

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ

*Prof. Dr. Ali Cem BUDAK**

Hocamız Prof. Dr. Hakan Pekcanitez, medenî usûl ve icra-ıflâs hukukunun hemen her konusu ile olduğu gibi, tüketici mahkemeleri ve tüketici hakem heyetleri ile de ilgilenmiş; bu konuda yasama çalışmalarına ışık tutan yayınlar yapmıştır.

4077 sayılı (eski) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22. maddesinde, tüketici sorunları hakem heyeti kararlarının belirli bir değere kadar olan uyuşmazlıklar bakımından taraflar için bağlayıcı olması yönünde yapılan 2003 tarihli değişiklik, Pekcanitez'in önerisi doğrultusundadır¹. Yine 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un topluluk davasına ilişkin m. 73(6) hükmünün hazırlanmasında da Pekcanitez'in 4077 sayılı (eski) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 23. maddesiyle ilgili eleştirilerinden yararlandığı görülmektedir².

Bu Armağan Kitabında tüketici usul hukukuna ilişkin çalışmaların da bulunması gerekliydi. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un tüketici mahkemelerine ilişkin yeni hükümleri kürsü arkadaşım Özmumcu'nun makalesinde ele alınmıştır. Tüketici hakem heyetleri hakkındaki yeni düzenlemeler ise aşağıda incelenecektir.

* Kocaeli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medenî Usûl ve İcra-İflâs Hukuku Anabilim Dalı Öğretim Üyesi

¹ 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, R. G. 14.3.2003, sayı: 25048. Bkz. Hakan **Pekcanitez**, "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti", İzmir Barosu Dergisi, Temmuz 1996, s. 40-58, s. 56.

² Bkz. Hakan **Pekcanitez**, "Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Usulü ve Topluluk Davaları", 2. Tüketici Hukuku Sempozyumu - Ses Çözümleri ve Makaleleri, Ankara: Bilge 2013, s. 454-460, s. 455.

I. Yeni TKHK Hükümlerinin Yürürlüğe Girmesi

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (“Yeni TKHK”) içinde bulunduğumuz yıl yürürlüğe girerek, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’u (“Eski TKHK”) yürürlükten kaldırmıştır³. Yeni TKHK’un 66. ve devam eden maddelerinde usul hükümleri yer almaktadır: Kanunun 66 ila 72. maddeleri tüketici hakem heyetlerine, 73 ve 74. maddeleri ise tüketici mahkemeleri ve tüketici mahkemelerinde açılacak topluluk davalarına ilişkindir. Tüketici hakem heyetlerinin kuruluş ve çalışma esasları ve tüketici hakem heyetlerinde görev yapacak raportörler hakkında yönetmeliklerde çıkarılmıştır⁴.

Yeni TKHK’nun 87. maddesi, bu Kanunun Resmi Gazete’de yayımlandığı tarihten altı ay sonra, 11 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe gireceğini öngörmüştür. Yeni TKHK’nun 66 ve devamı maddelerinde yer alan usul hükümlerinin de, usul kanunlarının yürürlüğe girmesine ilişkin temel kurala (HMK m. 448) uygun olarak, tamamlanmış işlemleri etkilememek kaydıyla derhal (11 Mayıs 2014 günü) yürürlüğe girdiğini; Kanunun yürürlüğe girmesinden önce açılmış, fakat Kanunun yürürlüğe girdiği tarihte derdest olan tüketici davaları ve tüketici hakem heyeti incelemelerinde, Kanunun yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak usul işlemleri bakımından uygulanacağını kabul etmek doğru olur. Nitekim Yeni TKHK “tamamlanmış işlemleri etkilememek kaydıyla derhal yürürlüğe girme” kuralını tüketici mahkemelerinin görev ve yetkisine ilişkin hükümler bakımından açıkça öngörmüştür. Kanunun “Geçiş hükümleri” başlıklı Geçici 1. maddesine göre “bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam eder”.

II. Yeni TKHK’na Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Niteliği

Eski TKHK’nda “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti” olarak adlandırılan kurum Yeni TKHK’nda kısaca “Tüketici Hakem Heyeti” şeklinde adlandırıl-

³ Yeni TKHK m. 86, m. 88. Kanunun gerekçesi için bkz. TBMM Bülteni, Yasama Dönemi 24, Yasama Yılı 3; Sıra Sayısı 490.

⁴ Yeni TKHK m. 72 ve 84. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, R.G. 27.11.2014, sayı: 29188; Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği, R.G. 27.11.2014, sayı: 29188.

mıştır. Yeni TKHK tüketici hakem heyetine ilişkin hükümlere tüketici mahkemelerine ilişkin hükümlerin yer aldığı “Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin Hükümler” başlıklı Sekizinci Kısım’da değil, “Tüketici Kuruluşları” başlıklı Yedinci Kısım’da yer vermektedir.

Gerçekten, tüketici hakem heyetlerinin sundukları uyuşmazlık çözüm yönteminin, hâkimlerin bağımsızlığı ve hâkimlik teminatından yararlanan meslekten hâkimler tarafından yürütülmediği için, “yargılama dışı” (extra-judicial) bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olduğu görülmektedir. Acaba bu yargı dışı uyuşmazlık çözüm yöntemi, adında yer alan “hakem” sözcüğünün düşündürdüğü gibi “tahkim” veya bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi sayılabilir mi?⁵

Bu soruya verilecek cevap tüketici hakem heyetleri hakkındaki hükümlerin yorumlanması ve boşluklarının doldurulmasında hangi kaynaklardan yararlanılabileceğini belirlemesi bakımından pratik önem taşımaktadır. Örneğin, Sigortacılık Kanununun “Sigortacılıkta Tahkim”e ilişkin 30. maddesinin 23. fıkrası Sigortacılık Kanununda hüküm bulunmayan hallerde Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanununun (şimdi Hukuk Muhakemeleri Kanununun⁶) hükümlerinin sigortacılıktaki tahkim hakkında da kıyasen uygulanacağını öngörmektedir.

Kanımca Tüketici Hakem Heyetlerine başvurmak ihtiyari olmadığı ve tüketici hakem heyetlerinde yer alan hakemleri seçmek konusunda da tarafların bir rolü olmadığına göre, tüketici hakem heyetlerine başvuru HMK’nda ve genel olarak usul hukukunda anlaşıldığı anlamıyla tahkim değildir⁷. Buna göre, tüketici hakem heyetlerine başvuru ve tüketici hakem heyetlerinin

⁵ 4077 sayılı eski TKHK hükümleri bakımından bkz. **Pekcanitez**, “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti”, s. 41-42; Mehmet Akif **Tutumlu**, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Yapısı, İşleyişi, Sorunları ve Çözüm Önerileri, Ankara 2006, s. 37-39; Mustafa Serdar **Özbek**, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 3. Bası, Ankara 2013, s. 837.

⁶ HMK m. 447 (2).

⁷ İlmi içtihatlarda tüketici hakem heyetlerinin faaliyetini nitelemek için yaygın olarak 3533 sayılı Kanunla (Umumi, Mülhak ve Hususi Bütçelerle İdare Edilen Daireler ve Belediyelerle Sermayesinin Tamamı Devlete veya Belediyeye veya Hususi İdarelere Ait Daire ve Müesseseler Arasındaki İhtilafların Tahkim Yoluyla Halli Hakkında Kanun) düzenlenen ve mahkemelerin uyguladığı bir yargılama usulü için kullanılan “mecburi tahkim” terimi de kullanılmıştır; bkz. **Özbek**, age., s. 839; **Tutumlu**, age., s. 39.

faaliyeti bakımından karşılaşılabilecek kanun boşluklarında HMK'nun tahkim hükümlerini kıyasen uygulamak doğru olmaz. Hatta Yeni TKHK, çözümünde tüketici hakem heyetinin görevli olduğu uyuşmazlıklarda devlet mahkemelerinde dava açmak yolunu tamamen kapadığı için⁸, tüketici hakem heyetlerinin faaliyeti dar anlamıyla bir "alternatif" uyuşmazlık çözümü yöntemi de değildir⁹.

Aşağıda inceleneceği üzere, tüketici hakem heyetlerinin faaliyeti bazı bakımlardan devlet mahkemelerindeki yargılamaya benzetilmiş; kendine özgü bir yargılama dışı uyuşmazlık çözüm yoludur. Bu bakımdan, mevzuatta görülen boşlukların doldurulmasında devlet mahkemelerindeki yargılamaya ilişkin hükümlerden de yararlanması doğru olur.

III. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetkisi

A. Tüketici Hakem Heyetlerinin Konu İtibarıyla Görev Alanı

Yeni TKHK tüketici hakem heyetlerinin görev alanı "*tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak*" olarak belirlemiştir¹⁰.

Kanunda "tüketici işlemi" kavramı "mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dahil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem" olarak tanımlanmaktadır¹¹.

"Tüketiciye yönelik uygulamalar" teriminin ise kanunda bir tanımı ve kanımca açık bir anlamı yoktur. Tüketiciye yönelik uygulamalar ifadesi ile

⁸ Yeni TKHK m. 68(1), 1. cümle.

⁹ Dar anlamıyla alternatif çözümü "uyuşmazlıkların çözümü amacıyla görev yapan devlet mahkemelerinde görülen dava yolunun yanında seçimsel bir yol olarak işleyen, genellikle tarafsız bir üçüncü kişinin, mevcut bir uyuşmazlığın çözümü konusunda taraflara yardımcı olmak ve katkıda bulunmak amacıyla katıldığı, bir grup 'uyuşmazlık çözüm yöntemleri topluluğu' olarak tanımlanabilir" **Özbek**, age., s. 167.

¹⁰ Yeni TKHK m. 66(1), 1. cümle.

¹¹ Yeni TKHK m. 3 (1)(1).

kastedilenin “haksız ticari uygulamalar” kenar başlıklı 62. maddedeki haller olduğu bir an için düşünülebilir ise de haksız ticari uygulamalar hakkındaki denetim yetkisinin Reklam Kurulunda olduğu ve bu konudaki başvuruların Reklam Kuruluna yapılması gerektiği Kanunun 63. maddesinden anlaşılmaktadır¹².

Yeni TKHK’nda tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurunun “tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya *tüketici işleminin yapıldığı* yerdeki tüketici hakem heyetine” yapılacağı da hükme bağlanmıştır (m. 68(3)).

Bu hükümlere göre tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvuruların tüketicilerin taraf olduğu hukuki işlemlerin teşkil edeceği anlaşılmaktadır. Hukuki işlemler dışındaki sebeplere (mesela haksız fiil sebebine) dayanan talep ve başvurular kanımca tüketici hakem heyetlerine yapılamaz.

Yeni TKHK “tüketici” kavramını tanımlarken tüketicinin tüzel kişi de olabileceğini öngörmektedir¹³. Buna göre tüzel kişi tüketicilerin, mesela mesleki ve ticari amaç gütmeyen dernek ve vakıfların tüketici hakem heyetlerine başvurabileceklerine şüphe yoktur. Yine, bütün işlemleri ticari iş sayılan ticaret şirketlerinin tüketici sıfatıyla tüketici hakem heyetlerine başvuramayacakları da açıktır¹⁴.

Buna karşılık ticaret şirketlerinin veya daha genel olarak tacirlerin ve serbest meslek sahiplerinin tüketici hakem heyetlerine (deyim yerindeyse “davacı” olarak) başvurup başvuramayacakları kanun hükümlerinden açıkça anlaşılmamaktadır. Doktrinde tüketici hakem heyetlerinin sadece tüketicilerin başvurabileceği; hatta tüketici örgütleri ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığının dahi (tüketici mahkemelerinde dava açabilmelerine rağmen¹⁵) tüketici hakem heyetlerine başvuramayacakları ifade edilmiştir¹⁶.

Kazai içtihatlarda 13. Hukuk Dairesinin bir kararında ise, tüketiciler dışındaki kişilerin tüketici hakem heyetlerine başvurabilecekleri; hatta tüke-

¹² Bkz. İ. Yılmaz **Aslan**, Tüketici Hukuku, 4. Bası, Bursa 2014, s. 637.

¹³ Yeni TKHK m. 3 (1)(k).

¹⁴ Bkz. TTK m.19.

¹⁵ Bkz. Yeni TKHK m. 73(6) ve 74(1).

¹⁶ **Aslan**, age., s. 630.

ticiler aleyhine yapılan icra takiplerinde ödeme emrine itiraz edilmesi halinde itirazın iptali için devlet mahkemelerine başvurulamayacağı kabul edilmiştir¹⁷.

Kanımca Kanun hükmünün lafzından aksi anlaşılmadığına ve tüketici uyuşmazlıklarının basit ve çabuk şekilde sonuçlanması amacı başvurunun

¹⁷ “Davacı, abonesi olan davalının 1999 yılı Aralık, 2000 yılı Ocak, Şubat aylarına ait fatura bedellerini ödemediğini, hakkında yapılan icra takibine itiraz ettiğini bildi-rip, itirazın iptaline ve % 40 icra inkar tazminatına hükmedilmesini istemiştir. (...) - Mahkemece davanın kısmen kabulü ile 355.856.186 liralık icra takibine itirazın iptaline, takibin bu miktar üzerinden iptaline, ana alacağa takip tarihinden faiz yürütülmesine ve inkâr tazminatının davalıdan tahsiline karar verilmiş; hüküm, davalı tarafından temyiz edilmiştir. - 4822 Sayılı Yasa ile değişik 4077 Sayılı Yasanın 22. maddesinin 5. fıkrasında “Değeri 500.000.000 liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvurusu zorunludur. Bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararlar tarafları bağlar. Bu kararlar İcra ve İflas Kanununun ilamlarının yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. - Taraflar bu kararlara karşı onbeş gün içinde Tüketici Mahkemelerine itiraz edebilirler. İtiraz tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.” hükmünü getirmiştir. Yasanın bu hükmüne göre, 4077 Sayılı Yasanın uygulanmasından kaynaklanan bu miktarı 2004 yılında 580.500.000 liradan az olan uyuşmazlıkların Tüketici Sorunları Hakem Heyetine götürülmesini öngörüp, hakem heyetince verilen kararlara 15 gün içinde mahkemelerde itiraz edilerek dava açılabileceği ve mahkemelerinde bu tür ihtilaflarda vereceği kararın kesin olacağı belirtilmiştir. Başka ifade ile, **2004 yılında miktarı 580.500.000 liradan az olan uyuşmazlıklar hakkında, Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan doğrudan mahkemelerde dava açılmayacak, ancak Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurusu üzerine, verilen karar aleyhine, mahkemelerde dava açılacaktır. Somut olayımızda dava konusu alacağın miktarı 357.070.000 lira olup Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan icra takibi yapılmış, itiraz üzerine de davacı tarafından 11.05.2004 tarihinde itirazın iptali talebiyle bu dava açılmıştır. Öyle olunca davacının 4077 Sayılı yasanın 22/5. maddesine göre dava açılabilmesi şartı gerçekleşmemiştir.** Mahkemece bu nedenlerle davanın reddine karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde aksi düşüncelerle hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.” 13. HD 8.2.2005, 13486/1755, www.kazanci.com. Uygulamada tüketici hakem heyetlerinin genellikle itirazın iptali talepli şikâyetleri karara bağladıkları; ancak itirazın iptaliyle birlikte icra inkâr tazminatının da talep edildiği hallerde karar vermekten kaçındıkları ifade edilmiştir: **Tutumlu**, agm., s. 118-119.

aktif ve pasif taraflarının kim olduğuna nazaran farklılık göstermeyeceğine göre, tüketicilere mal ve hizmet sağlayan tacirler (bu arada ticaret şirketleri) ve serbest meslek sahiplerinin de, tüketici hakem heyetlerinin görev alanına giren uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvurmaları gerekir¹⁸.

B. Tüketici Hakem Heyetlerinin Uyuşmazlığın Miktar ve Değeri İtibarıyla Görev Alanı: Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Zorunluluğu

Yeni TKHK, belirli miktar veya değere ilişkin tüketici uyuşmazlıkları bakımından devlet mahkemelerine başvurma yolunu kapatmakta; tüketici hakem heyetlerine başvurmayı kural olarak zorunlu hale getirmektedir¹⁹. Belirlenen miktar veya değeri aşan tüketici uyuşmazlıkları bakımından ise tüketici hakem heyetlerine başvurulamamaktadır. Yeni TKHK m. 68(1) hükmüne 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.”

Kanunun m. 68(4) hükmünde ise söz konusu “iki bin” ve “üç bin” Türk Lirası tutarlı sınırların her yıl Vergi Usul Kanunu’nun 298. maddesine göre tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranına göre artırılması öngörülmüştür²⁰.

Kanun parasal sınırları büyükşehir statüsünde olan ve olmayan iller bakımından ayrı ayrı, fakat karmaşık bir ifade kullanarak belirlemektedir. 68. maddenin 1. fıkrasındaki “iki bin [2200] Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin [3300] Türk Lirası-

¹⁸ Karş. Aslan, age., s. 630.

¹⁹ Yeni TKHK m. 68(1). İstisna için bkz. m. 68(5).

²⁰ Yeni TKHK m. 68’deki parasal sınırlar 2015 yılı için 2.200 ve 3.300 TL olarak belirlenmiştir (R.G. 27.12.2014, sayı: 29218).

nın altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası [2200] ile üç bin [3300] Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur” ifadesindeki görev sınırları aşağıdaki şekilde anlaşılmalıdır:

Büyükşehir Belediyesi olan yerlerde

- 1 - 2200 TL değerindeki uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyeti
- 2200 - 3300 TL değerindeki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti;

Büyükşehir Belediyesi olmayan yerlerde

- İlçelerdeki 1 - 2200 TL değerindeki uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyeti
- İlçelerdeki 2200 - 3300 TL değerindeki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti
- Merkezdeki 1 - 3300 TL değerindeki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti.

Tüketici hakem heyetine yapılan aynı başvuru içinde birden fazla talebin ileri sürülmesi halinde hakem heyetinin görevinin taleplerin toplamına göre mi, yoksa taleplerin her birinin miktar ve değerine göre mi belirleneceği sorulabilir. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 22. maddesinin 2. fıkrasına göre “Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlık için ayrı ayrı başvuru yapılması durumunda, uyuşmazlığın değerleri toplamı tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalmak şartıyla, tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebilir. Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlığın değerleri toplamının görev sınırını aşması durumunda uyuşmazlıklar hakkında ayrı ayrı karar verilir.”

Tüketici hakem heyetlerinin görev sınırı içinde kalan bir tüketici uyuşmazlığının devlet mahkemesinde dava edilmesi halinde mahkemenin ne işlem yapacağı kanunda belirtilmemiştir. Katıldığım görüşe göre, “dava konusu uyuşmazlığın tüketici hakem heyetlerini görev alanına giren bir uyuşmazlık olmaması” HMK m. 114(2) anlamında özel kanun hükmüne

dayalı bir dava şartı sayılmalı; böyle bir uyuşmazlıkla ilgili dava mahkemeler önünde açılacak olursa dava şartı yokluğu sebebiyle, usuli bir kararla reddedilmelidir (HMK m. 115(2), 1. cümle)²¹.

Tüketici hakem heyetlerinin görev sınırını aşan (devlet mahkemelerinin görev alanına giren) miktar veya değerdeki bir uyuşmazlığın çözümü için tüketici hakem heyetine başvurulması halinde de, hakem heyeti, HMK m. 115 hükmüne kıyasen, uyuşmazlığı esastan incelemeyen başvurunun reddi kararı vermelidir.

Burada hatıra gelen bir soru, miktar veya değeri itibarıyla devlet mahkemelerinin görevine giren bir uyuşmazlık hakkında tüketici hakem heyetine başvurulması halinde, bu usuli eksikliğin başvurudan sonra giderilebilecek bir usuli eksiklik olup olmadığıdır (HMK m. 115(2), 2. cümleye kıyasen). Kanımca, uyuşmazlık tutarının nispeten küçük olduğu hallerde, hukuki bilgisizliği sebebiyle devlet mahkemeleri yerine tüketici hakem heyetine başvuran tüketiciye başvurusunun görev sınırını aşan kısmından (HMK m. 307'ye kıyasen) feragat ederek, tüketici hakem heyetinde karara bağlanmasını talep etmek hakkı tanınmalıdır²².

Yeni TKHK'nda, tüketici hakem heyetine başvuru zorunluluğunun bir istisnası olarak "Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmaya engel değildir" hükmü yer almaktadır (m.68(5)). Bu hükme göre tüketiciler (tüketici uyuşmazlığının diğer tarafını oluşturan mal ve hizmet sağlayıcıları değil), tüketici hakem heyetlerinin görev sınırı içinde kalan bir tüketici uyuşmazlığı için de arabulucuya veya Sigortacılık Kanunu'nun 30. maddesi uyarınca sigortacılık tahkimine başvurabilecektir.

²¹ Mehmet Akif **Tutumlu**, 6502 sayılı TKHK'ya göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Sınırı", Terazi Aylık Hukuk Dergisi, Ocak 2014, s. 118; **Aslan**, age., s. 639, dipnotu 11.

²² Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nde de "Başvurunun, tek bir uyuşmazlıkla ilgili olması ve uyuşmazlık konusunun bu maddede belirtilen parasal sınırları aşması halinde, sınırları aşan kısımdan feragat edilerek tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilir. Parasal sınırları aşan kısım için tekrar tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz." hükmüne yer verilmiştir (m.6(3)).

C. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yer İtibarıyla Görev (Yetki) Alanı

Yeni TKHK m. 68(3), 1. cümle hükmüne göre “Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.”

Ancak her ilçede tüketici hakem heyeti kurulmayacağı için²³, aynı fıkranın 2. cümlesinde “tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetine karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir” hükmüne yer verilmiştir. Bu konuyla ilgili yönetmelik hükmü ise, söz konusu durumda yetkili tüketici hakem heyetinin nasıl belirleneceğini genel düzenleyici işlem şeklinde düzenlememiş; bu yetkiyi, herhangi bir genel kural koymaksızın Gümrük ve Ticaret Bakanlığına bırakmıştır²⁴. Bu düzenleme şeklinin kanuna uygun olmadığı kanısındayım.

D. Görevsiz veya Yetkisiz Tüketici Hakem Heyetine Başvurulmasının Sonucu

Tüketici hakem heyetlerinin görev sınırını aşan (devlet mahkemelerinin görev alanına giren) miktar veya değerdeki bir uyuşmazlığın çözümü için tüketici hakem heyetine başvurulması halinde hakem heyetinin, HMK m. 115 hükmüne kıyasen, uyuşmazlığı esastan incelemeyen “başvurunun reddi” kararı vermesi gerektiği yukarıda belirtilmişti.

Miktar veya değer itibarıyla ilçe hakem heyetinin görevine giren bir uyuşmazlık hakkında il hakem heyetine (veya il hakem heyetinin görevine giren bir uyuşmazlık hakkında ilçe hakem heyetine başvurulması) ya da yer itibarıyla görevli (yetkili) olmayan bir tüketici hakem heyetine başvurulması halinde ne işlem yapılacağı da kanunda hükme bağlanmamıştır. Yönetmeliğin ilgili hükmüne göre “Tüketici hakem heyetleri ...görev ve yetki alanı

²³ Bkz. Yeni TKHK m.66(1), Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 5.

²⁴ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 7(3) hükmüne göre: “...başvuru yapılabilir ilçe de tüketici hakem heyetinin kurulmamış olması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine intikal ettirilir.”

dışında kalan başvuruları, tüketicinin başvuru yapabileceği yerleri de belirterek başvuru sahibine iade eder”²⁵.

Doktrinde ise tüketicinin yetkisiz tüketici hakem heyetine başvurması halinde heyetin başvuruyu resen yetkili hakem heyetine göndermesi gerektiği ifade edilmiştir²⁶. Bu çözüm tarzı, basitlik ve çabukluk bakımından daha uygun görünmektedir. Her halde, devlet mahkemelerinin görevsizlik veya yetkisizlik kararı vermesi halinde yapılacak işlemlere ilişkin HMK m. 20’deki usulün tüketici hakem heyetleri bakımından kıyasen uygulanması, hakem heyetlerinin basit ve çabuk iş görmesi amacıyla²⁷ bağdaşmaz.

IV. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluşu

Yeni TKHK m. 66(1) hükmüne göre “Bakanlık ...il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.” Bu emredici kanun hükmüne rağmen Yönetmelik hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağına ilişkin “yeterlilik şartlarını” da genel düzenleyici işlem şeklinde belirlemedi; “başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususlar” şeklinde çok genel bir ölçüt koyarak, hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirleme yetkisini Gümrük ve Ticaret Bakanlığına bırakmıştır.²⁸

Tüketici hakem heyetlerinin kimlerden teşekkül edeceği aynı 66. maddede belirlenmiştir²⁹. Tüketici hakem heyetlerinin beş üyeden oluşacağı;

²⁵ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 6(5).

²⁶ **Tutumlu**, agm., s. 116.

²⁷ Tamer İnal, Tüketici Hukuku, 3. Bası, Ankara: Seçkin 2014, s. 1214.

²⁸ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 5(1) hükmüne göre: “Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezleri ile Bakanlıkça belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturur. Bakanlık, hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken, başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alır”.

²⁹ Yeni TKHK m. 66(2) ve (3) hükmüne göre: “(2) Başkanlığı illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

üyelerinin ikisinin kamu görevlisi, birinin avukat, birer üyenin ise tüketicileri ve tüketicilere mal ve hizmet sunan tarafı temsil eden kişilerden olması öngörülmüştür.

Tüketici hakem heyetlerinin teşekkülü böyle olmasına rağmen, çalışma usulü tüketicilerin yaptığı yazılı başvurunun (deyim yerindeyse “şikâyetin”) ilamlı icraya elverişli belge oluşturacak bir karara bağlanması şeklinde olmaktadır. Bu çalışma usulü, basitleştirilmiş ve hızlandırılmış bir hukuk yargılamasına çok benzemekte; bu nedenle de en azından temel hukuk bilgisini gerektirmektedir.

Nitekim, bu ihtiyacı karşılamak üzere Yeni TKHK'nun 67. maddesinde tüketici hakem heyetlerinin “çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin rapor sunmak üzere” raportörlerin görevlendirilmesi öngörülmüştür³⁰. Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği'nde ise raportörlerin kural olarak hukuk, siyasal bilgiler, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler gibi alanlardan birinde yükseköğrenim görmüş olması şartı aranmaktadır³¹.

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

b) Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,

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

ç) Tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üye,

olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin bu fıkrada yer alan niteliklere sahip yedekleri de ayrıca belirlenir.

(3) Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, yönetmelikle belirlenen üyelik niteliklerine sahip Devlet memurları arasından illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından tamamlanır.”

³⁰ Hükümet Tasarısı gerekçesi.

³¹ Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği m. 5(1)(a). Yeni TKHK'nun “raportörlerin nitelikleri”nin yönetmelikle belirleneceği hakkındaki 72. maddesine dayanılarak çıkartılan Yönetmeliğin bu maddesinde de Gümrük ve Ticaret Bakanlığının, genel düzenleyici işlemlerle düzenlenmesi gereken bir konuda kriter belirleme yetkisini, her bir atama işleminde farklı şekilde kullanabilecek şekilde kendisinde tuttuğu görülmektedir: “Raportör kadrosuna atanabilmek için, -Üniversitelerin en az dört yıllık öğretim veren

V. Tüketici Hakem Heyetlerinin Çalışma Usulü

A. Tüketici Hakem Heyetlerinin Çalışma Usulü Yönetmelik ile Düzenlenmiştir.

Yeni TKHK, tüketici hakem heyetlerinin çalışma usulünü düzenlemiştir. Kanunda tüketici hakem heyetlerinin çalışma usulü ile ilgili tek hüküm “İnceleme” kenar başlıklı 69. madde olup, bu madde de sadece tüketici hakem heyetlerinin “uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebileceğini” öngörmektedir.

Kanunun 72. maddesi tüketici hakem heyetlerinin çalışma usulü hakkındaki kuralların belirlenmesini yönetmeliğe bırakmaktadır. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin hakem heyetlerinin çalışma usulü ile ilgili maddeleri 11 ila 28. maddelerdir.

Belirtilmelidir ki, bir dava şartı teşkil ederek devlet mahkemelerine başvurma yolunu kapatan bir düzenlemenin temel esaslarının kanunda yer alması doğru olurdu. Çünkü, Yeni TKHK’nun belirli uyuşmazlıklar için devlet mahkemelerine başvuru hakkını ortadan kaldırması Anayasa’nın 36. maddesinde, temel haklar ve hürriyetler düzeyinde güvence altına alınan hak arama hürriyetine getirilmiş bir sınırlama olup, böyle bir sınırlama Anayasa’nın 13. maddesine göre ancak kanunla yapılabilir.

B. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru

Yönetmelikte, tüketici hakem heyetinde çözüme bağlanan uyuşmazlığın tarafları için “başvuru sahibi” ve “şikâyet edilen” terimleri kullanılmaktadır³².

hukuk, siyasal bilgiler, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakülteleri ile adalet meslek yüksekokulu, yüksekokulların adalet, bankacılık ve sigortacılık programları, adalet ön lisans programı ya da bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilen yurt içi veya yurt dışındaki öğretim kurumları ile *en az iki yıllık yüksekokulların Bakanlıkça ihtiyaç duyulan ve sınav ilanında belirtilen bölümlerinden mezun olmak* şartı aranır.

³² Bkz. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 11(1) ve Yönetmelik ekindeki başvuru formu.

Tüketici hakem heyetine başvuru, başvuru formunun (dilekçesinin) tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Başvurunun güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalanarak (veya ıslak imzalı formun elektronik ortamdaki başvuru tarihinden itibaren on beş gün içinde ulaştırılması kaydıyla, imzalanmadan) elektronik ortamda yapılması da mümkündür³³.

Başvuru formunun elden teslimi yoluyla yapılan başvurularda, başvuru tarihini tespit etmek için, ilgili tüketici hakem heyetinden (varsa başvuruları almakla görevli olan raportörden³⁴) bir alındı belgesi talep edilmesi uygun olur.

Tüketici hakem heyetleri, tıpkı devlet mahkemeleri gibi (Anayasa m. 36(2)), kendilerine yapılan başvuruları, gereğini yapmak üzere, kabul etmek zorundadır³⁵.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği hakem heyetlerine yapılacak başvurunun HMK m. 107 hükmüyle düzenlenen belirsiz alacak davasına benzer şekilde, hukuki ilişki ve asgari bir miktar belirtilerek yapılmasına cevaz vermektedir: “Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık ile ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlıdır. Ancak başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına tüketici hakem heyetince karar verilebilir. Verilen kararın her hâlükârda [Kanunda] belirtilen parasal sınırlar dâhilinde olması gerekir³⁶”.

Tüketici hakem heyetine başvuruda talebin yabancı para üzerinden yapılmasına da engel yoktur. Ancak hakem heyeti “uyuşmazlık bedelinin döviz cinsinden olması durumunda” bu bedeli (daha doğru bir ifadeyle karar vereceği tutarı) kararında “başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına” çevirir³⁷.

³³ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 11(4), (5).

³⁴ Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği m. 8(1)(a).

³⁵ Yeni TKHK m. 68(2).

³⁶ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 22(1).

³⁷ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 22(3).

C. Tüketici Hakem Heyetlerinde Derdestlik

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 11. maddesinin 2. ve 3. fıkralarına göre “(2) Tüketici aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuramaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar. - (3) Tüketicinin aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuru yapması durumunda da ikinci fıkra hükümleri uygulanır.”

Yönetmeliğin bu düzenlemesi HMK'ndaki derdestlik kavramını kullanmakta; fakat, HMK'ndan farklı olarak, derdestlik halinde “diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunmak hakkının doğacağını” belirterek, derdestliğin resen dikkate alınması kuralından uzaklaşmaktadır³⁸. Kanımca, derdestliğin mükerrer iş yükünü ortadan kaldırmak ve birbiriyle çelişen kararlar verilmesini önlemek şeklindeki amaçları mahkemeler için olduğu gibi tüketici hakem heyetleri için de geçerli olduğundan, tüketici hakem heyetlerinin yapacağı incelemelerde de derdestliğin resen dikkate alınması doğru olurdu.

D. Tüketici Hakem Heyetlerinin Bilgi ve Belge İsteme Yetkisi

Yeni TKHK'nun tüketici hakem heyetlerinin “uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebileceği” hakkındaki 69. maddesini takiben, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 12. maddesinde bilgi ve belge isteme usulünün ayrıntılarını içeren bir düzenleme yapılmıştır.

Söz konusu 12. maddenin son fıkrasına göre “Tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir”. Bu düzenleme şekli, hakem heyetine yetersiz bilgi ve belgelerle başvurulması ya da istenilen bilgi ve belgelerin kötü niyetle veya ihmal sonucu olarak sunulmaması halinde, duruma göre, başvuru sahibi tüketici veya şikâyet edilen taraf aleyhine haksız kararlar verilmesine yol açabilecektir. Tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde, HMK'nun senet ve belgelerin ibrazı mecburiyetine ilişkin kuralların 219 ila 221. maddelerinin kıyasen uygulanması; en azından,

³⁸ Karş. HMK m. 114(1)(i), m. 115.

belgenin ilişkili olduğu uyuşmazlık konusu olgunun, kendisinden istenilen belgeyi (elinde olduğu bilindiği halde) sunmayan taraf aleyhine ispat edilmiş sayılması doğru olur.

E. Tüketici Hakem Heyetlerinin Toplantıları

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular, hakem heyeti toplantılarında müzakere edilir, oylanır ve karara bağlanır. Toplantı usulü Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 13 ila 18. maddelerinde düzenlenmiştir. Bu düzenlemeye göre toplantılar ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlığın belirlendiği yerde en az ayda iki kez yapılır. Toplantı gündemi başkan tarafından belirlenir ve toplantı başlamadan önce üyelere bildirilir (m. 14). Tüketici hakem heyeti, başkan dahilen az üç üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar verir. Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oy kullandığı tarafın çoğunluğu sağladığı kabul edilir (m. 15). Tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılması zorunlu olup, bu zorunluluğa uymamanın sonuçları da Yönetmeliğin 16. maddesinde gösterilmiştir.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 17. maddesi “toplantıya katılmama halleri” kenar başlığı altında, HMK m. 34’te sayılı hâkimin yasaklılık hallerine paralel olarak, heyet üyelerinin yasaklılığı hallerini düzenlemiştir. Yönetmeliğin 17. maddesinde, hâkimin yasaklılığı sebebi olan bütün hallere yer verildiği, buna ek olarak heyet üyesinin “aynı uyuşmazlıkla ilgili bilirkişi olarak dinlendiği veya hakem sıfatıyla hareket etmiş olduğu” hallerin de toplantıya katılmayacağı hallerden sayıldığı görülmektedir. Bu son hal, HMK’nda hâkimin reddi sebeplerinden biri olarak düzenlenmiştir (m. 36(1)(c)). Esasen, HMK’nda hâkimin reddi sebebi olarak sayılan hallerin tümünde (genel olarak heyet üyesinin “tarafsızlığından şüpheliyi gerektirecek önemli bir sebebin” bulunması halinde) tüketici hakem heyeti üyesi toplantıya katılmaktan kaçınmalı, bu hal Yönetmeliğin 16. maddesinin 1. fıkrası bakımından, toplantıya katılmamak için “geçerli bir mazeret” sayılmalıdır.

Yönetmeliğin 18. maddesine göre: “Tüketici hakem heyeti incelemeyi, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Gerekli görmesi halinde tüketici hakem heyeti ayrıca taraf-

ları ve bilirkişiyi dinler.” Bu düzenleme şekline göre, tüketici hakem heyeti üyeleri ancak toplantılar için bir araya gelmekte; heyet üyelerinin başvuru dosyalarını incelemek için yapacakları çalışmanın hangi aşamada ve hangi çalışma ortamı içinde gerçekleştirileceği düzenlenmemiş bulunmaktadır.

F. Tüketici Hakem Heyeti Bilirkişiliği: Tüketici Hakem Heyetleri Tahkikat Yapar mı?

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

Nitekim, Yeni TKHK, “bilirkişilik müessesesine ilişkin usul ve esaslar ...yönetmelikle belirlenir” hükmüyle (m. 72) tüketici hakem heyetlerinin incelemelerinde bilirkişi görevlendirilebileceğini öngörmüş; Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 19 ila 21. maddelerinde de tüketici hakem heyeti bilirkişiliği, yine HMK hükümlerine paralel olarak düzenlenmiştir. Bilirkişi incelemesiyle ilgili olarak ortaya çıkabilecek, Yönetmelikte düzenlenmemiş durumlarda (mesela bilirkişi raporuna itiraz konusunda) HMK’nun bilirkişilik hakkındaki hükümleri tüketici hakem heyeti bilirkişiliğine de kıyasen uygulanabilir.

Bilirkişilik dışındaki delillerle ilgili HMK hükümlerinin tüketici hakem heyeti incelemelerinde uygulanması ise, kanımca, ancak istisnai hallerde, bu incelemelerin niteliğine uygun düştüğü ölçüde söz konusu olabilir. Özellikle senetle ispat zorunluluğu gibi ispat hakkı sınırlamaları ile isticvap ve yemin gibi ancak devlet mahkemelerindeki yargılamanın mahiyetine uygun düşen ispat hukuku müesseselerinin tüketici hakem heyeti incelemelerinde uygulama alanı olmadığı kanısındayım.

VI. Tüketici Hakem Heyeti Kararı: Tüketici Hakem Heyetleri Hüküm Verir mi?

Yukarıda ifade edildiği gibi, tüketici hakem heyetleri, üyeleri hâkimlerin bağımsızlığı ve hâkimlik teminatından yararlanan meslekten hâkimler olmadığı için, mahkeme; uyuşmazlığı çözmek konusunda tarafların ihtiyarıyla tayin edilmedikleri için de hakem sayılamazlar. Bu sebeple verdikleri kararlar da “yargı kararı” niteliğinde olmadığı gibi, medeni usul hukukundaki anlamıyla kesin hüküm etkisini haiz sayılamaz.

Ne var ki, tüketici hakem kararlarına özel kanun hükümleriyle tanınan etki, fiilen kesin hüküm etkisine çok yaklaşmaktadır. Çünkü, tüketici hakem heyetlerinin görev alanına giren uyuşmazlıklarda devlet mahkemelerinde dava açma yolu kanun hükmüyle kapatıldığı gibi³⁹, tüketici hakem heyetleri kararlarının “tarafları bağlayacağı” da açık kanun hükmüyle kabul edilmiştir⁴⁰.

Kanunun gerekçesinde hiçbir açıklama olmamasına rağmen, tüketici hakem heyeti kararlarının ilam mahiyetini haiz belgelerden (icra kabiliyetini haiz) olduğu ayrı bir kanun hükmüyle (Yeni TKHK m. 70(2)2. cümle) belirtildiğine göre⁴¹, bu bağlayıcılık ancak kesin hükme benzer bir bağlayıcılık olabilir: Aynı uyuşmazlık için devlet mahkemesine veya ikinci defa tüketici hakem heyetine başvurulamayacağı gibi, mesela tüketici hakem heyeti kararına uyularak cebri icra tehdidi altında ödenen paraların geri alınması için istirdat davası (İİK m. 72) açılmayacağı anlaşılmaktadır.

Tüketici hakem heyeti kararlarına kesin hükmün kesin delil etkisinin tanınıp tanınmadığı ise açık değildir. Mesela tüketici hakem heyeti kararıyla ödenmesine karar verilen alacağın varlığı veya miktarı, aynı taraflar arasında görülen bir davada (mesela takas savunması kapsamında) ihtilafli hale getirilip getirilemeyeceği, bu soruya nasıl cevap verileceğine bağlıdır. Kanımca, kanunda tam bir açıklık olmayan hallerde, tüketici hakem heyeti kararına tanınan bağlayıcılık özelliğini dar yorumlamak (örneğimizde hakem

³⁹ Yeni TKHK m. 68(1).

⁴⁰ Yeni TKHK m. 70(1), 1. cümle: “İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar tarafları bağlar.”

⁴¹ Yeni TKHK m. 70(2), 2. cümle: “Tüketici hakem heyetinin kararları, İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.”

heyeti kararına kesin delil etkisi tanımamak) daha doğrudur. Nitekim, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği de “Tüketici hakem heyeti kararı yalnızca verildiği uyuşmazlık için hüküm ifade eder” hükmünü içermektedir⁴².

Tüketici hakem kararlarının içeriği Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 22. ve 24. maddelerinde belirlenmiştir. Bu yönetmelik hükümlerine göre kararın yazılmasında, Yönetmelik ekindeki karar tutanağı örneği kullanılır. Tüketici hakem heyeti kararında uyuşmazlık değerinin Türk Lirası cinsinden belirtilmesi zorunludur. Uyuşmazlık değerinin döviz cinsinden olması durumunda başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilir⁴³. Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlandığı durumlarda, karşı tarafça ödemesi gereken bilirkişi ve tebligat ücretleri kararda belirtilir⁴⁴.

Başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve bu durumun ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi durumunda ise, tüketici hakem heyeti uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verir⁴⁵.

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuruların kural olarak başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde karara bağlanması öngörülmüştür⁴⁶. Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve bu talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde ise başvuru, tüketici hakem heyetine öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır⁴⁷.

Yeni TKHK, tüketici hakem heyeti kararının 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edileceğini öngörmekte; ancak, uygulan-

⁴² Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 22(6).

⁴³ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 22(3).

⁴⁴ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 22(4).

⁴⁵ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 22(8).

⁴⁶ İstisnaen: “Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir.” Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 23(1).

⁴⁷ “Türkiye’de ikametgâhı bulunmayan yabancı uyruklu tüketicilerin uyuşmazlıkları için de bu fıkra hükümleri uygulanır.” Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 23(2), (3).

çak tebligat usulü hakkında bir açıklık içermemektedir⁴⁸. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği ise, Tebligat Kanunu'ndaki kazai tebligat usulü yerine, kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesi esasını kabul etmektedir⁴⁹.

Tüketici hakem heyeti kararlarındaki basit yazı ve hesap hataları hakem heyetince resen veya talep üzerine düzeltilebilir⁵⁰. Bu basit “düzeltme” işleminden ayrı olarak, Yeni TKHK, tüketici hakem heyeti kararlarına, yargı kararı imişler gibi, kanun yolu da öngörmüştür.

VII. Tüketici Hakem Heyeti Kararına Karşı İtiraz

Yeni TKHK'nun 70. maddesinin 3 ila 5. fıkralarına göre:

“(3) Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

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

(5) Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.”⁵¹.

⁴⁸ Yeni TKHK m. 70(2), 1. cümle.

⁴⁹ Bkz. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 25.

⁵⁰ Bkz. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 27.

⁵¹ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin “Karara itiraz” kenar başlıklı 28. maddesinin ilk üç fıkrası da bu üç fıkranın aynıdır.

HMK'nun kanunyolları hükümleri örnek alınarak düzenlenmiş olan yukarıdaki kanun hükümleri, tüketici hakem heyeti kararlarını bir yargı kararı gibi görmekte ve tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine de bir kanun yolu mahkemesi görevi vermektedir⁵². Kanun hükmünde tüketici mahkemesinin sadece “değiştirilerek ve düzelterek onama” yetkisinden bahsedilmiş ise de, tüketici mahkemesinin normal bir onama kararı niteliğinde olmak üzere “itirazın reddi” kararı da verebileceği anlaşılmaktadır.

Tüketici hakem heyeti kararına itiraz üzerine inceleme yapan tüketici mahkemesinin “bozma kararı” veya istinaf usulünde olduğu gibi “yeniden esas hakkında karar” verip vermeyeceği ise kanunun ifadesinden anlaşıl-mamaktadır. Hükümet gerekçesinde de bu konuda bir açıklama yoktur. Kanımca, tüketici mahkemesinin itiraz üzerine vereceği karar kesin olacağına ve kanunda tüketici mahkemesinin bozma kararı vererek hakem heyeti dosyasını hakem heyetine geri gönderilip, bozmadan sonra dosyanın tekrar inceleneceği hakkında hiçbir açıklık olmadığına göre⁵³, tüketici mahkemeleri hakem heyeti kararına itiraz üzerine yaptıkları incelemede bozma kararı veremez. Tüketici mahkemesi tüketici hakem heyetinin kararını hatalı bulursa, gerektiğinde yeniden inceleme (esasında “tahkikat ve yargılama”) yaparak yeniden esas hakkında karar vermelidir.

VIII. Tüketici Hakem Heyeti İncelemesinde Masraflar

Yeni TKHK m. 70(7) hükmüne göre:

“Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça

⁵² Bu nedenle, tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı tüketici mahkemesine yapılan itirazlarda hakem heyeti değil, başvurunun karşı tarafı olan şikâyet edilenin taraf gösterilmesi gerekir. Bkz.13. HD 2.2.2005, 13645/1235, **Aslan**, age., s. 635, dipnotu 13.

⁵³ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 28(4) hükmünde “Tüketici mahkemelerince verilen kesinleşmiş kararlar, Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi üzerinden Bakanlığa iletilir. Tüketici hakem heyeti kararına karşı yapılan itiraz sonucu verilen karar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilir”. denilmekte ise de, hükmün yazılış şekli bu göndermenin sadece bilgi verme maksatlı olduğu anlaşılmaktadır.

karşılır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.”

Taraflar arasındaki silah eşitliğini bozan ve tüketicilere, masraflarını kamu kaynakları üzerinde bırakmak üzere tamamen temelden yoksun başvurularda bulunabilmeleri konusunda “açık çek” veren bu hükmün, olması gereken hukuk bakımından isabetli olmadığı kanısındayım. Kanımca, tüketicilerden gerek tüketici hakem heyetlerine gerekse tüketici mahkemelerine başvurmaları halinde peşin olarak harç ve gider (gider avansı) alınmaması yeterli bir korumadır⁵⁴.

Tüketici hakem heyetlerinde taraflar avukatla temsil edilebilirler⁵⁵. Tüketici hakem heyetlerinin, başvuruda haksız çıkan tarafın karşı tarafa vekâlet ücreti ödemesine karar verip veremeyecekleri idari yargıda, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile Adalet Bakanlığı ve Türkiye Barolar Birliği arasında dava konusu olmuştur.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın 2014 yılı Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi'nin “il ve ilçe tüketici hakem heyetleri nezdinde sunulacak hizmetlerde, hizmete konu işin değerinin %12'sinden aşağı olmamak üzere, ancak hizmete konu işin değeri maktu ücretin (250,00 TL) altında ise hizmete konu işin değeri kadar avukatlık ücretine hükmedilir” şeklindeki hükmünün iptali talebiyle açılan davada, Danıştay 8. Dairesi yürütmeyi durdurma kararı vermiştir⁵⁶. Bu karardan sonra, 10 Eylül 2014 tarih ve 6552 sayılı Kanununun 140. maddesiyle, Yeni TKHK'nun 70. maddesinin ilk fıkrasına “Tüketici

⁵⁴ Bu bakımdan, tüketici mahkemelerinde tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalarda sadece harçlardan muafiyet öngören ve gider avansı konusunda bir muafiyet öngörmeyen Yeni TKHK m. 73(2) hükmü de kanımca isabetli değildir. Kanunun mevcut düzenlemesine göre, sadece tüketici örgütleri üst kuruluşları tarafından açılan davalarda gider avansı hesap edilirken bilirkişi ücretinin hariç tutulması gerekmektedir; bkz. Yeni TKHK m. 73(3); **Pekcanitez**, “Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Usulü ve Topluluk Davaları”, s. 458.

⁵⁵ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 22(7).

⁵⁶ Danıştay 8. D. 4.7.2014, 2014/1419 E., www.kazanci.com.

hakem heyetlerince vekâlet ücreti ödenmesine karar verilemez.” hükmü eklenmiştir⁵⁷.

Öte yandan, tüketici hakem heyetinde yapılan incelemenin tarafları, hakem heyeti kararına karşı itiraz yoluna başvurulması halinde, tüketici mahkemesinde de avukatla temsil edilebilirler. Yeni TKHK’nun 70. maddesinin 6. fıkrasına göre : “Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir”⁵⁸.

Bu kanun hükmü, tüketici mahkemesinde açılan itiraz davasının *tüketici aleyhine* karara bağlanması halinde karar verilecek karşı taraf vekâlet hükmüne ilişkindir. Tüketici mahkemesi kararının tüketici lehine olması halinde de, mal veya hizmet sağlayan tarafın vekâlet ücreti ödemeye mahkum edilmesi gerekeceği tabiidir. Bu son halde nisbi tarifenin mi, yoksa maktu tarifenin mi uygulanacağı konusunda kanuni bir düzenleme yoktur.

2015 yılında uygulanacak olan Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi ise şu hükme ve tarife maddesine yer verilmiştir⁵⁹:

“Tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerinde ücret -m. 12- (1) Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir. - (2) İş bu tarifenin Birinci Kısım İkinci Bölümünün tüketici hakem heyetlerine ilişkin kuralı, tüketici hakem heyetlerinde avukat aracılığı ile takip edilen işlerde, avukat ile müvekkili arasında çıkabilecek uyuşmazlıkların Avukatlık Kanununun 164. maddesinin 4. fıkrası uyarınca çözülmesine ilişkindir.”

Tarife, Birinci Kısım İkinci Bölüm, 6. sıra: 250,00 TL (“İl ve ilçe tüketici hakem heyetleri nezdinde sunulacak hizmetlerde, hizmete konu işin değerinin % 12’sinden aşağı olmamak üzere. Ancak hizmete konu işin değeri maktu ücretin altında ise hizmete konu işin değeri kadar”)

⁵⁷ Aynı yönde bkz. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 22(7), 2. cümle.

⁵⁸ Aynı yönde bkz. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği m. 28(5).

⁵⁹ Bkz. Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi (R. G. 31.12.2014, sayı: 29222).

Bu son düzenlemeyle, tüketici hakem heyetleri ve hakem heyeti kararlarına itiraz halinde, gerek müvekkille avukat arasında uygulanacak gerekse karşı tarafa yükletilecek vekâlet ücretinin hesabı karmaşık bir düzenlemeye tabi tutulmuş olmaktadır. Söz konusu hükümlerine göre:

- Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında kararın iptali durumunda tüketici aleyhine “karşı taraf vekâlet ücreti” olarak (250 TL veya “hizmete konu işin değeri” şeklinde bir alt sınır uygulanmaksızın) nispi tarife (%12 oranı) üzerinden vekâlet ücretine karar verilecektir.
- Tüketici hakem heyetlerinde avukat aracılığı ile takip edilen işlerde, kanımca, tüketici mahkemesine itiraz aşaması da dahil olmak üzere ve müvekkilin tüketici mi yoksa mal ve hizmet sağlayıcı mı olduğuna bakılmaksızın, müvekkil ile avukatı arasındaki avukatlık ücretinin belirlenmesi bakımından asgari tutarın hesabı için “hizmete konu işin değerinin % 12’sinden aşağı olmamak üzere 250 TL - ancak hizmete konu işin değeri 250 TL’nin altında ise hizmete konu işin değeri kadar” şeklinde özetlenebilecek ücret hesap şekli uygulanacaktır.
- Nihayet, tüketici lehine karara bağlanan tüketici hakem heyeti kararına itiraz davalarında, karşı tarafa yükletilecek vekâlet ücreti, özel bir düzenleme olmadığına göre, yine ise “hizmete konu işin değerinin % 12’sinden aşağı olmamak üzere 250 TL - ancak hizmete konu işin değeri 250 TL’nin altında ise hizmete konu işin değeri kadar” şeklindeki formüle göre hesap edilecektir.

SONUÇ

Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un tüketici hakem heyetleri hakkındaki hükümlerinin bir bütün halinde incelenmesinden çıkarılabilecek sonuç, bu son kanuni düzenlemeyle birlikte tüketici hakem heyetlerinde yapılan incelemenin devlet mahkemelerinde yapılan yargılamaya çok yaklaştırılmış olduğudur.

Bugünkü düzenleme şekliyle tüketici hakem heyetlerinin tüketiciler ile mal ve hizmet sağlayıcıları arasında ortaya çıkan uyuşmazlıkları barışçı,

alternatif yollarla çözümleyen uyuşmazlık çözüm yerleri olduğunu söylemek güçtür. Tüketici hakem heyetlerinin görev alanına giren uyuşmazlıklar devlet mahkemelerinde dava konusu yapılamaz. Tüketici hakem heyetindeki inceleme tüketicinin, bir şikâyet şeklinde, tek taraflı başvurusuyla başlayan, belgelerin toplanması ve bazen bilirkişi incelemesini de içeren, hukuk mahkemelerinde yapılan tahkikat benzeri bir araştırmayla devam eden ve nihayet taraflar bakımından bağlayıcı, icra kabiliyetini haiz bir karar ile sona eren, yargı benzeri bir süreçtir.

Bu yargı benzeri süreçte maddi hukuk kurallarının, özellikle Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerinin somut olaya uygulanmasıyla sonuca varılmakta, başvuru sahibinin talebi kabul, kısmen kabul veya reddedilmektedir. Üstelik tüketicinin hakem heyetinin verdiği karara karşı istinaf benzeri bir hukuki çare, deyim yerindeyse bir kanun yolu dahi öngörülmüştür.

Tüketici hakem heyetlerindeki incelemenin yargı benzeri niteliğinin bir sonucu olarak, başvuruları karara bağlamak hukuk bilgisini gerektiren bir meslek faaliyeti olarak ortaya çıkmakta; bu konuda belirleyici rolü kamu görevlisi raportör oynamakta; uyuşmazlık çözüm sürecinin paydaşları gibi görünen tüketici ve mal ve hizmet sağlayan taraf menfaat temsilcilerinin çoğu zaman birkaç haftada bir yapılan toplantılara katılıp oy kullanmakla yetindikleri anlaşılmaktadır.

Bu hukuki ve fiili duruma göre, tüketici hakem heyetleri ile ilgili düzenlemenin amaca uygunluğu kuşku olduğu gibi, tüketici hakem heyetlerinin inceleme usulünün büyük ölçüde yönetmelik hükümleriyle düzenlenmiş olmasının Anayasa'ya uygunluğu da tartışılmalıdır. Gerçekten asgari ücret tutarının birkaç katını bulan görev sınırı dikkate alındığında tüketici hakem heyetlerinin baktıkları uyuşmazlıklar toplumun büyük bir kesimi için hiç de küçük uyuşmazlıklar değildir. Bu uyuşmazlıklar bakımından tüketicilerin devlet mahkemelerine gitmek, hâkimin bağımsızlığı ve teminatı kurumlarından yararlanan meslekten hâkimlerin hukuk bilgilerinden yararlanmak hakkının engellenmesi, Anayasa'yla ve İnsan Hakları Sözleşmesi'yle güvence altına alınmış olan hak arama hürriyetine, üstelik büyük ölçüde yönetmelik hükümleriyle, getirilmiş önemli bir sınırlamadır.

Olması gereken hukuk bakımından tüketici hakem heyetlerinin bugün yürürlükte olan düzenleme şekliyle muhafaza edilmesinin isabetli olup olmadığı tartışılmalıdır. Kanımca, tüketici hakem heyetlerinin bugünkü şekliyle muhafazası yerine, belirli bir parasal sınırı aşmayan tüketici uyuşmazlıklarını yine tüketici mahkemelerinde fakat daha basitleştirilmiş ve çabuklaştırılmış usulle çözümlenmesini öngören bir kanuni düzenleme yapılması daha yararlı olacaktır.

Kaynakça

- Aslan, İ. Yılmaz;** Tüketici Hukuku, 4. Bası, Bursa 2014.
- İnal, Tamer;** Tüketici Hukuku, 3. Bası, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2014.
- Özbek, Mustafa Serdar;** Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 3. Bası, Yetkin Yayınları, Ankara 2013.
- Pekcanitez, Hakan;** “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti”, İzmir Barosu Dergisi, Temmuz 1996, s. 40-58.
- Pekcanitez, Hakan;** “Tüketici Mahkemelerinde Yargılama Usulü ve Topluluk Davaları”, 2. Tüketici Hukuku Sempozyumu - Ses Çözümleri ve Makaleleri, Ankara, Bilge 2013.
- Tutumlu, Mehmet Akif;** Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Yapısı, İşleyişi, Sorunları ve Çözüm Önerileri, Seçkin Yayıncılık, Ankara 2006.
- Tutumlu, Mehmet Akif;** “6502 sayılı TKHK’ya göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Sınırı”, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, Ocak 2014.