

T.C.
ANTALYA BİLİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

ÖZEL HUKUK TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ARABULUCULUK YOLUYLA
ÇÖZÜLMESİ

Keziban GÖK KERKÜT

EKİM 2023

ANTALYA

T.C.
ANTALYA BİLİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

ÖZEL HUKUK TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ARABULUCULUK YOLUYLA
ÇÖZÜLMESİ

Keziban GÖK KERKÜT

EKİM 2023
ANTALYA

T.C.
ANTALYA BİLİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ARABULUCULUK YOLUYLA
ÇÖZÜLMESİ

Keziban GÖK KERKÜT

ÖZEL HUKUK ANA BİLİM DALI ÖZEL HUKUK TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI tezi olarak 26/10/2023 tarihinde jüri tarafından (oybirliği / oyçokluğu ile) kabul edilmiştir.

Dr. Öğr. Üyesi Mesut ERTANHAN (Danışman) [imza]

Dr. Öğr. Üyesi Seyhan SELÇUK [imza]

Dr. Öğr. Üyesi Ayşegül DÖRTTEPE OKUTAN [imza]

Enstitü Müdürü

Prof. Dr. İbrahim Sani MERT [imza]

Tez Teslim Tarihi:/...../.....

BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Tüketici Uyuşmazlıklarının Arabuluculuk Yoluyla Çözülmesi” adlı bu çalışmanın hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, bu çalışmanın herhangi bir kısmının başka bir akademik çalışma olarak sunulmadığını beyan ederim.

26/ 10/ 2023

[imza]

Keziban GÖK KERKÜT



İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	iii
ÖNSÖZ	v
1. GİRİŞ	1
2. GENEL OLARAK TÜKETİCİ HUKUKU VE TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINDA ÇÖZÜM YOLLARI	2
2.1. Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi.....	2
2.1.1. Genel Olarak.....	2
2.1.2. Avrupa Birliğinde Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi.....	2
2.1.3. Türk Hukukunda Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi.....	3
2.1.3.1. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.....	4
2.1.3.2. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.....	4
2.2. Tüketici Hukuku ile İlgili Genel Bilgiler	5
2.2.1. Genel Olarak.....	5
2.2.2. Tüketici Hukuku Kurallarının Hukuki Niteliği	5
2.3. Tüketici Hukukunun Diğer Hukuk Dalları ile İlişkisi.....	6
2.3.1. Tüketici Hukukunun Anayasal Temelleri ve Kamu Hukuku ile İlişkisi	6
2.3.2. Tüketici Hukukunun Çeşitli Özel Hukuk Dallarıyla İlişkisi	7
2.4. Tüketicinin Korunmasının Amacı	8
2.5. Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı ve Unsurları	8
2.5.1. Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı.....	8
2.5.2. Tüketici Uyuşmazlığı Unsurları	9
2.5.2.1. Tüketici Kavramı	9
2.5.2.1.1. Gerçek Kişi Tüketici	9
2.5.2.1.2. Tüzel Kişi Tüketici.....	10
2.5.2.1.2.1. Genel Olarak.....	10
2.5.2.1.2.2. Tüketici Olarak Tüzel Kişi Tacirler	11
2.5.2.1.3. Mal veya Hizmetin Ticari veya Mesleki Olmayan Amaçlarla Edinilmesi.....	12
2.5.2.1.4. Karma Amaçlı İşlemlerde Durum	14
2.5.2.2. Satıcı ve Sağlayıcı.....	14
2.5.2.2.1. Satıcı ve Sağlayıcı Kavramları.....	14

2.5.2.2.2. Satıcı ve Sağlayıcının Gerçek veya Tüzel Kişi Olabilmesi.....	15
2.5.2.2.3. Satıcı veya Sağlayıcının Mal ya da Hizmeti Ticari veya Mesleki Amaçla Sunması.....	16
2.5.2.3. Tüketici İşlemi veya Tüketicie Yönelik Uygulamadan Kaynaklanma Kavramları	17
2.5.2.3.1. Tüketici İşlemi Kavramı ve Tanımı	17
2.5.2.3.2. “Tüketicie Yönelik Uygulama” Kavramı ve Tanımı	18
2.6. Tüketici Uyuşmazlıklarında Çözüm Yolları	19
2.6.1. Avukatlık Hukukunda Uzlaşma ve Tüketici Uyuşmazlıkları.....	19
2.6.2. Arabuluculuk ve Tüketici Uyuşmazlıkları.....	21
2.6.3. Tahkim Yargısı ve Tüketici Uyuşmazlıkları	21
2.6.4. Tüketici Uyuşmazlıklarında Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Alanı.....	23
2.6.4.1. Genel Olarak	23
2.6.4.2. Tüketici Hakem Heyetinin Görev Alanı	25
2.6.4.3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki Alanı	28
2.6.5. Tüketici Mahkemeleri.....	29
2.6.5.1. Genel Olarak	29
2.6.5.2. Tüketici Mahkemesinin Görev Alanı.....	29
2.6.5.3. Tüketici Mahkemesinin Yetki Alanı.....	30
2.6.5.3.1. Genel Olarak Tüketici Mahkemesinin Yetki Alanı.....	30
2.6.5.3.2. Yetki Sözleşmesi	32
2.6.5.3.3. Yetki İtirazı	32
3. TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜMÜ	34
3.1. Arabuluculuk	34
3.1.1. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Arabuluculuk Kavramı.....	34
3.1.1.1. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları.....	34
3.1.1.2. Genel Anlamda Arabuluculuk	36
3.1.1.3. Arabuluculuğun Temel İlkeleri.....	38
3.1.1.3.1. İradi Olma ve Eşitlik	38
3.1.1.3.2. Gizlilik İlkesi.....	40
3.1.1.3.3. Beyan ve Belgelerin Kullanılamaması	41
3.1.2. Arabuluculuğun Kapsamı	42
3.1.2.1. Yabancılık Unsuru Taşıyan Hukuk Uyuşmazlıkları	42

3.1.2.2. Tarafların Üzerinde Serbestçe Tasarrufta Bulunabileceği Özel Hukuk Uyuşmazlıkları.....	44
3.1.3. Arabuluculuğun Tasnifi.....	46
3.1.3.1. Geleneksel Arabuluculuk-Modern Arabuluculuk.....	46
3.1.3.2. Hak Temelli Arabuluculuk-Menfaat Temelli Arabuluculuk	46
3.1.3.3. Kolaylaştırıcı Arabuluculuk- Değerlendirici Arabuluculuk	47
3.1.3.4. Dönüştürücü Arabuluculuk.....	47
3.1.3.5. İhtiyari Arabuluculuk- Zorunlu Arabuluculuk.....	48
3.1.3.5.1. İhtiyari Arabuluculuk	48
3.1.3.5.2. Zorunlu Arabuluculuk.....	48
3.1.3.5.2.1. Zorunlu Arabuluculuk Kavramı	48
3.1.3.5.2.2. Zorunlu Arabuluculuğun Türleri	49
3.1.3.5.2.3. Dava Şartı Olarak Arabuluculuk	49
3.1.3.5.2.3.1. Dava Şartı Kavramı ve Dava Şartlarının İncelenmesi ..	49
3.1.3.5.2.3.2. Dava Şartı Arabuluculuğa İlişkin Düzenlemeler	50
3.1.3.5.2.3.3. Dava Şartı Arabuluculuğun Anayasal Açıdan Değerlendirilmesi	52
3.2. Karşılaştırmalı Hukukta Tüketici Uyuşmazlıklarının Arabuluculuk Yoluyla Çözümü	53
3.2.1. Avrupa Birliği Hukukunda	53
3.2.2. İtalyan Hukukunda.....	55
3.3. Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Arabuluculuk Yoluyla Çözülmesi	56
3.3.1. Tüketici Uyuşmazlıklarının Arabuluculuğa Elverişliliği.....	56
3.3.2. Tüketici Uyuşmazlıklarının İhtiyari Arabuluculuk ile Çözümü.....	57
3.3.2.1. Genel Olarak	57
3.3.2.2. İhtiyari Arabuluculuk Faaliyetinin Başlaması	58
3.3.2.3. İhtiyari Arabuluculuk Faaliyetinin Sona Ermesi	59
3.3.2.4. Arabuluculuk Görüşmelerinde Tarafların Anlaşması ve Anlaşma Tutanağının İcra Edilebilirliği.....	60
3.3.2.5. İhtiyari Arabuluculuk Sürecinin Sürelere Etkisi.....	60
3.3.2.6. İhtiyari Arabuluculukta Arabuluculuk Ücreti.....	61
3.3.3. Tüketici Uyuşmazlıklarının Dava Şartı Arabuluculuk ile Çözülmesi	61
3.3.3.1. Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Düzenlemesi, Düzenlemenin Amacı.....	61
3.3.3.2. Dava Şartı Kapsamındaki Tüketici Uyuşmazlıkları	62

3.3.3.3. Dava Şartı Kapsamında Olmayan Tüketici Uyuşmazlıkları	65
3.3.3.3.1. Tüketici Hakem Heyetinin Görevi Kapsamında Olan Uyuşmazlıklar	65
3.3.3.3.2. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Yapılan İtirazlar	66
3.3.3.3.3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 73. Maddesinin 6. Fıkrasında Belirtilen Davalar	67
3.3.3.3.4. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 74. Maddesinde Belirtilen Davalar	67
3.3.3.3.5. Tüketici İşlemi Mahiyetinde Olan ve Taşınmazın Aynından Doğan Uyuşmazlıklar.....	68
3.3.3.4. Dava Şartı Arabuluculuğa Başvuru Usulü	68
3.3.3.5. Dava Şartı Arabuluculuk Faaliyetinin Başlaması ve Yürütülmesi	70
3.3.3.6. Dava Şartı Arabuluculuk Sürecinde Geçecek Süre	71
3.3.3.7. Tarafların Arabuluculuk Sürecine Dahil Olup Olmamalarının Sonucu	72
3.3.3.8. Dava Şartı Arabuluculuk Sürecinin Sona Ermesi	72
3.3.3.8.1. Anlaşmaya Varılamaması	73
3.3.3.8.2. Anlaşmaya Varılması	73
3.3.3.9. Dava Açarken Anlaşmamaya İlişkin Belgenin Eklenmemiş Olması ve Arabulucuya Başvurmadan Dava Açılması	74
3.3.3.10. Dava Şartı Arabuluculukta Arabuluculuk Ücreti ve Giderler.....	75
3.3.3.11. Dava Şartı Arabuluculuğun Kanun Yolunda İncelenmesi.....	77
3.3.3.12. Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk ile İlgili Özel Düzenlemeler	77
3.3.3.12.1. Tüketicinin Arabuluculuk İlk Toplantısına Katılmamasının Sonucu.....	77
3.3.3.12.2. Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Ücreti ...	78
3.3.3.13. Kanunda Düzenlenen İş Hukuku ve Ticaret Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk ile Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Arasındaki Farklar	79
3.4. Tüketici Uyuşmazlıklarının Arabuluculuk Yolu ile Çözümünün İstatistiksel Değerlendirmesi	81
4. SONUÇ	83
KAYNAKÇA	85

ÖZET

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜLMESİ

Keziban GÖK KERKÜT

Yüksek Lisans Tezi, Özel Hukuk Anabilim Dalı

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Mesut ERTANHAN

Ekim 2023; 95 sayfa

Arabuluculuk, taraflar arasındaki hukuki ilişkiden kaynaklanan uyuşmazlıklarda tercih edilen alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından biridir. Bunun en önemli sebebi arabuluculuk yöntemi ile uyuşmazlıkların devlet mahkemelerine nazaran daha hızlı, daha az masrafla ve etkin bir şekilde çözülmesidir. Arabuluculuk, bağımsız ve tarafsız üçüncü bir kişinin tarafların güvenli ve rahat bir ortamda bir araya gelerek uyuşmazlığa kendilerinin çözüm bulmasına yardımcı olduğu gizlilik ve kural olarak gönüllülük esasına dayalı dostane bir çözüm yoludur.

Türk Hukuk Sisteminde 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ile yasal olarak düzenlenen arabuluculuk esas itibariyle ihtiyari bir süreçtir. Ancak 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanununun 3. maddesi ile iş hukuku uyuşmazlıklarında, daha sonra 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'na eklenen 5/A maddesi ile ticari uyuşmazlıklarda, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'una eklenen 73/A maddesi ile tüketici uyuşmazlıklarında arabuluculuk dava şartı olarak düzenlenmiştir. Tüketici hukukunda yapılan bu düzenleme ile tüketici mahkemelerinin görev alanına giren ve Kanunda sayılan istisnalar dışında uyuşmazlıkların çözümünde taraflara tüketici mahkemesinde dava açmadan önce arabulucuya başvurma zorunluluğu getirilmiştir. Ayrıca 7445 Sayılı Kanun ile 1 Eylül 2023 tarihi itibariyle kiralanın taşınmazların 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununa göre ilamsız icra yoluyla tahliyesine ilişkin hükümler hariç olmak üzere, kira ilişkisinden kaynaklanan uyuşmazlıklar, taşınır ve taşınmazların paylaşılmasına ve ortaklığın giderilmesine ilişkin uyuşmazlıklar, 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunundan kaynaklanan uyuşmazlıklar ve komşu hakkından kaynaklanan uyuşmazlıklar da dava şartı arabuluculuk kapsamına alınmıştır.

Çalışmamızda taraflardan birinin teknik ve hukuki bilgi ayrıca ekonomik olarak zayıf konumda olan tüketicinin oluşturduğu uyuşmazlıkların hem ihtiyari hem de dava şartı arabuluculuk yoluyla çözülmesini ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun' da düzenlenen dava şartı olarak arabuluculuğun kapsamı, istisnaları ve özel kanuni düzenlemeleri açıklamaya çalışacağız.

ANAHTAR KELİMELER: Arabuluculuk, Dava Şartı Olarak Arabuluculuk, Tüketici, Tüketici Uyuşmazlığı

JÜRİ: Dr. Öğr. Üyesi Mesut ERTANHAN

Dr. Öğr. Üyesi Seyhan SELÇUK

Dr. Öğr. Üyesi Ayşegül DÖRTTEPE OKUTAN

ABSTRACT

RESOLUTION OF CONSUMER DISPUTES THROUGH MEDIATION

Keziban GÖK KERKÜT

MSc in Private Law Department

Supervisor: Asst. Prof. Dr. Mesut ERTANHAN

October 2023; 95 pages

Mediation is one of the referred alternative dispute resolution methods for the disputes arising from the legal relationship between the parties. The most important reason is the resolution of the disputes in a faster, with less cost and in a more effective way compared to the state courts. Mediation is an amicable method based on voluntariness and confidentiality in which an impartial and independent third person assists the parties come together to find out a resolution to their disputes in a secure and comfortable place.

In Turkish Legal System, mediation, legally regulated in Law on Mediation in Legal Disputes numbered 6325 is mainly a voluntary process. However, it was later regulated as a case condition in Labor Law disputes by Article 3 of the Code of Labor Courts No. 7036, and then in commercial disputes by Article 5/A added to the Turkish Commercial Code No. 6102 and finally in consumer disputes by Article 73/A added to on the Consumer Protection Code No.6502. With this regulation in Consumer Law, it was accepted that the parties have to apply to mediation before filling a lawsuit before consumer courts for the disputes which fall within the remit of consumer courts apart from the exceptional cases regulated in Consumer Law. Furthermore, rental disputes except for the provisions regarding eviction by execution without judgement by the Code of Enforcement and Bankruptcy Law No. 2004, disputes on elimination of joint ownership and the disputes regulated by Law of Property Ownership No. 634 and also disputes arising from the right of neighbours have been included in the scope of the mandatory mediation by the Code No. 7445 since the date 1st September 2023.

In our study, the resolution of the disputes one of the parties of which is the consumer who is the weak side in terms of technical and juridical knowledge and economical status through mediation, the scope of the mediation and the exceptions of the mandatory mediation in consumer disputes and also special legal regulations in the Consumer Protection Law will be analyzed.

KEYWORDS: Consumer, Consumer Disputes, Mediation, Mediation as a Case Condition

COMMITTEE: Asst. Prof. Dr. Mesut ERTANHAN

Asst. Prof. Dr. Seyhan SELÇUK

Asst. Prof. Dr. Ayşegül DÖRTTEPE OKUTAN

SİMGELER VE KISALTMALAR

Kısaltmalar

AB	: Avrupa Birliği
ADR	: Alternative Dispute Resolution (Alternatif Uyuşmazlık Çözümü)
AÜT	: Asgari Ücret Tarifesi
B.	: Basım
bkz.	: Bakınız
C.	: Cilt
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
E.	: Esas
E. T.	: Erişim Tarihi
EÜHFD	: Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
GSÜHFD	: Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
H. D	: Hukuk Dairesi
HGK	: Hukuk Genel Kurulu
HMK	: 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu
HUAK	: 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu
HUAKY	: 24638 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği
İİK	: 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu
İşMK	: 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu
m.	: Madde
MTK	: Milletlerarası Tahkim Kanunu
R.G.	: Resmi Gazete
s.	: Sayfa
S.	: Sayı

T.	: Tarih
TAEK	: Türkiye Arabulucular Etik Kuralları
TBB	: 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
TBK	: Türk Borçlar Kanunu
THH	: Tüketici Hakem Heyeti
THHY	: 39730 sayılı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği
TKHK	: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	: Türk Medeni Kanunu
TTK	: 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu
Vol.	: Volume (Cilt)

ÖNSÖZ

Arabuluculuk, Türkiye’de son yıllarda hem ihtiyari hem de dava şartı olarak çok sık kullanılan alternatif çözüm yollarından biridir. Arabuluculuk, ilk kez 07.06.2012 tarihinde kabul edilen 6325 Sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ile ihtiyari olarak düzenlenmiş ve yasal bir zemine oturtulmuştur. 01.01.2018’de iş uyuşmazlıklarında daha sonra 01.01.2019 tarihinde ticari uyuşmazlıklarda ve son olarak 28.07.2020 itibariyle tüketici uyuşmazlıklarında arabulucuya başvurmak dava şartı haline getirilmiştir. Hukuki ilişkilerde zayıf konumda olan tüketiciyi korumak amacıyla kabul edilen 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 73/A maddesi ile yasal bir düzenleme getirilen dava şartı arabuluculuk ile taraflar tüketici mahkemesinde dava açmadan önce arabulucuya başvurmak zorundadır.

Tüketici hukukunda yakın zamanda yapılan bu düzenleme ile arabuluculuk sürecinde müzakerelerde profesyonel bir girişimci konumda olan satıcı/sağlayıcı karşısında tüketicinin nasıl korunabileceği, tüketici uyuşmazlıklarının hem ihtiyari hem de dava şartı arabuluculuk yoluyla çözülmesi ve dava şartı olarak arabuluculuk kapsamına giren uyuşmazlıkları, istisnalarını ve tüketici lehine getirilen özel hükümleri inceleyeceğiz.

Tez çalışmamı hazırlama sürecinde her konuda yardımlarını ve desteğini esirgemeyen Sayın Dr. Öğr. Üyesi Mesut ERTANHAN’ a katkılarından dolayı teşekkür ederim. Ayrıca tez yazım sürecinde bana destek olan eşim ve kızlarıma aynı zamanda haklarını asla ödeyemeyeceğim annem ve babama teşekkür ederim.

Keziban GÖK KERKÜT

Ekim, 2023

1. GİRİŞ

Çağımız dünyasında her alanda teknolojinin ve dijitalleşmenin gelişmesi ile sürekli bir değişimin olması piyasada profesyonel bir yere sahip satıcı karşısında güçsüz konumda olan tüketiciyi koruma gereksinimini doğurmuştur. Hukuki ilişkilerde tüketicinin, ekonomik, teknik bilgi ve psikolojik anlamda zayıf taraf olduğu kabul edilir. Türkiye Cumhuriyeti Devleti sosyal devlet olarak ve Anayasanın 172. hükmü gereği tüketicileri korumak ve aydınlatmak ve bu tür girişimleri desteklemek için gerekli tedbirleri alır. Bu amaçla yapılan yasal düzenlemelerden 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna 7251 sayılı Kanunun 59. maddesi ile eklenen 73/A maddesi ile tüketici mahkemelerinde dava açılmadan önce arabuluculuğa başvurmak dava şartı haline gelmiştir. Tüketici uyuşmazlıklarında ihtiyari ve dava şartı arabuluculuk sisteminin getirilmesi ile hem tüketici mahkemelerinin iş yükünü azaltmak hem de tarafların haklarına daha kısa zamanda, daha az masrafla ulaşmasını ve bütün tarafların menfaatleri ve gereksinimleri açısından kazançlı çıkması amaçlanmıştır.

Çalışmamızın birinci bölümünde tüketici hukukunun tarihsel gelişimi, tüketici hukuku ile ilgili genel bilgiler, tüketici uyuşmazlığı ve unsurları son olarak tüketici uyuşmazlıklarında çözüm yolları ve bunların görev ve yetki alanları anlatılmaya çalışılacaktır. Çalışmamızın esas bölümünü oluşturan ikinci bölümde arabuluculuk kavramı, temel ilkeleri, arabuluculuk çeşitleri ve dava şartı olarak arabuluculuk kavramları genel hatlarıyla anlatılıp tüketici uyuşmazlıklarının arabuluculuğa elverişliliği, ihtiyari ve dava şartı arabuluculuk yoluyla çözülmesi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda düzenlenen dava şartı arabuluculuk kapsamına dahil edilen davalar ve tahdidi olarak sayılan istisnaları ve tüketici lehine getirilen özel düzenlemeler detaylı bir şekilde incelenmeye çalışılacaktır. Son olarak Türkiye’de son yıllarda tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk uygulamalarının istatistikleri incelenecektir.

2. GENEL OLARAK TÜKETİCİ HUKUKU VE TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINDA ÇÖZÜM YOLLARI

2.1. Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi

2.1.1. Genel Olarak

Tarihin ilk çağlarından beri, insanlığın var olması ile tüketimin başladığı bilinmektedir¹. Tüketimin başlamasıyla tüketicinin korunması gerekliliği doğmuştur. İlk çağda Babil’de Hammurabi Kanunları’nda, eski Yunan ve Roma Hukukunda tüketicinin korunması ile ilgili düzenlemeler yapıldığı görülmektedir². Orta çağda tüketim alanında meydana gelen önemli gelişmelerden biri ise 1215 yılında imzalanan Magna Carta Libertatum Sözleşmesi ile bazı ürün ile mallar için tek bir ölçü birimi getirilmesi olmuştur³.

Sanayi devriminde yeni buluşların üretime olan katkısıyla üretimdeki artış, üretim yöntemlerindeki teknolojik ilerlemeler, teknik anlamda tüketici kavramını ortaya çıkarmıştır⁴. 15 Mart 1962 tarihinde John F. Kennedy, ABD Kongresinde yapmış olduğu konuşmasında tüketici haklarına yasal güvence sağlanması ve tüketicinin devlet tarafından korunmasının gerekliliğini vurgulamıştır⁵. Böylece tüketici hakları ilk kez bir devlet tarafından tanınmış ve bu doğrultuda düzenlemeler yapılmıştır⁶.

2.1.2. Avrupa Birliğinde Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi

Avrupa Birliği, 1972 yılında yapılan Paris zirvesinde ilk kez tüketicinin korunması gerekliliğini gündeme getirmiştir⁷. Avrupa Birliği Bakanlar Konseyi, 1975 yılında “Tüketicuyu Koruma ve Bilgilendirme Programı”⁸ ile beş temel tüketici hakkı tüketicinin sağlığının ve güvenliğinin korunması hakkı, ekonomik menfaatlerinin korunması hakkı, zararların giderilmesini isteme hakkı, bilgilendirilme ve temsil edilme hakkı olarak belirlenmiştir. 1985 yılında bu haklar biraz daha genişletilerek Birleşmiş Milletler Genel Kurulu evrensel özellikte sekiz tüketici hakkını kabul etmiş olup⁹ bu

¹ Oral, Tuğçe, “Tüketici Sözleşmelerinin Uygulama Alanı ve Ticari ve Adi Sözleşmelerden Ayrılması”, Prof. Dr. Erdal Onar’a Armağan, haz. Merih Öden, Levent Gönenç ve Selin Esen, Ankara, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi, 2013, s. 1475.

² Akipek Öcal, Şebnem / Yıldırım, Abdülkerim / Ermenek, İbrahim / Kutlay, Selda, Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk, Ankara, Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü, 2021, s. 1.

³ Aydoğdu, Murat / Kahveci, Nalan, Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara, Adalet Yayınları, 2021, s. 35.

⁴ Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutla, Uzman Arabuluculuk, s. 2.

⁵ Aslan, Yılmaz İbrahim, Tüketici Hukuku Dersleri, İstanbul, Ekin Yayınevi, 2021, s. 16.

⁶ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 28.

⁷ Dönmez, Zeynep, “Avrupa Birliğinde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C. 22, S. 3, 2016, s. 955; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 28.

⁸ The European Parliament / The Council of the European Union, “Council Resolution of 14 April 1975 on A Preliminary Programme of The European Economic Community for A Consumer Protection and Information Policy”, Official Journal, 1975, (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A31975Y0425%2801%29> (Erişim Tarihi: 21.01.2022); Kısa, Seda Ulaş, “Avrupa Topluluk Hukukunda Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması”, Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN’ın Anısına Armağan, İstanbul, Beta Yayıncılık, 2000, s. 1161.

⁹ UN. General Assembly, “Consumer Protection: Resolution/Adopted by the General Assembly”, Guidelines for Consumer Protection, New York, 1985, (Çevrimiçi) <https://digitallibrary.un.org/record/80337> (Erişim Tarihi: 21.01.2022); Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 29.

haklar; tüketici hakları genişletilmiş olup bu haklar tüketicinin ihtiyaçlarının karşılanması, güvenliğinin sağlanması, alacağı ürünleri ya da faydalanacağı hizmeti özgürce belirleme hakkını, aydınlatılma ve eğitilme hakkını, zararlarının giderilmesi ve temsil edilme son olarak da sağlıklı bir ortamda bulunma haklarını kapsar.

Maastrich Antlaşmasının 1992 yılında imzalanması ile topluluğa üye ülkelerin tüketicilerin haklarının korunması amacıyla topluluğun öngördüğü düzenlemeleri hatta daha sert önlemler alabileceği kararlaştırıldı.¹⁰

Avrupa Birliği Komisyonu tarafından tüketicinin aydınlatılması ve korunması amacıyla 1993 yılında Yeşil Kitap (Green Paper) yayınlandı¹¹. Avrupa Komisyonu, 2002 yılında 2002-2006 yıllarını kapsayan süreç için planladığı Tüketici Politikası Stratejisi Raporunu yayınladı.¹² Yayımlanan bu rapor ile ilk defa tüketicinin korunması ile ilgili hazırlanan düzenlemelere bütün üye devletlerin uyumunun önemi net bir şekilde belirtilmiştir. Ayrıca, 2007 yılında 2007-2013 yılları için tüketicinin korunmasını etkin hale getirmek amacıyla Avrupa Birliği Tüketici Politikası Stratejisi ile araştırmalar yapılmıştır.¹³

Avrupa Birliği Komisyonu, 2014 yılında Tüketici Politikası Raporunu¹⁴ yayınlamaya tüketici hakları ve tüketicinin korunmasına dair önemli düzenlemeler yapmıştır.

Avrupa Birliği, tüketicinin korunmasına ilişkin birçok yönerge yayınlamış olup bunlardan bazıları mülga 4077 sayılı Kanun ile diğer Yönergeler ise genel gerekçede de belirtildiği gibi 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun¹⁵ hazırlanırken Türk hukuk sistemine alınarak tüketicinin daha etkin korunması amaçlanmıştır.¹⁶

2.1.3. Türk Hukukunda Tüketici Hukukunun Tarihsel Gelişimi

Cumhuriyet öncesi dönemde ülkemizde tüketiciyi korumaya yönelik ilk yasal düzenleme, II. Beyazıt döneminde Mevlânâ Yaraluca Muhyiddin tarafından hazırlanan

¹⁰ Dönmez, Tüketicinin Korunması Modelleri, s. 956; The European Parliament / The Council of the European Union, “Treaty on European Union”, Official Journal, 1992, (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:11992M/TXT> (Erişim Tarihi: 21.01.2022).

¹¹ The Commission of the European Communities, “Green Paper Access of Consumers to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Single Market”, 1993, (Çevrimiçi) https://aei.pitt.edu/1178/1/consumer_justice_gp_COM_93_576.pdf (Erişim Tarihi: 21.01.2022); Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 38; Detaylı bilgi için bkz. 3.2.1. “Avrupa Birliğinde Tüketici Hukuku”.

¹² The European Parliament / The Council of the European Union, “Communication From the Commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - Consumer Policy Strategy 2002-2006”, Official Journal, 2002, (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52002DC0208> (Erişim Tarihi: 21.01.2021); Dönmez, Tüketicinin Korunması Modelleri, s. 957.

¹³ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 40; The European Parliament / The Council of the European Union, “EU Consumer Policy Strategy 2007-2013”, Official Journal, 2007, (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/eu-consumer-policy-strategy-2007-2013.html> (Erişim Tarihi: 21.01.2022).

¹⁴ The European Parliament / The Council of the European Union, “Regulation (EU) No 254/2014 of the European Parliament and of the Council of 26 February 2014 on A Multiannual Consumer Programme for the Years 2014-20 and Repealing Decision No 1926/2006/EC”, Official Journal of the European Union, 2014, (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2014:084:0042:0056:EN:PDF%20> (Erişim Tarihi: 21.01.2022).

¹⁵ Çalışmamızın devamında “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” sadece “Kanun” olarak yazılacaktır.

¹⁶ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 43; Dönmez, Tüketicinin Korunması Modelleri, s. 953.

1502 tarihli Kanunname-i İhtisab-ı Bursa'dır¹⁷. Kanunname-i İhtisab-ı Bursa ile ürünlerin kalite standardizasyonu, fiyat belirlenmesi, stoklama ve çevre ile ilgili tüketiciyi koruyacak düzenlemeler yapılmıştır¹⁸.

Cumhuriyet dönemi sonrasında değişen ülke ekonomisinde mağdur olan tüketicileri korumak amacıyla özel kanunların çıkarılması gerekmiştir. Anayasanın 172. maddesi ile devletin tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı önlem alması ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik etmesi hususunda düzenleme yapılarak zayıf konumda olan tüketicinin haklarını düzenlemek ve güvence altına almak adına kanun, kanun hükmünde kararname, tüzük ve yönetmelik çıkarmıştır¹⁹.

2.1.3.1. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

Ülkemizde tüketiciyi korumaya ve tüketicinin haklarını doğrudan güvence altına almaya yönelik ilk özel Kanun 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun²⁰ dur. Bu Kanun, yayımlandığı tarihten altı ay sonra 08.09.1995 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kanun düzenlenirken Avrupa Birliği mevzuatı ve Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından ilan edilen temel tüketici hakları dikkate alınmıştır²¹.

Türk Hukukunda “Tüketicinin Korunması Hukukunun”, 4077 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesiyle diğer hukuk dallarından bağımsız olduğu kabul edilmiştir²². 4077 sayılı Kanunda birçok alan, tek tek düzenlenmesi gerekirken ayrıntıya girilmeden genel bir şekilde düzenlenmiştir²³. Bu da bazı alanlarda belirsizliklere ve boşluklara yol açmaktaydı. Dolayısıyla Kanunda birçok değişikliğe gidilmiştir²⁴. 4822 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun”da Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile 4077 sayılı Kanun önemli ölçüde değiştirilmiş ve yeni maddeler eklenerek tüketici hakları genişletilmiştir.²⁵

2.1.3.2. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

4077 sayılı Kanun’da birçok değişikliğe gidilmiş olmasına rağmen değişen gereksinimler dikkate alındığında Kanun yetersiz görülmekteydi²⁶. Dolayısıyla 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Avrupa Birliği direktifleri ve değişen tüketim hareketlilikleri göz önünde bulundurularak daha kapsamlı bir şekilde hazırlanmıştır.

¹⁷ Özdemir, Recep, “Tarihte Tüketici Haklarına Yönelik Yapılan İlk Kanun: “Kanunname-i İhtisab-ı Bursa””, Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, S. 4, 2017, s. 5.

¹⁸ Özdemir, Kanunname-i İhtisab-ı Bursa, s. 5.

¹⁹ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 23.

²⁰ Bkz. 08.09.1995 tarihli 22221 sayılı RG.

²¹ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 46.

²² Özel, Çağlar, Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2021, s. 48.

²³ Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutla, Uzman Arabuluculuk, s. 7.

²⁴ 4226 sayılı Kanun için bkz. 28.01.1997 tarihli ve 22891 sayılı RG, 4822 sayılı Kanun için bkz. 14.03.2003 tarih ve 25048 sayılı RG, 5179 sayılı Kanun için bkz.05.06.2004 tarih ve 25483 sayılı RG, 5217 sayılı Kanun için bkz. 23.07.2004 tarih ve 25531 sayılı RG, 5582 sayılı Kanun için bkz. 06.03.2007 tarih ve 26454 sayılı RG.

²⁵ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 47.

²⁶ Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutla, Uzman Arabuluculuk, s. 7; Aslan, s.23; Aydoğdu/Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 38.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK), 28.11.2013 tarihinde Resmî Gazetede yayımlandığı tarihten altı ay sonra 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kanunun 86. maddesine göre bu Kanunun yürürlüğe girmesiyle 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. 6502 sayılı Kanunu'nun geçici 1. maddesinde Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davaların açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam edeceği düzenlenmiş olup uygulamada yaşanabilecek sorunların giderilmesi amaçlanmıştır.

6502 sayılı Kanun ile “tüketici işlemi” kavramı genişletilmiş, “kalıcı veri saklayıcı” gibi yeni kavramlar düzenlenmiştir. Ayrıca finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler, tüketici kredileri, devre tatil sözleşmeleri, ayıplı mal ve hizmetler gibi alanlarda değişiklik ve yeni düzenlemeler yapıldığı görülmektedir²⁷.

2.2. Tüketici Hukuku ile İlgili Genel Bilgiler

2.2.1. Genel Olarak

Tüketici hukuku, klasik yasaların üretici karşısında korumasız ve güçsüz konumda olan, özellikle bilgi ve ekonomik yönden zayıf olan tüketicileri yeteri kadar koruyamaması nedeniyle yeni gelişen bir hukuk dalıdır. Tüketicileri sağlık ve güvenlik, ekonomi, zararlarını tazmin gibi konularda koruyucu tedbirler alınması ve tüketicinin aydınlatılması, örgütlenmesi ve eğitilmesi tüketici hukukunun amacını oluşturmaktadır²⁸. Kanunun amacı, kamu yararı gözetilerek tüketicinin sağlık ve güvenliği aynı zamanda ekonomik haklarını korumak, zararlarını tazmin etmek, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlamak, tüketiciyi bilgilendirmek amacıyla önlemler almak, tüketicilerin kendilerini korumak için girişimlerde bulunmalarını ve bu doğrultuda politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmek ile ilgili hususları düzenlemektir (Kanun m.1). Bu hüküm ile kamu yararının temel alındığı ve tüketiciyi her açıdan doğrudan korumanın amaçlandığını ifade edebiliriz²⁹.

Tüketici hukukunu, dar anlamda tüketiciyi doğrudan koruyan özel hukuk düzenlemeleri, geniş anlamda ise kamu yararı ve kamu sağlığı esas alınarak tüketiciyi dolaylı olarak koruyan düzenlemeler bütünü şeklinde tanımlayabiliriz³⁰. Dolayısıyla, tüketici hukuku, sadece kamu hukuku ya da sadece özel hukuku alanına girmeyip sosyal hukukun bir dalı olarak kabul edilmiştir³¹.

2.2.2. Tüketici Hukuku Kurallarının Hukuki Niteliği

Tüketiciyi korumak amacıyla kanun koyucu tarafından düzenlenen tüketici hukuku kurallarının çoğu nispi emredici niteliktedir³². Bu düzenlemelerle zayıf konumda

²⁷ 4077 sayılı Kanun ile 6502 sayılı Kanun karşılaştırması için bkz. Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu, 4077-6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşılaştırması, Ankara, Yorum Basın Yayın, 2014.

²⁸ Demir, Mehmet, “4822 Sayılı Kanun ile Tüketici Sözleşmeleri Alanında Getirilen Yenilikler”, Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C. 22, S. 1, 2003, s. 205.

²⁹ Tüzüner, Özlem, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi”, Milli Şerh, Ed. Hakan Tokbaş ve Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo Yayınevi, 2016, s. 25.

³⁰ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 24; Sirmen, A. Lale, “Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri”, Journal of Yasar University, C. 8, 2013, s. 2472.

³¹ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 26.

³² Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 57; Sirmen, A. Lale, Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri, s. 2468.

olan tüketiciye üretici, satıcı ve sağlayıcı gibi güçlü durumdaki taraflar karşısında haklarını korumak amacıyla bir ayrıcalık tanınmıştır³³. Bu nitelikteki hükümler taraflar arasında yapılan sözleşmelerde tüketici aleyhine değiştirilemez, koşula bağlanamaz. Ancak bu hükümlerdeki süre gibi düzenlemeler tüketici lehine olacak şekilde genişletilebilir³⁴. Örneğin, Kanunun 12. maddesine göre taşınır mal satışlarında satıcının sorumluluğu taşınırın teslim edilmesinden itibaren iki yıldır. Bu süre tüketici aleyhine kısıltılamaz ancak uzatılabilir³⁵.

Kanun'da her ne kadar nispi emredici düzenlemeler çoğunlukta ise de mutlak emredici nitelikte düzenlemeler de bulunmaktadır. Bu düzenlemeler hiçbir taraf lehine ya da aleyhine değiştirilemez, taraflar bu hükümlere uymak zorundadır; aksi takdirde yapılan sözleşmelerde o şart yazılmamış sayılır böylece kanun koyucu, mutlak emredici hükümler koyarken tüketici ile birlikte kamu düzenini korumayı amaçlamıştır³⁶. Örneğin, Kanunun 73/A maddesine göre tüketici mahkemelerinde görülecek belirli uyuşmazlıkların dava açılmadan önce arabuluculuğa başvurulması zorunludur. Bu düzenlemeye göre taraflar yaptıkları sözleşmede arabuluculuğa başvurmadan doğrudan tüketici mahkemesinde dava açma konusunda anlaşamazlar aksi takdirde sözleşmede yazılan bu madde geçersiz sayılır³⁷.

2.3. Tüketici Hukukunun Diğer Hukuk Dalları ile İlişkisi

2.3.1. Tüketici Hukukunun Anayasal Temelleri ve Kamu Hukuku ile İlişkisi

1982 Anayasasında tüketicinin korunması ve tüketici hakları ile ilgili doğrudan ve dolaylı düzenlemeler mevcuttur³⁸. Kanun koyucu, Anayasanın 172. maddesi “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimleri teşvik eder.” hükmü ile Tüketici Hukukunu ilgilendiren doğrudan bir düzenleme yapmıştır. Bu maddenin gerekçesinde tüketici bilincinin oluşmasının, tüketicinin serbest piyasa ekonomisine karşı korunmasının, tüketicinin aydınlatılması, tüketicinin fiyat ve kalite açısından korunması amaçlandığı belirtilmiştir³⁹.

Tüketicinin korunması ve haklarının güvence altına alınmasına dair Anayasada çeşitli hükümler de bulunmaktadır. Bu hükümleri; “sosyal devlet ilkesi” ile zayıf konumda olan tüketicinin devlet tarafından korunması (Anayasa m.2), kişinin dokunulmazlığı ile tüketicinin ürün dolayısıyla sağlığı veya mal varlığı bir zarara uğrarsa bu zararın tazminini sorumlu kişi veya kurumlardan talep etme hakkı (Anayasa m.17), hak arama özgürlüğü (Anayasa m.36), tüketici bir hak kaybına uğramışsa gecikmeden tüketici mahkemeleri veya tüketici hakem heyetine başvurarak hakkını arayabilmesi

³³ Yavuz, Nihat, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara, Adalet Yayınları, 2010, s. 8.

³⁴ Çabri, Sezer, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Ankara, Adalet Yayınları, 2021, s. 70; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 57.

³⁵ Çabri, Tüketicinin Korunması, 2021, s. 70; Sirmen, Tüketici Hukuku, s. 2468; Yavuz, Tüketicinin Korunması, s. 8-9.

³⁶ Sirmen, Tüketici Hukuku, s. 2469.

³⁷ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 70

³⁸ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 63

³⁹ Gereke için bkz. TBMM, Türkiye Cumhuriyeti Anayasası-Madde Gerekçeli, Ankara, 2008, s. 307, (Çevrimiçi) <https://acikerisim.tbmm.gov.tr/xmlui/bitstream/handle/11543/1169/200901027.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Erişim Tarihi: 05.03.2022).

(Anayasa m. 40), piyasaların denetlenmesi ile tekelleşmenin önlenmesi (Anayasa m. 167) şeklinde sıralayabiliriz⁴⁰.

Tüketici Hukukunun kamu hukuk dalı ile bağlantısını, Kanunun 77. maddesi ile idari para cezasının düzenlenmesi ve bu cezalara itiraz merci olarak idare mahkemesinin görevli kılınması ayrıca Kanunun 64 ve devamındaki maddeler ile Reklam Kurulu ve Konseyi, Tüketici Konseyi ve Tüketici hakem heyetlerinin kurulması şeklinde açıklayabiliriz⁴¹. Tüketici Hukukunun ilgili olduğu kamu hukuk dallarından biri de Ceza Hukukudur. Kanunun 80. maddesi ile piramit satış sisteminin kurulması, yayılması ve tavsiye edilmesi yasaklanmıştır. Bu maddede ile yapılan düzenlemeye aykırı davrananlara Kanunun 77. maddesi 17. fıkrası gereği 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun (TCK) ilgili hükümler uygulanacaktır.⁴² TCK'nın 185 ve devamındaki maddelerde düzenlenen tüketim ürünlerinin insan sağlığını bozacak şekilde değiştirilmesi, ticarete hile karıştırma da Tüketici Hukuku ile ilgili düzenlemelerdir.⁴³

İdare Hukuku, Tüketici Hukuku ile ilgili olan diğer bir hukuk dalıdır. Kanunun 77. maddesinde idari para cezaları ve 78. maddede bu idari yaptırımlara karşı başvurulabilecek idari yargı yolu düzenlenmiştir. Ayrıca Kanun ile kurulan Tüketici Konseyi ve Tüketici Hakem Heyeti gibi kuruluşlar da Tüketici Hukukunun İdare Hukuku ile ilgisini ortaya koymaktadır.⁴⁴

2.3.2. Tüketici Hukukunun Çeşitli Özel Hukuk Dallarıyla İlişkisi

Tüketici, işlemlerini sözleşme yaparak gerçekleştirdiği için Tüketici Hukuku Borçlar Hukuku ile yakından ilgilidir.⁴⁵ Sözleşmelerin kurulması ve sonlandırılması ile ilgili Türk Borçlar Kanun'unda (TBK) düzenlemeler yapılmıştır. Tüketici işlemleri ile ilgili uyuşmazlıklarda Kanun hükümleri uygulanacak olup Kanunun 83. maddesi gereği hüküm bulunmayan hâllerde genel hükümler uygulanır. Örneğin TBK m. 219 ve devamında ayıplı mallarda sorumluluk, TBK m. 253 ve devamında taksitli sözleşmelerde cayma hakkı gibi alıcının haklarını düzenlemeler mevcuttur.⁴⁶

Tüketici Hukukunun bağlantılı olduğu diğer özel hukuk dalı ise Ticaret Hukukudur.⁴⁷ Türk Ticaret Kanunu'nun (TTK) 3. maddesinde düzenlendiği üzere tüketicinin ürün ya da hizmet alırken yapmış olduğu sözleşmenin diğer tarafı satıcı/sağlayıcı, kredi veren olduğu için bu iş ve işlemler ticari bir iştir. TTK'da haksız rekabette, eşya taşıma işlerinde ve sigorta sözleşmelerinde tüketiciiyi korumaya yönelik düzenlemeler yapılmıştır.⁴⁸

⁴⁰ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 51.

⁴¹ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 25; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 50.

⁴² Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 72.

⁴³ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 51.

⁴⁴ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 62.

⁴⁵ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 71.

⁴⁶ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 24.

⁴⁷ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 72.

⁴⁸ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 53.

2.4. Tüketicinin Korunmasının Amacı

Tüketicinin korunması Kanunun 1. maddesinde düzenlenmiş olup bu madde gereği bu Kanun ile tüketicinin sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarları doğrultusunda korunması, zararlarının tazmin edilmesi, çevresel tehlikelerden korunması ayrıca tüketiciyi aydınlatmak ve bilinçlendirmek için tedbirler alınması amaçlanmıştır.

İnsanların yaşamlarında kendi kişisel ya da ailesinin ihtiyaçlarını karşılayabilmek için mal ya da hizmet satın alırken hukuki işlemler yapması gerekmektedir.⁴⁹ İşte bu noktada sözleşmenin tarafları olan tüketiciler ve pazarda daha güçlü ve uzmanlaşmış satıcılar ya da hizmet sağlayıcılar arasında çeşitli nedenlerle güç dengesizlikleri oluşmaktadır.⁵⁰

Tüketicinin korunması kavramı ile, tüketicinin ekonomik, sosyal ve psikolojik ve benzeri sebeplerle satıcı karşısında daha güçsüz konumda olması sebebiyle aralarında yapılan sözleşmeden zararlı çıkmalarının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.⁵¹ Küreselleşen pazar piyasasında devamlı yeni malların satışa sunulması, çok hızlı ve kısa zamanda değişmesi, bu ürünlerin fiyat, kalite, sağlamlık ve sağlığa olumsuz etkisinin olup olmaması gibi konularda bilgi sahibi olmaması tüketicinin karar vermesini zorlaştırmaktadır. Ayrıca içinde bulunduğumuz çağda çoğu ürünlerin ilerlemiş teknoloji ile üretildiği de göz önünde bulundurulduğunda tüketicinin bu ürünler ile ilgili bilgi sahibi olmayabilir.⁵²

Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından kabul edilen sekiz tüketici hakkı tüketicinin korunmasının temelini oluşturmuştur.⁵³ Bu haklar; Tüketicinin genel gereksinimlerinin karşılanması, tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması, bilgi edinme ve eğitime hakkı, tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması, örgütlenme ve temsil edilme, zararların giderilmesi ve sağlıklı bir çevrede yaşama hakkıdır. Tüketicilerin haklarının ne oldukları ve haksızlık durumunda nasıl davranmaları ve nereye başvurmaları gerektiği konusunda bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi gerekmektedir.⁵⁴ Ayrıca, Kanunda düzenlenen tüketici örgütlerinin çalışmaları ile tüketiciyi bilinçlendirme ve koruyucu tedbirler alınmaktadır.

2.5. Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı ve Unsurları

2.5.1. Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı

Kanunun 2. maddesinde, Kanun kapsamı düzenlenmiş ve bu kapsama her türlü tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamaların gireceği belirtilmiştir. Bu maddeye göre tüketici uyuşmazlıkları, tüketici ve satıcı/sağlayıcı taraf şartının sağlandığı hukuki

⁴⁹ Demir, 4822 Sayılı Kanun, s. 203.

⁵⁰ Özel, Tüketicinin Korunması Hukuku, s. 34.

⁵¹ Baykan, Renan, “Türkiye’de Tüketicinin Korunması Tedbirleri- Öneriler ve Ekonomik Etkiler”, (İstanbul Üniversitesi Doktora Tezi), İstanbul, 1996, s. 16.

⁵² Özel, Tüketicinin Korunması Hukuku, s. 39.

⁵³ Aras, Aslı, “Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları”, (Dokuz Eylül Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi), İzmir, 2009, s. 6.

⁵⁴ Zeytin Çağrı, Gözde, Tüketici Hukukunun Güncel Sorunları, İstanbul, On İki Levha Yayınevi, 2020, s. 76.

bir işlemten doğan hak ve sorumluluklara ilişkin ihtilafları kapsamaktadır, diyebiliriz.⁵⁵ Dolayısıyla, tüketici, satıcı ve sağlayıcı, tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamalar kavramlarının açıklanması Kanun amaç ve kapsamını belirlemede önem arz etmektedir.

2.5.2. Tüketici Uyuşmazlığı Unsurları

2.5.2.1. Tüketici Kavramı

Tüketici kavramının tanımı ilk kez mülga 4077 sayılı Kanunda yapılmış⁵⁶ ve bu tanım geliştirilerek 6502 sayılı Kanunda kapsamı genişletilmiştir.⁵⁷ 6502 sayılı Kanunun 3. maddesinin k bendinde tüketici, “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanım gereği taraflardan birinin tüketici olabilmesi için, gerçek veya tüzel kişi olması ve mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinmesi gerekmektedir.

2.5.2.1.1. Gerçek Kişi Tüketici

Gerçek kişiler insanlardır ve Türk Medeni Kanun’unun 28. maddesine göre gerçek kişilerde kişilik, çocuğun sağ ve tam doğumuyla başlar ve çocuk, sağ doğmak şartıyla ana rahmine düştüğü andan itibaren hak ehliyetine sahip olur. Böylece kişi, hak ehliyetini kazanır. Tüketici, sözleşme gibi hukuki bir ilişkinin tarafı olduğundan fiil ehliyetine⁵⁸ sahip gerçek kişiler tüketici sıfatını haiz olup yasal temsilcisinin rızası dahilinde ayırt etme gücüne sahip olan küçükler ve kısıtlılar da kendi işlemleri ile borç altına girebilirler (TMK m.16) böylece tüketici sıfatı kazanabilirler.⁵⁹

Gerçek kişiler, mal ve hizmeti ticari bir iş ya da mesleki amaç dışında satın almak şartıyla tüketici olarak kabul edilirler. Bu durumda gerçek kişi tacirler için yapılan alışverişin amacını belirlemek önem taşımaktadır.⁶⁰ Tacirin borçlarının ticari olduğu kabul edilir. Ancak, gerçek kişi tacir, malı ya da hizmeti satın alırken bunun ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça belirttiğinde veya işin ticari sayılmasına durum elverişli olmadığı hallerde borç adi sayılır (TTK m.19/1). Bu maddeden de anlaşılacağı üzere gerçek kişi tacirin borçları ile ilgili tüm iş ve işlemler ticari olarak kabul edilir ancak tacir, mal veya hizmet alımında yapılan bu işlemin kişisel ya da ailevi ihtiyaçları için olduğunu beyan ederse ya da tacirin mesleği ile ilgili olmadığı açık bir şekilde anlaşılıyorsa, yapılan bu işlem artık ticari bir iş değil adi iş olur.⁶¹

Adi ortaklığın hukuki ilişkinin taraflardan birisi olması durumunda, gerçek kişilere uygulanan düzenlemeler geçerlidir.⁶² Adi şirketlerin tüzel kişiliği yoktur ve şirket

⁵⁵ Aras, Tüketici Uyuşmazlıkları, s. 38.

⁵⁶ 4077 sayılı mülga TKHK m.3 e bendinde tüketici, bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişi olarak tanımlanmıştır.

⁵⁷ Aktürk, İpek Yücer, “Tüzel Kişi Tacirin Tüketici Sıfatı”, Gazi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 20, S. 2, 2016, s. 104.

⁵⁸ TMK m. 10’ da ayırt etme gücüne sahip ve kısıtlı olmayan her ergin kişinin fiili ehliyeteye sahip olduğu düzenlenmiştir.

⁵⁹ Tutumlu, Mehmet Akif, “Tüketici Davaları Bakımından Tüketici Kavramı”, KTO Karatay Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 1, S. 1, 2016, s. 179.

⁶⁰ Taşdelen, Nihat, “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’a göre Tüketici Sıfatı”, Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 16, S. 2, 2017, s. 711.

⁶¹ Aktürk, Tüzel Kişi Tacir, s. 109.

⁶² Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 711.

ortakları, ortaklığın borçlarından tüm malvarlıklarıyla birinci dereceden sorumludur.⁶³ Dolayısıyla adi şirket, tacir ya da tüketici vasfına sahip olmayıp tacir sıfatı ortakların kendilerine aittir ve ortaklar, tarafı olduğu hukuki işlemin mesleki veya ticari amaç taşımaması durumunda tüketici sıfatına sahip olabilir.⁶⁴

Donatma iştirakinin tüketici sıfatına sahip olup olmamasını değerlendirecek olursak; TTK m. 1064 1. fıkrasında *donatma iştiraki, birden çok kişinin paylı mülkiyet şeklinde malik oldukları bir gemiyi, menfaat sağlamak amacıyla aralarında yapmış oldukları sözleşme gereğince, hepsi adına ve hesabına suda kullanmaları hâlidir* şeklinde tanımlanmıştır. TTK m. 17 gereği tacirlere uygulanan hükümlerin aynısı donatma iştirakine de uygulanır. Dolayısıyla donatma iştiraki, tüzel kişiliği olmamasına rağmen tacir sıfatını haiz olup donatma iştirakinin kendisi tüketici sıfatına sahip değildir.⁶⁵

2.5.2.1.2. Tüzel Kişi Tüketici

2.5.2.1.2.1. Genel Olarak

TMK m. 47 hükmüne göre tüzel kişi, belirli ve sürekli bir amacı yerine getirmek üzere bir araya gelmiş ve bağımsız bir varlığı olan kişi veya mal topluluğudur ve tabi oldukları hukuk kurallarının gerektirdiği şartların sağlanmasıyla tüzel kişilik kazanırlar.⁶⁶

Avrupa ülkelerinin tüketiciyi korumaya dair yapmış olduğu düzenlemelerde sadece gerçek kişiler tüketici sıfatını haiz olup tüzel kişileri tüketici kapsamına almamıştır.⁶⁷ Ancak Kanunun 3/1 maddesinin k bendinde tüketiciyi ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlar. Bu düzenlemeye göre tüzel kişiler de tarafı oldukları hukuki işlemi yaparken güttükleri amaca göre tüketici vasfına sahip olabilirler.⁶⁸ Ticari amaç gütmeyen dernek ve vakıf gibi tüzel kişiliğe sahip olan kuruluşların da koruma altına alınması bakımından doğru bir düzenleme olduğu kabul edilmiştir.⁶⁹ Bir tüzel kişiliğin yaptığı işlemlerde tüketici sıfatı ile Kanun hükümlerinin uygulanabilmesi için ticari bir amaç gütmemesi dolayısıyla tacir olmaması gerekmektedir.⁷⁰

Tüzel kişilikleri kuruluş amaçlarına göre değerlendirirsek; dernek ve vakıflar kâr elde etmek amacı dışında kurulduğundan tacir sayılmazlar.⁷¹ Bununla birlikte, TTK m. 16 gereğince hedeflerini elde etmek için ticari bir işletme işleten dernek ve vakıflar tacir sıfatına sahiptir. Ancak TTK m. 16'nın 2. fıkrasında ticari bir işletme işletse de amacı kamu yararı olan dernekler ve gelirinin yarısından fazlasını kamu yararına harcayan

⁶³ Poray, Reha / Tekinalp, Ünal / Çamoğlu, Ersin, Ortaklıklar Hukuku I, İstanbul, Vedat Kitapçılık, 2014, s. 40; Pulaşlı, Hasan, Şirketler Hukuku Genel Esaslar, Ankara, Adalet Yayınevi, 2021, s.18.

⁶⁴ Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 711.

⁶⁵ Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 712.

⁶⁶ Dural, Mustafa / Ögüz, Tufan, Türk Özel Hukuku Cilt II Kişiler Hukuku, İstanbul, Filiz Kitabevi, 2022, s. 48; Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 707.

⁶⁷ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 148; Aktürk, Tüzel Kişi Tacir, s. 121; Yavuz, Tüketicinin Korunması, s. 28.

⁶⁸ Aslan, Tüketici Hukuku, s. 4.

⁶⁹ Aktürk, Tüzel Kişi Tacir, s. 121; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 84; Akipek Öcal, Şebnem / Aydoğdu, Murat, "Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar", Milli Şerh, ed. Hakan Tokbaş ve Özlem Tüziner, Ankara, 2016, s. 137.

⁷⁰ Arkan, Sabih, "Tüketici Kredileri", Banka ve Finans Hukuku Dergisi, C. 18, S. 1-2, 1995, s. 36.

⁷¹ Dural / Ögüz, Kişiler Hukuku, s. 229.

vakıflar tacir sayılmayacakları düzenlenmiştir. Bu düzenlemeler gereği ticari bir işletme işletmeyen aynı zamanda ticari işletme işletse de kamu yararına çalışan dernekler ve gelirinin yarısından fazlasını kamu yararına harcayan vakıfların tacir sayılmayacağından yaptıkları hukuki işlemlerde tüketici sıfatına sahip olup Kanun kapsamında koruma altına alınmışlardır⁷².

Devlet, İl Özel İdaresi, Belediye gibi kamu tüzel kişileri kamu gücünü kullanarak kamu hizmeti yerine getirmektedirler.⁷³ Öğretide ve bazı Yargıtay kararlarında⁷⁴ kamu tüzel kişilerinin tüketici vasfını haiz olmadıkları benimsenmiştir.⁷⁵ Kanunun temel amacı taraflar arasındaki güç dengesini sağlamak ve güçsüz olan tarafı korumaktır. Dolayısıyla kamu tüzel kişisi kamu hizmetini ifa ederken mal ve hizmet alımlarında Kanun kapsamındaki tüketici haklarından yararlanamazlar.⁷⁶

2.5.2.1.2.2. Tüketici Olarak Tüzel Kişi Tacirler

Tüzel kişi tacirler, TTK m. 124'te düzenlenen ticaret şirketleri (kollektif, komandit, anonim, limitet ve kooperatif şirketler) ve ticari bir işletme işleten aynı zamanda kamu yararı amacı gütmeyen dernek ve vakıfları kapsamaktadır.⁷⁷

Tüzel kişi tacirlerin tüketici sıfatını haiz olup olmadığı konusunda öğretide ve uygulamada iki farklı görüş vardır. Doktrinde hâkim görüşe ve TTK m. 19'daki düzenlemeye göre ticaret şirketlerinin yaptığı bütün iş ve işlemler ticaridir.⁷⁸ TTK m. 19' a 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." şeklinde düzenleme yapılmıştır. Bu madde gereği tüzel kişi tacirler yani ticaret şirketleri yapmış olduğu bütün hukuki işlemlerde ticari veya mesleki amaç güttüğünden tüketici vasfına sahip değildir ve Kanunda düzenlenen haklardan yararlanamaz.⁷⁹ Aynı görüşte Yargıtay kararları da mevcuttur. Yargıtay bir kararında⁸⁰ "... somut uyuşmazlıkta davalı yapı kooperatif, tüketici yasasında tanımlı yapılan tüketici kapsamında olmadığından, taraflar arasındaki ilişkinin 6502 sayılı yasa kapsamı dışında kaldığı anlaşılmaktadır. Taraflar arasındaki uyuşmazlık, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamı dışında kaldığına göre davaya bakma hususunda genel mahkemeler görevlidir..." şeklinde bir hüküm kurmuştur. Böylece kooperatiflerin tüketici sıfatından yoksun olduğunu

⁷² Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku Dersleri, s. 85.

⁷³ Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 713.

⁷⁴ Yargıtay bir kararında üniversite rektörlüğünün tüketici olarak kabul etmemiş ve taraflar arasındaki uyuşmazlığın Tüketicinin Korunması Hakkındaki kanun kapsamında olmadığını karara bağlamıştır (13. HD, E. 2005/4061, K. 2005/ 10142, T. 15.06.2005: <https://khyk.kazancihukuk.com/> 02.01.2023); Yargıtay başka bir kararında ise Resmi Daire (sosyal tesisi) abone olması sebebiyle 6502 sayılı TKHK kapsamındaki tüketici tanımına uymaması sebebiyle tüketici olmadığını ve uyuşmazlığın çözümünün genel mahkemelerin görevi içerisinde olduğu karara bağlanmıştır. (3. HD, E. 2016/2299, K. 2017/12743, T. 27.09.2017: <https://khyk.kazancihukuk.com/> 02.01.2023).

⁷⁵ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 146.

⁷⁶ Tutumlu, Mehmet Akif, Tüketici Yargılama Hukuku, Ankara, Seçkin Yayınları, 2019, s. 99; Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 713.

⁷⁷ Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 714.

⁷⁸ Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 80; Aslan, Tüketici Hukuku, s. 4; Yavuz, Tüketicinin Korunması, s. 28; Özel, Tüketicinin Korunması Hukuku, s. 60.

⁷⁹ Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 714, Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 80, Aktürk, Tüzel Kişi Tacir, s. 122.

⁸⁰ 13. HD, E. 2014/40852, K. 2014/34627, T. 06.11.2014 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 02.01.2023).

belirtmiştir. Yargıtay başka bir kararında⁸¹ tüzel kişi tacirin barınma, gıda, giyinme ve aile gibi özel insani ihtiyaçları bulunmaması sebebiyle gerçek kişi gibi adi borç ilişkileri olmadığı dolayısıyla doğrudan ticari amaçla ya da işletmenin iç ihtiyaçlarını gidermek için yapılıp yapılmadığına bakılmaksızın bütün hukuki ilişkileri ticari faaliyet kapsamında olduğunu belirtmiştir. Bu sebeple tüketiciler için düzenlenen yasa hükümlerinden yararlanamayacakları ifade edilerek ticaret şirketlerinin tüketici sıfatına sahip olmadığı belirtilmiştir.

Kanunun 51/ 9. maddesi gereği ticari ve mesleki faaliyetler dahilinde paket tur sözleşmelerinden yararlanan kişiler tüketici sıfatını haizdir. Bu düzenleme, paket tur hizmetinden yararlanan tacirlerin tüketici sıfatına sahip olduğuna dair istisnai bir düzenlemedir. Bu maddeye göre ticari veya mesleki amaç güden ve paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir. Bu düzenlemeden de anlaşılacağı üzere ticari ve mesleki amaç ile hareket eden gerçek kişi tacir veya tüzel kişi tacir, paket tur sözleşmesi ile ilgili yaşadığı uyuşmazlıklarda kanunun tüketicilere tanıdığı haklardan yararlanabilir.⁸²

Öğretideki diğer görüş ise tüzel kişi tacirlerin, işgal alanı dışındaki işlemlerinde tüketici sayılması gerektiği yönündedir.⁸³ Kanun, tüketiciyi ticari veya mesleki amaç dışında hareket eden tüzel kişi olarak tanımlarken tüzel kişilikler arasında bir ayırım yapmamış ve tüzel kişi tacirlerin tüketici kavramı kapsamının dışında bırakıldığına dair bir hükme yer vermemiştir.⁸⁴ Aynı görüşte Yargıtay kararları da mevcuttur. Bir Yargıtay kararında⁸⁵ ticaret şirketleri dahil bütün tüzel kişilerin tüketici olabileceği ve mal veya hizmetin özel amaçlarla alınmasının yeterli olacağı belirtilmiş böylece tüzel kişi tacirlerin de tüketici sıfatına sahip olabileceği fikri benimsenmiştir.

Kanaatimizce tüzel kişi tacirler, bütün işlemleri kendi mesleki veya ticari amaç doğrultusunda şirketleri üzerinden yapmakta ve faturalandırmaktadır. Bu sebeple tüzel kişi tacirler tüketici sıfatına sahip değildir.

2.5.2.1.3. Mal veya Hizmetin Ticari veya Mesleki Olmayan Amaçlarla Edinilmesi

Kanunda (m.3/k) tüketici ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmaktadır. Tüketicinin mal veya hizmet alırken herhangi bir ekonomik gelir ya da kâr elde etme amacının olmaması gerekmektedir.⁸⁶ Dolayısıyla, bir malı satın alıp doğrudan ya da işleminden geçirerek satanlar tüketici sıfatına

⁸¹ HGK, E. 2000/19-1255, K. 2000/1249, T. 11.10.2000 (www.hukukusitesi.com.tr / 02.01.2023).

⁸² Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 715; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 87.

⁸³ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 149; Aktürk, Tüzel Kişi Tacir, s. 123; McCarthy Şahin, Oya, “Tüketici Sözleşmelerini Diğer Sözleşmelerden Ayıran Hususlar”, Tüketici Hukuku Davaları, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2021, s. 69; Topuz, Gökçen, Tüketici Mahkemeleri, Ankara, Yetkin Yayıncılık, 2018, s. 63.

⁸⁴ Aktürk, Tüzel Kişi Tacir, s. 124.

⁸⁵ 19. HD, E. 1999/3932, K. 1999/4621, T. 06.07.1999 (www.turkhukusitesi.com.tr/ 02.01.2023).

⁸⁶ Akipek Öcal / Aydoğdu, Tüketici Sözleşmeleri, s. 135; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 83; Ozanoğlu, Hasan Seçkin, “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı)”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 50, S. 1, 2001, s. 70; Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 66; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 88.

sahip olmayacaktır.⁸⁷ Aynı şekilde bir mal veya hizmeti mesleki veya ticari bir amaç ile satın alan bir kimse da tüketici olarak kabul edilmez.⁸⁸

Bir kimse bir mal veya hizmet satın alırken kişisel, özel ya da ailevi gereksinimlerini karşılamak amacı güdüyorsa tüketici olarak kabul edilir.⁸⁹ Örneğin yiyecek ve içecek, ev, ulaşım, giyecek gibi kendi kullanım ve tüketim amacı ile mal ya da hizmet satın alan kişiler tüketicidirler. Yargıtayın bir kararında⁹⁰ taşıtın ruhsatta hususi araç olarak kaydedilmiş olması tüketicinin aracı kendi ihtiyacı için almış olduğunu ve bazen işi için kullanmasının onun tüketici vasfını kaybetmeyeceğini ifade etmiştir.

Bir kişinin kişisel kullanım veya özel amaç için satın aldığı bir malı veya hizmeti daha sonra ticari veya mesleki amaçla kullanması Kanun düzenlemelerinin uygulanmayacağı anlamına gelmez.⁹¹ Bu durumda dikkate alınması gereken amaç satın alma anındaki amaçtır.⁹² Örneğin doktor bir evi barınma amaçlı satın aldıktan sonra muayenehaneye çevirip mesleki amaçla kullanmaya başlaması durumunda yapılan hukuki işleme veya uyuşmazlıklara Kanun hükümleri uygulanacaktır.

Doktrinde gerçek kişi tacir ya da ticaret şirketlerin kendi iş yerinde ihtiyaç için kullanmak amacıyla bir mal veya hizmet edinmesi halinde tüketici kabul edileceği görüşü mevcuttur.⁹³ Bu görüşe göre örneğin bir işletme sahibi, çalışanlar için yiyecek malzemesi alması ya da kullanılan aletlerin bakımı için malzeme alınması halinde tüketici sayılacaktır. Bizim de katıldığımız diğer görüşe⁹⁴ göre bir mal ya da hizmet işletme üzerinden alınmışsa ya da faturalandırılmışsa bu işlemin tüketici işlemi olmadığı yönündedir.

Bir başkasına bağlı olarak çalışan bir kişinin çalıştığı iş ya da işyeri için mal veya hizmet satın alması halinde tüketici olarak kabul edileceğini benimseyen görüşler mevcuttur.⁹⁵ Bu görüşe göre, bir başkasının minibüsünde şoför olarak çalışan bir kişi taşıma işini yapmak amacıyla araca benzin alması durumunda tüketici sayılacaktır. Bizim de katıldığımız diğer görüşe⁹⁶ göre bağımsız çalışan bir işlemi mesleki veya ticari bir irade ile yapıyorsa tüketici sayılamayacağı için ona bağlı olarak çalışan da aynı işlemi yaparken tüketici sayılmaz.

⁸⁷ Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 708; Zevkliler, Aydın / Aydoğdu, Murat, Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. B, Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2004, s. 83; Ozanoğlu, Tüketici Sözleşmeleri, s. 59; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 85.

⁸⁸ "... Davacı ile davalı satıcı arasında pancar çapa motoru satımından kaynaklanan bir uyuşmazlık bulunduğu anlaşılmaktadır. Mesleki amaçla alınan bir araç satımı söz konusudur. Bu durumda davacı, TKHK 'da belirtilen "tüketici" tanımına girmemektedir. Davaya bakmakla genel mahkeme görevlidir..." (13. HD, E. 2010/538, K. 2010/1988, T. 17.02.2010: www.karararama.yargitay.gov.tr / 02.01.2023). Başka bir Yargıtay kararında "... Ticari taksi İşleten Davacının aracı için aldığı yedek parçanın arızalanması nedeniyle parçanın değiştirilmesi veya bedelinin iadesi talebi...bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen kullanan, veya yararlanan gerçek veya tüzel kişi olması sebebiyle davacının tüketici olarak kabul edilememesi..." yönünde karar vermiştir (13. HD, E. 2004/13398, K. 2005/16683, T. 7.2.2005: www.karararama.yargitay.gov.tr / 02.01.2023).

⁸⁹ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 83; McCarthy Şahin, Tüketici Sözleşmeleri, s. 68; Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 67.

⁹⁰ 13. HD, E. 2009/4799, K. 2009/8756, T. 24.06.2009 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 03.01.2023).

⁹¹ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 93; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 95.

⁹² Aktürk, Tüzel Kişi Tacir, s. 114; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 93.

⁹³ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 87; Ozanoğlu, Tüketici Sözleşmeleri, s. 72; Aktürk, Tüzel Kişi Tacir, s. 120.

⁹⁴ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 93.

⁹⁵ Zevkliler / Aydoğdu, Tüketicinin Korunması Hukuku, s. 84.

⁹⁶ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 93; Taşdelen, Tüketici Sıfatı, s. 710.

2.5.2.1.4. Karma Amaçlı İşlemlerde Durum

Bir gerçek kişi veya tüzel kişinin mal veya hizmeti hem ticari veya mesleki amaçla hem de özel kullanım amaçlı satın alması durumunda, tüketici vasfını haiz olup olmadığı ve işlemin Kanun kapsamında sayılıp sayılmayacağı konusunda farklı görüşler vardır. Örneğin bir kişinin hem iş yeri olarak hem de barınma ihtiyacı için kullanmak amacıyla bir konut alması karma amaçlı işlemidir.⁹⁷ Bir görüşe⁹⁸ göre karma amaçlı satın alınan mal ve hizmetlerin ticari veya mesleki bir tarafı olduğundan ve bu durumda işletmenin vergi işlemlerinde kayıt altına alınacağından işlemin tüketici işlemi sayılamayacağı ve genel hükümlerin uygulanması gerektiğini savunur ve aynı görüşte Yargıtay kararları da vardır.⁹⁹ Bizim de katıldığımız diğer bir görüşe¹⁰⁰ göre karma amaçlı satın alınan mal veya hizmetin ticari ve mesleki amaçla alınan bölümü ile tüketim amacı ile alınan bölümü bir birinden ayrılabiliriyorsa ilk bölüm için genel hükümler ikinci bölüm için TKHK hükümleri uygulanır. İki amaç arasında mal ve hizmet bölünemiyorsa hangi amacın ağır bastığını belirlemek gerekmektedir.¹⁰¹ Örneğin doktor muayenehane olarak açtığı iş yerini daha sonra barınma olarak da kullanması durumunda tüketici kabul edilemez ve işlem genel hükümlere tabi olur.¹⁰²

2.5.2.2. Satıcı ve Sağlayıcı

2.5.2.2.1. Satıcı ve Sağlayıcı Kavramları

Kanunun 3/i maddesinde “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” ve aynı maddenin (ı) fıkrasında “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 ifade eder” şeklinde tanımlanmıştır. Bu iki tanımdan da anlaşılacağı üzere satıcı ve sağlayıcı hukuki işlemi yaparken iradesi ticari ya da mesleki bir amaç yönünde olmalı ve her ikisi de gerçek kişi ve tüzel kişi olabilir.¹⁰³

⁹⁷ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 56.

⁹⁸ Zevkililer / Aydoğdu, Tüketicinin Korunması Hukuku, s. 84.

⁹⁹ “... Davacının bu beyanından dava konusu aracın karma amaçla satın aldığı anlaşılmaktadır. ... şu durumda karma amaçlı mal alan kişinin tüketici olduğundan söz edilemez ve davanın Tüketici Mahkemesi yerine genel mahkemede görülmesi gerekir...” (4. HD, E. 2006/47, K. 2007/321, T. 23/01/2007: Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 77).

¹⁰⁰ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 156; Aktürk, Tüzel Kişi Tacir, s. 115.

¹⁰¹ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 97; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 156.

¹⁰² Aynı görüş doğrultusunda Yargıtay bir kararında “... dava konusu 14 nolu bağımsız bölüm “dükkan” niteliğinde olduğundan, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda tanımları yapılan satıcı ve tüketici arasındaki mal ve hizmet satışına ilişkin düzenlemeye uymadığı anlaşılmaktadır. İhtilafın taşınmazın mülkiyetinden kaynaklanmış olması, ticari işletmeyle ilgisinin bulunmaması nedeniyle TTK’nın 4. maddesi hükmüne göre ticari dava olarak da nitelendirilemez. Bu nedenle görevli mahkeme Asliye Hukuk Mahkemesidir. Mahkemece davaya bu sıfatla bakılarak işin esasının incelenmesi gerekirken yanılığlı değerlendirmeye yazılı şekilde görevsizlik kararı verilmesi doğru değildir. Bu sebeple kararın bozulması gerekmektedir...” şeklinde içtihatla bulunmuştur (14. HD, E. 2016/1963, K. 2018/5788, T. 19.09.20018: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 03.01.2023).

¹⁰³ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 129.

2.5.2.2.2. Satıcı ve Sağlayıcının Gerçek veya Tüzel Kişi Olabilmesi

Kanunun 3. maddesinde satıcı ve sağlayıcı kavramları “*Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere....*” şeklinde tanımlanarak kamu tüzel kişileri de özel hukuk tüzel kişileri ile birlikte satıcı ve sağlayıcı kapsamına alınmıştır.¹⁰⁴

Kanunda yapılan düzenlemeden satıcı ve sağlayıcı kapsamına gerçek kişi tacir, esnaf, ticari bir işletme işleten dernek ve vakıflar¹⁰⁵, ticaret şirketleri ve kamu tüzel kişileri¹⁰⁶ ve kamu tüzel kişileri tarafından kurulan ve özel hukuk kuralları uygulanan kurum ve kuruluşların girdiğini söyleyebiliriz.¹⁰⁷

Bu hususta Yargıtay¹⁰⁸ belediyelerin satıcı vasfını haiz olduğunu ve hukuki işlemin Kanun kapsamına girmesi gerektiğini belirtmiştir. Ayrıca, iktisadi devlet teşekkülleri ve kamu iktisadi kuruluşlar tüketicilerle yaptığı hukuki işlemlerde satıcı veya sağlayıcı olarak kabul edilir.¹⁰⁹

Satıcı ve sağlayıcı kapsamına mal veya hizmet sunan kişi adına veya hesabına hareket edenler de girmektedir.¹¹⁰ Örneğin bir sigorta şirketinin şubesi ile yapılan hukuki işlemde şube, sigorta şirketi adına işlem yaptığı için satıcı veya sağlayıcı olarak kabul edilir. Dolayısıyla aradaki temsil ilişkisinden TBK 40. maddesinin 3. fıkrası gereği tüketici hizmet sunan kişiye ileri sürebileceği hakları onun adına ya da hesabına hareket eden kişiye karşı da ileri sürebilir.¹¹¹

Doğrudan temsil ilişkisinde, TBK m. 40/1’e göre göre hukuki ilişkiden doğan hak ve borçlar, adına işlem yapılana ait olur¹¹². Bu durumda tüketici ile mal veya hizmet sunan adına ve hesabına işlem yapan kişi arasında tüketici işlemi gerçekleşmiş olmaz. Bu sebeple doğrudan temsilci, satıcı veya sağlayıcı olarak kabul edilmemelidir.

Her iki temsil türünde de dikkat edilmesi gereken husus şudur: “Adına veya hesabına işlem yapılan kişinin mesleki veya ticari bir amacının olmasıdır”.¹¹³ Örneğin bir kişi arabasını satması için galericiye yetki vermişse, galerici bu işi ticari amaçla yapıyor

¹⁰⁴ Akipek Öcal, Şebnem, “m.3 Tanımlar”, Milli Şerh, ed. Hakan Tokbaş ve Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo Yayınevi, s. 54; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 130.

¹⁰⁵ “... Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde kanunda tanımlanan taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut uyuşmazlıkta davalı otopark işletmecisi ile davacı arasında aracın otoparkta park edilmesine ilişkin sözleşme imzalandığı, taraflar arasındaki sözleşme ilişkisinin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığı anlaşılmaktadır. 4077 sayılı yasanın 23. maddesi bu kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağını öngörmüştür. Taraflar arasındaki uyuşmazlık Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında kaldığına göre davaya bakmaya Tüketici Mahkemesi görevlidir...” Ticari işletme işleten derneği sağlayıcı kabul etmiştir (13. HD, E. 2011/16606, K. 2012/2873, T. 15.02.2012: www.karararama.com/ 04.01.2023).

¹⁰⁶ Kamu tüzel kişileri kamu idareleri (Devlet, il özel idaresi, belediye ve köy) ve kamu kurumları (TRT, YÖK vb.) olmak üzere ikiye ayrılır.

¹⁰⁷ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 99.

¹⁰⁸ 13. HD, E. 2008/2920, K. 2008/8574, T. 18.06.2008 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 04.01.2023); Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 13, dn. 67.

¹⁰⁹ 13 HD, E. 2004/17857, K. 2005/2791, T. 23.02.2005 (www.legalbank.net/ 04.01.2023).

¹¹⁰ Akipek Öcal, m.3 Tanımlar, s. 54.

¹¹¹ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 131.

¹¹² Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 101; Çabri, Tüketicinin Korunması, s.131.

¹¹³ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 101.

olsa dahi 3. kişi ile yapılan araba satış sözleşmesi “tüketici işlemi” kapsamında değildir. Çünkü temsil olunan kişi arabasını ticari veya mesleki amaçla satmamıştır.¹¹⁴

2.5.2.2.3. Satıcı veya Sağlayıcının Mal ya da Hizmeti Ticari veya Mesleki Amaçla Sunması

Kanunda (m. 3/1 ve i) satıcı ve sağlayıcı, ticari veya mesleki amaçla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır. Diğer bir deyişle tüketicinin işlem iradesi ile satıcı ve sağlayıcının iradesi birbirinden farklı olmalıdır.¹¹⁵ Bu durumda hukuki bir işlemin tüketici işlemi olması için taraflardan biri olan tüketicinin ticari veya mesleki olmayan bir amaç ile hareket ederken diğer tarafın ticari veya mesleki bir amaç gütmesi gerekmektedir.

Hukuki bir işlemin taraflarının her ikisi de ticari veya mesleki amaçla hareket ederse bu işlem Kanun kapsamında olmayacaktır.¹¹⁶ Yargıtay kararında¹¹⁷ taraflardan birinin tüketici olmaması durumunda bu işlemin tüketici işlemi sayılamayacağı doğrultusunda karar vermiştir.

Hukuki bir işlemin her iki tarafı da mesleki veya ticari olmayan bir amaçla hareket ederse bu işlem tüketici işlemi olarak değerlendirilemez.¹¹⁸ Yargıtay¹¹⁹ bu hususta davacı ve davalılar (her iki tarafın) da mesleki veya ticari olmayan amaçlarla hareket ettikleri için Kanun hükümlerinin uygulanamayacağına karar vermiştir.

Öğretide¹²⁰ mülga 4077 sayılı Kanunda yapılan satıcı ve sağlayıcı “ticari veya mesleki faaliyet kapsamında” tanımı, 6502 sayılı Kanun’daki “ticari veya mesleki amaçla” tanımından daha yerinde bir düzenleme olduğu görüşündedirler. Yapılan değişiklikle satıcı ve sağlayıcı kapsamı genişletilmiştir.¹²¹ TKHK gerekçesinde 1999/44/EC sayılı AB Yönergesi doğrultusunda düzenleme yapıldığı belirtilmiştir. Söz konusu Yönergede “*satıcı, tüketici mallarını ticareti, işi, mesleği çerçevesinde satan gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlanmıştır. Dolayısıyla satıcı veya sağlayıcı vasfını haiz olabilmek için gerçek ya da tüzel bir kişinin ticari ve mesleki amaç gütmesinin yanı sıra bu işi sürekli ve mal ve hizmet piyasasında örgütlü bir şekilde profesyonel olarak yapıyor olması yani mesleki olarak yapıyor olması da gerekir diyebiliriz.¹²² Örneğin yeni bir ev almak için kendi evini satan kişi satıcı olarak kabul edilemez. Uygulamada da bu görüş doğrultusunda Yargıtay kararları vardır.¹²³

¹¹⁴ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 132.

¹¹⁵ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 102; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 136.

¹¹⁶ Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 125.

¹¹⁷ 17. HD, E. 2014/20285, K. 2015/799, T. 22.01.2015 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 04.01.2023).

¹¹⁸ Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 125; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 137.

¹¹⁹ 20. HD, E. 2015/1717, K. 2015/6485, T. 26.06.2015 (www.karararama.yargitay.gov.tr /04.01.2023).

¹²⁰ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 103; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 136-137.

¹²¹ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 136.

¹²² Akipek Öcal, m.3 Tanımlar, s. 55; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 136; Ozanoğlu, Tüketici Sözleşmeleri, s. 73.

¹²³ Kendi koyununu davacıya satan kişinin profesyonel bir satıcı olmadığı yönündeki karara göre “... Davalı, hayvan alım satımı yapan bir kişi olmayıp kendi ihtiyacı için aldığı kurbanlık ineği birlikte kurban keseceği kişilerin itirazı üzerine satan kişi olduğuna göre 4822 Sayılı Yasayla tanımlanan şekilde satıcı, sağlayıcı, imalatçı, üretici ve ithalatçı olmayıp taraflar arasındaki uyuşmazlığın tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında kalmadığı anlaşılmaktadır. Bu durumda uyuşmazlığın çözümü genel mahkemelerin görevindedir...” (13. HD, E. 2014/9492, K. 2014/36132, T. 18.11.2014: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 04.01.2023).

Satıcı veya sağlayıcın yaptığı işi sürekli ve profesyonel bir biçimde ticari ve mesleki amaçla yapıyor olması gerektiğine dair bir Yargıtay kararında¹²⁴ davalı tarafın ticaret siciline kaydı bulunması sebebi ile davalının ticari ve mesleki anlamda profesyonel mal ya da hizmet satan kişi tanımına uyduğu bu sebeple uyuşmazlığın Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına girmesi nedeniyle Tüketici Mahkemesinde görülmesi gerektiğine hükmetmiştir.

2.5.2.3. Tüketici İşlemi veya Tüketicie Yönelik Uygulamadan Kaynaklanma Kavramları

2.5.2.3.1. Tüketici İşlemi Kavramı ve Tanımı

Kanunun 2. maddesinde Kanunun kapsamının her türlü tüketici işlemi ile tüketicie yönelik uygulamaları içerdiği ifade edilmiştir. Kanunun kapsamına giren ve Kanun hükümlerinin uygulanacağı hukuki işlemleri belirlemek için tüketici işlemleri ve tüketicie yönelik uygulamaları açıklamak gerekmektedir.

Tüketici işlemi, tarafları mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla faaliyet gösteren veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler olan eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeleri de kapsayan her türlü sözleşme ve hukuki işlemdir (Kanun m.3/1).

Bir tüketici işlemini belirleyen en önemli husus hukukî işlemin taraflarıdır. Taraflardan birinin mutlaka tüketici olması gerekmektedir. Aksi takdirde tüketici işlemi söz konusu olamaz.¹²⁵ Taraflardan birinin tüketici olduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda hüküm bulunması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve Kanunun görev ve yetki ile ilgili hükümlerinin uygulanmasını engellemez (Kanun m.83/II). Tüketici, mal veya hizmet satın alırken ticari veya mesleki herhangi bir kazanç elde etme amacında olmayan, özel kullanım, nihai tüketim ve kişisel ya da ailevi gereksinimler amacıyla hareket eden gerçek veya tüzel kişidir.

Hukukî bir işlemi tüketici işlemi olarak nitelendirebilmemiz için taraflardan diğerinin de tüketici ile zıt bir amaç güden satıcı, sağlayıcı, kredi veren gibi gerçek veya kamu tüzel kişileri dahil olmak üzere bir tüzel kişi olması gerekmektedir. Taraflardan diğerinin mutlaka ticari veya mesleki amaçla hareket etmesi ve bu işi devamlı ve profesyonel bir şekilde yapmış olması temel ölçütlerden bir diğeridir.¹²⁶

Tarafları, iradesi herhangi bir kazanç elde etmek olmayan tüketici ve ticari veya mesleki amaçla hareket eden satıcı, sağlayıcı vb. gerçek veya tüzel kişiler olan her türlü hukukî işlem, tüketici işlemidir. Kanunda yapılan tanımda eser, taşıma¹²⁷, simsarlık,

¹²⁴ 20. HD, E. 2015/1663, K. 2015/6108, T. 19.06.2015 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 04.01.2023).

¹²⁵ Akipek Öcal, m.3 Tanımlar, s. 57; Bahtiyar, Mehmet / Biçer, Levent, “Adi İş/Ticari İş/Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Hukuk Araştırmaları Dergisi (Cevdet Yavuz’a Armağan), C. 22, S. 3, 2016, s. 399; İlgün, Ömer Faruk, Tüketici İşlemleri Hukuku, İstanbul, Legal Yayınları, 2021, s. 7.

¹²⁶ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 81; Akipek Öcal, m.3 Tanımlar, s. 58; Bahtiyar / Biçer, Adi İş/Ticari İş, s. 409.

¹²⁷ Tarafı tüketici olan taşıma işlemi TKHK hükümlerinin uygulanması gerektiğine dair yargıtay kararı: “... Somut olayda; davanın açıldığı 24.11.2014 tarihi itibarıyla 6502 sayılı Yasa'nın yürürlüğe girdiği, davacının ticari veya

sigorta¹²⁸, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ifadesinde sözleşme çeşitleri tahdidi olarak sayılmamıştır.¹²⁹ Özellikle bu sözleşme isimlerinin tanımda geçme sebebi mülga 4077 sayılı Kanunda tüketici işlemi tanımının bulunmaması sebebiyle uygulamada Yargıtayın mal ve hizmet kapsamını dar bir biçimde yorumlamasıdır.¹³⁰ Örneğin vekâlet sözleşmeleri TBK’ da düzenlendiği için Yargıtay tarafları tüketici ve mesleki amaçla hizmet sunan avukat da olsa kararlarında bu işlemin Kanun kapsamına girmediğini ve tüketici işlemi sayılamayacağına dair hüküm vermiştir. 6502 sayılı Kanun ile tüketici işleminin kapsamına açıklık kazandırılması Kanunun temel amacı olan tüketicileri korumak ve uygulamadaki tereddütleri gidermek adına yerinde olmuştur.¹³¹ Bütün sözleşme türleri taraf şartı sağlanmak koşuluyla tüketici işlemi olarak kabul edilecektir.¹³² Ayrıca Kanunun 83. maddesinin 2. fıkrasında bir işlemin başka bir kanun kapsamında olsa bile tüketici işlemi koşulları sağlanmışsa bu işlemle ilgili Kanun hükümleri uygulanacağı ifade edilmiştir. Kanunun 83. maddesinin 1. fıkrası gereği burada hüküm olmayan hallerde genel hükümler uygulanır.¹³³

Tüketici işleminin tanımından da anlaşıldığı üzere tüketici işlemi sadece sözleşmelerden ibaret değildir. Bir hukukî işlem de diğer şartlar gerçekleşmişse tüketici işlemi sayılabilir.¹³⁴

2.5.2.3.2. “Tüketiciye Yönelik Uygulama” Kavramı ve Tanımı

Kanunun 2. maddesi ve 3. maddesindeki tanım gereği tüketici işlemlerinin kapsamına tüketiciye yönelik uygulamalar da girmektedir. Kanunun 2. maddesinin gerekçesine göre tüketiciye yönelik uygulamaların kapsamını tüketici sözleşmesi yapılmadan önce, sözleşme sırasında ya da sözleşme sona erdikten sonra yapılan uygulamaların oluşturduğu söylenebilir.¹³⁵

Kanunun 2. maddesinin gerekçesinde tüketici işlemlerinin ve uygulamaların kapsam dahilinde olduğu belirtilmiştir. Dolayısıyla tüketici ile sözleşme imzalamadan önce, sözleşmenin kurulması esnasında ve sözleşme imzalandıktan sonra yapılan

mesleki olmayan amaçlarla hareket etmesi nedeniyle tüketici, dava konusu taşıma işleminin de tüketici işlemi sayıldığı, yukarıda belirtilen yasa hükümleri uyarınca davaya bakma hususunda tüketici mahkemelerinin görevli olduğu hususu gözetilerek görevsizlik nedeniyle dava dilekçesinin usulden reddine karar verilmesi gerekirken işin esasının incelenip yazılı şekilde karar verilmesi doğru olmamış, bozmayı gerektirmiştir...” (11. HD, E. 2016/2518, K. 2017/4773, T. 27.09.2017: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 05.01.2023).

¹²⁸ Zorunlu Mali Sorumluluk Sigortası sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıkları TKHK hükümleri uygulanmasına dair yargıtay kararı; “... Somut olayda; davacı vekili, davalının sigortalısı olduğu aracın karıştığı kaza neticesinde zarar görenlere poliçe kapsamında ödeme yaptığından bahisle yaptığı ödemelerin zorunlu mali sorumluluk sigorta sözleşmesi genel şartlarına aykırılık sebebiyle davalıdan tahsiline karar verilmesini talep etmektedir. Taraflar arasında akdi bir ilişki olup davalının sorumluluğunun kaynağı davacıyla yaptığı trafik sigorta sözleşmesine aykırılıktır. Bu halde davaya Tüketici Mahkemesi sıfatıyla bakılmamış olması da isabetli bulunmamıştır...” (17. HD, E. 2016/13768, K. 2017/6670, T. 12.06.2017: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 05.01.2023).

¹²⁹ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 115; Akipek Öcal, m.3 Tanımlar, s. 57.

¹³⁰ Akipek Öcal, m.3 Tanımlar, s. 58; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 77.

¹³¹ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 116.

¹³² Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 64; Yavuz, Cevdet / Topuz, Murat, “m. 83 “Diğer Hükümler””, Milli Şerh, Ed. Hakan Tokbaş ve Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo Yayınevi, 2016, s. 1280.

¹³³ Bahtiyar / Biçer, Adi İş/Ticari İş, s. 398; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1236.

¹³⁴ Akipek Öcal, m.3 Tanımlar, s. 58; Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 64.

¹³⁵ Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 69; Yılmaz, Ejder / Yardım, Ertan, “m. 73 “Tüketici Mahkemeleri””, Milli Şerh, Ed. Hakan Tokbaş ve Özlem Tüzüner, İstanbul, Aristo Yayınevi, 2016, s. 1188; İlgin, Tüketici İşlemleri Hukuku, s. 9.

uygulamalar Kanun kapsamına alınacağı ifade edilmiş ve tüketici kredisi gibi kredilerin verilmeden önce tüketicilerin bilgilendirilmesi, devre tatil sözleşmesinin kurulması sırasında satış şekli gibi uygulamalar sırasında doğabilecek uyuşmazlıklar Kanun kapsamındadır.

Gerekçeden¹³⁶ anlaşıldığı üzere sözleşme öncesi (culpa in contrahendo), sözleşme kurulurken ve sözleşme bittikten ifa gerçekleştikten sonra taraflar arası çıkacak uyuşmazlıklarda yan yükümlülük ve koruma yükümlülüğün ihlali bakımından uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevlidir.¹³⁷ Uygulamada Yargıtayın bu görüşte kararları mevcuttur.¹³⁸

2.6. Tüketici Uyuşmazlıklarında Çözüm Yolları

2.6.1. Avukatlık Hukukunda Uzlaşma ve Tüketici Uyuşmazlıkları

Günümüzde devlet yargısının fazla iş yükünün olması, dava sürecinin uzun sürmesi ve yargılama giderleri gibi nedenler, yargı yollarına alternatif olacak bazı çözüm yollarının ortaya çıkmasına neden olmuştur.¹³⁹ Gerçekten alternatif uyuşmazlık çözüm yolları, taraflar arasındaki uyuşmazlıkların daha kısa sürede, daha az maliyetle ve tarafların iradeleri doğrultusunda barışçıl bir biçimde çözümlenmesini amaçlar.¹⁴⁰

Alternatif uyuşmazlık çözümü, tarafların aralarındaki anlaşmazlıkları çözüme kavuşturmak için ilk olarak devlet yargısında dava açmak yerine tarafsız ve bağımsız üçüncü bir kişinin yardımıyla tarafların uyuşmazlığı sonlandırmalarını sağlayan diğer çözüm yolları şeklinde tanımlanabilir.¹⁴¹ Müzakere, uzlaştırma, arabuluculuk, vakıaların tespiti ve tarafsız ön değerlendirme alternatif çözüm yollarından bir kaçıdır.¹⁴² Bu çözüm yollarından bir ya da birkaçına başvurmak yargı yolunu kapatmaz.¹⁴³ Dolayısıyla müzakerelerde anlaşamama halinde taraflar haklarını yargı yoluna başvurarak arayabileceklerdir.

1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nda¹⁴⁴ 35/A maddesinde uzlaşma sağlama başlığı altında avukatların uyuşmazlıkları uzlaşma yoluyla çözüme kavuşturma yetkisi verilmiştir. Bu madde ile avukatlar ile asılların birlikte imzalayacakları uzlaşma tutanağı 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun 38 inci maddesi anlamında ilâm niteliğini haiz olduğu belirtilmiştir.

¹³⁶ <https://www5.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem24/yil01/ss490.pdf>

¹³⁷ Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 72.

¹³⁸ 13. HD, E. 2014/25734, K. 2015/15910, T. 18.05.2015 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 17.01.2023).

¹³⁹ Biçkin, İnci, "Genel Olarak Alternatif Uyuşmazlık Çözümü", Hukuk Perspektifler Dergisi, S. 7, 2006, s. 34; Özbek, Mustafa, "Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına Genel Bir Bakış", GSÜHFD, Erden Kuntalp'e Armağan, C. 1, 2004, s. 265; Pekcanitez, Hakan, "Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri", Hukuki Perspektifler Dergisi, S. 5, 2005, s. 12.

¹⁴⁰ Ildır, Gülgün, "Alternatif Uyuşmazlık Çözümü ve Hak Arama Özgürlüğü", Türkiye Barolar Birliği 75. Yaş Günü Prof. Dr. Baki Kuru Armağan, Ankara, Türkiye Barolar Birliği Yayınları, 2005, s. 397; Bulur, Alper, "Avukatlık Kanunu 35/A'nın Alternatif Çözüm Yolları Çerçevesinde İrdelenmesi ve Çözüm Önerileri", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 89, 2010, s. 199.

¹⁴¹ Özbek, Mustafa Serdar, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Ankara, Yetkin Yayınları, 2022, s. 197.

¹⁴² Pekcanitez, Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri, s. 15; Bulur, Avukatlık Kanunu 35/A, s. 199; Yılmaz, Ejder, "Avukatın Uzlaşma Yetkisi", 75. Yaş Günü için Prof. Dr. Baki Kuru Armağanı, Ankara, 2005, s. 845.

¹⁴³ Ildır, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 47; Bulur, Avukatlık Kanunu 35/A, s. 199.

¹⁴⁴ Bkz. 07.04.1969 tarih ve 13168 sayılı RG.

02.05.2001 tarih ve 4667 sayılı Avukatlık Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanununun Genel Gereğesinde¹⁴⁵ “Bu düzenleme ile avukatlara, aldıkları işlerde, dava açılmadan veya dava açılmışsa duruşmaya başlamadan önce uzlaşma sağlanması hususunda karşı tarafı davet etme yetkisi verilmektedir. Uzlaşma sonucu düzenlenecek, taraflar ve avukatlarınca imzalanacak olan tutanağın ilâm niteliğinde olması esası getirilerek uyuşmazlıkların mahkemelere intikalinden veya duruşmaya başlanmadan önce çözümlenmesi amaçlanmaktadır.” şeklinde ifade edilmiştir.

Bu düzenleme ile uyuşmazlıkların daha basit, dostane bir şekilde, daha az maliyetle tarafların karşılıklı anlaşarak çözümlenmesi sağlanmaya çalışılmış ve böylece mahkemelerin iş yükünü de hafifletmek hedeflenmiştir.¹⁴⁶

1136 Sayılı Avukatlık Kanunu’nun 35/A maddesi gereği uzlaşma sağlanabilmesi için dikkat edilmesi gereken hususlardan biri uzlaşmanın yapılması gereken zamandır. Uzlaşma dava açılmadan ya da dava açılmış ise en geç ilk duruşmaya kadar sağlanmış olmalıdır.¹⁴⁷ Bununla birlikte, Kanun gereği karşı tarafı uzlaşmaya davet avukat ve müvekkili ile yapılmalıdır. Uzlaşma görüşmelerinde yapılacak teklifler, beyan ve ikrarlar gizlilik ilkesi gereği daha sonra açılacak bir davada delil olarak ileri sürülemez. Bu sebeple taraflar uzlaşma görüşmelerinde kendilerini daha rahat ifade edebilmekte ve gönüllü olabilmektedirler.

Uzlaşma hususunda üzerinde durulması gereken diğer bir nokta ise uzlaşma kapsamına giren konulardır. Kanunda yapılan düzenlemeye göre sadece tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri konular için uzlaşmaya gidilebilir.¹⁴⁸ Kamu düzenini ilgilendiren konular ve tarafların iradeleri ile istem sonucu elde edemeyecekleri konulardaki uyuşmazlıklarda taraflar avukatlarıyla uzlaşma yoluna gidemez. Tüketici işlemleri, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri işlerden olması sebebiyle tüketici uyuşmazlıklarında uzlaşma yoluna gidilebilir.¹⁴⁹ Örneğin tüketici sözleşmeleri gereği alacaklar, menkul ve taşınmazlara (taşınmazın aynına ilişkin uyuşmazlıklar hariç) ilişkin uyuşmazlıklar uzlaşma kapsamına girmektedir.¹⁵⁰

Kanun koyucu, uzlaşma sonucu düzenlenecek tutanağın hukukî niteliğini de düzenlemiştir. Bu düzenleme gereği uzlaşma sağlanırsa, uzlaşma konusunu, yerini, tarihini, karşılıklı yerine getirmeleri gereken hususları içeren tutanak, avukatlar ile müvekkilleri tarafından birlikte imza altına alınır. Bu tutanaklar 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun 38 inci maddesi anlamında ilâm niteliğindedir. Böylece taraflar ve her iki tarafın avukatları tarafından imza altına alınan uzlaşma tutanağı İcra ve İflas Kanununun 38. maddesi hükmünce ilâm niteliğinde belgedir.¹⁵¹ Dolayısıyla, anlaşma hükümleri yerine getirilmezse ilâmlı icra yoluna başvurulabilir.

¹⁴⁵ 1136 Sayılı Avukatlık Kanunu-Değişiklik Önerisi, (Çevrimiçi) <https://web2.e-baro.web.tr/uploads/25/kanun/kanun1.pdf> (Erişim Tarihi: 10.01.2023).

¹⁴⁶ Bulur, Avukatlık Kanunu 35/A, s. 210.

¹⁴⁷ Yılmaz, Uzlaşma Sağlama Yetkisi, s. 849.

¹⁴⁸ Özbay, İbrahim, “Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma ve Uzlaştırma Tutanağının İlâm Niteliği”, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.8, S. 3-4, 2004, s. 402.

¹⁴⁹ Aras, Tüketici Uyuşmazlıkları, s. 54.

¹⁵⁰ Özbay, Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma, s. 402.

¹⁵¹ Yılmaz, Uzlaşma Sağlama Yetkisi, s. 855; Özbay, Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma, s. 398.

Tüketici hukuku kapsamına giren ve tarafların sulh olabilecekleri hukuki işlemler ile ilgili uyuşmazlıklar da Avukatlık Kanunu 35/A hükmü gereği taraflar ve avukatlarının katılımı ile uzlaşma yoluyla çözüme kavuşturulabilir. Hazırlanan uzlaşma tutanağı ilâm niteliğinde belge olup tarafları bağlar.

2.6.2. Arabuluculuk ve Tüketici Uyuşmazlıkları

Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından biri olan arabuluculuk, bir uyuşmazlığın çözümünde tarafsız üçüncü bir kişinin tarafları bir araya getirerek aralarındaki iletişimi sağlaması, müzakereler için uygun ortamı oluşturması ve böylece tarafların kendilerinin çözüm ürettiği gönüllü, iradi, gizli ve menfaat temelli bir çözüm yoludur.¹⁵²

Arabuluculuk, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri konularda başvurabilecekleri barışçıl ve dostane bir çözüm yoludur. Öğretide¹⁵³ tüketici işlemlerinin genel itibarıyla tarafların tasarrufunda olan işlemler olması, arabuluculukta tarafların eşit konumda bulunması, her iki tarafın da menfaatinin ön planda tutulması, tüketici uyuşmazlıklarının arabuluculuk yoluyla çözülebileceği kabul edilmiştir.

Arabuluculuk, 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu¹⁵⁴ (HUAK) ile yasal bir düzenleme yapılarak Türk Hukuk sisteminde yerini almıştır.

Arabuluculuk ve dava şartı arabuluculuk çalışmamızın konusunu oluşturduğu için bu konu detaylı bir şekilde üçüncü bölümde incelenecektir.

2.6.3. Tahkim Yargısı ve Tüketici Uyuşmazlıkları

Tahkimin kelime anlamı “kuvvetlendirme, sağlamlaştırma”¹⁵⁵ ve hukuk dilinde ise “herhangi bir ihtilâfın hallini hakeme havale etme”¹⁵⁶ şeklinde tanımlı yapılmıştır. Milletlerarası tahkim, 4686 sayılı Milletlerarası Tahkim Kanunu¹⁵⁷ ve Milli tahkim ise 12 Ocak 2011 tarihli 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununda¹⁵⁸ (m. 407-444) düzenlenmiştir. Söz konusu düzenlemeler bağlamında tahkim, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri konular ile ilgili olarak aralarında var olan ya da muhtemel uyuşmazlıkların hakemler tarafından çözülmesidir.¹⁵⁹ Tahkim, tarafların birbirine uygun iradesi ile Kanunun belirlediği sınırlar içinde ilgili anlaşmazlıklar için başvurabilecekleri bir çözüm yoludur. Taraflar, mahkemelerin iş yükünün ağır olması, dava sürecinin uzaması, bu süreçte yapılan harcamaların fazla olması sebebiyle tahkim yolunu seçebilmektedirler. Ayrıca, yapılan tahkim sözleşmesi ile taraflar, kendi iradeleri ile alanında uzman hakemleri, süreçte uygulanacak hukuku, usulü belirleyebilirler. (HMK

¹⁵² Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 658.

¹⁵³ Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 20.

¹⁵⁴ Bkz. 22/06/2012 tarih ve 28331 sayılı RG.

¹⁵⁵ Ayverdi, İlhan, Kubbealtı Lugatı, Misallı Büyük Türkçe Sözlük, 3 c., İstanbul, Kubbealtı Neşriyat, 2020, s. 3033; Türk Dil Kurumu Sözlükleri, “Tahkim”, (Çevrimiçi) www.sozluk.gov.tr (Erişim Tarihi: 20.01.2023).

¹⁵⁶ Ayverdi, Kubbealtı Lugatı, s. 3033.

¹⁵⁷ Bkz. 05.07.2001 tarih ve 24453 sayılı RG.

¹⁵⁸ Bkz. 04.02.2011 tarih ve 27836 sayılı RG.

¹⁵⁹ Akıncı, Ziya, Milletlerarası Tahkim, İstanbul, 2021, Vedat Kitapçılık, s.8; Yılmaz Velioğlu, Gülçe, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları”, (Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gaziantep, 2020, s. 77.

m. 424)¹⁶⁰ HMK'nın 411. madde gerekçesinde de ifade edildiği üzere “Tahkim yargılamasının niteliği ve yargılama kurallarının, tahkim sözleşmesinin taraflarınca kararlaştırılabildiği göz önünde bulundurularak, mahkemelerin tahkim yargılamasına müdahalesi bu Kısımda sayılan haller ile sınırlı tutulmuştur.”

Anayasa, tahkimi, “Yargı Yolu” başlığı altında 125. hükmünde “Kamu hizmetleri ile ilgili imtiyaz şartlaşma ve sözleşmelerinde bunlardan doğan uyuşmazlıkların milli veya milletlerarası tahkim yoluyla çözülmesi öngörülebilir.” şeklinde düzenlemiştir. Öğretide tahkim, devlet mahkemelerine alternatif bir yargı faaliyeti olarak değerlendirilmektedir.¹⁶¹ Hakem kararlarının kesin hüküm oluşturması, tarafları bağlayıcı nitelikte olması ve mahkeme kararları gibi icra edilebilmesi, hakemlerin tarafsız olması tahkimin bir yargı faaliyeti özelliklerine sahip olduğunu göstermektedir.¹⁶² Diğer bir görüş ise tahkimi, alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak değerlendirmektedir.¹⁶³

Tahkim, genel düzenlenme biçimi olarak tarafların iradeleri doğrultusunda gerçekleşmesi sebebiyle ihtiyaridir. Bununla birlikte, kanun koyucunun belirlediği durumlarda tahkime başvurmak mecburidir. Bu hallerde, “zorunlu tahkim” den bahsedilir.

Tahkime elverişlilik, tahkim yolu ile çözülebilecek uyuşmazlıkların kapsamını ifade etmek için kullanılır. Kanun koyucu, taşınmaz mallar üzerindeki aynı haklardan ya da tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edemeyecekleri konulardan doğan uyuşmazlıkların tahkime elverişli olmadığını düzenlemiştir (HMK m. 408, MTK m. 1/3). Bu kanun maddelerinden de anlaşıldığı üzere taşınmaz mallar üzerindeki aynı haklar hariç olmak üzere tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri, iradelerine tabi konular tahkime elverişlidir.¹⁶⁴

Tarafların iradelerine tabi olmayan uyuşmazlıkların kapsamını belirlemek önemlidir. Kanun koyucu bu hususta kamu yararını, kamu düzenini esas almış ve soy bağı davası, boşanma gibi kamu düzenini ilgilendiren ve kamu hukuku alanına giren vergi hukuku, idare hukuku uyuşmazlıkları tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edemeyecekleri konulardır.¹⁶⁵

Tüketici hukuku uyuşmazlıkları açısından tahkime elverişliliği ihtiyari tahkim açısından değerlendirmek gerekir. Her ne kadar taraflar tüketici işlemlerini (eser sözleşmesi, satış sözleşmeleri gibi) kendi iradeleri doğrultusunda gerçekleştirmiş olsa da yapılan hukukî ilişkilerde güç dengesizliği söz konusu olması sebebiyle Yargıtayın yerleşik içtihatlarında da benimsendiği üzere tüketici uyuşmazlıkları tahkime elverişli değildir.¹⁶⁶ Diğer bir görüşe ise tarafların uyuşmazlık konusu üzerinde tahkim yoluyla

¹⁶⁰ Konuralp, Cengiz Serhat, “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları: Tahkim”, (İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul, 2011, s. 150.

¹⁶¹ Atalı, Murat / Ermenek, İbrahim / Erdoğan, Ersin, Medeni Usûl Hukuku, Ankara, Yetkin Yayınları, 2021, s. 729.

¹⁶² Atalı / Ermenek / Erdoğan, Medeni Usûl Hukuku, s. 756.

¹⁶³ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 226.

¹⁶⁴ Atalı / Ermenek / Erdoğan, Medeni Usûl Hukuku, s. 733.

¹⁶⁵ Kurtulan, Gökçe, “Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 131, 2017, s. 243.

¹⁶⁶ Kurtulan, Tüketici Uyuşmazlıkları, s. 252; Yeşilova, Bilgehan, “6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları”, Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, S. 99, 2014, s. 116.

serbestçe tasarruf edebilecekleri böylece tüketici uyuşmazlıklarının tahkime elverişli olduğu yönündedir¹⁶⁷.

Kanun koyucu, Kanunun 68/1 maddesinde her yıl yeniden belirlenen meblağın altındaki tüketici uyuşmazlıkları için tüketici hakem heyetine başvuruyu zorunlu kılmıştır. Bu durumda zorunlu tahkimden bahsedilir. Taraflar bu uyuşmazlıkların çözümü için tüketici hakem heyetine başvurmaya mecburdur. Dolayısıyla, taraflar, belli meblağın altındaki uyuşmazlıklar için aralarında tahkim anlaşması yaparak ihtiyari tahkime gidemez.¹⁶⁸

2.6.4. Tüketici Uyuşmazlıklarında Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Alanı

2.6.4.1. Genel Olarak

Tüketici Hakem Heyetleri, ilk kez 1995 yılında mülga 4077 sayılı Kanun ile “Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri” başlığı altında düzenlenmiş olup 4822 Sayılı Tüketicinin Korunmasına Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun¹⁶⁹ ile düzenlenmişti. Ancak daha sonra 6502 Sayılı Kanun’da kapsamlı değişikliğe gidilmiştir.¹⁷⁰

Kanun’da “Tüketici Hakem Heyeti” 66-72. maddeler arasında düzenlenmiştir. Bakanlık¹⁷¹, tüketici uyuşmazlıklarına çözüm bulmak amacıyla il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlendirilmiştir (Kanun m. 66). Kanun koyucu, tüketici uyuşmazlıklarının çözüm merci olan tüketici mahkemelerinin iş yoğunluğunu azaltmak, uyuşmazlıkların kısa sürede ve daha az maliyetle çözülmesi amacıyla belli bir parasal değer altındaki uyuşmazlıkların çözümü için tüketici hakem heyetini görevlendirmiştir.¹⁷²

Tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlık konusu mali olarak değerlendirildiğinde çoğu zaman az bir meblağ olmaktadır.¹⁷³ Bu uyuşmazlıkların çözümü için devlet mahkemelerinde yargılama sürecinin uzun sürmesi ve parasal olarak uyuşmazlık konusundan fazla olabilecek yargılama giderleri ödenmesi tüketiciyi yargı yoluna başvurmaktan alıkoymaktadır.¹⁷⁴ Dolayısıyla, tüketicilerin haklarının korunması amacıyla belli bir miktarın altındaki ve taraflardan birinin tüketici

¹⁶⁷ Selçuk, Seyhan, Hukuk Muhakemeleri Kanun’una göre Hakem Kararlarının İptali, Ankara, Yetkin Yayınları, 2018, s. 250; Yeşilova, Tüketici Uyuşmazlıkları, s.118.

¹⁶⁸ Aras, Tüketici Uyuşmazlıkları, s. 77.

¹⁶⁹ Bkz. 14.03.2003 tarih ve 25048 sayılı RG.

¹⁷⁰ Tutumlu, Mehmet Akif, “Tüketici Hakem Heyetlerinde Uyuşmazlık Çözümü”, Tüketici Hukuku Davaları Teori-Uygulama, ed. Oya Şahin Mecharty ve Mutlu Dinç, 2021, s. 1097.

¹⁷¹ Bakanlık deyiminden mülga 4077 sayılı Kanun’a göre Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, 6502 Sayılı Kanun’a göre Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, 21.09.2022 tarihinde 31960 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğine göre Ticaret Bakanlığı

¹⁷² Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1133; Tutumlu, Uyuşmazlık Çözümü, s. 1097; Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s. 1084.

¹⁷³ Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s. 1085.

¹⁷⁴ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1132; Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s. 1085.

olduğu uyuşmazlıkların daha kısa sürede¹⁷⁵, daha az masrafla ve devlet mahkemelerine göre basit bir usul ile çözülmesi amacıyla tüketici hakem heyetleri kurulmuştur.^{176 177}

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin¹⁷⁸ 5. maddesine göre Ticaret Bakanlığı, “başvuru sayısı, nüfus yoğunluğu ve benzeri hususlar dikkate alarak tüketici hakem heyetleri oluşturmakla görevlidir.” Yeni yönetmelikle, Ticaret Bakanlığı tarafından başvuru sayısı gibi yeterlilik koşulları sağlanırsa il ve ilçe merkezleri ayırımına gitmeden tüketici hakem heyetleri kurulacaktır. Dolayısıyla, yeni düzenleme ile nüfus yoğunluğu, coğrafi şartlar gibi durumlar hem il hem de ilçe merkezlerinde kurulan tüketici hakem heyetleri için geçerli olmaktadır.

Yönetmeliğin 8. maddesinde tüketici hakem heyetlerin oluşumu düzenlenmiştir. Bu maddede başkanlığın illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir Devlet memuru tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

a) Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye,

b) Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,

c) Satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcı veya sağlayıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye,

ç) Tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçeceği bir üye olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşacağı ve başkan ve üyelerin yedekleri de ilgili kurum ve kuruluşlarca ayrıca belirleneceği düzenlenmiştir (THHY m.8). Ayrıca birden fazla baro kurulan illerde tüketici hakem heyetlerine üye görevlendirilmesi, baroların eşit ve dönüşümlü temsili esas alınarak yapılacağı ve görevlendirmeye ilişkin usul ve esasların Türkiye Barolar Birliği tarafından belirleneceği tüketici hakem heyetlerinin başkan ve üyelerinin ise toplam beş kişi olarak belirlenmesi gerektiği düzenlenmiştir (THHY m.8). Buna ek olarak, tüketici hakem heyetlerinde heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevli raportörler de bulunmaktadır. (TKHK m. 67/2)

¹⁷⁵ Yürürlükten kalkan 27.11.2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazetede yayınlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 23'te başvuruların en geç altı ay içerisinde karara bağlanacağı ve yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabileceği düzenlenirken yeni Yönetmelikte uzatılabilecek süre altı aydan üç aya indirilmiştir. Bu düzenleme ile tüketicilerin daha hızlı bir şekilde çözüme ulaşması amaçlanmıştır.

¹⁷⁶ Tutumlu, Uyuşmazlık Çözümü, s. 1097; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1132; Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s. 1085.

¹⁷⁷ Ticaret Bakanlığı tarafından yayınlanan tüketici hakem heyetlerine 2021 yılı başvuru istatistiklerine göre 2021 yılında 537.479 adet başvuruda bulunulmuş ve toplamda yaklaşık 870 milyon TL değerinde uyuşmazlık konusu değerlendirilmeye alınmıştır. Tüketici hakem heyetleri tarafından 2021 yılında görülen uyuşmazlıkların yaklaşık %52'sinde tüketiciler lehine karar verilmiştir. T.C. Ticaret Bakanlığı, “Tüketici Hakem Heyetlerinin 2021 Yılı İstatistiklerine İlişkin Basın Duyurusu”, (Çevrimiçi) <http://tuketici.ticaret.gov.tr/haberler/tuketici-hakem-heyetlerinin-2021-yili-istatistiklerine-iliskin-basin-duyurusu> (Erişim Tarihi: 25.01.2023).

¹⁷⁸ Bkz. 21.09.2022 tarih ve 31960 sayılı RG.

Tüketici Hakem Heyetlerinin hukuki niteliği ile ilgili öğretide değişik görüşler vardır.¹⁷⁹ Bizim de katıldığımız görüşe göre tüketici hakem heyetlerini zorunlu tahkim olarak değerlendirebiliriz. Konusu belirli bir meblağın altındaki uyuşmazlıklar için THH' ye başvurunun zorunlu tutulması (Kanun m. 68/1), ayrıca THH kararlarının tarafları bağlayıcı nitelikte olması (Kanun m.70/1), THH' nin kararlarının yerine getirilmesinde ilamlarının icrasında uygulanan hükümlerin uygulanması (Kanun m. 70/2) gibi düzenlemeler ile THH' yi zorunlu tahkim olarak nitelendirebiliriz.¹⁸⁰ Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir ve itiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Fakat talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir (Kanun m. 70/3). Bu hükümde THH kararlarına itiraz düzenlenmiştir. Yeni düzenleme ile hakem heyetlerinin kararına itiraz yolu geniş tutulmuş ve tüketici hakem heyetinin bulunduğu yer tüketici mahkemesinin yanı sıra tüketicinin yerleşim yerindeki tüketici mahkemesine de itiraz edilebileceği düzenlenmiştir.

2.6.4.2. Tüketici Hakem Heyetinin Görev Alanı

Kanun' un 66. maddesinin 1. fıkrasında tüketici hakem heyetlerinin kuruluş ve konu bakımından görev alanı düzenlenmiştir. Bu maddeye göre tüketici hakem heyetleri, "tüketici işlemleri" ve "tüketiciye yönelik uygulamalardan" kaynaklanan uyuşmazlıklara çözüme kavuşturmak amacıyla kurulacağı ifade edilmiştir.¹⁸¹

Tüketici hakem heyetlerinin görev alanını belirleyen diğer husus ise Kanun' un 68. maddesinin 1. fıkrasında düzenlenen parasal sınırdır.¹⁸² Buna göre "Tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı kalmak kaydıyla; değeri 30.000 Türk lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuruları zorunlu olup 30.000 Türk Lirası ve üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacaktır."¹⁸³ 24/11/2022 tarihli ve 32023 sayılı Resmî Gazete' de yayımlanan Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği' nde 2022 yılı için yeniden değerlendirme oranı % 122,93 oranında artırılarak 2023 yılı için il ve ilçe tüketici hakem heyetlerine başvuru parasal sınırı 66.000 Türk Lirası olarak belirlenmiştir.¹⁸⁴ Taraflar, 66.000 Türk Lirasının altındaki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvurmak zorunda olup tüketici

¹⁷⁹ Tüketici hakem heyetlerinin hukukî niteliğine ilişkin görüşler için bkz. Yılmaz / Yardım, m.73 "Tüketici Mahkemeleri", s. 1094-1110.

¹⁸⁰ Tutumlu, Uyuşmazlık Çözümü, s. 1110; Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 26; Yılmaz / Yardım, m.73 "Tüketici Mahkemeleri", s. 1106.

¹⁸¹ Germeyan, H. Rüştü, "6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerine İlişkin Hükümleri", İstanbul Barosu Dergisi, C. 88, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, 2014, s. 130; Aktürk, Altay İlhan / Acar Umut, Ayşe, "Tüketici Hakem Heyetleri ve İşleyişine Genel Bir Bakış", İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 5, S. 1, 2019, s. 34.

¹⁸² Atalı, Murat, "Tüketici Hakem Heyetleri Önünde Uyuşmazlık Çözümünün Usûl Hukuku Açısından Değerlendirilmesi", 9. Tüketici Hukuku Kongresi (2020), ed. Hakan Tokbaş, İstanbul, Aristo Hukuk Yayınevi, 2021, s. 474.

¹⁸³ 2022 yılı itibarıyla değeri 15.430 Türk lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetleri görevli iken; 24/3/2022 tarihli ve 7392 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun' un ilgili maddede yapılan değişiklikle parasal değer 30.000 Türk lirasına yükseltilmiştir.

¹⁸⁴ Bkz. 6/12/2022 tarih ve 32045 sayılı RG'de yayımlanan Ticaret Bakanlığının 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ

mahkemelerinde dava açamaz. Mahkemede dava açılması durumunda tüketici mahkemesinin dava şartı eksikliğinden usulden reddine kararı vermesi gerekmektedir.¹⁸⁵ Kanunun 73/A maddesi ile tahdidi olarak sayılan istisnalar dışında tüketici mahkemelerinde dava açmadan önce arabulucuya başvuru zorunlu hale getirilmiştir. Bu durum özel bir dava şartı olup taraflar arabulucuya başvurmadan dava açarsa mahkeme esasa girmeden davayı reddeder¹⁸⁶. Taraflar, Kanunda belirtilen parasal değer ve bu değer üzerindeki uyuşmazlıklar için ise tüketici hakem heyetine başvuru yapamaz. (TKHK m. 68/1- son cümle) Bu durumda tüketici mahkemelerinde dava yoluna gidilmesi gerekmektedir.¹⁸⁷

24/3/2022 tarihli ve 7392 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile il ve ilçe tüketici hakem heyetlerine başvuruyu belirleyen parasal sınır ayrımı kaldırılmıştır. Bu düzenlemeden önce il tüketici hakem heyetine ve ilçe tüketici hakem heyetine ayrıca büyükşehir statüsünde bulunan illerde il tüketici hakem heyetine başvuru için parasal sınırlar ayrı ayrı belirlenmiş ve böylece her birinin görev alanına giren parasal değerler düzenlenmişti. Ancak yeni düzenleme ile bu ayrım ortadan kaldırılmış ve il ve ilçe tüketici hakem heyetleri için tek bir parasal değer belirlenmiştir. Böylece özellikle tüketicilerin hakkını arama konusunda kolaylık sağlanmış olup uyuşmazlıkları için başvurabilecekleri tüketici hakem heyetleri genişlemiştir.

Tüketici hakem heyetlerine başvuruda parasal sınırın asıl alacak ile birlikte fer'i alacakları (faiz, gecikme faizi, cezai şart gibi) da kapsayıp kapsamayacağı konusunda öğretide ve uygulamada farklılıklar vardır.¹⁸⁸ Öğretide başvuru yaparken sadece asıl miktar üzerinden değerlendirme yapılması ve fer'i alacakların parasal sınıra dahil edilmemesi gerektiği görüşü mevcuttur.¹⁸⁹ Uygulamada ise Yargıtay kararlarında¹⁹⁰ asıl alacak ve fer'i alacaklar birlikte hesaplanarak başvuru yapılması gerektiği karara bağlanmıştır.

¹⁸⁵ Bu konuda bkz. 13. HD, E. 2015/15216, K. 2015/19189, T. 10.06.2015 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 27.01.2023).

¹⁸⁶ Özmumcu, Seda, "Karşılaştırmalı Hukuk ve Türk Hukuku Açısından Zorunlu Arabuluculuk Sistemine Genel Bir Bakış", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, C. 74, S. 2, 2016, s. 808.

¹⁸⁷ Yargıtay bir kararında kanunda belirtilen parasal meblağın üstünde olan uyuşmazlıkların tüketici mahkemesinin görev alanına girdiğini belirtmiştir: "... Dava tarihinde yürürlükte olan ve 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68/1.maddesine göre; "Değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz." Yasada üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri görevli kılındığından 01.01.2015 Tarihinden itibaren üç bin üçyüz Türk Lirası ve üzerindeki uyuşmazlıklara bakma görevi tüketici mahkemesine aittir..." (13. HD, E. 2015/21307, K. 2015/21194, T. 22.06.2015: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 01.02.2023).

¹⁸⁸ Atalı, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 477.

¹⁸⁹ Atalı, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 477; 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, 2019, s. 83-84; Ermenek, İbrahim, "Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri", Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 17, S.1-2,2013, s. 571.

¹⁹⁰ 13. HD, E. 2019/3616, K. 2019/10533, T. 31.10.2019 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 02.02.2023); 13. HD, E. 2015/33889, K. 2015/35338, T. 02.12.2015 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 02.02.2023).

Tüketici hakem heyetlerine başvuruda parasal sınırın hangi tarihe göre belirlenmesi dikkat edilmesi gereken bir husustur.¹⁹¹ Taraflar, tüketici hakem heyetine yapacak başvurularda, başvuru tarihindeki parasal sınırı dikkate alır (THH Yön. m.6/3). Dolayısıyla, uyuşmazlık konusu malı ya da hizmeti daha önce almış olsak da başvuru yapacağımız yıl için belirlenen parasal sınıra göre tüketici hakem heyetlerine başvuru yapıp yapamayacağımızı değerlendirmemiz gerekmektedir.

Kanunun 68. maddesinin 5. fıkrasında “*Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir.*” şeklindeki düzenleme ile tüketici hakem heyetinin görev alanında bulunan uyuşmazlıklarda tüketiciler, arabuluculuk gibi ihtiyari olarak alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurabilirler.¹⁹² Alternatif uyuşmazlık çözüm yolunun olumsuz sonuçlanması durumunda taraflar tüketici hakem heyetlerine başvurmak zorundadır.

Tüketici hakem heyetlerine başvuru için uyuşmazlığın Kanundan kaynaklanması ve parasal sınırın altında olması gerekse de bu şartları taşıyan bazı konular tüketici hakem heyetlerinin görev kapsamı dışında kalmaktadır.¹⁹³ Kanunun 63. maddesinin 1. fıkrasında Reklam Kurulu ve Kurulun görev alanı özel olarak düzenlenmiştir. Ayrıca Kanunda (m. 78/I-II) para cezalarının ve diğer yaptırımların uygulama yetkisi Reklam Kuruluna ve Bakanlığa verilmiş ve idari yaptırımlara karşı idari yargı yolu düzenlenmiştir. Dolayısıyla, Reklam Kurulunun ve Bakanlığın yetki ve görevine giren hususlarda tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz.¹⁹⁴

Tüketici hakem heyetlerinin ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz gibi geçici koruma tedbirleri konusunda karar verip veremeyeceği mevzuatta düzenlenmemiş olup öğretide farklı görüşler mevcuttur. Bir görüşe¹⁹⁵ göre uyuşmazlık konusu parasal sınırın altında ise tüketici hakem heyetleri geçici koruma tedbir kararı verebilmelidir. Diğer görüş ve Yargıtayın yerleşmiş kararları¹⁹⁶ ise geçici koruma tedbir kararını, özel düzenleme dışında, sadece mahkemelerin karar verebileceği, tüketici hakem heyetlerinin “mahkeme” niteliğine sahip olmaması¹⁹⁷ sebebiyle bu kararları vermeye yetkisi olmadığı doğrultudadır.

7063 sayılı Bazı Konularda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun’un 11. maddesi ile Kanunun 68. maddesine “*Tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı kalmak kaydıyla*” ifadesi eklenmiştir. Bu düzenleme ile taraflar, tüketici hakem heyetine başvuru parasal sınırında olup görevleri kapsamında olan uyuşmazlıklar için ilamsız icra takibinde bulunabilirler.¹⁹⁸ Bu durumda ilamsız icraya itiraz halinde tüketici hakem heyetinin itirazın iptali davasına bakamayacağı Yargıtay kararlarında hükme bağlanmaktadır.

¹⁹¹ Yağbasan, Medeni Usul Hukuku, s. 84.

¹⁹² Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s. 1129.

¹⁹³ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1134; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 749; Ermenek, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, s. 570; Aktürk / Acar Mutlu, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 34.

¹⁹⁴ Tutumlu, Uyuşmazlık Çözümü, s. 1109.

¹⁹⁵ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1159; Ermenek, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, s. 612.

¹⁹⁶ 13. HD, E. 2019/6228, K. 202/1362, T. 17.02.2020 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 03.02.2023).

¹⁹⁷ 27.12.2007 tarih ve 26739 sayılı RG de yayımlanan Anayasa Mahkemesi E. 2007/53, K. 2007/61, T. 31/05/2007 kararında tüketici hakem heyetlerinin mahkeme sıfatını taşımadıklarını ifade etmiştir.

¹⁹⁸ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1152; Atalı, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 476.

Yargıtay bir kararında¹⁹⁹ İcra ve İflas Kanununda geçen “mahkeme” kelimesi sebebiyle itirazın iptali davasına sadece mahkemelerin bakabileceği ve tüketici hakem heyetlerinin görevli olmadığını karara bağlamıştır. Aynı şekilde menfi tespit davalarının da tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediği ve tüketici mahkemelerinde görülmesi gerektiği yönde Yargıtay kararları vardır.²⁰⁰ Öğretide tüketici hakem heyetlerinin yargısal faaliyet göstermesi ve uyuşmazlık konusu görev kapsamında olması sebebiyle itirazın iptali ve menfi tespit davalarına bakabileceği görüşü de bulunmaktadır.²⁰¹

Tüketici hakem heyetleri tarafların vekille temsili halinde vekalet ücretine hükmedemezler (Kanun m. 70/1) .

Değeri parayla ölçülemeyen uyuşmazlıklar da (abonelik, sözleşme feshi gibi) tüketici hakem heyeti görevi alanında değildir.²⁰² Yargıtay da bir kararında²⁰³ bu uyuşmazlıklarda tüketici mahkemelerinin yetkili olduğuna hükmetmiştir.

2.6.4.3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki Alanı

Tüketici hakem heyetlerinin yetkisi Kanun’un 68. maddesi 3. fıkrasında ve Yönetmeliğin 7. maddesinde düzenlenmiştir. Taraflar, uyuşmazlıkların çözümü için tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine başvuru yapabilir. (TKHK m. 68/3, Yön. m. 7/3). Bu düzenleme ile zayıf konumda olan tüketicinin başvuru çevresi genişletilmiş ve hakkını araması için kolaylık sağlanmıştır.²⁰⁴ Başvuru yapan taraf satıcı veya sağlayıcı olması durumunda da yetkili tüketici hakem heyeti, kanunla belirtilen tüketici işleminin yapıldığı yer ya da tüketicinin yerleşim yeri tüketici hakem heyetleridir.²⁰⁵

Yönetmelikte tüketici hakem heyetlerinin yetki alanının ve iş bölümünün Bakanlık tarafından belirleneceği düzenlenmiştir. İl sınırları içerisinde il tüketici hakem heyetleri ve ilçe sınırları içerisinde ilçe tüketici hakem heyetleri yetkilidir. (Yön. m. 7/2) Taraflar, tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde başvurularını o ilçe kaymakamlığına yapabilecek olup kaymakamlık başvuruyu Tüketici Bilgi Sistemine kaydederek Bakanlık tarafından o ilçe için belirlenen yetkili hakem heyetine iletir. (Yön. m. 7/4)

Tüketici ve satıcı/sağlayıcı, hukuki işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözüm yeri olarak tüketici hakem heyetini belirleme hususunda yetki sözleşmesi yapamaz.²⁰⁶ Dolayısıyla Hukuk Muhakemeleri Kanunun 17. maddesine göre sadece tacirler ve kamu tüzel kişiler kendi aralarındaki uyuşmazlıkları için yetki sözleşmesi

¹⁹⁹ 13. HD, E. 2020/1155, K. 2020/3580, T. 22.04.2020 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 03.02.2023).

²⁰⁰ 13. HD, E. 2017/4573, K. 2018/7254, T. 25.06.2018 (www.karararama.yargitay.org.tr/ 03.02.2023); 13. HD, E. 2018/5825, K. 2018/12142, T. 14.12.2018 (www.karararama. yargitay.org.tr/ 03.02.2023).

²⁰¹ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1152; Atalı, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 482; Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 18; Ermenek, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, s. 605.

²⁰² Tutumlu, Uyuşmazlık Çözümü, s. 1109.

²⁰³ 3. HD, E. 2017/230, K. 2017/9414, T. 08.06.2017 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 03.02.2023).

²⁰⁴ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1148.

²⁰⁵ Aktürk / Acar Umut, Tüketici Hakem Heyetleri, s. 39; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1148; Yağbasan, Medeni Usul Hukuku, s. 85; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 759; Tutumlu, Mehmet Akif, “6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları”, Terazi Hukuk Dergisi, C. 9, S. 89, 2014, s. 117.

²⁰⁶ Yağbasan, Medeni Usul Hukuku, s. 86; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1148; Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s. 1143.

yapabilir ve taraflar, yetki sözleşmesinde, aksini kararlaştırmadıkça, dava sadece sözleşmeyle belirlenen mahkemede veya mahkemelerde açılabilir. Başka bir anlatımla madde gerekçesinde²⁰⁷ de ifade edildiği üzere tacirler veya kamu tüzel kişileri dışındaki diğer kişilerin, tacir olmayan gerçek kişi tüketicilerin, tacirler veya kamu tüzel kişilerine karşı hukuken daha zayıf konumda olması sebebiyle daha güçlü olanlara karşı korunmaları gereklidir. Dolayısıyla taraflardan birinin tüketici olduğu bir tüketici işlemi veya tüketici uygulamasından kaynaklanan uyuşmazlıkta yetki sözleşmesi yapılamaz.²⁰⁸

2.6.5. Tüketici Mahkemeleri

2.6.5.1. Genel Olarak

Tüketici mahkemeleri ilk kez mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile kurulmuş ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da da tüketicinin korunması amacıyla kapsamı geniş tutulmuş özel bir mahkemedir.²⁰⁹ Kanun koyucu, Kanun m.73/1 ile tüketici mahkemelerini, “tüketici işlemleri” ile “tüketiciye yönelik uygulamalardan” kaynaklanan uyuşmazlıkların çözüm merci olarak görevlendirmiştir. Bu düzenleme ile bir yandan genel mahkemelerin iş yoğunluğunu azaltmak bir yandan da tüketicilerin haklarına daha hızlı, daha az maliyetle ve daha basit usulde kavuşmalarını sağlamak amaçlanmıştır.²¹⁰ Kanun m. 73 gerekçesinde bu durum “Tüketici mahkemelerinin oluşturulmasının nedenlerinden birisi de tüketicilerin masrafsız ve hızlı bir şekilde uyuşmazlıkların çözülmesinin sağlanmasıdır.” şeklinde ifade edilmiştir.

Hakimler ve Savcılar Kurulu'nun kararı²¹¹ ile tüketici ile ilgili davalara tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde asliye hukuk mahkemesinin “tüketici mahkemesi sıfatıyla” bakmasına karar verilmiştir.²¹²

2.6.5.2. Tüketici Mahkemesinin Görev Alanı

6502 Sayılı Kanun'un 73. maddesinin 1. fıkrasında tüketici mahkemelerin görev alanı hükme bağlanmıştır. Bu maddede tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemelerinin görevli olduğu düzenlenmiş ve görev sınırı çizilmiştir. Maddenin gerekçesinde kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere kendi işi, işletmesi, zanaatı veya mesleğine ilişkin ticari amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel

²⁰⁷ Arslan, Ramazan / Yılmaz, Ejder / Taşpınar Ayvaz, Sema / Hanağası, Emel, Hukuk Muhakemeleri Kanunu ve İlgili Mevzuat, Ankara, Yetkin Yayınları, 2022, s. 73. (Hukuk Muhakemeleri Kanunu)

²⁰⁸ Yağbasan, Medeni Usul Hukuku, s. 87; Yılmaz / Yardım, m. 68, s. 1143.

²⁰⁹ Özel mahkemeler, özel kanunlarla amacı, kapsadığı kişi veya toplulukları belirlenen belirli uyuşmazlıkları çözüm merci olarak kurulan mahkemelerdir. Bkz. Ulukapı, Ömer, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Tüketici Mahkemeleri)”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi-Prof. Dr. Şakir Berki'ye Armağan, C. 5, S. 1-2, 1996, s. 87.

²¹⁰ Özümucu, Seda, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi- Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan, C. 16, Özel Sayı, 2014, s. 836; Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 32; Yalçın, Cihan, “Ticari Dava ve Tüketici Davası Arasındaki İlişki”, (Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi), Ankara, 2022, s. 47.

²¹¹ 26.03.2014 tarihli 141 sayılı Hakimler Savcılar Yüksek Kurulu Kararı (Kurulun ismi 21/01/2017 tarihli ve 6771 sayılı Kanun ile Hakimler ve Savcılar Kurulu olarak değiştirilmiştir.)

²¹² Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 34.

kişiler ile tüketiciler arasında yapılan, eser, taşıma, simsarlık sözleşmeleri de dahil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukukî işlem ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklarda tüketici mahkemeleri görevlendirilmiştir ifadesinde de tüketici mahkemelerinin görev kapsamını taraflar ve konu itibarıyla belirlemiştir.

Tarafların tüketici mahkemelerinde dava açmadan önce kanunda belirtilen istisnalar dışında arabulucuya başvurmuş olması dava şartıdır (Kanun m. 73/A). Dolayısıyla tüketici uyuşmazlıklarının arabuluculuk yoluyla çözülmesinde tüketici mahkemelerinin görev alanını ayrıntılı olarak ileride inceleyeceğiz.²¹³

2.6.5.3. Tüketici Mahkemesinin Yetki Alanı

2.6.5.3.1. Genel Olarak Tüketici Mahkemesinin Yetki Alanı

Tüketici mahkemelerinin yetki ile ilgili genel ve özel hükümleri bulunmaktadır.²¹⁴ Hukuk Muhakemeleri Kanununun 6. maddesinin 1. fıkrası gereği tüketici mahkemelerinin genel yetki alanı, davalının yerleşim yeri mahkemesidir.²¹⁵ Tüketici mahkemelerinin diğer yetki alanı da sözleşmenin ifa edileceği yerdir²¹⁶ (HMK m. 10/1). Ayrıca TBK m.89/1 uyarınca aksi kararlaştırılmadıkça para borçları, alacaklının ödeme zamanındaki yerleşim yerinde ifa edilmesi gerektiğinden alacaklının bulunduğu yer mahkemesinin yetkili olduğu yönde Yargıtay kararları da mevcuttur.²¹⁷

Tüketici mahkemelerinin özel yetki hükümleri ise Kanun'un 73. maddesinin 5. fıkrasında tüketici davalarının, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilmesi şeklinde düzenlenmiştir. Böylece tüketici kendi yerleşim yerindeki tüketici mahkemelerinde de dava açabilir.²¹⁸ Bu düzenleme ile Kanunun amacı doğrultusunda zayıf konumdaki tüketicilerin haklarını aramalarını hızlandırmak ve kolaylaştırmak amaçlanmıştır.²¹⁹ Hükmün gerekçesinde²²⁰ de tüketici davaları, tüketicinin ikametgahı mahkemesinde açılabilir hükmüyle, Hukuk Usulü Muhakemeleri

²¹³ Bkz. "3.3.2. Dava Şartı Kapsamındaki Tüketici Uyuşmazlıkları."

²¹⁴ Yavuz, Tüketicinin Korunması, s. 1209.

²¹⁵ Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 413; Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 93; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 810; Yılmaz / Yardım, m.73 "Tüketici Mahkemeleri", s. 1192; Yavuz, Tüketicinin Korunması, s. 1209.

²¹⁶ Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 413; Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 93; Yılmaz / Yardım, m.73 "Tüketici Mahkemeleri", s. 1192; Yavuz, Tüketicinin Korunması, s. 1209.

²¹⁷ 5. HD, E. 2022/11102, K. 2022/14887, T. 31.10.2022 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 12.02.2023); 4. HD, E. 2021/18400, K. 2021/5855, T. 30.09.2021 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 12.02.2023); 13. HD, E. 2013/2570, K. 2013/3042, T. 11.02.2013 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 12.02.2023); 20. HD, E. 2016/8649, K. 2016/8076, T. 20.09.2016 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 12.02.2023).

²¹⁸ "... Davalı taraf yetki itirazında bulunmuş, mahkemece, davacının kredi hesabından kesintinin ... Şubesiinden yapılmış olması nedeniyle yetki itirazının kabulüne karar verilmiştir. Dosya içerisinde konut kredisine ilişkin sözleşme bulunmamakla birlikte, davacının yerleşim yerinin ... ili olduğu, halen oturduğu yer mahkemesinde dava açtığı anlaşılmaktadır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 73md./5.bent hükmüne göre tüketici, yerleşim yeri mahkemesinde de dava açma imkanına sahiptir. Bu nedenle, mahkemece işin esasına girilerek hüküm kurulması gerekirken aksine düşüncelerle yazılı şekilde yetkisizlik kararı verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir..." şeklinde ifade etmiştir (13. HD, E. 2014/26639, K. 2014/26473, T. 11.09.2014: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 11.02.2023); Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 414.

²¹⁹ Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1189; Yılmaz / Yardım, m.73 "Tüketici Mahkemeleri", s. 1192; Zevkliler / Aydoğdu, Tüketicinin Korunması Hukuku, s. 442.

²²⁰ 6502 S.lı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun MADDE 73, (Çevrimiçi) <https://www.turkhukuksitesi.com/serh.php?did=15156> (Erişim Tarihi: 11.02.2023).

Kanununun²²¹ yetki kurallarına istisna getirilerek tüketicilerin karşılaştığı güçlükler ortadan kaldırılmaya çalışılmıştır şeklinde ifade edilmiştir. Bu özel yetki hükmü ile tüketiciye yetkili mahkeme hususunda HMK ile düzenlenen genel yetki kurallarının yanı sıra seçimlik hak tanınmıştır.²²² Dolayısıyla, tüketici isterse kendi yerleşim yerindeki tüketici mahkemesinde isterse de davalının yerleşim yeri ya da sözleşmenin ifa yerindeki tüketici mahkemelerinde dava açabilecektir. Yargıtay kararları da bu doğrultudadır. Bir Yargıtay kararında²²³ tüketici mahkemesinde görülen davalarda yetki kesin olmadığından ve genel ve özel yetki alanı bulunması sebebiyle birden çok mahkemenin yetkili olduğu ifade edilmiştir. Bu düzenleme sadece davacı taraf olan tüketicilere tanınan bir haktır. Davacı taraf satıcı veya sağlayıcı gibi tüketici sıfatını haiz olmayan kişiler kendi ikametgahlarındaki tüketici mahkemelerinde dava açamazlar.²²⁴

Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir (Kanun m. 70/3). Dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararlara karşı itiraz merci olarak tüketici hakem heyetinin ya da tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesi düzenlenmiştir.²²⁵ Hükmün gerekçesinde tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılacak itirazların, kararı veren hakem heyetinin bulunduğu yerleşim yerindeki tüketici mahkemesine yapılması gerektiği ifadesiyle bu özel yetkinin bir anlamda kesin yetki de içerdiği söylenebilir.²²⁶

Taşınmaz üzerindeki aynı hakka ilişkin ya da aynı hak sahipliğinde değişikliğe yol açabilecek davalar ve taşınmazın zilyetliğine veya alıkoyma hakkına ilişkin davalarda, taşınmazın bulunduğu yer mahkemesi kesin yetkilidir (HMK m.12/1). Böylece tüketici uyuşmazlığı bir taşınmazın aynı hakkına ilişkin ise taşınmazın bulunduğu yer tüketici mahkemesi kesin yetkili mahkemedir.²²⁷ Yargıtayın bir kararında²²⁸ taşınmazın aynından kaynaklanan uyuşmazlıkların taşınmazın bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinin kesin yetkili olduğunu ve bu kesin yetkinin kamu düzeninden olması sebebiyle mahkeme tarafından resen dikkate alınması gerektiği ifade edilmiştir.²²⁹

²²¹ Söz konusu kanun 1 Ekim 2011 tarihinde 6100 Sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunun yürürlüğe girmesiyle yürürlükten kalkmıştır.

²²² Zevkliler / Aydoğdu, Tüketicinin Korunması Hukuku, s. 442; Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 94; Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 414; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1189; Tek, Gülen Sinem, "Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılama Usulü", Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi, C. 8, S. 99-100, 2012, s. 151.

²²³ 5. HD, E. 2021/11455, K. 2021/14408, T. 06.12.2021 (www.karararama.yargitay.org.tr/ 11.02.2023). Aynı yönde Yargıtay kararları için bkz. Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 415.

²²⁴ Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 415; Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 810; Yılmaz / Yardım, m.73 "Tüketici Mahkemeleri", s. 1192; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1189; Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 99.

²²⁵ "... 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 70. maddesinin üçüncü fıkrasında "Taraflar, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir." Şeklinde tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraz yolunda özel bir düzenleme öngörülmüştür. Somut olayda, davanın 25/03/2015 tarihinde açıldığı, davacının "Osmancık" Tüketici Sorunları İlçe Hakem Heyetinin kararına itiraz ettiği anlaşılmıştır. Bu durumda uyuşmazlığın, Osmancık Asliye Hukuk Mahkemesinde (Tüketici Mahkemesi sıfatıyla) çözümlenmesi gerekmektedir..." (5. HD, E. 2021/5294, K. 2021/9565, T. 13.09.2021: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 12.02.2023). Aynı yönde Yargıtay kararları için bkz. Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 95.

²²⁶ Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 95.

²²⁷ Tek, Tüketici Mahkemeleri, s. 1154; Yılmaz / Yardım, m.73 "Tüketici Mahkemeleri", s. 1193

²²⁸ 5. HD, E. 2021/11548, K. 2021/13514, T. 22.11.2021 (www.karararama.yargitay.org.tr/ 12.02.2023).

²²⁹ Yılmaz / Yardım, m.73 "Tüketici Mahkemeleri", s. 1193.

2.6.5.3.2. Yetki Sözleşmesi

Yetki sözleşmesinin, HMK m. 17' de sadece tacirler ve kamu tüzel kişiler arasında yapılabileceği düzenlenmiştir. Tüketici uyuşmazlıklarında, taraflardan birinin tüketici sıfatını haiz olması sebebiyle taraflar arasında yetki sözleşmesi yapılamaz, yapılmış ise de geçersiz sayılacaktır.²³⁰ Dolayısıyla, yapılan yetki sözleşmesi tarafları bağlamaz ve yetki itirazında bu sözleşmenin hükümsüzlüğü ileri sürülmesi gerekmektedir.²³¹

2.6.5.3.3. Yetki İtirazı

Yetki itirazı HMK m.19' da düzenlenmiştir. Yetkinin kesin olduğu davalarda, mahkeme yetkili olup olmadığını, davanın sonuna kadar resen araştırmak zorunda olup taraflar da mahkemenin yetkisiz olduğunu her zaman ileri sürebilir (HMK m.19/1). Yetkinin kesin olmadığı davalarda, yetki itirazının, cevap dilekçesinde ileri sürülmesi gerekir. Yetki itirazında bulunan taraf, yetkili mahkemeyi; birden fazla yetkili mahkeme varsa seçtiği mahkemeyi bildirir. Aksi takdirde yetki itirazı dikkate alınmaz (HMK m. 19/2). Mahkemenin yetkisizlik kararında yetkili mahkemeyi de göstermesi gerekir (HMK m. 19/3). Yetkinin kesin olmadığı davalarda, davalı, zamanında ve usulüne uygun olarak yetki itirazında bulunmazsa, davanın açıldığı mahkeme yetkili hâle gelir (HMK m.19/4).

Tüketici mahkemelerinin yetki alanı, genel yetki kuralları gereği dava açıldığı tarihte davalının yerleşim yeri (HMK m.6/1), sözleşmenin ifa edileceği yer (HMK m.10/1) ve bunlara ek olarak tüketiciler için özel düzenleme ile tüketicinin yerleşim yeri tüketici mahkemeleridir (TKHK m.73/5). Tüketici uyuşmazlığı ile ilgili dava, genel ve özel yetki alanları dışında açılmışsa yani kesin yetki kuralına tabi değilse, yetki itirazında bulunulması gerekmektedir. HMK m.116/1/a gereği yetki itirazı, ilk itirazlardan olması sebebiyle HMK m.117/1 gereği cevap dilekçesinde ileri sürülmesi zorunluluğu düzenlenmiştir. Böyle hallerde mahkeme, yetkiyi resen gözetemez. Yetki itirazı cevap dilekçesinde ileri sürülmezse yetkisiz mahkeme yetkili hale gelir. Yargıtay da bu yönde kararlar vermektedir.²³² Yetki itirazında dikkat edilmesi gereken diğer bir husus ise HMK m.19/3'e göre yetki itirazında bulunan tarafın cevap dilekçesinde yetkili mahkemeyi, birden fazla yetki alanı varsa hangi mahkemeyi seçtiğini belirtmesi gerekmektedir. Aksi

²³⁰ Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 103; Erişir, Evrim, "Yetki Şartlarının Genel İşlem Koşulu Denetimi", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi- Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan, C. 16, 2014, s. 1143; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1189.

²³¹ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 810; Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 105.

²³² "... 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 73. maddesinin beşinci fıkrasında "Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir" denilmekte ise de bu kural 6100 sayılı HMK'nın yetkiye ilişkin kurallarının yanında bir ek yetki kuralıdır. Bir davada, birden fazla genel ve özel yetkili mahkeme varsa, davacı bu mahkemelerden birinde dava açmak hususunda bir seçimlik hakka sahiptir. Davacı, davasını bu genel ve özel yetkili mahkemelerden hiçbirinde açmaz ve yetkisiz bir mahkemede açarsa, o zaman seçme hakkı davalılara geçer. Somut olayda, davanın taraflar arasındaki devremülk sözleşmesinin cayma hakkı kullanıldığından bahisle sözleşmenin feshi ve verilenin iadesi istemine ilişkin olup, dava dilekçesi ve dosya kapsamından taşınmazın aynına ilişkin bir dava olmadığı, dava tarihindeki yerleşim yeri Domaniç/Kütahya olan davalının davayı, yetkisiz İstanbul Anadolu 7. Tüketici Mahkemesinde açtığı ancak davalının yetki itirazında bulunmadığı anlaşılmaktadır. Yetkinin kamu düzenine ilişkin olmadığı ve kesin yetkinin bulunmadığı ve usulüne uygun bir yetki itirazı olmadığı durumlarda davanın ilk açıldığı mahkeme yetkili hale geleceğinden bu durumda uyuşmazlığın, davanın ilk açıldığı yer mahkemesi olan İstanbul Anadolu 7. Tüketici Mahkemesinde görülüp sonuçlandırılması gerekmektedir..." (5. HD, E. 2022/11845, K. 2022/14889, T. 31.10.2022: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 12.02.2023).

takdirde yetki itirazı dikkate alınmaz. Daha açık bir ifadeyle yetki itirazında bulunulurken mutlaka yetkili mahkemenin açık bir şekilde yazılması gerekmektedir.²³³

Diğer yandan kesin yetki kurallarının bulunduğu haller ayrık bir durum oluşturur. Bu anlamda tüketici hakem heyetlerinin kararlarına karşı açılacak itiraz davalarında kararı veren hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesi yetkilidir (Kanun m.70/3). Düzenlenen bu yetki kesin yetki kural niteliği haiz olduğu için mahkeme tarafından resen dikkate alınması gerekmektedir. Taraflar da dava süresi boyunca yetkisizliği ileri sürebilir.²³⁴

Benzer şekilde taşınmazın aynına ilişkin tüketici uyuşmazlıklarında kesin yetkili mahkeme taşınmazın bulunduğu yer tüketici mahkemesi yetkili olduğu için mahkemenin yetkiyi yargılamanın her aşamasında resen gözetmesi gerekmektedir.²³⁵

²³³ 5. HD, E. 2021/5043, K. 2021/9964, T. 20.09.2021 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 12.02.2023).

²³⁴ Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 109; Tutumlu, Tüketici Yargılama Hukuku, s. 420. Aynı yönde Yargıtay kararları için bkz. 20. HD, E. 2018/5245, K. 2018/7551, T. 26.11.2018 (www.karararama.yargitay.gov.tr / 12.02.2023); 20. HD, E. 20202/290, K. 2020/ 698, T. 13.02.2020 (www.karararama.yargitay.gov.tr / 12.02.2023).

²³⁵ Aydoğdu / Kahveci, Tüketici Hukuku, s. 810; Tek, Tüketici Mahkemeleri, s. 154.

3. TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜMÜ

3.1. Arabuluculuk

3.1.1. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Arabuluculuk Kavramı

3.1.1.1. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları

Taraflar, aralarındaki hukuki ilişkiden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümü için öncelikle devlet mahkemelerinde dava yoluna gitmektedir.²³⁶ Ancak özel hukuk alanında uyuşmazlıklardan kaynaklanan davaların fazlalaşması, mahkemelerin iş yoğunluğunu da artırmış ve böylece bu durum kişilerin adalete erişimini geciktirmektedir.²³⁷ Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin 6. maddesi ve Anayasa'nın 141. maddesinin 4. fıkrasına göre davaların en az masrafla ve mümkün olan hızla sonuçlandırılması, yargının görevidir. Dolayısıyla, davaların makul süre içerisinde çözülmesi gerekliliği düzenlenmiştir.²³⁸ Davaların görülme süresinin uzaması, bu süreçte yaşanan maddi ve manevi sorunlar ayrıca yargılama masraflarının artması sebebiyle taraflar devlet yargısından ayrı farklı uyuşmazlık çözüm yollarını tercih etmektedir.²³⁹ Devlet yargısı ya da tahkim yargısı dışında uyuşmazlıkların çözümü için başvuru alan yöntemler “alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri” olarak adlandırılmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri (*Alternative Dispute Resolution- ADR*), “Alternatif” kelimesi ile devlet mahkemelerinin yerine geçen ya da devlet yargısına bir seçenek değil devlet yargılamasının yanında uyuşmazlıkların çözümü için farklı çözüm önerisi getirerek onu tamamlayan çözüm yollarıdır.²⁴⁰ Anayasa Mahkemesinin bir kararında alternatif uyuşmazlık çözüm yolları devlet yargısının mutlak egemenliğine zarar vermeyen, tamamlayıcı ek yöntemler olarak değerlendirilmiştir.²⁴¹ Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri devlet yargısına

²³⁶ Özbay, İbrahim, “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri”, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 10, S. 3-4, 2006, s. 459; Durak, Yasemin, “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi Olan Arabuluculuk ve Medeni Hukuktaki Görünümü”, Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2013, s. 55.

²³⁷ Ildır, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 385.

²³⁸ Ancak Adalet Bakanlığı 2021 adli istatistiklerine göre tüketici mahkemelerinde dosyaların ortalama görülme süresi 343 gün ve bir sonraki yıla devreden dosya sayısı 69.895, iş mahkemesinde dosyaların ortalama görülme süresi 483 gün ve bir sonraki yıla devreden dosya sayısı 392.768, asliye ticaret mahkemesinde dosyaların ortalama görülme süresi 421 gün ve bir sonraki yıla devreden dosya sayısı 118.598'dir. Diğer mahkemeler ve Bölge adliye mahkemeleri ve Yargıtay hukuk dairelerinde görülen ve bir sonraki yıla devreden dosya istatistikleri için bkz. Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, “Adli İstatistikler 2021”, 2021, (Çevrimiçi) <https://adlisicil.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/310520221416422021H%C4%B0ZMETE%C3%96ZELK%C4%B0TAP.pdf> (Erişim Tarihi: 25.02.2023).

²³⁹ Council of Europe Committee of Ministers, “Recommendation No. R (86) 12”, 1986, s. 1, (Çevrimiçi) <https://rm.coe.int/16804f7b86> (Erişim Tarihi: 25.02.2023); The Commission of the European Communities, “Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law”, 2002, s. 7, (Çevrimiçi) <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/61c3379d-bc12-431f-a051-d82f6c20a04> (Erişim Tarihi: 21.04.2023); Ildır, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 386.

²⁴⁰ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 205; Göksu, Mustafa, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Tahkim (Arabuluculuk-Uzlaştırma), 4. B., Ankara, Seçkin Yayıncılık, 2022, s. 19; Tanrıver, Süha, “Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 64, 2006, s. 152; Dür, Orhan, Arabuluculuk Faaliyetleri ve Arabulucuların Hak ve Yükümlülükleri, 2. B., Ankara, Adalet Yayınları, 2019, s. 7.

²⁴¹ Bkz. 25.01.2014 tarih ve 28893 sayılı RG’ de yayımlanan Anayasa Mahkemesi E. 2012/94, K. 2013/89, T. 10.07.2013.

başvurma yolunu kapatmamaktadır.²⁴² Tarafların anlaşmama durumunda her zaman devlet mahkemelerinde dava açma hakları vardır.

Yargısal yola bir seçenek ya da onu ikame etme gibi yanlış anlaşılmaya yol açan “alternatif uyuşmazlık çözümü” kavram yerine öğretide “dostane (barışçıl) uyuşmazlık çözümü” (*Amicable Dispute Resolution*), “uygun uyuşmazlık çözümü” (*Appropriate Dispute Resolution*) gibi tanımların da kullanılabileceği yönde görüşler mevcuttur.²⁴³

Alternatif uyuşmazlık çözümü, bir uyuşmazlığın mahkeme önüne götürülmeden tarafsız, bağımsız ve uzmanlık eğitimi olan üçüncü bir kişinin yardımıyla uyuşmazlığın taraflarının gönüllü katılımıyla bir araya gelmesi, uyuşmazlığa kendilerinin çözüm aradıkları, bazen de üçüncü kişi tarafından çözüm önerisinde bulunduğu, daha çok menfaat odaklı çözüm yollarıdır.²⁴⁴ Genel hatlarıyla ADR, tarafların uyuşmazlık çözümüne aktif katılmalarını sağlayan, uyuşmazlığın çıkış noktasından ve kimin haklı kimin haksız olduğunu tartışmaktan ziyade her iki taraf için gelecekte kazan-kazan (*win-win*) şeklinde sonuçlanabilecek bir çözüm bulmayı amaçlar.²⁴⁵ Ayrıca sürecin devlet yargısına nazaran daha kısa sürmesi, daha az maliyetli olması ve gizli yürütülmesi tarafların aralarındaki ticari ve diğer ilişkilerinin zedelenmesini ve iş ya da ticari bilgilerinin açığa çıkmasını önlemesi bakımından tercih edilen yöntemlerdir.²⁴⁶ ADR yöntemlerinin esnek bir niteliği haiz olup tarafların iradeleri doğrultusunda yaratıcı çözüm önerileri sunabilirler.²⁴⁷

Başlıca alternatif uyuşmazlık çözüm yollarını müzakere (*negotiation*), vakıaların saptanması (*fact finding*), tarafsız ön değerlendirme (*early neutral evaluation*), kısa duruşma yöntemi (*mini-trial*), uzlaştırma (*conciliation*), arabuluculuk (*mediation*), arabuluculuk-tahkim (*med-arb*), kısa jüri yargısı (*summary jury trial*), hakim kiralama (*rent a judge*), Michigan Arabuluculuğu, online uyuşmazlık çözümü (*online dispute resolution-ODR*) olarak sıralayabiliriz.²⁴⁸ En sık tercih edilen alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi arabuluculuk olup çalışmamızda detaylı olarak incelenecektir.

²⁴² Tanrıver, Süha, Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Arabuluculuk, 2. B., Ankara, Yetkin Yayınları, 2022, s. 32.

²⁴³ Dür, Arabuluculuk, s. 8; Tanrıver, Özellikle Arabuluculuk, s. 155.

²⁴⁴ Benzer tanımlar için bkz., Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 197; Tanrıver, Özellikle Arabuluculuk, s. 151; Tanrıver, Arabuluculuk, s. 31; Ildır, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 386; Özekes, Muhammet, “Uyuşmazlık Çözüm Yolları İçinde Arabuluculuk ve Bir Düzenleme Önerisi”, Hukuki Perspektifler Dergisi, S. 7, 2006, s. 41; Göksu, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları, s. 18; Özbay, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri, s. 460; Karaarslan, Mehmet, “İdarenin Taraf Olduğu Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yöntemleriyle Giderilmesi”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, C. 140, 2019, s. 75.

²⁴⁵ Tanrıver, Arabuluculuk, s. 32-33; Göksu, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları, s. 18; Özekes, Arabuluculuk, s. 42; Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 313-314.

²⁴⁶ Göksu, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları, s. 19-21; Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 315-316.

²⁴⁷ The Commission of the European Communities, Green Paper on Alternative Dispute Resolution, s. 9; Tanrıver, Özellikle Arabuluculuk, s. 158; Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 300.

²⁴⁸ Ayrıntılı bilgi için bkz. Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 442-454; Tanrıver, Arabuluculuk, s. 34-55; Ildır, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 391; Özbay, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri, s. 464-470; European Commission, “Online Dispute Resolution”: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> (Erişim Tarihi: 13.02.2023); United Nations Commission on International Trade Law, “Online Dispute Resolution: On-line Resources”: https://uncitral.un.org/en/library/online_resources/online_dispute_resolution (Erişim Tarihi: 13.02.2023).

3.1.1.2. Genel Anlamda Arabuluculuk

Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından en sık kullanılan hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuk, 7/6/2012 tarih ve 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununda (HUAK) düzenlenmiştir. Ayrıca Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği ile (HUAKEY) arabuluculuk faaliyeti ve arabuluculuk ile ilgili diğer hususlar detaylı bir şekilde düzenlenmiştir. HUAK m.2/b’ de arabuluculuk, *“Sistematik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, tarafların çözüm üretmediklerinin ortaya çıkması hâlinde çözüm önerisi de getirebilen, uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve ihtiyarî olarak yürütülen uyuşmazlık çözüm yöntemi”* olarak tanımlanmıştır. Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere arabuluculuk, alanında uzmanlık eğitimi almış, taraflara eşit mesafede bulunan objektif üçüncü bir kişinin, tarafları bir araya getirerek aralarındaki uyuşmazlığı çözüme kavuşturmaları için uygun iletişim ve müzakere ortamını sağlayarak tarafların kendilerinin ortak bir çözüm üretmelerine olanak sağlayan, tarafların gönüllü bir şekilde başvurdukları alternatif çözüm yöntemidir.

Arabuluculuk kural olarak ihtiyaridir ancak işçi-işveren alacakları (İş Mahkemeleri Kanunu m. 3), ticari bir para alacağı ve tazminat ile ilgili uyuşmazlıklar (TTK m. 5A), tüketici hukuku uyuşmazlıkları (TKHK m.73/A) ayrıca kirialanan taşınmazların 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununa göre ilamsız icra yoluyla tahliyesine ilişkin hükümler hariç olmak üzere, kira ilişkisinden kaynaklanan uyuşmazlıklar, taşınır ve taşınmazların paylaşılmasına ve ortaklığın giderilmesine ilişkin uyuşmazlıklar, 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunundan kaynaklanan uyuşmazlıklar ve komşu hakkından kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde arabuluculuk dava şartıdır. Taraflar, yargı yoluna başvurmadan önce arabulucuya başvurmak zorundadır ancak süreci yürütmek, sonlandırmak konusunda serbesttirler. Taraflar, görüşmeler sonucunda uyuşmazlığa herhangi bir çözüm bulamazlarsa Kanun maddesi gereği arabulucu bu durumda taraflara bir çözüm önerisinde bulunabilir ancak tarafları bu öneriyi kabulü konusunda zorlayamaz ve onlara bu hususta baskı kuramaz.²⁴⁹

Arabuluculuk ile ilgili uluslararası düzenlemelerden biri olan 21 Mayıs 2008 tarihli 2008/52/EC Avrupa Birliği Direktifi’ nin 3. maddesine göre arabuluculuk, iki ya da daha fazla tarafın aralarındaki uyuşmazlığı bir arabulucu yardımıyla çözüme kavuşturmak amacıyla anlaşma yapmaları için kendi iradeleriyle başvurdukları yapılandırılmış bir süreçtir.²⁵⁰

Avrupa Adaletin Etkinliği Komisyonu (CEPEJ) çalışma grubunun 23-24 Ocak 2019 tarihli 4. toplantı raporundaki tanıma göre arabuluculuk; tarafsız bir üçüncü kişi olan

²⁴⁹ Ermenek, İbrahim, Arabuluculuk Sürecinde Zayıf Tarafın Korunması, Ankara, Yetkin Yayınları, 2021, s. 96.

²⁵⁰ The European Parliament / The Council of the European Union, “Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on Certain Aspects of Mediation in Civil and Commercial Matters”, Official Journal of the European Union, 2008, (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2008/52/oj> (Erişim Tarihi: 11.04.2023).

arabulucunun, tarafların uyuşmazlık konularını çözüme kavuşturmaları amacıyla taraflar arasındaki iletişimi kolaylaştırdığı yapılandırılmış ve gizli bir süreçtir.²⁵¹

Arabuluculuk, insanların toplu yaşamaya başlamasından itibaren gerek sosyal ilişkilerde gerekse ticari anlaşmazlıklarda başvurulacak yöntemlerdendir. Dünya tarihinde Amerika Birleşik Devletleri, 1960’larda arabuluculuğu modern anlamda kullanmaya başlamış ve 1976 yılında gerçekleştirilen Roscoe Pound Konferansında mahkemelerin iş yükünü azaltmak adına yargılamanın yanı sıra alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına da başvurulması gerekliliği görüşülmüştür.²⁵² 2002 yılında UNCITRAL Milletlerarası Ticari Arabuluculuğu ile ilgili Model Kanunu düzenlenmiştir. Aynı yıl Avrupa Birliği, insanların haklarına daha hızlı ve etkin erişimi sağlamak amacıyla mahkeme dışı çözüm yolları üzerinde çalışmalar sonucu Yeşil Kitabı (*Green Paper*) düzenlemiştir.²⁵³ Türk hukukunda ise arabuluculuk, 7.6.2012 tarih ve 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu (HUAK) ile yasalaşmıştır.

Alternatif uyuşmazlık yöntemlerinden en çok başvurulacak yöntemlerden biri olan arabuluculuk, devlet yargısı ve tahkim yargısına nazaran bazı avantajlara sahiptir. Arabuluculuğun tercih edilme sebeplerini kısaca açıklamak gerekirse; en temel sebep uyuşmazlığın daha kısa zamanda ve daha az masrafla çözülmesine imkân vermesidir.²⁵⁴ Devlet mahkemelerinde iş yoğunluğu sebebiyle davaların neticelenmesi yıllar sürebilmekte ve uzun zaman almakta ayrıca harçlar, bilirkişi raporu ve benzeri yargılama giderleri taraflara büyük bir külfet olmaktadır. İnsanlar bu süreçte hem maddi hem de psikolojik anlamda zor zamanlar geçirmektedir. Arabuluculuk süreci ise daha hızlı işlemekte ve haftalar sürmektedir. Ayrıca taraflar bu süreçte yargılama giderleri ödemez sadece arabulucu ücreti öderler. Tarafların arabuluculuğa başvurma nedenlerinden bir diğeri de çözüm odaklı olmasıdır. Arabuluculuk, menfaat odaklı olup gelecekteki gereksinimler ön planda tutulur. Taraflar birbirlerine ya da uyuşmazlığın geçmişine değil kendi ihtiyaç ve menfaatlerine odaklanarak her iki tarafın ortak noktada bulunduğu bir anlaşmaya varmaya çalışırlar. Böylece tarafların hepsi bu süreçten kazançlı bir şekilde ayrılır. Devlet mahkemelerinde ise dava konusu uyuşmazlığın sebebi yani geçmişteki hususlar ve hangi tarafın haklı olduğuna karar vermek esastır.²⁵⁵ Bu durumda bir taraf kazanırken diğer taraf kaybedecektir ancak yargılamanın uzun sürmesi, masrafların artması ya da alacağı paranın değerindeki azalma ve bu süreçte manevi olarak yıpranma gibi bazı durumlarda verilen karar, kazanan tarafın menfaatine olmayabilir. Buna ek olarak; taraflar, yargı yoluna başvurduğunda uyuşmazlık üzerinde söz hakkı hâkim ya da tahkim yargısında hakemlere geçmektedir. Taraflar bu süreçte pasif konumdadır ve hâkim veya hakemin uyuşmazlığın çözümü hususunda vereceği kararla bağlıdır.

Diğer taraftan arabuluculukta aktif konumda olan taraflar, sürecinin işleyişini ve esasını belirler. Sürecin hâkimi tarafların kendisidir. Taraflar kendi çözüm önerilerini sunarlar ve ortak bir noktada anlaşma sağlandığında bu anlaşmanın şartlarını yerine

²⁵¹ European Commission for The Efficiency of Justice (CEPEJ), “Meeting Report”, 2019, (Çevrimiçi) <https://rm.coe.int/rapportreunion-bologne-en-23-24-janvier-2019/1680933333> (Erişim Tarihi: 11.04.2023).

²⁵² Yeşilirmak, Ali, “Arabuluculuk Nedir”, Temel Arabuluculuk Eğitimi, ed. Ali Yeşilirmak, Elif Kısmet Kekeç ve Alper Bulur, Ankara, Monopol Yayınları, 2019, s. 27.

²⁵³ Ekmekçi, Ömer / Özkes, Muhammet / Atalı, Murat / Seven, Vural, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, 2. B., İstanbul, On İki Levha Yayınları, 2019, s. 37.

²⁵⁴ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 663.

²⁵⁵ Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 37.

getirme ihtimali daha yüksek olmaktadır. Arabulucu, sadece süreci yönetir ve uygun bir iletişim ortamı sağlar. Arabulucu, hâkim ya da hakem gibi bağlayıcı kararlar veremez. Arabuluculuk süreci sonunda taraflar çözüm üretilmezse çözüm önerisinde bulunabilir ancak taraflar bu öneri ile bağlı değildir. Arabulucu taraflara bir çözümün kabulü konusunda baskı yapamaz. HMK' nın 28. maddesi ve Anayasanın 141. maddesi gereği Devlet mahkemelerinde duruşmalar alenidir. Genel ahlak, kamu düzeni ve özel hayatın gizliliği gibi istisnai durumlarda duruşmalar gizli yapılabilir. Arabuluculuk sürecinin yürütülmesinde gizlilik esastır. Bu süreçte arabuluculuk davet mektubu, müzakereler esnasında yapılan teklifler, beyanlar, kabuller ve taraflarca tutulan tutanaklar aksi taraflarca kararlaştırılmadıkça gizlilik ilkesi gereği üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Dolayısıyla, taraflar ticari itibarlarını korumak aynı zamanda uzun süreli ilişkilerinin zedelenmemesi adına aralarındaki uyuşmazlığı gizlilik içerisinde çözmek için arabuluculuk yolunu tercih ederler.²⁵⁶

3.1.1.3. Arabuluculuğun Temel İlkeleri

3.1.1.3.1. İradî Olma ve Eşitlik

Arabuluculuğun tabi olduğu temel ilkeler Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nu ikinci bölümünde "*Arabuluculuğa İlişkin Temel İlkeler*" başlığı altında özel olarak düzenlenmiştir. HUAK m.3/1' e göre "*Taraflar, arabulucuya başvurmak, süreci devam ettirmek, sonuçlandırmak veya bu süreçten vazgeçmek konusunda serbesttirler.*" şeklinde ifade edilmiştir. Ayrıca 2018 yılında yapılan düzenleme ile dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin 18/A maddesi hükmü saklı olduğu ifadesi eklenerek iradilik ilkesine istisna getirilmiştir. Taraflar arabuluculuğa iradeleri dışında başvurmayaya zorlanamayacakları gibi diledikleri aşamada da arabuluculuk sürecini sonlandırabilirler. Ancak dava şartı olarak arabuluculuk ile ilgili özel hükümlerin saklı olduğu düzenlenmiştir (HUAKY m.3).

İradilik ilkesi, gönüllülük ilkesi ya da ihtiyârilik ilkesi olarak da adlandırılmaktadır. Gerek Kanun'un 2. maddesindeki arabuluculuğun tanımından gerekse 3. maddedeki düzenlemeden anlaşılacağı üzere arabuluculukta taraflar bu sürece başvurma, süreci devam ettirme ve sonlandırma konusunda serbest iradeye sahiptirler. Bu ilkenin düzenlenmesindeki amaç, aralarındaki uyuşmazlıkları çözme konusunda istekli olan tarafların daha etkin ve anlaşma odaklı müzakereler yürütmesidir.²⁵⁷ Taraflar öncelikle uyuşmazlığı tarafsız bir üçüncü kişi aracılığıyla bir araya gelerek müzakereler yoluyla çözme konusunda istekli olmalı. Taraflar sürece kendi iradeleriyle katıldıklarında daha etkin ve yaratıcı çözüm önerileri üretebilmektedir. Ayrıca anlaşma ile sonlandığında anlaşma edimlerinin yerine getirilmesi hususunda bir problem olmayacaktır. Ancak gönülsüz ve zorla bu sürece dahil edilen taraflar anlaşma gerçekleşse dahi anlaşmanın şartları yerine getirilirken sorunla karşılaşılabilir. Bu maddenin hükümet gerekçesinde de ifade edildiği üzere tarafları dışarıdan baskı ile bu sürece dahil etmek arabuluculuğun amacını gerçekleştirmenin önünde bir engeldir.

²⁵⁶ Yarar, Güven, Milletlerarası Özel Hukukta Arabuluculuk, Ankara, Yetkin Yayınları, 2019, s. 14.

²⁵⁷ Dür, Arabuluculuk, s. 251.

Arabuluculuğun irâdililik ilkesi, tarafların sürecin her aşamasında kendi hür iradelerinin bulunması ve arabuluculuğun hukukî sonuçları ile ilgili bilgiye sahip olması gerekliliğini ifade eder.²⁵⁸ Bu noktada arabulucunun tarafları sürecin her aşaması ile ilgili aydınlatma yükümlülüğü vardır (HUAK m.11). Arabuluculuğun hukukî sonuçları konusunda bilgi sahibi olan taraf kendi menfaatlerini de göz önünde bulundurarak sürece kendi iradesiyle gönüllü olarak katılmaktadır. İradilik (ihtiyarilik) ilkesinin istisnası olan ve bazı hukuk uyuşmazlıklarında getirilen zorunlu arabuluculuk konusunu detaylı olarak “Zorunlu Arabuluculuk” başlığı altında inceleyeceğiz.

Arabuluculuğun en önemli diğer ilkesi eşitlik ilkesidir. Taraflar, hem arabuluculuk yoluna başvururken hem de bütün süreç boyunca eşit haklara sahiptirler (HUAK m. 3/2). HUAKY m. 5/2 de ek olarak taraflardan birinin arabuluculuk sürecinin dışında bırakılamayacağı aynı zamanda tarafların eşit söz hakkına sahip oldukları düzenlenmiştir.

Taraflar, kendilerini diğer tarafla eşit pozisyonda hissettiği zaman rahat bir ortamda müzakereye oturabilirler. Arabuluculuk sürecinde diğer tarafı daha güçlü ya da kendisini daha zayıf hissettiği zaman olumlu bir iletişim ortamı kurulamaz.²⁵⁹ Bu noktada arabulucu, tarafları sürecin her aşamasında eşit oldukları konusunda bilgilendirmeli ve davranışlarıyla bunu göstermelidir.²⁶⁰ Örneğin arabulucu, taraflara eşit mesafede oturmalıdır ve her bir tarafın kendilerini ifade etmeleri için eşit süreyi vermelidir. Türkiye Arabulucular Etik Kuralları’nın 1. maddesinde de arabulucuların eşitliği gözetme yükümlülükleri bulunduğu düzenlenmiştir.

HUAK m.9 f.3 ve HUAKY’nin m.11 f.4’ de arabulucunun taraflar arasında eşitliği gözetmekle yükümlü olduğu düzenlenmiştir. Arabulucu, arabuluculuk sürecinin başından sonuna kadar tarafların eşitliği ilkesine sıkı sıkıya uymak zorundadır. Bu, taraflar arasında güvenin oluşturulduğu, eşitliği temel alan özgürce müzakere edebilecekleri bir ortamının yaratılmasına olanak sağlar²⁶¹.

Arabulucunun tarafların eşitliğini sürecin her aşamasında dikkate alması ve sağlamakla sorumlu olması Anayasa’nın 10. maddesinde düzenlenen eşitlik ilkesinden kaynaklanan “Silahların Eşitliği” kuralının arabuluculuk sürecinde uygulanması olarak değerlendirilebilir²⁶². Taraflara eşit sürelerde konuşma hakkı verilmesi, eşit mesafede oturulması, özellikle işçi-işveren uyuşmazlıklarında bir tarafın diğer taraftan daha üstün olduğu şüphesi yaratacak bir durumun oluşmaması müzakerelerin daha tarafsız ve güvenli bir ortamda olumlu sonuçlanmasını sağlar.²⁶³

²⁵⁸ Yazıcı Tıktık, Çiğdem, “Arabuluculuk Sürecinin Temel İlkeleri”, Temel Arabuluculuk Eğitimi-Katılımcı Kitabı, ed. Ali Yeşilirmak, Elif Kısmet Kekeç ve Alper Bulur, Ankara, Monopol Yayınları, 2019, s. 46; Ekmekçi / Özekes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 29; Ermenek, Zayıf Tarafın Korunması, s. 96.

²⁵⁹ Ekmekçi / Özekes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 30.

²⁶⁰ Ermenek, Zayıf Tarafın Korunması, s. 96.

²⁶¹ Tanrıver, Arabuluculuk, s. 99.

²⁶² Dür, Arabuluculuk, s. 263.

²⁶³ Oğuz, Özgür, “Türk İş Hukukunda Arabulucunun Yükümlülükleri”, Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 4, S. 2, 2018, s. 277.

3.1.1.3.2. Gizlilik İlkesi

Tarafların uyuşmazlığın çözümü için arabuluculuğu tercih etme sebeplerinden en başında geleni gizlilik ilkesidir. Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça arabulucunun arabuluculuk faaliyeti çerçevesinde kendisine sunulan ya da başka bir şekilde elde ettiği bilgi ve belgeleri ile diğer kayıtları gizli tutmakla yükümlü olduğu düzenlenmiştir (HUAK m.4/1). Aksi kararlaştırılmadıkça taraflar ve görüşmelere katılan diğer kişiler de bu konudaki gizliliğe uymakla yükümlüdürler (HUAK m.4/2). Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça arabulucunun, arabuluculuk faaliyeti çerçevesinde kendisine sunulan veya herhangi bir şekilde elde ettiği bilgi ve belgeler ile diğer kayıtları gizli tutmakla yükümlüdür (HUAKY m.6/1). Aksi kararlaştırılmadıkça tarafların, kanuni temsilcilerin, avukatların ve görüşmelere katılan diğer kişilerin de bu konudaki gizliliğe uyma zorunlulukları vardır (HUAK m.6/2). Gizlilik kuralına uyma yükümlülüğü, arabulucunun yanında çalışan kişiler, denetim ve gözetimi altında ilgili mevzuat çerçevesinde staj yapanlar, Bakanlık ve Kurul görevlileri de kapsamaktadır (HUAKY m. 6/3). Gizlilik kuralını ihlal eden arabulucunun; hukuki ve cezai sorumluluğu saklı olup, sicilden silinmesine karar verilebilir (HUAKY m. 6/4). Bu kanun hükmünden de anlaşılacağı üzere gizlilik esastır ancak taraflar aksini kararlaştırabilir ve gizliliği kaldırabilirler.²⁶⁴

Arabuluculuk sürecinin her iki taraf için kazan-kazan olarak sonuçlanması için tarafların müzakerelerde birbirleriyle tedirgin olmadan ve özgürce iletişime geçmelerine bağlıdır²⁶⁵. Taraflar kendisini güvende hissettiği ortamda vakıaları, gerçek durumları ve kendi menfaatlerini açıkça dile getirebilir ve böylece süreç anlaşma ile sonuçlanabilir²⁶⁶.

Taraflar uyuşmazlığın kendisinin ve uzlaşma sürecin gizli yürütülmesini ve böylece gerek ticari itibarlarının zedelenmemesi gerekse ailevi, iş gibi aralarındaki uzun süreli ilişkilerin kötüleşmemesi amacıyla aralarındaki uyuşmazlığın üçüncü kişiler tarafından duyulmaması ve sadece muhataplar arasında kalmasını istemektedir.²⁶⁷ Ayrıca müzakerelerin gizli yürütülmesi, ileride açılması muhtemel bir davada aleyhlerine delil olarak kullanılamaması taraflara rahat ve güvenli bir ortam sağlamakta ve menfaatleri konusunda sağlıklı bir iletişim kurabilmelerine olanak vermektedir.

Taraflar arabuluculuğa başvurduklarında başvurudan öncesine göre daha kötü bir duruma düşmek istemezler. Bu sebeple taraflar, müzakereler sırasında karşı tarafın elde ettiği ve arabuluculuk faaliyeti nedeniyle hazırlanan belgeleri gizli tutmak ve yargılama organlarının önüne getirilmesini engellemek isterler²⁶⁸. Ayrıca taraflar arabulucunun müzakereler esnasında öğrendiği bilgileri üçüncü kişilere anlatmaması bununla birlikte özel oturum yapılması halinde, arabulucunun özel oturumlarda öğrendiği bilgileri tarafın muvafakati olmadan karşı tarafa anlatmamasını teminat altına almak ister²⁶⁹.

Gizlilik, dış ilişkide gizlilik ve iç ilişkide gizlilik olarak iki bölüme ayırırsak; dış ilişkide gizlilik, arabuluculuk sürecinde paylaşılan bilgi ve belgelerin üçüncü kişilere

²⁶⁴ Göksu, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları, s. 35.

²⁶⁵ Yazıcı Tıktık, Çiğdem, “Arabuluculukta Gizliliğin Korunması”, (İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Doktora Tezi), İstanbul, 2010, s. 28.

²⁶⁶ Ekmekçi / Özekes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 32.

²⁶⁷ Yazıcı Tıktık, Arabuluculukta Gizlilik, s. 28.

²⁶⁸ Yazıcı Tıktık, Arabuluculuk, s. 50.

²⁶⁹ Dür, Arabuluculuk, s. 278.

aktarılmaması anlamına gelir. Arabuluculuk sürecine katılanlar “Bu odada konuşulan her şey bu odada kalacak” şeklinde arabuluculuk sürecini güven altına almayı hedeflemiştir²⁷⁰. Arabuluculuk sürecinde yapılan beyanların, karşı tarafın arabuluculuk süreci dışında başka şekilde edinmeyeceği belgelerin taraflar aksini kararlaştırmadığı sürece üçüncü kişiler ile paylaşılması gerekmektedir²⁷¹.

İç ilişkide gizlilik, arabuluculuk sürecine katılan arabulucu ve uyuşmazlığın tarafları açısından gizliliği ifade eder²⁷². Özel oturumlarda taraflardan birinin sadece arabulucuya anlattığı ve gizli kalmasını istediği bilgiyi arabulucunun karşı tarafa aktarmaması iç ilişkide gizlilik anlamına gelmektedir. Uyuşmazlığın tarafı, ayrı oturumlarda arabulucuya verdiği bilginin hangi kısımlarını karşı tarafa aktarmasına muvafakat gösterirse arabulucu ancak o kısımları iletebilir²⁷³.

Arabuluculuk sürecinde gizliliğin birkaç istisnası bulunmaktadır. Bunlardan ilki tarafların aksini kabul edebileceği durumlardır (HUAK m. 4) Taraflar kendi iradeleri ile gizliliği kaldırabilirler. İkinci olarak söz konusu bilgilerin bir kanun hükmü tarafından emredildiği veya arabuluculuk süreci sonunda varılan anlaşmanın icrası için gerekli olduğu ölçüde açıklanabilmesidir (HUAK m. 5/3).

Kanun koyucu, gizlilik ilkesine aykırı davranan kişiler için cezai yaptırım düzenleyerek bu ilkenin önemini vurgulamıştır. HUAK’ ın 4. maddesindeki yükümlülüğü ihlal ederek bir kişinin hukukten korunan menfaatinin zarar görmesine neden olan kişi altı aya kadar hapis cezası ile cezalandırılır (HUAK m.33/1). Bu suçların soruşturulması ve kovuşturulması ise şikâyetle bağlıdır (HUAK m. 33/2). Dolayısıyla gizliliği ihlal eden kişiler hakkında, menfaati zarar gören kişilerin şikâyeti üzerine soruşturma ve kovuşturma sonunda altı aya kadar hapis cezasına hükmedilir.

3.1.1.3.3. Beyan ve Belgelerin Kullanılmaması

Taraflar, arabulucu veya arabuluculuğa katılanlar da dâhil üçüncü bir kişi, uyuşmazlıkla ilgili olarak hukuk davası açıldığında ya da tahkim yoluna gidildiğinde, aşağıdaki beyan veya belgeleri delil olarak ileri süremeyecek ve bunlar hakkında tanık olarak dinlenmezler (HUAK m.5).

a) Taraflarca yapılan arabuluculuk daveti veya bir tarafın arabuluculuk faaliyetine katılma isteği.

b) Uyuşmazlığın arabuluculuk yolu ile sona erdirilmesi için taraflarca ileri sürülen görüşler ve teklifler.

c) Arabuluculuk sürecinde, taraflarca ileri sürülen öneriler veya herhangi bir vakıa ya da iddianın kabulü.

²⁷⁰ Yazıcı Tıktık, Arabuluculuk, s. 51.

²⁷¹ Tanrıver, Arabuluculuk, s. 57.

²⁷² Yazıcı Tıktık, Arabuluculuk, s. 51.

²⁷³ Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 34.

ç) Sadece arabuluculuk faaliyeti için hazırlanan belgeler (HUAK m.5).

Gizlilik kapsamında olan belgeler konusunda dikkat edilmesi gereken bir nokta belgelerin arabuluculuk sürecinde ve sadece arabuluculuk faaliyeti için hazırlanmış olması gerekmektedir. Arabuluculuk sürecinden önce hazırlanmış belgeler sırf arabuluculukta sunulduğu için gizlilik kapsamına girmez. Örneğin taraflar arasında yapılan sözleşme uyuşmazlık meydana gelmeden önce hazırlanmıştır. Bu sözleşmenin arabuluculuk müzakerelerinde taraflara sunulması ileride mahkemede delil olarak kullanılamayacağı anlamına gelmez.

Bu hükmün hükümet gerekçesinde²⁷⁴ de ifade edildiği üzere taraflar, arabuluculuk sürecine katılanlar bahsi geçen belgeleri ileride açılması muhtemel davada delil olarak kullanamaz. Delil olarak sunulsa dahi mahkeme veya tahkim karar verirken bu bilgi ve belgelere dayanamaz. Bu maddenin iki istisnanın bir kanun hükmü tarafından emredilmesi ve arabuluculuk süreci sonunda varılan anlaşmanın uygulanması ve icrasının zorunlu olduğu ölçüde geçerli olacağı hükümet gerekçesinde ifade edilmiştir.

3.1.2. Arabuluculuğun Kapsamı

Arabuluculuğun kapsamına giren uyuşmazlıklar, yabancılık unsuru taşıyanlar da dâhil olmak üzere, sadece tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden kaynaklı özel hukuk uyuşmazlıklarının çözüme kavuşturulmasında uygulanır. Aile içi şiddet iddiası bulunan uyuşmazlıklarda arabuluculuk yoluna başvurulamaz (HUAK m. 1/2). Bu maddenin hükümet gerekçesinde²⁷⁵ de madde ile, arabuluculuk kurumunun hangi tür uyuşmazlıklarda ve hangi kayıtla uygulanma alan bulacağı hüküm altına alınmıştır. Her şeyden önce arabuluculuk kurumunun işlerlik kazanacağı alan, yabancılık unsuru taşıyanlar da dahil olmak üzere, özel hukuk uyuşmazlıklarıdır. Öte yandan, anılan kurum, her tür hukuk uyuşmazlıklarında değil; ancak tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri, yani sulh olmak suretiyle sona erdirebilecekleri hukuk uyuşmazlıkları bağlamında uygulanma alanı bulur²⁷⁶. Bu durum karşısında, kamu düzenine ilişkin olan ve dolayısıyla tarafların üzerinde serbestçe tasarrufta bulunmalarına olanak vermeyen hukukî ilişkilerden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulmasında, arabuluculuk kurumuna müracaat edilemez.

3.1.2.1. Yabancılık Unsuru Taşıyan Hukuk Uyuşmazlıkları

Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunun 1. maddesinin 2. fıkrasında arabuluculuğa elverişli uyuşmazlıklar kapsamına yabancılık unsuru taşıyan hukuk uyuşmazlıkları da girmektedir.

Yabancılık unsuru taşıyan durumlar;

²⁷⁴ TBMM, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarısı ve Avrupa Birliği Uyum Komisyonu ile Adalet Komisyonu Raporları (1/486), Sıra Sayısı: 233, Ankara, 2008, s. 9.

²⁷⁵ TBMM, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 7.

²⁷⁶ Dür, Arabuluculuk, s. 13; Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 48; Yeşilırmak, Temel Arabuluculuk Eğitim Kitabı, s. 31.

- (i) Tarafların yerleşim yeri veya oturma yerinin ya da işyerlerinin farklı devletlerde bulunması,
- (ii) Ayrıca tarafların yerleşim yeri veya olağan oturma yerinin ya da işyerlerinin:

a) Tahkim anlaşmasında belirtilen veya bu anlaşmaya dayanarak belirlenen durumlarda tahkim yerinden,

b) Asıl sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerin önemli bir bölümünün ifa edileceği yerden ya da uyuşmazlık konusunun en çok bağlantılı olduğu yerden,

farklı bir devlette bulunması, tahkim anlaşmasının dayanağını oluşturan asıl sözleşmeye taraf olan şirket ortaklarından en az birinin yabancı sermayeyi teşvik mevzuatına göre yabancı sermaye getirmiş olması veya bu sözleşmenin uygulanabilmesi için yurt dışından sermaye sağlanması amacıyla kredi ve/veya güvence sözleşmeleri yapılmasının gerekli olması, tahkim anlaşmasının dayanağını oluşturan asıl sözleşme veya hukukî ilişkinin, bir ülkeden diğerine sermaye veya mal geçişini gerçekleştirmesi şeklinde sıralayabiliriz(MTK m.2).

Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun ve Milletlerarası Tahkim Kanununda düzenlenen yabancılık unsuru düzenlemeleri arabuluculuk uygulamalarında da yabancılık unsuru taşıyan uyuşmazlıklar hakkında örnek teşkil eder.²⁷⁷

Yabancılık unsurunu; tarafların hangi ülke vatandaşı olduğu, yerleşim yeri, mutlak meskeni, sözleşmenin yapıldığı yer veya ifa edileceği yer belirler.²⁷⁸

Yabancılık unsuru taşıyan uyuşmazlıklara örnek olarak Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda 20 Aralık 2018 tarihinde kabul edilen Arabuluculuk Sonucunda Yapılan Milletlerarası Sulh Anlaşmaları Hakkında Birleşmiş Milletler Konvansiyonu ("Singapur Sözleşmesi") verebiliriz.

Türkiye, Singapur Sözleşmesini 7 Ağustos 2019 tarihinde imzalamış ve adı geçen sözleşme 11 Nisan 2022 tarihinde yürürlüğe girmiştir.²⁷⁹

Singapur Sözleşmesinin 1. maddesinde sözleşme kapsamı şu şekilde belirlenmiştir: Bir ticari uyuşmazlığın çözümü için arabuluculuk sonucunda taraflarca yazılı olarak yapılan ve yapıldığı esnada aşağıdaki koşullarla milletlerarası niteliğe sahip anlaşmaya uygulanır. Buna göre,

- (i) En az iki tarafının iş yerlerinin farklı devletlerde olması
- (ii) Veya taraflarının iş yerlerinin bulunduğu devletin: Sulh anlaşmasından doğan borcun önemli bir kısmının ifa edileceği devletten;

²⁷⁷ Erkan, Mustafa, Arabuluculuk ve Singapur Sözleşmesi, İstanbul, On İki Levha Yayınları, 2020, s. 252.

²⁷⁸ Erkan, Arabuluculuk, s. 251.

²⁷⁹ Sözleşmenin yürürlük tarihi 24 Şubat 2022 tarihli ve 5235 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ile belirlenmiştir. Bkz. 25.02.2022 tarih ve 31761 sayılı RG.

- (iii) Veya Sulh anlaşmasının konusunun en sıkı bağlantısı olduğu devletten farklı olması gerektiği düzenlenmiştir.

28/3/2023 tarihli ve 7445 sayılı Kanunun 33. maddesiyle HUAK m. 17/A' da milletlerarası sulh anlaşma belgelerinin icrası düzenlenmiş olup milletlerarası nitelikteki arabuluculuk sözleşmelerinin Türkiye'de icra edilebilirliği kanuni çerçevede düzenlenmiş ve uygulamada yaşanan sorunların önüne geçilmiştir.

3.1.2.2. Tarafların Üzerinde Serbestçe Tasarrufta Bulunabileceği Özel Hukuk Uyuşmazlıkları

Arabuluculuk yoluyla çözülmeye elverişli konular HUAK m. 1 f. 2'de "tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemler" şeklinde genel hatlarla belirlenmiş olup sayma yoluna gidilememiştir.

Maddenin gerekçesinde de *"her tür hukuk uyuşmazlıklarında değil; ancak tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri, yani "sulh olmak suretiyle sona erdirebilecekleri hukuk uyuşmazlıkları" bağlamında uygulama alanı bulur. Bu durum karşısında, kamu düzenine ilişkin olan ve dolayısıyla tarafların üzerinde serbestçe tasarrufta bulunmalarına olanak vermeyen hukukî ilişkilerden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözüme kavuşturulmasında, arabuluculuk kurumuna müracaat edilemeyecektir."* şeklinde açıklama yer almaktadır. Daha açık bir ifadeyle sulh olarak çözümlenebilecek uyuşmazlıkların arabuluculuk kapsamına girdiği ifade edilmiştir.

Aile hukuku alanında aile içi şiddet iddiaları olmaması şartıyla nafaka, maddi ve manevi tazminat davaları, taşınmazın devrine veya taşınmaz üzerinde sınırlı ayni hak kurulmasına ilişkin uyuşmazlıklar²⁸⁰, kira hukukundan doğan alacak ve tazminat davaları, ticaret hukukunda konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat talepleri, iş hukukunda işe iade ve işçi ve işveren alacakları, tüketici hukukunda tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıkları arabuluculuğa elverişli uyuşmazlıklar arasında sayabiliriz.²⁸¹

Ayrıca aynı maddenin gerekçesinde arabuluculuk kapsamına girmeyen hususlar da belirtilmiştir. Örneğin kamu düzenini ilgilendiren uyuşmazlıklarda arabuluculuğa gidilememesi gibi. Kanunlarda kamu düzenini ilgilendiren konuların neler olduğuna dair açık ve net bir tanımlama yapılmamış olsa da bazı Yargıtay kararlarında²⁸² kamu düzeni

²⁸⁰ 05.04.2023 tarih ve 32154 sayılı RG'de yayınlanan 28.03.2023 tarihli 7445 sayılı Kanun ile HUAK 17/B maddesi ile taşınmazlar ile ilgili düzenleme yapılmış olup 01.09.2023 tarihinde yürürlüğe girecektir.

²⁸¹ Ağırnas, Yılmaz, Hukukumuzda Arabuluculuk (Gerekçeli, İçtihatlı), Ankara, Yetkin Yayınları, 2021, s. 40-44.

²⁸² "... Anayasa Mahkemesi 28.01.1964 gün ve 63/128 esas 64/8 karar sayılı kararında kamu düzeni deyiminin; toplumun huzur ve sükûnunun sağlanmasını, devletin ve devlet teşkilatının muhafazasını hedef tutan her şeyi ifade ettiği, bir başka deyişle toplumun her sahadaki düzeninin temelini teşkil eden bütün kuralları kapsadığı sonucuna varmıştır. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 12.12.1990 gün ve 1990/3-527, 1990/627 sayılı kararında bir kuralın kamu düzeni ile ilgisinin ülkenin sosyal, ekonomik, ekinel (kültürel) ve tarihsel gerçeklerine göre belirlenmesi gerektiği; sözü edilen gerçeklerin, kuralın vazgeçilmezliğini, toplumsal yararını ortaya koyması durumunda kuralın kamu düzeni ile ilgisinin mevcut olduğu ifade dılmıştır. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 28.11.1973 gün ve 609/959 sayılı kararında ise "kamu düzeni kavramı, benzer yönler olmakla beraber her ülkenin, o ülkenin kendisine özgü tarihsel, sosyal, ekonomik ve diğer koşulların oluşturduğu özel bir anlam taşır" hükmüne yer verilmiştir..." şeklinde uygulamada kabul edilen kamu düzeni kavramı tanımlanmıştır. (9. HD, E. 2019/6035 K. 2012/2447 T. 27.01.2021: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 10.04.2023).

kavramı ile ilgili tanımlamalar yapılmıştır. Tarafların üzerinde serbestçe hareket edemeyeceği ve dolayısıyla arabuluculuğa elverişli olmayan konulara örnek olarak; aile hukukunda boşanma, soy bağının kurulması, velayet davaları, çekişmesiz yargı işleri ve iflas davasını verebiliriz²⁸³. Yargıtayın bir kararında²⁸⁴ “... Eğer bir uyuşmazlığın ele alınması veya çözümünün taraflarının iradesine bırakılması; korunması gereken değerler, zayıfların korunması, üçüncü kişileri de ilgilendirmesi gibi nedenlerle elverişli gözükmiyorsa, o uyuşmazlığa konu teşkil eden iş ve işlemlerin kamu düzeni ile ilgili olduğu kabul edilmelidir. Bu bağlamda, iflas davalarının kamu düzeni ile ilgili olduğu ve tarafların serbest tasarrufuna terk edilemeyeceği tartışmasıdır. Bu uyuşmazlıklar dava şartı arabuluculuk kapsamında olmadıkları gibi genel olarak arabuluculuğa elverişli de değildirler. Somut olayda, bölge adliye mahkemesince yanılığın şekilde uyuşmazlığın zorunlu arabuluculuğa tabi olduğunun değerlendirilmesi doğru olmamış, kaldı ki mahkeme ilamına dayalı olduğu anlaşılan davacı alacağı hakkında arabuluculuk kurumunun herhalde işletilemeyeceği de gözden kaçırılmıştır...” şeklinde sonuca ulaşarak iflas davalarının kamu düzeninden sayıldığını ve arabuluculuğa elverişli olmadığını hükmetmiştir.

HMK m. 408’ de taşınmaz malların üzerindeki aynı haklardan kaynaklanan uyuşmazlıkların tahkime elverişli olmadığı düzenlenmiştir. Taşınmaz malların üzerindeki aynı haklar da kamu düzenini ilgilendiren ve tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edemeyeceği hak olarak kabul edilmekteydi.²⁸⁵

Diğer yandan HUAK’ ta yeni yapılan değişiklikten önce²⁸⁶ taşınmaz üzerindeki aynı hakların arabuluculuğa tabi olmadığına dair yasal bir düzenleme bulunmamakta idi. Dolayısıyla öğretide taşınmazın aynına ilişkin uyuşmazlıkların çözümünde arabuluculuk yoluna başvurulabileceği görüşü de mevcuttu.²⁸⁷

Daha sonra 28 Mart 2023 tarihli ve 7445 sayılı İcra ve İflas Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun’un 34. maddesi ile 6325 sayılı Kanuna 17. maddesinden sonra gelmek üzere “Taşınmazın devrine veya taşınmaz üzerinde sınırlı aynı hak kurulmasına ilişkin uyuşmazlıklarda arabuluculuk” başlığı altında taşınmazın devrine veya taşınmaz üzerinde sınırlı aynı hak kurulmasına ilişkin uyuşmazlıklar arabuluculuğa elverişli olduğu düzenlenmiştir. Bu düzenleme 1 Eylül 2023 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Böylece taşınmaz üzerindeki sınırlı aynı haklar ve taşınmazın devri ile ilgili uyuşmazlıklar da ihtiyari arabuluculuğa elverişli hale gelmiştir.

Aile içi şiddet içeren bütün uyuşmazlıklar için arabuluculuğa başvurulamayacağı HUAK m. 1 f. 2’ de düzenlenmiştir. Arabuluculuk müessesesinin uygulanma amacı olan rahat, eşit, güvenli ve güç dengelerinin sağlandığı ortamda müzakerelere katılarak kendini

²⁸³ Ekmekçi / Özekes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 51; Ağırnas, Hukukumuzda Arabuluculuk, s. 36-40; Tanrıver, Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Arabuluculuk, s. 61.

²⁸⁴ 6. HD, E. 2021/1958, K. 2022/811, T. 16.02.2022 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 20.04.2023). Aynı yönde Yargıtay kararları için bkz. 6. HD, E. 2021/2263, K. 2022/1617, T. 23.03.2022 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 20.04.2023); 23. HD, E. 2020/1943, K. 2020/4052, T. 4.12.2020 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 20.04.2023).

²⁸⁵ Ekmekçi / Özekes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 51.

²⁸⁶ 7445 sayılı Kanun ile HUAK m.17/B’ de taşınmazın devrine veya taşınmaz üzerinde sınırlı aynı hak kurulmasına ilişkin uyuşmazlıkların arabuluculuğa elverişli olduğu hükme bağlanarak yasal bir düzenleme getirilmiştir.

²⁸⁷ Akil, Cenk, “Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanun’un Kapsamı”, Prof. Dr. Ejder Yılmaz’a Armağan, C. 1, 2014, s. 86.

güçsüz hissettiği tehdit ya da baskı altında hissetmeden özgür iradesi ile karar verebilmesidir.²⁸⁸ Singapur Sözleşmesi m.1 f.2’de de aile hukukunun bu sözleşme kapsamında olmadığı düzenlenmiştir.

3.1.3. Arabuluculuğun Tasnifi

3.1.3.1. Geleneksel Arabuluculuk-Modern Arabuluculuk

Geleneksel arabuluculuk, insanların toplum içerisinde yaşamaya başladığı andan itibaren var olan günümüzde de çok sık olmasa da halen devam eden bir arabuluculuk türüdür.²⁸⁹ Geleneksel arabuluculuk; geleneklerine ve birbirlerine güçlü bir şekilde bağlı olan toplumlarda uyuşmazlıkların o toplumda söz sahibi olan önemli bir yere sahip ve toplum üyeleri tarafından sayılan üçüncü bir kişi yardımıyla çözülmesidir.²⁹⁰ İnsanlık tarihi kadar eskilere dayanan geleneksel arabuluculukta uyuşmazlığın çözümünde toplumsal kurallar, sosyal düzen ön planda tutulur ve bu sürecin devlet yargısı ile herhangi bir ilişki yoktur.²⁹¹

Modern arabuluculukta taraflar aktif konumda olup söz sahibidir. Bu tür arabuluculukta toplumun menfaati yerine tarafların ortak menfaatleri ön plandadır.²⁹² Arabulucu, süreci tarafların belirlediği usul ve esaslara göre yönetir. Ayrıca devlet yargısı, modern arabuluculuğun geliştirilmesi ve yaygınlaşması için gerekli düzenlemeleri yaparak arabuluculuğa destek olmaktadır.²⁹³

Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununda arabulucunun süreçte sahip olduğu sınırlı yetkilere ve arabuluculuğun kanuni düzenlemelerle teşvik edildiği göz önüne alındığında modern arabuluculuğun benimsendiği şeklinde bir değerlendirme yapılabilir.²⁹⁴

3.1.3.2. Hak Temelli Arabuluculuk-Menfaat Temelli Arabuluculuk

Hak temelli arabuluculuk, aralarında uyuşmazlık bulunan tarafların devlet yargısına ya da tahkime başvurmuş olsaydı nasıl neticelendirileceği tahminini esas alan bir arabuluculuk türüdür.²⁹⁵ Tarafların güçlü ve zayıf yönleri göz önünde bulundurularak hukuki olay analizi yapılır.²⁹⁶

Menfaat temelli arabuluculuk haklı-haksız şeklinde bir değerlendirme yapmaktan ziyade tarafların gereksinimleri ve menfaatlerini esas alır. Böylece taraflar çözüm

²⁸⁸ TBMM, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 46; Erkan, Arabuluculuk, s. 257.

²⁸⁹ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 700.

²⁹⁰ Yazar, Arabuluculuk, s. 20; Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 701; Dür, Arabuluculuk, s. 114-115.

²⁹¹ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s.730.

²⁹² Yazar, Arabuluculuk, s. 24; Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 730.

²⁹³ Şahin Ceylan, Şule, Geleneksel Toplumdan Modern Topluma Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, İstanbul, On İki Levha Yayıncılık, 2018, s. 150; Dür, Arabuluculuk, s. 115; Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 730.

²⁹⁴ Dür, Arabuluculuk, s. 115.

²⁹⁵ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 805.

²⁹⁶ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 806; Dür, Arabuluculuk, s. 116.

üretmede daha yaratıcı olabilmekte ve varılan anlaşmayı uygulama konusunda sorun yaşanmamaktadır.²⁹⁷

Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu kural olarak tarafların kendi çözüm önerilerini sunmalarını ve ortak bir menfaatte arayı bulmayı amaçlamaktadır (HUAK m.15/7). Dolayısıyla HUAK' ın menfaat temelli arabuluculuğu esas aldığı söylenebilir.²⁹⁸

3.1.3.3. Kolaylaştırıcı Arabuluculuk- Değerlendirici Arabuluculuk

Kolaylaştırıcı ve değerlendirici arabuluculuk ayrımında temel olarak arabulucunun rolü esas alınmaktadır. Kolaylaştırıcı arabuluculukta arabulucu sağlıklı ve güvenli bir iletişim ortamı sağlayarak tarafların mevcut pozisyonlarını ve menfaatlerini değerlendirmelerine yardımcı olmaktadır.²⁹⁹ Bu süreçte taraflar aktif arabulucu ise geri planda kalarak tarafların kendi çözüm yolunu bulmalarına yardımcı olmaktadır.³⁰⁰ Arabulucu, süreci yönetir, hukukî tavsiyelerde bulunmaz, çözüm sürecine olabildiğince az dahil olur.³⁰¹

Değerlendirici arabuluculuk, arabulucunun süreçte aktif bir rolü olduğu, uyuşmazlık konusunda taraflara gerekli hukukî yardımı vererek onların içinde bulundukları durumun güçsüz ve kuvvetli tarafları hakkında bilgilendirdiği ve ileride açılması olası bir davada verilebilecek hükümler konusunda tahminde bulunarak taraflara çözüm önerilerinde bulunduğu arabuluculuk türüdür.³⁰² Değerlendirici arabuluculuk, taraf menfaatinden çok hak odaklıdır. Dolayısıyla, arabulucunun uyuşmazlık alanında uzmanlık eğitimi almış olması gerekmektedir.³⁰³

Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununda düzenlenen arabuluculuk, temel olarak kolaylaştırıcı arabuluculuktur. Ancak 12.10.2017 tarihli 7036 sayılı Kanunda yapılan düzenleme ile HUAK m. 15' e 7. fıkra eklenerek “*Tarafların çözüm üretmediklerinin ortaya çıkması hâlinde arabulucu bir çözüm önerisinde bulunabilir.*” ifadesiyle değerlendirici arabuluculuğa geçiş sağlanmıştır.³⁰⁴

3.1.3.4. Dönüştürücü Arabuluculuk

Dönüştürücü arabuluculuk, tarafların kendi güçsüz yönlerini belirleyerek olumsuz bir durumla karşılaştıklarında bu durumun üstesinden gelme konusunda kendilerini geliştirmeleri aynı zamanda kendi ve karşı tarafın gereksinimlerini, fikirlerini, menfaatlerini öğrenmelerini sağlayarak uyuşmazlığa çözüm bulma sürecidir.³⁰⁵

²⁹⁷ Dür, Arabuluculuk, s. 116; Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 806; Yazar, Arabuluculuk, s. 19.

²⁹⁸ Dür, Arabuluculuk, s. 117; Aydın, Ticari Davalarda Dava Şartı Olarak Arabuluculuk, s. 31.

²⁹⁹ Arabuluculuk türlerinin detaylı incelemesi için bkz. Özmumcu, Seda, Arabuluculuk Modelleri, İstanbul, On İki Levha Yayınları, 2021, s. 10; Dür, Arabuluculuk, s. 118; Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 64.

³⁰⁰ Özmumcu, Arabuluculuk Modelleri, s. 11; Dür, Arabuluculuk, s. 118.

³⁰¹ Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 65.

³⁰² Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 65, Dür, Arabuluculuk, s. 119; Özmumcu, Arabuluculuk Modelleri, s. 16.

³⁰³ Dür, Arabuluculuk, s. 119.

³⁰⁴ Dür, Arabuluculuk, s. 121.

³⁰⁵ Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 65.

Arabulucu bu süreçte sorduğu sorular, üzerinde durduğu konular ve tarafları yönlendirerek onların “güçlendirme” ve “tanıma” vasıflarını kazanmalarına yardımcı olur.³⁰⁶ Dönüştürücü arabuluculuk etkin bir şekilde yürütülmüşse taraflar artık hem kendi güçsüz yönlerini geliştirmiş hem de karşı tarafın içinde bulunduğu koşullarda ne düşüneceğini ve nasıl hissedeceğini konusunda empati özelliğini kazanmış olacağı için sadece mevcut uyuşmazlıkla değil ileride karşılaşacağı olumsuz durumlarla da daha güçlü başa çıkabilmektedir.³⁰⁷

3.1.3.5. İhtiyari Arabuluculuk- Zorunlu Arabuluculuk

3.1.3.5.1. İhtiyari Arabuluculuk

Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından en çok tercih edilen yöntemlerden biri olan arabuluculuk, HUAK m. 3’te de düzenlendiği üzere ihtiyaridir.³⁰⁸ Taraflar kendi serbest iradeleri ile hukukî ilişkilerinde uyuşmazlık yaşanmadan önce ya da uyuşmazlık çıktıktan sonra arabuluculuğa başvurabilirler.³⁰⁹ Bazı hukuk uyuşmazlıklarında getirilen dava şartı arabuluculuk bu maddenin istisnası olup çalışmamızda detaylı bir şekilde incelenecektir. Taraflar aralarında yapacakları arabuluculuk anlaşması ile uyuşmazlığın arabuluculuk yoluyla çözülmesi, arabulucunun belirlenmesi, bu süreçte emredici hükümlere aykırı olmama koşuluyla müzakerelerin yapılma şekli (HUAK m.15/2, HUAKY m. 17/2) ve giderleri kimin ne kadar ödeyeceği gibi konuları belirleyebilirler.³¹⁰ İhtiyari arabuluculuk süreci ile ilgili ayrıntılı açıklama tüketici uyuşmazlıklarının ihtiyari arabuluculuk yoluyla çözülmesi kısmında yapılacaktır.³¹¹

3.1.3.5.2. Zorunlu Arabuluculuk

3.1.3.5.2.1. Zorunlu Arabuluculuk Kavramı

Arabuluculuk yoluna başvurunun esas olarak tarafların serbest iradesine bağlı olduğunu hatta irâdilik (ihtiyârilik, gönüllülük) ilkesinin HUAK’ta düzenlenen arabuluculuğun temel ilkelerinden olduğunu yukarı ki bölümde açıklamıştık³¹². Dolayısıyla uyuşmazlığın çözümü hususunda arabuluculuğa başvuruda tarafların kendi istekleri esastır. Ancak arabuluculuğa başvuru, taraf iradesi ile olabileceği gibi kanun hükmünden dolayı mecburi bir başvuru da olabilir.³¹³ Bu durumda “zorunlu arabuluculuk kurumundan” bahsedilir. Zorunlu arabuluculuk, uyuşmazlıkların çözümünde tarafların

³⁰⁶ Özsumcu, Arabuluculuk Modelleri, s. 47.

³⁰⁷ Dür, Arabuluculuk, s. 123; Özsumcu, Arabuluculuk Modelleri, s. 123.

³⁰⁸ Adalet Bakanlığının yapmış olduğu çalışmalarda 14.11.2013-04.05.2022 tarihleri arası ihtiyari arabuluculuk dosya sayısı 963.990 olup anlaşma ile sonuçlanan dosya sayısı 860.072 (%99), anlaşmama olarak sonuçlanan dosya sayısı ise 11.503’ dür (%1), Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, “İhtiyari Uyuşmazlıklarda Arabuluculuk İstatistikleri (14.11.2012-04.05.2022)”, (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/9052022162348ihtiyari%20%2004.05.2022.pdf> (Erişim Tarihi: 10.04.2023)

³⁰⁹ Göksu, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları, s. 56.

³¹⁰ Ekmekçi / Özekes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 75; Göksu, Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları, s. 56.

³¹¹ Bkz. “3.3.2. Tüketici Uyuşmazlıklarının İhtiyari Arabuluculuk ile Çözümü”

³¹² Bkz. “3.1.3.5.1. İhtiyari Arabuluculuk”.

³¹³ Azaklı Arslan, Betül, Medeni Usul Hukuku Açısından Zorunlu Arabuluculuk, Ankara, Yetkin Yayınları, 2018, s. 29.

mahkemede dava açmadan önce ya kanun hükmü ya da mahkeme işleyişi gereği arabuluculuğa başvurmasının zorunlu tutulmasıdır.³¹⁴

3.1.3.5.2.2. Zorunlu Arabuluculuğun Türleri

Zorunlu arabuluculuk; mahkeme bağlantılı arabuluculuk, yarı mecburi zorunlu arabuluculuk ve dava şartı arabuluculuk olmak üzere üç farklı türde sınıflandırılabilir.

Mahkeme bağlantılı arabuluculuk, tarafların aralarındaki uyuşmazlığın çözümü noktasında yargı yoluna başvurduktan sonra mahkemenin tarafların onayının olup olmadığını dikkate almaksızın onları arabuluculuğa gönderme yetkisine sahip olduğu arabuluculuk türüdür.³¹⁵

Yarı mecburi zorunlu arabuluculuk (*quasi-compulsory*), yargı yoluna başvurmadan önce arabuluculuk teklifini reddeden tarafa mahkemenin verdiği hükmün teklife nazaran ekstra fayda sağlamamış olması durumunda teklifi kabul etmeyen tarafı yargılama masraflarını ödemeye mahkûm etmektir.³¹⁶ Bu tür arabuluculuk örneğini bulabileceğimiz İngiliz Hukuk Usulü Kurallarında (*Civil Procedure Rules*) taraflar böyle bir durumda doğrudan olmasa da arabuluculuğa başvurmaya mecburi tutulmaktadır.³¹⁷

Dava şartı arabuluculuk ise yargı yoluna başvurmadan önce kanun hükmü gereği tarafların arabuluculuğa başvurmak zorunda olduğu arabuluculuk türüdür.³¹⁸ Bu durumda, arabuluculuk sürecini yürütmeden açılan dava usulden reddedilir.³¹⁹ Türk hukukunda bazı hukuk uyuşmazlıklarında getirilen zorunlu arabuluculuk türü özel dava şartı arabuluculuktur.

3.1.3.5.2.3. Dava Şartı Olarak Arabuluculuk

3.1.3.5.2.3.1. Dava Şartı Kavramı ve Dava Şartlarının İncelenmesi

Dava şartı, Hukuk Muhakemeleri Kanunun 114-115. maddelerinde düzenlenmiş olup, davanın esastan görülüp karara bağlanabilmesi için, varlığı ya da yokluğu hâkim tarafından davanın her aşamasında kendiliğinden gözetilen ve taraflarca da noksanlığı davanın her aşamasında ileri sürülebilen hâllerdir.³²⁰

³¹⁴ Swaleh, Bawazir Maliha, “An Analysis of Mandatory Mediation”, (Strathmore University Hukuk Lisans Tezi), 2016, (Çevrimiçi) <https://su-plus.strathmore.edu/bitstreams/31b1d803-5b53-4229-ba9e-6f920df73d98/download> (Erişim Tarihi: 15.04.2023); Kekeç, E. Kısmet, Arabuluculuk Yoluyla Uyuşmazlık Çözümünde Temel Aşamalar ve Taktikler, İstanbul, Adalet Yayınevi, 2014, s. 71.

³¹⁵ Sander, E.A. Frank, “Another View of Mandatory Mediation”, Dispute Resolution Magazine, C. 16, (Çevrimiçi) <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/disput13&div=23&id=&page=> (Erişim Tarihi: 15.04.2023); Hanks, Melissa, “Perspectives on Mandatory Mediation”, The University of New South Wales Law Journal, C. 35, S. 3, 2012, s. 931.

³¹⁶ Hanks, Mandatory Mediation, s. 931; Göksu, Mustafa, “Tarafların Sulhe Teşvik Edilmesinde Etkili Bir Örnek: İngiliz Hukuk Yargılamasında Resmî Sulh Önerileri”, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S. 115, 2014, s. 279; Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 33.

³¹⁷ Hanks, Mandatory Mediation, s. 931; Göksu, Resmi Sulh Önerileri, s. 279; Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 33.

³¹⁸ Özümucu, Zorunlu Arabuluculuk, s. 808.

³¹⁹ Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 32.

³²⁰ Madde gerekçesi için bkz. Arslan / Yılmaz / Taşpınar Ayvaz / Hanağası, Hukuk Muhakemeleri Kanunu, s. 161-163.

Dava şartları; genel dava şartları ve özel dava şartları olmak üzere ikiye ayrılır. Her dava için aranması gereken dava şartları genel dava şartları olup mahkemeye ilişkin dava şartları, taraflara ilişkin dava şartları ve dava konusu şeye ilişkin dava şartları olmak üzere üç başlık altında düzenlenmiştir.³²¹ HMK m. 114/2’de özel dava şartları düzenlenmiştir. Özel dava şartları, kanunlarda bazı davalar için özel olarak düzenlenen dava şartlarıdır.³²² Örnek olarak İİK’na göre iptal davası açılabilmesi için alacaklının elinde aciz vesikasının bulunması gerektiğinin İİK’nın 277/1-b,1’de açıkça düzenlenmiş olması verilebilir. Ayrıca arabuluculuğa başvurunun zorunlu tutulduğu kanuni düzenlemeler de özel dava şartlarına örnek verilebilir.³²³

Mahkeme, dava şartlarının mevcut olup olmadığını, davanın her aşamasında kendiliğinden araştırır. Taraflar da dava şartı noksanlığını her zaman ileri sürebilirler (HMK m.115/1). Mahkeme, dava şartı eksikliğini tespit ederse davanın usulden reddine karar verir. Ancak, dava şartı eksikliğinin giderilmesi mümkün ise bunun tamamlanması için kesin süre verir. Bu süre içinde dava şartı eksikliği giderilmemişse davayı dava şartı yokluğu nedeniyle usulden reddedilir (HMK m. 115/2).

3.1.3.5.2.3.2. Dava Şartı Arabuluculuğa İlişkin Düzenlemeler

6/12/2018 tarihli ve 7155 sayılı Kanunun ile Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanun’ una 18/A maddesi ile “Dava Şartı Arabuluculuk” eklenmiştir. Bu düzenleme ile dava şartı arabuluculuğun işleyişi genel olarak belirlenmiştir. HUAK m. 18A/1 gereği ilgili kanunlarda arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı olarak kabul edilmiş ise arabuluculuk sürecine bu madde hükümlerinin uygulanır. Böylece arabuluculuğa başvurunun dava şartı olarak kabul edildiği kanunlarda arabuluculuk sürecine ilişkin özel bir düzenleme bulunmuyorsa HUAK m. 18/A hükümleri uygulanır.

Türk hukukunda iş hukuku³²⁴, ticaret hukuku³²⁵ ve tüketici hukuku alanında dava şartı arabuluculuk düzenlenmiştir. Ayrıca 28/3/2023 tarihli ve 7445 sayılı İcra ve İflas Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun³²⁶ ile kira ilişkisinden kaynaklanan uyuşmazlıklar (ilamsız icra yoluyla tahliye hariç), ortaklığın giderilmesine ilişkin uyuşmazlıklar, kat mülkiyetinden kaynaklanan uyuşmazlıklar ve komşu hakkıyla ilgili uyuşmazlıklar, dava şartı olarak arabuluculuk kapsamına alınmıştır. Bu kanunun 43.

³²¹ Pekcanitez, Hakan / Atalay, Oğuz / Özekes, Muhammet, Medenî Usûl Hukuku Ders Kitabı, 10. B., İstanbul, On İki Levha Yayınları, 2022, s. 210; Ekmekçi / Özekes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 153.

³²² Pekcanitez / Oğuz / Özekes, Medenî Usûl Hukuku, s. 215; Atalı/Ermenek/Ersin, Medeni Usul Hukuku, s.326; Kuru Baki/Aydın Burak, İstinaf Sistemine Göre Yazılmış Medeni Usûl Hukuku, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2022, s. 955; Arslan, Ramazan/ Yılmaz, Ejder/ Taşpınar Ayvaz, Sema/Hanağası, Emel, Medeni Usûl Hukuku, Yetkin Yayınları, Ankara, 2021, s.325. (Medeni Usûl Hukuku)

³²³ Ekmekçi / Özekes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 155.

³²⁴ Türkiye geneli 01.01.2018-01.05.2022 tarihleri arası İş Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk uygulamasına ilişkin gelen tutanaklardan karara bağlanan dosyaların %58 'inde anlaşma ile sonlandığı, %42'sinde ise anlaşmama olarak sonlanmıştır. Bkz. Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, “İş Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk İstatistikleri (01.01.2018-04.05.2022)”, (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/9052022162402i%C5%9F%20%20%2004.05.2022.pdf> (Erişim Tarihi: 15.04.2023).

³²⁵ Türkiye geneli 01.01.2019-04.05.2022 tarihleri arası Ticari Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk uygulamasına ilişkin gelen tutanaklardan karara bağlanan dosyaların %52'sinde anlaşma ile sonlandığı, %48'inde ise anlaşmama olarak sonuçlanmıştır. Bkz. Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, “Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk İstatistikleri (01.01.2019-04.05.2022)”, (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/9052022162356ticaret%20%20%2004.05.2022.pdf> (Erişim Tarihi: 15.04.2023).

³²⁶ Bkz. 5.4.2023 tarih ve 32154 sayılı RG.

maddesi a fıkrası gereği dava şartı arabuluculuk ile ilgili bu hükümler 1 Eylül 2023 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

12/10/2017 tarihli 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunun³²⁷ (İMK) 3. maddesinde “Dava Şartı Arabuluculuk” düzenlenmiş ve yargı yoluna gitmeden önce arabuluculuğa başvurma zorunluluğunu 01.01.2018 tarihinde belirli iş uyuşmazlıkları için getirilmiştir. Bu maddeye göre uyuşmazlığın konusu; Kanundan, bireysel iş sözleşmesinden ya da toplu iş sözleşmesinden kaynaklanan işçi veya işveren alacağı ve tazminatı ve işe iade ise dava açmadan önce arabulucuya başvurmak zorundadır.³²⁸

28/3/2023 tarihli ve 7445 sayılı İcra ve İflas Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile iş uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuğun kapsamı genişletilmiş ve 1 Eylül 2023 tarihinde yürürlüğe giren hükme göre işçi veya işveren alacağı ve tazminatı talepleriyle ilgili olarak açılacak itirazın iptali, menfi tespit ve istirdat davalarında arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı olmuştur. Bu değişiklik ile işçi işveren alacağı ve tazminatı ile ilgili itirazın iptali, menfi tespit davaları ve istirdat davalarının dava şartı arabuluculuk kapsamına girip girmediği konusundaki öğretideki tartışmalara da son verilmiştir.

İşMK m.3/3’ te iş kazası veya meslek hastalığından kaynaklanan maddi ve manevi tazminat ile bunlarla ilgili tespit, itiraz ve rücu davalarında dava şartı arabuluculuğa tabi olmadığı düzenlenmiştir. Ancak bu davalarda ihtiyari arabuluculuğa gidilebilir.³²⁹

13/01/2011 tarihli 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunun (TTK) 5A maddesinde 01.01.2019 tarihinde yürürlüğe giren “Dava Şartı Arabuluculuk” düzenlenmiş olup bu maddeye göre “*Bu Kanunun 4 üncü maddesinde ve diğer kanunlarda belirtilen ticari davalardan, konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat talepleri hakkında dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartıdır.*” şeklinde dava şartı arabuluculuk düzenlenmiştir. Ancak 28/3/2023 tarihli ve 7445 sayılı İcra ve İflas Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile TTK’ nun 5/A maddesinin 1. fıkrasında değişiklik yapılmış ve 1 Eylül 2023 tarihinde yürürlüğe giren hüküm ile “*konusu bir miktar para olan alacak, tazminat, itirazın iptali, menfi tespit ve istirdat davalarında dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartıdır*” şeklinde düzenlenmiştir. Böylece ticari uyuşmazlıklarda dava şartı kapsamı genişletilmiştir.

7/11/2013 tarihli 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun (TKHK) 2020 yılında 7251 sayılı Kanun ile 73/A maddesi ile Dava Şartı Olarak Arabuluculuk düzenlenmiştir. Tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda mahkemeye başvurmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartıdır (Kanun m. 73/A). Dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmayacağı hususlar şu şekildedir:

³²⁷ Bkz. 25.10.2017 tarih ve 30221 sayılı RG.

³²⁸ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 1077; Tanrıver, Arabuluculuk, s. 131; Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 137.

³²⁹ Özbek, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, s. 1079; Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 213.

- a) Tüketici hakem heyetinin görev alanına gire uyuşmazlıklar
- b) Tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu kararlarına yapılan itirazlar
- c) 73. maddenin 6. fıkrasında düzenlenen davalar
- ç) 74. maddede düzenlenen davalar
- d) Tüketici işlemi niteliğinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklar (Kanun 73/A).

Dolayısıyla, tüketici uyuşmazlıklarında tüketici mahkemelerinde görülen davalar ifadesi ile THH' nin bakmakla görevli olduğu uyuşmazlıklar dava şartı olan arabuluculuk kapsamına alınmamıştır.³³⁰

3.1.3.5.2.3.3. Dava Şartı Arabuluculuğun Anayasal Açidan Değerlendirilmesi

Anayasanın 36. maddesinde hak arama özgürlüğü ve adil yargılanma hakkı, *“Herkes, meşru vasıta ve yollardan faydalanmak suretiyle yargı mercileri önünde davacı veya davalı olarak iddia ve savunma ile adil yargılanma hakkına sahiptir.”* şeklinde düzenlenmiştir. Ayrıca hak arama özgürlüğü ve adil yargılanma hakkı, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesinin 6. maddesinde de *“Herkes davasının, medeni hak ve yükümlülükleriyle ilgili uyuşmazlıklar ya da cezai alanda kendisine yöneltilen suçlamaların esası konusunda karar verecek olan, yasayla kurulmuş, bağımsız ve tarafsız bir mahkeme tarafından, adil ve kamuya açık olarak ve makul bir süre içinde görülmesini isteme hakkına sahiptir.”* olarak ifade edilmiştir. Bu düzenlemelerden de anlaşılacağı üzere hak arama özgürlüğü, insanların uyuşmazlıklarının çözümünde haklarını mahkemelerde dava yoluyla arayabilme ve adalete makul bir sürede ve etkili bir şekilde ulaşmayı içermektedir.³³¹

Dava şartı arabuluculuk müessesesinin getirilmesini hak arama özgürlüğünün sınırlandırma koşullarının düzenlendiği Anayasanın 13. maddesi ışığı altında değerlendirmek gerekir. Dava şartı arabuluculuk ile tarafların dava açmadan önce arabulucuya başvuru zorunluluğu getirilmiş ve mahkemede dava açması bir noktada sınırlandırılmıştır. Ancak bu sınırlandırmanın özünde tarafların haklarına daha kısa zamanda, daha az masrafla ulaşması ve mahkemelerin iş yoğunluğunun azaltılması gibi meşru bir amaç yatmaktadır.³³² Ayrıca dava şartı arabuluculuk ile taraflar, arabuluculuk

³³⁰ Tüketici hukukunda dava şartı olarak arabuluculuk çalışmamızda detaylı bir şekilde incelenecektir (bkz. s.60 ve devamı)

³³¹ Tanrıver, Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Arabuluculuk, s. 162; Ekmekçi/Özekes/Atalı/Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 26; Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 178;

³³² 25 Ocak 2014 tarihli 28893 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Anayasa Mahkemesinin 10.07.2013 tarihli 2012/94 E. ve 2013/89 K. kararına göre “... Anayasa’nın 141. maddesine göre davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılması yargının görevidir. Bu görevin ağır iş yükü altında yerine getirilmesi zorlaştıkça, yargının iş yükünün azaltılması, adalete erişimin kolaylaştırılması ve usul ekonomisi gibi çeşitli nedenlerle yargıya ilişkin anayasal kuralların etkililiğinin sağlanması bakımından gerekli görülmesi durumunda uyuşmazlıkların çözümü için alternatif yöntemlerin yaşama geçirilmesi, yasama organının takdir yetkisi içindedir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuru zorunluluğu, bu yollar sırf kişilerin hak aramalarını imkânsız hâle getirmek amacıyla oluşturulmuş etkisiz ve sonuçsuz yöntemler olmadığı sürece hak arama özgürlüğüne aykırı kabul edilemez...” şeklinde açıklanarak alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının hak arama özgürlüğünü sınırlandırsa da bu sınırlandırma meşru amaç taşımakta ve hakkın özüne dokunmamaktadır.

anlaşamama ile sonuçlanırsa mahkemede dava açabilir. Dolayısıyla mahkemeye başvurma hakkının özüne dokunulmamaktadır.³³³ HUAK' ta belirtilen arabuluculukta geçecek süreler gereği arabuluculuk faaliyeti üç hafta zorunlu hallerde bir hafta daha uzatılmasıyla toplam 4 hafta olması sebebiyle mahkemeye başvuru kısa süreli ertelenmiş olmaktadır.³³⁴ Kanun koyucu bu süre zarfında hak düşürücü ve zaman aşımı sürelerinin işlemeyeceğini düzenleyerek hak kayıplarını engellemeyi amaçlamıştır.

Anayasa Mahkemesinin 2017/178 Esas ve 2018/82 sayılı Kararında³³⁵ dava şartı arabuluculuk müessesesinin hem hak arama özgürlüğü hem de yargı yoluna alternatif nitelikte olup olmadığı hususlarının Anayasa'ya aykırılık teşkil etmediği detaylı bir şekilde açıklanarak hüküm kurulmuştur.

3.2. Karşılaştırmalı Hukukta Tüketici Uyuşmazlıklarının Arabuluculuk Yoluyla Çözümü

3.2.1. Avrupa Birliği Hukukunda

Avrupa Birliği (AB), tüketicilerin hem sağlık hem de ekonomik anlamda haklarının korunması ve tüketicinin güvenliğini sağlamak amacıyla 1975 yılında Tüketici Politikasını uygulamaya başlamıştır.³³⁶ Avrupa Komisyonu, zayıf konumda bulunan tüketicilerin uyuşmazlıklarını daha hızlı, basit ve daha az masrafla çözüme kavuşturmak için 1998 yılında 98/257/EC sayılı tavsiye kararında³³⁷ tüketici uyuşmazlıklarında mahkeme dışı yollara başvurabileceği belirtilmiştir. Mahkeme dışı başvurabilecek kuruluşların bağımsızlık, şeffaflık, etkinlik, yasallık, özgürlük, tarafların iddialarını ve delillerini sunması ve temsil özelliklerini taşıması gerekmektedir. Bu yedi prensibin getirilmesindeki amaç tüketicinin güçlü konumdaki satıcı karşısında güç dengesini sağlamak ve daha kısa zamanda çözüme ulaşmalarına imkan vermektedir.³³⁸

Avrupa Komisyonu, 2001 yılında 2001/310/EC sayılı tavsiye kararı ile 98/257/EC sayılı tavsiye kararında yer alan tüketici uyuşmazlıklarının kapsamını genişletmiştir. Özellikle teknolojinin gelişmesi ve dijitalleşmenin etkisiyle internetten yapılan alışverişler de bu Tavsiye kararında düzenlenmiştir. Bu Tavsiye kararı ile mahkemeye başvurmak yerine tarafların kendini rahat ve güvende hissedebilecekleri bir ortamda

³³³ Kekeç, Arabuluculuk, s. 76; Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 184.

³³⁴ Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 187.

³³⁵ Bkz. 11.12.2018 tarih ve 30622 sayılı RG.

³³⁶ Ayhan, Sinan / İmamaoğlu, Özge / Bilgehan, Meltem, Tüketicinin Korunması ve Zararlarının Tazmin Edilmesi Hususunda Avrupa Birliği ve Üye Ülkelerdeki Sistem, Ankara, T.C. Başbakanlık Avrupa Birliği Genel Sekreterliği 2010, s. 1.

³³⁷ The Commission of the European Communities, "Commission Recommendation 98/257/EC, on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes", International Portal of the University of Alicante on Intellectual Property & Information Society, 1998, (Çevrimiçi) https://www.uaipit.com/uploads/legislacion/files/1415708061_2000005023_Commission_Recommendation_98-257-EC_on_the_principles_applicable_to_the_bodies_responsible_for_out-of-court_settlement_of_consumer_disputes_1998_03_30.pdf (Erişim Tarihi: 20.04.2023).

³³⁸ The Commission of the European Communities, Commission Recommendation 98/257/EC, s. 4-5.

uyuşmazlığa ortak rızalarıyla bir çözüm bulmaları amacıyla bir araya getirecek tarafsız ve bağımsız üçüncü taraf olan bir kuruluşa başvurabilecekleri ifade edilmiştir.³³⁹

Avrupa Komitesi, 2002 yılında ticaret hukuku, iş hukuku, tüketici hukuku ve medeni hukuk uyuşmazlıklarında alternatif çözüm yollarını (ADR) düzenlemek amacıyla Yeşil Kitap (Green Paper)³⁴⁰ kabul etmiştir. ADR ile çözülemeyecek tüketici ve aile uyuşmazlıkları gibi kamu düzenini ilgilendiren konuları kapsam dışı bırakmıştır. Yeşil Kitap, alternatif çözüm yollarını tarafsız üçüncü bir tarafın yürüttüğü mahkeme dışı (*out-of-court*) çözüm süreci olarak tanımlamış ve bu metotlara tahkimi dahil etmemiştir.³⁴¹

Bu Kitap ile sınır ötesi uyuşmazlıkların çözümünde iki kurumun oluşturulması öngörülmüştür. İlk Avrupa Yargı Dışı Ağı (*The European Extra-Judicial Network, EEJ-Net*), üye ülkelerde ve İzlanda ve Norveç'te bulunan milli temas noktalarını içeren bir tüketici destek ve bilgi sağlayan kurumdur. Diğeri ise Finansal Hizmetler Şikayet Ağı (*Financial Services Complaints Network, FIN-NET*) olup, Avrupa Komisyonu'nun ilk tavsiyesindeki şartlara sahip, görevlendirilmiş ulusal ADR oluşumlarını kapsayan bir ağıdır. FIN-NET, finansal hizmetler (bankalar, sigorta şirketleri, yatırım hizmetleri) ile ilgili uyuşmazlıkları olan tüketicilerin ADR müesseselerine doğrudan başvurabilmelerini sağlar.³⁴²

Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi 18 Eylül 2002 yılında Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Konusunda Rec (2002)10 Sayılı Tavsiye kararını kabul etmiştir. Bu Tavsiye kararında ticaret hukuku, tüketici hukuku, iş hukukuna ilişkin uyuşmazlıklar da dahil medeni hukuk ihtilafların çözümünde arabulucuya başvurma usulünü düzenlemiş olup arabuluculuğun tanımı, uygulama kapsamı, süreci ve diğer düzenlemeler yer almaktadır.³⁴³ Böylece, tüketici uyuşmazlıkların çözümü için arabuluculuk müessesesine başvurulabileceği kabul edilmiştir.

Avrupa Birliği Konseyi, tüketici hukuku ile ilgili Yönergeler, Tavsiye kararları kabul etmiş olsa da tüketicilerin ve tacirlerin/satıcıların mahkeme dışı uyuşmazlık çözüm yollarının farkında olmamaları ve ADR yollarını etkin kullanmamaları sebebiyle 2013/11/EU sayılı Yönergeyi kabul etmiştir.³⁴⁴ Bu Yönergenin amacı 1. maddede tüketicilere üst seviyede koruma sağlayarak gönüllü olarak girişimcilere karşı şikayetleri için bağımsız, tarafsız, şeffaf, etkin, hızlı ve adil alternatif uyuşmazlık çözüm sürecini işleten birimlere yönlendirmektir. Bu düzenleme tarafların yargı yoluna gitmelerini

³³⁹ Rouveure, Isabelle, "Commission Recommendations 98/257/EC and 2001/310/EC on ADR", European Commission, (Çevrimiçi) https://www.ab.gov.tr/files/tarama/tarama_files/28/SC28EXP_EC%20Recomm.pdf (Erişim Tarihi: 20.04.2023); Ayhan / İmamoğlu / Bilgehan, Tüketicinin Korunması, s. 3.

³⁴⁰ The Commission of the European Communities, Green Paper on Alternative Dispute Resolution, s. 6.

³⁴¹ The Commission of the European Communities, Green Paper on Alternative Dispute Resolution, s. 6.

³⁴² The Commission of the European Communities, Green Paper on Alternative Dispute Resolution, s. 17.

³⁴³ Council of Europe Committee of Ministers, "Recommendation Rec (2002)10 of the Committee of Ministers to Member States on Mediation in Civil Matters", 2002, (Çevrimiçi) <https://rm.coe.int/coe-rec-2002-10-civil-mediation/1680a72d4c> (Erişim Tarihi: 20.04.2023).

³⁴⁴ The European Parliament / The Council of the European Union, "Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on Consumer ADR)", Official Journal of the European Union, 2013, (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF#:~:text=This%20Directive%20establishes%20harmonised%20quality,they%20reside%20in%20the%20Union> (Erişim Tarihi: 20.04.2023).

engellemediği sürece bu yollara başvurmak ulusal kanuni düzenlemeler ile mecburi tutulabilir şeklinde düzenlenmiş olup tüketici uyuşmazlıklarına uygulanabilecek alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin ilkeler, süreler, kararların bağlayıcılığı ve benzeri özelliklerini detaylı olarak hükme bağlamıştır.

Avrupa Birliği Konseyi tarafından 21 Mayıs 2013 tarihinde kabul edilen 524/2013 Numaralı “Tüketiciler için Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözüm (Online Dispute Resolution-ODR) Yönergesi, tüketiciler için iç pazarın günlük yaşamlarında önemli bir yere sahip olması ve iç pazarın dijital boyutunun hem tüketici hem de tacirler için çok önemli bir hal alması sebebiyle tüketicilerin internet üzerinden yaptıkları alışverişlerde güvenlerini sağlamak ve rahat alışveriş yapmalarına imkan vermek amacı taşımaktadır.³⁴⁵ Bu Yönerge ile tüketici ve tacirlerin(satıcıların) internet üzerinden yapılan alışverişlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklara mahkeme dışı çözüm bulmalarına yardımcı olacak interaktif bir website alt yapısına sahip bir ODR platformu oluşturmak hedeflenmiştir.³⁴⁶ Son olarak 2019 yılında Avrupa Parlamentosu ve Konseyi, 2019/2161/EU sayılı Avrupa Birliğinin Tüketicinin Korunması Mevzuatının Daha İyi Uygulanması ve Modernleştirilmesi” Yönergesi³⁴⁷ ile ihlaller karşısında tüketicilerin haklarının daha çok güçlendirilmesi, çevrimiçi çözüm yolları platformlarına teşvik edilmesi gibi düzenlemeler yapılmıştır.³⁴⁸

3.2.2. İtalyan Hukukunda

İtalya’da, 29 Aralık 1993 tarihli 580 sayılı Kanun ile tüketiciler ile şirketler arasındaki uyuşmazlıkların mahkemeye gitmeden ticaret odalarının aracılığıyla çözümü kabul edilmiştir.³⁴⁹ Böylece yerel ticaret odalarına arabuluculuk hizmetlerini uygulama yetkisi verilmiştir.³⁵⁰ İtalya’ da 1998 yılında üç kanun ile ilk kez zorunlu arabuluculuk getirilmiştir. Bu kanunlarla tüketici uyuşmazlıkları, alt mukavele yapılması gerekli olan uyuşmazlıkları ve işçi-işveren uyuşmazlıklarında mahkemeye gitmeden önce arabuluculuğa başvuruyu zorunlu kılınmıştır.³⁵¹ Avrupa Birliğinin tüketicilerin korunması ile ilgili bütün yasal düzenlemeleri İtalya’ da Tüketici Yasası (Consumer Code) adlı birleştirilmiş Kanunda toplanmıştır. Bu Kanun 23 Ekim 2005’te yürürlüğe girmiştir.

³⁴⁵ The European Parliament / The Council of the European Union, “Regulation (Eu) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on Consumer ODR)”, Official Journal of the European Union, 2013, s. 1, (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524> (Erişim Tarihi: 21.04.2023).

³⁴⁶ The European Parliament / The Council of the European Union, Regulation on Consumer ODR, s. 2.

³⁴⁷ The European Parliament / The Council of the European Union, “Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 Amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as Regards the Better Enforcement and Modernisation of Union Consumer Protection Rules (Text with EEA Relevance)”, Official Journal of the European Union, 2019, (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019L2161> (Erişim Tarihi: 25.04.2023).

³⁴⁸ Somer, Pervin, Tüketici Hukukunda Arabuluculuk (El Kitabı), Ankara, Platon Hukuk, 2021, s. 122.

³⁴⁹ The European Commission, “Consumer Protection in Italy”, s. 8, (Çevrimiçi) https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf (Erişim Tarihi: 23.04.2023); Dür, Arabuluculuk, s. 190.

³⁵⁰ Hanks, Mandatory Mediation, s. 936.

³⁵¹ Hanks, Mandatory Mediation, s. 936-937; Özümücü, Zorunlu Arabuluculuk, s. 812.

2009 yılında kabul edilen Kanuna göre mahkeme, arabuluculuk süreci sonunda tarafların anlaşamaması durumunda arabulucunun yapmış olduğu çözüm önerisini kabul etmeyen tarafa, eğer arabulucunun çözüm önerisi dava sonunda hâkimin vermiş olduğu hüküm ile aynı ya da uyumlu ise, yargılama giderlerine mahkûm edilir.³⁵²

2010 yılında 28 sayılı Kanun ile bazı alanlardaki uyuşmazlıklar için kategorik zorunlu arabuluculuk getirilmiştir. Bu alanlar taşınmaz mülkiyeti, sigorta, banka ve finans sözleşmeleri, malvarlığı paylaşımı, aile hukuku, miras, kira hukuku, komşuluk ile ilgili uyuşmazlıklar, ariyet akdi, araba ve bot kazalarında tazminat iddiaları, tıbbi ihmal iddiaları, basın ya da diğer medya yoluyla yapılan hakaret uyuşmazlıklarını kapsamaktadır.³⁵³ Bu Kanun ile sayılan alanlar özellikle banka ve finans işlemleri gibi tüketiciyi ilgilendiren hususlar da zorunlu arabuluculuk kapsamına girmiştir. Tüketicilerin dava öncesi arabuluculuğa başvurma zorunluluğunun ADR Yönergeleri ile uyumlu olup olmadığı hususunda Menini Davasında (Mr. Menini ve Ms. Rampelli ile Banco Popolare-Societa Coopertaiva adındaki banka arasında) Avrupa Adalet Divanın kararı “arabuluculuğa başvurunun ihtiyari ya da zorunlu olmasından ziyade tarafların bu süreçte aktif ve yetkili olması, dilediği şekilde süreci organize etmesi ve her an bitirebilmesi diğer bir ifadeyle yargıya başvuru hakkının saklı kalması” şeklinde karar almış ve belirtilen şartlar sağlandığında zorunlu arabuluculuğun ADR ile uyumlu olduğu hükmedilmiştir.³⁵⁴ İtalya hükümeti, 2013/11/EU Yönergelerini uygulamış ve 2015 yılında Tüketici Kanununa ‘Mahkeme Dışı Uyuşmazlık Çözümü’ adlı başlık eklemiştir.³⁵⁵ Ayrıca internet üzerinden satın alınan ürünler ve hizmetler ile ilgili uyuşmazlıklar için tüketiciler Avrupa Komisyonu tarafından oluşturulan ODR platformuna başvuru yapabilirler.³⁵⁶

3.3. Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Arabuluculuk Yoluyla Çözülmesi

3.3.1. Tüketici Uyuşmazlıklarının Arabuluculuğa Elverişliliği

Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu, yabancılık unsuru taşıyanlar da dâhil olmak üzere, sadece tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden kaynaklanan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözümlenmesinde uygulanır. Şu kadar ki, aile içi şiddet iddiasını içeren uyuşmazlıklarda arabuluculuk yoluna başvurulamaz (HUAK m. 1/2). Daha önce³⁵⁷ arabuluculuk kapsamına giren konuları incelerken de değindiğimiz üzere bir uyuşmazlık konusunun arabuluculuğa elverişli olabilmesi için tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilmesi ve özel hukuk alanı

³⁵² Hanks, Mandatory Mediation, s. 937.

³⁵³ Hanks, Mandatory Mediation, s. 938; Colombo, Giorgio Fabio, “Alternative Dispute Resolution (ADR) in Italy: European Inspiration and National Problems”, Ritsumeikan Law Review, S. 29, 2012, s. 78; Özümucu, Zorunlu Arabuluculuk, s. 813.

³⁵⁴ Silvestri, Elisabetta, “Too Much of a Good Thing: Alternative Dispute Resolution in Italy”, Netherlands-Vlaams tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement, C. 21, S. 4, 2017, s. 88.

³⁵⁵ Silvestri, Alternative Dispute Resolution, s. 85.

³⁵⁶ European Commission, “Dispute Resolution Tools”, (Çevrimiçi) <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.consumer.rights> (Erişim Tarihi: 24.04.2023).

³⁵⁷ Bkz. “3.1.2. Arabuluculuğun Kapsamı”

kapsamına girmesi gerekmektedir. Kamu hukuku alanına giren ve mahkeme kararı gerektiren uyuşmazlıklar arabuluculuğa elverişli değildir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 2. maddesinde “*Bu Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.*” olarak düzenleme yapılarak tüketici hukuku alanına giren konular belirlenmiştir. Tüketici işlemi, mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla faaliyet gösteren veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık gibi her türlü sözleşme ve hukuki işlemidir (Kanun m.3/1). Tüketiciye yönelik uygulama ise maddenin gerekçesinde bir mal ya da hizmet alımı öncesinde, sırasında ya da hukuki ilişki sona erdiğinde tüketiciye yönelik yapılan uygulamalar olduğu ifade edilmiştir.

HUAK ve TKHK amaç ve kapsamları göz önüne alındığında tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği ve taraflardan birinin tüketici olduğu özel hukuk işlemleri ve uygulamaları arabuluculuğa elverişlidir diyebiliriz.

Türk Hukukunda tüketici uyuşmazlıkları için alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından arabuluculuğa başvuru mevzuatta Kanunun 68. maddesinin 5. fıkrası ve 73/A maddesinde düzenlenmiştir.³⁵⁸ Kanunun 68. maddesinin 5. fıkrasında “*Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmaya engel değildir.*” şeklinde tüketici uyuşmazlıklarında alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuruyu düzenlenmiştir.³⁵⁹ Dolayısıyla bu uyuşmazlıkların arabuluculuğa elverişli olduğunu söyleyebiliriz. Kanunun 73/A maddesinde ise dava şartı olarak arabuluculuk düzenlenmiştir. Dava şartı arabuluculuk kapsamına girmeyen uyuşmazlıklar tahdidi olarak sayılmış olup tüketici mahkemelerinin görev alanına giren diğer bütün tüketici uyuşmazlıklarında arabuluculuk dava şartı haline getirilmiştir. Bu düzenlemeden tüketici uyuşmazlıklarının arabuluculuğa elverişli olduğu sonucunu çıkarabiliriz.³⁶⁰ Arabuluculuğa elverişli tüketici uyuşmazlıklarına örnek vermek istersek; taraflardan birinin tüketici olması koşuluyla eser sözleşmeleri, abonelik, sigorta, kredi kartı, tüketici kredisi gibi bankacılık işlemleri, ayıplı mal ve ayıplı hizmet, ulaşım, satım sözleşmeleri, özel eğitim ve benzeri birçok tüketici uyuşmazlığı arabuluculuk kapsamındadır.³⁶¹

3.3.2. Tüketici Uyuşmazlıklarının İhtiyari Arabuluculuk ile Çözümü

3.3.2.1. Genel Olarak

Tüketicilerin satıcı/sağlayıcı tarafla girmiş olduğu hukuki ilişkilerde yaşadığı uyuşmazlıkların daha kısa zamanda, daha az masrafla ve etkili bir şekilde çözülmesi ve

³⁵⁸ Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutlay, Uzman Arabuluculuk, s. 113.

³⁵⁹ Özbay, İbrahim, “Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa Elverişlilik”, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 1, S. 1, 2023, s. 5.(Arabuluculuğa Elverişlilik)

³⁶⁰ Selçuk, Seyhan, “Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Dava Şartı”, Antalya Bilim Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi- Prof. Dr. İbrahim Dülger’in Anısına Armağan, C. 8, S. 16, 2020, s. 1188; Erişir, Evrim, “Tüketici Uyuşmazlıklarında Zorunlu Arabuluculuğun Belirlenmesindeki Güçlüklerin Ortaya Çıkardığı Bazı Meseleler”, Arabuluculuğun Geleceği Sempozyumu Bildiri Tam Metin Kitabı, İstanbul, İbni Haldun Üniversitesi Yayınları, 2020, s. 311; Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutlay, Uzman Arabuluculuk, s. 113.

³⁶¹ Özbay, Arabuluculuğa Elverişlilik, s. 6.

tüketicilerin haklarına hızlı bir şekilde erişebilmeleri için arabuluculuk tercih edilen alternatif çözüm yollarından biridir.³⁶² Arabuluculuk müessesesi gönüllülük üzerine kurulmuştur. Sürece başlamak, süreci sürdürmek ve sonlandırmak tarafların iradesine bağlıdır.

3.3.2.2. İhtiyari Arabuluculuk Faaliyetinin Başlaması

Arabuluculuk faaliyeti başlığı altında arabuluculuğa başvuru, HUAK m. 13 ve HUAKY m. 15’ te düzenlenmiştir; Buna göre: Taraflar, dava açılmadan önce veya davanın görülmesi sırasında arabulucuya başvurma konusunda anlaşabilirler. Mahkeme de tarafları arabulucuya başvurmak hususunda; arabuluculuğun esasları, süreci ve hukuki sonuçları konusunda bilgilendirip, arabuluculuk yoluyla uyuşmazlığın çözülmesinin sosyal, ekonomik ve psikolojik açıdan yararlarının olabileceğini hatırlatarak onları teşvik edebilir. Aksi kararlaştırılmadıkça taraflardan birinin arabulucuya başvuru teklifine otuz gün içinde olumlu cevap verilmez ise bu teklif reddedilmiş sayılır.

Taraflar arabuluculuğa yargı yoluna gitmeden ya da yargı yolu aşamasında da başvurabilir. Ayrıca, HMK. m. 137/1, 140/2, 320/2’de yer alan düzenlemelere göre dava açılmış olsa bile, hâkim, tarafları sulh ve arabuluculuk konusunda bilgilendirip aralarındaki uyuşmazlığı çözmeleri için arabuluculuğa yönlendirebilir. HUAK m. 15/5’ teki düzenlemeye göre de dava açıldıktan sonra tarafların birlikte arabulucuya başvuracaklarını beyan etmeleri durumunda yargılama, mahkeme tarafından üç ayı geçmemek üzere ertelenir. Bu süre, tarafların birlikte başvurusu halinde üç aya kadar uzatılabilir. Böylece tarafların hak ve zaman kaybı endişesi yaşamadan arabuluculuğa başvurması teşvik edilmektedir. Arabuluculuk faaliyetine başlanabilmesi için önce arabulucunun seçilmesi gerekmektedir. HUAK m. 4 gereği arabulucu taraflarca seçilir. Taraflar arabulucuyu birlikte seçebilecekleri gibi taraflardan birinin arabulucuya başvuru talebi arabulucu tarafından karşı tarafa iletilmesi ve karşı tarafça bu davete en geç 30 gün içinde olumlu cevap verilmesiyle de arabulucuyu belirleyebilirler. Taraflar arabulucu görevlendirilmesi için arabuluculuk bürolarına da başvuru yapabilirler.³⁶³ Tarafların yerine avukatları da arabuluculuğa başvuruda bulunabilir ve onları müzakerelerde temsil edebilir. Ancak arabuluculuk ile ilgili işlemler yapabilmesi için avukatlara özel yetki verilmesi gerekmektedir (HMK m.74).

HUAK m. 16/2 de arabuluculuk süreci boyunca zamanaşımı ve hak düşürücü sürelerin işlemeyeceği düzenlenmiştir. Dolayısıyla arabuluculuk sürecinin başlangıç ve bitiş zamanları önem arz etmektedir. Arabuluculuk süreci, dava açılmadan önce arabulucuya başvuru hâlinde, tarafların ilk toplantıya davet edilmeleri ve taraflarla arabulucu arasında sürecin devam ettirilmesi konusunda anlaşmaya varılıp bu durumun bir tutanakla belgelendirildiği tarihten itibaren işlemeye başlar. Dava açılmasından sonra arabulucuya başvuru hâlinde ise bu süreç, mahkemenin tarafları arabuluculuğa davetinin taraflarca kabul edilmesi veya tarafların arabulucuya başvurma konusunda anlaşmaya vardıklarını duruşma dışında mahkemeye yazılı olarak beyan ettikleri ya da duruşmada bu beyanlarının tutanağa geçirildiği tarihten itibaren işlemeye başlar. (HUAK m. 16/1)

³⁶² Dür, Orhan, “Tüketici Uyuşmazlıklarının Özel Dava Şartları ve İlamsız İcra Takibi”, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, S. 48, 2021, s. 230.

³⁶³ Taşpolat Tuğsavul, Melis, Türk Hukukunda Arabuluculuk, Ankara, Yetkin Yayınları, 2012, s. 175.

Müzakereler esnasında piyasa gücü, teknik bilgi ve ekonomik anlamda daha zayıf taraf olan tüketici ve diğer taraf satıcı arasındaki güç dengesini kurmak gerekmektedir.³⁶⁴ Dolayısıyla, müzakereler esnasında arabulucu taraflara eşit mesafede oturmalı, taraflara eşit söz hakkı tanınmalı, hukuki ve teknik bilgi hususunda güçsüz gördüğü tarafa hukuki ya da teknik yardım almasını tavsiye etmelidir.³⁶⁵ Uzman görüş gereken durumlarda tarafların ortak karar verecekleri bir uzmandan bu süreçte yardım alınabilir (HUAK m.15/6). Arabulucu, tarafların güven içerisinde kendilerini rahat hissedebilecekleri ortamı sağlayarak olumlu iletişim kurmalarına yardımcı olur. Taraflar, arabuluculuk görüşmelerinin gizlilik içerisinde yürütüleceği konusunda aydınlatılır ve uyuşmazlığın çözümü için gerekli olabilecek ellerindeki belgeleri paylaşmaları konusunda yönlendirilir (HUAK m.4/1). Pandemi dönemi gibi olağanüstü durumlarda sağlık sorunları nedeniyle toplantıların telekonferans, video konferans gibi yöntemlerle yapılması taraflarca kararlaştırıldığı zaman arabulucu, tarafları bu sürecin güvenli ve gizli bir şekilde yürütüleceği konusunda aydınlatmalıdır. Görüşmeler birlikte genel oturum halinde yapılabileceği gibi tarafların istemesi ya da arabulucunun uygun görmesi üzerine ayrı ayrı da gerçekleştirilir (HUAKEY m.10/1). Taraflar istediği zaman süreçten ayrılabilirler (HUAK m.3/1).

Arabuluculuk süreci genellikle tarafların menfaat ve ihtiyaçları gözetilerek sürdürülür. Böylece, uyuşmazlığa çözüm önerileri bulmak biraz daha kolaylaşabilir. Örneğin satın aldığı malın ayıplı çıkması sonucu arabulucuya başvuran tüketici için o malın yenisi ile değiştirilmesi, parasının iade edilmesi ya da ayıbın giderilmesi gibi her iki tarafın menfaatini karşılayan bir çözüm önerisi bulunabilir.

3.3.2.3. İhtiyari Arabuluculuk Faaliyetinin Sona Ermesi

Arabuluculuk sürecinin sona erdiği ve dolayısıyla süreç sonunda anlaşmama durumunda zamanaşımı ve hak düşürücü sürenin de kaldığı yerden devam etmeye başladığı an, arabuluculuk müzakerelerinin sonucunda son tutanağın düzenlendiği tarihtir. Arabuluculuk faaliyetinin sona erdiği durumlar HUAK m.17/1 ve HUAKEY m. 20 'de şu şekilde düzenlenmiştir: 1) Tarafların anlaşmaya varması. 2) Taraflara danışıldıktan sonra arabuluculuk için daha fazla çaba sarf edilmesinin gereksiz olduğunun arabulucu tarafından tespit edilmesi. 3) Taraflardan birinin karşı tarafa veya arabulucuya, arabuluculuk faaliyetinden çekildiğini bildirmesi. 4) Tarafların anlaşarak arabuluculuk faaliyetini sona erdirmesi. 5) Uyuşmazlığın arabuluculuğa elverişli olmadığına tespit edilmesi.

HUAK m.17/2 ve HUAKEY m.20/2' deki düzenlemeye göre arabuluculuk faaliyetinin sona ermesiyle tarafların anlaşmışları, anlaşamadıkları veya sürecin nasıl sonuçlandığı, son tutanak ile belgelendirilir ve arabulucu tarafından düzenlenecek bu tutanak; arabulucu, taraflar, kanuni temsilcileri veya avukatlarınca imzalanır. Tutanak; taraflar, kanuni temsilcileri veya avukatlarınca imzalanmazsa, sebebi belirtilmek sureti ile sadece arabulucu tarafından imzalanır. Ayrıca HUAK m.17/3' te belirtildiği üzere arabuluculuk faaliyeti sonunda düzenlenen son tutanağa, faaliyetin sonuçlanması dışında

³⁶⁴ Ermenek, Zayıf Tarafın Korunması, s. 48.

³⁶⁵ Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, "Türkiye Arabulucular Etik Kuralları", s. 2, (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/1512021075717T%C3%BCrkiye%20%20Arabulucular%20%20Etik%20Kurallar%C4%B1.pdf> (Erişim Tarihi: 24.04.2023).

hangi hususların yazılacağına taraflar karar verir. Arabulucu, bu tutanak ve sonuçları konusunda taraflara gerekli açıklamaları yapar. Böylece son tutanağa yazılacak hususların taraflarca belirleneceği söylenebilir.

Tarafların müzakerelerde uyuşmazlık konusunda üretilen çözüm önerileri üzerinde ortak bir noktada buluşmaması ve arabulucu tarafından getirilen çözüm önerisini de kabul etmemeleri halinde süreç olumsuz sonuçlanır ve son tutanak anlaşamama şeklinde tutulur. İhtiyarî arabuluculukta anlaşma dışındaki diğer hallerde tutulan son tutanağa herhangi hukukî bir nitelik yüklenmemiştir.³⁶⁶ Daha sonra inceleyeceğimiz dava şartı arabuluculukta düzenlemeler farklılık arz etmektedir.

3.3.2.4. Arabuluculuk Görüşmelerinde Tarafların Anlaşması ve Anlaşma Tutanağının İcra Edilebilirliği

Arabuluculuk görüşmeleri sonunda taraflar, uyuşmazlık konusunda ortak menfaatte buluşup anlaşmaları halinde son tutanak anlaşma olarak düzenlenir ve müzakerelere katılan kişiler tarafından imza altına alınır (HUAK m. 18/1). Anlaşma belgesine neler yazılacağı taraflarca belirlenir (HUAK m. 18/1, HUAKY m. 21). Arabuluculuk faaliyetinin anlaşma ile sonuçlanması halinde, üzerinde anlaşılan hususlar hakkında taraflarca dava açılmaz (HUAK m. 18/5). Başka bir anlatımla anlaşma halinde anlaşılan hususlar ile ilgili ileride dava açılmayacağı düzenlenmiştir.

Taraflar, ilgili mahkemeden anlaşma belgesine icra edilebilirlik şerhi verilmesini talep edebilir. Böylece anlaşma belgesi ilâm niteliği haiz bir belge haline gelir ve ilâmların icrasına ilişkin hükümlere tabi olur (HUAK m. 18/2, HUAKY m. 21). İcra edilebilirlik şerhi vermeye görevli yetkili mahkeme dava açılmadan önce arabuluculuğa başvurulmuşsa, arabulucunun görev yaptığı yer sulh hukuk mahkemesi, davanın görülmesi sırasında arabuluculuğa başvurulması durumunda ise davanın görüldüğü mahkemedir (HUAK m. 18/2). 28/03/2023 tarihli ve 7445 sayılı Kanun ile yapılan düzenleme ile HUAK m.17/B f. 4 gereği konusu taşınmazın devri veya taşınmazın üzerinde sınırlı ayni hak kurulması olan uyuşmazlıkların anlaşma ile sonuçlanması durumunda icra edilebilirlik şerhi alınması zorunlu olup icra edilebilirlik şerhi vermeye yetkili mahkeme, taşınmazın bulunduğu yer sulh hukuk mahkemesidir.

Anlaşma belgesine ilam niteliği kazandırmanın mahkemeye başvuru dışında diğer bir yolu ise anlaşma belgesinin arabulucu, taraflar ve taraf vekilleri tarafından birlikte imza altına alınmasıdır (HUAK m. 18/4, HUAKY m. 21/6). 7445 sayılı Kanun ile yapılan düzenleme ile Kanunlarda icra edilebilirlik şerhi alınmasının zorunlu kılındığı haller hariç olmak üzere ticari uyuşmazlıklarda sadece avukatlar ve arabulucunun birlikte imza altına alacağı tutanak ilam niteliğini haiz belge sayılır.

3.3.2.5. İhtiyari Arabuluculuk Sürecinin Sürelere Etkisi

Arabuluculuk süreci taraflarla arabulucu arasında sürecin devam ettirilmesi konusunda anlaşmaya varılıp bu durumun bir tutanakla belgelendirildiği tarihten itibaren başlar ve son tutanağın düzenlenmesi ile sona erer. Bu süreçte zamanaşımı ve hak

³⁶⁶ Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 107.

düşürücü süreler işlemez (HUAK m.16/2). Bu düzenleme özellikle tüketiciler için hak kaybının yaşanmaması ve onları arabuluculuğa teşvik etmesi amacıyla önemli bir düzenlemedir.

3.3.2.6. İhtiyari Arabuluculukta Arabuluculuk Ücreti

Arabulucu yapmış olduğu faaliyet karşılığı ücret ve masrafları isteme hakkına sahiptir. Arabulucu, ücret ve masraflar için avans da isteyebilir (HUAK m.7/1). Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça arabulucunun ücreti, faaliyetin sona erdiği tarihte yürürlükte bulunan Arabuluculuk Asgari Ücret Tarifesine göre kararlaştırılır ve ücret ile masraf taraflarca eşit olarak ödenir (HUAK m.7/2). İhtiyari arabuluculuk sürecinde arabulucu ücret ve yaptığı ya da yapacağı masrafları isteyebilir ve bunlar için kendisine avans verilmesini de talep edebilir. Arabulucu, ihtiyari arabuluculuk süreci başlamadan önce arabuluculuk teklifinde bulunan taraf veya taraflardan ücret ve masraf isteyebilir. Bu fıkra uyarınca alınan ücret arabuluculuk süreci sonunda arabuluculuk ücretinden mahsup edilir. Arabuluculuk sürecinin başlamaması hâlinde bu ücret iade edilmez. Masraftan kullanılmayan kısım arabuluculuk süreci sonunda iade edilir (HUAKY m.3/2).

Taraflar, arabuluculuk süreci sonunda anlaşmaya varılması ya da anlaşamama durumlarında arabuluculuk ücretini bir tarafın ödemesi hususunda anlaşabilirler. Arabuluculuk ücretini kimin ödeyeceği konusunda hiçbir anlaşma yapılmamışsa kanun gereği taraflar eşit bir şekilde öderler. Dolayısıyla hem tüketici hem de satıcı/sağlayıcı arabuluculuk ücretini eşit olarak ödeyecektir. İhtiyari arabuluculuk sürecinde uyuşmazlık, arabuluculuk faaliyeti sürerken, arabuluculuk faaliyetinin konusuz kalması, feragat, kabul veya sulh gibi arabuluculuk yolu dışındaki yöntem ve sebeplerle sonlanırsa ücretin tamamına hak kazanılır (HUAKY m.5/1). Bu hükümle arabulucunun anlaşma dışında da ücrete hak kazandığı durumlar düzenlenmiştir.³⁶⁷ Arabuluculuk ücreti arabuluculuk faaliyetinin bittiği yıl Arabuluculuk AÜT 'ne göre ödenir. Tüketici uyuşmazlıkları için 2023 yılı Arabuluculuk AÜT' ye göre tarafların ödemesi gereken arabuluculuk ücreti konusu para olmayan ya da para ile değerlendirilemeyen iki taraflı uyuşmazlıklarda bir saati taraf başına 400 TL olup bir saat için toplam 800 TL'dir. 3-5 taraflı uyuşmazlıklarda taraf sayısı gözetmeksizin bir saati 840 TL'dir. Tarifenin ikinci bölümüne göre konusu para olan ve para ile değerlendirilebilen tüketici uyuşmazlıklarında arabuluculuk ücreti, üzerinde anlaşılan miktarın ilk 100.000 TL'si için %6 oranında hesaplanarak ödenir. Ayrıca arabulucunun seri tüketici uyuşmazlıklarında her uyuşmazlık için 1.400 TL ücret isteyebileceği karara bağlanmıştır (Arabuluculuk AÜT m.7/4).

3.3.3. Tüketici Uyuşmazlıklarının Dava Şartı Arabuluculuk ile Çözülmesi

3.3.3.1. Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Düzenlemesi, Düzenlemenin Amacı

22.07.2020 tarih ve 7251 sayılı Kanun ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a "Dava Şartı Olarak Arabuluculuk" başlığı altında 73/A maddesi eklenmiştir. Bu düzenleme ile tüketici uyuşmazlıkları (kanunda sayılan istisnalar hariç) için tüketici mahkemelerinde veya tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde tüketici mahkemesi

³⁶⁷ Ertanhan, Mesut, Yargılama ve Takip Giderleri, Ankara, Seçkin Yayınları, 2023, s. 384.

sıfatıyla davalara bakan asliye hukuk mahkemelerinde dava açmadan önce arabulucuya başvuru zorunluluğu getirilmiştir.³⁶⁸ Tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda dava yoluna gitmeden önce arabulucuya başvurulmuş olması zorunludur. Ancak aşağıda sayılan hususlarda dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmaz: a) Tüketici hakem heyetinin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklar b) Tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu kararlara yapılan itirazlar c) 73. maddenin altıncı fıkrasında düzenlenen davalar ç) 74. maddede düzenlenen davalar d) Tüketici işlemi niteliğinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklar (Kanun m.73/A). Bu madde ile dava şartı arabuluculuk kapsamına girmeyen tüketici uyuşmazlıkları tahdidi olarak sayılmış ve bu uyuşmazlıklar dışında tüketici mahkemelerinde görülmesi gereken bütün davalar için mahkemeye başvurmadan önce dava şartı arabuluculuk getirilmiştir.³⁶⁹

Tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı düzenlemesi getirilmesinin amacı, tüketicilerin haklarını en kısa zamanda ve daha az masrafla elde etmesi ve tüketici mahkemelerinin iş yükünü azaltmaktır.³⁷⁰ Toplumumuzda müzakere anlayışı çok yaygın olmaması sebebiyle kanun koyucu tarafları ortak menfaatte buluşmaya teşvik etmek amacıyla dava şartı arabuluculuk ile tarafları bir araya getirmektedir. Dolayısıyla olumlu uygulamalar sonucunda tarafların kendi özgür iradeleri ile müzakere yapmaları anlayışını yerleştirebilir. Kanun koyucu, tüketicileri korumak amacıyla dava şartı arabuluculukta arabulucu ücretleri ile ilgili daha sonra³⁷¹ değineceğimiz özel düzenlemeler getirmiştir. Dava şartı arabuluculukta arabulucuya başvuru aşamasında zorunlu tutulmuş ki bu arabuluculuğun en önemli ilkelerinden iradilik ilkesinin istisnasını oluşturur. Taraflar, arabuluculuk sürecine devam etmek ya da süreci bitirme hususunda serbest iradeye sahiptir.³⁷² Taraflar istediği zaman süreçten ayrılabilirler.³⁷³

3.3.3.2. Dava Şartı Kapsamındaki Tüketici Uyuşmazlıkları

Kanun'un 73/A maddesinin 1. fıkrasında tüketici mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklarda dava açılmadan önce arabulucuya başvurmanın dava şartı olduğu düzenlenerek tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuğun kapsamı belirlenmiştir.³⁷⁴ Bu maddeye göre Kanun'da tahdidi olarak sayılan dava şartı arabuluculuğun istisnaları hariç tüketici mahkemesinde görülen bütün uyuşmazlıklar dava şartı kapsamındadır.³⁷⁵ Dolayısıyla dava şartı arabuluculuk kapsamındaki tüketici uyuşmazlıklarının kapsamı geniş tutulmuştur.³⁷⁶

³⁶⁸ Özel, Tüketicinin Korunması Hukuku, s. 341; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1194; Tutumlu, Mehmet Akif, "7251 Sayılı Kanun Hükümleri Işığında Tüketici Hukukunda Zorunlu Arabuluculuk", Terazi Hukuk Dergisi, C. 15, S. 169, 2020 s. 1905.

³⁶⁹ Sarıhan, Banu Bilge, "Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması", Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 4, S. 2, 2021, s.423.

³⁷⁰ Somer, Pelin, "Tüketici Uygulamalarında Alternatif Çözüm Yolları ve Avantajları", Tüketici Hukukunun Güncel Sorunları, ed. Gözde Zeytin Çağrı, İstanbul, On İki Levha Yayınları, 2020, s. 106.

³⁷¹ Bkz. "3.3.3.12. Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk il İlgili Özel Düzenlemeler".

³⁷² Azaklı Aslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 181; Yazıcı Tıktık, Arabuluculukta Gizlilik, s. 40.

³⁷³ Yazıcı Tıktık, Arabuluculukta Gizlilik, s. 40; Sarıhan, Arabuluculuk, s. 420.

³⁷⁴ Selçuk, Arabuluculuk, s. 1191; Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutlay, Uzman Arabuluculuk, s. 114.

³⁷⁵ Koçyiğit, İlker / Yeşilkaya, İzzet, Ticari Davalarda İş Uyuşmazlıklarında, Tüketici Mahkemelerinde Dava Şartı Arabuluculuk Uygulamaları, İstanbul, Adalet Yayınları, 2020, s. 527.

³⁷⁶ Dür, Tüketici Uyuşmazlıkları, s.227.

Dava şartı olarak arabuluculuk kapsamına giren tüketici uyuşmazlıklarını belirlemede tüketici mahkemelerinin görev alanını incelemek gerekmektedir. Tüketici mahkemelerinin görev alanı Kanun m.73/1’de düzenlenmiştir. Bu maddeye göre konusu tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalar olan uyuşmazlıklarda tüketici mahkemesi görevlidir.

Ayrıca Kanun’un 68. maddesinin 1. fıkrası ile “Tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı kalmak kaydıyla; değeri otuz bin Türk Lirasının³⁷⁷ altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.” şeklinde belirlenen parasal sınırın (2023 yılı için 66.000 TL) üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacağını düzenlemiştir. Taraflar, parasal sınırın üzerindeki uyuşmazlıkların dava yoluyla çözümü için tüketici mahkemelerine başvurmak zorundadır.³⁷⁸

Kanun m.73/1 gereği “tüketici işlemi” ve “tüketiciye yönelik uygulamalar” kavramlarından tarafı tüketici olan bütün hukuki işlemlerden kaynaklanan abonelik sözleşmesi gibi değeri para ile ölçülemeyen tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde de görevli mahkeme tüketici mahkemeleridir diyebiliriz.³⁷⁹ Yargıtay kararları da bu doğrultudadır.³⁸⁰

Kanunun 70. maddesinin 3. fıkrasında tüketici hakem heyetlerinin kararına karşı itiraz yolu düzenlenmiştir. Bu maddeye göre taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. Dolayısıyla tüketici mahkemeleri, tüketici hakem heyetinin kararına itiraz davalarına bakmakla görevli kılınmıştır.³⁸¹ Ancak Kanunun 73/A maddesinin b fıkrası gereği tüketici hakem heyetlerinin kararına karşı yapılan itirazlar dava şartı arabuluculuk kapsamında değildir.

Hukuk Muhakemeleri Kanununun 1. maddesi gereği mahkemelerin görevi kanunla düzenlenir ve görev kuralları kamu düzenindendir. Dolayısıyla, görev konusu mahkeme re’sen incelemeli ve görev alanına girmiyorsa görevsizlik kararı vererek davayı usulden reddetmelidir.³⁸²

Tarafları tüketici ve ticari ve mesleki amaçla hareket eden satıcı/sağlayıcı olan ve Kanunun 73/A maddesinde belirtilmiş istisnalar hariç konusu 2023 yılı itibariyle 66.000 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklarda arabulucuya başvuru dava şartıdır.

³⁷⁷ 2023 yılı tüketici hakem heyetine başvuru parasal sınırı altmışaltı bin Türk lirasıdır. Bkz.6502 Sayılı Tüketicinin Korunması hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ

³⁷⁸ Topuz, Tüketici Mahkemeleri, s. 36; Basım, Aybükte, “Tüketici Mahkemelerinin Görevleri-Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına İtiraz”, Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 2, S. 2, 2016, s. 105; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1185; Yeşilova, Tüketici Uyuşmazlıkları, s. 123.

³⁷⁹ Basım, Tüketici Mahkemeleri, s. 109.

³⁸⁰ 3. HD, E. 2015/19173, K. 2017/4874, T. 06.04.2017 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 05.02.2023).

³⁸¹ 3. HD, E. 2014/7175, K. 2015/2638, T. 19.01.2015 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 05.02.2023).

³⁸² 13. HD, E. 2013/16310, K. 2013/6864, T. 19.06.2013 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 05.02.2023); Zevkliler / Aydoğdu, Tüketicinin Korunması Hukuku, s. 1108; Çabri, Tüketicinin Korunması, s. 1181.

7445 sayılı Kanun ile konusu parasal sınırın altında olsa dahi tüketici mahkemesinin görev alanına giren itirazın iptali, menfi tespit ve istirdat davası da dava şartı arabuluculuk kapsamına alınmıştır. Öğretide³⁸³ itirazın iptali, menfi tespit davası ve istirdat davalarının normal bir alacak davası olmaması sebebiyle dava şartı arabuluculuk kapsamında olmadığına dair görüşler de mevcuttur.

Dava şartı kapsamına giren tüketici uyuşmazlıklarını belirlerken uyuşmazlık konusunun para ile ölçülüp ölçülmemesine göre bir ayırım yapabiliriz. Para ile ölçülemeyen bütün tüketici işlem ve tüketiciye yönelik uygulamalar tüketici mahkemesi görev alanına girdiği için dava şartı kapsamındadır.³⁸⁴ Para ile ölçülebilen tüketici uyuşmazlıklarında uyuşmazlığın değeri, 2023 itibariyle davanın açılacağı tarihte 66.000 TL³⁸⁵ ve üzerinde ise tüketici mahkemelerinin görev alanına girdiğinden dava şartı arabuluculuk kapsamındadır (Kanun m.68/1). Uyuşmazlık konusu belirlenen miktarın altında ise THH görevlidir ve arabuluculuğa başvuru zorunlu değildir.³⁸⁶ Bu durumda THH görev alanına giren uyuşmazlıklarda arabulucuya başvuru dava şartı kapsamında değildir.

Tüketici mahkemelerinin görev alanına giren ve dava şartı kapsamında olan tüketici uyuşmazlıklarında; uyuşmazlıkların tüketici işlemi (bir tarafı tüketici diğer tarafı kazanç elde etme amacı güden taraflar arasındaki hukuki işlem) veya tüketiciye yönelik uygulamalar niteliğinde olması gerekir. Örneğin THH görev kapsamına girmemek şartıyla, satış, eser³⁸⁷, sigorta, vekalet, hizmet, taşıma ve benzeri sözleşmelere dayanan, abonelik sözleşmesi, kredi sözleşmeleri, bankacılık işlemleri, devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri, paket tur sözleşmeleri, devre tatil sözleşmelerinden kaynaklanan ve taşınmazın aynına ilişkin olmayan, konut satış veya satış vaadi sözleşmelerinden kaynaklanan ve taşınmazın aynına ilişkin olmayan, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanun'undan ve 6331 sayılı Finansal Kiralama Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanun'undan kaynaklanan alacak, tazminat, itirazın iptali ve menfi tespit davalarını sayabiliriz.

³⁸³ Tanrıver, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 155-157; Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 195.

³⁸⁴ Selçuk, Arabuluculuk, s. 1192.

³⁸⁵ Kanunun m.68/4 maddesine göre “Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır.” Söz konusu düzenlemeye göre bu parasal sınır her yıl belirlenir.

³⁸⁶ Ağırnas, Hukukumuzda Arabuluculuk, s. 689.

³⁸⁷ “... Yukarıda açıklanan mevzuat hükümleri ve tüm dosya kapsamı birlikte değerlendirildiğinde; taraflar arasında varlığı iddia olunan hukuki ilişkinin tüketici işlemi niteliğinde eser sözleşmesi, davacının yüklenici, davalının iş sahibi/tüketici durumunda olması sebebiyle somut olayda tüketici işleminin mevcut olacağı, tüketici işleminden doğan uyuşmazlıklara ilişkin davalarda da dava değerine göre tüketici hakem heyetleri yahut tüketici mahkemelerinin görevli olacağı ancak tüketici hakem heyetine başvuruyu düzenleyen 6502 sayılı Kanun'un 68. maddesinde açıkça belirtildiği üzere; tarafların İcra ve İflas Kanunu'ndaki hakları saklı tutulmuş olup, işbu davada 2004 sayılı İcra İflas Kanunu'nun 67/1. maddesinde düzenlenen itirazın iptali davası olduğundan doğrudan tüketici mahkemesinin görevli olduğu anlaşılmıştır. Bu sebeple Malatya 3. Asliye Hukuk Mahkemesi'nce görev dava şartı yokluğu sebebiyle davanın usulden reddine karar verilmesi gerekirken, işin esasına girilerek karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olmuştur...” denilerek somut olayda eser sözleşmesinin tüketici uyuşmazlığı niteliği haiz olması ve yasal parasal sınırın üstünde olması sebebiyle tüketici mahkemesinde görüleceği ve dava şartı kapsamında olduğu hükme bağlanmıştır (6. HD, E. 2021/114, K. 2021/580, T. 04.10.2021: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 27.04.2023).

Bir uyuşmazlık ticari dava niteliğini taşımasına rağmen tüketici mahkemesi görev alanına girebilir.³⁸⁸ Taraflardan birinin tüketicinin olduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda hüküm bulunması halinde bu işlem tüketici işlemi sayılır ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümleri uygulanır (Kanun m. 83/2). Bu hükümden de anlayacağımız üzere Türk Ticaret Kanunu'nda mutlak ya da nisbi ticari dava olarak düzenlenen konulardan kaynaklanan uyuşmazlıklar taraflardan birinin tüketici olması halinde tüketici mahkemesinde görülür.³⁸⁹ Dolayısıyla bu uyuşmazlıklar gerekli şartları da taşıyorsa dava şartı arabuluculuğa tabi olur.³⁹⁰

3.3.3.3. Dava Şartı Kapsamında Olmayan Tüketici Uyuşmazlıkları

6502 sayılı Kanun'un 73/A maddesi ile tüketici mahkemelerinde dava açmadan arabulucuya başvuruyu dava şartı olarak düzenlerken bu kapsamın istisnalarını da tahdidi olarak saymıştır. Tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda dava yoluna gidilmeden önce arabulucuya başvurulmuş olması zorunludur. Ancak, aşağıda sayılan hususlar dava şartı olarak arabuluculuk kapsamı dışındadır:

- a) Tüketici hakem heyetinin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklarda
- b) Tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu kararlara yapılan itirazlarda
- c) 73. maddenin altıncı fıkrasında düzenlenen davalarda
- ç) 74 üncü maddede düzenlenen davalarda
- d) Tüketici işlemi niteliği haiz olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklarda,

dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmaz (TKHK m.73/A).

3.3.3.3.1. Tüketici Hakem Heyetinin Görevi Kapsamında Olan Uyuşmazlıklar

Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru Kanun'un 68. maddesinde düzenlenmiş olup aynı maddenin birinci fıkrası gereği belirli parasal sınırın altında olan tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıklar için tüketici hakem

³⁸⁸ Özbay, Arabuluculuğa Elverişlilik, s. 8.

³⁸⁹ Dür, Tüketici Uyuşmazlıkları, s. 219.

³⁹⁰ "... Yine Kanunun 83. maddesinde de taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenlenme olmasının, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemeyeceği belirtilmiştir. Somut olayda; davacı vekili, davalının sigortalısı olduğu aracın karıştığı kaza neticesinde zarar görenlere poliçe kapsamında ödeme yaptığından bahisle yaptığı ödemelerin zorunlu mali sorumluluk sigorta sözleşmesi genel şartlarına aykırılık sebebiyle davalıdan tahsiline karar verilmesini talep etmektedir. Taraflar arasında akdi bir ilişki olup davalının sorumluluğunun kaynağı davacıyla yaptığı trafik sigorta sözleşmesine aykırılıktır. Davalı gerçek kişidir. Yukarıda belirtilen yasal düzenlemeler gereğince somut olayda taraflar arasındaki uyuşmazlık tüketici işlemi olup, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında kalmaktadır. 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununun 18/A maddesinde, ilgili kanunlarda arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı olarak kabul edilmiş ise arabuluculuk süresine ilişkin hükümlerin uygulanacağı düzenlenmiştir. Buna göre eldeki davada uygulanacak olan kanun; Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun olduğundan, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna eklenen 73/A maddesi ile arabuluculuk, zorunlu dava şartı olarak düzenlenmiştir..." şeklinde karar vermiştir (4. HD, E. 20121/17176, K. 2021/4361, T. 08.07.2021: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 25.04.2023).

heyetlerine başvuru zorunludur. Bu uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine başvurmadan tüketici mahkemesinde dava açılırsa dava şartı eksikliği sebebiyle reddedilmesi gerekmektedir.³⁹¹

THH Yönetmeliğinin 6. maddesinin 2. fıkrası gereği hukuki işlemin yapıldığı ya da uyuşmazlığın çıktığı tarihteki değil THH' ye başvuru tarihindeki parasal sınır esas alınır. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68. ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ'in³⁹² 3. maddesindeki düzenlemeye göre 2023 yılı içinde tüketici uyuşmazlıklarında THH başvuru parasal sınırı 66.000 TL' dir ve bu sınırın altındaki uyuşmazlıklar için dava şartı arabuluculuğa gidilmeyecektir. Ancak Kanun'un 68. maddesinin 5. fıkrası gereği alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvurabileceği düzenlenmiş olup taraflar ihtiyari arabuluculuğa başvurabilirler.³⁹³

Kanunun 68. maddesinin 1. fıkrasına göre “*Tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı kalmak kaydıyla...*” şeklindeki düzenleme ile değeri 66.000 TL' nin altında olan ve THH görev alanına giren tüketici uyuşmazlıkları için THH' ye başvurmadan ilamsız icra takibi yoluna gidilebilir. İİK'daki düzenlemelere göre icra takibine itiraz halinde itirazın iptali, borçtan kurtulma veya istirdat davalarına konu olan uyuşmazlıklar miktarı ne olursa olsun tüketici mahkemesinde görüleceği³⁹⁴ için değeri yasada belirlenen parasal sınırın altında olsa dahi Kanun'un 73/A maddesi gereği dava şartı kapsamına girmektedir.³⁹⁵

3.3.3.3.2. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Yapılan İtirazlar

Kanunun 70. maddesinin 3. fıkrasına göre taraflar tüketici hakem heyetinin vermiş olduğu karara kararın kendilerine tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içerisinde tüketici hakem heyetinin ya da tüketicinin yerleşim yeri adresinin bulunduğu yer tüketici mahkemesinde itiraz edebilir. Tüketici hakem heyetinin kararlarına itiraz halinde tüketici mahkemesinin vereceği karar kesin olup bu karara karşı istinaf yolu kapatılmıştır (Kanun m.70/5).³⁹⁶ Öğretide tüketici hakem heyeti kararına itirazın tüketici mahkemesinde kesin karara bağlanması kanun yolunda yapılan bir denetim gibi düşünülmektedir.³⁹⁷ Kanun koyucu tüketici hakem heyetinin kararına itirazı düzenlemekle bu kararın kesinleşmesini ertelemiş olmakta ve tüketici mahkemesinin itiraz üzerine vereceği kararın da kesin karar hükmünde olduğunu düzenlemiştir. Dolayısıyla, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı tüketici mahkemesine yapılan itirazların dava şartı arabuluculuk kapsamında olmadığı düzenlenmiştir.

³⁹¹ Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutlay, Uzman Arabuluculuk, s. 119.

³⁹² Bkz. 16.12.2022 tarih ve 32045 sayılı RG.

³⁹³ Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutlay, Uzman Arabuluculuk, s. 120.

³⁹⁴ Bkz. 13. HD, E. 2020/1155, K. 2020/3580, T. 22.04.2020 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 27.04.2023).

³⁹⁵ Dür, Tüketici Uyuşmazlıkları, s. 234; Sarıhan, Arabuluculuk, s. 431; Koçyiğit / Yeşilkaya, Arabuluculuk, s. 530.

³⁹⁶ Koçyiğit / Yeşilkaya, Arabuluculuk, s. 531; Detaylı bilgi için bkz. Tutumlu, Mehmet Akif, “6502 Sayılı TKHK Hükümleri Işığında Tüketici Hakem Heyetlerine İtiraz Davası”, Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu, ed. Ertan Yardım, Ankara, 2018, s. 153-171.

³⁹⁷ Selçuk, Arabuluculuk, s. 1196; Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s. 1165; Tanrıver, Arabuluculuk, s. 133.

3.3.3.3.3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 73. Maddesinin 6. Fıkrasında Belirtilen Davalar

Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlar ile ilgili düzenlemeler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanunu ihlal eden bir durumun gerçekleşme ihtimali olan hâllerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun belirlenmesi, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir (Kanun m.73/6). Kanun koyucu bu madde ile tüketiciyi bireysel olarak değil genel anlamda tüketicilerin menfaatlerini korumayı amaçlamış ve haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlarla ilgili hükümler hariç Kanunun ihlal edilme tehlikesi olan ya da ihlal edilen durumlarda bu durumların tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla dava açma hakkını tüketici örgütlerine, ilgili kamu kurum ve kuruluşlara ve Bakanlığa vermiştir.³⁹⁸ Yılmaz/Yardım'a göre bu maddede düzenlenen davalar bir topluluk davasıdır.³⁹⁹ Kanun maddesinde de düzenlendiği üzere bu dava ile Kanun hükümlerinin ihlali tehlikesi olması durumunda bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması talebinde bulunulabilir. Bu tür davada tüketiciler için maddi veya manevi tazminat ödenmesi isteminde bulunulmaz.⁴⁰⁰

Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşlar ve Bakanlık, Kanun'un 73. maddesinin 6. fıkrasında düzenlenen davalar, genel tüketiciyi koruyan topluluk davaları olması sebebiyle dava şartı kapsamında olmadığı için doğrudan tüketici mahkemesine başvuruda bulunabilir.

3.3.3.3.4. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 74. Maddesinde Belirtilen Davalar

Tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı kapsamında olmayan bir diğer uyuşmazlık türü ise Kanunun 74. maddesinde düzenlenen satışa sunulan seri malların üretiminin veya satışının durdurulması ve malın toplatılması ile ilgili davalardır. Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun belirlenmesi, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın düzeltilmesi ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir (Kanun m.74/1). Dolayısıyla bu davalar sadece konusu satışa sunulan seri mal olan uyuşmazlıklar için açılabilir. Burada “seri mal” kavramını açıklamak istersek; üzerinde seri numarası bulunsun ya da bulunmasın çamaşır makinesi, cep telefonu gibi aynı türden çok miktarda satışa sunulan mallara seri mal diyebiliriz.⁴⁰¹ Kanun koyucu, bu seri malların ayıplı olması durumunda dava açma hakkını Bakanlık, tüketici ve tüketici örgütlerine vermiştir.

Mahkeme satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunu tespit etmesi hâlinde, ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurabilir veya ayıbı giderme kararı verebilir. Üretici veya ithalatçının, mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç

³⁹⁸ Sarhan, Arabuluculuk, s. 432; Selçuk, Arabuluculuk, s. 1197; Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutlay, Uzman Arabuluculuk, s. 124.

³⁹⁹ Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s.1212.

⁴⁰⁰ Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s. 1197.

⁴⁰¹ Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s. 1215.

üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırması gerekmektedir. Malın ayıbı ortadan kaldırılamıyorsa, üretici veya ithalatçı malı toplar veya toplattırır. Taşındıkları risklere göre toplatılan malların bir kısmı veya tamamı ortadan kaldırılır. Tüketici, imha edilen malla ilgili dava ve tazminat hakkına sahiptir (Kanun m.74/2). Bu topluluk davaları tüketicilerin genel menfaati ile ilgili olup kanun maddesinde sayılan kararlara hükmedilebilir.⁴⁰² Genel tüketicinin ortak menfaatlerini ilgilendiren bu davalar kamu düzeninden sayılması sebebiyle dava şartı arabuluculuk kapsamı dışındadır.⁴⁰³ Ancak, tüketiciler seri malın ayıplı olduğunun tespiti halinde zararlarının giderilmesini istiyorlarsa bireysel olarak tazminat davası açmaları gerekmektedir.⁴⁰⁴

3.3.3.3.5. Tüketici İşlemi Mahiyetinde Olan ve Taşınmazın Aynından Doğan Uyuşmazlıklar

Kanunun dava şartı kapsamı dışında tuttuğu son uyuşmazlık türü tüketici işlemi niteliğini haiz taşınmazın aynından kaynaklanan uyuşmazlıklardır. Taşınmazın aynından doğan haklar, tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edemeyeceği ve dolayısıyla kamu düzenine ilişkin haklardır.⁴⁰⁵ Bu maddede yapılan düzenlemeye göre taşınmazın aynı ile ilgili uyuşmazlık bir tüketici işleminden kaynaklanmalıdır. Uyuşmazlığın bir tarafı tüketici iken diğer tarafı ticari ya da mesleği gereği profesyonel satıcı ya da yüklenici olan taşınmazın aynından kaynaklanan uyuşmazlıklar bu kapsamdadır.⁴⁰⁶ Bu tür uyuşmazlıklara Devremülk sözleşmesinden ya da ön ödemeli konut satışından doğan tapu iptal ve tescil davalarını örnek verebiliriz.⁴⁰⁷ Bu tür davalar dava şartı arabuluculuk kapsamında değildir. Taraflar doğrudan tüketici mahkemesinde dava açabilir.

3.3.3.4. Dava Şartı Arabuluculuğa Başvuru Usulü

Arabulucuya başvuru, uyuşmazlığın türüne göre yetkili mahkemenin bulunduğu yer arabuluculuk bürosuna, arabuluculuk bürosu bulunmayan yerlerde ise bu iş için görevlendirilen yazı işleri müdürlüğüne yapılır (HUAK m. 18/A f.4). Taraflar arabuluculuk başvurularını uyuşmazlıklarının türüne (iş hukuku, ticaret hukuku, tüketici hukuku) göre nerede dava açmaları gerekiyorsa o yer adliyesi arabuluculuk bürosuna yapmaları gerekmektedir. Yetkili yerde arabuluculuk bürosu bulunmuyorsa görevlendirilen sulh hukuk mahkemesi yazı işleri müdürlüğüne başvuru yapılır.

Kanunun 73/A hükmü gereği tüketici işlemlerinden ve tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıklarda tüketici veya satıcı/sağlayıcı Kanunda sayılan istisnalar dışında tüketici mahkemesinde dava açmadan önce arabulucuya başvurmak zorundadır. Taraflardan biri dava şartı arabuluculuk başvurusunu yetkili tüketici mahkemesinin bulunduğu yer adliye arabuluculuk bürosuna yazılı olarak yapar. Başvuru esnasında uyuşmazlık konusunun başvuru yılı için belirlenen parasal sınırında veya üzerinde olup olmadığının (tüketici mahkemesinin görev alanına girip girmediğini)

⁴⁰² Selçuk, Arabuluculuk, s. 1199.

⁴⁰³ Özbay, Arabuluculuğa Elverişlilik, s. 17.

⁴⁰⁴ Yılmaz / Yardım, m.73 “Tüketici Mahkemeleri”, s. 1215; Selçuk, Arabuluculuk, s. 1198.

⁴⁰⁵ Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 51; Selçuk, Arabuluculuk, s. 1200.

⁴⁰⁶ Tutumlu, Zorunlu Arabuluculuk, s. 1909.

⁴⁰⁷ Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutlay, Uzman Arabuluculuk, s. 124.

belirlenmesi amacıyla satın alınan eşyanın faturasının bir fotokopisini de büroya teslim etmek gerekmektedir.

Başvuru yapılan arabuluculuk bürosunun yetkisine itiraz HUAK m. 18/A f. 8' de düzenlenmiştir. Arabulucu, görevlendirmeyi yapan büronun yetkili olup olmadığını kendiliğinden inceleyemez. Karşı taraf en geç ilk oturumda, yetkiye ilişkin belgeler ile arabuluculuk bürosunun yetkisine itiraz edebilir. Bu halde arabulucu, dosyayı hemen ilgili sulh hukuk mahkemesine gönderilmek üzere büroya teslim eder. Mahkeme, harç ödemesi alınmaksızın dosya üzerinden inceleme yaparak en geç bir hafta içinde yetkili büro konusunda kesin olarak karar verir ve dosyayı büroya iade eder. Büro, mahkeme kararını 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümleri uyarınca taraflara tebliğ eder. Yetki itirazının reddi durumunda aynı arabulucu yeniden görevlendirilir. Ayrıca 9. fıkra da belirtilen süreler yeni görevlendirme tarihinden başlar. Yetki itirazının kabulü halinde ise kararın tebliğinden itibaren bir hafta içinde yetkili büroya başvuru yapılabilir. Böylece, yetkisiz büroya başvurma tarihi yetkili büroya başvurma tarihi olarak kabul edilir. Yetkili büro, 5. fıkra gereğince arabulucu görevlendirir (HUAK m.18/A,8). Bu düzenlemeden de anlaşılacağı üzere yetki itirazını arabulucu ya da başvuran taraf değil uyuşmazlığın diğer tarafı yapabilir. Karşı taraf yetki itirazını en geç ilk toplantı tarihinde arabuluculuk bürosuna yapar. Yetki itirazını incelemekle görevli ve yetkili sulh hukuk mahkemesinin belirlenmesinde ise atamayı yapan büronun değil görevlendirilen arabulucunun listesinde kayıtlı olduğu büronun bulunduğu yer mahkemesi dikkate alınır.⁴⁰⁸

Taraflar, başvuruyu dilekçe ile, bürolarda bulunan formların doldurulması şeklinde veya elektronik ortamda yapabilirler (HUAKEY m. 23/3). Ayrıca başvuru yapılırken uyuşmazlık ile ilgili hususları da dilekçeye yazılması gerekmektedir (HUAKEY m.23/4). HUAK m.18A/6' ya göre taraflar başvuru yaparken kendisine ve diğer tarafa ait iletişim bilgilerini arabuluculuk bürosuna vermesi gerekmektedir. Ayrıca büronun, tarafların resmî kayıtlarda yer alan iletişim bilgilerini araştırmaya yetkili olduğu ve ilgili kurum ve kuruluşların, büro tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri vermekle yükümlü oldukları da aynı madde de düzenlenmiştir.

Arabuluculuk bürosuna başvuru yapılmasının hukukî bazı sonuçları vardır.⁴⁰⁹ Arabuluculuk bürosuna başvurulduğu günden son tutanağın hazırlandığı tarihe kadar geçen sürede zamanaşımı durur ve hak düşürücü süre işlemez (HUAK m.18A/15).

⁴⁰⁸ "... Dava, arabuluculukta yetki itirazına ilişkindir. Rize 1. Sulh Hukuk Mahkemesince, yetki itirazını sunan ... sicil numaralı Arabulucu ...'in İstanbul Arabuluculuk Bürosuna kayıtlı olduğu, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği 25. maddesine göre dava şartı olarak arabuluculukta, arabuluculuk faaliyetinde yetki itirazına ilişkin inceleme yapılırken mahkemece atamayı yapan büro değil görevlendirilen arabulucunun listesine kayıtlı bulunduğu komisyon dikkate alınır hükmü uyarınca Arabulucu ...'in bulunduğu komisyonun İstanbul olduğu gerekçesiyle yetkisizlik kararı verilmiştir. İstanbul Anadolu 2. Sulh Hukuk Mahkemesince ise, somut olayda Rize Komisyonundan arabulucu görevlendirildiği, görevlendirmenin Rize Arabuluculuk Bürosu tarafından yapılması sebebiyle, yetki itirazı hakkında karar verilmesi görev ve yetkisinin Rize Sulh Hukuk Mahkemesine ait olduğu gerekçesiyle yetkisizlik karar vermiştir.02/06/2018 tarihinde yayımlanan Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliğinin 25/4.maddesindeki düzenlemeye dikkatle bakıldığında görevlendirmeyi yapan büronun yetkisinin tayininde dikkate alınması gerekli kriterlerin belirlendiği, bu yetki itirazını inceleyecek mahkemenin hangi mahkeme olduğunun da açıkça belirtilmediği ancak dosyanın derhal ilgili sulh hukuk mahkemesine gönderilmek üzere büroya teslim edileceğinden bahsedildiği anlaşılmaktadır. Dosya kapsamından, arabulucu olarak atanan ...'in bağlı bulunduğu komisyonun İstanbul Arabuluculuk Bürosu olduğu anlaşıldığından, uyuşmazlığın İstanbul Anadolu 2. Sulh Hukuk Mahkemesinde Çözülmesi gerekmektedir..." (5. HD, E. 2012/462, K. 2021/4337, T. 29.03.2021: www.karararama.yargitay.gov.tr/ 10.04.2023).

⁴⁰⁹ Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 166.

Dolayısıyla bu düzenleme ile hak kaybı yaşanmasının önüne geçilerek tarafların rahat bir şekilde arabuluculuk sürecine katılımı sağlanmak hedeflenmiştir.⁴¹⁰

3.3.3.5. Dava Şartı Arabuluculuk Faaliyetinin Başlaması ve Yürütülmesi

Arabuluculuk bürosu, komisyon başkanlıklarına bildirilen listeden uyuşmazlık konusunda uzmanlık eğitimi almış bir arabulucuyu görevlendirir (HUAKY m.56/1). HUAK m. 6/3'teki düzenlemeye göre “*Arabuluculuk Daire Başkanlığı, arabulucuların uzmanlık alanlarını ve uzmanlığa ilişkin usul ve esasları belirlemeye yetkilidir.*” Böylece uzmanlık alanları belirlenmiş ve dava şartı arabuluculuk uygulamalarında sadece o uyuşmazlık konusu ile ilgili uzmanlık eğitimi almış arabulucular görevlendirilmeye başlanmıştır.⁴¹¹ Dolayısıyla, görevlendirilecek arabulucunun tüketici hukukunda uzman arabuluculuk eğitimi almış ve uzmanlık sertifikasına sahip olması gerekmektedir. Arabulucunun tüketici hukukunda uzmanlık bilgisinin olması ekonomik, hukuki ve teknik anlamda daha zayıf konumda bulunan tüketiciyi daha doğru bir şekilde yönlendirerek güç dengesini sağlaması için önemlidir. Ayrıca HUAK m. 15 f. 7'deki düzenlemeye göre taraflar herhangi bir çözüm üzerinde anlaşamamışlarsa arabulucu çözüm önerisi getirebilir. Dolayısıyla arabulucunun tüketici uyuşmazlığına çözüm önerisi getirebilmesi için tüketici hukuku ile ilgili bilgi sahibi olması süreci daha etkili yürütmesini sağlayacaktır. İhtiyari arabuluculukta arabulucunun uzmanlık eğitimi almış olmasına gerek yoktur.

Taraflar listede yer alan herhangi bir arabulucu üzerinde anlaşılırsa büro bu arabulucuyu görevlendirir (HUAK m.18/A,5). Arabulucu, adli yargı ilk derece mahkemesi adalet komisyonu başkanlıklarına bildirilen listeden adliye arabuluculuk bürosu tarafından puanlama yöntemiyle belirlenir. Ancak tarafların listede yer alan herhangi bir arabulucu üzerinde başvuru sırasında anlaşmaları hâlinde taraflar veya tarafların imzasını taşıyan bir tutanakla beraber üzerinde anlaşılan arabulucu, durumu adliye arabuluculuk bürosuna bildirdiğinde bu arabulucu görevlendirilir. Dava şartı olan arabuluculuk ile ilgili uyuşmazlıklarda liste dışından bir arabulucu görevlendirilemez (HUAKY m. 24/1). Bu maddeye göre arabuluculuk sürecinde görevli olacak arabulucuyu büro atayabileceği gibi taraflar birlikte listede bulunan bir arabulucuyu “arabulucu belirleme tutanağı” ile belirleyebilirler. Taraflarca belirlenen arabulucu, tarafların imzasını taşıyan tutanağı büroya teslim eder ve büro tutanakta belirlenen arabulucuyu görevlendirir.

Arabulucunun büro tarafından görevlendirilmesi ile arabuluculuk faaliyeti başlar. Görevlendirilen tüketici hukukunda uzman arabulucu dosyayı kabul ettikten sonra ilk olarak, uyuşmazlığın Kanunun 73/A maddesinde düzenlenen dava şartı arabuluculuk kapsamına girip girmediğini belirlemelidir. Uyuşmazlığın dava şartı kapsamında olmaması halinde arabulucu, başvuru tarafı bu konuda aydınlatıp dosyayı kapatarak

⁴¹⁰ Kekeç, Arabuluculuk, s. 171; Ekmekçi / Özkes / Atalı / Seven, Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk, s. 167.

⁴¹¹ Arabuluculuk Daire Başkanlığı'nın uzmanlık ile ilgili duyurusu için bkz. Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, “Arabuluculuk Uzmanlık Alanlarına İlişkin Duyuru”, (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/7102020163604arbuzm.pdf> (Erişim Tarihi: 10.04.2023).

büroya iade eder. Arabulucu, uyuşmazlık arabuluculuğa elverişli ise sürece ihtiyari olarak devam edebilecekleri konusunda tarafları bilgilendirir.⁴¹²

Arabulucu tarafları, arabuluculuğun esasları, süreci ve sonuçları hakkında aydınlatıp, arabuluculuk yoluyla uyuşmazlığın çözümünün ekonomik, sosyal ve psikolojik yararlarını hatırlatarak onlara bilgi verir. İlk toplantıya varsa vekilleri ile davet eder (HUAKEY m. 25/2). Arabulucu ilk oturum davetini hazırlarken toplantı tarihi ve yerinin belirlenmesi hususunda taraflar ile iletişim kurar. Taraflarla yaptığı görüşme sonucunda bir fikir birliğine varılamazsa toplantı tarihine ve yerine kendisi karar verir (HUAKEY m. 25/3). Arabulucu, büro tarafından kendisine verilen iletişim bilgileri ile taraflara ulaşır ve arabuluculuk süreci ile ilgili onları bilgilendirerek taraflarca belirlenen tarihlerdeki ilk toplantı için taraflara davet mektubu gönderir. 7445 sayılı İcra ve İflas Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile 01.09.2023 tarihi itibarıyla HUAK 18A/7. maddeye arabulucunun, avukatı bulursa bile asıl tarafı arabuluculuk süreci hakkında bilgilendireceği ibaresi eklenmiş, böylelikle avukat ile asil de süreç ile ilgili bilgilendirilmiş ve bu süreçte şeffaflık sağlanmış olur.⁴¹³

Arabuluculuk sürecinde gizlilik ve tarafsızlık ilkesi gereği toplantıların sessiz, dışarıdan duyulmayacağı ve her iki taraf için de tarafsız bir yerde yapılması gerekmektedir.⁴¹⁴ Arabuluculuk müzakerelerine kimlerin katılabileceği ise şu şekilde düzenlenmiştir: Arabuluculuk görüşmelerine taraflar kendileri bizzat, kanuni temsilcileri veya avukatları ile, idareler ise oluşturacakları komisyon aracılığıyla katılabilirler. İşverenin adi veya resmi yazılı belgeyle yetkilendirdiği çalışanı da işvereni temsilen görüşmelere katılabilir ve son tutanağı imzalayabilir (HUAKEY m. 25/1). Taraflar arabuluculuk görüşmelerine kendileri katılabilecekleri gibi avukatları ile de temsil edilebilirler. Tarafların avukatlarına verdikleri vekaletnamelerde arabulucuya veya alternatif çözüm yollarına başvurma, devam ettirme ve sonlandırma ibarelerinin bulunması gerekmektedir (HMK m.74). HUAK m.15’ te uyuşmazlığın çözümüne katkı sağlayabilecek uzman kişilerin de müzakerelere katılabileceği düzenlenmiştir.

3.3.3.6. Dava Şartı Arabuluculuk Sürecinde Geçecek Süre

Arabuluculuk sürecinin süresi, uyuşmazlığın türüne göre farklılık gösterir.⁴¹⁵ HUAKEY m.25/5’teki düzenlemeye göre arabuluculuk faaliyeti, arabulucunun görevlendirildiği tarihten itibaren üç hafta içinde neticelendirilir ve bu süre en fazla bir hafta daha uzatılabilir.

Tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk süresi ile ilgili Kanunda özel herhangi bir düzenleme yapılmadığı için HUAK m.18/A,9 hükmü uygulanır. Bu maddeye göre tüketici uyuşmazlıklarında süre 3 haftadır ve bu süre zorunlu hallerde bir hafta daha

⁴¹² Erişir, Zorunlu Arabuluculuk, s. 342.

⁴¹³ TBMM Meclis Haberleri, “Yargıda Yeni Düzenlemeleri İçeren Kanun Teklifi, TBMM Genel Kurulunda Kabul Edildi (3)”, 2023, (Çevrimiçi) <https://www.tbmm.gov.tr/Haber/Detay?Id=919046c9-2a26-4dfb-81f5-018729899f6e> (Erişim Tarihi: 16.04.2023).

⁴¹⁴ Demir, Şamil, “Arabuluculuğun Aşamaları: Başlangıç Aşaması”, Temel Arabuluculuk Eğitimi-Katılımcı Kitabı, ed. Ali Yeşilirmak, Elif Kısmet Kekeç ve Alper Bulur, Ankara, Monopol Yayınları, 2019, s. 117.

⁴¹⁵ Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 193.

uzatılabilir. Bu süreçte zamanaşımı süresi durur ve hak düşürücü süreler işlemez (HUAK m. 18/A,15).

3.3.3.7. Tarafların Arabuluculuk Sürecine Dahil Olup Olmamalarının Sonucu

Taraflardan birinin geçerli bir mazeret belirtmeden ilk toplantıya katılmaması nedeniyle arabuluculuk faaliyetinin sona ermesi halinde toplantıya katılmayan taraf, son tutanakta belirtilir ve dava bu tarafın kısmen veya tamamen lehine sonuçlansa bile yargılama giderinin tamamından toplantıya katılmayan taraf sorumlu olur. Buna ek olarak bu taraf lehine vekâlet ücretine hükmedilmez. İki tarafın da ilk toplantıya katılmaması nedeniyle sona eren arabuluculuk faaliyeti üzerine açılacak davalarda tarafların yaptıkları yargılama masrafları kendi üzerlerinde bırakılır (HUAK m.18/A,11). Ayrıca HUAKY m. 25 f.9'un ikinci cümlesinde mazeret bildirmeden ilk toplantıya katılmayan taraf lehine vekalet ücretine hükmedilemeyeceği ve mazeretin geçerli olup olmadığı değerlendirilirken arabulucunun hazırlayacağı tutanak dikkate alınır. Böylece dava şartı arabuluculuk ilk toplantısına taraflar geçerli bir mazereti olmadan katılmaması durumunda bu düzenlemeler ile belirtilen yaptırım uygulanmaktadır.⁴¹⁶

Bu düzenlemenin Anayasaya aykırılık teşkil ettiğine dair yapılan başvuruda, Anayasa Mahkemesi 2017/182 Esas ve 2018/82 sayılı Kararında⁴¹⁷ bu düzenlemenin gerekçesi incelendiğinde tarafların dürüstlük kuralları esas alındığında ilk toplantıya katılmaları ve aralarındaki uyuşmazlığı müzakere ederek ortak bir çözüm yoluna ulaşmak için gerekli ortamın oluşturulması hedeflendiği belirtilmiştir. Ayrıca karada getirilen düzenleme ile keyfi davranışların da önleneceği, arabuluculuk süreci etkin bir şekilde işleyeceği belirtilmiştir. Dolayısıyla bu düzenlemenin Anayasa'ya aykırılık teşkil etmediği kararı verilmiştir.

Yargıtay 9. HD de geçerli mazereti olmadan ilk toplantıya katılmayan tarafın görülen dava lehine sonuçlansa dahi yargılama giderlerinden sorumlu olacağına karar vermiştir.⁴¹⁸

Ancak tüketicinin korunması ve arabuluculuğa teşvik edilmesi amacıyla Kanun m. 73/A f.2 gereği tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk kapsamında tüketici taraf arabuluculuk ilk toplantısına mazeretsiz katılmaması halinde HUAK m. 18/A, 11' deki düzenleme tüketici aleyhine uygulanmaz.

3.3.3.8. Dava Şartı Arabuluculuk Sürecinin Sona Ermesi

Dava şartı arabuluculuk süreci, taraflara ulaşamaması veya tarafların katılmaması sebebiyle müzakere yapılamaması ya da tarafların anlaşmaya varması veya tarafların görüşmeler sonunda anlaşmaya varamamaları durumlarında sona erer ve son tutanak arabulucu tarafından düzenlenerek arabuluculuk bürosuna bilgi verilir (HUAK m.18/A f.10). Arabuluculuk faaliyeti yukarıda belirtilen sebeplerden biri ile sonlandığında son tutanak arabulucu tarafından düzenlenir ve arabuluculuk

⁴¹⁶ Tanrıver, Arabuluculuk, s. 114.

⁴¹⁷ Bkz. 11/12/2018 tarih ve 30622 sayılı RG.

⁴¹⁸ Aynı yönde bkz. 11. HD, E. 202/5424, K. 2552, T. 29.03.2022 (www.karararama.yargitay.gov.tr/ 21.04.2023).

görüşmelerine katılan taraflarca imzalanır son olarak derhal arabuluculuk bürosu bilgilendirilir.

3.3.3.8.1. Anlaşmaya Varılamaması

Dava şartı arabuluculuğun sona erme sebepleri HUAK'nun 18/A maddesinin 10. fıkrası ve İMK'nun 3. maddesinin 11. fıkrasında sayılmıştır. Bu hükümlere göre sürecin anlaşma dışında sona erme sebepleri taraflara ulaşılamaması, taraflar katılmadığı için görüşme yapılamaması yahut görüşmeler sonunda anlaşmaya varılamamasıdır. HUAK m. 20 gereği bu sebeplere ek olarak HUAK m.17'deki sona erme sebeplerinden taraflara danışıldıktan sonra arabuluculuk için daha fazla çaba sarf edilmesinin gereksiz olduğunun arabulucu tarafından tespit edilmesi, taraflardan birinin karşı tarafa veya arabulucuya, arabuluculuk faaliyetinden çekildiğini bildirmesini sayabiliriz.

Arabuluculuk yönteminin kullanılmasındaki asıl amaç tarafların yargı yoluna gitmeden, daha kısa zamanda ve daha az masrafla gizlilik içinde ilişkilerin devamını sağlamak olduğundan bahsetmiştik. Dava şartı arabuluculuk kapsamındaki uyuşmazlıklar için dava açılmadan önce arabulucuya başvurma her ne kadar zorunlu olsa da süreci devam ettirme veya sonlandırma konusunda özgür iradeye sahiptirler. İstedikleri zaman süreçten çekilebilirler.⁴¹⁹

Arabuluculuk, anlaşma dışında kanunda sayılı sebeplerden biri ile neticelenirse arabulucu, sona erme sebebini açık bir şekilde yazmalıdır. Çünkü farklı hukukî sonuçlar doğurabilmektedir. Örneğin taraflardan birinin geçerli mazereti olmadan katılmaması sebebiyle süreç sonlanmış ise ileride açılması muhtemel dava lehine sonuçlansa dahi yargılama giderlerine mahkûm edilir (HUAK m.18/A, 11). Arabulucu anlaşamama tutanağında uyuşmazlık konusunu ve tarafların hangi konularda anlaşamadıklarını açık ve detaylı bir şekilde belirtmesi gerekmektedir.⁴²⁰ HUAK m. 17/2'ye göre arabulucu tarafından hazırlanan son tutanak arabulucu, taraflar, kanuni temsilcileri veya avukatlarınca imzalanır. Taraflar son tutanağı imzalamaktan imtina ederlerse, arabulucu sebebini belirtmek suretiyle sadece kendisi imzalar.

Anlaşamama son tutanağı hazırlanıp imzalandıktan sonra arabuluculuk süreci sona ermiş ve dava şartı yerine getirilmiş olur. Başvurucu taraf son tutanağın aslı veya arabulucu tarafından onaylanmış bir sureti ile mahkemede dava açabilir (HUAK m.18/A,2).

3.3.3.8.2. Anlaşmaya Varılması

Arabuluculuk faaliyeti sonunda varılan anlaşmanın kapsamı taraflarca belirlenir. Anlaşma belgesi düzenlenmesi hâlinde bu belge taraflar ve arabulucu tarafından imzalanır (HUAK m.18/1). Kanunda belirtildiği üzere anlaşma belgesi düzenlenmek zorunda değildir.

⁴¹⁹ Tanrıver, Arabuluculuk, s. 161.

⁴²⁰ Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 233.

Taraflar anlaşma belgesinin içeriğini serbestçe kararlaştırabilir. Anlaşma belgesini arabulucu hazırlayabileceği gibi taraflar veya avukatları da hazırlayabilir.⁴²¹ Anlaşma metni tereddüte yer vermeyecek şekilde düzenlenmelidir. Anlaşılan tüm hususlar varsa anlaşılamayan hususlar da (kısmî anlaşma) tek tek, anlaşılır ve belirgin bir şekilde ifade edilmelidir. Çünkü arabuluculuk süreci sonunda anlaşmaya varılması durumunda, üzerinde anlaşılan hususlar taraflarca dava konusu edilemez (HUAK m.18/5). Dolayısıyla, anlaşma metninde yazılı olan ve üzerinde anlaşılan konularda yargı yoluna gidilemez.

28/3/2023 tarihli ve 7445 sayılı Kanunun 32. maddesiyle HUAK m.18/4 de yapılan değişiklikle kanunlarda icra edilebilirlik şerhi alınmasının zorunlu kılındığı haller hariç olmak üzere taraflar ve avukatları ile arabulucunun, ticari uyuşmazlıklarda ise avukatlar ile arabulucunun birlikte imzaladıkları anlaşma belgesi, icra edilebilirlik şerhi aranmaksızın ilam niteliğinde belge sayılır. Dolayısıyla ticari uyuşmazlıklarda anlaşma belgesinin ilam niteliği kazanması için sadece arabulucu ve avukatların imzalarının olmasının yeterli olacağını karara bağlamıştır. Anlaşma belgesi arabulucu, taraflar ve avukatları tarafından imzalanırsa ilam niteliğinde belge haline gelir. Ticari uyuşmazlıklarda anlaşma belgesinin ilam niteliğinde belge niteliğe sahip olması için sadece arabulucu ve avukatlar tarafından imzalanması yeterlidir. Böylece İcra ve İflas Kanunun ilamlı icra hükümleri uygulanır. (İİK m.24-41)

Taraflar, anlaşma belgesinin şartlarının yerine getirilmemesi durumunda HUAK m. 18/2'ye göre anlaşma belgesine icra edilebilirlik şerhi verilmesini talep edebilir. İcra edilebilirlik şerhi vermeye yetkili mahkeme dava açılmadan önce arabuluculuğa başvurulmuşsa, arabulucunun görev yaptığı yer sulh hukuk mahkemesi, davanın görülmesi sırasında arabuluculuğa başvurulmuş ise davanın görüldüğü mahkemedir. Bu şerhi içeren anlaşma, ilam niteliğinde belge sayılır ve dolayısıyla anlaşmanın icrasında ilamlı icra hükümleri uygulanır. HUAK m.18/3'e göre anlaşma belgesine verilecek icra edilebilirlik şerhi verilmesiyle ilgili mahkeme kararına karşı istinaf yoluna başvurulabilir.

Yetkili ve görevli mahkeme ve istinafa başvurulması halinde ilgili bölge adliye mahkemesi icra edilebilirlik şerhi verilmesi hususundaki incelemesini sadece anlaşmanın içeriğinin arabuluculuğa ve cebri icraya elverişli olup olmadığı hususunda yapar⁴²² (HUAK m. 18/3).

3.3.3.9. Dava Açarken Anlaşmamaya İlişkin Belgenin Eklenmemiş Olması ve Arabulucuya Başvurmadan Dava Açılması

Arabulucuya başvurulmuş olmasının kanunla dava şartı olarak düzenlendiği durumlarda davacı, arabuluculuk faaliyeti sonunda anlaşmaya varılamadığına ilişkin son tutanağın aslını veya arabulucu tarafından onaylanmış bir örneğini dava dilekçesine eklemek zorundadır (HUAK m.22/1).

Bu zorunluluğa uyulmaması hâlinde mahkemece davacıya, son tutanağın bir haftalık kesin süre içinde mahkemeye sunulması gerektiği, aksi takdirde davanın usulden

⁴²¹ Dür, Arabuluculuk, s. 373; Kekeç, Arabuluculuk, s. 198.

⁴²² Dür, Arabuluculuk, s. 383.

reddedileceği ihtarını içeren davetiye gönderilir. İhtarın gereği yerine getirilmez ise dava dilekçesi karşı tarafa tebliğe çıkarılmaksızın davanın usulden reddine karar verilir (HUAK m.22/2).

Dava dilekçesi içeriğinden açıkça arabulucuya başvurulmadan dava açıldığının anlaşılması hâlinde derhal herhangi bir usuli işlem yapılmadan ve duruşma yapılmaksızın dosya üzerinden davanın, dava şartı yokluğu sebebiyle usulden reddine karar verilir (HUAK m.22/3).

Bu hüküm gereği dava şartı arabuluculuğa tabi uyuşmazlıklarda dava dilekçesine anlaşamama son tutanağını ekleyerek dava açmak gerekmektedir. Taraflar arabuluculuğa başvurmuş ancak son tutanağı mahkemeye sunmamışsa bu eksikliği tamamlaması için mahkemece bir haftalık kesin süre verilir (HUAK m. 18/A,2). Bir hafta içerisinde belge sunulmazsa, dava usulden reddedilir.

Tarafların arabulucuya başvurmadan doğrudan dava açtığı anlaşılırsa arabulucuya başvuru tamamlanamayan bir dava şartı olması sebebiyle mahkeme herhangi bir süre vermez ve esasa girmeden dava şartı yokluğundan davayı usulden reddeder (HUAK m.22/3).⁴²³ Dava şartı eksikliğini tamamlamak için taraflara ek süre verilmemesinin amacı iş mahkemeleri kanunu genel gerekçesinde⁴²⁴ davanın derdest şekilde bırakılmaması olarak ifade edilmiştir. Böylece, mahkemenin vereceği sürede arabuluculuk süreci anlaşma ile sonuçlanırsa derdest davada mahkeme tekrar yargısal süreci yürütmek zorunda kalır.⁴²⁵

3.3.3.10. Dava Şartı Arabuluculukta Arabuluculuk Ücreti ve Giderler

Arabuluculuk görüşmeleri ve giderleri HUAK, HUAKY ve Arabuluculuk Asgari Ücret Tarifesinde (Arabuluculuk AÜT) düzenlenmiştir.⁴²⁶ 2023 yılı Arabuluculuk Asgari Ücret Tarifesi 4.10.2022 tarih ve 31973 sayılı Resmî Gazete’ de yayınlanmıştır. Arabuluculuk AÜT’ de belirlenen ücretlerin altında arabuluculuk ücreti belirlenemez ve aksine yapılan sözleşmelerde ücret ile ilgili hükümler geçersiz olup ücrete ilişkin olarak bu Tarife hükümleri uygulanır (Arabuluculuk AÜT m.2). Aralarında özel hukuk uyuşmazlıkları bulunan taraflar arasında bir ücret sözleşmesinde belirlenen arabuluculuk ücreti ve herhangi bir ücret sözleşmesi yoksa kararlaştırılacak olan arabuluculuk ücreti Arabuluculuk AÜT’ de düzenlenen ücretten az olamaz.

İhtiyari arabuluculukta arabuluculuk ücreti ve yapılan masraflar hem anlaşma hem de anlaşmama durumlarında aksi kararlaştırılmadıkça taraflarca eşit olarak ödenir (Arabuluculuk AÜT m.3/1). Ancak dava şartı arabuluculukta anlaşma ve anlaşmama hallerinde arabuluculuk ücreti ayrı ayrı düzenlenmiştir. Arabuluculuk faaliyeti sonunda taraflara ulaşılamazsa, taraflar toplantıya katılmadığı için görüşme yapılamazsa veya iki saatten az süren görüşmeler sonunda tarafların anlaşamazlarsa, iki saatlik ücret tutarı Tarifenin Birinci Kısımına göre Adalet Bakanlığı bütçesinden ödenir. İki saati aşan

⁴²³ Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 143.

⁴²⁴ TBMM, İş Mahkemeleri Kanunu Tasarısı (1/850) ve Adalet Komisyonu Raporu, Sıra Sayısı: 491, Ankara, 2017, s. 8.

⁴²⁵ Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 144.

⁴²⁶ Ertanhan, Yargılama ve Takip Giderleri, s. 382.

görüşmeler sonunda tarafların anlaşamamaları durumunda ise iki saatten fazla süren kısma ilişkin ücret aksi kararlaştırılmadıkça taraflarca eşit şekilde uyuşmazlığın konusu göz önünde bulundurularak Tarifenin Birinci Kısımına göre karşılanır.

Adalet Bakanlığı bütçesinden ödenen ve taraflarca karşılanan arabuluculuk ücreti, yargılama giderlerinden sayılır (HUAK m. 18/A, 13). Dolayısıyla arabuluculuk sürecinin taraflara ulaşamaması, tarafların katılmadığı için görüşme yapılamaması ve taraflarla yapılan görüşmeler sonunda anlaşamama ile sonlanması durumlarında iki saatlik ücret Adalet Bakanlığınca Arabuluculuk AÜT birinci kısmındaki ücret tarifesine göre ödenir ve iki saati aşan görüşmelerin ücreti ise taraflarca karşılanır. Ayrıca aynı maddenin 14. fıkrasında da büronun yaptığı zaruri giderlerin anlaşmaya varılamaması halinde açılacak davanın aleyhine sonuçlanan taraftan alınmak üzere Adalet Bakanlığınca karşılanacağı düzenlenmiştir. HAUKEY m. 26 f. 2 son cümlede “*Dava açılması hâlinde mahkeme tarafından dava öncesi ödenen arabuluculuk ücretlerine ilişkin makbuz dosyaya eklenir. Yargılama giderleri olarak hükmedilen tutar 6183 sayılı Kanuna göre tahsil edilir.*” ifadesinde anlaşamama halinde dava açılırsa Adalet Bakanlığı tarafından ödenen arabuluculuk ücreti ve büronun zaruri giderlerinin davada haksız çıkacak tarafından ödeneceği düzenlenmiştir. Ancak bu durumda uygulamada sorunlarla karşılaşmaktadır. Uygulamada bazı arabuluculuk sürecinin anlaşmaya varılmadan sonlandığı fakat bu uyuşmazlıklarla ilgili dava açılmadığı saptanmıştır. Bu duruma örnek olarak tarafların arabuluculuk ücreti ödememek adına süreci anlaşamama olarak sonlandırdığı fakat haricen anlaştığı durumları verebiliriz. Bu hallerde hem arabulucunun bu süreçte harcamış olduğu emeği ve mesaisi hem de devletin hazinesi zarara uğratılmaktadır.

Arabuluculuk müzakereleri sonunda anlaşma ile sonuçlanan hallerde ise arabuluculuk ücretinin belirlenmesi uyuşmazlığın konusunun para olmayan veya para ile ölçülemeyen uyuşmazlıklar (Arabuluculuk Ücret Tarifesi Birinci Kısım) ve konusu para olan veya para ile ölçülebilen uyuşmazlıklar (Arabuluculuk Ücret Tarifesi İkinci Kısım) olarak ayrıma gidilmiştir. Anlaşma durumlarında arabuluculuk ücreti, Arabuluculuk Asgari Ücret Tarifesinin eki Arabuluculuk Ücret Tarifesinin İkinci Kısımına göre aksi kararlaştırılmadıkça taraflarca eşit şekilde ödenir. Bu durumda ücret, Tarifenin Birinci Kısımında belirtilen iki saatlik ücretten az olamaz (HUAK m.18/A f. 12). Bu hüküm gereği arabuluculuk ücretini kimin ödeyeceğini taraflar kararlaştırabilir. Bu konuda hiçbir karar alınmamışsa kanun gereği taraflar eşit bir şekilde öder. İşe iade talebiyle yapılan görüşmelerde tarafların anlaşmaları halinde, arabulucuya ödenecek ücretin hesaplanmasında işçiye işe başlatılmaması hâlinde ödenecek tazminat miktarı ile çalıştırılmadığı süre için ödenecek ücret ve diğer haklarının toplamı, Tarifenin İkinci Kısım uyarınca üzerinde anlaşılan miktar olarak belirlenir. (HUAKEY m. 26). 2023 yılı Arabuluculuk AÜT ikinci kısım Arabuluculuk Ücret Tarifesine göre konusu para olan veya para ile değerlendirilebilen uyuşmazlıklarda anlaşma halinde arabuluculuk ücreti üzerinde anlaşılan miktarın ilk 100.000 TL’ si için %6 oranındadır. Ayrıca HUAK 18/A f.14 gereği arabuluculuk bürosunun zaruri giderlerini anlaşma durumunda taraflar öder.

Arabuluculuk sürecinin sonunda seri uyuşmazlıklarda anlaşma ile sonuçlanması durumunda, arabuluculuğun konusu para olan veya para ile değerlendirilebilen hukuki uyuşmazlık olsa bile arabulucu, her bir uyuşmazlık bakımından, Ticari Uyuşmazlıklarda 2.000,00 TL, diğer uyuşmazlıklarda ise 1.400,00 TL ücret talep edebilir. Taraflardan birinin aynı olduğu ve bir ay içinde başvuru en az on beş uyuşmazlık seri uyuşmazlık

olarak kabul edilir (Arabuluculuk AÜT m.7/4). Bu hükümle seri uyuşmazlık durumunda arabulucunun ücretinin nasıl hesaplanacağını düzenlemiştir.

Kanun koyucu TKHK’nu 73/A maddesinin üçüncü fıkrasında tüketici uyuşmazlıklarında anlaşma ve anlaşmama hallerinde tüketicinin ödemesi gereken arabuluculuk ücretinin Adalet Bakanlığı tarafından ödeneceği hususunda bir düzenleme yapmıştır. Bu konu ileriki bölümde detaylı olarak incelenecektir.⁴²⁷

Arabulucuya ücret ödenmeyecek haller; dava şartı arabuluculuk sürecinde; sehven kayıt, mükerrer kayıt ya da arabuluculuğa elverişli olmama nedeniyle arabuluculuk sürecinin sona erdirilmesi halleridir (HUAKY m. 26/3 ve Arabuluculuk AÜT m. 5/2). Dolayısıyla, arabulucu dosya kendisine geldiğinde uyuşmazlığın konusunun dava şartı arabuluculuğu kapsamadığına karar verirse dosyayı kapatır ve bu durumda ücrete hak kazanamaz⁴²⁸ Ancak arabuluculuk süreci başladıktan sonra bu durumu fark ederse ve bu hususta arabulucunun herhangi bir kusuru yoksa arabuluculuk ücreti ödenir. (Arabuluculuk AÜT m. 4/2)

3.3.3.11. Dava Şartı Arabuluculuğun Kanun Yolunda İncelenmesi

Dava şartı eksikliği tespit edilmeden ilk derece mahkemesinin uyuşmazlık ile ilgili hüküm vermesi hukuka uygun değildir.⁴²⁹ Bu karara karşı istinaf yoluna başvurulur (HMK m.341/1/A). İlgili bölge adliye mahkemesi dava şartı eksikliğini re’sen inceler. Dava şartı arabuluculuğa başvurulmadığı kararına varılırsa davanın esasına girilmeden; buna karşılık davanın esasına girilmiş ve inceleme aşamasında dava şartı yokluğu tespit edildiği durumlarda da dosyayı karar veren ilk derece mahkemesine gönderme kararı verilir.⁴³⁰ Bölge adliye mahkemesi tarafından dosya kendisine gönderilen ilk derece mahkemesi de dava şartı yokluğunu tespit ettiği zaman davayı usulden reddeder.⁴³¹

3.3.3.12. Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk ile İlgili Özel Düzenlemeler

3.3.3.12.1. Tüketicinin Arabuluculuk İlk Toplantısına Katılmamasının Sonucu

Tüketicinin korunması adına Kanunun 73/A maddesinin 2. fıkrasında tarafların arabuluculuk ilk toplantısına mazeretsiz katılmaması ve bu sebeple arabuluculuk sürecinin sona ermesi halinde uygulanacak yaptırımı düzenleyen HUAK 18/A maddesinin 11. fıkrasının tüketici aleyhine uygulanmayacağı hükme bağlanmıştır.⁴³²

Taraflardan birinin geçerli bir mazeret göstermeksizin ilk toplantıya katılmaması nedeniyle arabuluculuk faaliyetinin sonlanması halinde toplantıya katılmayan taraf, son tutanakta belirtilir ve bu taraf davada kısmen veya tamamen haklı çıksa dahi yargılama giderinin tamamı kendisine yükletilir. Aynı zamanda bu taraf lehine vekâlet ücretine

⁴²⁷ Bkz. “3.3.4.2. Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Ücreti”.

⁴²⁸ Ertanhan, Yargılama ve Takip Giderleri, s. 384.

⁴²⁹ Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 147.

⁴³⁰ Arslan, Ramazan / Yılmaz, Ejder / Taşpınar Ayvaz, Sema / Hanağası, Emel, Medeni Usul Hukuku, 7. B., Ankara, Yetkin Yayınları, 2021, s. 646.

⁴³¹ Azaklı Arslan, Zorunlu Arabuluculuk, s. 150.

⁴³² Sarıhan, Arabuluculuk, s. 435.

hükmedilmez. Her iki taraf da ilk toplantıya katılmaz ve bu nedenle arabuluculuk faaliyeti sona ermişse açılacak davalarda taraflar, yaptıkları yargılama giderlerini kendileri öderler (HUAK m.18/A, 11). Dolayısıyla taraflardan birinin dava şartı arabuluculuğun ilk toplantısına mazeretsiz katılmaması halinde bir yaptırım düzenlenmiştir. Kanunun 73/A maddesinin 2. fıkrası gereği tüketicinin arabuluculuk ilk toplantısına geçerli bir mazereti olmadan katılmaması halinde bu yaptırım uygulanmayacak ve dava lehine sonuçlansa dahi tüketici aleyhine yargılama giderlerine hükmedilmez.⁴³³ Ayrıca, HMK m. 326 f. 1 gereği dava tüketici lehine sonuçlarsa tüketici lehine yargılama giderleri ve avukat ile temsili halinde vekalet ücretine hükmedilir ve yargılama giderleri satıcı/sağlayıcıya yükletilir.

3.3.3.12.2. Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Ücreti

Kanun koyucunun tüketicinin korunması amacıyla yapmış olduğu diğer düzenleme ise dava şartı arabuluculuk süreci anlaşma ya da anlaşamama ile sona erse de tüketici arabuluculuk ücretinden sorumlu değildir (Kanun 73/A,3). HUAK’ın 12 ve 13. maddelerinde düzenlenen genel kural dava şartı arabuluculuk süreci anlaşma ile olumlu sonuçlarsa taraflar, arabuluculuk ücretini aksi kararlaştırılmadığı takdirde eşit olarak öder. Dava şartı arabuluculuk süreci anlaşamama, taraflara ulaşılamaması ya da taraflardan birinin ilk oturuma geçerli bir mazereti olmadan katılmaması gibi olumsuz sonuçlarsa arabuluculuk ücreti daha sonra davada haksız çıkana yükletilmek üzere Adalet Bakanlığınca ödenir.

Arabulucunun arabuluculuk süreci sonunda taraflara ulaşamaması, tarafların katılmaması nedeniyle müzakere yapılamaması veya tarafların anlaşmaları ya da anlaşamamaları durumunda tüketici tarafından ödenmesi gereken arabuluculuk ücreti, Adalet Bakanlığı bütçesinden ödenir. Ancak belirtilen hâllerde arabuluculuk ücreti, Arabuluculuk Asgari Ücret Tarifesinin eki Arabuluculuk Ücret Tarifesinin Birinci Kısımına göre iki saatlik ücret tutarını geçemez (Kanun 73/A, 3). Böylece tüketicinin ödemesi gereken arabuluculuk ücretinin Adalet Bakanlığı tarafından ödeneceği hükme bağlanmıştır. İlgili kanunlarda dava şartı olarak arabuluculuk ile ilgili yapılan özel düzenlemeler saklıdır (HUAK m.18/A, 19). Böylece Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 73/A maddesinin 3. fıkrasında özel olarak düzenlenen dava şartı arabuluculukta süreç ister anlaşma ister anlaşmama ile sonuçlansın tüketicinin arabuluculuk ücreti ödemeyeceği hükme bağlanmıştır. Kanuna göre arabulucuya ödenmesi gereken ücret Adalet Bakanlığı tarafından ödenir. Ancak bu halde “...Arabuluculuk Asgari Ücret Tarifesinin eki Arabuluculuk Ücret Tarifesinin Birinci Kısımına göre iki saatlik ücret tutarını geçemez.” şeklinde düzenlenmiş ve arabuluculuk ücretine bir sınırlandırma getirilmiştir.⁴³⁴ Arabuluculuk AÜT’nin eki birinci kısmında 2023 yılı için belirlenen miktar tüketici uyuşmazlığı için 2 taraflı dosyada bir saat taraf başına 400 TL’dir. Arabuluculuk süreci anlaşma dışında kanunda öngörülen diğer sebeplerden biri ile sona ermişse Adalet Bakanlığı, Arabuluculuk AÜT’ nin birinci kısmına göre iki taraf için iki saatlik arabuluculuk ücreti olan 1600 TL arabuluculuk ücretini öder. Burada üzerinde durulması gereken husus dava şartı kapsamındaki tüketici

⁴³³ Selçuk, Arabuluculuk, s. 1206; Sarıhan, Arabuluculuk, s. 435; Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutlay, Uzman Arabuluculuk, s. 125.

⁴³⁴ Sarıhan, Arabuluculuk, s. 436; Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutlay, Uzman Arabuluculuk, s. 125; Selçuk, Arabuluculuk, s. 1207; Ertanhan, Yargılama ve Takip Giderleri, s. 337.

uyuşmazlıklarında anlaşma hallerinde uygulamanın nasıl gerçekleştiğidir. Arabuluculuk süreci anlaşma ile sona ererse tüketicinin ödemesi gereken arabuluculuk ücreti, Adalet Bakanlığı tarafından Arabuluculuk AÜT' ye göre iki saatlik ücret 800 TL (400*2) arabuluculuk ücreti olarak ödenir. Örneğin uyuşmazlık miktarı 80.000 TL olan dosyada anlaşma sağlanmış olsun. Anlaşma halinde Arabuluculuk AÜT'nin ikinci kısmında uyuşmazlık miktarının ilk 100.000 TL için taraflar aksini kararlaştırmazlarsa eşit olarak %6'sını arabuluculuk ücreti ödenir. Dolayısıyla, taraflar aksini kararlaştırmazlarsa her iki taraf da eşit olarak %3 oranında arabuluculuk ücreti öder. Bu halde her bir tarafın 2.400 TL arabuluculuk ücreti ödemesi gerekmektedir. Satıcı/Sağlayıcı 2.400 TL öderken tüketicinin ödemesi gereken arabuluculuk ücretini Adalet Bakanlığı 800 TL olarak ödemektedir.

Anlaşma halinde arabuluculuk ücretinin tamamını bir tarafın ödemesi konusunda anlaşmaya varılabilir. Ancak tüketici uyuşmazlığında böyle bir durumda satıcı/sağlayıcının arabuluculuk ücretinin tamamını ödeyeceği anlaşılmalıdır.⁴³⁵ Aksi halde yani arabuluculuk ücretini tüketicinin ödemesi Kanunun genel amacı olan tüketiciyi korumak ve tüketiciye ekonomik olarak yük teşkil etmemesi için özel olarak düzenlenen Kanunun 73/A maddesinin 3. fıkrasının mantığına ters düşebilir.⁴³⁶

Arabuluculuk faaliyetinin anlaşma dışında sonuçlanması durumunda açılan davada tüketicinin haklı çıkması hâlinde arabuluculuk ücreti, 6183 sayılı Kanun hükümlerine göre davalıdan alınarak bütçeye gelir kaydedilir (Kanun m. 73/A, 4). Böylece Adalet Bakanlığının tüketici yerine ödemiş olduğu arabuluculuk ücreti dava tüketici lehine sonuçlanırsa karşı taraftan (satıcı/sağlayıcı) alınıp bütçeye gelir kaydedilir.⁴³⁷ Bu kanun hükmü uygulamada tüketicinin açtığı dava sonucu tüketici lehine sonuçlanması halinde arabuluculuk ücretinin davalıdan alınacağı şeklindedir.⁴³⁸ Ancak, öğretide⁴³⁹ tüketicinin bir davada davalı taraf, satıcı/sağlayıcının ise davacı taraf olabileceği bu sebeple kanun maddesinde geçen arabuluculuk ücretinin tahsil edileceği taraf olarak davalı ifadesi yerine haksız taraf olan satıcı/sağlayıcı olarak yorumlanması gereken görüşler de mevcuttur.

3.3.3.13. Kanunda Düzenlenen İş Hukuku ve Ticaret Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk ile Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Arasındaki Farklar

Türk Hukukunda iş, ticaret ve tüketici olmak üzere üç alanda dava şartı arabuluculuk düzenlenmiştir. Ayrıca 7445 Sayılı Kanun ile 1 Eylül 2023 tarihi itibarıyla kiralanın taşınmazların 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununa göre ilamsız icra yoluyla tahliyesine ilişkin hükümler hariç olmak üzere, kira ilişkisinden kaynaklanan uyuşmazlıklar, taşınır ve taşınmazların paylaşılmasına ve ortaklığın giderilmesine ilişkin uyuşmazlıklar, 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunundan kaynaklanan uyuşmazlıklar

⁴³⁵ Sarıhan, Arabuluculuk, s. 436.

⁴³⁶ Selçuk, Arabuluculuk, s. 1207; Sarıhan, Arabuluculuk, s. 436.

⁴³⁷ Ertanhan, Yargılama ve Takip Giderleri, s. 389; Selçuk, Arabuluculuk, s. 1207; Sarıhan, Arabuluculuk, s. 437.

⁴³⁸ Ankara 2. Tüketici Mahkemesi, E. 2021/361, K. 2022/25, T. 11.01.2022, bkz. Ertanhan, Yargılama ve Takip Giderleri, s. 389, dn. 512.

⁴³⁹ Akipek Öcal / Yıldırım / Ermenek / Kutlay, Uzman Arabuluculuk, s. 126; Sarıhan, Arabuluculuk, s. 437.

ve komşu hakkından kaynaklanan uyuşmazlıklar da dava şartı arabuluculuk kapsamına alınmıştır.

Tüketici hukuku alanında getirilen dava şartı arabuluculuk ile iş hukuku ve ticaret hukuku uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk arasındaki farkı öncelikli olarak kapsam açısından inceleyebiliriz. Kanunda, konusu bireysel veya toplu iş sözleşmesinden kaynaklanan işçi veya işveren alacağı ve tazminatı ile işe iade talebi olan davalarda, arabulucuya başvurulmuş olması zorunludur (İşMK m.3/1). Böylece dava şartı kapsamına sadece işçi ve işveren alacakları ve tazminatı ve işe iade talebi dahil edilmiştir. Bu maddeden de anlaşılacağı üzere dava konusu sadece işçi ve işveren alacakları ve tazminatı olan uyuşmazlıkta bir şeyin verilmesi ya da yapılmasıdır. Hatta konusu iş kazası veya meslek hastalığından kaynaklanan maddi ve manevi tazminat ile bunlara ilişkin tespit, itiraz ve rücu olan davalarda arabulucuya başvuru dava şartı değildir (İşMK m.3/3). Dolayısıyla iş kazası ve meslek hastalıklarından kaynaklanan tazminat alacakları kapsam dışı bırakılmıştır.

7445 sayılı Kanunun 1 Eylül 2023 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren 41. maddesine göre “12/10/2017 tarihli ve 7036 sayılı *İş Mahkemeleri Kanununun 3. maddesinin birinci fıkrasına aşağıdaki cümle eklenmiştir. Bu alacak ve tazminatla ilgili itirazın iptali, menfi tespit ve istirdat davaları hakkında birinci cümle hükmü uygulanır.*” şeklinde ekleme yapılmış ve iş uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk kapsamı genişletilmiştir.

Ticaret Hukukunda dava şartı arabuluculuk kapsamı Türk Ticaret Kanunun 4. maddesinde ve diğer kanunlarda belirtilen ticari davalardan, konusu bir miktar paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat talepleri hakkında dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartıdır (TTK m. 5/A,1). Dolayısıyla sadece para olan alacak ve tazminat kapsama dahil edilmiştir.

7445 sayılı Kanunun 1 Eylül 2023 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren 31. maddesinde “6102 sayılı Kanunun 5/A maddesinin birinci fıkrasında yer alan “*paranın ödenmesi olan alacak ve tazminat talepleri hakkında*” ibaresi “*para olan alacak, tazminat, itirazın iptali, menfi tespit ve istirdat davalarında,*” şeklinde değiştirilmiştir.” Yapılan düzenleme ile ticaret hukukunda dava şartı arabuluculuk kapsamı genişletilmiş sadece eda davası değil menfi tespit gibi uyuşmazlıklar da kapsam içine alınmıştır.

Tüketici hukukunda ise Kanunun 73/A maddesinin 1. Fıkrası gereği tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklar dava şartı arabuluculuk kapsamındadır. Dava şartı kapsamında olmayan uyuşmazlıklar aynı kanun maddesinde sayılmış ve diğer bütün uyuşmazlıkların dava şartı kapsamında olduğu düzenlenmiştir. Bu maddeden de anlaşılacağı üzere tüketici hukukunda arabuluculuğun kapsamı diğer iki dava şartı arabuluculukta olduğu gibi sadece para alacağı, tazminat ile sınırlandırmamış her çeşit uyuşmazlık konusu dahil edilerek kapsam geniş tutulmuştur.⁴⁴⁰ Diğer iki dava şartı arabuluculukta kapsam, uyuşmazlığın konusuna, dava türüne, göre belirlenirken tüketici

⁴⁴⁰ Koçyiğit / Yeşilkaya, Arabuluculuk, s. 527.

hukukunda dava şartı kapsamı tüketici mahkemesinin görev alanına göre belirlenmektedir.⁴⁴¹

İş hukuku ve ticaret hukuku dava şartı arabuluculuk sürecinde taraflardan birinin ilk toplantıya geçerli bir mazereti olmadan katılmaması sebebiyle sona ererse açılacak davada ilk toplantıya katılmayan taraf kısmen ya da tamamen haklı çıksa da yargılama giderlerine hükmedileceği düzenlenmiştir (HUAK m. 18/A, 11). Ancak tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculukta Kanunda yapılan özel düzenleme ile tüketici ilk toplantıya geçerli bir mazereti olmadan katılmasa dahi yargılama giderlerine hükmedilemeyeceği düzenlenmiştir (Kanun m. 73/A, 2).

İş hukuku ve ticaret hukukunda, dava şartı arabuluculuk süreci anlaşma ile sonuçlanırsa arabuluculuk ücretini aksi kararlaştırılmadıkça taraflar eşit olarak ödeyeceği düzenlenmiştir (HUAK m. 18/A, 12). Ancak tüketici hukukunda dava şartı arabuluculuk süreç sonunda anlaşma ile sonuçlanırsa tüketicinin ödemesi gereken arabuluculuk ücretini Arabuluculuk AÜT'nin birinci bölümüne göre Adalet Bakanlığı tarafından ödenir (Kanun m. 73/A,3).

3.4. Tüketici Uyuşmazlıklarının Arabuluculuk Yolu ile Çözümünün İstatistiksel Değerlendirmesi

Adalet Bakanlığının 14.11.2013 ile 04.05.2022 tarihleri arasında hazırlamış olduğu ihtiyari uyuşmazlıklarda arabuluculuk istatistiklerine göre arabulucu görevlendirilen dosya sayısı 963.990, anlaşma ile sonuçlanan dosya sayısı 860.072 (99%), anlaşamama ile sonuçlanan dosya sayısı 11. 503 (%1).⁴⁴²

Adalet Bakanlığının 28.07.2021 ile 04.05.2022 tarihleri arasında hazırlamış olduğu tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk istatistiklerine göre arabulucu görevlendirilen dosya sayısı 150.297' dir. Anlaşma ile sonuçlanan dosya sayısı 69.820' dir (52%). Anlaşamama ile sonuçlanan dosya sayısı ise 63. 339 (%48).⁴⁴³

Adalet Bakanlığı Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü'nün son olarak yayınladığı 2021 yılına ait istatistiklerde⁴⁴⁴ yayınlanan verilere göre tüketici uyuşmazlıklarında açılan dava şartı arabuluculuk dosya sayısı toplam 84.129, anlaşma ve kısmi anlaşma 40.269, görüşme sonunda anlaşamama 28.160 ve görüşme yapılmadan anlaşamama, arabuluculuğa uygun olmaması, yetkisizlik gibi diğer sona erme sebepleri toplam 12.680 olmak üzere sonuçlanan dosya sayısı ise 81.109'dur. Türkiye genelinde 2021 yılında dava şartı tüketici arabuluculuk uygulamasında sonuçlanan dosyalar incelendiğinde, %49,5'inde anlaşma sağlanırken, %34,7'sinde görüşme sonunda anlaşma sağlanamadığı görülmüştür.

⁴⁴¹ Ermenek, İbrahim, "Dava Şartının Arabulucu Tarafından Kendiliğinden Dikkate Alınması Sorunu ve Bu Kapsamda Yapılan Hataların Çözümü", Yargıtay Dergisi, C. 46, S. 4, 2020, s. 104.

⁴⁴² Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, İhtiyari Uyuşmazlıklarda, (Erişim Tarihi: 04.05.2023).

⁴⁴³ Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı, "Tüketici Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk İstatistikleri (28.07.2021-04.05.2022)", (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/9052022162408t%C3%BCketici%20%2004.05.2022.pdf> (Erişim Tarihi: 04.05.2023).

⁴⁴⁴ Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü, Adli İstatistikler 2021, (Erişim Tarihi: 04.05.2023).

Konu bazında incelemek istersek en çok başvuru yapılan uyuşmazlık konuları sırayla itirazın iptali (19.397), tazminat (11.430), tüketicinin açtığı menfi tespit (8.500), malın ayıplı olmasından kaynaklanan (8.010), abone sözleşmesi kaynaklı (6.537), hizmetin ayıplı olmasından kaynaklanan (6.529), satıcının açtığı itirazın iptali (5.828), tüketicinin açtığı itirazın iptali (4.478), Tüketici tarafından açılan devre tatil sözleşmesinden kaynaklı (4.036) ve diğer konulardır (9.384). Konularına göre dava şartı arabuluculuk uygulamasına ait tüketici uyuşmazlıkların sayılarını incelediğimizde itirazın iptali %23,1 oranı ile en fazla başvuru yapılan uyuşmazlık konusudur. İkinci sırada %13,6 oranı ile tazminat gelmektedir.



4. SONUÇ

İnsanlar günlük yaşamlarında hem kendilerinin hem de yakın çevresindeki insanların ihtiyaçlarını gidermek için çeşitli hukuki ilişkilerde bulunmaktadır. Son zamanlarda hızlı ve sürekli değişim içerisinde olan teknolojik gelişmelerden üretim ve hizmet sektörü de etkilenmiştir. Bu durumda tüketiciler bir ürünü ya da hizmeti satın alırken üretim süreci ile ilgili gerekli teknik bilgilere sahip olmaması sebebiyle ürünün özellikleri, sağlık açısından zararlı olup olmadığı, fiyatı ve kalitesi hususunda sorunlar yaşamaktadır. Ayrıca sözleşmelerde bulunan genel işlem koşulları gibi hukuki konularda bilgi eksikliği de ileriki zamanlarda problem yaşamalarına sebep olmaktadır. Özellikle banka ve kredi işlemlerinde sözleşmeyi okumadan sözleşme sonuna tüketicinin el yazısıyla “Okudum, anladım.” yazarak sözleşmeyi imzalamaları daha sonra bir sorunla karşılaştığında önüne engel olarak çıkmaktadır.

Birçok ülkede tüketicilerin korunması amacıyla yasal düzenlemeler hazırlanmıştır. Türkiye’de 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun başta olmak üzere diğer düzenlemelerle tüketiciyi piyasada güçlü bir yere sahip olan satıcı/sağlayıcı karşısında korumak ve tüketicileri hakları konusunda onları aydınlatmak amaçlanmıştır. Bu Kanun’da tüketici uyuşmazlıklarının çözüm mercileri de düzenlenmiş olup belirli parasal sınırın altında bulunan uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetleri görevlidir. Kanunla belirlenen parasal sınırın üstündeki uyuşmazlıklar için çözüm merci ise tüketici mahkemesidir. Tüketici mahkemelerinin iş yoğunluğu sebebiyle dava sürecinin uzun sürmesi ve tarafların haklarına geç ulaşması bu sebeple zarara uğramaları nedeniyle tüketici uyuşmazlıklarında dava açmadan önce arabuluculuğa başvurmak zorunlu tutulmuştur.

Tüketici uyuşmazlıklarında arabulucunun arabuluculuk sürecini etkin bir şekilde yürütmesi gerekmektedir. Arabuluculuğun eşitlik ilkesi gereği tarafların kendilerini güvende ve rahat hissedebileceği ortamı oluşturmak gerekmektedir. Daha güçsüz taraf olan tüketiciyi bu süreçte diğer tarafla eşit konuma getirmek için gerekli tedbirler alınmalıdır. Böylece tüketici baskı altında hissetmeden menfaatleri doğrultusunda çözüm önerileri getirebilecektir. Taraflara arabuluculuk süreci ile ilgili gerekli bilgilendirmeler yapılmalı, hukuki bilgi konusunda desteğe ihtiyacı olduğu kanaati oluşmuşsa bir avukattan yardım alması konusunda yönlendirilmeli, doğru sorular sorulmalı ve tarafların çözüm üretemedikleri son aşamada kanuni düzenleme gereği çözüm önerisi getirilmelidir. Bu sürecin verimli bir şekilde yürütülmesi için arabulucunun tüketici hukuku alanında uzmanlık eğitimi almış olması gerekmektedir.

22.07.2020 tarihli 7251 sayılı Kanun ile Tüketiciyi Korunması Hakkında Kanun’a eklene 73/A maddesi ile tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı olarak arabuluculuk düzenlenmiştir. Bu düzenlemeye göre dava şartı arabuluculuk kapsamında olan uyuşmazlıkları tüketici mahkemesinin görev alanına giren davalar olarak belirlemiştir. Kanun koyucu aynı maddede dava şartı arabuluculuğa kapsamına girmeyen uyuşmazlıkları da sıralamış ve böylece arabuluculuk kapsamını geniş tutmuştur. Dava şartı arabuluculuğa tabi olmayan uyuşmazlık konuları; tüketici hakem heyetinin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklar, tüketici hakem heyeti kararlarına yapılan itirazlar, 73. maddenin altıncı fıkrasında belirtilen davalar, 74. maddede belirtilen davalar ve tüketici işlemi mahiyetinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklardır.

Kanun koyucu tüketiciyi korumak adına dava şartı arabuluculuk sürecinde tüketici lehine bazı özel düzenlemeler getirmiştir. Bunlardan ilki, 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanun'un 18/A maddesinin 11. Fıkrası tüketici aleyhine uygulanmayacaktır. Dolayısıyla tüketici geçerli bir mazereti olmadan ilk toplantıya katılmaması sebebiyle arabuluculuğun sona ermesi durumunda ileride açılacak dava lehine sonuçlansa dahi yargılama giderlerine mahkûm edilmeyecektir. Diğer bir düzenleme ise, arabuluculuk süreci ister anlaşma ile ister anlaşmama ile sonuçlansın tüketici arabuluculuk ücreti ödemeyecek, tüketicinin ödemesi gereken arabuluculuk ücretini Adalet Bakanlığı, Arabuluculuk AÜT' nin birinci kısmında belirlenen ücret tarifesinde belirlenen iki saatlik ücret tutarında ödeyecektir. Son düzenleme ise yargılama giderleri ile ilgilidir. Tüketici arabuluculuk ücreti ödememesi onun lehine yargılama giderlerine hükmedilmeyeceği anlamına gelmez. Davada haklı tarafın tüketici olması durumunda haksız çıkan satıcı/sağlayıcının ödemesi gereken arabuluculuk ücreti ve masraflar bütçeye gelir kaydedilecektir.

Türkiye' de arabuluculuk uygulamalarına dair istatistikleri incelediğimizde tüketici uyuşmazlıklarında ihtiyari olarak başvuru arabuluculukta anlaşma oranı %99, anlaşmama oranı ise %1' dir. Dava şartı olarak başvuru arabuluculukta ise %52, anlaşmama oranı ise %42 ve diğer sebeplerle sona eren dosya oranı %2' dir. Bu istatistiklerden de anlaşılacağı üzere tarafların gönüllü olarak başvurdukları arabuluculuk sürecinin olumlu sonuçlanma oranı dava şartı arabuluculuğa nazaran daha yüksektir. Kanaatimizce arabuluculuğa başvurmak her ne kadar zorunlu tutulmuş olsa da toplumumuzda müzakere davranışını kazandırmak, süreç olumsuz sonuçlansa dahi ilişkileri korumak anlamında taraflara çok katkı sağlamaktadır.

KAYNAKÇA**Kitaplar**

- Ağırnas, Yılmaz. Hukukumuzda Arabuluculuk (Gerekçeli, İçtihatlı). Ankara. Yetkin Yayınları. 2021.
- Akıncı, Ziya. Milletlerarası Tahkim. 6. B. İstanbul. Vedat Kitapçılık. 2021.
- Akil, Cenk. “Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu’nun Kapsamı”. Prof. Dr. Ejder Yılmaz’a Armağan. C. 1. 2014. ss. 75-137.
- Akipek Öcal, Şebnem / Aydoğdu, Murat. “Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar”. Milli Şerh. Ed. Hakan Tokbaş ve Özlem Tüziner. Ankara. 2016. (Tüketici Sözleşmeleri).
- Akipek Öcal, Şebnem / Yıldırım, Abdulkerim / Ermenek, İbrahim / Kutla, Selda. Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk. Ankara. Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü. 2021. (Uzman Arabuluculuk).
- Akipek Öcal, Şebnem. “m.3 “Tanımlar””. Milli Şerh. Ed. Hakan Tokbaş ve Özlem Tüziner. İstanbul. Aristo Yayınevi. 2016.
- Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu. 4077-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşılaştırması. Ankara. Yorum Basın Yayın. 2014.
- Arkan, Sabih. Ticari İşletme Hukuku. Ankara. Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü. 2013.
- Arslan, Ramazan / Yılmaz, Ejder / Taşpınar Ayvaz, Sema / Hanağası, Emel. Medeni Usul Hukuku. 7. B. Ankara. Yetkin Yayınları. 2021.
- Arslan, Ramazan / Yılmaz, Ejder / Taşpınar Ayvaz, Sema / Hanağası, Emel. Hukuk Muhakemeleri Kanunu ve İlgili Mevzuat. Ankara. Yetkin Yayınları. 2022. (Hukuk Muhakemeleri Kanunu).
- Aslan, Yılmaz İbrahim. Tüketici Hukuku Dersleri. İstanbul. Ekin Yayınevi. 2021. (Tüketici Hukuku).
- Atalı, Murat / Ermenek, İbrahim / Erdoğan, Ersin. Medeni Usûl Hukuku. Ankara. Yetkin Yayınları. 2021.
- Atalı, Murat. “Tüketici Hakem Heyetleri Önünde Uyuşmazlık Çözümünün Usûl Hukuku Açısından Değerlendirilmesi”. 9. Tüketici Hukuku Kongresi (2020). Ed. Hakan Tokbaş. İstanbul. Aristo Hukuk Yayınevi. 2021. (Tüketici Hakem Heyetleri).
- Aydoğdu, Murat / Kahveci, Nalan. Tüketici Hukuku Dersleri. Ankara. Adalet Yayınları. 2021. (Tüketici Hukuku).
- Ayhan, Sinan / İmamaoğlu, Özge / Bilgehan, Meltem. Tüketicinin Korunması ve Zararlarının Tazmin Edilmesi Hususunda Avrupa Birliği ve Üye Ülkelerdeki Sistem. Ankara. T.C. Başbakanlık Avrupa Birliği Genel Sekreterliği. 2010. (Tüketicinin Korunması).
- Ayverdi, İlhan. Kubbealtı Lugatı, Misalli Büyük Türkçe Sözlük. 3 c. İstanbul. Kubbealtı Neşriyat. 2020. (Kubbealtı Lugatı).

- Azaklı Arslan, Betül. Medeni Usul Hukuku Açısından Zorunlu Arabuluculuk. Ankara. Yetkin Yayınları. 2018. (Zorunlu Arabuluculuk).
- Çabri, Sezer. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi. Ankara. Adalet Yayınları. 2021. (Tüketicinin Korunması).
- Demir, Şamil. “Arabuluculuğun Aşamaları: Başlangıç Aşaması”. Temel Arabuluculuk Eğitimi-Katılımcı Kitabı. Ed. Ali Yeşilirmak, Elif Kısmet Kekeç ve Alper Bulur. Ankara. Monopol Yayınları. 2019.
- DPT. Sekizinci Beş Yıllık Kalınma Planı. Tüketicinin Korunması Özel İhtisas Komisyon Raporu. Ankara. 2001.
- Dural, Mustafa / Ögüz, Tufan. Türk Özel Hukuku Cilt II Kişiler Hukuku. İstanbul. Filiz Kitabevi. 2022. (Kişiler Hukuku).
- Dür, Orhan. Arabuluculuk Faaliyetleri ve Arabulucuların Hak ve Yükümlülükleri. 2. B. Ankara. Adalet Yayınları. 2019. (Arabuluculuk).
- Ekmekçi, Ömer / Özekes, Muhammet / Atalı, Murat / Seven, Vural. Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk. 2. B. İstanbul. On İki Levha Yayınları. 2019.
- Erişir, Evrim. “Tüketici Uyuşmazlıklarında Zorunlu Arabuluculuğun Belirlenmesindeki Güçlüklerin Ortaya Çıkardığı Bazı Meseleler”. Arabuluculuğun Geleceği Sempozyumu Bildiri Tam Metin Kitabı. İstanbul. İbni Haldun Üniversitesi Yayınları. 2020. (Zorunlu Arabuluculuk).
- Erkan, Mustafa. Arabuluculuk ve Singapur Sözleşmesi. İstanbul. On İki Levha Yayınları. 2020. (Arabuluculuk).
- Ermenek, İbrahim. Arabuluculuk Sürecinde Zayıf Tarafın Korunması. Ankara. Yetkin Yayınları. 2021. (Zayıf Tarafın Korunması).
- Ertanhan, Mesut. Yargılama ve Takip Giderleri. Ankara. Seçkin Yayınları. 2023.
- Göksu, Mustafa. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Tahkim (Arabuluculuk-Uzlaştırma). 4. B. Ankara. Seçkin Yayıncılık. 2022. (Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları).
- Ildır, Gülgün. “Alternatif Uyuşmazlık Çözümü ve Hak Arama Özgürlüğü”. Türkiye Barolar Birliği 75. Yaş Günü Prof. Dr. Baki Kuru Armağan. Ankara. Türkiye Barolar Birliği Yayınları. 2005. (Alternatif Uyuşmazlık Çözümü).
- İlgün, Ömer Faruk. Tüketici İşlemleri Hukuku. İstanbul. Legal Yayınları. 2021.
- Kekeç, E. Kısmet. Arabuluculuk Yoluyla Uyuşmazlık Çözümünde Temel Aşamalar ve Taktikler. İstanbul. Adalet Yayınevi. 2014. (Arabuluculuk).
- Koçyiğit, İlker / Yeşilkaya, İzzet. Ticari Davalarda İş Uyuşmazlıklarında, Tüketici Mahkemelerinde Dava Şartı Arabuluculuk Uygulamaları. İstanbul. Adalet Yayınları. 2020. (Arabuluculuk).
- Kuru Baki/Aydın Burak. İstinaf Sistemine Göre Yazılmış Medeni Usûl Hukuku. On İki Levha Yayıncılık. İstanbul. 2022.
- Mccarthy Şahin, Oya. “Tüketici Sözleşmelerini Diğer Sözleşmelerden Ayıran Hususlar”. Tüketici Hukuku Davaları. Ankara. Seçkin Yayıncılık. 2021. (Tüketici Sözleşmeleri).

- Oral, Tuğçe. “Tüketici Sözleşmelerinin Uygulama Alanı ve Ticari ve Adi Sözleşmelerden Ayrılması”. Prof. Dr. Erdal Onar’a Armağan. Haz. A. Merih Öden, Levent Gönenç ve Selin Esen. Ankara. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi. 2013.
- Özbek, Mustafa Serdar. Alternatif Uyuşmazlık Çözümü. Ankara. Yetkin Yayınları. 2022.
- Özekes, Muhammet / Birben, Erhan. “2822 Sayılı Toplu İş Sözleşmesi Grev ve Lokavt Kanunundaki Mecburi Tahkim ile İhtiyari Tahkimin Karşılaştırılması”. Prof. Dr. Turhan Tûfan Yüce’ye Armağan. İzmir. 2001.
- Özel, Çağlar. Tüketicinin Korunması Hukuku. Ankara. Seçkin Yayıncılık. 2021.
- Özmumcu, Seda. Arabuluculuk Modelleri. İstanbul. On İki Levha Yayınları. 2021. (Arabuluculuk Modelleri).
- Pekcanitez, Hakan / Atalay, Oğuz / Özekes, Muhammet. Medenî Usûl Hukuku Ders Kitabı. 10. B. İstanbul. On İki Levha Yayınları. 2022. (Medenî Usûl Hukuku).
- Poray, Reha / Tekinalp, Ünal / Çamoğlu, Ersin. Ortaklıklar Hukuku I. İstanbul. Vedat Kitapçılık. 2014.
- Pulaşlı, Hasan. Şirketler Hukuku Genel Esaslar. Ankara. Adalet Yayınevi. 2021.
- Selçuk, Seyhan. Hukuk Muhakemeleri Kanunu’na Göre Hakem Kararlarının İptali. Ankara. Yetkin Yayınları. 2018.
- Somer, Pelin. “Tüketici Uygulamalarında Alternatif Çözüm Yolları ve Avantajları”. Tüketici Hukukunun Güncel Sorunları. Ed. Gözde Zeytin Çağrı. İstanbul. On İki Levha Yayınları. 2020. (Tüketici Uygulamaları).
- Somer, Pervin. Tüketici Hukukunda Arabuluculuk (El Kitabı). Ankara. Platon Hukuk. 2021.
- Susmaz, Hakkı / Manav Özdemir, Atike Eda / Şahin, Açelya / Özsu, Güray / Süslü, Gül. Tahkime İlişkin Temel Kavramlar, Düzenlemeler ve Güncel Gelişmeler. 1. B. Ankara. Cumhurbaşkanlığı Yayınları. 2021.
- Şahin Ceylan, Şule. Geleneksel Toplumdan Modern Topluma Alternatif Uyuşmazlık Çözümü. İstanbul. On İki Levha Yayıncılık. 2018.
- Tanrıver, Süha. Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Arabuluculuk. 2. B. Ankara. Yetkin Yayınları. 2022. (Arabuluculuk).
- Taşpolat Tuğsavul, Melis. Türk Hukukunda Arabuluculuk. Ankara. Yetkin Yayınları. 2012.
- TBMM. Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarısı ve Avrupa Birliği Uyum Komisyonu ile Adalet Komisyonu Raporları (1/486). Sıra Sayısı: 233. Ankara. 2008. (Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk).
- TBMM. İş Mahkemeleri Kanunu Tasarısı (1/850) ve Adalet Komisyonu Raporu. Sıra Sayısı: 491. Ankara. 2017.
- Topuz, Gökçen. Tüketici Mahkemeleri. Ankara. Yetkin Yayıncılık. 2018.
- Tutumlu, Mehmet Akif. “6502 Sayılı TKHK Hükümleri Işığında Tüketici Hakem Heyetlerine İtiraz Davası”. Tüketici Hukukunda Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin

- Güncel Sorunlar ve Çözüm Önerileri Sempozyumu. Ed. Ertan Yardım. Ankara. 2018.
- Tutumlu, Mehmet Akif. “Tüketici Hakem Heyetlerinde Uyuşmazlık Çözümü”. Tüketici Hukuku Davaları Teori-Uygulama. Ed. Oya Şahin Mccharty ve Mutlu Dinç. 2021. ss. 1097-1123. (Uyuşmazlık Çözümü).
- Tutumlu, Mehmet Akif. Tüketici Yargılama Hukuku. Ankara. Seçkin Yayınları. 2019. (Tüketici Yargılama Hukuku).
- Tüzüner, Özlem. “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi”. Milli Şerh, Ed. Hakan Tokbaş ve Özlem Tüzüner. İstanbul. Aristo Yayınevi. 2016. ss. 1-39.
- Yarar, Güven. Milletlerarası Özel Hukukta Arabuluculuk. Ankara. Yetkin Yayınları. 2019. (Arabuluculuk).
- Yavuz, Cevdet / Topuz, Murat. “m. 83 “Diğer Hükümler””. Milli Şerh. Ed. Hakan Tokbaş ve Özlem Tüzüner. İstanbul. Aristo Yayınevi. 2016.
- Yavuz, Nihat. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi. Ankara. Adalet Yayınları. 2010. (Tüketicinin Korunması).
- Yazıcı Tıktık, Çiğdem. “Arabuluculuk Sürecinin Temel İlkeleri”. Temel Arabuluculuk Eğitimi-Katılımcı Kitabı. Ed. Ali Yeşilirmak, Elif Kısmet Kekeç ve Alper Bulur. Ankara. Monopol Yayınları. 2019. (Arabuluculuk).
- Yeşilirmak, Ali. “Arabuluculuk Nedir”. Temel Arabuluculuk Eğitimi. Ed. Ali Yeşilirmak, Elif Kısmet Kekeç ve Alper Bulur. Ankara. Monopol Yayınları. 2019.
- Yılmaz, Ejder / Yardım, Ertan. “m. 73 “Tüketici Mahkemeleri””. Milli Şerh. Ed. Hakan Tokbaş ve Özlem Tüzüner. İstanbul. Aristo Yayınevi. 2016.
- Yılmaz, Ejder. “Avukatın Uzlaşma Sağlama Yetkisi”. 75. Yaş Günü için Prof. Dr. Baki Kuru Armağanı. Ankara. 2005. (Uzlaşma Sağlama Yetkisi).
- Zevkliler, Aydın / Aydoğdu, Murat. Tüketicinin Korunması Hukuku. 3. B. Ankara. Seçkin Yayıncılık. 2004.
- Zeytin Çağrı, Gözde. Tüketici Hukukunun Güncel Sorunları. İstanbul. On İki Levha Yayınevi. 2020. (Tüketici Hukuku).

Sürelî Yayınlar

- Aktürk, Altay İlhan / Acar Umut, Ayşe. “Tüketici Hakem Heyetleri ve İşleyişine Genel Bir Bakış”. İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 5. S. 1. 2019. ss. 25-54. (Tüketici Hakem Heyetleri).
- Aktürk, İpek Yücer. “Tüzel Kişi Tacirin Tüketici Sıfatı”. Gazi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 20. S.2. 2016. ss. 103-128. (Tüzel Kişi Tacir).
- Arkan, Sabih. “Tüketici Kredileri”. Banka ve Finans Hukuku Dergisi. C. 18. S. 1-2. 1995. ss. 35-42.
- Bahtiyar, Mehmet / Biçer, Levent. “Adi İş/Ticari İş/Tüketici İşlemi Ayrımı ve Bu Ayrımın Önemi”. Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Hukuk Araştırmaları Dergisi (Cevdet Yavuz’a Armağan). C. 22. S. 3. 2016. ss. 395-436. (Adi İş/Ticari İş).

- Basım, Aybüke. “Tüketici Mahkemelerinin Görevleri-Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına İtiraz”. Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 2. S. 2. 2016. ss. 103-132. (Tüketici Mahkemeleri).
- Biçkin, İnci. “Genel Olarak Alternatif Uyuşmazlık Çözümü”. Hukuk Perspektifler Dergisi. S. 7. 2006. ss. 34-39.
- Bulur, Alper. “Avukatlık Kanunu 35/A’nın Alternatif Çözüm Yolları Çerçevesinde İrdelenmesi ve Çözüm Önerileri”. Türkiye Barolar Birliği Dergisi. S. 89. 2010. ss. 196-241. (Avukatlık Kanunu 35/A).
- Colombo, Giorgio Fabio. “Alternative Dispute Resolution (ADR) in Italy: European Inspiration and National Problems”. Ritsumeikan Law Review. S. 29. 2012. ss. 71-80.
- Demir, Mehmet. “4822 Sayılı Kanun ile Tüketici Sözleşmeleri Alanında Getirilen Yenilikler”. Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi. C. 22. S. 1. 2003. ss. 203-236. (4822 Sayılı Kanun).
- Dönmez, Zeynep. “Avrupa Birliğinde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri”. Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi. C. 22. S. 3, 2016. ss. 953-968. (Tüketicinin Korunması Modelleri).
- Durak, Yasemin. “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi Olan Arabuluculuk ve Medeni Hukuktaki Görünümü”. Akdeniz Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. 2013.
- Dür, Orhan. “Tüketici Uyuşmazlıklarının Özel Dava Şartları ve İlamsız İcra Takibi”. Türkiye Adalet Akademisi Dergisi. S. 48. 2021. ss. 217-244. (Tüketici Uyuşmazlıkları).
- Erişir, Evrim. “Yetki Şartlarının Genel İşlem Koşulu Denetimi”. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi- Prof. Dr. Hakan Pekcanıtez’e Armağan. C.16. 2014. ss. 1141-1213.
- Ermenek, İbrahim. “Dava Şartının Arabulucu Tarafından Kendiliğinden Dikkate Alınması Sorunu ve Bu Kapsamda Yapılan Hataların Çözümü”. Yargıtay Dergisi. C. 46. S. 4. 2020. ss. 1017- 1062.
- Ermenek, İbrahim. “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri”. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 17. S. 1-2. 2013. ss. 563-630. (Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri).
- Germeyan, H. Rüştü. “6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerine İlişkin Hükümleri”. İstanbul Barosu Dergisi. C. 88. Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı. 2014.
- Göksu, Mustafa. “Tarafların Sulhe Teşvik Edilmesinde Etkili Bir Örnek: İngiliz Hukuk Yargılamasında Resmî Sulh Önerileri”. Türkiye Barolar Birliği Dergisi. S. 115. 2014. ss. 277-314. (Resmi Sulh Önerileri).
- Hanks, Melissa. “Perspectives on Mandatory Mediation”. The University of New South Wales Law Journal. C. 35. S. 3. 2012. ss. 929-952. (Mandatory Mediation).

- Karaarslan, Mehmet. “İdarenin Taraf Olduğu Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yöntemleriyle Giderilmesi”. Türkiye Barolar Birliği Dergisi. C. 140. 2019. ss. 71-113.
- Kısa, Seda Ulaş. “Avrupa Topluluk Hukukunda Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması”. Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN’ın Anısına Armağan. İstanbul. Beta Yayıncılık. 2000.
- Kurtulan, Gökçe. “Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği”. Türkiye Barolar Birliği Dergisi. S. 131. 2017. ss. 239-260. (Tüketici Uyuşmazlıkları).
- Oğuz, Özgür. “Türk İş Hukukunda Arabulucunun Yükümlülükleri”. Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 4. S. 2. 2018. ss. 275-284.
- Ozanoğlu, Hasan Seçkin. “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı)”. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 50. S. 1. 2001. ss. 55-90. (Tüketici Sözleşmeleri).
- Özbay, İbrahim. “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri”. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 10. S. 3-4. 2006. ss. 459-475. (Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri).
- Özbay, İbrahim. “Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma ve Uzlaştırma Tutanağının İlam Niteliği”. Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 8. S. 3-4. 2004. ss. 387-418. (Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma).
- Özbay, İbrahim. “Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa Elverişlilik”. Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 1. S. 1. 2023. ss. 1-22. (Arabuluculuğa Elverişlilik).
- Özbek, Mustafa. “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına Genel Bir Bakış”. GSÜHFD. Erden Kuntalp’e Armağan. C. 1. 2004. ss. 261-292.
- Özdemir, Recep. “Tarihte Tüketici Haklarına Yönelik Yapılan İlk Kanun: “Kanunname-i İhtisab-ı Bursa””. Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi. S. 4. 2017. ss. 1-16. (Kanunname-i İhtisab-ı Bursa).
- Özekes, Muhammet. “Uyuşmazlık Çözüm Yolları İçinde Arabuluculuk ve Bir Düzenleme Önerisi”. Hukuki Perspektifler Dergisi. S. 7. 2006. ss. 40-45.
- Özmumcu, Seda. “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bir Bakış”. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi- Prof. Dr. Hakan Pekcanitez’e Armağan. C. 16. Özel Sayı. 2014. ss. 831-871.
- Özmumcu, Seda. “Karşılaştırmalı Hukuk ve Türk Hukuku Açısından Zorunlu Arabuluculuk Sistemine Genel Bir Bakış”. İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası. C. 74. S. 2. 2016. ss. 807-842. (Zorunlu Arabuluculuk).
- Pekcanitez, Hakan. “Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri”. Hukuki Perspektifler Dergisi. S. 5. 2005. ss. 12-16.

- Sarıhan, Banu Bilge. “Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması”. Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 4. S. 2. 2021. ss. 415-440. (Arabuluculuk).
- Selçuk, Seyhan. “Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Dava Şartı”. Antalya Bilim Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi- Prof. Dr. İbrahim Dülger’in Anısına Armağan. C. 8. S. 16. 2020. ss. 1173-1213.
- Silvestri, Elisabetta. “Too Much of a Good Thing: Alternative Dispute Resolution in Italy”. Netherlands-Vlaams tijdschrift voor Mediation en Conflictmanagement. C. 21. S. 4. 2017. s. 77-90. doi: 10.5553/TMD/138638782017021004007 (Alternative Dispute Resolution).
- Sirmen, A. Lale. “Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri”. Journal of Yasar University. C. 8. 2013. ss. 2465-2475. (Tüketici Hukuku).
- Tanrıver, Süha. “Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk”. Türkiye Barolar Birliği Dergisi. S. 64. 2006. ss. 151-177. (Özellikle Arabuluculuk).
- Taşdelen, Nihat. “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’a Göre Tüketici Sıfatı”. Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 16. S. 2. 2017. ss. 705-719. (Tüketici Sıfatı).
- Tek, Gülen Sinem. “Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılama Usulü”. Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi, Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi. C. 8. S. 99-100. 2012. ss. 127-171. (Tüketici Mahkemeleri).
- Tutumlu, Mehmet Akif. “6502 Sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları”. Terazi Hukuk Dergisi. C. 9. S. 89. 2014. ss. 116-118.
- Tutumlu, Mehmet Akif. “7251 Sayılı Kanun Hükümleri Işığında Tüketici Hukukunda Zorunla Arabuluculuk”. Terazi Hukuk Dergisi. C. 15. S. 169. 2020. ss. 1904-1909.
- Tutumlu, Mehmet Akif. “Tüketici Davaları Bakımından Tüketici Kavramı”. KTO Karatay Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi. C. 1. S. 1. 2016. ss. 179-198.
- Ulukapı, Ömer. “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Tüketici Mahkemeleri)”. Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi-Prof. Dr. Şakir Berki’ye Armağan. C. 5. S. 1-2. 1996. ss. 77-101.
- Yağbasan, Hicabi. “Madeni Usul Hukuku Kuralları Çerçevesinde Tüketici Hakem Heyetlerinde Ortaya Çıkan Bazı Usuli Sorunlar”. Selçuk Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulu Dergisi. C. 2. S. 1. 2019. ss. 73-125. (Madeni Usul Hukuku).
- Yeşilova, Bilgehan. “6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları”. Terazi Hukuk Dergisi. C. 9. S. 99. 2014. ss. 107-143. (Tüketici Uyuşmazlıkları).
- Yılmazsoy, Ebru. “Tahkim ve Hakem Sözleşmeleri”. Türkiye Adalet Akademisi Dergisi. C. 1. S. 41. 2020. ss. 389-426.

Tezler

- Aras, Aslı, “Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları”. (Dokuz Eylül Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi). İzmir. 2009. (Tüketici Uyuşmazlıkları).
- Baykan, Renan. “Türkiye’de Tüketicinin Korunması Tedbirleri- Öneriler ve Ekonomik Etkiler”. (İstanbul Üniversitesi Doktora Tezi). İstanbul. 1996.
- Konuralp, Cengiz Serhat. “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları: Tahkim”. (İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul. 2011.
- Velioğlu Yılmaz, Gülçe. “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları”. (Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep. 2020.
- Yalçın, Cihan. “Ticari Dava ve Tüketici Davası Arasındaki İlişki”. (Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi). Ankara. 2022.
- Yazıcı Tıktık, Çiğdem. “Arbuluculukta Gizliliğin Korunması”. (İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul. 2010. (Arbuluculukta Gizlilik).

Web Kaynakları

- 1136 Sayılı Avukatlık Kanunu-Değişiklik Önerisi. (Çevrimiçi) <https://web2.e-baro.web.tr/uploads/25/kanun/kanun1.pdf> (Erişim Tarihi: 10.01.2023).
- 6502 S.lı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun MADDE 73. (Çevrimiçi) <https://www.turkhukuksitesi.com/serh.php?did=15156> (Erişim Tarihi: 11.02.2023).
- Adli Sicil ve İstatistik Genel Müdürlüğü. “Adli İstatistikler 2021”. 2021. (Çevrimiçi) <https://adlisicil.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/310520221416422021H%C4%B0ZMETE%C3%96ZELK%C4%B0TAP.pdf> (Erişim Tarihi: 04.05.2023).
- Council of Europe Comittee of Ministers. “Recommendation No. R (86) 12”. 1986. (Çevrimiçi) <https://rm.coe.int/16804f7b86> (Erişim Tarihi: 24.04.2023).
- Council of Europe Comittee of Ministers. “Recommendation Rec (2002)10 of the Committee of Ministers to Member States on Mediation in Civil Matters”. 2002. (Çevrimiçi) <https://rm.coe.int/coe-rec-2002-10-civil-mediation/1680a72d4c> (Erişim Tarihi: 24.04.2023).
- European Commission for The Efficiency of Justice (CEPEJ). “Meeting Report”. 2019. (Çevrimiçi) <https://rm.coe.int/rapportreunion-bologne-en-23-24-janvier-2019/1680933333> (Erişim Tarihi: 11.04.2023).
- European Commission. “Dispute Resolution Tools”. (Çevrimiçi) <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.consumer.rights> (Erişim Tarihi: 24.04.2023).
- European Commission. “Online Dispute Resolution”. (Çevrimiçi) <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> (Erişim Tarihi: 24.04.2023).

- Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı. “Arabuluculuk Uzmanlık Alanlarına İlişkin Duyuru”. (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/7102020163604arbuzm.pdf> (Erişim Tarihi: 10.04.2023).
- Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı. “İhtiyari Uyuşmazlıklarda Arabuluculuk İstatistikleri (14.11.2012-04.05.2022)”. (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/9052022162348ihtiyari%20%2004.05.2022.pdf> (Erişim Tarihi: 04.05.2023). (İhtiyari Uyuşmazlıklarda).
- Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı. “İş Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk İstatistikleri (01.01.2018-04.05.2022)”. (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/9052022162402i%C5%9F%20%2004.05.2022.pdf> (Erişim Tarihi: 15.04.2023).
- Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı. “Ticari Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk İstatistikleri (01.01.2019-04.05.2022)”. (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/9052022162356ticaret%20%2004.05.2022.pdf> (Erişim Tarihi: 15.04.2023).
- Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı. “Tüketici Uyuşmazlıklarda Dava Şartı Arabuluculuk İstatistikleri (28.07.2021-04.05.2022)”. (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/9052022162408t%C3%BCketici%20%2004.05.2022.pdf> (Erişim Tarihi: 04.05.2023).
- Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı. “Türkiye Arabulucular Etik Kuralları”. (Çevrimiçi) <https://adb.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/1512021075717T%C3%BCrkiye%20%20Arabulucular%20%20Etik%20Kuralları%C4%B1.pdf> (Erişim Tarihi: 24.04.2023).
- Rouveure, Isabelle. “Commission Recommendations 98/257/EC and 2001/310/EC on ADR”. European Commission. (Çevrimiçi) https://www.ab.gov.tr/files/tarama/tarama_files/28/SC28EXP_EC%20Recomm.pdf (Erişim Tarihi: 15.04.2023).
- Sander, E. A. Frank. “Another View of Mandatory Mediation”. Dispute Resolution Magazine. C. 16. (Çevrimiçi) <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/disput13&div=23&id=&page=> (Erişim Tarih: 15.04.2023).
- Swaleh, Bawazir Maliha. “An Analysis of Mandatory Mediation”, (Strathmore University Hukuk Lisans Tezi). 2016. (Çevrimiçi) <https://su-plus.strathmore.edu/bitstreams/31b1d803-5b53-4229-ba9e-6f920df73d98/download> (Erişim Tarihi: 15.04.2023).
- T.C. Ticaret Bakanlığı. “Tüketici Hakem Heyetlerinin 2021 Yılı İstatistiklerine İlişkin Basın Duyurusu”. (Çevrimiçi) <http://tuketici.ticaret.gov.tr/haberler/tuketici-hakem-heyetlerinin-2021-yili-istatistiklerine-iliskin-basin-duyurusu> (Erişim Tarihi: 25.01.2023).
- TBMM Meclis Haberleri. “Yargıda Yeni Düzenlemeleri İçeren Kanun Teklifi, TBMM Genel Kurulunda Kabul Edildi (3)”. 2023. (Çevrimiçi) <https://www.tbmm.gov.tr/Haber/Detay?Id=919046c9-2a26-4dfb-81f5-018729899f6e> (Erişim Tarihi: 16.04.2023).

- TBMM. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası-Madde Gerekçeli. Ankara. 2008. (Çevrimiçi) <https://acikerisim.tbmm.gov.tr/xmlui/bitstream/handle/11543/1169/200901027.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Erişim Tarihi: 05.03.2022).
- The Commission of the European Communities. “Commission Recommendation 98/257/EC, on the Principles Applicable to the Bodies Responsible for Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes”. International Portal of the University of Alicante on Intellectual Property & Information Society. 1998. (Çevrimiçi) https://www.uaipit.com/uploads/legislacion/files/1415708061_2000005023_Commission_Recommendation_98-257-EC_on_the_principles_applicable_to_the_bodies_responsible_for_out-of-court_settlement_of_consumer_disputes_1998_03_30.pdf (Erişim Tarihi: 20.04.2023). (Commission Recommendation 98/257/EC).
- The Commission of the European Communities. “Green Paper Access of Consumers to Justice and the Settlement of Consumer Disputes in the Single Market”. 1993. (Çevrimiçi) https://aei.pitt.edu/1178/1/consumer_justice_gp_COM_93_576.pdf (Erişim Tarihi: 21.01.2022).
- The Commission of the European Communities. “Green Paper on Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law”. 2002. (Çevrimiçi) <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/61c3379d-bc12-431f-a051-d82fefc20a04> (Erişim Tarihi: 21.04.2023). (Green Paper on Alternative Dispute Resolution).
- The European Commission. “Consumer Protection in Italy”. (Çevrimiçi) https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/national-consumer-organisations_it_listing_en.pdf (Erişim Tarihi: 23.04.2023).
- The European Parliament / The Council of the European Union. “Communication From the Commission to the European Parliament, the Council, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions - Consumer Policy Strategy 2002-2006”. Official Journal. 2002. (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52002DC0208> (Erişim Tarihi: 21.01.2021).
- The European Parliament / The Council of the European Union. “Council Resolution of 14 April 1975 on A Preliminary Programme of The European Economic Community for A Consumer Protection and Information Policy”. Official Journal. 1975. (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A31975Y0425%2801%29> (Erişim Tarihi: 21.01.2022).
- The European Parliament / The Council of the European Union. “Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on Certain Aspects of Mediation in Civil and Commercial Matters”. Official Journal of the European Union. 2008. (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2008/52/oj> (Erişim Tarihi: 11.04.2023).
- The European Parliament / The Council of the European Union. “Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on Consumer ADR)”. Official Journal of the European Union. 2013. (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF#:~:text=Thi>

s%20Directive%20establishes%20harmonised%20quality,they%20reside%20in%20the%20Union (Erişim Tarihi: 20.04.2023).

The European Parliament / The Council of the European Union. “Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 Amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as Regards the Better Enforcement and Modernisation of Union Consumer Protection Rules (Text with EEA Relevance)”. Official Journal of the European Union. 2019. (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019L2161> (Erişim Tarihi: 25.04.2023).

The European Parliament / The Council of the European Union. “EU Consumer Policy Strategy 2007-2013”. Official Journal. 2007. (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/EN/legal-content/summary/eu-consumer-policy-strategy-2007-2013.html> (Erişim Tarihi: 21.01.2022).

The European Parliament / The Council of the European Union. “Regulation (EU) No 254/2014 of the European Parliament and of the Council of 26 February 2014 on A Multiannual Consumer Programme for the Years 2014-20 and Repealing Decision No 1926/2006/EC”. Official Journal of the European Union. 2014. (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2014:084:0042:0056:EN:PDF%20> (Erişim Tarihi: 21.01.2022).

The European Parliament / The Council of the European Union. “Regulation (Eu) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on Online Dispute Resolution for Consumer Disputes and Amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on Consumer ODR)”. Official Journal of the European Union. 2013. (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524> (Erişim Tarihi: 21.04.2023). (Regulation on Consumer ODR).

The European Parliament / The Council of the European Union. “Treaty on European Union”. Official Journal. 1992. (Çevrimiçi) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:11992M/TXT> (Erişim Tarihi: 21.01.2022).

Türk Dil Kurumu Sözlükleri. “Tahkim”. (Çevrimiçi) www.sozluk.gov.tr (Erişim Tarihi: 20.01.2023).

UN. General Assembly. “Consumer Protection: Resolution/Adopted by the General Assembly”. Guidelines for Consumer Protection. New York. 1985. (Çevrimiçi) <https://digitallibrary.un.org/record/80337> (Erişim Tarihi: 21.01.2022).

United Nations Commission on International Trade Law. “Online Dispute Resolution: On-line Resources”. (Çevrimiçi) https://uncitral.un.org/en/library/online_resources/online_dispute_resolution (Erişim Tarihi: 24.04.2023).