

TÜRK HUKUKUNDA TÜKETİCİNİN KORUNMASINA İLİŞKİN USULİ DÜZENLEMELER

Prof. Dr. Ergun Önen¹

Türk Hukukunda tüketicinin korunması konusunda ilk etkin yasal girişim 1982 yılında gerçekleşmiş ve bu yıl içinde yürürlüğe giren yeni Türk Anayasası'nın 172'nci maddesi ile "Devlet tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendini koruyucu girişimlerini teşvik eder" hükmü getirilmiştir. Bu Anayasal düzenleme ile Devletin bu alandaki çalışmaları onüç yıl sonra semerelerini vermiş ve 23 Şubat 1995 tarihli 4077 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun" Resmi Gazetede yayımlanarak² 8 Eylül 1995'de yürürlüğe girmiştir. TKHK 6.3.2003 gün ve 4822 sayılı Kanunla değiştirilmiştir³.

Tarihi süreç içinde tüketiciler hak arama konusunda güçlüklerle uğraşmak zorunda kalmışlar, uyuşmazlık konusu olan mal ve hizmetler düşük değerde olup, mahkemeye başvurulduğu takdirde yüksek yargı giderleri ödemek zorunda kalınca, kişiler haklarını aramaktan vazgeçmek yolunu tercih etmişlerdir. Bu gerçek karşısında devletler, tüketiciler haksızlıkla karşılaştıkları zaman onları himaye edecek yöntemler düşünmüş, yargıya alternatif çözüm imkanları arama yoluna gitmişlerdir. Bu suretle mahkemeler dışında hakem kurulları, ombudsmanlık kurumları gibi daha basit ve ucuz olarak çalışan organizasyonlar tesisi suretiyle tüketicilere hak aramada yardımcı olacak çözüm yolları geliştirilmiştir.

Bugün Avrupa Birliği'ne dahil ülkelerde tüketicilerin uyuşmazlıklarının giderilmesinde öncelikle yargıya alternatif çözüm yollarına yöneldiğini görmekteyiz. İlk kez İsveç'de kurulan "tüketici ombudsmanlığı" türü kurumlar giderek diğer Avrupa ülkelerinde de yaygınlaşmaya başlamışlardır. Bunlar ombudsmanlık dışında "hakem kurulu", "tüketici

¹ *İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Öğretim Üyesi*

² RG 8.3.1995, S. 2222.

³ Yeni Kanun 14.03.2003 gün ve 25408 Sayılı RG'de yayınlanmış ve üç ay sonra yürürlüğe girmesi öngörülmüştür (4822 S.K. m. 38).

şikayet kurulu”, “hakem komisyonu”, “uyuşmazlık komisyonu” vb. isimler altında ulusal ya da yerel düzeyde faaliyet gösteren yargı dışı kuruluřlardır⁴.

Türkiye’de Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girmeden önce tüketicinin korunması ile ilgili dağınık ve yetersiz bir mevzuat bulunmaktaydı. Bir çerçeve kanun niteliğinde olan TKHK ile bu eksiklikler ve pürüzler giderilmiş, yeterli ve yararlı bir düzenleme kısmen sağlanabilmiştir.

TKHK’un 21, 22 ve 23. maddelerinde tüketicinin korunması amacına yönelik tüketici kuruluşlarına ilişkin düzenlemeler yapılmıştır. Bu kuruluşlar sırasıyla “Tüketici Konseyi” (md.21), “Tüketici Sorunları Hakem Heyeti” (m.22) ve “Tüketici Mahkemesi” (md.23)dir.

TÜKETİCİ KONSEYİ

Bu kurum tüketicinin korunması için gerekli tedbirleri araştırmak, belirlemek ve tüketici yararına olan çözüm yolları ile Kanunun uygulamasına ilişkin tedbirler hakkında ilgili mercilere önerilerde bulunmak amacıyla Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nın koordinatörlüğünde kurulmuřtur⁵. Değişik bakanlıkların ve meslek kuruluşlarının temsilcilerinden oluşan ve yılda en az bir kez olağan toplantı yapması öngörülen Tüketici Konseyi’nin tüzel kişiliği yoktur. Bu kurul bir danışma kurulu olarak planlanmış olup, bir hak arama mercii de deęildir⁶.

TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ

TKHK’un 23’üncü maddesi uyarınca tüketicilerle satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara bakmak üzere “tüketici mahkemeleri” kurulması öngörülmüş olmasına rağmen, kanun koyucu bu tür uyuşmazlıkları çözümlemek üzere ayrıca AB ülkelerinde olduğu gibi, yargı dışı kuruluşlar olarak “tüketici sorunları hakem heyetleri” kurulmasını da yararlı görmüştür. řu halde Türk Hukukunda tüketicilerle satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkların bazı koşullara bağlı olarak hem devlet mahkemelerinde, hem de özel hakem heyetleri önünde giderilmesi imkanı sağlanmıştır.

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri’nin kurulmasındaki amaç, mahkemelerin işyükünü azaltmak, bürokratik engelleri bertaraf etmek, uyuşmazlıkları daha ucuz, daha kolay ve daha çabuk sonuçlanmasını gerçekleştirmek düşüncesidir.

TKHK m. 22 hükmü uyarınca Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları gidermek üzere her il ve ilçe merkezinde asgari bir tüketici sorunları hakem heyeti kurmakla yükümlüdür⁸. İl hakem heyetleri il merkezi sınırları içinde, ilçe hakem heyetleri de ilçe sınırları dahilinde uyuşmazlıklara bakmaya görevli ve yetkilidir⁹.

⁴ Krş. Çağlar, s. 63-67.

⁵ TKHK m. 21/I.

⁶ TKHK m. 21/I.

⁷ Bkz. TKHK m.22; Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği (RG 01.08.2003, S. 25186).

⁸ HHY. m. 5/I.

⁹ HHY. m. 5/II.

Büyükşehir statüsündeki illerde birden çok hakem heyeti kurulabilir. İhtiyaç olursa büyükşehir statüsünde olmayan il ve ilçelerde de birden çok hakem heyeti kurulabilir¹⁰.

Uyuşmazlıklarla ilgili başvurular tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı satıcının veya tüketicinin bulunduğu yer hakem heyetine yapılır. Mal ve hizmet kapıdan satışlar yoluyla alınmışsa, bu mal ya da hizmetle ilgili uyuşmazlıklar için tüketicinin bulunduğu yerdeki hakem heyetine başvurulur¹¹. Tüketicinin ikametgahı ile satıcının bulunduğu yer farklı ise tüketici başvurusunu, satıcının bulunduğu yerdeki hakem heyetine ulaştırılmak üzere, kendisinin bulunduğu yerdeki hakem heyetine tevdi edebilir¹².

Büyükşehir statüsünde olan illerde kurulan il hakem heyetleri, uyuşmazlık konusu malın ya da hizmetin değerine göre, her yıl Aralık ayında bir sonraki yıl için geçerli olmak üzere belirlenen tutarın üzerindeki uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkilidir^{13 14}. Bu miktarın altında kalan uyuşmazlıklara o büyükşehir belediyesi sınırları içinde kurulu ilçelerdeki hakem heyetlerince bakılır.

Yine uyuşmazlık konusu mal ve hizmet bedelinin o yıl için belirlenmiş para sınırını¹⁵ aşmadığı durumlarda, uyuşmazlığın giderilmesi için mutlaka tüketici sorunları hakem heyetine başvurulması zorunlu olup, tüketici mahkemelerinde dava açmak mümkün değildir¹⁶. Ancak uyuşmazlık konusu değer bu para sınırının üstünde olması durumunda tüketici davasını doğrudan doğruya tüketici mahkemesinde açabileceği gibi, önce tüketici sorunları hakem heyetine de başvurabilir.

Hakem heyeti beş kişiden oluşur¹⁷. Başkan dışındaki üyelerin görevi iki yıldır, olağanüstü durumlar dışında tüketici heyetleri ayda en az iki defa toplanır¹⁸. Hakem heyeti incelemelerini dosya üzerinde yapar. Gerekli görülürse taraflar davet edilerek dinlenmelidirler¹⁹. Çözümü uzmanlık isteyen konularda bilirkişiye başvurulabilir. Kaideten bilirkişi olarak sadece bir kişi dinlenebilir ve birden çok bilirkişi tetkikatı yapılamaz²⁰. Ancak bağlayıcı olan hakem heyeti kararları için birden çok bilirkişi görevlendirilebilir. Hakem heyeti uyuşmazlığın çözümü için gerekli yerlerden bilgi alabilir ve belge isteyebilir²¹.

Kararlar oy çokluğuyla alınır. Başvurular en çok üç ay içinde karara bağlanır²². Hakem heyeti başvuruları müracaat tarihi sırasına göre inceler ve sonuçlandırır. Ancak örneğin turistlerin hakem heyetine yaptıkları başvuru, bu kişiler Türkiye’de uzun süre

¹⁰ HHY. m. 6.

¹¹ HHY. m. 5/II.

¹² HHY. m. 5/III.

¹³ HHY. m. 5/IV.

¹⁴ Bu para sınırı 2004 yılı için 1.500.000.000 lira olarak belirlenmiştir (bkz. RG 13.12.2003, S. 25315).

¹⁵ Bu para sınırı 2004 yılı için 580.500.000 lira olarak belirlenmiştir (bkz. RG 13.12.2003, S. 25315).

¹⁶ TKHK. m. 22/IV.

¹⁷ TKHK. m. 22/II; HHY. m. 7.

¹⁸ HHY. m. 14.

¹⁹ HHY. m. 20/I.

²⁰ HHY. m. 20/II.

²¹ HHY. m. 22.

(21a) HHY. m. 12.

²² HHY. m. 12.

kalmayacakları için öncelikle incelenir (21a). Hakem heyeti üyeleri yaptıkları toplantılar için belli bir miktarda huzur hakkı alırlar²³.

Değeri belli bir meblağın altındaki uyuşmazlıklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunludur²⁴. Bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararlar tarafları bağlar. Bu kararlar İcra ve İflas Kanununun ilamların icrası hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Taraflar bu kararlara karşı onbeş gün içerisinde Tüketici Mahkemesinde itiraz edebilirler. İtiraz hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak hakim talep üzerine kararın icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemelerinin vereceği kararlar kesindir.

Son olarak belirtmek gerekir ki, uyuşmazlık konusunun miktar ve değeri dikkate alınmaksızın TKHK'un 25. maddesi ile ceza yaptırımına bağlanmış konulara bakmaya hakem heyeti görevli ve yetkili değildir²⁵. Tüketici mahkemesinin görev ve yetkisine giren bir konuda il veya ilçe hakem heyetine başvurulmuşsa, hakem heyeti başvuruyu re'sen tüketici mahkemesine intikal ettirir²⁶. Taraflardan birinin hakem heyeti kararını kabul etmemesi durumunda hakem heyetince verilen karar tüketici mahkemesinde delil olarak değerlendirilebilir^{27 28}. Hakem heyeti kararları benzeri olaylar için emsal teşkil etmez, ancak ilişkin olduğu uyuşmazlık için hüküm ifade eder (27a). Bu niteliği ile hakem heyeti kararları HUMK. m.516- 536'da düzenlenen Tahkim Bölümü'nde belirtilen hakem kararlarından farklıdır.

TÜKETİCİ MAHKEMESİ

TKHK'un 23. maddesi hükmüne göre “ Bu kanunun uygulanması ile ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılır Tüketici mahkemelerinin yargı çevresi Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirlenir”^{29 30}.

1995 yılında yürürlüğe giren eski kanunun bu hükmüne rağmen tüketici mahkemeleri hemen kurulmamış ve ancak 2001 yılında üç büyük ilde (İstanbul, Ankara iki ve İzmir'de) birer tüketici mahkemesi kurulmuştur. Bugün Türkiye genelinde sayıları (dört) olan bu mahkemelerin yargı çevresi bulundukları illerin büyükşehir belediyesi sınırları ile kısıtlıdır. Eski TKHK'un Geçici 1'inci maddesi uyarınca “tüketici mahkemeleri kuruluncaya kadar bu mahkemelerde görülmesi gereken davalara bakacak mahkemeleri Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu belirler” hükmü yer almaktaydı. Buna göre Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu TKHK'un uygulamasından doğan

²³ HHY. m. 27.

²⁴ Bu para sınırı 2004 yılı için 580.500.000 lira olarak belirlenmiştir (bkz. RG 13.12.2003, S. 25315).

²⁵ Kuru, s. 5928; Pekcanitez, s. 48.

²⁶ Pekcanitez, s.48.

²⁷ TKHK. m. 22/IV; HHY. m. 5/I, 12/IV.

(27a) HHY m. 20.

²⁸ Yargıtay bunun kuvvetli bir delil oluşturacağının amaçlandığı görüşündedir (13 HD. 11.6.1996 “YKD 1996/11, s.1754-1757”), bunun takdiri bir delil olduğu görüşünde: Zevkliler, s. 23; Pekcanitez, s. 55.

²⁹ RG 1.2.2001, S. 24305.

³⁰ Mahkemelerin kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usulleri kanunla düzenlenir (Any. m. 142.) keza mahkemelerin görevi kanunla belirlenir (HUMK m. 1). Bu hükümler ışığında TKHK m. 1 ile tüketici mahkemelerinin yargı çevresinin Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirleneceği kuralı doktrinde haklı eleştirilere neden olmuştur (bkz. Zevkliler, s.242-243).

uyuşmazlıklara değeri ne olursa olsun ticaret mahkemeleri bulunan yerlerde asliye ticaret mahkemelerinin, ticaret mahkemesi bulunmayan yerlerde üç veya daha çok asliye hukuk mahkemesi varsa Üçüncü asliye hukuk mahkemesinin, o yerdeki asliye hukuk mahkemesi sayısı daha az ise Birinci asliye hukuk mahkemesinin bakmasına karar vermiştir³¹. Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'nun tüketici mahkemelerinin yargı çevresini belirleme yetkisi yeni kanunda da muhafaza edilmiştir (30a).

Tüketici mahkemeleri özel mahkeme olup tek hakimlidir. Tüketici mahkemeleri ile asliye hukuk mahkemeleri arasındaki ilişki işbölümü değil, görev ilişkisidir. Bu nedenle asliye ticaret ve asliye hukuk mahkemelerinde açılan tüketicinin korunmasına ilişkin davalara bu mahkemeler tüketici mahkemesi sıfatıyla bakacaklar, görevsizlik kararı veremeyeceklerdir³². Bu mahkemelerce verilen kararlara karşı şartları varsa temyiz yoluna başvurulabilir.

Mülga TKHK'da tüketici davalarında görev konusunda hüküm bulunmasına karşın yetki konusunda bir düzenleme yapılmamıştı. Bu nedenle tüketicinin korunmasına ilişkin davalarda HUMK.'nun 9-27'nci maddelerinde yer alan yetkiye ilişkin genel kurallar geçerli sayılıyordu³³. Yürürlükteki yeni kanun tüketicilerin genel yetkili davalının (satıcının) ikametgahı mahkemesinin yanı sıra davacı (tüketicinin) ikametgahı mahkemesinde de açılabilceğini hükme bağlayarak yetki sorununa netlik kazandırmıştır (32a).

Genel yargılama usulünde davaların görülmesi uzun zaman almaktadır. Halbuki tüketicinin korunmasına ilişkin davaların süratli biçimde görülerek sonuçlandırılması amaca daha uygundur. Bu nedenle kanunda bu davalara basit yargılama usüne göre bakılması öngörülmüştür³⁴. Bu yargılama usulünde dava dilekçesine on gün içinde cevap verme yükümlülüğü yoktur; taraflar ilk itirazlarını ve esasa cevaplarını ilk duruşmada yazılı olarak verebilmektedirler³⁵. Öte yandan basit yargılama usulünde davalara adli tatilde de bakılabilmektedir³⁶. Bu suretle tüketici davalarının geç sonuçlanması bir ölçüde önlenmiş olacaktır.

Tüketici mahkemelerinde davacı sıfatıyla dava açabilecek gerçek ve tüzel kişiler:

- Tüketiciler. Bunlar kendileri ile ilgili sorunlarda bireysel olarak dava açabilirler.
- Tüketici örgütleri (dernek, vakıf, kooperatif) üyelerini oluşturan tüketicileri korumak üzere onlar adına dava açabilirler.
- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'dır.^{37 38 39 40}

^{30a} Bkz. TKHK m. 23/I.

³¹ Bkz. Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'nun 22.6.1995 tarih ve 437-2 sayılı kararı.

³² Karş. Kuru, s. 5743.

^{32a} TKHK. m. 23/III.

³⁴ TKHK. m. 23/III.

³⁵ Bkz. HUMK. m. 508 vd.

³⁶ HUMK. m. 176/III.

³⁷ TKHK. m. 23/III.

³⁸ Tüketici Konseyi doğrudan doğruya dava açamaz. Ancak Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na başvurarak dava açılmasını isteyebilir. (TKHK. m. 21/I; Tüketici Konseyi Yönetmeliği m. 6)

Tüketici mahkemelerinde bu davacılar tarafından açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır⁴¹. Davacılaran dava açarken ya da temyiz yoluna başvurulduğunda harç alınmasını Yargıtay hükmün bozulması nedeni saymış ve davacılaran alınan harcın iadesine karar vermiştir⁴². TKHK'daki bu düzenleme, tüketicilerin mali külfete girmeksizin mahkemeye başvurmak suretiyle haklarını aramalarını teşvik amacını gütmektedir. Zira aksi halde tüketicinin yargı harçlarını ödeyememek endişesi, onu dava açmaktan alıkoyan olumsuz bir etken olmaktadır⁴³.

Davanın tüketici tarafından satıcı aleyhine değil de, satıcı tarafından tüketici aleyhine açılmış olması ihtimalinde dava bir tüketici davası olmayıp alelade bir alacak davası olacağından genel mahkemelerde açılmak ve Borçlar Kanunu hükümlerine göre görülmek, dolayısıyla bu durumda TKHK hükümleri uygulanmamak gerekir⁴⁴.

Gerçek ya da tüzel kişi tacirler tarafından ticari işletmeleri veya şirketleri için özel amaçlarla alarak kullandıkları mal ve hizmetler için açılan davaların TKHK anlamında tüketici davası olarak kabul edilip edilmeyeceği konusunda doktrinde ve Yargıtay içtihatlarında tam bir görüş birliği yoktur^{45 46}.

Avrupa Birliği ülkelerinde tüketici sorunlarından doğan uyuşmazlıkların süratli biçimde sonuçlandırılması amacıyla özel yetkili mahkemelerin kurulması gündeme gelmekte ise de⁴⁷ ağırlıklı olarak Türkiye'deki "Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri"ne benzer ve verdikleri kararlar bağlayıcı değil tavsiye edici nitelikte olan benzer kuruluşlar tercih edilmiştir. Bununla beraber İspanya'da satıcı ile tüketici arasındaki uyuşmazlıkları tahkim yoluyla çözmeye yetkili ve verdiği kararlar bağlayıcı olan hakem mahkemeleri kurulduğunu görmekteyiz. Öte yandan, İsveç'te de satıcıların tüketici ombudsmanlarının verdikleri kararlara uymaması durumunda "marknadsdomstol" denilen özel tüketici mahkemelerine başvurulabilmektedir⁴⁸.

YETKİLİ İDARİ VE ADLİ MERCİİLERİN TÜKETİCİNİN KORUNMASI AMACIYLA VEREBİLECEKLERİ CEZAI NİTELİKTE KARARLAR

³⁹ İsveç'te Türkiye'deki Tüketici Konseyi'nin benzeri olan Tüketici ombudsman'ın ise dava açma yetkisi vardır. (Zevkliler, s.246).

⁴⁰ TKHK'da yapılan yeni düzenlemeye göre, tüketici örgütleri münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabileceklerdir (m. 23/IV).

⁴¹ TKHK. m. 23/III.

⁴² Bkz. 13 HD. 8.2.1999, 2/587; HGK. 31.5.2000, 13-908-933 (ABD 200/3, s. 315-317; ABD 2000/4, s. 360-362).

⁴³ Zevkliler, s. 244.

⁴⁴ Krş. Zevkliler, s. 246.

⁴⁵ Kuru, s. 5750, 5752, 5755; bkz. 19 HD 6.7.1999, 3932/4621 (İBD 2000/2, s. 609-612); 11 HD. 26.6.1997, 1815/5112 (YKD 1997/10, s. 1564-1566).

⁴⁶ Dn. 42'de zikredilen 19. HD görüşüne göre, bu durumda ilgili tacirler ve ticaret şirketleri TKHK anlamında tüketici olarak kabul edilmelidir. Yargıtay'ın bu görüşüne katılıyoruz. Kuru ve 19. HD başkanı Mete Günal karşı oy yazısı ise aksi görüştedir (bkz. Kuru, s. 5752).

⁴⁷ Zevkliler, s. 241-242.

⁴⁸ Bkz. Zevkliler, s. 242.

Ayıplı mal ve hizmet satışında, tüketicinin bu nedenle satıcıya karşı başvurabileceği yollar TKHK'un 4'üncü maddesinde düzenlenmiştir. Ancak bu maddede öngörülen başvuru yolları satım akdinin tarafı olan tüketiciye bireysel olarak tanınmış bir imkandır. Öte yandan, Kanunun 23'üncü maddesi tüketici çıkarlarını korumak amacıyla, dernek, vakıf, kooperatif gibi ilgili tüketici örgütlerine, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na da tüketici mahkemelerinde dava açma yetkisi tanımıştır. İşte Bakanlık ya da tüketici örgütlerinin bu yetkilerine dayanarak açacakları davalarda tüketici mahkemeleri, üretimin (imalatın) durdurulması, satışın durdurulması, malın toplatılması, malın bedelinden indirim yapılması, malın bedelinin alıcıya iadesi, malın ayıpsız ile değiştirilmesine karar verebilirler. Tüketicilerin ayrıca, ayıplı mal nedeniyle maruz kaldıkları maddi ve manevi zararlar dolayısıyla bireysel dava açma hakları da saklı bulunmaktadır.

TKHK'un 25'inci maddesinde, bu kanun hükümlerine aykırı davranışlar nedeniyle verilecek para cezalarından söz ediliyor. Bu maddede öngörülen para cezaları idari merci ve kişilere verilmesi nedeniyle idari niteliktedir. İdari nitelikli para cezalarını belediye encümenleri, mülki amirler ve Sanayi ve Ticaret Bakanlığı vermektedir. Para cezalarının miktarları her takvim yılı başında yeniden belirlenmektedir^{49 50}.

TKHK m.25'de para cezası dışında verilebilecek diğer cezalar da düzenlenmiştir. Para cezaları dışında kalan cezaları ancak tüketici mahkemeleri verebilir. Bunlar durdurma cezası (ilanın, reklamın, üretimin, promosyon kampanyasının durdurulması), düzeltme cezası (yanlış ve aldatıcı reklam, ilan), işyeri kapatma cezası, toplatma cezası (ayıplı malın toplatılması) gibi müeyyidelerdir.

SONUC

Bu açıklamalardan sonra Türk Hukukunda tüketicinin korunmasına ilişkin hukuki düzenlemenin usuli yönü üzerinde genel bir değerlendirme gerekirse denilebilir ki:

Satıcı-tüketici uyuşmazlığında aslolan uyuşmazlığın mümkün olduğunca süratli biçimde giderilmesi ve tüketicinin haklarının tatmin edici bir sonuca bağlanmasıdır.

Ancak çoğu kez tüketici mahkemelerinde uyuşmazlığın bu amaca uygun biçimde sonuçlanmasını beklemek yargı mekanizmasının ağır işlemesi nedeniyle mümkün olmayacaktır. Bu nedenle süratli çalışması planlanan hakem heyetleri ile bu beklenti gerçekleştirilmek istenmiştir. Gerçekten yargı yolunun bürokratik ve fertlere sempatik görünmeyen niteliği itibarıyla hakem heyetlerinin uzlaştırıcı bir sistem uygulamakla tatmin edici sonuçlar sağlaması hedeflenmiştir. Ancak bugüne kadarki uygulamaya bakılacak olursa bu beklentinin arzu edilen biçimde gerçekleştiği söylenemez. Halbuki sistem hakem heyeti önünde uyuşmazlıkların örneğin ağırlıklı olarak sulh ile sonuçlandırılmasını teşvik ve temin edilmek suretiyle daha başarılı olarak uygulanabilir ve beklenen süratlilik, basitlik, ekonomiklik amacına ulaşılabilirdi. Ancak

⁴⁹ TKHK m. 25/VII.

⁵⁰ TKHK'un 25'nci maddesine göre verilen para cezaları 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsili Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur (6183 sayılı kanun, m.26/III).

uygulamada durum ümit edilenin aksine adeta işleri geciktirici ve tüketiciyi himayenin etkisini ve kapsamını daraltıcı bir görünüm sergilemektedir⁵¹.

Buna karşılık Avrupa ülkelerinde ombudsmanlık biçiminde işleyen sistemin başarılı olduğu ve kurumsallaştığı görülmektedir. Türk Hukukunda ise kurumsallaşma henüz gerçekleşmiştir denilemez. Bu nedenle tüketiciler küçük değerlere ilişkin uyuşmazlıklar için, sonucun pozitif olmayacağı düşüncesiyle çoğu kez hak arama yoluna gitmemekte, ya da gitse bile prosedürü sonuçlandırmaktan sarfınazar etmektedirler. Bunda hakem heyeti kararlarının kesin olmayışı, icra edilebilme gücünden yoksun olmaları gibi faktörler etkili olmaktadır. Bu düşüncelerle ve hakem heyetlerinin iş yoğunluğunu azaltmak amacıyla belli bir meblağa kadar olan değerler için hakem heyeti kararlarının kesin olması, ya da hakem heyeti kararına karşı mahkemeye başvurulması halinde, tüketici mahkemesi kararı da aynı yönde olursa, heyet kararını yerine getirmeyen satıcı caydırıcı oranlarda tazminata mahkum edilmelidir⁵². Nitekim, daha önce de belirtildiği gibi 6.3.2003 tarihli kanunla TKHK'da yapılan değişiklik ile isabetli olarak değeri belli bir meblağın altında⁵³ olan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetine başvurma zorunluluğu getirilmiş ve hakem heyeti kararının tarafları bağlayıcı olacağı ve İcra İflas Kanunu'nun ilamların icrası hakkındaki hükümleri uyarınca icra edilebileceği öngörülmüştür⁵⁴. Taraflar bu karara karşı onbeş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilecekler, ancak itiraz hakem heyeti kararını kendiliğinden durduramayacak⁵⁵ ve tüketici mahkemesinin itiraz üzerine vereceği karar kesin olacaktır.

Tadil kanunu ile TKHK'da yapılan değişiklik ve getirilen yenilikler tüketicinin korunması kurumuna usuli açıdan da daha olumlu ve Avrupa Birliği'ndeki uygulamaya daha uyumlu bir etkinlik kazandırabilecektir.

KAYNAKÇA:

ARSLAN, Ramazan / TANRIVER, Süha: Yargı Örgütü Hukuku, Ankara 2001.

ÇAĞLAR, Fatma : 4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları, Ankara 2002 (Uzmanlık Tezi).

KURU, Baki: Hukuk Muhakemeleri Usulü Kanunu, cilt VI, Altıncı Bası, İstanbul 2001.

PEKCANİTEZ, Hakan: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, İzBD 1996 S.3- s.40-58.

ULUKAPI, Ömer: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundan Doğan Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları (Konya Ticaret Odası Dergisi 1996/100, s.14-22)

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN (23.5.1995 gün ve 4077 Sayılı Kanun "RG 8.3.1995, Sayı 22222").

TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNDA DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR KANUN (6.3.2003 gün ve 4822 Sayılı Kanun "RG 14.03.2003, Sayı 25048").

TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİ YÖNETMELİĞİ (RG 01.08.2003, Sayı 25186).

⁵¹ Bkz. Zevkliler, s. 229; Pekcanitez, s. 40-41.

⁵² Bkz. Pekcanitez, s. 40,41,56.

⁵³ Bu para sınırı 2004 yılı için 580.500.000 lira olarak belirlenmiştir (bkz. RG 13.12.2003, S. 25315).

⁵⁴ TKHK. m.22/V.

⁵⁵ Ancak hakim hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir (TKHK. m. 22/V).