan, çekişmeli olan ve kişinin kendisinden kaynaklanan vakıalardır. Bir kimsenin bir hususu bilmesi onun kendisinden kaynaklanan vakıa sayılır.” Şeklinde düzenlenmiştir. Burada yeminin konusunun kişinin kendisinden kaynaklı çekişmeli vakıalar olduğu belirtilmiştir. Yine kanun vakıa olduğu halde yemine konu olmayacak durumları da belirtmiştir. Bunlar 226. Maddeye göre “Aşağıdaki hususlar yemine konu olamaz: a) Tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edemeyeceği vakıalar. b) Bir işlemin geçerliliği için, kanunen iki tarafın irade açıklamalarının yeterli görülmediği hâller. c) Yemin edecek kimsenin namus ve onurunu etkileyecek veya onu ceza soruşturması ya da kovuşturması ile karşı karşıya bırakacak vakıalar” şeklinde sıralanmıştır. Yemin mahkeme huzurunda taraflarca eda edilir. Yemini eda için gelecek olan tarafa mahkemece yemin davetiyesi gönderilir. Yemin davetiyesine, yemine konu olan olaylara yönelik sorulacak sorularla geçerli bir özrü olmadan yemin için belirlenmiş olan saat ve günde mahkemeye direkt olarak gelmediği ya da gelip de yemini iade etmediği ya da yemini eda etmektan kaçınmış olduğu durumda, yemin konusu vakıaları ikrar etmiş sayılmaktadır.<sup>376</sup>

Yemin taraflarca getirilme ilkesinin geçerli olduğu davalarda geçerlidir; kamu düzenini ilgilendiren ve bu sebeple kendiliğinden araştırma ilkesinin uygulandığı davalarda yemin, geçerli değildir.<sup>377</sup> Farklı bir ifadeyle tarafların üstünde serbest bir şekilde tasarruf edemeyecekleri vakıalarla kendiliğinden harekete geçme ilkesinin uygulanmış olduğu davalar sırasında yemin teklif edilememektedir.<sup>378</sup> Öğretide idari yargılamada, yemin delilinin idari davaların niteliklerine uygun düşmemesi sebebiyle kullanılamayacak olduğu da belirtilmektedir.<sup>379</sup>

Yemin teklif edilen taraf yeminini iade edebilir. Bu durumda yemin iade edilen taraf yemin etmektan imtina ettiği vakit, vakıa ispat edilmemiş kabul edilir. Vakıa yalnızca tek tarafı ilgilendiren bir durumdan kaynaklı ise yemin iade olunmaz. Zaten kişinin

---

<sup>376</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 228/1-2.

<sup>377</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.397.

<sup>378</sup> Arslan, Yılmaz, Taşpınar Ayvaz, **Medeni Usul Hukuku**, s. 153.

<sup>379</sup> Turan Yıldırım, **İdari Yargı**, Beta Yayınları, İstanbul 2010, s. 498.

kendisinin ilgili olmadığı bir vakıa hakkında yemin ettirilmesi, yemin delilinin mantığıyla uyuşmamaktadır. Hem yemin teklifi hem de yeminin iadesi taraflarca yapılmaktadır. Yemin teklif edilen tarafın yemini kabul etmesinin sonucu HMK m.227/2’de “Yemin teklif olunan kimse, yemini edaya hazır olduğunu bildirdikten sonra, diğer taraf teklifinden vazgeçerek başka bir delile dayanamaz ve yeni bir delil de gösteremez” şeklinde düzenlenmiştir. Yemini kabul etmeden önce yemin teklif eden, bu delilden vazgeçebilir.

Yemin deliline başvurmak için bu delile, deliller kısmında açıkça değinilmesi gerekmektedir.<sup>380</sup>

Yemin delilinin nasıl eda edileceği, yemin ederken neler söylenmesi gerektiği de HMK m.233’de düzenlenmiştir. Kişi kanunen düzenlenmiş şekilde yemini eda ettikten sonra bunun tutanağa bağlanması gerekmektedir. Bu durum HMK 238’ de “Hâkim, yemin eden kimsenin beyanını dinleyip tutanağa geçirir ve yazılanları yüksek sesle huzurunda okur; beyanında ısrar edip etmediğini sorar ve verilen cevabı tutanağa kaydeder” şeklinde düzenlenmiştir. Bu tutanak dosyaya eklenip delil değerlendirilir.

Tüketici hakem heyetlerinde, yemin delilinin uygulanabilirliği konusunda bir düzenleme mevcut değildir. Yemin delili açıklandığı üzere yargı faaliyetlerinde kullanılan, genelde sözlü yargılamanın yapıldığı yargılamalarda başvuru ve değerlendirilen bir kesin delildir. Yukarıda açıklandığı üzere, yeminin eda edilip edilmemesinin, ispata ilişkin önemli sonuçlarının olduğu görülmektedir. Yeminin eda ettirilmesi mahkemece gerçekleştirilir. Tüketici hakem heyetleri mahkeme olmadığından ve gerçekleştirdikleri faaliyette yargılama faaliyeti kabul edilmediğinden, bu delilin tüketici hakem heyetlerinde uygulanamayacağı görüşündeyim. Yemin delilinin, hem eda edilmesinin hem de eda edilmemesinin sonuçlarına bakıldığında ve bu delilin kesin delil olduğu da

---

<sup>380</sup> Nitekim 03.03.2017 tarihinde verilen Yargıtay İçtihadı Birleştirme Genel Kurulu kararıyla (İBK, 03.03.2017, 2015/2, 2017/1- RG, 17.06.2017, S.30099) 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu’nun yürürlüğe girmesinden sonra açılmış olan davalarda tarafların dava ve cevap dilekçeleri ile delil listelerinde “sair deliller, her türlü deliller” gibi ibarelerin bulunması halinde tarafların yemin deliline başvurmuş sayılmayacakları kabul edilmiştir.

düşünüldüğünde bu delilin, hakem heyetlerinde dilekçede belirtilmiş olsa dahi uygulanabilirliğinin olmadığını söyleyebiliriz. Ki uygulamada bu yöndedir. Benzer görüşte olan Budak'ta, Özellikle senetle ispat zorunluluğu gibi ispat hakkı sınırlamaları ile isticvap ve yemin gibi ancak devlet mahkemelerindeki yargılamanın mahiyetine uygun düşen ispat hukuku müesseselerinin tüketici hakem heyeti incelemelerinde uygulama alanı olmadığını belirtmiştir.<sup>381</sup>

### 3.2.5.3. Tanık Delili Bakımından Değerlendirme

Tanıklık, davanın tarafları dışında olan bireylerin dava ile alakalı bir olaya yönelik, dava haricinde bizzat edindikleri bilgileri mahkeme bildirmeleridir. Tanıklığı gerçekleştiren bireye de tanık, diğer bir deyişle şahit denmektedir. Tanıklığın konusunu, dava konusu olan olaylar meydana getirirken tanığın dava sırasında ihtilafli olan olaylar üzerine tanıklık etmesi asıl olarak kabul edilmektedir. Diğer bir deyişle tanık, geçmiş dönemde yaşanmış ve dava konusu yapılmış olan olaylara yönelik algılarına ilişkin beyanda bulunabilmektedir. Bu sebeple bir bireyin beyanının tanık beyanı şeklinde görülebilmesi adına, olgu ya da olayları duyu organları ile algılaması gerekmektedir. Yoksa bir kişinin rastgele bir olgu ya da olaydan anladığı şeyleri ifade etmesi tanıklık şeklinde görülmemektedir. Tanık, sadece gerçek bir birey olabilmektedir. Bunun sebebi algılama ve algılamayı nakletme becerisi yalnızca insanlara özgü bir niteliktir.<sup>382</sup> Bu sebeple insan tanık olduğu olayı unutmuş olabilir, tam hatırlamayabilir, yanlış hatırlıyor olabilir. Bu nedenlerle tanık, diğer delillere nazaran gerçekten uzaklaşmaya neden olabilecek zayıf ancak vazgeçilmesi de mümkün olmayan bir delildir.<sup>383</sup>

Tanık taraflar dışında, üçüncü bir kişidir. Taraflar bu delile dayandıklarında mahkemeye tanık listesi vermek durumundadırlar. HMK m.240'daki "(2) Tanık gösteren taraf, tanık dinletmek istediği vakıyı ve dinlenilmesi istenen tanıkların adı ve soyadı ile tebliğe elverişli adreslerini içeren listeyi mahkemeye sunar. Bu listede gösterilmemiş olan

---

<sup>381</sup> Budak, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri", s.93.

<sup>382</sup> Özçelik ve Hacıömeroğlu, **Aile Mahkemelerinde Tanıklık**, s. 1.

<sup>383</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.401.

kimseler tanık olarak dinlenemez ve ikinci bir liste verilemez. (3) Tanık listesinde adres gösterilmemiş veya gösterilen adreste tanık bulunamamışsa, tarafa adres göstermesi için, işin niteliğine uygun kesin süre verilir. Bu süre içinde adres gösterilmez veya gösterilen yeni adres de doğru değilse, bu tanığın dinlenilmesinden vazgeçilmiş sayılır” şeklindeki düzenleme buna ilişkindir. Kural bu olmakla birlikte taraf duruşma günü tanığı hazır bulundurursa tanık mahkemece dinlenilmelidir (m.243). Taraf hangi konuda hangi tanığı dinleteceğini dilekçesinde belirtmesi, usul ekonomisi bakımından yerinde olacaktır.

Tanık kural olarak mahkemece çağrıldığında gelmek zorundadır. Bu zorunluluğa uymamanın yaptırımı kanunda mevcuttur. Tanık olarak çağrılan kişi, ilk olarak çağrıldığı mahkemeye gelmek; ikinci olarak tanık olarak yapacağı beyanların doğruluğu hakkında, ifade öncesinde yemin etmek; üçüncü olarak ise, sorulan sorular üzerine bildiklerini doğru bir şekilde açıklamak zorundadır.<sup>384</sup>

Tanık olarak dinlenilecek kişinin temyiz kudretine sahip olması gerekir.<sup>385</sup> Temyiz kudretine sahip çocuklarda tanık olarak dinlenebilir. Kural tanıklık yapmak olmakla birlikte kanun tanıklıktan çekinilebilecek halleri de düzenlemiştir. Tanıklıktan çekinme üç hal nazara alınarak düzenlenmiştir: birincisi kişisel nedenlerle (m.248); ikincisi, sır nedeniyle (m.249) ve üçüncüsü ise menfaat tehlikesi (m.250) nedeniyle tanıklıktan çekinmedir. Yine bu kural da mutlak olmayıp istisnaları mevcuttur (m.251). HMK m.252/3 gereği “Mahkeme, duruşmada bulunan tarafları dinledikten sonra tanıklıktan çekinmenin haklı olup olmadığına karar verir”.

Tanık, hakim tarafından ve kural olarak davaya bakan mahkemede dinlenir.<sup>386</sup> Yukarıda da belirtildiği gibi tanık, beyanlarından önce yemin etmek durumundadır. Bunun istisnası HMK m.257 gereği “a) Dinlendiği sırada on beş yaşını bitirmemiş olanlar. b) Yeminin niteliğini ve önemini kavrayamayacak derecede ayırt etme gücüne sahip olmayanlar”dır. Tanık dinlendikten sonra, beyanları tutanağa bağlanır. Ve belirtilen

---

<sup>384</sup> Pekcanitez, Atalay,Özekes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.403.

<sup>385</sup> Pekcanitez, Atalay,Özekes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.403.

<sup>386</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 259/1.

tutanak kendisine okunduktan sonra, beyanda bulunan tanıkça imza altına alınır. Tanığın davada yararı bulunmak gibi tanıklığının doğruluğu konusunda kuşkuyu gerektiren sebepler varsa, bunu iki taraftan biri iddia ve ispat edebilir.<sup>387</sup>

Tanık kesin delil değildir. Bu sebeple tanığın ifadesini hâkim takdir edecektir.<sup>388</sup> Tanık, mahkemeler için en çok karşılaşılan ve fakat dikkatle takdiri gereken delil olarak ifade edilmektedir.<sup>389</sup> Çünkü diğer delillere nazaran daha zayıf durmaktadır. Mahkeme kararları gerekçeli olmalıdır. Bu delili değerlendiren hâkim kararında buna dayandığında ne sebeple dayandığı dayanmadığında da ne sebeple dayanmadığını kararında belirtmelidir. Tanıkların beyanları arasında aynı konuda farklılık varsa, hâkim bu çelişkiyi gidermeye çalışmalıdır; şayet bazı tanıkların beyanını diğerlerine üstün tutuyorsa bunun gerekçesini de belirtmelidir.<sup>390</sup>

Tüketici mevzuatında, tüketici hakem heyetlerinde tanık deliline başvurulabileceğine ilişkin düzenleme mevcut değildir. HMK’nda düzenlenen tanık delili, HMK’nda düzenlendiği haliyle hakem heyetlerine uygulanması, heyetin mahkeme olmaması ve faaliyetinin yargılama faaliyeti olmaması sebebiyle mümkün görünmemektedir. Fakat doktrinde farklı görüşlerde mevcuttur. Zevkliler ve Özel, “Tüketici hukuku mevzuatı ise tanık dinlenilmesi yetkisini hakem heyetlerine açıkça tanımasa da, sonuçları yaptırıma bağlanamamakla birlikte olayın aydınlatılması için gerekirse kendi isteği ile tanıklık yapmak isteyenler dinlenebilmelidir. Öyle ki hakem heyetlerinin tanık dinlemesine de hukuken bir engel yoktur.” Şeklinde görüş bildirmiştir.<sup>391</sup> Aynı görüşte olmakla birlikte, Kara’ya göre; gerekli görülen hallerde tüketici hakem heyeti, tarafları usulüne uygun davet ederek dinleyebilir, mahallinde inceleme (keşif) yapabilir, yemin yaptırmadan konuyla ilgili tanıkları dinleyebilir ve bunların beyanlarını bir tutanakla tespit edebilir.<sup>392</sup> Tüketici hakem heyetleri, mahkeme

---

<sup>387</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 255.

<sup>388</sup> Pekcanitez, Atalay,Özekes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.409.

<sup>389</sup> Pekcanitez, Atalay,Özekes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.409.

<sup>390</sup> Pekcanitez, Atalay,Özekes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.409.

<sup>391</sup> Zevkliler ve Özel, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, s.478.

<sup>392</sup> KARA, **TÜKETİCİ HUKUKU**, s.664.

olmadığından, tarafların delil listesinde tanık deliline başvurması halinde, gösterilen tanıkların yeminsiz dinlemeleri gerekir.<sup>393</sup>

Yukarıda belirtildiği üzere, Tanık, hâkim tarafından ve kural olarak davaya bakan mahkemede dinlenir.<sup>394</sup> Kural bu olmakla birlikte, hakem heyetini oluşturan üyeler hâkim değildir. Hatta baro tarafından görevlendirilecek üye dışında diğer üyelerin hukuk eğitimi alma zorunluluğu yoktur. Hakem heyetinin de mahkeme olmadığı dikkate alındığında, bu delilin hakem heyetlerinde uygulanamayacağı söylenebilir. Uygulamada tanık delili, dilekçede belirtilmiş olsa da uygulanmamaktadır.

#### **3.2.5.4. Bilirkişi Delili Bakımından Değerlendirme**

Tüketici hakem heyetleri nezdinde bilirkişiliğe başvuru ve kabul şartları ile bilirkişilerin, sicile veya listeye kaydı, görevlendirmeleri, uymaları gereken temel ve etik ilkeler, çalışma esasları ve bilirkişilik listesinden çıkarılmalarına ilişkin usul ve esasları düzenlemek amacıyla, Tüketici Hakem Heyetleri Bilirkişilik Yönetmeliği hazırlanarak yürürlüğe girmiştir.<sup>395</sup> Belirtilen yönetmelik Resmi Gazete’de 09.07.2020 tarihinde yayımlanmış ve 01.01.2021 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu tarihten önce de bilirkişi görevlendirilmesi yapılmaktaydı fakat düzenleme mevcut değildi. Mevcut düzenleme HMK m.266-287 maddeleri arasında düzenlenen bilirkişilikle ilgili maddelere benzer olduğundan ve hüküm bulunmayan hallerde “Tüketici Hakem Heyetleri Bilirkişilik Yönetmeliği madde:35 “Bu Yönetmelikte düzenleme bulunmayan hâllerde Bilirkişilik Kanununun ve 3/8/2017 tarihli ve 30143 sayılı Resmî Gazete’ de yayımlanan Bilirkişilik Yönetmeliğinin ilgili hükümleri kıyasen uygulanır.” düzenlemesi isabetli olmuştur.

Anılan yönetmelikte bilirkişiliğin tanımına da yer verilmiştir. Tüketici Hakem Heyetleri Bilirkişilik Yönetmeliği (THHBY) madde:4 “(1) bilgi gerektiren tüketici uyuşmazlıklarında, yazılı görüşüne başvurmak amacıyla ilgili il müdürlüğü tarafından

---

<sup>393</sup> KARA, TÜKETİCİ HUKUKU, s.665.

<sup>394</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 259/1.

<sup>395</sup> KARA, TÜKETİCİ HUKUKU, s.665.

oluşturulan sicile ve listeye kayıtlı olanlardan veya 23'üncü maddenin on dördüncü fıkrası uyarınca liste dışından görevlendirilecek gerçek kişiyi, ifade eder şeklinde tanımlanmıştır. Heyet başkanı çözümü teknik bilgiyi gerektiren konularda bilirkişi görevlendirebilir.” Yönetmeliğin temel ilkeler başlıklı beşinci maddesinde hakem heyeti başkanınca görevlendirilecek bilirkişilerin uyması gereken temel ilkeler sıralanmıştır. Bu ilkelere göre bilirkişilik görevini icra edecek kişinin görevini icra ederken dürüstlük kuralına uygun davranması ayrıca bağımsız, tarafsız ve objektif olması gerektiği belirtilmiştir. Bu konuda bilirkişiler için belirlenen etik ilkeler dışında, bilirkişilik göreviyle bağdaştığı ölçüde Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte, düzenlenen etik ilkelere uymakla yükümlüler.<sup>396</sup>

Yine bilirkişinin görevini ifa ederken kamu görevlisi sayılacağı ve sır yükümlülüğünün bulunduğu da hükme bağlanmıştır. Bu durumla bağlantılı olarak THHBY m:23 de bilirkişinin görev yaptığı kurumla alakalı uyuşmazlıklarda görevlendirilemeyeceği, hakem heyetinin bağlı olduğu il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli arasından bilirkişi görevlendirilemeyeceği ve yine heyet başkan ve üyeleri ile raportörlerin bilirkişi sıfatıyla görevlendirilemeyeceğine ilişkin yönetmelik maddeleri buna paralel şekilde düzenlenmiştir. Bilirkişi yönetmelik gereği belirli kişilerin dosyalarına temel ilkeler gereği görevlendirilememektedir. Görevlendirme olsa dahi kendisinin durumu heyete bildirmesi gerekmektedir. Bilirkişinin dosyalarında görevlendirilemeyeceği kişiler madde: 5/5'te sıralanmıştır. “Bunlar;

- a) Kendisinin veya aralarında evlilik bağı kalksa dahi eşinin,
- b) Kendisinin veya aralarında evlilik bağı kalksa dahi eşinin altsoy ya da üstsoyunun,
- c) Kendisi ile arasında evlatlık bağı bulunanın,

---

<sup>396</sup> KARA, TÜKETİCİ HUKUKU, s.667.

ç) Üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya kendisini oluşturan evlilik bağı kalksa dahi kayın hısımlığı bulunanların,

d) Nişanlısının,

e) İş ilişkisinin bulunduğu veya vekili, vasisi, kayyımı ya da yasal danışmanı sıfatıyla hareket ettiği kişilerdir.”

Bilirkişi kendisine tevdi edilen dosyada, çözümü uzmanlığı veya özel bilgiyi ya da teknik bilgiyi gerektiren hususlar dışında açıklama yapamaz ve sonuç bildiren hukuki değerlendirmelerde bulunamaz. Kendisine görev tevdi edilen bilirkişi bunu bizzat ifa etmelidir. Hakem heyetlerinde bilirkişiliğe en çok başvuru konular ayıplı ürünler olduğundan bunların bazıları, örneğin buzdolabı veya mobilya takımı, mahallinde inceleme gerektirir. Böyle durumlarda her ne kadar satıcının da haberdar edilmesi gerektiği belirtilse de<sup>397</sup> uygulama da bu pek mümkün olmamaktadır. Bilirkişi tevdi edilen dosyada tüketicinin iletişim bilgilerinden kendisine ulaşmakta ve kararlaştırıldıkları günde ürünün bulunduğu yere gidip inceleme yapmaktadır.

THHBY m. 23 vd. maddelerinde bilirkişi görevlendirilmesi, raporu ve sorumluluğuna ilişkin düzenlemelere yer verildiği görülmektedir. İlgili düzenlemeler incelendiğinde bilirkişi görevlendirilmeden önce heyet başkanı tarafından uyuşmazlığa ilişkin konu hakkında kanun tarafından görüş bildirmekle yükümlü kişi veya kuruluşlara görevlendirildikleri konularda görüş bildirmeleri için yazılı olarak başvurulması gerektiği belirtilmiştir. Böyle bir durum söz konusu değilse başkan tarafından, öncelikli olarak uyuşmazlığa taraf tüketicinin ikamet ettiği ilçe sınırları içinde görev ifa eden bilirkişi görevlendirilir. Bilirkişi görevlendirilmesi yapılabilmesi için dosyanın tekemmül etmiş olması aranır. Örneğin, savunma için süre verilmişse bu süre beklenilmeli. Kişilere ve kurumlara yazı yazılmışsa bu yazılar beklenilmeli ve bunlara verilen süreler geçtikten

---

<sup>397</sup> İlhan Kara, böyle bir durumda yani satıcının haberdar edilmediği durumda savunma hakkının kısıtlanmış sayılacağını bu sebeple yeniden inceleme talep edilebileceği görüşündedir. KARA, **TÜKETİCİ HUKUKU**, s. 671.

sonra bilirkişi görevlendirilmelidir. Bu durum hem savunma hakkının kısıtlanmaması adına hem de usul ekonomisi ilkesi gereği önemlidir.

Heyet başkanı kural olarak her uyuşmazlık için bir bilirkişiyi görevlendirmelidir. Fakat THHBY m.23 “(8) Tüketici hakem heyeti başkanı bilirkişi olarak yalnızca bir kişiyi görevlendirebilir. Ancak, görülmekte olan tüketici uyuşmazlığının mahiyeti gereği, gerekçesi görevlendirme yazısında açıkça belirtilmek suretiyle üç kişiyi geçmeyecek şekilde bir bilirkişi kurulu görevlendirilebilir. Bilirkişi kurulu tarafından hazırlanan raporda her bir bilirkişinin incelemelerine ayrı ayrı yer verilir ve bilirkişilerin her birine ayrı bilirkişilik ücreti ödenir.” Düzenlemesinde görüldüğü gibi bilirkişi kurulu kurulabileceği de öngörülmüştür. Bilirkişi görevlendirilmesi yapılırken dikkat edilmesi gereken hususlardan biride uyuşmazlığa konu sorunun görevlendirme yazısında açıkça belirtilmesi gerektiğidir. Uygulama da sıkça karşılaşılan sorunlardan biri de uyuşmazlık konusunun bilirkişi incelemesine tüketici kaynaklı uygun bulundurulamamasıdır. Tüketici yanında bulundurduğu şikâyete konu ürünü bilirkişi talep etse dahi vermemekte veya ürünü incelemek istemediğini belirtmektedir. Yönetmelik böyle bir durumda tekrar bilirkişi görevlendirilemeyeceğini, dosyada bulunan mevcut belgelerden karar verilmesi gerektiğini belirtmiş, bu sebeple bilirkişinin ücrete hak kazanamayacağı düzenlenmiştir.

Listede uyuşmazlığı konu alanda uzmanlığı bulunan bir bilirkişi bulunmaması durumda nasıl bilirkişi tayin edileceği de THHBY m.23/ (14)’te “Listede ihtiyaç duyulan uzmanlık alanına sahip bilirkişi bulunmaması durumunda, bilirkişi görevlendirmesinin üniversitelerin ilgili bölümlerindeki öğretim üyeleri ile öğretim görevlilerine veya Bilirkişilik Bölge Kurulu Listesine kayıtlı bilirkişilere ya da ilgili meslek odasına kayıtlı bulunan kişilere yapılması esastır. Bilirkişi görevlendirmesi yapılabilecek bu nitelikleri taşıyan kişilerin bulunmaması ya da bilgisine ihtiyaç duyulan kişinin bu nitelikleri taşınamaması halinde, görülmekte olan tüketici uyuşmazlığının özellikleri dikkate alınarak listede kayıtlı olmayan başka kişilere de bilirkişi görevlendirmesi yapılabilir. Tüketici hakem heyeti başkanı, liste dışından görevlendirmiş olduğu bilirkişiyi il müdürlüğüne gerekçeleriyle bildirir.” Şeklinde düzenlenmiştir. Uyuşmazlık konusu başka ilde

olduğunda, ilgili hakem heyeti başkanı o ilin Ticaret il müdürlüğüne hazırlanan listeden bilirkişi görevlendirebilir. İlgili yönetmelik gereği m.23 “(12) Listede yer alan bilirkişilerin, uzmanlık alanlarına göre tüketici hakem heyeti başkanı tarafından hakkaniyete uygun olarak sırayla görevlendirilmesi esastır.”

Bilirkişi görevlendirilme süresi ve gerekli durumlarda bilgilendirme yükümlülüğü bulunmaktadır. Bilirkişi kendine tebliğ edilen bilirkişi görevlendirilme yazısına istinaden kendine tevdi edilen dosyayı tebliğ tarihinden itibaren on beş iş günü içinde raporlaması gerekir. Gerekli durumlarda bilirkişi tüketici hakem heyeti başkanlığına yazı ile bildirilmek şartıyla bir kereliğe mahsus on beş iş günü ek süre talep edebilir. Bilirkişi belirtilen süre içerisinde raporu hazırlamalıdır. Belirtilen sürede teslim edilmediğinde karşılaşılabilecek yaptırım THHBY m.23/2-3 de “(2) Belirlenen süre içinde raporunu teslim etmeyen bilirkişi görevden alınıp yerine başka bir bilirkişi görevlendirilebilir. Bu durumda, görevlendirmeyi yapan tüketici hakem heyeti başkanı, görevden alınan bilirkişiden o ana kadar yapmış olduğu işlemler hakkında yazılı açıklama yapmasını ve varsa kendisine verilen mal ile dosya ve eklerini eksiksiz olarak derhal teslim etmesini yazılı olarak ister. Tüketici hakem heyeti başkanı tarafından söz konusu durum il müdürlüğüne yazılı olarak bildirilir.

Görevden alınan bilirkişinin hukuki ve cezai sorumlulukları saklı kalmak kaydıyla, geçerli bir mazeret sunulmadığı takdirde, o aşamaya kadar yapılan inceleme için yapılmış olan masraflar dahil bilirkişiye hiçbir ücret ödenmez.” Şeklinde açıkça düzenlenmiştir.

Bilirkişi etik ilkeler gereği ve yönetmelikçe yapılan düzenlemeler kaynaklı dosyadan çekinme durumu ortaya çıkabilir. Böyle bir durumda bilirkişi dosya kendisine tebliğ edildiği andan itibaren, bu durumun sonradan öğrenilmesi durumunda bu tarihten itibaren 3 iş günü içinde THH başkanlığına yazılı bildirimde bulunması gerekir.

Yukarıda açıklandığı üzere, tüketici hukuku mevzuatında, tüketici hakem heyetlerinde diğer delillerden farklı olarak bilirkişi deliline ayrıntılı yer verilmiştir. Bu

düzenleme HMK ve Bilirkişi Kanunu'na paralel şekilde gerçekleşmiştir. Ancak belirtilen düzenleme açıklandığı üzere kanunla değil yönetmelikle oluşturulmuştur.

Heyet önüne gelen dosyayı, bilirkişi raporu ile birlikte değerlendirip, takdir edecektir. THHBY bu konuyla ilgili yirmi dokuzuncu maddesinde “ (1) Bilirkişi raporu, tüketici hakem heyeti tarafından diğer delillerle birlikte değerlendirilir.

(2) Tüketici hakem heyeti, bilirkişi raporundaki eksiklik yahut belirsizliğin tamamlanması veya açıklığa kavuşturulmasını sağlamak için yeni sorular yöneltmek suretiyle tüketici hakem heyeti başkanının bilirkişiden ek rapor istemesini talep edebilir. Talep edilmesi halinde on beş işgünü içinde ek raporunu sunmayan bilirkişiye ücret ödenmez.

(3) İhtiyaç halinde bilirkişinin görüşünü sözlü olarak açıklamasına karar verilirse açıklamaları tutanağa geçirilir ve bilirkişinin tutanağa imzası alınır. Kurul halinde görevlendirme söz konusu ise bilirkişilerin, bilgilerine başvuru hususu hemen aralarında müzakere etmelerine imkân tanınır ve müzakere sonucunda açıklanan görüş tutanağa geçirilerek bilirkişilere imzalatılır.” Şeklinde düzenleme yapmıştır. Anılan yönetmelik maddesinden de anlaşıldığı üzere bilirkişi delili takdiri delil olarak diğer deliller birlikte değerlendirilmeye alınmaktadır.

Tüketici hakem heyetlerinde bilirkişilik müessesesi, mahkemelerde olduğu gibi, önemlidir. Başvurulara bakıldığında çoğu başvurunun, tekstil veya ürün olduğu görülmektedir. Bunlardaki ayıbın tespiti hukuku bilgi dışında teknik bilgi gerektirdiğinden bu delile sıkça başvurulduğu aşikardır. Bu sebeple, ayrıca bir düzenlemenin yapılmış olması isabetli olmuştur.

### 3.2.5.5. Keşif Delili Bakımından Değerlendirme

Keşif takdiri bir delil olmasından kaynaklı yargıç keşif neticesinde edinmiş olduğu bilgi ve delilleri serbest bir şekilde takdir etmektedir.<sup>398</sup>

Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan iki yüz seksen sekizinci maddenin ilk fıkrasında göre hâkim, uyuşmazlık konusuna yönelik doğrudan duyu organları aracılığı ile yer aldığı bölgede ya da mahkemede incelemeler gerçekleştirerek bilgi sahibi olmak amacı ile keşfin gerçekleştirilmesine karar verebilmektedir. Ayrıca hâkim gerektiği zaman bilirkişi yardımına da başvurur.<sup>399</sup> Keşif yapılmasına yönelik karar, mahkeme tarafınca sözlü yargılamaya dek taraflar arasından bir tanesinin talebi üstünde ya da resen yapılmaktadır.<sup>400</sup>

Keşif, davaya bakmakta olan mahkeme tarafınca icra edilmektedir. Keşfin konusu, mahkemenin yargı çerçevesi dışındaysa inceleme istinabe sureti ile yapılmaktadır. Keşif konusu, büyükşehir belediyesi sınırları içindeyse inceleme, davaya bakmakta olan mahkeme tarafınca da yerine getirilebilmektedir.<sup>401</sup>

Mahkeme, keşif deliline başvurduğunda keşfi, kanunun belirttiği usulde gerçekleştirmelidir. HMK m. 290'da "(1) Keşfin yeri, kapsamı ve zamanı mahkeme tarafından tespit edilir. Keşif, taraflar hazır iseler huzurlarında, aksi takdirde yokluklarında yapılır. (2) Mahkeme keşif sırasında tanık ve bilirkişi dinleyebilir. Keşif sırasında, yapılan tüm işlemler ve beyanları içeren bir tutanak düzenlenir. Tutanağa, hâkimin keşif konusu ve mahalliyle ilgili gözlemleri de yazılır. Plan, çizim, fotoğraf gibi belgeler de tutanağa eklenir. (3) Mahkeme, bir olayın nasıl geçmiş olabileceğini tespit için temsili uygulama da yaptırabilir." Şeklinde yapılacaklar belirtilmiştir. Bilirkişi ve tanığın

---

<sup>398</sup> Yılmaz, **Hukuk Davalarında İspat ve Deliller Rehberi**, s. 1613.

<sup>399</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 288/1.

<sup>400</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 288/2.

<sup>401</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 289/1-2.

da keşif sırasında dinlenebileceği ve olayın bir nevi yeniden canlandırılması amacıyla temsili uygulama da yapılabileceği belirtilmiştir.

Keşif yapılacağı sırada keşif yapılmasına engel durumlar ortaya çıkabilir. Örneğin keşif bir ev ya da fabrika ise malikler buna direnebilir. Böyle bir durumda kanun keşfe katlanma yükümlülüğü getirmiştir. Ayrıca engel olan taraf bakımından ispat yükümlülüğünde bazı kabuller ve ceza da öngörmüştür. HMK m.291 göre “- (1) Taraflar ve üçüncü kişiler keşif kararının gereğine uymak ve engelleyici tutum ve davranışlardan kaçınmak zorundadırlar. (2) Keşif yapılmasına taraflardan birinin karşı koyması hâlinde, o kimse ispat yükü kendisine düşen taraf ise bu delilden vazgeçmiş; diğer taraf ise iddia edilen vakıyı kabul etmiş sayılır. Şu kadar ki, hâkim duruma ve karşı koyma sebebine göre bu hükmü uygulamayabilir. (3) Keşif, üçüncü kişi için uygun olan zamanda yapılır. Keşif zamanı ve yeri üçüncü kişiye bildirilir. Gecikmesinde zarar umulan hâllerde bildirim yapılmaksızın keşif icra edilir. Keşfe karşı koyma hâlinde hâkim, üçüncü kişiyi karşı koymanın sebep olduğu giderlere ve beşyüz Türk Lirasından beşbin Türk Lirasına kadar disiplin para cezasına mahkûm eder; gerektiğinde zor kullanılmasına karar verebilir. Ancak, üçüncü kişi tanıklıktan çekinme sebeplerine dayanarak keşfe katlanma yükümlülüğünden kaçınabilir.” Kural bu olmakla birlikte soy bağının tespiti söz konusu ise tanıklıktan çekinme sebebi olsa dahi bu yükümlülükten kaçınamaz. Kaçınırsa bu yükümlülük cebir uygulanarak yerine getirilir.

Tüketici Hakem Heyetinde bu delile başvurulup başvurulamayacağı konusunda bir düzenlememe olmamakla birlikte, ilgili bakanlık uzmanları keşif deliline başvurulamayacağını kabul etmektedirler. Tüketici hakem heyetlerinde keşif deliline başvurulmaz. Bunun en önemli sebebi hakem heyetinin mahkeme olmayışıdır. Uygulamada hakem heyetlerinde keşif deliline başvurulamamakla beraber doktrinde mahallinde inceleme yapılabileceği kabul edilmektedir. Kara'ya göre; Tüketici işleminden kaynaklanan ihtilafın değer ve miktarının tüketici hakem heyeti için belirlenen görev sınırında kalması durumunda, tüm deliller toplandıktan sonra, tüketici hakem heyeti resen veya talep üzerine bilirkişi marifeti ile mahallinde keşif/inceleme yapılmasına karar

verebilirler; bu halde yapılan keşif teknik anlamda hakim tarafından yapılan bir keşif olmayıp, sadece mahallinde yapılan bir inceleme niteliğinde kabul edilir.<sup>402</sup> Kara, bu görüşünde sadece mahallinde inceleme yapılabileceğini belirtmiş, bunun teknik anlamda bir keşif olmadığına da değinmiştir. Kanaatimizce de keşif delili, niteliği sebebiyle mahkeme-hâkim tarafından icra edilmesi gerektiğinden, tüketici hakem heyetinde uygulama alanı bulmaz. Keşfe katlanma zorunluluğu konusuna değinmek gerekirse, HMK'da düzenlenmiş haliyle uygulanması mümkün görünmemektedir. Çünkü en basit haliyle hakem heyetleri bilgi belge taleplerinde dahi bu bilgi ve belgelerin gönderilmemesi durumunda müeyyide uygulayamamaktadır. Fakat 6502 sayılı kanunda yapılacak değişiklik ile hakem heyetlerinin niteliğine uygun şekilde bir düzenleme yapıldığı takdirde, keşfe katlanma zorunluluğu bulunan kişilerin bunu yerine getirmediği takdirde HMK'nin iki yüz doksan birinci maddesinin ikinci fıkrasına benzer bir düzenlemeye yer verilebilir. Hâkimin, duyu organları vasıtasıyla yaptığı, doğrudan kendi kişisel izlenimini konu alan keşif işleminde, keşif yerine gitmeden, dosyayı bilirkişiye veya zabıt katibine vermek suretiyle keşif yaptırması mümkün değildir.<sup>403</sup> Hukuk mahkemelerinde dahi bilirkişi marifetiyle yaptırılan inceleme keşif olarak değerlendirilmemiştir. Zira keşifte önemli olan, hâkimin keşif konusu şeyle ilgili veya keşif esnasında dinleyeceği tanık ve bilirkişiyle ilgili izlenimi, araya hiçbir vasıta sokmaksızın doğrudanlık ilkesine uygun olarak edinmesidir.<sup>404</sup>

### **3.2.5.6. Uzman Görüşü Delili Bakımından Değerlendirme**

Uzman görüşü, ilk defa 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisine yer alan iki yüz doksan üç maddesiyle gündem konusu haline gelmiş ve burada düzenlenerek Türk hukuk sistemine dahil olmuştur. Uzman görüşü kavramına, bilimsel mütalaa veya mütalaa da denmektedir. Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan iki yüz doksan üçüncü maddeye göre tarafların ikisi de daha konusu ile alakalı uzmanından bilimsel

---

<sup>402</sup> KARA, TÜKETİCİ HUKUKU, s. 674.

<sup>403</sup> Arslan, **Medeni Usul Hukukunda Delillerin Toplanması ve Doğrudanlık İlkesi**, s.40.

<sup>404</sup> Arslan, **Medeni Usul Hukukunda Delillerin Toplanması ve Doğrudanlık İlkesi**, s.40.

mütalaa olarak mahkemeye sunabilmektedirler. Bahsedilen uzmanın duruşma esnasında dinletilmesini de talep edebilmektedirler.<sup>405</sup>

Hukuk Muhakemeleri Kanunu'yla delil sistemine farklı bir kanıtlama aracı daha dahil olmuştur. Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun uzman görüşü başlığına sahip olan iki yüz doksan üçüncü maddesi gereğince taraflar uyuşmazlık konusuna yönelik bilimsel mütalaa alıp dosyaya dahil edebilmektedirler. Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile Anglo-Sakson kökene sahip bir kurum olarak bilinen taraf uzman tanık kuruluşuna ya da bilirkişisine paralel bir düzenleme getirip uygulama sırasında meydana gelen tereddütler çözülmeye çalışılmıştır.<sup>406</sup>

Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun içerisine yer alan uzman görüşü başlıklı iki yüz doksan üçüncü maddenin ilk fıkrası gereğince taraflar, dava konusu olan olay ile ilgili, uzmanından bilimsel mütalaa alabilmektedirler. Kanunun genel ifade stilinden, uzman düşüncesine gerek teknik ve özel bilgiyi gerekli kılan konularda “*özel bilirkişilik*” olarak gerekse hukuksal problemlerle alakalı olarak başvurulabilecek olduğu belirtilmektedir.<sup>407</sup> Bu sebeple uzman görüşü bilirkişiden ayrılmaktadır. Uzman hukuki bilgi gerektiren konularda da görüş bildirebilmektedir.

HMK m. 293'e göre “(2) Hâkim, talep üzerine veya resen, kendisinden rapor alınan uzman kişinin davet edilerek dinlenilmesine karar verebilir. Uzman kişinin çağrıldığı duruşmada hâkim ve taraflar gerekli soruları sorabilir. (3) Uzman kişi çağrıldığı duruşmaya geçerli bir özrü olmadan gelmezse, hazırlamış olduğu rapor mahkemece değerlendirmeye tabi tutulmaz.” Kanun çağrıldığı halde mazereti olmaksızın gelmeyen uzmanın raporunu değerlendirmeye alınamayacağını belirtmiştir. Fakat belirtilen durumlar mevcut değilse, uzmanın görüşü karar verilirken değerlendirilmeye alınmalıdır. Hukuki dinlenme hakkının ihlali aynı zamanda adil yargılanma hakkının ihlali

---

<sup>405</sup> Demir, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu 293.Maddede Düzenlenen Uzman Görüşü Delili ve Yargıtay Kararları**, s. 1.

<sup>406</sup> Yılmaz, **Hukuk Davalarında İspat ve Deliller Rehberi**, s. 1708.

<sup>407</sup> Mevzuat, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, m. 293/1.

sayılacağından, tarafın dayandığı uzman görüşünün hükümde değerlendirilmemesi aynı zamanda adil yargılanma hakkının ihlali sayılır.<sup>408</sup>

Tüketici hakem heyetlerinde uzman görüşü deliline ilişkin düzenleme mevcut değildir. Fakat uzman görüşünün niteliğine bakıldığında, özellikle yazılı görüş ele alınacak olursa, bu hakem heyetlerinde de uygulanabilir. Çünkü kişi uyuşmazlığa ilişkin uzman görüşünü yazılı şekilde dilekçesine ek olarak sunabilir. Fakat sözlü olarak heyet tarafından dinlenilebilecek kişiler arasında olmadığından, uzmana heyet tarafından görüşüyle ilgili soru sorulabilmesi kanaatimizce uygulanamaz. Buna yasal bir engel olmamakla birlikte, hakem heyetlerinde yazılılığın asıl olduğu düşünüldüğünde uzman görüşüne başvurulabileceği niteliksel olarak da mümkündür. Hatta kanaatimce, uzman görüşü, bilirkişi görüşünden farklı olarak hukuki görüşe yönelik de olabileceğinden tarafların elini kuvvetlendirecek nitelikte bir delildir. Takdir edilmelidir ki, heyet üyelerinin nitelik olarak hâkim veya hakem sayılmadıkları ve baro tarafından görevlendirilen üye dışında diğer üyelerin hukuk eğitimi alma zorunluluğunun bulunmaması sebebiyle, uzman görüşünün hakem heyetlerince kabul edilmeleri hakkaniyetli karar verilmesi açısından da faydalı olacaktır.

### **3.3. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNCE VERİLEN KARAR**

#### **3.3.1. Tüketici Hakem Heyetlerince Verilen Kararın Niteliği ve Kapsamı**

Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlıkla alakalı karara varırken tarafların taleplerini göz önünde bulundurmaktadırlar. Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan yirmi altıncı maddeye göre “*hâkim, tarafların talep sonuçlarıyla bağlıdır; ondan fazlasına veya başka bir şeye karar veremez. Duruma göre, talep sonucundan daha azına karar verebilir*” hükmü kıyasen tüketici hakem heyetinde de kabullenilmiştir. Kural olarak tüketici hakem heyetleri talep ile bağlılık kuralı uyarınca, başvurulmuş olan talebin tutarından çoğuna ya

---

<sup>408</sup> Pekcanitez, Atalay, Özkes, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, s.426.

da talep dışarısında farklı bir şeye karar verememektedir.<sup>409</sup> Bu durum Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin yirminci maddesinde düzenlenmiştir.

Başvuru talebinin gerçekleştirildiği tarihte uyuşmazlık tutarının kesin ve net olarak belirlenmesinin mümkün olmadığı durumlar söz konusu olduğunda, başvuru sahibi olan kişinin hukuksal ilişkiyi ve asgari bir tutarı belirtmesi ve inceleme süreci içerisinde uyuşmazlık tutarının belge ya da bilgiler ile net bir şekilde tespit edilmesi durumunda talep edilmiş olan tutardan daha çoğuna ya da daha azına tüketici hakem heyeti tarafınca karara varılabilmektedir. Bunun için öncelikle tutar kesin olarak belirlendiğinde, karar verilmeden önce şikâyetle bulunan tarafın uyuşmazlık bedelinin belirtilen tutara yükseltilmesi talebini içeren dilekçeyi heyete sunması gerekir. Tutarın daha az olması durumunda, hakem heyeti talep edilen tutardan daha azına karar verebildiği için dilekçe vermeye gerek yoktur. Verilmiş olan kararın parasal sınırı her şekilde tüketici hakem heyetlerinin görev sınırı kapsamında bulunması gerekmektedir.<sup>410</sup>

Aynı tüketici işlemlerinden kaynaklanmakta olan birden çok uyuşmazlık için farklı bir başvuru gerçekleştirilmesi durumu söz konusu olduğunda, uyuşmazlığın miktarları toplamı tüketici hakem heyetlerinin görev kapsamı içerisinde kalmak koşuluyla, tek bir başvuru talebinde birleştirilip karara varılabilmektedir. Aynı tüketici işlemlerinden kaynaklanmakta olan birden çok uyuşmazlığı tutarları toplamının görev kapsamını geçmesi halinde uyuşmazlıklara ilişkin ayrı ayrı karara varılmaktadır.<sup>411</sup>

Tüketici hakem heyetleri kararlarında başvuru sahibi olan kişinin talebinin ve uyuşmazlık bedelinin Türk Lirası'ndan belirtilmesi zorunlu kabul edilmektedir. Eğer, başvuruda bulunan bireyin uyuşmazlığın döviz türünden olması halinde, bu değer başvuru tarihi içerisindeki Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'nın (TCMB) belirlemiş olduğu

---

<sup>409</sup> Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 134.

<sup>410</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 20/1.

<sup>411</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 20/2.

efektif döviz satış kuru baz alınıp Türk Lirası'na çevrilmekte ve bahsedilen miktar üstünden karara varılmaktadır.

Tüketici hakem heyetleri tarafınca alınacak olan kararın, infazda tereddüde mahal vermeyecek niteliğe net ve açık olması gerekmektedir.<sup>412</sup> Bilhassa bedele yönelik taleplerin tutarı belirli olmak zorundadır. Örnek olarak “*dosya masrafının başvurana iadesi*” ya da “*beş yıllık kayıp kaçak bedelin ödenmesi*” şeklinde verilmiş olan kararların infaz kabiliyeti mevcut değildir. Bunun haricinde, hakem heyeti tarafınca uyuşmazlık ile alakalı tek karar verilmesi gerekmektedir. Ayrıca terditli ya da seçenekli olarak karar verilmemesi gerekmektedir. Örnek olarak “*malın misliyle değiştirilmesine veya malın tamir edilmesine*” şeklinde verilmiş olan kararın infaz kabiliyeti bulunmamaktadır.<sup>413</sup> Tüketici hakem heyetlerine yapılmakta olan başvuru taleplerinin konusuz kalması durumunda, tüketici hakem heyetleri tarafınca karara verilmesine yer olmadığına yönelik karar verilebilecektir.<sup>414</sup>

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan yetmişinci maddede, tüketici hakem heyetlerinin verdiği kararların, tarafları bağladığı ve 2004 sayılı İcra İflas Kanunu'nun ilamların icrasına yönelik hükümlere göre takip edilebileceği öngörülmüştür.<sup>415</sup> Mülga 4077 sayılı kanunun ilk halinde tüketici sorunları hakem heyeti tarafınca verilmekte olan kararların tüketici mahkemelerinde yalnızca delil şeklinde kullanılabilir olduğu belirtilmişti. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisindeyse tüketici hakem heyetlerinin verdiği kararların tarafları bağladığı ve parasal sınırların üzerinde olan uyuşmazlıklarla alakalı tüketici hakem heyetlerine başvuruda

---

<sup>412</sup> Ertan Yardım, “**Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Yerine Getirilmesi**”, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016, (Editörler: Av. Hakan Tokbaş, H. Fehim Üçışık), Bilge Yayınevi, 2017, s. 599.

<sup>413</sup> Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, 28.6.2005 T. ve 2005/8402 E., 2005/11068 K. sayılı ilamı.

<sup>414</sup> Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 136.

<sup>415</sup> Mevzuat, **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, m. 70.

bulunulamayacağı açık bir şekilde düzenlenmiştir. Bahsedilen kanunla tüketici hakem heyetinin delil olarak karara varma uygulaması da kaldırılmıştır.<sup>416</sup>

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun madde:70'te hakem heyetince verilen kararların tarafları bağladığı düzenlenmiştir. Tüketici Hakem Heyeti tarafından verilen kararlar, heyet her ne kadar mahkeme sıfatına haiz olmasa da kanun gereği icrasının ilamlı icra yoluyla gerçekleştirileceği yine aynı madde de düzenlenmiştir. TKHK madde:70/3 "Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren iki hafta içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir." Düzenlemeye göre yapılacak olan itiraz üzerine verilecek karar kesindir.

### **3.3.2. Tüketici Hakem Heyetlerince Verilen Kararın Süresi ve Karar**

#### **Tutanağı**

Tüketici hakem heyeti, usulüne uygun bir şekilde gerçekleştirilmiş olan başvuru taleplerini kabul görmek ve değerlendiren bir karara varmakla yükümlüdür. Tüketici hakem heyeti, kendilerine yapılmış olan başvuruyu altı ay içerisinde inceleyerek karara bağlamaları gerekmektedir. Bahsedilen süre en fazla üç ay daha uzayabilmektedir.<sup>417</sup> Bahsedilen süre tüketici hakem heyeti için düzenleyici bir süre olarak kabul edilmektedir ve bilhassa başvuru taleplerinin yoğun olduğu bölgelerde, başvuru taleplerinin bahsedilen süre içerisinde bitirilme imkânı mevcut değildir.<sup>418</sup> Tüketici hakem heyetlerinin gündem konusu başkan tarafınca daha öncesinden belirlenerek üyelere bildirilmektedir. Fakat başvuru talepleri sıra ve tarihine göre görüşülerek karara bağlanmaktadır.

---

<sup>416</sup> Mevzuat, **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, m. 70.

<sup>417</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m. 21/1.

<sup>418</sup> Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 136.

Tüketici hakem heyetleri, başkan dahil olacak şekilde en üç üyenin hazır bulunmasıyla toplanmakta ve toplantıya dahil olan kişilerin oy çokluğuyla karar verilmektedir. Üyeler çekimser oy kullanamamaktadır. Oyların eşit çıkması durumunda başkanın kullanacağı oy eşitliği bozmaktadır.<sup>419</sup> Bahsedilen usul ve yöntemler dikkate alınmadan verilmekte olan tüketici hakem heyeti kararının itirazı üzerine tüketici mahkemesince değerlendirilir.

### **3.3.3. Tüketici Hakem Heyetlerince Verilen Kararın Tebliği ve Bu Kararın Yerine Getirilmesi**

TKHK madde:70/2’de hakem heyetince verilecek kararların taraflara nasıl tebliğ edileceği düzenlenmiştir. Bu düzenleme 2022 tarihinde getirilmiştir. Belirtilen maddeye göre tebliği “Tüketici hakem heyeti tarafından tebliği gereken evrakın taraflara veya vekillerine 213 sayılı Kanunun 107/A maddesi hükümlerine göre elektronik ortamda tebliği yapılır, bu kapsamda elektronik ortamda tebligat yapılamadığı durumlarda 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümleri uygulanır...” şeklinde düzenlenmiştir. Yapılan düzenleme teknolojik gelişmelere uygun revize edilmiştir.

Taraflar tüketici hakem heyetinin verdiği kararın kendilerine tebliğ edilmiş olduğu tarihten itibaren iki hafta içinde tüketici hakem heyetlerinin bulunduğu yer tüketici mahkemesine itiraz başvurusunda bulunabilmektedirler. Tüketici mahkemesi olmayan bölgelerde ise asliye hukuk mahkemesine tüketici mahkemesi sıfatı ile başvuruda bulunulabilmektedir. Bu noktada göz önünde bulundurulması gerekli olan husus kararı hangi yer tüketici hakem heyeti vermişse orada yer alan ya da adli yargı bakımından bağlı olduğu asliye hukuk mahkemesi ya da yer tüketici mahkemesine başvurulması gerektiğidir.<sup>420</sup>

---

<sup>419</sup> Resmi Gazete, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, m.16.

<sup>420</sup> Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, s. 618.

Bilindiği gibi tüketici hakem heyetinin kurulmuş olduğu tüm bölgelerde adliye teşkilatı mevcut değildir. Bahsedilen durumda birey, tüketici hakem heyetinin bağlı olduğu diğer il ya da ilçe tüketici mahkemesi ya da asliye hukuk mahkemesine başvuruda bulunabilmektedir.<sup>421</sup>

Tüketici hakem heyetlerinde çıkan kararlara karşı yapılmakta olan itirazların hukuksal niteliğinin kanun yolu mu yoksa dava mı olduğu konusu literatür içerisinde tartışılmaktadır. Bir görüşe göre tüketici hakem heyetinden çıkar kararlara karşı tüketici mahkemesine gerçekleştirilen başvuru talebinin kanun yoluna götürecekt argümanların daha çok olduğu öne sürülmektedir.<sup>422</sup> Aksi görüşe göreyse tüketici hakem heyetinden çıkan kararlara karşı bir başvuru şansı olarak kabul edilen “*itiraz*” müessesinin niteliğinin bir dava olarak görüldüğü öne sürülmektedir.<sup>423</sup> Kanaatimizce tüketici hakem heyetlerinden çıkan kararlara karşı tüketici mahkemelerine yapılmakta olan başvuruların, içerisinde kanun yolunu içeren kendine has bir dava olduğudur. Bunun sebebi tüketici mahkemelerine dava açılmadan evvel tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunularak oradan çıkan kararın itiraz konusu olması ve tüketici mahkemelerinin dava konusunun sınırlı olması sebepleri ile bir kanun yolu olmasıdır. Öte yandan tüketici mahkemeleri, tüketici hakem heyetlerinin başvuru inceleme biçiminden farklı olacak şekilde başvuruları baştan sona dek inceleyerek yeni bir tahkikat yapması yönü ile de bir dava kabul edilmektedir. Bunun haricinde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun içerisinde yer alan yetmişinci maddenin altıncı fıkrasında, “...kararlara karşı açılan itiraz davalarında...” görüldüğü gibi, tüketici hakem heyetlerinin verdikleri kararlara karşı gerçekleştirilen başvurular için “*itiraz davası*” terimi kullanılmaktadır.<sup>424</sup>

Asliye hukuk mahkemesi ya da tüketici mahkemeleri, yapılan itiraz üzerine gelen tüketici hakem heyetinden çıkan kararı Hukuk Muhakemeleri Kanunu içerisinde yer alan

---

<sup>421</sup> Ermenek, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, s. 618.

<sup>422</sup> Aslan, **6502 sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, s. 738.

<sup>423</sup> Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 136.

<sup>424</sup> Mevzuat, **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, m. 70/6.

üç yüz on altıncı ve devamındaki maddeler uyarınca basit yargılama yöntemine göre yargılamada bulunup, hakem heyetinden çıkan karara ilişkin itiraz talebinin reddedilmesi kararına vararak tüketici hakem heyetinin verdiği kararın onaylanmasına ya da kabul edilmesine karar verip hakem heyetinden çıkan kararın iptal edilmesine karar vermektedir.<sup>425</sup> Yine mahkeme açılan itiraz davasında kısmen kabul kısmen ret kararı da verebilmektedir.

### **3.3.4. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı İtiraz, Kararın Düzeltilmesi ve Tamamlanması Durumu**

Bir mahkeme kararına benzer olarak tüketici hakem heyetinin verdiği kararın da gerçekleştirilmesi zorunlu olarak kabul edilmektedir. Yürütmesi yalnızca tüketici mahkemesi tarafınca durdurulabilmekte olan tüketici hakem heyetinin verdiği kararlara taraflar, kararın tebliğinden sonra iki hafta içerisinde karşı itirazda bulunabilmektedirler.<sup>426</sup> Burada bahsedilen iki haftalık süreç, hak düşürücü bir süre olarak nitelendirilmektedir. İtirazın, karara varan tüketici hakem heyetinin yer aldığı bölgede bulunan mahkemeye gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Bahsedilen itiraz tüketici hakem heyetlerinin icrasını durdurmamaktadır. Fakat talep üzerinde hakim kararın icra edilmesini tedbir yolu ile durdurabilmektedir. Tüketici hakem heyetlerinin verdikleri kararlara itiraz edilmesi halinde, tüketici mahkemelerinin verdikleri karar kesin sayılmaktadır. Kanımızca burada kanun koyucu, uyuşmazlığın daha çok devam etmemesini istemiştir.<sup>427</sup>

Tüketici Hakem Heyetlerince verilen kararların düzeltilmesi ve tamamlanması hususu Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin yirmi beşinci ve yirmi altıncı maddelerinde düzenlenmiştir. Bu düzenlemelere göre, hakem heyetlerince verilen

---

<sup>425</sup> Tutumlu, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, s. 136.

<sup>426</sup> 2/3/2024 tarihli ve 7499 sayılı Kanunun 37 nci maddesi ile bu fıkra da yer alan “on beş gün” ibaresi “iki hafta” şeklinde değiştirilmiştir.

<sup>427</sup> Rüştü Germeyan, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerine İlişkin Hükümleri". **İstanbul Barosu Dergisi**, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, C 88, 2014, s. 133.

kararlarda tarafların kimlik bilgilerine, ticaret unvanlarına ait yazım yanlışlıkları, ifade ve hesap hataları ile diğ er benzeri açık hataların re’sen veya tarafların talepte bulunmaları durumunda düzeltilebilir. Böyle bir durumda mevcut talep öncelikle incelenir ve karara bağlanır. Karar on beş iş günü içinde taraflara tebliğ edilir. Kararın içeriğinin nasıl olması gerektiği belirtilen maddede düzenlenmiştir.

Tüketiciler Hakem Heyetlerince verilen kararların tamamlanması durumu yönetmeliğin yirmi beşinci maddesinde düzenlenmiştir. Bu düzenlemeye göre, başvuruya ilişkin taraflardan her biri kararın tebliğinden itibaren on beş gün içinde, başvuruda talep edilmesine rağmen kararı verilmeyen taleplerinin sonuçlandırılmasını talep edebilir. Talep heyetçe düzeltmede olduğu gibi öncelikli olarak gündeme alınıp sonuçlandırılır. Kararda bulunması gereken asgari hususlar yönetmeliğe uygun tamamlanıp verilen karar on beş iş günü içinde taraflara tebliğ edilir.

## SONUÇ

Sonuç olarak Tüketici Hakem Heyetleri, hukukumuzda Tüketici Sorunları Hakem Heyeti adıyla girmiş, sonrasında yapılan düzenlemeler ile Tüketici Hakem Heyeti adını almış kendine özgü yapısı olan idari yapılanması Ticaret Bakanlığı bünyesinde gelişmiş bir kuruluştur. Tüketici Hakem Heyetleri, tüketici uyuşmazlıklarında belirli bir tutara kadar olan uyuşmazlıkların kendine özgü zorunlu çözüm merciidir. Bu tutarın 2024 yılı itibari ile yüz dört bin TL olması, bu tutarın altındaki uyuşmazlıklar için Tüketici Mahkemesine başvurulamaması bu kuruluşun önemini arttıran unsurlardan bazılarıdır. Yeni bir kuruluş olması, mahkeme niteliğinde görülmemesi, HMK'dan ayrı usullerinin oluşu sebebiyle, başvuruların nasıl incelendiği, incelemede HMK'da düzenlenmiş olan delillerin uygulanabilir olup olmadığı yukarıda ayrıntılı şekilde incelenmiştir.

Tüketici hakem heyetlerinde başvurular, raportörün tarafından düzenlenmiş rapor ile birlikte dosya üzerinden incelenmektedir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve yönetmelikte her ne kadar gerekli görüldüğü takdirde bilirkişi veya tarafların dinleneceği belirtilse de uygulamada başvuru yoğunluğunun olması ve dinlemenin zorunlu tutulmaması sebebiyle pek uygulanamamaktadır. Tüketici hakem heyetleri, tüketici mahkemelerine alternatif olarak oluşturulmuş ve belirli tutara kadar olan uyuşmazlıklar için zorunlu tutulduğundan her ne kadar ayrı bir kanunla oluşturulmuş olsa da mahkeme niteliğinde olmadığından, mahkemelere başvurulduğunda sunulabilecek delillerin, hakem heyetlerinde mevzuatta ayrı ve heyetin niteliğine uygun şekilde ayrı düzenleme bulunmaması sebebiyle bu delillerin inceleme sırasında uygulanabilirliği sorununu ortaya çıkarmıştır.

Bu durum belge delili bakımından incelendiğinde, hakem heyetinde yazılılık esas olduğundan en çok başvuru alan delil belge delilidir. Tüketici hakem heyetlerinin bir karara varabilmesi için inceleme sırasında gereken ve uyuşmazlık problemini aydınlatıcı tüm belge ve senetler; taraflardan, üçüncü şahıslardan veya hakem heyetinin belirlemiş olduğu ilgili kuruluş ve kurumlardan istenebilmektedir. Bahsedilen belge ve senetler aracılığıyla

iddiada bulunan kişinin iddiasını doğrulaması için gerekli olan deliller belge ve senetlere dayanmaktadır. Fakat HMK'ndan farklı olarak senetle ispat zorunluluğuna ilişkin bir düzenleme olmadığından ve HMK'nda bulunan mevcut düzenleme ispat konusunda zorluk yaşattığından bunun hakem heyetlerinde uygulanamayacağı kabul edilmektedir. Senette belge delili içinde değerlendirildiğinde, senetle ispat zorunluluğu ve senede karşı senetle ispat zorunluluğu mahkemelerde dahi ispatı zorlaştırdığı kabul edildiğinden ve tüketici hakem heyetlerinin oluşum amacı tüketici lehine olup uyumsuzlukları daha kısa sürede sonuçlandırmak amaçlandığından kanaatimizce uygulanamayacağı kabul edilmelidir. Uygulama da bu yöndedir.

Yemin, tanık ve keşif delili bakımından değerlendirildiğinde, bu deliller HMK'da düzenlendiği haliyle uygulanamamaktadır. Bu deliller hem HMK'da mevcut halleri ve kendilerine bağlanan ispat hukuku bakımından sonuçları sebebiyle hem de hakem heyetlerinin mahkeme olmayışı ve yargılamaya haiz olmadığı kabulleri sebebiyle uygulanamamaktadır. Kanımızca, özellikle bu delillerin kullanılmayışı mahkemeye başvuru yolunu zorunlu olarak kapatan bir kuruluşun kararlarının adiliyetini sorgulatacağından niteliğine uygun düştüğü ölçüde kanunla düzenleme getirilip bunların uygulanabilirliğinin sağlanması gerekir.

Bilirkişilik, tüketici mevzuatında yönetmelikle ayrıca düzenlenmiştir. Tüketici Hakem Heyetleri Bilirkişi Yönetmeliği, hakem heyetinde bilirkişiyeye yönelik düzenlemeler içermektedir. Tüketici hakem heyetinde başvuruyla ilgili bir karara varılabilmesi adına başvurunun daha detaylı bir şekilde araştırılması için bilirkişiyeye başvurulabilmektedir. Bilirkişi, bilgisi gereği yaptığı inceleme sonucu oluşturduğu rapor, hakem heyetinin bir karar varmasına yardımcı olmaktadır. Heyetin en çok başvurduğu delillerden biri olan bilirkişinin ayrı bir yönetmelik ile düzenlenmiş olması yerinde olmuştur.

Son olarak ise, Hukuk Muhakemeleri Kanunu ile delil sistemine farklı bir kanıtlama aracı olarak eklenen uzman görüşü, Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun uzman görüşü başlığına sahip olan iki yüz doksan üçüncü maddesi gereğince tüketici hakem

heyeti uyuşmazlık konusuna yönelik bilimsel mütalaa alıp dosyaya dahil edebilmektedir. Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun içerisine yer alan uzman görüşü başlıklı iki yüz doksan üçüncü maddenin ilk fıkrası gereğince taraflar, dava konusu olan olay ile ilgili, uzmanından bilimsel mütalaa alabilmektedirler. Bunun yazılı mütalaa bakımından, hakem heyetlerinde uygulanabilir olduğu görüşündeyiz.

Tüketici hakem heyetlerinin, tüketici mahkemelerinin başvurdukları bütün delillere başvurabilmeleri gerekmektedir. Çünkü, tüketici hakem heyetlerine başvuru yapmak, taraflar adına bir seçim olmaktan ziyade zorunluluktur. Diğer bir ifadeyle Kanunun tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunma zorunluluğuna yönelik kuralı getirilmemiş olsaydı da o, tüketici uyuşmazlığı, tüketici mahkemelerinde çözüme kavuşturulacaktı. Bu nedenle tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunma hususunda taraf iradelerinin herhangi bir rolü olmadığı için tarafların ispat araçlarından vazgeçtiği düşüncesi kabul görülememektedir. Bu bağlamda başvuru yapan kişileri tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunma hususunda zorunlu tutup diğer yandan ispat araçlarını kullanamayacak olduklarını kabul görmenin hukuksal dinlenilme hakkı karşısında herhangi bir izahı mevcut değildir. Dolayısı ile tüketici hakem heyetlerinin tanık, keşif ve yemin delillerini de kullanabilmeleri gereklilik arz etmektedir. Bu deliller her ne kadar HMK'nda düzenlendiği şekilde, hakem heyetlerine niteliğiyle uyuşmadığından, uygulanamadığı görülse de, niteliği ile uyuşur şekilde kanuni düzenleme yapılarak bunlarında hakem heyetlerinde kullanılabilmesi sağlanmalıdır.

## KAYNAKÇA

- AKKAN Mine ve PEKCANITEZ Hakan, **Medeni Usûl Hukuku**, C.I, On iki Levha Yayıncılık, İstanbul 2017.
- AKTÜRK Altay İltan ve UMUT Ayşe Acar, “Tüketici Hakem Heyetleri ve İşleyişine Genel Bir Bakış”, **Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 5, S. 1, İstanbul 2019.
- ALTINER YOLCU Fatma Zeynep, “Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansıması”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C. 24, S. 2, İstanbul 2018.
- ARAS Aslı, **Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları**, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 2009.
- ARSLAN Aziz Serkan, **Medeni Usul Hukukunda Delillerin Toplanması ve Doğrudanlık İlkesi**, Adalet Yayınevi, Ankara 2012.
- ARSLAN Ramazan, YILMAZ Ejder ve TAŞPINAR AYVAZ Sema, **Medeni Usul Hukuku**, 3. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara 2017.
- ASLAN Yılmaz, **6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku**, Ekin Yayınevi, İstanbul 2014.
- ASLAN Yılmaz, **Tüketici Hukuku Dersleri**, 7. Baskı, Ekin Yayınevi, İstanbul 2022.
- ASLAN, Yılmaz, **Tüketici Hukuku**, 5. Baskı, Ekin Basım, İstanbul 2015.
- ATA Bersun Sarıgül, **Belge ve Belgenin Delil Kuvveti**, Ankara Barosu Dergisi 2020/1.
- ATALAY Oğuz, **Medeni Usul Hukukunda Menfi Vakıaların İspatı**, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayını, İzmir 2001.
- AYDOĞDU Murat ve KAHVECİ Nalan, **Tüketici Hukuku**, 1. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara 2021.
- AYDOĞDU Murat, **Tüketici Hukuku Dersleri**, Adalet Yayınevi, Ankara 2015.
- AYVAZ Sema Taşpınar, “Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi ve Sorular”, **Tüketici Hukuku Konferansı** (05-06 Aralık 2015 Makaleler – Tebliğler, Editör Hüseyin Can Aksoy) Yetkin Yayınları, 2016.

- BASIM AybÜke, “Tüketici Mahkemelerinin Görevleri–Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına İtiraz”, **Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.2, S.2 2016, ss.103-132.
- BAŞLAR Kemal, “**Anayasa Yargısında Davaya Bakmakta Olan Mahkeme Kavramı**”, Anayasa Yargısı İncelemeleri, Ağustos 2006.
- BOLAYIR Nur, **Medeni Usûl Hukukunda Yetki Sözleşmeleri**, Beta Yayınları, İstanbul 2009.
- BOLAYIR Nur, **Hukuk Yargılamasında Delillerin Toplanmasında Tarafların ve Hakimin Rolü**, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2014.
- BUDAK Ali Cem, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Hakem Heyetleri”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, İzmir 2015.
- ÇABRİ Sezer, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Adalet Yayınevi, Ankara 2016.
- ÇELİK Yusuf, **Tüketici Hakem Heyetleri**, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale 2018.
- DEMİR Halil, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu 293.Maddede Düzenlenen Uzman Görüşü Delili ve Yargıtay Kararları**, <https://www.halildemir.av.tr/post/hmk-293-maddede-düzenlenen-uzman-görüşü-delili>, (Erişim Tarihi: 25.12.2023), 2021.
- DÖNMEZ, Zeynep, “Avrupa Birliğinde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri”, **Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi**, C. 22, S. 3, İstanbul 2016.
- ERGÜN Ömer, Tüketici Haklarının Uluslararası Ve Ulusal Gelişim Aşamaları, **Dicle Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dicle Adalet Dergisi**, Cilt:7, Sayı: 1, 2023, s.53-92
- ERİŞİR Evrim, “**Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Zorunluluğu Bulunan Taleplerde İlâmsız İcra Yolunu Kapatın Yeni Yargıtay İctihatlarının Düşündürdükleri**”, 5. Tüketici Hukuku Kongresi-Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 19-20-21 Kasım 2015, Bilge Yayınevi, Ankara 2015.
- ERİŞİR Evrim, “**Tüketici İşlemlerinden Doğan Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü**”, Yeni Tüketici Hukuku Konferansı, (Ed.: Murat İnceoğlu, Makaleler-Tartışmalar), On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2015.

- ERİŞİR Evrim, “Tüketici Uyuşmazlıklarında Zorunlu Arabuluculuğun Kapsamının Belirlenmesindeki Güçlüklerin Ortaya Çıkarttığı Bazı Meseleler”, **Arabuluculuğun Geleceği Sempozyumu: Bildiri tam metin kitabı** 14 Kasım 2020, 2021.
- ERMENEK İbrahim, “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Usulî Sorunlara Çözüm Önerileri”, **Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C. 17, S. 2, Ankara 2013.
- ERTURGUT Mine, **Medeni Usul Hukukunda Elektronik İmzalı Belgelerin Delil Olarak Değerlendirilmesi**, Ankara 2004.
- FİKRET Eren, **Borçlar Hukuku Genel Hükümler**, Yetkin Yayınevi, Ankara 2016.
- GERMEYAN Rüştü. "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerine İlişkin Hükümleri". **İstanbul Barosu Dergisi**, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, C 88 (2014), 1.
- GÜMÜŞ Mustafa Alper, **6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi Cilt-1**, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2014.
- HAYTA Ateş Beyazıt, “Tüketici Haklarının Tüketici Eğitimindeki Rolü”, **Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, C. 26, S. 3, Ankara 2006.
- HAYTA Ateş Beyazıt, “Tüketicinin Korunmasında Tüketici Örgütlerinin Rolü ve Önemi”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, C. 15, S. 1, Kastamonu 2007.
- İBN MANZUR, **Lisan ‘ül- Arab**, Mısır Maarif Vekâleti Yayını, Kahire 1950.
- İLGÜN Candaş, “Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin Son Uygulamalarına Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 10, S. 106, Haziran, 2015.
- İNAL Tamer, **Tüketici Hukuku**, Seçkin Yayınevi, Ankara 2014.
- İNCEOĞLU Murat, **Yeni Tüketici Hukuku Konferansı**, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul 2015.
- KARA İlhan, **6502 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanuna göre hazırlanmış tüketici hukuku**, 2. Baskı, Yetkin Basımevi, Ankara 2021.
- KARA, İlhan, **TÜKETİCİ HUKUKU**, Yetkin Yayınları, Ankara 2023.

KARADAĞ Özgür, “Tüketici Hakem Heyetlerinin Görevi Kapsamında Kalan Alacaklar Bakımından İlamsız Takip Yapılıp Yapılamayacağı Sorunu”, **Yargıtay Dergisi**, C. 42, S. 4, Ekim 2016, s. 783-806.

KARSLI Abdurrahim, **Medeni Muhakeme Hukuku**, İstanbul 2011.

KURU Baki, ARSLAN Yılmaz ve YILMAZ Ejder, **Medeni Usul Hukuku**, Ankara 2000.

KURU Baki, **Medeni Usul Hukuku**, İstanbul 2015.

MEVZUAT, **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6502.pdf>, (Erişim Tarihi: 21.12.2023), 2013.

MEVZUAT, **Hukuk Muhakemeleri Kanunu**, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6100.pdf>, (Erişim Tarihi: 25.12.2023), 2011.

ÖCAL Şebnem Akipek ve YILDIRIM Abdulkerim (Ed.), **Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk**, Arabuluculuk Daire Başkanlığı, Ankara 2021.

ÖNCEL Mualla, KUMRULU Ahmet ve ÇAĞAN Nami, **Vergi Hukuku**, 9.bası, Ankara 2001.

ÖZBEK M. Serdar, “Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlamsız İcra Takibi Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararının Tahlili”, **MİHDER**, S. 2, 2015.

ÖZBEK Mustafa Serdar, “Tüketici Hakem Heyetinin Görevine Giren Alacaklarla İlgili Olarak İlamsız Takip Yapılamayacağına İlişkin Yargıtay Kararlarının Tahlili”, **Medeni Usul ve İcra İflas Hukuku Dergisi**, S. 31, Kasım 2015, s. 39-68.

ÖZCAN Hüsnü Akın ve HAKİM Aziz “Aldatıcı reklamlara karşı tüketici bilinç düzeyini ölçmeye yönelik bir araştırma”, **Uluslararası Bankacılık, Ekonomi ve Yönetim Araştırmalar Dergisi**, C.3, S. 2, 2020.

ÖZÇELİK Büşra Selen ve HACIÖMEROĞLU Halise, “**Aile Mahkemelerinde Tanıklık**”, Ankara 2013.

ÖZEKES Muhammet, **Temel Hukuk Bilgisi**, 10. Baskı, İstanbul 2019.

ÖZKAYA-FERENDECİ Özden, Yeni Hukuk Muhakemeleri Kanunu’ndaki Belge Terimi Ve İspat Hukukundaki Yeri, **Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, Özel Sayı 2014, s. 813-830 (Basım Yılı: 2015)

- 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, İzmir 2014.
- ÖZSÖKER Gökberk, **Tüketici Hakem Heyetleri**, Yetkin Yayınları, Ankara 2019.
- ÖZTAN Bilge, **Medeni Hukuk’un Temel Kavramları**, 41. bası, Turhan Kitapevi, İstanbul 2016.
- PEKCANITEZ Hakan, “Yargı Reformu Yapılmasını Gerektiren Nedenler”, **İzmir Barosu Dergisi** S. 2, Y. 60, Nisan, 1995.
- PEKCANITEZ Hakan, **Belirsiz Alacak Davası** (HMK m. 107), Yetkin Yayınları, Ankara 2011.
- PEKCANITEZ Hakan, Oğuz ATALAY, Muhammed ÖZEKES, **Medeni Usul Hukuku Ders Kitabı**, On iki levha Yayıncılık, İstanbul 2020.
- PEKTAŞ Özcan, “Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Görevleri, Çalışma Yöntemleri, İdari ve Hukuki Konumları ve Kararlarının Hukuki İçeriği”, İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabetin Korunması Hukuku Özel Sayısı, Kasım 2007.
- RESMİ GAZETE, **Tüketici Hakem Heyetleri Bilirkişilik Yönetmeliği**, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/07/20200709-8.htm>, (Erişim Tarihi: 23.12.2023), 2020.
- RESMİ GAZETE, **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/09/20220921-1.htm>, (Erişim Tarihi: 23.12.2023), 2022.
- SAL KAYA Tuğba, “Tüketici Hakem Heyetlerinde Yaşanan Sorunlar”, **Terazi Hukuk Dergisi** 9.100, 2014, s. 739-741.
- SİRMEN A. Lale, “Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri”, **Yaşar Üniversitesi E-Dergi**, 2013, Cilt 8, 2465 – 2476, Dergipark (20.03.2024).
- SİRMEN, A. Lale. “Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Olarak Değerlendirilmesi”, **Terazi Hukuk Dergisi**, C. 9, S. 99, 2014.
- ŞANVER Salih, “**Vergi Hukukunda İspat**”, Vergi Dünyası, S. 21, Mayıs, 1983.
- TANDOĞAN Haluk, **Türk Mes’uliyet Hukuku (Akit Dışı ve Akdi Mes’uliyet)**, 1961 Yılından Tıpkı Bası, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2010.

- TANRIVER Süha, **Medeni Usul Hukuku**, C.1, Ankara 2016.
- TAŞDELEN Nihat, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a göre Tüketici Sıfatı, **İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 2017**, 16(2), s.705-719.
- TEK Gülen Sinem, “Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılamanın Usulü”, **Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi**, C. 8, S. 99-100, 2012.
- TEKİN Ayhan, “4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunla Tüketicilere Sağlanan Haklar ve Tüketicini Hak Arama Yolları Tebliği”, Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu, (24-25 Kasım 2011) İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi, İstanbul 2013.
- TİCARET BAKANLIĞI, **Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgilendirme**, <https://tuketici.ticaret.gov.tr/yayinlar/tuketici-bilgi-rehberi/tuketici-hakem-heyetleri-hakkinda-bilgilendirme>, (Erişim Tarihi: 21.12.2023), 2023.
- TOKBAŞ Hakan ve TÜZÜNER Özlem (Ed.), **Milli Şerh6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi**, Aristo Yayın Evi, İstanbul 2016.
- TOPAL Önder, “Tüketici Uyuşmazlıklarında İspat ve Delil”, **Mevlana Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.3, S.1, Haziran, 2015.
- TOPUZ Gökçen, **Tüketici Mahkemeleri**, Yetkin Yayınları, Ankara 2018.
- TUTUMLU Mehmet Akif, “6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları”, **Terazi Aylık Hukuk Dergisi**, C. 9, S. 89, Ocak, 2014.
- TUTUMLU Mehmet Akif, **Tüketici Hukukunda Manevi Tazminat Davası**, Seçkin Yayınları, Ankara 2015.
- TUTUMLU Mehmet Akif, **Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Hakem Heyetleri**, 3. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara 2019.
- UYUMAZ Alper, “Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, **Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, C.20, S.1, Konya 2012.
- UYUMAZ Alper, **Tacirin Tüketici Sıfatı**, Ankara Üni. Hukuk Fak. Dergisi, 72 (3) 2023, 1591-1633.
- ÜSTÜNDAĞ Saim, **İcra Hukukunun Esasları**, Baştan Sona Gözden Geçirilmiş ve Yenilenmiş 8. bası, İstanbul 2004.

- ÜSTÜNDAĞ Saim, **Medeni Yargılama Hukuku**, 7. Baskı, Nesil Matbaacılık, İstanbul 2000.
- YAĞBASAN Hicabi, “Medeni usul hukuku kuralları çerçevesinde tüketici hakem heyetlerinde ortaya çıkan bazı usuli sorunlar”, **Selçuk Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dergisi**, C.2, S.1, Konya 2019.
- YARDIM Ertan, “**Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Yerine Getirilmesi**”, Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları 2015-2016, (Editörler: Av. Hakan Tokbaş, H. Fehim Üçışık), Bilge Yayınevi, 2017.
- YEŞİLOVA Bilgehan, “**6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Usûlü ve Yargılama Kuralları**”, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, Yaşar Üniversitesi Hukuku Fakültesi I. Tüketici Hukuku Sempozyumu, C. 9, S.99, Özel Sayı, Kasım, 2014.
- YILDIRIM Turan, **İdari Yargı**, Beta Yayınları, İstanbul 2010.
- YILMAZ Ejder, **Hukuk Sözlüğü**, Ankara 2011.
- YILMAZ Zekeriya, **Hukuk Davalarında İspat ve Deliller Rehberi**, Adalet Yayınevi, Ankara 2012.
- ZEVKLİLER Aydın ve ÖZEL Çağlar, **Tüketicinin Korunması Hukuku**, Seçkin Yayın Evi, Ankara 2016.