



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Özel Hukuk Anabilim Dalı

**TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA TÜKETİCİ İŞLEMİ VE TÜKETİCİ
İŞLEMİNDEN DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN ARABULUCULUK
YOLUYLA ÇÖZÜMLENMESİ**

Aydın Ebrar GÜNAL

Doktora Tezi

Ankara, 2024

TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA TÜKETİCİ İŞLEMİ VE TÜKETİCİ İŞLEMİNDEN
DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜMLENMESİ

Aydın Ebrar GÜNAL

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Özel Hukuk Anabilim Dalı

Doktora Tezi

Ankara, 2024

KABUL VE ONAY

Aydın Ebrar GÜNAL tarafından hazırlanan "Türk Ve İngiliz Hukukunda Tüketici İşlemi ve Tüketici İşleminde Doğan Uyuşmazlıkların Arabuluculuk Yoluyla Çözümlemesi" başlıklı bu çalışma, 03.01.2024 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

(Başkan)

(Danışman)

(Üye)

(Üye)

(Üye)

Bu tez çalışmasında Sayın (Unvanı, Adı ve Soyadı) Ortak Danışman olarak görev almıştır.

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinleri yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan **“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”** kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / H.Ü. Kütüphaneleri Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibarenay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

22/01/2024

Aydın Ebrar GÜNAL

¹“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

- (1) Madde 6. 1. Lisansüstü teze ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.
- (2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulunun** gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.
- (3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, **tezin yapıldığı kurum** tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, **ilgili kurum ve kuruluşun önerisi** ile **enstitü** veya **fakültenin** uygun görüşü üzerine **üniversite yönetim kurulu** tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.
Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

* Tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu tarafından karar verilir.**

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, **Doç. Dr. Burcu Gülseren ÖZCAN BÜYÜKTANIR** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

Aydın Ebrar GÜNAL

ÖZET

GÜNAL, Aydın Ebrar. *Türk Ve İngiliz Hukukunda Tüketici İşlemi Ve Tüketici İşleminden Doğan Uyuşmazlıkların Arabuluculuk Yoluyla Çözülmesi*, Doktora Tezi, Ankara, 2024.

Çalışmamız tüketici işlemi kavramı ve tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıkların arabuluculuk yoluyla çözülmesini içermekte olup, konu Türk ve İngiliz hukukunda yer alan düzenlemeler ışığında ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Öncelikle tüketicinin korunması kapsamında yaşanan tarihsel gelişmeler ve değişimlerden bahsedilerek tüketici haklarının ortaya çıkışına değinilmiştir. Ardından tüketici, tüketici işlemi ve tüketici uyuşmazlığı kavramları değerlendirilerek tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıkların alternatif çözüm yollarından biri olan arabuluculuk yoluyla çözülmesi hususu incelenmiştir.

Günümüzde mal ve hizmet piyasalarında yaşanan sektörel genişleme ve gelişmeleri düşündüğümüzde, satıcı, sağlayıcı ya da üretici gibi girişimciler ile tüketiciler arasında meydana gelen sözleşmeler ile birlikte piyasada farklı sözleşme öncesi ve sonrası uygulamaların bulunduğunu, ayrıca tüketiciye yönelik haksız ticari faaliyetlerin meydana geldiğini, bu çerçevede tüketici işleminin kapsamına dahil edilebilecek birçok işlemin bulunduğunu ifade etmek gerekir. Tüketim ilişkilerinin artmasıyla birlikte de tüketiciler ile girişimciler arasında farklı alanlarda tüketici uyuşmazlığı ortaya çıkabilmektedir.

Arabuluculuk ise, tarafların gönüllü olarak üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği uyuşmazlıkları bağımsız ve tarafsız bir üçüncü kişi yardımı ile çözülmesi usulü olarak karşımıza çıkmakta olup, tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde taraflarca başvurulmuş alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından birisi olmuştur.

Çalışmamızda Türk ve İngiliz hukuk sistemlerinde arabuluculuğun tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümündeki rolü ortaya konulmuştur. Bu kapsamda Türk ve İngiliz hukukunda yer alan yasal düzenlemeler, yargısal içtihat ve değerlendirmeler, uygulamaya yön veren AB direktifleri ile birlikte küresel çaptaki eğilimler de ele alınarak kapsamlı bir inceleme yapılması amaçlanmıştır.

Anahtar Sözcükler

Tüketicinin Korunması, Tüketici, Tüketici İşlemi, Tüketici Uyuşmazlığı, Arabuluculuk

ABSTRACT

GÜNAL, Aydın Ebrar. *Consumer Transactions in Turkish And English Law And Resolution Of Disputes Arising From Consumer Transactions Through Mediation*, Ph.D. Dissertation, Ankara, 2024.

Our study includes the concept of consumer transaction and the resolution of disputes arising from consumer transactions through mediation, and the subject is discussed in detail in the light of the regulations in Turkish and English law. First of all, historical developments and changes within the scope of consumer protection are mentioned and the emergence of consumer rights is mentioned. Then, the concepts of consumer, consumer transaction and consumer dispute were evaluated and the issue of resolving disputes arising from consumer transactions through mediation, one of the alternative resolution methods, was examined.

When we consider the sectoral expansion and developments in the goods and services markets today, we see that there are different pre- and post-contract practices in the market, as well as contracts between entrepreneurs such as sellers, providers or producers, and consumers, and that unfair commercial activities towards the consumer occur, and in this context, the consumer transaction It should be noted that there are many transactions that can be included in the scope. With the increase in consumption relations, consumer disputes may arise between consumers and entrepreneurs in different areas.

Mediation is a method of resolving disputes that the parties can voluntarily dispose of freely, with the help of an independent and impartial third party, and has become one of the alternative dispute resolution methods used by the parties in resolving consumer disputes.

In our study, the role of mediation in Turkish and English legal systems in resolving disputes arising from consumer transactions has been revealed. In this

context, it is aimed to conduct a comprehensive review by considering the legal regulations in Turkish and English law, judicial precedents and evaluations, EU directives guiding the practice, as well as global trends.

Keywords

Consumer Protection, Consumer, Consumer Transaction, Consumer Dispute, Mediation

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
KISALTMALAR DİZİNİ	xiii
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM: TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA TÜKETİCİ İŞLEMİ	
KAVRAMI	4
1.1. TÜKETİCİNİN EKONOMİK ÇIKARLARININ KORUNMASI VE	
TAZMİN EDİLME HAKKI ÇERÇEVESİNDE TÜKETİCİNİN	
KORUNMASI BAKIMINDAN YAŞANAN TARİHSEL	
GELİŞMELER	4
1.1.1. Dünyada Yaşanan Gelişmeler	4
1.1.2. Avrupa Birliği'nde Yaşanan Gelişmeler	10
1.1.2.1. İngiltere ve Avrupa Birliği İlişkileri	11
1.1.2.2. Türkiye ve Avrupa Birliği İlişkileri	12
1.1.2.3. Tüketicinin Korunması Bakımından Yaşanan	
Gelişmeler	18
1.1.3. İngiltere'de Yaşanan Gelişmeler	29
1.1.4. Türkiye'de Yaşanan Gelişmeler	39
1.2. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN TÜKETİCİ	
KAVRAMI	45
1.2.1. Avrupa Birliği ve Üye Ülke Düzenlemelerinde Tüketici	
Kavramı.....	45
1.2.2. İngiliz Hukukunda Tüketici Kavramı	53
1.2.2.1. Gerçek Kişi Olma Unsuru	56

1.2.2.2. Ticari ve Mesleki Olmayan Amaçla Hareket Etme Unsuru	57
1.2.3. Türk Hukukunda Tüketici Kavramı	59
1.2.3.1. Gerçek veya Tüzel Kişi Olma Unsuru	62
1.2.3.2. Ticari veya Mesleki Olmayan Amaçla Hareket Etme Unsuru	67
1.3. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN TÜKETİCİ İŞLEMİ	
KAVRAMI	71
1.3.1. Genel Olarak Tüketici İşlemi	71
1.3.2. İngiliz Hukukunda Tüketici İşlemi	76
1.3.2.1. İngiliz Hukukunda Tüketici İşleminin Yeri	76
1.3.2.2. 2015 Tarihli Tüketici Hakları Kanunu Kapsamında Tüketici İşleminin Unsurları	78
1.3.2.2.1. İşlemin Mal ve Hizmet Piyasasında Gerçekleşmiş Olması	78
1.3.2.2.1.1. Mal Kavramı	79
1.3.2.2.1.2. Hizmet Kavramı	81
1.3.2.2.1.3. Dijital İçerik Kavramı	82
1.3.2.2.2. İşlemin Taraflarının Tüketici ve Girişimci Olması	83
1.3.2.2.2.1. Tüketici Kavramı	83
1.3.2.2.2.2. Girişimci Kavramı	83
1.3.2.2.3. İşlemin Karşılıklı Edimler İçermesi	84
1.3.3. Türk Hukukunda Tüketici İşlemi	85
1.3.3.1. Türk Hukukunda Tüketici İşleminin Yeri	85
1.3.3.2. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu Kapsamında Tüketici İşleminin Unsurları	89
1.3.3.2.1. İşlemin Mal ve Hizmet Piyasasında Gerçekleşmiş Olması	89
1.3.3.2.1.1. Mal Kavramı	89
1.3.3.2.1.2. Hizmet Kavramı	91

1.3.3.2.2. İşlemin Taraflarının Tüketici ve Girişimci Olması	93
1.3.3.2.2.1. Tüketici Kavramı	93
1.3.3.2.2.2. Girişimci Kavramı	95
1.3.3.2.3. İşlemin Karşılıklı Edimler İçermesi	98
2. BÖLÜM: TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ALTERNATİF UYUŞMAZLIK YOLUYLA ÇÖZÜM YOLLARI	101
2.1. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN TÜKETİCİ UYUŞMAZLIĞI	101
2.1.1. Genel Olarak Tüketici Uyuşmazlığı	101
2.1.2. İngiliz Hukukunda Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı	102
2.1.2.1. Tüketici Uyuşmazlığı Tanımı ve Kapsamı	102
2.1.2.2. Tüketici Uyuşmazlığının Tarafları	105
2.1.3. Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı	106
2.1.3.1. Tüketici Uyuşmazlığı Tanımı ve Kapsamı	106
2.1.3.2. Tüketici Uyuşmazlığının Tarafları	111
2.2. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLLARI	114
2.2.1. Genel Olarak Hukuki Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları	114
2.2.1.1. Mahkemeler Yoluyla Çözüm	115
2.2.1.2. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ile Çözüm	117
2.2.1.2.1. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarının Doğuşu ve Gelişimi	119
2.2.1.2.2. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Türleri	134
2.2.1.2.2.1. Müzakere	136
2.2.1.2.2.2. Uzlaştırma	136
2.2.1.2.2.3. Arabuluculuk	137
2.2.1.2.2.4. Tahkim	140
2.2.1.2.2.5. Arabuluculuk-Tahkim	145
2.2.1.2.2.6. Tarafsız Ön Değerlendirme	147
2.2.1.2.2.7. Vakıaların Saptanması	148

2.2.1.2.2.8. Kısa Duruşma	149
2.2.1.2.2.9. Kısa Jüri Yargılaması	150
2.2.1.2.2.10. Hakim Kiralama	151
2.2.1.2.2.11. Ombudsmanlık	151
2.2.1.2.3. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarının İngiliz Hukuk Sistemindeki Yeri	152
2.2.1.2.4. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarının Türk Hukuk Sistemindeki Yeri	164
2.3. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜM YOLLARI	179
2.3.1. Genel Olarak Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları	179
2.3.2. İngiliz Hukuk Sisteminde Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları	184
2.3.3. Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları	186
3. BÖLÜM: TÜKETİCİNİN UYUŞMAZLIKLARININ ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜMLENMESİ	192
3.1. ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLU OLARAK ARABULUCULUK	192
3.1.1. Arabuluculuk Kavramı	192
3.1.2. Arabuluculuğun Gelişimi	194
3.1.3. Arabuluculuğa Hakim Olan Temel İlkeler	198
3.1.3.1. Gizlilik İlkesi	198
3.1.3.2. Tarafların Eşitliği İlkesi	201
3.1.3.3. İradilik İlkesi	202
3.1.4. Arabuluculuğun Türleri	205
3.1.4.1. Adi Arabuluculuk ve Resmi Arabuluculuk Ayrımı	205
3.1.4.2. Kolaylaştırıcı Arabuluculuk, Değerlendirici Arabuluculuk ve Dönüştürücü Arabuluculuk Ayrımı	206
3.1.4.3. Tek Kişi Arabuluculuk Ve Eş Arabuluculuk Ayrımı	209

3.1.4.4. Ad Hoc Arabuluculuk Ve Kurumsal Arabuluculuk Ayrımı	209
3.2. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA ARABULUCULUĞUN TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜMÜNDEKİ ROLÜ	210
3.2.1. Arabuluculuğun İngiliz Hukuk Sistemindeki Yeri ve Tüketici Uyuşmazlıkların Çözümündeki Rolü	210
3.2.2. Arabuluculuğun Türk Hukuk Sistemindeki Yeri ve Tüketici Uyuşmazlıkların Çözümündeki Rolü	216
SONUÇ	229
KAYNAKÇA	241
EKLER	285
EK 1. ORJİNALLİK RAPORU	285
EK 2. ETİK KURUL/KOMİSYON İZİNİ YA DA MUAFİYET FORMU	287

KISALTMALAR DİZİNİ

AAET	: Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu
AB	: Avrupa Birliği
ABA	: American Bar Association
ABAD	: Avrupa Adalet Divanı
ABEK	: Avrupa Birliği Eşgüdüm Kurulu
ABİHA	: Avrupa Birliği İşleyişi Hakkında Anlaşma
ABİHA	: Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma
ADR	: Alternative Dispute Resolution
AET	: Avrupa Ekonomik Topluluğu
AKÇT	: Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu
AT	: Avrupa Topluluğu
AÜHFD	: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
B2C	: Business to Consumer Contracts
BATNA	: Best Alternative to the Negotiated Agreement
BEIS	: Department for Business, Energy and Industrial Strategy
BEÜ	: Bülent Ecevit Üniversitesi
BGB	: Bürgerliches Gesetzbuch
Bkz	: Bakınız
C	: Cilt
CA	: Consumers' Association
CEPEJ	: European Commission for the Efficiency of Justice
CJRA	: Civil Justice Reform Act
CPR	: International Institute of Conflict Prevention and
Çev	: Çeviren
E	: Esas
EC	: European Commission
ed	: Editör
EEC	: European Economic Community
EFTA	: European Free Trade Association
ET	: Erişim Tarihi

GÜHFD	: Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
HD	: Hukuk Dairesi
HMK	: 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu
HSYK	: Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu
HUAK	: 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu
HUAKY	: Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği
HUMK	: 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu
HÜ	: Hacettepe Üniversitesi
IOCU	: International Organization Consumers Unions
K	: Karar Kanun
KKG	: Konsumkreditgesetz Law
m	: Madde
MÜHFHAD	: Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi
OFT	: Office of Fair Trading
OJ	: Official Journal of the European Union Resolution
S	: Sayı
ss	: Sayfa sayısı
t	: Tarih
TBB	: Türkiye Barolar Birliği
TBK	: 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TKHK	: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında
TMK	: 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TTK	: 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu
UK	: United Kingdom
UNCITRAL	: United Nations Commission on International Trade Law
UNIDROIT	: International Institute for the Unification of Private
vd	: Ve devamı
YHGK	: Yargıtay Hukuk Genel Kurulu

GİRİŞ

Tüketicinin korunması kavramı; kişilerin, tüketici sıfatı ile taraf oldukları işlem, uyuşmazlık ve karşılaştıkları uygulamalar bakımından geniş bir çerçevede düşünebileceğimiz, ekonomik olarak daha güçlü ve bağımsız hareket edebilen satıcı, sağlayıcı ve üreticiler gibi girişimcilere karşılık kendi haklarına sahip çıkabilmesini ifade eder. Tüketicilerin, özel ihtiyaçlarını karşılamak üzere mal ve hizmet edinmek isterken yapmış oldukları işlemler ile bu işlemlerin öncesi ve sonrasında karşılaştığı uygulamalarda, ekonomik çıkarlarının korunması büyük önem arz etmektedir. Tüketicilerin, beklentilerini karşılamayan mal ve hizmetler söz konusu olduğunda, sağlık ve can güvenliği bakımından ve ekonomik anlamda zararları oluşabilmektedir. Kapitalist ekonomi modelinin egemen olduğu teknoloji ve bilim çağımızda yaşanan gelişmeleri birlikte değerlendirdiğimizde, tüketicilerin kişisel verilerinin işlenmesi ve kullanılması da kişilerin olumsuz anlamda etkilenmesine sebebiyet verebilmektedir. Bu kapsamda, tüketicilerin uğradığı zararların tazmin edilmesi gerekmektedir. Tüketicilerin uğradıkları zararların kolay ve ivedi bir biçimde tazmini amacıyla başvuru hukuki yollar ise, tüketiciyi caydıracak şekilde uzun, karmaşık ve pahalı olmamalıdır.

Tüketim ilişkilerinin artmasıyla birlikte tüketici işlemi ve uygulamaları kavramının kapsamı genişlemiştir. Bu çerçevede tüketiciler ile girişimciler arasında farklı alanlarda birçok uyuşmazlık ortaya çıkabilmektedir. Tüketici işlemi ve uygulamaları bakımından tüketiciler ile girişimciler arasında yaşanan bu uyuşmazlıklara tüketici uyuşmazlığı denilmektedir. Ülke hukuklarında yer alan düzenlemeler ile Avrupa Birliği'nde yaşanan gelişmeleri incelediğinde tüketicilerin etkin bir şekilde korunabilmesi için hızlı, adil ve makul prosedürler içerisinde tüketici uyuşmazlıklarının neticelendirilmesi hedeflenmektedir. Bu noktada uyuşmazlıkların çözümü amacıyla devlet yargısı içerisinde tüketici mahkemeleri, küçük miktarlı talepleri konu alan mahkemeleri şeklinde kurulan görevli mahkemeler önünde dava yoluyla ve beraberinde geliştirilen mahkeme bağlantılı veya bağımsız başvuru mercileri nazarında şekillendirilen alternatif uyuşmazlık

çözüm usulleri ile tüketiciler korunmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları arasında arabuluculuk en etkin ve en yaygın uygulama alanı bulan usul olmuştur. Arabuluculuk genel bir ifadeyle tarafların gönüllü olarak üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği uyuşmazlıkların bağımsız ve tarafsız bir üçüncü kişi yardımı ile çözümlenmesi usulü olarak tanımlanabilecektir. Arabuluculuk sürecinin işleyişinde ve ortaya çıkan uyuşmazlığa ilişkin sağlanacak anlaşma üzerinde tarafların egemenliği söz konusu olup bu süreçte rol alan arabulucu, taraflara uygun bir iletişim ortamı sağlamak suretiyle tarafların uzlaşma yönündeki isteklerini ortaya koyabilmesi için sağlıklı bir zemin hazırlayarak uyuşmazlığın çözülebilmesine katkı sağlamaktadır.

İngiltere tüketicinin korunmasına ilişkin gelişmelerin somut olarak ilk kez başladığı, bu kapsamda etkin bir ilerlemenin gösterildiği batının gelişmiş ülkelerinden birisi olmuştur. Tüketici ve tüketici işlemi kavramının geliştirilmesinde İngiliz yargı kararlarının önemli bir rol oynadığını ifade etmek gerekir. Dünya çapında etkili olan adalete erişim hareketi, İngiltere'nin de öncülüğünü yaptığı Anglo-Sakson hukuk sistemlerinde başlamış olup, özellikle medeni yargılama hukuk sisteminde yaşanan yargısal reformlar ile gelişme göstermiştir. Mücadeleci, liberal devlet ideolojisiyle şekillenen Anglo-Sakson medeni yargılama hukuku sisteminde, tarafların uyuşmazlığın çözümünde etkin olduğu anlayış alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının hukuk sistemine entegre olmasında önemli bir etkidir. İngiltere, uyuşmazlıkların arabuluculuk usulü ile çözümlenmesi konusunda 1970'li yıllardan günümüze önemli bir deneyime sahip olup, arabuluculuk tüketiciler ile girişimciler arasında yaşanan tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıklar başta olmak üzere birçok konuda alternatif bir çözüm usulü olarak karşımıza çıkmaktadır. Türkiye'de de hukuki uyuşmazlıkların çözümünde uygulamaya konulmaya başlanan arabuluculuk, tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde de rol almaktadır. Bu kapsamda çalışma konumuz Türk hukuk sistemi ve İngiliz hukuk sistemi çerçevesinde işlevsel bir yaklaşım içerisinde karşılaştırmalı bakış açısıyla incelenmiştir. Türk ve İngiliz hukukunda yer alan yasal düzenlemeler, yargısal içtihat ve

değerlendirmeler, uygulamaya yön veren AB direktifleri ile birlikte küresel çaptaki eğilimler de ele alınarak kapsamlı bir inceleme yapılması amaçlanmıştır.

Çalışmamızın konusu ve kapsamı itibariyle birinci bölümde öncelikle tüketicinin korunması kapsamında yaşanan tarihsel gelişmeler ve değişimlerden bahsedilerek, tüketici haklarının ortaya çıkışına değinilmiştir. Ardından tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin temel kavramlar olan tüketici, tüketici işlemi ve tüketici uyuşmazlığı ayrıntılı olarak ele alınarak incelenecek olup, bu kavramların Türk ve İngiliz hukuk sistemindeki yeri değerlendirilmiştir.

Çalışmamızın ikinci bölümünde ise ilk olarak tüketici uyuşmazlığı kavramı ayrıntılı olarak ele alınarak incelenmiştir. Ardından tüketici uyuşmazlıklarının çözüm yolu özelinde hukuki uyuşmazlıkların çözüm yollarının kapsamı belirlenmiştir.

Çalışmamızın üçüncü bölümünde ise bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olan arabuluculuk kurumu detaylı bir şekilde ele alınarak, arabuluculuğun Türk ve İngiliz hukuk sistemlerinde tüketici uyuşmazlıklarının çözümündeki rolü ortaya konulmuştur.

1. BÖLÜM: TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMI

1.1. TÜKETİCİNİN EKONOMİK ÇIKARLARININ KORUNMASI VE TAZMİN EDİLME HAKKI ÇERÇEVESİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI BAKIMINDAN YAŞANAN TARİHSEL GELİŞMELER

1.1.1. Dünyada Yaşanan Gelişmeler

Tüketicinin korunması kavramı 19. yüzyılda Sanayi Devrimi sonrası seri üretimin artmasıyla ortaya çıkmış olup, kavramın olgunlaşması ile tüketiciyi koruma amacı güden hukuki düzenlemelerin gelişmesi yeni zamanlara rastlamaktadır. Ancak bu kavramın tarihi gelişimi daha eski dönemlere dayanmaktadır.¹ Bilinen ilk yazılı kanunlar olan Hammurabi Kanunları'nda tüketicinin korunmasına ilişkin hükümler yer almakta olup Sümerler, Hititler, eski Hint Kanunları ile İslam ve Roma Hukuku döneminde de tüketiciyi koruyucu hükümleri görmek mümkündür. 19 Haziran 1215 tarihinde imzalanmış olan Magna Carta Libertatum da 19. yüzyıla kadar geçen dönemde tüketicinin korunması açısından önemli bir yere sahiptir.² Bu eski dönemde tüketicilere sunulan mal ve hizmetler sayı ve çeşit açısından sınırlı durumda olduğundan, kaynaklarda kavramdan ziyade gündelik yaşamda tüketicinin korunmasına yönelik, örneğin yiyeceklerin standardının korunması, ölçülerde dürüstlüğü sağlanması, satılan malların ayıp ve özelliklerinden kaynaklanan zararların giderilmesi noktasında düzenlemelere yer verilmekteydi. Bunlar daha çok ticaretin ve mesleki standartların oluşturulması amacıyla

¹ ASLAN, Yılmaz İsmail: Tüketici Hukuku, 5. Baskı, Ekin Yayınevi, Bursa, 2015, s.35; WILLET, Chris/ OUGHTON, David: "Consumer Protection", Commercial And Consumer Law, (ed. FURMSTON, Michael/ CHUAH, Jason), Pearson Education Limited, 2010, s.376-377; ÖZEL, Çağlar: "Hukuksal Açıdan Tüketicinin Korunması ve Tüketicinin Korunma Gerekliliğine İlişkin Bir Değerlendirme", Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi, C.26, S.1, 2008, s.287-288; MICLITZ, Hans W./DUROVIC, Mateja: Internationalization of Consumer Law -A Game Changer, Springer International Publishing, 2017, s.1.

² KARA, İlhan: Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku, Engin Yayınevi, Ankara, 2015, s.31; HILTON, Matthew: Consumerism in Twentieth-Century Britain, Cambridge University Press 2003, s.30.

yapılmış düzenlemeler olup, özgün amaçları tüketicinin korunması değildi. Ayrıca çarşı ve pazarların denetlenmesi ve halkın bilgilendirilmesi için idari kontroller de gündeme gelmekteydi. Bu dönemde tüketiciler, kendi menfaatlerini korumak amacıyla kurulan lonca gibi mesleki örgütlerinin üretim kalitesine ilişkin oluşturdukları kuralların sağladığı bir korumadan da yararlanabilmiştir.³ Bu açıdan Selçuklu Devleti ve Osmanlı İmparatorluğu dönemine baktığımızda, lonca uygulamalarının ya da padişah fermanlarının bir dereceye kadar tüketicinin korunması yönünden bir ihtiyaca işaret ettiğini, benzeri lonca teşkilatlarına batılı ülkelerde de rastlandığını söylemek mümkündür.⁴

Kapitalist sistem öncesi dönemde üretilen mallar, sadece kişilerin temel yaşamsal gereksinimlerinin giderilmesi amacıyla alınmakta ve tüketilmekteydi. Üretilen mallar yalın nitelikte olup, herkes malın nasıl yapıldığını, ne gibi işlere yaradığını, kimin tarafından yapıldığını ve yapımcısının kişisel becerilerinin niteliğini bilmekteydi. Ancak 16-18. yüzyıllar arasında İngiliz sanayisindeki gelişmeler ile kapitalizm sistemli bir şekilde yerleşmiş, Avrupa'daki sanayi devrimi ile kapitalizmin gelişimi hızlanmış ve 21. yüzyıldaki küresel rekabet gücü ile daha organize ve yayılcı bir hal almıştır. Bu dönemde, elde edilen sanayi ürünlerinde emeğin payı oldukça azalmış, kişisel el becerileri ikinci plana düşmüş, onun yerine makine, sermaye ve bilgi geçmiştir. Üretilen mallar artık yalın nitelik taşımadığından tüketicinin ürünlerin gerçek maliyetlerini, içeriklerini, üretim tekniklerini, içinde kullanılan maddeleri bilmesi imkansız hale gelmiştir. Bunun sonucu olarak, üretici ve tüketici ilişkisinde ortaya çıkan bu açık dengesizlik, tüketicinin sunulan mal ve hizmetleri gerektiği şekilde seçme, edinme

³ POROY, Reha: "Tüketicini Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları", Halil Arslanlı'nın Anısına Armağan, İstanbul, 1978, s.518; AYDOĞDU, Murat: Tüketici Hukuku Dersleri, Adalet Yayınevi, Ankara, 2015, s.9-10; WILLETT/UGHTON, s.376-377.

⁴ DERYAL, Yahya/ KORKMAZ, Yakup: Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı, Yeni Kanuna Göre Yeniden Yazılmış ve Güncellenmiş, 3. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara, 2015, s.23-41.

ya da kabul etme konularında akılcı karar verebilme imkânını ortadan kaldırmıştır.⁵

Sanayileşme, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, beraberinde ciddi bir ekonomik yoğunlaşmayı getirmiş, reklam ve pazarlama tekniklerinin artmasıyla birlikte ise piyasada bir rekabet ortamı oluşmuştur. Bu rekabet ortamının tüketiciler lehine olumlu bir yansımasının olabileceğini düşünsek de mali ve örgütsel açıdan güçlü konumda olan üreticiler, satıcılar ve sağlayıcılar gibi girişimciler karşısında tüketicinin çok zayıf kalmasını engellemesi mümkün olmamıştır. Bu çerçevede oluşan sistem tüketim alışkanlığının yaygınlaşmasına neden olmuş, kişilerin temel ihtiyaçlarını sağlama motivasyonu yerine tüketimin başlı başına bir amaç, bir ihtiyaç haline geldiği bir tüketim toplumu meydana gelmiştir. Tüketicinin korunması ihtiyacı, yaşanan tüm bu gelişmeler sonucu ortaya çıkmıştır.

Tüketicinin korunmasına ilişkin modern anlamda çalışmalar batının gelişmiş ülkelerinde, başta Amerika Birleşik Devletleri, Kanada olmak üzere İngiltere, Fransa, İsveç ve İsviçre gibi ülkelerde başlamış olup tüketicinin ekonomik çıkarları, tazmin edilme hakkı ve bunu kolaylaştırıcı hak arama yolları bu ülkelerde gelişme göstermiştir.⁶ Bu süreçte tüketiciler, tüketici örgütleri, devlet ve kamu kurumları önemli rol oynamışlardır. 1844'te İngiltere'de tüketicilerin ilk tüketim kooperatifini kurması bu yönde önemli bir adım niteliği taşımakta olup J.F. Kennedy'nin 15 Mart 1962 tarihli ABD Kongresi'nde sunduğu bildiriye kişilerin sağlık ve güvenlik hakkı, aydınlatılma hakkı, pazarda özgürce seçme ve temsil edilme hakkı olarak saydığı dört tane tüketici hakkına sahip olduğunun belirtilmesi, tüketicinin korunması açısından önemli gelişmelerden birini oluşturmaktadır. Kennedy tarafından açıklanan bu dört temel tüketici hakkı,

⁵ ÇELİK, Muhammed/DAĞ, Mehmet: "Kapitalist İktisadi Düşüncenin Geçirdiği Dönüşümler Üzerine Bir Değerlendirme", BEÜ İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi, C.2, S.3, 2017, s.51.

⁶ CENGİZ, Emrah: Tüketicinin Korunması, Beta Yayınevi, 2007, s.2; ASLAN, s.35.

modern anlamda tüketiciyi korumanın temellerini oluşturarak dünyaya örnek olmuştur.⁷

Tüketici haklarıyla ilgili bu çabalar ile yaşanan toplumsal olay ve gelişmeler genel olarak hükümetlerin uygulamalarını, birçok işletmenin stratejilerini ve tüketicilerin tüketim kalıplarını belirlemiş, *consumerism (tüketicilik)* kavramını doğurmuştur. Bireylerin bir tüketici olarak haklarının ihlal edilmesini önlemek ve bireyleri gerek işletme gerekse hükümetlerin uygulamalarından korumak üzere bir tüketici hareketi olarak ortaya çıkan *consumerism hareketi*, tüketiciyi sağlıklı bir zeminde tüketime katmayı amaçlamaktadır. Dünyada yaşanan siyasi, ekonomik, teknolojik, çevresel ve toplumsal sebeplere bağlı olarak bu hareketin rolü günümüzde artan bir biçimde devam etmektedir.⁸

Ülkelerin yetkili tüketici birimleri ile tüketicilere sunduğu eğitim ve sundukları bilgilerin nitelik ve niceliği ile tüketiciyi koruyucu yasalarının kapsamı tüketici, üretici ve sivil toplum hareketlerinin etkisi ile farklı gelişmeler göstermişlerdir. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra İngiltere'de, tüketicinin doğrudan korunmasına yönelik yasal düzenlemeler yürürlüğe konulmuş, Amerika Birleşik Devletleri'nde ise 1960 yılından itibaren tüketicilerin korunması hakkında büyük atılımlar yapılarak birçok alanda kanunlaşma hareketi başlatılmıştır.⁹ İsviçre, Almanya, Belçika, Fransa gibi ülkelerde de tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemeler genel kanunlarda yapılan değişiklikler ya da ek maddelerle getirilen düzenlemeler ile sağlanmaya çalışılmıştır. Tüketicinin korunması amacıyla sırayla 1968 yılında Japonya, 1971 yılında İsveç¹⁰ ve Almanya, 1973 yılında Meksika ve Fransa, 1979

⁷ GÖLE, Celal: "AET ve Tüketicinin Korunması", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, C.34, S.1, 1979, s.176-177; AYDOĞDU, *Tüketici Hukuku*, s.2.

⁸ YOLAÇ Gökhan, "Consumerism: Literatür Tarama", Öneri Dergisi, C.9, S.35, Ocak 2011, s.160; GABRIEL, Yiannis/ LANG, Tim: "A Brief History Of Consumer Activism", The Ethical Consumer, SAGE Publications Ltd., s.44; GABRIEL, Yiannis/ LANG, Tim: The Unimaginable Consumer, SAGE Publications Ltd, 3rd edition, 2015, s.11-14.

⁹ Ayrıntılı bilgi için bkz. AÇIKGÜL, Hacı Ali: Türk ve Amerikan Hukukunda Satılanın Ayıplı Olması Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesi, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2015, s.11-16.

¹⁰ İsveç tarafından Tüketici Ombudsmanı adında bir kurum oluşturularak üretici ve tüketiciler arasındaki sorunların çözümünde bağımsız bir hakem kuruluşu kurulması tüketici

yılında Avusturya, 1981 yılında İsrail ve Portekiz, 1983 yılında Lüksemburg, 1984 yılında İspanya, 1991 yılında Yunanistan kanunlaştırma faaliyetlerinde bulunmuştur.¹¹

Devletlerin ulusal hukuk alanlarındaki faaliyetlerinin yanı sıra, uluslararası bir hukuk niteliğindeki Avrupa Birliği Hukukunda da tüketicinin korunması üzerinde önemli düzenlemeler yapılmış, bu düzenlemeler Avrupa Birliği'ne üye olan ve aday ülkelerin iç hukukları açısından büyük önem arz etmektedir. Bu açıdan İngiliz ve Türk hukukundaki değişim ve gelişmelerde Avrupa Birliği düzenlemelerinin geniş yeri bulunmaktadır.¹²

Avrupa Topluluğu'nca 1972 yılında yapılan Paris Zirvesi'nde tüketicinin korunması yeni bir hedef olarak belirlenmiş, Avrupa Topluluğu'nun yürütme organı olan Avrupa Komisyonu, 14 Nisan 1975 tarihinde yürürlüğe giren Birinci Tüketiciyi Koruma Programı'nda Avrupa Tüketici Hakları Beyannamesi niteliği taşıyan düzenlemelere imza atmıştır. Bu programda J.F. Kennedy'nin 15 Mart 1962 tarihli ABD Kongresi'nde ortaya konulan dört tüketici hakkı geliştirilerek beş temel tüketici hakkının varlığı kabul edilmiştir. Bu haklar; sağlık ve güvenliğin korunması hakkı, ekonomik çıkarların korunması hakkı, tazmin edilme hakkı, bilgilendirme ve eğitim hakkı ile temsil edilme hakkı olarak belirlenmiştir.¹³

Avrupa'daki gelişmeler üzerine 04.09.1985 tarihli Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü'nün (IOCU) önerisi ve oy birliği ile 1985 yılında kabul edilen, Türkiye'nin de imza atmış olduğu tüketicilerin uluslararası anayasası niteliğindeki Tüketicilerin Korunması İlkeleri Rehberi'ni

uyuşmazlıklarının çözümünde farklı ve örnek teşkil eden bir gelişme olmuştur. (AKİPEK, Şebnem: Tüketici Kredisi, Seçkin Yayınevi, 1999, s.82.)

¹¹ ALTINER YOLCU, Fatma Zeynep: "Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansımaları", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.24, S.2, 2018, s.1117.

¹² Avrupa Birliği'nde tüketicinin korunması bakımından yaşanan gelişmeler İngiliz ve Türk hukukunu yakından ilgilendirdiğinden ayrı bir başlık altında daha geniş incelenmiştir. Ayrıntılı bilgi için bkz. 1.1.3. ile 1.1.4. başlıkları.

¹³ AYDOĞDU, *Tüketici Hukuku*, s.2-3; GÖLE, *AET*, s.172-173.

oluşturan ve daha sonra 26.07.1999 tarihinde Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından geliştirilen Birleşmiş Milletler Tüketici Hakları Evrensel Bildirgesi'nde evrensel tüketici hakları sekiz başlık altında toplanmıştır. Buna göre, uluslararası düzeyde kabul gören hak sayısı sekize ulaşmıştır. Bu kapsamda, güvenlik ve güven duyma hakkı, bilgilenme hakkı, seçme hakkı, temsil edilme (sesini duyurma) hakkı, temel ihtiyaçların karşılanması hakkı, tazmin edilme hakkı, eğitim hakkı ve sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkı gibi evrensel tüketici hakları ortaya konulmuştur.¹⁴

Birleşmiş Milletler Tüketici Hakları Evrensel Bildirgesi birinci maddesinde belirtilen amaç doğrultusunda; tüketicinin korunmasının kapsamı, tüketicinin ekonomik ve hukuksal menfaatlerinin belirlenebilmesi noktasında tüketicinin korunmasına ilişkin temel esas ve ilkeler ortaya konulmuştur. Böylece üye devletlerin bildirmede belirtilen esas ve ilkeleri göz önünde tutarak güçlü bir tüketiciyi koruma politikası ortaya koymaları, bunu yaparken devletlerin sosyal ve ekonomik şartlarını dikkate alıp kendi önceliklerini tayin ederek hareket etmesi gerektiği ifade edilmiştir.

Dünyada tüketicinin korunması noktasında yaşanan tarihsel gelişmelere baktığımızda, birçok uluslararası, ulusal kamu ve özel kuruluşu tarafından tüketicinin temel haklarının belirlenmesi ve geliştirilmesi için çalışmaların yapıldığı, devletlerin idari, cezai ve hukuki anlamda daha geniş çerçeveli yasal düzenlemelerde bulunarak tüketici politikalarını geliştirmeye çalıştığı görülmektedir. Bu çerçevede çalışma konumuz itibarıyla, üretici, satıcı ve sağlayıcı gibi girişimciler karşısında ekonomik ve sosyal açıdan zayıf konumda olan tüketicilerin piyasadaki haksız işlem ve uygulamalara karşı korunması bakımından tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması hakkı; satılan mal veya sunulan hizmet noktasında tüketicinin uğradığı zararın giderilmesi ve haklarının korunması bakımından tüketicinin tazmin edilme hakkı önem arz etmektedir.

¹⁴ ZEVKLİLER, Aydın: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 2. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2001, s.31-32; KARA, s.32.

1.1.2. Avrupa Birliği'nde Yaşanan Gelişmeler

1951 yılında imzalanan Paris Antlaşması'yla kurulan Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu'nun (AKÇT) ve ayrıca 1957 yılında Roma Antlaşması¹⁵'yla kurulan Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu (AAET) ile Avrupa Ekonomik Topluluğu'nun (AET) başarıyla varlığını sürdürebilmesi, Avrupa'da İkinci Dünya Savaşı sonrası dönemde istenilen barışı ve refahı getirmiştir. 1967'de bu üç topluluğun birleşmesi ile birlikte Avrupa Topluluğu (AT) meydana gelmiştir. 1993 yılında yürürlüğe giren Maastricht Antlaşması ile ise Avrupa Topluluğu, Avrupa Birliği (AB) ismini almıştır.¹⁶ Avrupa Birliği, birbirini takip eden çeşitli genişleme ve bütünleşme süreçlerinden geçerek, pek çok alanda ortak politikalar uygulayan 28 üyeli uluslar üstü bir yapıya dönüşmüş, tüketicinin korunması noktasında da önemli politika ve uygulamalara imza atmıştır.

Avrupa Birliği'nde tüketicinin korunması anlamında yaşanan gelişmelere geçmeden önce, çalışma konumuz bakımından İngiltere¹⁷ ve Türkiye'nin AB ile ilişkilerini ortaya koymak önem taşımaktadır.

¹⁵ Avrupa Ekonomik Topluluğu'nun kurulduğu Roma Antlaşması'nın imzalandığı gün, Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu'nu da kuran bir antlaşma imzalanmış ve var olan Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu'na iki yeni üye daha katılmıştır. Bunun ile birlikte bu iki antlaşma Roma Antlaşmaları olarak adlandırılmıştır. Roma Antlaşmaları; Avrupa Atom Enerjisini Kuran Antlaşma ve Avrupa Ekonomik Topluluğunu Kuran Antlaşma olarak da literatürde iki ayrı antlaşma olarak ifade edilmekte, AB Hukuku birincil mevzuatında yer almaktadır. Bkz. BAYKAL, Sanem/GÖÇMEN İlke: Avrupa Birliği Kurumsal Hukuku, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2016, s.99-100.

¹⁶ Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu Kuran Antlaşma (Roma Antlaşması), 1992 yılında Maastricht'te imzalanan anlaşma ile "Avrupa Topluluğu'nu Kuran Antlaşma" olarak isim değiştirmiştir. Aynı anlaşma 2009 yılında yürürlüğe giren Lizbon Antlaşması ile de "Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma" adını almıştır. Bkz. BAYKAL/GÖÇMEN, s.109, s.123-124.

¹⁷ İngiltere, resmi adı Kuzey İrlanda ve Büyük Britanya Birleşik Krallığı olan yaygın adıyla kısaca Birleşik Krallık'ın (United Kingdom) İskoçya, Galler, Kuzey İrlanda ile birlikte kurucu ülkelerinden birini oluşturmaktadır. (Bkz. Birleşmiş Milletler Ekonomik ve Sosyal Konseyi tarafından hazırlanan Birleşik Krallık Raporu için bkz. <https://unstats.un.org/>, erişim tarihi: 18.08.2021) İngiltere, Birleşik Krallık'ın en kalabalık ve en büyük ülkesi olup, yönetimi tamamıyla hem Birleşik Krallık'ın hem de İngiltere'nin başkenti Londra'da bulunan Birleşik Krallık Parlamentosu'nun (Westminster) sorumluluğundadır. Ana hatları itibarıyla; anayasa, savunma, ulusal güvenlik, dış politika, vatandaşlık ve göç gibi konular, bu parlamentonun uhdesinde bulunmakta olup; İskoçya, Galler ve Kuzey İrlanda'daki yerel parlamentolar, bu konuların dışında kalan ve yetki devrinde bulunmuş alanlarda yasama faaliyetinde bulunabilmektedirler. (Ayrıntılı bilgi için bkz. ÖZBUDUN, Ergun: "İngiltere'de Parlamento Egemenliği Teorisi", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.25, S.1, 1968, (ss.59-79)).

1.1.2.1. İngiltere ve Avrupa Birliği İlişkileri

İngiltere'nin Avrupa Birliği'ne üye olarak katılımı öncesi ve sonrasında Avrupa Birliği ile ilişkileri inişli çıkışlı bir politika izlemiştir. Tarih boyunca kendisini Kıta Avrupası'nın ötesinde gören İngiltere, ulusal egemenlik kaygılarıyla topluluğun ilk kuruluş yıllarında daha çok ekonomik iş birliğini içeren ve devlet egemenliğini sınırlamayan bir yapılanmayı tercih ettiğinden Avrupa Topluluğu'na sıcak bakmamıştır. İngiltere bu dönemde, Birleşik Krallık önderliğinde bir araya gelmiş, karşılıklı ekonomik etkileşime dayanan bir oluşum olan İngiliz Bağımsız Devletler Topluluğu (Commonwealth)' nun üyesi olup, bu kapsamda Commonwealth ülkeleri ile ilişkilerini güçlendirme çalışmalarında bulunmayı tercih etmiştir. Ancak 1951 Paris ve 1957 Roma Antlaşmaları'yla kurulan üç topluluğun başarıyla varlığını sürdürmesi, İngiltere'yi harekete geçirmiş ve bu çerçevede Avrupa Topluluğu'na rakip olarak Avrupa Serbest Ticaret Bölgesi (EFTA) adı altında, yetkilerde kısıtlama içermeyen bir örgüt oluşturulmuştur. 1960'lı yıllar Avrupa Topluluğu'na üye ülkeler açısından ekonomik büyümenin görüldüğü iyi bir dönem olmuş, bu iyi dönemin yansıması ile birlikte de Gümrük Birliği, tahmin edilenden daha önce tamamlanmıştır. İngiltere, Avrupa bütünleşmesinin başarılarıyla yüzleşince, bu bütünleşme hareketinin dışında kalmak istememiş, 1961'de ilk üyelik başvurusunda bulunmuş, bu başvurusunun kabul edilmemesi üzerine 1967, 1970 yıllarında ikinci ve üçüncü başvurularını yapmıştır. Üçüncü başvurusu sonrası Üyelik Antlaşması (Treaty of Accession 1972), Ocak 1972'de imzalanmış, İngiliz Parlamentosu tarafından Avrupa Toplulukları Kanunu (European Communities Act 1972) ile onaylanmıştır. Tam üyelik 1 Ocak 1973 tarihinde gerçekleşmiş, böylece İngiltere'nin 1973 yılında Avrupa Topluluğu'na katılımı sağlanmıştır.¹⁸ Avrupa Parlamentosu'nun İngiltere'nin Avrupa Birliği'nden (AB) ayrılma koşullarını düzenleyen Brexit anlaşmasını onaylaması sonucu ise,

¹⁸ SAYGIN, Didem/ULTAN, Mehlika Özlem: "Ekonomi ve Siyaset Bağlamında İngiltere-Avrupa Birliği İlişkileri: Tarihsel Bir Analiz", Güvenlik Stratejileri Dergisi, C.12, S.23, 2016, s.73; SOKULLU, Ebru Canan: "İngiltere'nin AB ile İmtihani: Siyasal Söylemlerde Avrupa-Şüphesizliğin Evrimi Ve Brexit", EURO Politika Dergisi, Özel Sayı, 2017, s.15; Kanunun tam metni için bkz. 1972 tarihli Avrupa Toplulukları Kanunu tam metni için bkz. <https://www.legislation.gov.uk>, E.T.: 25.10.2021.

İngiltere 31 Ocak 2020 tarihinde AB'den ayrılmıştır.¹⁹ Günümüze kadar gelinen noktada İngiltere'nin Avrupa bütünleşmesinin bir parçası olmaktan daha çok, Avrupa Birliği'nin sağladığı faydalardan yararlanmak amacıyla faaliyetlerde bulunduğunu, kendi ekonomik çıkarlarını gözetken politikalar izlediğini söylemek mümkündür.

1.1.2.2. Türkiye ve Avrupa Birliği İlişkileri

Türkiye, Avrupa Ekonomik Topluluğu'nun (AET) 1957 yılında kurulmasından kısa bir süre sonra, 31 Temmuz 1959'da Topluluğa ortaklık başvurusunda bulunmuştur. AET Bakanlar Konseyi, Türkiye'nin yapmış olduğu başvuruyu kabul ederek üyelik koşulları gerçekleşinceye kadar geçerli olacak bir ortaklık anlaşması imzalanmasını önermiştir. Söz konusu Ankara Anlaşması 12 Eylül 1963 tarihinde imzalanmış ve 1 Aralık 1964 tarihinde yürürlüğe girmiş, Türkiye ile Avrupa Birliği ilişkilerinin hukuki temeli böylelikle atılmıştır. Ankara Anlaşması'nın, Türkiye-AET ortaklık ilişkisinin Türkiye'nin Avrupa Topluluğu'na tam üyeliği nihai hedefinde taşıdığı anlaşma hükümlerinde açıkça ortaya konulmuştur.²⁰ Ankara Anlaşması, Türkiye'nin AET'ye entegrasyonu için hazırlık dönemi, geçiş dönemi ve nihai dönem olmak üzere üç devre öngörmüştür. Türkiye-AB ilişkileri, 1970'li yılların başından 1980'lerin ikinci yarısına kadar, siyasi ve ekonomik nedenlerden dolayı istikrarsız bir seyir izlemiştir. 12 Eylül 1980 askeri darbesinin ardından ilişkiler resmen askıya alınmıştır. Bu gelişmelerin ardından Türkiye'nin dışı açılmaya başlamasıyla birlikte ise, Türkiye-AET ilişkilerinin canlandırılması süreci başlamıştır. Türkiye, 14 Nisan 1987 tarihinde, Ankara Anlaşması'nda öngörülen dönemlerin tamamlanmasını beklemeden, üyelik başvurusunda bulunmuştur. Komisyon, bu başvuru ile ilgili görüşünü 18 Aralık 1989'da açıklamış ve kendi iç bütünleşmesini tamamlamadan topluluğun yeni bir üyeyi kabul edemeyeceğini

¹⁹ Brexit Anlaşmaları'nın sebeplerinin sistematize edildiği tablo için bkz. TERZİ, Özlem: "Brexit'in Birleşik Krallık Siyasal Sistemi İle Etkileşimi", Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi, C.20, Özel Sayı: Brexit, 2021, s.157; 2019/C 384 I/01 sayılı Brexit Anlaşması (Agreement on the withdrawal of the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland from the European Union and the European Atomic Energy Community) tam metni için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/>, E.T.: 26.10.2021.

²⁰ EYYUPOĞLU, İsmail: "Tarihsel Süreçte Ankara Antlaşması (12 Eylül 1963) Ve Türk Basınına Yansması", Atatürk Dergisi, C.7, S.2, 2018, s.33-34.

belirtmiştir. Ayrıca, Türkiye'nin, topluluğa katılmaya ehil olmakla birlikte ekonomik, sosyal ve siyasal alanda gelişmesi gerektiğini ifade etmiştir. Bu nedenle, üyelik müzakerelerinin açılması için bir tarih belirlenmemesi ve ortaklık anlaşması çerçevesinde ilişkilerin geliştirilmesi önerilmiştir. Bu öneri Türkiye tarafından da olumlu değerlendirilmiş ve Gümrük Birliği'nin katma protokolde öngörülen şekilde tamamlanması için gerekli hazırlıklara başlanmıştır. İki yıl süren müzakereler sonunda 5 Mart 1995 tarihinde yapılan ortaklık konseyi toplantısında alınan karar uyarınca Türkiye ile AB arasındaki Gümrük Birliği 1 Ocak 1996 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Böylece, Türkiye-AB ortaklık ilişkisinin son dönemine geçilmiştir.²¹

Gümrük Birliği, Türkiye'nin Avrupa Birliği ile bütünleşme hedefine yönelik ortaklık ilişkisinin en önemli aşamalarından biridir ve Türkiye-Avrupa Birliği ilişkilerine ayrı bir boyut kazandırmıştır. Türkiye-AB ilişkilerinin dönüm noktası, 10-11 Aralık 1999 tarihlerinde Helsinki'de yapılan AB Devlet ve Hükümet Başkanları Zirvesi'dir. Helsinki Zirvesi'nde Türkiye'nin adaylığı resmen onaylanmış ve diğer aday ülkelerle eşit konumda olacağı açık ve kesin bir dille ifade edilmiştir. Helsinki Zirvesi'nde, diğer aday ülkeler için olduğu gibi Türkiye için de Katılım Ortaklığı Belgesi hazırlanmasına karar verilmiştir. Türkiye için hazırlanan ilk Katılım Ortaklığı Belgesi 8 Mart 2001 tarihinde AB Konseyi tarafından onaylanmıştır. Katılım Ortaklığı Belgesi'nde yer alan önceliklerin hayata geçirilmesine yönelik program ve takvimimizi içeren Ulusal Program, 19 Mart 2001 tarihinde Türk Hükümeti tarafından onaylanarak Avrupa Komisyonu'na 26 Mart 2001 tarihinde tevdi edilmiştir²². 17 Aralık 2004 tarihli Brüksel Zirvesi'nde, Türkiye-AB ilişkilerinde bir dönüm noktası daha yaşanmış ve Zirve'de Türkiye'nin siyasi

²¹ UYSAL, Ceren: "Türkiye-Avrupa Birliği İlişkilerinin Tarihsel Süreci ve Son Gelişmeler, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, C.1, S.1, 2001, s.142-143.; AKTOPRAK, Pelin: Türk Hukukunda ve Avrupa Birliği Hukukunda Tüketicinin Korunması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2018, s.55-56.

²² "Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programı" ile "Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programının Uygulanması, Koordinasyonu ve İzlenmesine Dair Karar"ın kabulü; Devlet Bakanı ve Başbakan Yardımcılığı'nın 15 Mart 2001 tarihli ve 293 sayılı yazısı üzerine, Bakanlar Kurulu'nca 19 Mart 2001 tarihinde verilen karar için bkz. 2001 yılı Bakanlar Kurulu Kararı, Resmi Gazete Tarihi: 24 Mart 2001 Sayısı: 24352 Mükerrer, Karar Sayısı: 2001/2129, <https://www.resmigazete.gov.tr/>, E.T.: 24.11.2021.

kriterleri yeteri ölçüde karşıladığı belirtilerek 3 Ekim 2005'te AB'ye katılım müzakerelerine başlanması kararı alınmıştır. Türkiye ile Avrupa Birliği arasında kurulan ortaklık rejimi ve Ocak 1997 tarihinde yürürlüğe giren Gümrük Birliği'nin serbest dolaşım alanında mevzuat ve hukuk politikası açısından Avrupa Birliği ile uyumu başlatmıştır.²³

Türkiye'nin Avrupa Birliğine tam üyelik süreci içinde kısa ve orta vadede gerçekleştirilmesi için öngörülen çalışmalar Avrupa Birliği Müktesebatının Üstlenilmesine İlişkin Türkiye Ulusal Programı kapsamında ifade edilmiştir.²⁴ Bu program, bu alanda yapılabilecek çalışmaların genel çerçevesini çizen yönlendirici bir nitelik taşımaktadır. Tüm kamu kurum ve kuruluşlarının, Ulusal Programda yer alan çalışmaları zamanında ve öngörülen hedefler doğrultusunda gerçekleştirmeleri esastır. Ulusal Program, Türkiye'nin ihtiyaç ve öncelikleri, yıllık gerçekleştirmeler, Katılım Ortaklığı Belgesi ve İlerleme Raporları da dikkate alınarak gerektiğinde güncelleştirilecektir. Kamu kurum ve kuruluşları, AB müktesebatının ulusal mevzuata aktarılması ve uygulanması için gerekli idari düzenlemeleri ve personelin hizmet-içi eğitimini yapacak olup, Ulusal Programın uygulanması ile ilgili olarak, uyum ve gerekli idari düzenlemeler için ihtiyaç duyulan finansman gereksinimlerini, bütçe ve AB kaynakları olmak üzere belirleyeceklerdir. Ayrıca Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne üyeliği sürecinde atacağı adımlar hem mevzuat uyumu hem de kurumsal ve idari tedbirler çerçevesindeki hedefleri Avrupa Birliği Bakanlığı tarafından yayımlanan Ulusal Eylem Planı ile belirlenecektir.²⁵

²³ SİRMEN, Lale: "Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Genel Olarak Değerlendirilmesi", Terazi Aylık Hukuk Dergisi, C.9, Özel Sayı, 2014, s.156.

²⁴ 2003 Yılı Bakanlar Kurulu Kararı (Resmi Gazete Tarihi: 24 Temmuz 2003 Sayısı: 25178 Mükerrer, Karar Sayısı: 2003/5930); 2008 Yılı Bakanlar Kurulu Kararı (Resmi Gazete Tarihi: 31 Aralık 2008 27097 5. Mükerrer, Karar Sayısı: 2008/14481).

²⁵ 62. Hükümet döneminde iki aşamalı olarak hazırlanan AB'ye Katılım İçin Ulusal Eylem Planı, 64. Hükümet'in 2016 Yılı Eylem Planı dikkate alınarak güncellenmiştir. 2016-2019 Dönemini kapsayan AB'ye Katılım İçin Ulusal Eylem Planı, 26 Şubat 2016 tarihinde kamuoyu ile paylaşılmıştır. AB'ye Katılım İçin Ulusal Eylem Planı'nda, 87 kanun, 278 ikincil düzenleme ve 155 idari yapılanmanın hayata geçirilmesi öngörülmektedir.

03.10.2005 tarihinde Türkiye ile Avrupa Birliği arasında başlayan tam üyelik müzakereleri, Avrupa Birliği Hukuku kapsamında, her alanda uyumlaştırma çalışmalarını yoğunlaştırdığı gibi tüketici hukuku alanında da çalışmaların yapılmasını gerektirmiştir. Katılım Müzakereleri 35 fasıldan oluşmakta olup mevcut durumda şu ana kadar 16 fasıl müzakerelere açılmış, bir tanesi geçici olarak kapatılmıştır. 2006-2010 yılları arasında 13 fasıl müzakereye açılmışken, 2010-2013 döneminde yalnızca 1 fasıl müzakereye açılabilmiş, diğer 3 fasıl 2013-2017 yılları arasında müzakereye açılmıştır. 28 No'lu müzakere başlığı "Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı"dır. Bu fasılın Tanıtıcı Tarama Toplantısı 8-9 Haziran 2006 tarihinde, Ayrıntılı Tarama Toplantısı ise 6-7 Temmuz 2006 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. ²⁶ 19 Aralık 2007'de müzakerelere açılan "Tüketicinin ve Sağlığının Korunması" faslında, kapanış kriterlerinden birisi Avrupa Birliği mevzuatına tam uyum sağlanması olmuştur.

Avrupa Komisyonu, aday ülkelerin Kopenhag kriterlerine uyum konusunda kaydettiği gelişmeleri yıllık olarak değerlendiren raporlar yayımlamaktadır. 1998 yılından itibaren yapılan değerlendirmeler sonucunda düzenlenen raporlar, 2016 yılına kadar ilerleme raporu, sonrasında ise ülke raporu olarak adlandırılmıştır. Avrupa Komisyonu tarafından Türkiye'ye ilişkin olarak toplamda 21 adet rapor düzenlenmiştir. Türkiye'de yaşanan gelişmeler, Kopenhag Zirvesi'nde üyelik kriterleri olarak belirlenen siyasi kriter, ekonomik kriter ve üyelik yükümlülüklerinin

²⁶ BABAOĞLU, Ömer Şakir: "Türkiye-AB İlişkilerinde Kritik Bir Aşama: Tam Üyelik Müzakereleri ve Türkiye'nin AB'ye Tam Üyeliği", Güvenlik Stratejileri Dergisi, C.1, S.1, 2005, s.71; 3 Ekim 2005 tarihinde Lüksemburg'da toplanan AB Genel İşler ve Dış İlişkiler Konseyi, Aralık 2004 AB Devlet ve Hükümet Başkanları Zirvesi sonrasında yayınlanan Bildiri'den aldığı yetkiyle Müzakere Çerçeve Belgesi'ni kabul etmiş, Türkiye'nin AB'ye katılım süreci böylece resmen başlatılmıştır. Müzakerelere yönelik çalışmaların yürütülmesiyle ilgili olarak Başmüzakereci'nin başkanlığında, Avrupa Birliği Genel Sekreteri, Başbakanlık Müsteşar Yardımcısı, Dışişleri Bakanlığı Müsteşar Yardımcısı, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşar Yardımcısı ve AB nezdinde Türkiye Daimi Temsilcisi'nden müteşekkil "İzleme ve Yönlendirme Komitesi" oluşturulmuştur. 3 Ekim 2005 tarihli Hükümetlerarası Konferansta Müzakerelerin hangi usul ve esaslar çerçevesinde yürütüleceğini düzenleyen "Müzakere Çerçeve Belgesi" kabul edilmiştir. (SAYIN, Yusuf: "Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne Katılım Müzakereleri ve Müzakere Fasılları", Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, C.19 S.2, 2016, s.52-53); Türkiye için Müzakere Çerçeve Belgesi ve İlgili Diğer Belgeler kapsamında katılım müzakereleri, usulü ve fasıllara ilişkin tüm belgelere T.C. Dışişleri Bakanlığı Avrupa Birliği Başkanlığı'nın resmi internet sitesi "ab.gov.tr"den ulaşılabilecektir.

yerine getirilme kabiliyeti başlıkları altında değerlendirilmiştir.²⁷ Tüketicinin ve sağlığının korunması konusunda değerlendirmelere ise, Avrupa Komisyonu tarafından düzenlenen raporların Üyelik Yükümlülüklerinin Yerine Getirilme Kabiliyeti başlığında yer verilmiştir. 2005 yılından itibaren Türkiye ile müzakerelerin açılması ile birlikte, bu başlığın Müktesebat Fasılları, Fasil 28: Tüketicinin ve Sağlığının Korunması alt başlığında, yaşanan değişim ve gelişmeler değerlendirilmiştir. 1998 yılından 2003 yılına kadar düzenlenen raporlarda, hali halihazırda 1995 yılında çıkarılan 4077 sayılı Tüketicinin Korunmasına Hakkında Kanun'un müktesebata uyum bakımından önemli bir adım olduğu ifade edilse de, tüketicinin korunmasına ilişkin Türk mevzuatının müktesebata uyumunun sınırlı kaldığı, tüketicinin korunması sistemi oluşturularak kapsamlı bir çalışmanın yapılması gerektiği ifade edilmiştir. 2003 yılından itibaren yaşanan mevcut kanunda yapılan değişiklikle ürün güvenliği ve ürün güvenliği dışındaki konularda önemli adımların atıldığı belirtilmiştir. Yine bu raporlarda idari kurumların kapasite, piyasa denetimi, halk sağlığı ve tüketici örgütlerinin etkinliği yönünden uygulama ve süreçlerin takibi yapılmıştır. Ürün güvenliği dışındaki konulardan birini oluşturan tüketici uyuşmazlıklarının çözümü konusunda etkili olan tüketici mahkemeleri ve tüketici hakem heyetlerinin(tahkim) rolü, işleyişi ve etkinliği üzerinde önemle durulmuştur. Mevzuatta değişiklik yapılırsa da, 4077 sayılı Kanun'un bu haliyle ihtiyaçlara cevap vermede zayıf kalması nedeniyle tüketicinin korunması etkinliğinin artırılması için AB gereklilikleri ile uyumlu bir mevzuatın çıkarılması konusu üzerinde önemle durulmuş, bu fasıl içerisinde kilit öneme sahip bu konuda, 6502 sayılı Tüketicinin

²⁷ 22 Haziran 1993 tarihinde yapılan Kopenhag Zirvesi'nde, Avrupa Konseyi, Avrupa Birliği'nin genişlemesinin Merkezi Doğu Avrupa Ülkelerini kapsayacağını kabul etmiş ve aynı zamanda adaylık için başvuruda bulunan ülkelerin tam üyeliğe kabul edilmeden önce karşılaması gereken kriterleri de belirtmiştir. Bu kriterler siyasi, ekonomik ve topluluk mevzuatının benimsenmesi olmak üzere üç grupta toplanmıştır. Siyasi Kriter: Demokrasiyi, hukukun üstünlüğünü, insan haklarını ve azınlık haklarını güvence altına alan kurumların varlığı; Ekonomik Kriter: İşleyen ve aynı zamanda Birlik içinde rekabetçi baskılara ve diğer serbest piyasa güçlerine dayanabilecek bir serbest piyasa ekonomisinin varlığı; Topluluk Mevzuatının Benimsenmesi: Siyasi, ekonomik ve parasal birliğin hedeflerine bağlı kalmak üzere üyelik için gerekli yükümlülükleri yerine getirebilme kapasitesine sahip olmak olarak ifade edilmektedir. (DİNÇKOL, Abdullah: "Kopenhag Kriterlerinin Türk Pozitif Hukuku'na Etkileri", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.5, S.10, 2006, s.32-33.)

Korunması Hakkında Kanun olumlu ve kapsamlı düzeyde bir ilerleme olarak raporlarda yerini almıştır.

En son yayımlanan 2019 yılı Türkiye raporunda ise, tüketicinin ve sağlığının korunmasına ilişkin mevzuat uyumunda iyi düzeyde hazırlıklı olduğu belirtilerek mevzuat uyumunda ve AB halk sağlığı müktesebatının uygulanması için gerekli yapıların kurulması hususlarında bazı ilerlemeler kaydedildiği ifade edilmiş, ancak mevzuatın tam olarak işlerlik kazanmadığı da vurgulanmıştır. Tüketici hakem heyetlerinin aldığı kararların kalitesinin artırılması, hakem heyetlerinin bir karara varması için geçen sürenin azaltılması gerektiği konusunda önemle durulmuştur. Benzer tüketici şikâyetlerine ilişkin olarak farklı hakem heyetlerinin kararları ve tüketici mahkemeleri kararları arasındaki tutarsızlık bulunduğunu ve bu durumun sistematik bir sorun olmaya devam ettiği ifade edilmektedir. Tüketici örgütlerinin etkinliğinin zayıf olduğu, tüketicinin korunması bakımından iş birliğinin geliştirilmesi gerektiği belirtilmiştir.²⁸

15 Mart 2019 tarihinde, AB-Türkiye Ortaklık Konseyi, 54'üncü toplantısını düzenlenmiş, Bakanlıkların katılımıyla gerçekleşen Reform Eylem Grubu, Ağustos ve Aralık 2018 ile 9 Mayıs 2019 tarihlerinde düzenlediği toplantılar ile çalışmalarına yeniden başlamıştır. Son olarak Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne uyum çalışmalarının eşgüdüm içerisinde yürütülmesini amaçlayan 2000/3 ve 2014/16 sayılı Genelgeleri yürürlükten kaldırılarak 2019/22 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi 17 Ekim 2019 tarihli ve 30921 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu genelgede, Türkiye'nin Avrupa Birliği müktesebatına uyum çalışmalarını kararlılıkla yürüteceği belirtilerek çalışmaların yürütülmesi ve eşgüdümü sağlama amacıyla Avrupa Birliği Eşgüdüm Kurulu (ABEK) kurulmuştur.²⁹

²⁸ Avrupa Komisyonu Tarafından Avrupa Parlamentosuna, Konseye, Avrupa Ekonomik ve Sosyal Komitesine ve Bölgeler Komitesine Sunulan Bilgilendirme AB Genişleme Politikasına İlişkin 2019 Bilgilendirmesi {COM(2019) 260 nihai} Ekindeki 2019 Türkiye Raporu, https://www.ab.gov.tr/ilerleme-raporlari_46224.html, E.T.:10.04.2020)

²⁹ <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/10/20191017-9.pdf>, E.T.i: 10.04.2020.

1.1.2.3. Tüketicinin Korunması Bakımından Yaşanan Gelişmeler

Avrupa Birliği hukukunun birincil hukuk mevzuatı³⁰ içerisinde yer alan Avrupa Ekonomik Topluluğunu Kuran Antlaşma (Roma Antlaşması)'da ilk aşamada varılmak istenen hedefler arasında; üye ülkelerde ortak pazarın kurulması, ekonomik politikaların uyumu, üretimin desteklenmesi ve refahın artırılması hususları bulunduğundan tüketicinin korunması ilişkin antlaşma metninde doğrudan bu yönde düzenlemelere yer verilmemiştir. Ancak ekonomik faaliyetlerin uyumlu gelişmesi için rekabetin sağlanması ve tüketicinin korunması önem arz ettiğinden antlaşma metninin Topluluğun Temelleri isimli II. Kısım, Tarım başlığında yer alan 39 ve 40'ıncı maddelerinde³¹, yine Topluluğun

³⁰ Avrupa Birliği hukuku, birincil ve ikincil hukuk olmak üzere iki esasa dayanmaktadır. Birincil hukuku oluşturan kuruluş antlaşmaları üye ülkelere ve onların vatandaşlarına doğrudan uygulanır. Ancak birincil hukuk kuralının doğrudan uygulanabilmesi için, bu kuralın açık, kesin ve şartsız olması gerekmektedir. (BAYKAL, Sanem/GÖÇMEN, İlke: “Avrupa Birliği Hukukunun Kaynakları Bakımından Normlar Hiyerarşisi”, Prof. Dr. Erdal Onar’a Armağan, Ankara Üniversitesi Basımevi, 2013, s.344 vd.) İkincil hukuk ise, topluluk tüzükleri, direktifler, kararlar ile tavsiye ve görüşlerdir. Bunlar topluluk organlarının, kuruluş antlaşmaları ile belirlenen gayeyi gerçekleştirebilmek için koydukları kurallardır. Tüzükler, aynen kurucu antlaşmalar gibi doğrudan uygulanır. AB Konseyi tarafından veya Konsey ile birlikte AB Parlamentosu veya AB Komisyonu ile ortaklaşa çıkarılan direktifler ise doğrudan uygulanma kabiliyetini haiz değildir. Bu nedenle üye ülkelerce iç hukuklarına alınmaları gerekir. Tavsiye ve görüş niteliğindeki kurallar ise bağlayıcı değildir. (BAYKAL/GÖÇMEN, s.353 vd.) Detaylı bilgi için bkz. TEKİNALP Gülgören/TEKİNALP Ünal, Avrupa Birliği Hukuku, 2. Baskı, Beta, İstanbul, 2000, s.64-76.

³¹ Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu Kuran Antlaşma (Roma Antlaşması): Kısım İki: Topluluğun Temelleri Başlık II: Tarım, Madde 39: “1. Ortak tarım politikasının amaçları: ...*(e)* ürünlerin tüketiciye uygun fiyatlarla ulaşmasını sağlamaktır.”; Madde 40: “...2. 39. Maddede öngörülen hedefleri gerçekleştirebilmek için, bir tarım pazarları ortak organizasyonu oluşturulur... Bu ortak organizasyon, 39. Maddede öngörülen hedeflerin dışına çıkamaz ve Topluluk bünyesindeki üreticiler veya tüketiciler arasında herhangi bir ayırimcılık yaratamaz.”

Politikası isimli III. Kısım, rekabete ilişkin kurallarda yer alan 85'inci, 86'ncı ve 92'nci maddelerinde³² tüketiciyi koruyucu nitelikte düzenlemelere yer verilmiştir.³³

Toplulukta sağlanan ekonomik gelişmeler sonucunda, üretici ile tüketici arasındaki ekonomik kuvvet dengesinin bozulması üzerine, bu durumu engellemek için 1962 yılında tüketici sorunları için bir başvuru mercii oluşturulmuş, 1968 yılında da topluluk bünyesinde Tüketiciyi Koruma Birimi kurulmuştur. 1972 yılında Avrupa Topluluğu tarafından düzenlenen Paris Zirvesi'nde ise, Avrupa Ekonomik Topluluğunu Kuran Antlaşma (Roma Antlaşması)'da öngörülen, topluluğun görevlerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlayacak bir araç olarak ekonomik kapsamın ötesinde sosyal boyuta değinilerek tüketicinin korunması yeni bir hedef olarak belirlenmiştir. Bu çerçevede Avrupa Topluluğu Komisyonu bünyesinde Tüketicilerin Korunması ve Çevre Genel Yönetimi³⁴ ile Tüketici Danışma Komitesi³⁵ kurulmuştur. Bu kapsamda başlayan çalışmalar neticesinde, öncelikle Komisyon tarafından Birinci Tüketiciyi Koruma Programı (1975-1979) kabul edilerek yürürlüğe girmiştir. Programda daha öncede belirttiğimiz üzere, Avrupa Tüketici Hakları Beyannamesi niteliği taşıyan düzenlemelere imza atılarak sağlık ve güvenliğin korunması hakkı, ekonomik çıkarların korunması hakkı, tazmin edilme hakkı,

³² Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu Kuran Antlaşma (Roma Antlaşması): Kısım Üç: Topluluğun Politikası, Başlık I: Ortak Kurallar, Bölüm 1: Rekabete İlişkin Kurallar, Madde 85: "1. Üye Devletler arasındaki ticareti etkileyebilecek ve ortak pazar içindeki rekabetin engellenmesi, kısıtlanması veya bozulmasını amaç edinen veya bu sonucu doğuran ve özellikle: diğer taraflarca kabulü şartına bağlayan, teşebbüsler arasındaki tüm anlaşmalar, teşebbüs birliklerinin kararları ve birlikte davranışlar ortak pazarla bağdaşmadıkları için yasaktır. ... 3. Bununla birlikte, tüketicilere sağlanan çikardan adalete uygun bir pay sağlamanın yanı sıra, malların üretimi veya dağıtımının geliştirilmesine veya teknik ve ekonomik ilerlemenin hızlandırılmasına katkıda bulunan, ve ile ilgili olarak 1. paragraf hükümlerinin uygulanmaması kararlaştırılabilir." ; Madde 86: "Bir veya daha çok teşebbüsün ortak pazarda veya önemli bir bölümündeki hakim durumu kötüye kullanması, Üye Devletler arasındaki ticareti etkilemesi ölçüsünde, ortak pazarla bağdaşmaz ve yasaktır." ; Madde 92: "1. İşbu Antlaşmada aksine hüküm bulunmadıkça, bir Üye Devlet tarafından veya Devlet kaynakları vasıtasıyla herhangi bir şekilde yapılan ve belirli teşebbüsleri veya belirli malların üretimini kayırarak rekabeti bozan veya bozmakla tehdit eden, her türlü yardım, Üye Devletler arasındaki ticareti etkilediği ölçüde, ortak pazarla bağdaşmaz. 2. Aşağıdaki yardım türleri ortak pazarla bağdaşır: (a) ilgili ürünlerin menşesine bağlı bir ayırım gözetmeksizin verilmesi koşuluyla bireysel tüketicilere yapılan sosyal nitelikli yardımlar; ..."

³³ WEATHERILL, Stephen: EU Consumer Law and Policy, Edward Elgar Publishing Limited, 2005, s.3-4.

³⁴ ASLAN, Tüketici, s.44.

³⁵ AKİPEK, Tüketici Kredisi, s.85.

bilgilendirme ve eğitim hakkı ile temsil edilme hakkı olmak üzere tüketicinin beş temel hakkının varlığı kabul edilmiştir. Ayrıca bu programda tüketicinin daha iyi korunmasını sağlama noktasında genel bir çerçeve oluşturacak bir politikanın ortaya konulması hedeflenmiştir.³⁶ Bu programı, 1981-1986 dönemi için çıkarılan İkinci Tüketiciyi Koruma Programı takip etmiştir. Ancak belirtmek gerekir ki, Tüketiciyi Koruma Birinci (1975-1979) ve İkinci (1981-1986) Programları, üye devletlerin gelişme hızındaki düşüş ve işsizlik oranında artış nedeniyle kaynakları zaten sınırlı olan tüketici kesiminde maddi olanaksızlıklara yol açması, yine aynı ekonomik şartların kamu güçlerini tüketiciyi koruma açısından yapılması gereken harcamalarda kısıtlı olması sebebiyle başarısızlığa uğramıştır.³⁷

Avrupa Topluluğu, yaşanan bu iki programda başarısızlık nedeniyle, tüketicinin korunması hususunu topluluğun genel politikası ile birleştirerek, tüketicinin topluluk nezdinde korunması noktasında çalışmalar yürütmeye başlamıştır. Bu çerçevede 1987 yılında Avrupa Tek Senedi yürürlüğe konularak, ortak pazarda tüketicinin yüksek düzeyde korunmasını esas alan düzenlemelerin gerektiği vurgulanmıştır.³⁸ 1990 yılında Üçüncü Program kabul edilerek üç yıllık bir eylem planı (1990-1992) yürürlüğe girmiştir. Bu programda tüketicilerin uğramış olduğu zararın mümkün olduğunca basit bir prosedür çerçevesinde tazmininin sağlanması ve yargı yoluna başvurma imkanlarının kolaylaştırılması hedefi dahil toplam dört hedef üzerinde durulmuştur.³⁹ 1992 yılında imzalanan Maastricht Antlaşması, 1 Kasım 1993 yılında yürürlüğe girmiş, Avrupa Topluluğu, Avrupa Birliği (AB) ismini almıştır.⁴⁰ Avrupa Birliği birincil mevzuatında yer alan bu antlaşmada, tüketicinin

³⁶ GÖLE, Celal: Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması, Sevinç Matbaası, Ankara, 1983, s.14 vd.

³⁷ ASLAN, *Tüketici*, s.44-46; AYDOĞDU, *Tüketici Hukuku*, s.2-3.

³⁸ ŞAHİN, Ayşe/DEMİR, M. Hulusi: "Avrupa Birliği'nin Tüketici Politikası ve Türkiye'ye Yansımaları", *Review of Social, Economic & Business Studies*, C.3, S.4, s.277-278; AKİPEK, *Tüketici Kredisi*, s.89; Avrupa Tek Senedi (Single European Act), Avrupa Birliği tek pazarını ve Avrupa Politik İş Birliğini resmen başlatan Roma Antlaşması'nda köklü değişiklikler yapan antlaşmadır. Bkz. BAYKAL/GÖÇMEN, s.107-109.

³⁹ WEATHERILL, s.10; AKTOPRAK, s.28-29; ASLAN, *Tüketici*, s.46-48.

⁴⁰ Maastricht Antlaşması, Avrupa Birliği Antlaşması olarak da ifade edilmektedir. Bilindiği gibi, Avrupa Birliği'nin temelini oluşturan antlaşmalar, 1951 yılında Paris'te imzalanan Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu'nu Kuran Antlaşma ve 1957 yılında Roma'da imzalanan Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu Kuran Antlaşma ve Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu'nu Kuran Antlaşma'dır. Kurucu Antlaşmalar olarak da bilinen bu belgeler arasına, 1992 yılında Maastricht'te imzalanan Avrupa

korunması kavramı ilk defa özel bir düzenleme olarak yerini almıştır. Antlaşmanın 3'üncü maddesi (s) bendinde tüketicinin korunmasının güçlendirilmesi bir amaç olarak belirtilmiş,⁴¹ bunu sağlamak amacıyla tüketicinin korunması başlıklı 129a hükmüne yer verilmiştir.⁴² Bu madde ile Birlik tarafından genel bir tüketici politikası benimsenerek, üye ülkelere uyulması zorunlu (bağlayıcı) asgari kurallar getirilmiş ve uyumlaştırma faaliyetlerinde bu kuralların dikkate alınması istenmiştir. Bu açıdan Maastricht Antlaşması'nda yer alan düzenleme bir dönüm noktası niteliği taşımaktadır.⁴³

Maastricht Antlaşması'nın ardından 1993 -1995 yılları arasını kapsayan ikinci üç yıllık eylem planı hazırlanmış, burada tüketicinin korunması alanında Avrupa Birliği mevzuatının güncellenerek tamamlanması ile tüketicilerin başvurma, mahkemeye başvurarak sorunların dava yolu ile çözümünü gibi haklarını da içeren

Birliği Antlaşması da dahil olmuştur. Avrupa Birliği Antlaşması, aynı zamanda o tarihte mevcut Kurucu Antlaşmalara değişiklik getiren bir tadil antlaşması idi. Söz konusu belgelerden Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu'nu Kuran Antlaşma, 50 yıllık bir süre için akdedilmiş olduğundan, 23 Temmuz 2002 tarihinde sona ermiştir. Kurucu Antlaşmalarda çeşitli tarihlerde değişiklikler de yapılmıştır. Söz konusu değişikliklerin en önemlileri şu belgeler aracılığıyla gerçekleştirilmiştir: Avrupa Tek Senedi (1987), Avrupa Birliği Antlaşması (1993), Amsterdam Antlaşması (1999), Nice Antlaşması (2003) ve Lizbon Antlaşması (2009). Kurucu Antlaşmalardan Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu Kuran Antlaşma, çeşitli tarihlerde yapılan değişikliklerle, içeriğinin yanı sıra, ismi bakımından da değişikliğe uğramıştır. Öncelikle, 1 Kasım 1993 tarihinde yürürlüğe giren Avrupa Birliği Antlaşmasıyla Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu Kuran Antlaşma'nın adı Avrupa Topluluğu'nu Kuran Antlaşma olarak değişmiştir. 1 Aralık 2009 tarihinde yürürlüğe giren Lizbon Antlaşması ise, Avrupa Topluluğu'nu Kuran Antlaşma'nın adını Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma olarak değiştirmiştir. Avrupa Birliği Antlaşması ve Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu'nu Kuran Antlaşma ise, aynı isimlerle mevcudiyetlerini sürdürmektedir. (Avrupa Birliği Tarihçesi, İktisadi Kalkınma Vakfı, <https://www.ikv.org.tr/ikv.asp?id=28>, E.T.: 10.04.2020)

⁴¹ WEATHERILL, s.15.

⁴² Maastricht Antlaşması XI. Başlık Tüketicinin Korunması madde 129a: “ 1. *Topluluk a) Ortak Pazarın gerçekleştirilmesi çerçevesinde 100a maddesinin uygulanmasına bağlı olarak kabul ettiği önlemler, b) Tüketicinin sağlığını, güvenliğini ve ekonomik çıkarlarını korumak ve uygun şekilde bilgilendirilmelerini sağlamak amacı ile üye devletlerin sürdürdükleri politikayı destekleyen ve tamamlayan özel faaliyetler yolu ile tüketicinin yüksek bir seviyede korunmasının gerçekleşmesine katkıda bulunur. 2- Konsey 189/b maddesinde yer verilen usul uyarınca ve Ekonomik Sosyal Komiteye danıştıktan sonra birinci fıkranın b bendinde öngörülen özel faaliyetleri kararlaştırır. 3- İkinci bendin uygulanmasına istinaden kararlaştırılan faaliyetler bir üye devleti daha sıkı önlemler sürmekten ya da almaktan men edemez. Söz konusu önlemlerin bu Antlaşma ile bağdaşması gerekir bu önlemler Komisyona bildirilir.”*

⁴³ MIEKLITZ, Hans-W./WEATHERILL, Stephen: Consumer Policy in the European Community: Before and After Maastricht, European Consumer Policy After Maastricht, (ed. by Norbert Reich, Geoffrey Woodroffe), Journal of Consumer Policy, S.16/3-4,1993 and S.17/1,1994, s.3-4; DÖNMEZ, Zeynep: “Avrupa Birliği'nde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri”, Prof. Dr. Cevdet YAVUZ'a Armağan, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.22, S.3, 2016, s.956.

korumaların belirlenmesi noktasında çalışmalar yürütülmüştür.1996-1998 yıllarını kapsayan dönemde üçüncü üç yıllık eylem planında ise, özellikle tüketicinin kendisini koruması yönünde eğitim ve bilgilendirme çalışmaları yürütülmüştür.⁴⁴ 1997 yılında imzalanıp 1999 yılında yürürlüğe giren Amsterdam Antlaşması ile münhasır tüketici hakları düzenlenmiş ve Topluluğun yetkileri genişletilmiştir. Maastricht Antlaşması 129a maddesi, Amsterdam Antlaşması'nın 153'üncü maddesinde tekrar yer verilerek, tüketicinin korunmasının Topluluğun ayrı bir politika alanı olduğu açıkça düzenlenmiştir.⁴⁵ Avrupa Komisyonu 1999-2001 yılları için dördüncü üç yıllık eylem planını yürütmüş, 2002 yılında ise 2002-2006 yılları için öngördüğü Tüketici Politikası Stratejisi Raporunu yayınlamıştır. Tüketici Politikası Stratejisi Raporu, tüketici hukuku alanında tam uyum ilkesinin ilk kez açıkça vurgulanması açısından önemlidir.⁴⁶ Komisyonun, 2005 tarihli kararıyla üç yıllık hareket planlarının daha uzun süreli hazırlanacağı belirtilerek, 2007-2013 ve 2014-2020 yılları hareket planları açıklanmıştır.⁴⁷

2009 yılında Lizbon'da imzalanan Antlaşma ile Avrupa Topluluğu'nu Kuran Antlaşma (Maastricht Antlaşması), Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma (ABİHA) adını almıştır. Amsterdam Antlaşması'nda yer alan 153'üncü madde

⁴⁴ ASLAN, *Tüketici*, s.47-48.

⁴⁵ CENGİZ, s.15; Amsterdam Antlaşması Başlık XIV: Tüketicinin Korunması Madde 153: "1. Tüketicilerin çıkarlarını desteklemek ve yüksek seviyeli bir tüketici koruması temin etmek amacıyla, Topluluk, tüketicilerin bilgilendirme, eğitim ve çıkarlarını korumaları için örgütlenme haklarının desteklenmesinin yanı sıra, tüketicilerin sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunmasına katkıda bulunur. 2. Diğer Topluluk politikaları ve faaliyetleri tanımlanırken ve uygulanırken tüketicilerin korunma gereksinimleri dikkate alınır. 3. Topluluk, 1. Paragrafta belirtilen amaçlara ulaşılmasına a) iç pazarın tamamlanması çerçevesinde 95.madde uyarınca kabul edilen önlemleri; b) Üye Devletler tarafından sürdürülen politikaları destekleyen, tamamlayan ve izleyen önlemleri kabul etmek aracılığıyla katkıda bulunur. 4. Konsey, 251. Madde'de belirtilen usul uyarınca hareket ederek ve Ekonomik ve Sosyal Komite'ye danıştıktan sonra, bu Madde'nin 3(b) paragrafında belirtilen önlemleri kabul eder. 5. 4. Paragraf uyarınca kabul edilen önlemler hiçbir Üye Devlet'in daha katı koruyucu önlemleri sürdürmesini veya yürürlüğe koymasını engellemez. Bu önlemlerin bu Antlaşma ile uyumlu olması gerekir. Bu önlemler Komisyon'a bildirilir."

⁴⁶ DÖNMEZ, s.953.

⁴⁷ AKTOPRAK, s.30-31; 2007-2013 için yeni AB Tüketici Politikası Stratejisine göre, Avrupa Komisyonu tüketicinin bilinçlendirilmesi ve eğitimi ile yasal başvuru yollarına ilişkin çalışmaların yürütülerek yüksek düzeyde tüketicinin korunmasını sağlamak ve tüketici koruma mevzuatını etkili bir şekilde uygulamak yönünde belirlenen iki genel hedef bulunmaktadır (LUCZAK, Anna: "Evolution Of Consumer Protection Law In The Light Of The Proposal For A Horizontal Directive On Consumer Rights And Rome I Regulation", Wrocław Review of Law, Administration & Economics, C.1, S.2, 2011, s.121).

hükmü, bu kanunun 169'uncu maddesinde tekrar yer almıştır.⁴⁸ Günümüz için Avrupa Birliği'nde yapılan tüketici hukukuna ilişkin düzenlemeler bu antlaşmada yer alan 114'üncü ve 169'uncu maddelere dayanmaktadır.⁴⁹ ABİHA 169'uncu maddesinin birinci fıkrasında tüketicinin ekonomik çıkarlarının desteklenmesi ve tüketicinin yüksek düzeyde korunmasının sağlanması için Birliğin katkı sağlayacağını belirtmekte, bu anlamda hedeflenen alanları bir katalog şeklinde saymaktadır. İkinci fıkrada, ilk fıkrada belirtilen hedeflere hangi araçlar kullanılarak erişileceği, ikinci fıkrada belirtilen tedbirlerin alınması için Avrupa Parlamentosu'nun ve Konseyi'nin gerekli çalışmaları yapacağı hususu 3'üncü fıkrada düzenlenmiştir. ABİHA m.169'un son fıkrasında ise, asgari uyum sağlama/asgari koruma ilkesine yer verilmiştir. ABİHA m.114 hükmü ile de ortak pazarda hukukun uyumlaştırılması hususu düzenlenmiş olup, özel hukuk alanında çıkarılan AB direktifleri bu maddede tanınan yetkiye dayanmaktadır.⁵⁰

⁴⁸ Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma (ABİHA), Başlık: XV: Tüketicinin Korunması, Madde 169: *"1. Birlik, tüketicilerin çıkarlarını desteklemek ve yüksek düzeyde korunmalarını temin etmek için, sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunmasına ve bilgilendirilme ve eğitim hakları ile çıkarlarını korumak amacıyla örgütlenme haklarının desteklenmesine katkıda bulunur. 2. Birlik 1. paragrafta belirtilen amaçların gerçekleştirilmesine aşağıdaki tedbirlerle katkıda bulunur: a) iç pazarın tamamlanması çerçevesinde 114. madde uyarınca kabul edilen tedbirler, 72 b) üye devletler tarafından izlenen politikaları destekleyen, tamamlayan ve takibini sağlayan tedbirler. 3. Avrupa Parlamentosu ve Konsey, olağan yasama usulü uyarınca hareket ederek ve Ekonomik ve Sosyal Komite'ye danıştıktan sonra, 2. paragrafın (b) bendinde belirtilen tedbirleri kabul eder. 4. 3. paragraf uyarınca kabul edilen tedbirler, bir üye devletin daha sıkı koruyucu tedbirleri muhafaza etmesine veya getirmesine engel teşkil etmez. Bu tedbirler, Antlaşmalar'a uygun olmalıdır. Tedbirler Komisyon'a bildirilir."*

⁴⁹ Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma (ABİHA), Bölüm 3 : Mevzuatların Yaklaştırılması Madde 114: *"1..Antlaşmalar'da aksi öngörülmedikçe, 26. maddede belirtilen amaçların gerçekleştirilmesi için aşağıdaki hükümler uygulanır. Avrupa Parlamentosu ve Konsey, olağan yasama usulü uyarınca hareket ederek ve Ekonomik ve Sosyal Komite'ye danıştıktan sonra, iç pazarın kurulmasını ve işleyişini amaçlayan, üye devletlerin kanun, ikincil düzenleme ve idari kurallarının yaklaştırılmasına ilişkin tedbirleri kabul eder. ... 3. Komisyon, sağlık, güvenlik, çevrenin korunması ve tüketicinin korunması alanlarında, 1. paragraf uyarınca verdiği önerilerinde, özellikle bilimsel bulgulara dayanan tüm yeni gelişmeleri göz önünde tutarak, yüksek düzeyde bir korumayı temel alır. Avrupa Parlamentosu ve Konsey de, kendi yetkileri çerçevesinde bu amacı gerçekleştirmek için çaba gösterirler. ..."*

⁵⁰ Ortak Pazar'ın geliştirilmesi ve desteklenmesi bakımından hukukun uyumlulaştırılması ifadesi geniş kapsamda yorumlanabilip uygulanabileceğinden bu hükmün hangi hukuki düzenlemelere dayanak teşkil edebileceğinin sınırı Adalet Divanı'nın 2000 tarihli Tütün Mamullerinin Reklamına İlişkin Direktifin İptali Kararı ile somutlaştırılmıştır. TRIDIMAS, George/TRIDIMAS, Takis: "European Court of Justice and the Annulment of the Tobacco Advertisement Directive: Friend of National Sovereignty or Foe of Public Health?", European Journal of Law and Economics, S.14, 2002, s.172-173; Bu çerçevede m.114'e dayanarak hukukun uyumlulaştırılabilmesi için objektif ve sübjektif şartlar bir arada bulunması gerekmektedir. Sübjektif şart, kanun koyucunun amacını oluşturmakta olup, bu amaç Ortak Pazarın işleyişinin iyileştirilmesine yönelik tedbirlerin

Genel nitelikli antlaşmaların (birincil mevzuat) yanı sıra ikincil mevzuat içerisinde yer alan, ABİHA'nın 288'inci maddesi çerçevesinde uygulama alanı bulan pek çok tüzük, direktif (yönerge), karar ve görüşler birliğin tüketicinin korunması noktasında AB'nin hukuki tasarrufları içerisinde yer almaktadır. Özellikle en çok başvuru alan hukuki tasarruf olan direktifler ile üye devletlerin ulusal hukuklarında yer alan düzenlemelerin birbirine uygun şekilde yakınlaştırılması hedeflenmiştir.⁵¹ Direktiflerin muhatapları kural olarak sadece üye devletlerdir. Avrupa Birliği Antlaşması'nın 4'üncü maddesi 3'üncü fıkrası gereğince üye devletler, dürüst iş birliği ilkesi çerçevesinde, antlaşmalardan veya birlik kurumlarının tasarruflarından kaynaklanan yükümlülükler ile direktif hükümlerini iç hukuka yansıtma yükümlülüklerini tam olarak yerine getirmekle mükelleftir.⁵² AB'ye katılım müzakereleri devam eden aday devletlerden biri olan Türkiye'nin ise, kabul ettiği Müzakere Çerçeve Belgesi'nde yer alan müzakerelerin esas başlığında yer alan 10'uncu maddede ayrıntılı olarak belirtildiği üzere, AB müktesebatını kabulü ve uygulaması zorunluluk arz etmektedir.

Birlik hukukunun üye devletlerin ulusal hukuk üzerinde ortaya çıkarabileceği etkiler, günümüzde Avrupa Birliği hukukunun en çok tartışılan konularından birini oluşturmaktadır. Bu konu, direktifler bakımından özel bir öneme sahiptir.

getirilmesine dair olmalıdır. Objektif şartın gerçekleşmesi için ise yapılan düzenleme ile gerçekten temel özgürlüklerin ve rekabeti zedeleyen engellerin bertaraf edilmesi gerekir. Yani üye devletlerin hukuklarındaki farklılıklar ve bu farklılıkların sebep olabileceği rekabete engel olacağı düşünülen soyut bir tehlike hukuki düzenleme yapılması için yeterli bir gerekçe değildir (DÖNMEZ, s.959).

⁵¹ Özellikle karmaşık hukuki düzenlemelerin söz konusu olduğu durumlarda daha çok başvuru alan Avrupa Birliği direktifleri, Konsey ve Komisyon tarafından kurucu antlaşmalarda kendilerine tanınan yetkilere dayanılarak çıkartılarak, Avrupa Birliği Resmi Gazetesi'nde yayınlanmaktadır. Direktifler, direktifte belirlenen zamanda yürürlüğe girmekte olup, yürürlüğe giriş tarihine ilişkin bir hüküm bulunmaması halinde, Avrupa Birliği Resmi Gazetesi'nde yayımlandıkları günü izleyen yirminci günde yürürlüğe girmektedir (GÜNEŞ, Ahmet M.: "Avrupa Birliği Yönergelerinin Doğrudan Etkisi", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.58, S.2, 2009, s.285).

⁵² Andrea Francovich, Danila Bonifaci ve diğer davacılar tarafından İtalya'ya karşı Avrupa Adalet Divanı nezdinde açılan davada, direktiflerin iç hukuka zamanında aktarılması nedeniyle vatandaşların uğradığı zararın bulunması halinde bunun tazmin edilmesi gerektiği yönünde karar verilmiştir (Avrupa Adalet Divanı'nın 19.11.1991 tarihli kararı için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/>, E.T.: 11.12.2021).

ABİHA'nın 288'inci maddesinin 3'üncü fıkrasında belirtildiği üzere, direktifler Avrupa Birliği'nin diğer hukuki tasarruflarından farklı olarak doğrudan uygulanma imkânına sahip değildir. Üye devletlerin bu direktifleri iç hukukuna aktarma yöntemleri kendilerine bırakılmıştır. Bu çerçevede direktiflerin üye devletlerde hukuki etkilerini doğurması, ancak üye devletler tarafından ulusal hukuka aktarılması ile mümkündür. Birlik organlarınca yönergenin kabulü ile ilk olarak yönergenin içeriği üye devletler muhatap alınarak belirlenmekte, sonrasında üye devletler yönerge hükümlerini iç hukuklarına aktarmak suretiyle ulusal mevzuatlarını yönerge hükümleri ile uyumlu hale getirmektedir. Ancak direktiflerden haberdar olunması ile direktiflerin ulusal hukuklara aktarılması için öngörülen sürenin sona ermesine kadar geçen zaman diliminde, üye devletlerin yönergede öngörülen hedefleri ciddi anlamda tehlikeye düşürebilecek eylem ve işlemlerden kaçınmaları gerektiğine işaret eden Adalet Divanı, iç hukuka aktarma süresi sona ermeden direktiflerin yayımlanması ile hükümlerinin bir önetki doğurduğunu kabul etmektedir.⁵³ İlgili direktif hükümlerinin ulusal hukuka aktarımı gerçekleştirildikten sonra veya doğrudan etkililik söz konusu olduğunda, direktif hükümleri ulusal hukukun bir parçası haline gelerek yetkili ulusal makamlarca ulusal bir düzenleme gibi doğrudan uygulanma olanağı elde etmektedir. Direktifin öngörülen süre zarfında veya eksiksiz olarak yerine getirilmemesi Adalet Divanı tarafından direktiflerin doğrudan etkisi, ulusal hukukun direktife uygun yorumlanması veya devletlerin tazminat sorumluluğunun doğması suretiyle yaptırıma bağlanmıştır.⁵⁴

⁵³ Yetkili organlarca kabul edilerek Avrupa Birliği Resmi Gazetesi'nde yayınlanmak suretiyle yürürlüğe girerek geçerlilik kazanan direktifler, en geç direktifde öngörülen sürenin sonunda üye devletlerce ulusal hukuka aktarılmayla birlikte etkili olmaktadır. Direktiflerin önetkisi ise, geçerli olma ve etkili olma arasındaki süre zarfında direktiflerin birtakım etkiler doğurmasını ifade etmektedir. Bu bakımdan önetki, esasen direktiflerin ulusal hukuka aktarım için öngörülen zaman diliminde ortaya çıkardığı etkileri tanımlamaktadır. Dolayısıyla direktifler, öncelikle geçerli olmakta, akabinde önetki doğurmakta ve nihayet sonrasında etkili olmaktadır. Önetkide, direktif hükümlerinin iç hukukta ulusal düzenlemeler gibi doğrudan uygulanması değil, aksine üye devletlerin direktifde öngörülen hedefleri etkisizleştirecek veya tehlikeye düşürebilecek eylem ve işlemlerinin menedilmesi söz konusudur. Bu bakımdan önetkide, direktiflerin normal etkisi veya doğrudan etkisine kıyasla oldukça sınırlı bir hukuki etkinin söz konusu olduğunu ifade etmek gerekir. (GÜNEŞ, Ahmet M.: "Avrupa Birliği Yönergelerinin Önetkisi", Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi, S.136, 2014, (ss.1-24), s.6.)

⁵⁴ Üye devletlerin çoğu kez yükümlülüklerini layıkıyla yerine getirmedikleri gözlemlendiğinden Avrupa Adalet Divanı, oluşturduğu içtihatlarla bu durumun sebep olduğu hukuki problemlerin

Avrupa Birliği ülkelerinin pek çok direktifle getirilen farklı farklı düzenlemeleri iç hukuklarına aktarıırken sistematik problemlerin yanında, aynı zamanda borçlar ve ticaret hukuku (sözleşmeler hukuku) ile tüketici hukuku alanında getirilen düzenlemeler arasındaki sınırın belirlenmesi açısından birbirine paralel karmaşık düzenlemelerin bir araya geldiği durumlar ile karşılaşılmaktadır. Aday ülkelerden Türkiye ile üye ülkelerden Avusturya ve Yunanistan direktiflerle uyumlu ayrı bir düzenleme olarak tüketicinin korunması hakkında kanunu yürürlüğe koyarak değişimleri bu yasal düzenleme üzerinden gerçekleştirmekte iken⁵⁵, İsviçre ve ilk zamanlarda İngiltere'nin ihtiyaca göre farklı kanunlara getirilen ek düzenlemeler ya da ayrı ayrı kanunların çıkarılması suretiyle, tüketici hukuku mevzuatlarını şekillendirdiği görülmektedir. Almanya ise, Avrupa Birliği direktiflerini Alman Medeni Kanunu'na (BGB) taşıma yolunu tercih etmiştir.⁵⁶

Üye ülkelerde uyumlaştırma yönündeki çalışma ve tartışmalar, Avrupa Birliği tarafından özel hukuk ve sözleşmeler hukuku alanında ortak ilkeler belirlenmesine yönelik çalışmalar yapılmasını, bununla beraber tüketici mevzuatının da gözden geçirilmesini gerektirmiştir. 2007 yılında Avrupa Komisyonu tarafından Tüketici Mevzuatının Yeknesaklaştırılması Çalışmalarının Gözden Geçirilmesi Hakkında Yeşil Kitap (Green Paper on the Review of the Consumer Acquis, COM(2006) 744)⁵⁷ yayımlanmış, 2011 yılında ise, tüketiciye

giderilmesi için çeşitli çözüm yolları geliştirerek, direktiflerin ulusal hukuk sistemlerindeki etkililiğini artırmaya çalışmıştır. Bu yönde İngiltere'nin yükümlülüklerini yerine getirmemesi sebebiyle aleyhine verilen Avrupa Adalet Divanı kararları için bkz. Commission of the European Communities v UK (C-385/04) [2006] OJ C 10, p 4; Commission of the European Communities v UK (C-505/04) [2005] OJ C 315 p 7; Commission of the European Communities v UK (C-349/03) [2005] ECR p 00; Commission of the European Communities v UK (C- 6/04) [2005] ECR p 00; Commission of the European Communities v UK (C-323/05) [2005] OJ C 27115; Commission of the European Communities v UK (C-126/05) [2005] OJ C 132 p 13. (KASASSBEH, Firas Yosef: Consumer Protection Against Unfair Contract Terms -In the Light of the Jordanian Civil Code and the English Regulations on Unfair Terms in Consumer Contracts 1999-, Unpublished Doctorate Thesis, University Of Newcastle Upon Tyne Newcastle Law School, 2006, s. 62, dipnot 1).

⁵⁵ Türkiye tarafından benimsenen yöntemin oluşturacağı zorluk ve karmaşıklığı yönünden eleştiriler için bkz. SİRMEN, A. Lale: "Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Olarak Değerlendirilmesi, Terazı Hukuk Dergisi, C.9, S.99, 2014, s.156.

⁵⁶ ALTINER YOLCU, s.1120.

⁵⁷ LOOS, Marco B. M.: "Review of the European Consumer Acquis", Centre for the Study of European Contract Law, S.3, 2008, s.1-2, <https://ssrn.com/abstract=1123850>, E.T.: 11.04.2020; "Yeşil Kitap", Avrupa Komisyonu tarafından belli bir konuda Avrupa düzeyinde tartışma ve danışma sürecini başlatmak üzere yayımlanan dokümanlar olup, yeşil kitabın kapsadığı tartışma ve danışmaların sonuçları, bir beyaz kitabın konusunu oluşturabilir. "Beyaz Kitap" ise, Avrupa

yüksek düzeyde bir koruma sağlamak ve Ortak Pazar'ın düzenli bir şekilde işlemlerini temin etmek amacıyla 2011/83 sayılı Tüketici Hakları Direktifi (Consumer Rights Directive 2011/83/EC) çıkarılarak asgari uyum ilkesinden tam uyum ilkesine geçilmiştir.⁵⁸

Avrupa Birliği'nin tüketici politikası, tüketicinin ekonomik çıkarlarının desteklenmesi ve tüketicinin yüksek düzeyde korunmasını sağlayan, AB'nin tüm vatandaşlarının yaşam kalitesini sürekli olarak yükseltmeyi hedefleyen ve ortak pazarın oluşturulmasının tamamlayıcı bir aracı olarak kabul edilmektedir. Bu yönde günümüze kadar AB tarafından kapsamlı bir tüketici mevzuatı (consumer acquis) oluşturulmuştur. 1985 yılından itibaren tüketici ilişkilerini etkileyen birçok konuda maddi hukuk ve usul hukuku anlamında etkiler doğuran direktif ve tüzükler çıkartılmıştır. 84/450/EEC sayılı Aldatıcı Reklamlara İlişkin Direktif, 85/577/EEC sayılı Kapıdan Satışlara İlişkin Direktif, 87/102/EEC sayılı Tüketici Kredilerine İlişkin Direktif, 90/314/EEC sayılı Paket Turlara İlişkin Direktif, 93/13/EEC sayılı Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar İlişkin Direktif, 94/47/EC sayılı Devre Tatillere İlişkin Direktif, 97/55/EC sayılı Karşılaştırılmalı Reklamlara İlişkin Direktif, 97/7/EC sayılı Mesafeli Satış Sözleşmelerine İlişkin Direktif, 98/6/EC sayılı Fiyat Etiketlerine İlişkin Direktifi, 98/27/EC sayılı İhtiyati Tedbir Kararlarına İlişkin Direktif, 98/257/EC sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Mahkeme Dışı Çözümü için Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi, 99/44/EC sayılı Tüketici Satışları ve Garantilere İlişkin Direktif, 2002/65/EC sayılı Tüketici Finansal Hizmetlerinin Mesafeli Pazarlanmasına İlişkin Direktif, 2005/29/EC sayılı Haksız Ticari Uygulamalar

Komisyonu tarafından hazırlanan, belli bir konudaki topluluk eylemine yönelik somut öneriler içeren dokümanlar olup, AB Konseyi tarafından uygun bulunmaları halinde bir topluluk eylem programına dönüşebilmektedir. Bkz. Avrupa Birliği Terimler Sözlüğü, <https://eur-lex.europa.eu/summary/glossary.html>, E.T.: 11.04.2020.

⁵⁸ HIMONI, Marina: European Consumer Law: A Law for the Consumer or the Internal Market? The Case Of The Consumer Rights Directive And Its Application To The UK And Cypriot Regime, Unpublished Doctorate Thesis, The University of Leeds School of Law, 2016, s.6; Tam uyum ilkesi literatürde kısmen eleştirilse de çoğunluk tarafından benimsenmiştir. Eleştirilerin odak noktasını, üye ülkelerin yetkilerinin kısıtlanmasıyla birlikte düzenleme yapabilecekleri alanın daralması ve üye ülkelerde tanınan yüksek koruma seviyesinin tam uyum yüzünden aşağı çekilmek zorunda kalınabilmesi oluşturmaktadır. (DÖNMEZ, Zeynep: "2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi Ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku'na Yansımaları", İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.7, S.1, 2016, s.353.

Direktifi; 261/04/EC sayılı Yolcu Haklarına İlişkin Tüzük, 2006/2004/EC sayılı Tüketicinin Korunması İşbirliğine İlişkin Tüzük, 2001/310/EC sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Uzlaştırılmasından Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi, 2008/52/EC sayılı Medeni ve Ticari Konularda Arabuluculuk Hakkında Bazı Hususlara İlişkin Direktif, 2011/83/EC sayılı Tüketici Hakları Direktifi, 2013/11/EC sayılı Tüketici Alternatif Çözüm Yollarına İlişkin Direktif, 524/2013/EC sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Online Çözümü Hakkında Tüzük, 2017/2394/EC Sayılı Tüketici Koruma Yasalarının Uygulanmasından Sorumlu Ulusal Makamlar ve 2006/2004/EC Sayılı Tüzüğü Yürürlükten Kaldırılan Yönetmelik Hakkında Tüzük tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması ve tazmin edilme hakkı çerçevesinde çıkarılan düzenlemeleri oluşturmaktadır.⁵⁹

Yine AB Konseyinin diğer çalışmaları da tüketici hukukunun gelişmesinde önemli rol oynamış olup etkileri günümüzde de sürmektedir. Bu anlamda AB Konseyinin 2012 yılında yayımlanmış olduğu Avrupa Tüketici Ajandası ile 2014 yılında yayınlanan Tüketici Politikası Raporu önemli çalışmalardandır.

Tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması hakkı bakımından yaşanan gelişmeleri dikkate aldığımızda reklamlar, kapıdan satışlar, kredili ve taksitli satışlar, haksız şartlar içeren sözleşmeler, tüketici kredileri, satış sonrası hizmetler, fiyatlar, çeşitli kamu hizmetleri gibi konularda tüketicilere daha iyi ve uygun koşullarda mal ve hizmet sunulması ile bu konularda tüketicilerin aldatılmamaları, zarar görmemelerinin sağlanması ve mağduriyetlerinin önlenmesi, tüketicilerin yaşam düzeylerinin yükseltilmesine ilişkin yasal, idari, teknik, sosyal ve ekonomik önlemler alınması önem arz etmektedir. Tüketicinin tazmin edilme hakkı kapsamında zararlarının karşılanması bakımından ise, satın alınan mal ya da hizmetlerin öngörülen nitelikte olmaması, yani ayıplı çıkması durumunda ayıplı malın geri alınması, değiştirilmesi, ayıplı hizmetin yeniden

⁵⁹ LAZIKOVÁ, Jarmila/RUMANOVSKÁ, Lubica: "The Notion of Consumer in the EU Law", EU Agrarian Law, S.5, 2016, s.3; AYDOĞDU, *Tüketici Hukuku*, s.6-9; GÜLER, Ozan: "Tüketicinin Korunmasında Avrupa Birliği Mükteşebatinin Neresindeyiz?", H.Ü TÜPADEM, Tüketici Yazıları (I), 2007, s.80; Tüketicinin korunmasına yönelik gelişmeler ve direktifler göz önünde bulundurulduğunda, tüketicinin korunmasının gerekçesi her direktifte sözleşme türlerine göre farklı biçimde cevaplanmıştır.

görülmesi ve bunun gibi ayıpların ve neden oldukları her türlü maddi, hukuki ve ekonomik zararların karşılanması önem arz etmektedir. Tüketici; üretici, sağlayıcı ya da satıcı gibi girişimciler tarafından zararın karşılanmadığı hallerde, karar süreçlerinin uzun olmadığı, tüketicilerin katlanacağı masrafların yüksek olmadığı yargı yollarına başvurabilmelidir.

1.1.3. İngiltere’de Yaşanan Gelişmeler

İngiltere, tüketicinin korunmasına ilişkin gelişmelerin somut olarak ilk kez başladığı, bu kapsamda etkin bir ilerleme gösterdiği batının gelişmiş ülkelerinden birisidir. İngiliz hukuk sistemi, Anglo-Sakson Hukuk (Common Law, Ortak Hukuk, Anglo-Amerikan Hukuk) Sistemi'nin temeli sayılmakta, geleneksel yapıya bağlı, hakimler tarafından geliştirilmiş içtihatların oluşturduğu Case Law ile kodifiye edilmiş kanunlardan oluşan Statutory Law alanlarından oluşan bir hukuk sistemi olarak karşımıza çıkmaktadır.⁶⁰ Bu çerçevede meydana gelen gelişmelerin bir kısmı içtihatlar üzerinden yaşanmaktayken, özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonraki süreçten günümüze yaklaştıkça Avrupa Birliği'nin de etkisi ile bir kısmı hükümet ve kanun koyucu tarafından çıkarılan kanun, tüzük ve yönetmelikler ile gerçekleşmektedir.

Tarihi gelişim içerisinde incelediğimizde tüketiciler, tüketici örgütleri, üretici, satıcı ve sağlayıcı gibi girişimciler, kamu ve özel kurumlar, Avrupa Birliği hukuku ve kurumları ile mahkemeler doğrudan ve dolaylı olarak tüketiciyi koruyucu düzenlemelerin oluşturulmasında ve yaşanan gelişmelerde önemli rol oynamışlardır. Tüketicinin korunmasına ilişkin ilk düzenlemeler insan hakları ve kişi hürriyetlerinin hukuki ve siyasal düzen içerisinde gerçekleşmesi ve geliştirilmesinde temel bir işlevi olan İngiltere’de 1215 yılında imzalanmış Magna

⁶⁰ SCHUBERT, Frank August: Introduction to Law and The Legal System, 11th Edition, Cengage Learning, 2013, s.8-12; HUXLEY-BİNNNS, Rebecca/ MARTİN, Jacqueline: Unlocking the English Legal System, 4th Edition, Routledge, 2014, s.6-9; GÜVEYİ, Nazmiye: “Anglo - Sakson Hukuk Sistemi Ve Kara Avrupası Hukuk Sistemi Boyutuyla Ekonomik İdare Hukuku Üzerine Bazı Düşünceler”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.21, S.1, 2017, s.100-103; YAVUZ, Elif: Türk Ve İngiliz Hukukunda Hile Kavramına Bakış, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007, s.4.

Carta Libertatum'da karşımıza çıkmaktadır. Burada doğrudan tüketicinin korunması amacıyla ziyade şarap, bira, mısır ve kumaş gibi ürünlerin ölçü birimlerinin Londra'da yeknesak hale getirilmesi hedeflenerek ticaretin düzenlenmesi amacıyla hareket edilmiştir.⁶¹ 1844'te tüketicilerin ilk tüketim kooperatifini kurması, İngiltere'de 1800'li yıllarda Sanayi Devrimi ile yaşanan değişimde önemli bir adım niteliği taşımaktadır.⁶² Temel gereksinim ürünlerinden olan gıda, içecek, ilaçların standardının korunması bakımından 1860 tarihli Gıda ve İçecek Tağşişi Kanunu (the Act of Adulteration Food&Drink Act 1860), 1872 yılında bu kanunun revize edilmiş hali olan Gıda ve İlaçların Tağşişi Kanunu (the Act of Adulteration Food&Drugs Act 1872), dürüst ticari uygulamaların oluşması ile tacirlerin haksız, aldatıcı ticari faaliyet ve uygulamalarına karşılık tüketiciyi koruyucu düzenlemeler içermesi bakımından 1887 tarihli Ticari İşaretler Kanunu (the Merchandise Marks Act) ile 1893 tarihli Mal Satışı Kanunu (the Sale of Goods Act 1893) ilk yasal düzenlemeler arasında yer almaktadır.⁶³ Ticari İşaretler Kanunu 1953 yılına kadar yürürlükte kalmış, 1968 tarihli Ticaret Tanımları Kanunu (the Trade Descriptions Act 1968)'nin öncüsü olmuştur. Ticaret Tanımları Kanunu tacirlerin haksız, aldatıcı uygulamaları nedeniyle oluşan zararların giderilmesi noktasında tüketicilerin hak arama imkanlarına ilişkin düzenlemelere yer vermiştir.⁶⁴ 1893 tarihli Mal Satış Kanunu ise, satış sözleşmesinin konusu, geçerliliği ile tarafların hak ve yükümlülüklerine ilişkin hususlar içermekte olup, belli standartların ve güvenilirliğin sağlanması amacıyla common law prensiplerinin yazılı olarak bir araya getirildiği bir kanun özelliği

⁶¹ TAYLOR, Roger/ KELSEY, Tim: Transparency and the Open Society: Practical Lessons for Effective Policy, Policy Press, 2016, s.22; HILTON, s.30

⁶² BAYKAL KARACA Zehra, **Tüketici Kooperatifleri**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007, s.47-48.

⁶³ WILLET/OUGHTON, s.376; WOOD John TD, "Consumer protection: A case of successful regulation", Regulatory Theory: Foundations and applications, (Ed. Peter DRAHOS), ANU Press, 2017, s.636,638; TAYLOR, Simon: "UK Sale of Goods Legislation 1893-2015: Towards Plain(er) Language?", ASp, S.74, 2018, s.97.

⁶⁴ Bu kanunun birçok hükmü 11 Haziran 2005 tarihinde yürürlüğe giren 2005/29/EC sayılı Avrupa Birliği Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi doğrultusunda iç hukukta çıkarılan 2008 tarihli Tüketicinin Haksız Ticari Uygulamalardan Korunmasına İlişkin Yönetmelik (the Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008) kapsamına dahil edilmiştir.

taşımaktadır.⁶⁵ Bu kapsamda hem ortak standartlar geliştirerek ticaretin kolaylaştırılması hem de tüketici güvenini artıran standart ve yaptırımları tanımlamak amacıyla 1091 yılında kurulan İngiliz Standartları Enstitüsü de, etkileri günümüzde devam eden ilk standart kuruluşu olarak karşımıza çıkmaktadır.⁶⁶

Dünyada yaşanan ekonomik, siyasi ve sosyal gelişmelere paralel olarak özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonraki süreçte ortaya uluslararası işbirlikleri, insan hakları ve sosyal güvenlik haklarındaki gelişmeler, artan küresel rekabet ortamı İngiltere'de tüketiciyi koruyucu yaklaşım ve mekanizmaların daha etkin hale gelmesini gerektirmiş, böylece bu dönemden sonra daha somut ilerlemeler sağlanmıştır. Tüketici hareketleri ve tüketicilerin örgütlenmesinin İngiltere'de varlığını göstermesiyle, tüketicilerin eğitimi ve piyasadaki hakları konusunda bilinçlendirilmelerine yönelik gelişmeler ivme kazanmıştır. Bu çerçevede 1959 yılında kurulan Tüketiciler Derneği (Consumers' Association) yapmış olduğu çalışmalar ile ulusal ve uluslararası çapta etkili olmuştur. Günümüzde İngiltere'de en çok üyeye sahip olan bu tüketici kuruluşu, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü'nün (International Organization of Consumer's Union, şimdiki adıyla Consumer International) kurulmasına da yardımcı olmuştur. 1960 yılında kurulan, yüz seksenden fazla tüketici örgütünü bünyesinde bulunduran Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü'nün merkezi de Londra'da olup, bu kuruluş tüketici haklarının geliştirilmesi ve tüketicinin korunması ilkelerinin oluşmasında önemli çalışmalara imza atmıştır. Tüketiciler Derneği ulusal anlamda ise, 1961'de Oxford Tüketiciler Grubu'nun (Oxford Consumers' Group) kurulmasıyla başlayan süreçte yerel tüketici gruplarının oluşturulmasını da teşvik etmiştir.⁶⁷ Tüketici

⁶⁵ MACLEOD, John: Consumer Sales Law-The Law Relating to Consumer Sales and Financing of Goods, Cavendish Publishing, 2002, s.399; FURMSTON, Micheal: Sale of Goods, Commercial And Consumer Law, Pearson Education Limited, 2010, s.91.

⁶⁶ MAHMOUD, Ahmed Abdul: The Role Of Commercial Law In Protecting Consumers A Comparative Study Between Kuwait, British, French And American Law, Unpublished Doctorate Thesis, the Faculty of Law of University of Exeter, 1994, s.73; Ayrıntılı bilgi için bkz. MCWILLIAM, Robert C.: BSI-The First Hundred Years 1901-2001: A Century of Achievement, Thanet Press, London, 2001.

⁶⁷ SCOTT, Colin/BLACK, Julia/CRANSTON, Ross: Cranston's Consumers and the Law, Butterworths, 2000, s.15-17; AVEYARD, Stuart/CORTHORN, Paul/ O'CONNELL, Sean: The Politics of Consumer Credit in the UK, 1938-1992, Oxford University Press, 2018, s.82;

hareketlerinin etkisi, yürürlükte olan ticari faaliyetler ve tüketiciyi korumaya yönelik kanunların gözden geçirilmesi ile birlikte tüketiciyi koruyucu yaklaşım, önlem ve ihtiyaçların ortaya konulması için İngiltere hükümeti tarafından 1959 yılında Moloney Tüketiciyi Koruma Komitesi (the Moloney Committee on Consumer Protection) kurulmuştur. Komitenin geçici raporu sonucu, öncelikle ürünlerin güvenliğinin sağlanması amacıyla 1961 tarihli Tüketicinin Korunması Kanunu (the Consumer Protection Act) çıkarılmıştır. Komitenin devam eden inceleme ve çalışmaları neticesinde 1962 yılında 200'den fazla teklif ve tavsiyeyi içeren kapsamlı bir sonuç raporu yayımlanmıştır. Bu raporda, tüketicinin tanımı ortaya konularak tüketicinin sözleşmelerde zayıf taraf olduğu belirtilmiş ve böylece var olan geleneksel sözleşme özgürlüğü ilkesine müdahalenin gerektiği ileri sürülmüştür. Ayrıca mevcut kanunlarda bazı değişiklikler yapılması, yaşanacak bu değişimlerin ise tüketiciyi koruyucu sistemi kökten ortadan kaldırması yerine var olan sistemi güçlendirme yönünde olması gerektiği vurgulanmıştır.⁶⁸ Bu rapor neticesinde 1963 yılında Tüketici Konseyi kurulmuş ve 1968 tarihli Ticaret Tanımları Kanunu (the Trade Descriptions Act 1968), 1973 tarihli Adil Ticaret Kanunu (the Fair Trading Act 1973), 1974 tarihli Tüketici Kredisi Kanunu (the Consumer Credit Act 1974), 1977 tarihli Sınırlayıcı Ticari Uygulamalar Kanunu (the Restrictive Trade Practices Act 1977) ve 1978 tarihli Tüketici Güvenliği Kanunu (the Consumer Safety Act 1978) gibi yeni kanuni düzenlemelerin yolu açılmıştır.⁶⁹ Tüketici Konseyi 1970 yılına kadar hizmeti

BARBERIS, Peter/McHUGH, John/TYLDESLEY, Mike: Encyclopedia of British and Irish Political Organizations: Parties, Groups and Movements of the Twentieth Century, Pinter, 2000, s.81-82; WOOD, s.644; Birçok tüketici grubunu bir araya getirerek özellikle yerelde kapsamlı çalışmalara imza atan, 1963 yılında kurulmuş olan Ulusal Tüketici Grupları Federasyonu (The National Federation of Consumer Groups, NfCG) da İngiltere'deki önemli tüketici örgütlerinden birisidir. Tüketiciler Derneği ve dönemin tüketici ilişkilerinden sorumlu Ticaret ve Sanayi Bakanlığı tarafından da desteklenen bağımsız bir kuruluş olan federasyon, yerel tüketici grupları ile ortak tüketiciyi bilinçlendirici çalışma gruplarının oluşturması, Tüketici Hukuku El Kitabı (the Handbook of Consumer Law), Tüketici Faaliyet/Dava Çantası (the Consumer Action Kit) gibi tüketiciyi bilgilendirici materyaller oluşturması, tüketiciyi ilgilendiren konularda yıllık toplantılar düzenleyerek yasa değişikliklerinde görüşlerde bulunması gibi etkin çalışmaları önem arz etmektedir (HILTON, s.216; SCOTT/BLACK/CRANSTON, s.18).

⁶⁸ YEOMAN-CLARK, Angela: "The Imperative for a Strong Regulatory Approach to Consumer Protection", The Year Book of Consumer Law 2007, Ashgate, 2007, s.277; AVEYARD/CORTHORN/O'CONNELL, s.87-88; WOOD, s.631 vd.

⁶⁹ HOWELLS, Geraint: "Consumers and Participation, Promoting Participation", Law Or Politics?, s.291.

sürdürmüş olup, tüketicilerin piyasada etkinliğinin artması için birey olarak eğitilmesi ve bilinçlendirilmesinin sağlanması ile birlikte tüketiciyi koruyucu uygulamaların artırılması noktasında çalışmalarda bulunmuştur. Konsey, tüketici şikayetlerinin dile getirilmesi ve mağduriyetlerinin giderilmesi için başvuru merkezlerinin kurulması noktasında girişimlerde bulunsa da, tüketiciye satış öncesi ve sonrası bilgi ve danışmanlık sağlanması ile şikayet birimlerinin faaliyete geçmesi Tüketiciler Derneği (CA)'nin aktif çalışmaları sayesinde uygulamaya geçmiştir. 1972 yılında yürürlüğe giren Yerel Yönetimler Kanunu (the Local Government Act 1972) ile bu birimlere verilen desteğin artırılması sonrası, birimlerin sayısı önemli miktarda artışa geçmiştir. Tüketici Konseyi'nin 1970 yılında ortadan kaldırılması nedeniyle gelen tepkiler üzerine 1975 yılında tüketici çıkarlarının korunması noktasında etkin politikaların belirlenmesi için hükümet tarafından finansal olarak desteklenen ve üyeleri atanan Ulusal Tüketici Konseyi (the National Consumer Council) kurulmuştur.⁷⁰

1973 yılında Adil Ticaret Kanunu ile Ticaret ve Sanayi Bakanlığı⁷¹'nden bağımsız bir idari kuruluş olan Adil Ticaret Ofisi (Office of Fair Trading), rekabet hukukunun gereklerinin yerine getirilmesi, tüketiciyi koruyucu düzenlemelerin uygulanması ve tüketici haklarının korunması ile sorumlu, piyasayı düzenleyici ve denetleyici bir kurum olarak çalışmalarına başlamıştır. 2002 tarihli İşletmeler Kanunu (the Enterprises Act 2002) ile de rol ve sorumlulukları yeniden belirlenen kurum, 2014 yılında yerini Rekabet ve Piyasa Kurumu'na bırakmıştır.⁷²

⁷⁰ KELLY, Cliona: "Consumer Reform In Ireland And The UK: Regulatory Divergence Before, After And Without Brexit", *Common Law World Review*, C.47, S.1, 2018, s.55-56; SCOTT/BLACK/CRANSTON, s.17; HILTON, s.281-286.

⁷¹ İngiltere'de tüketicinin korunması bakımından yaşanan gelişmelerde payı olan ve bu yönde politikaların geliştirildiği bakanlıkların değişimi bu şekildedir: The Board of Trade (1621-1970), The Department of Trade and Industry (1970-1974), The Department of Prices and Consumer Protection (1974-1979), The Department of Trade (1974-1983), The Department of Trade and Industry (1983-2007), The Department for Business, Innovation and Skills, BIS (2007-2016), The Department for Business, Energy and Industrial Strategy, BEIS (2016 - ..).

⁷² MIMLER, Marc Dominic: "Chapter 4: United Kingdom", *Intellectual Property and Competition Law*, Kluwer Law International, 2016, s.134; RODGER, Barry/MacCULLOCH, Angus: *Competition Law and Policy in the Ec And Uk*, 4th Edition, Routledge-Cavendish, 2009, s.155-156.

Bu çerçevede 1970'li yıllardan 1980'li yılların başına kadar parlamento tüketicinin mal ve hizmet alımında sözleşmesel haklarını güçlendirmiş, devletin müdahaleci rolü ve tüketiciyi koruyucu kanunların rolü artmıştır. Bu kapsamda tüketici kredi ve kiralama sözleşmelerinin düzenlendiği 1974 tarihli Tüketici Kredisi Kanunu (the Consumer Credit Act)⁷³, üretici ve satıcıların tüketicilerle yaptığı sözleşmelerde hukuki sorumluluğu azaltan haksız sözleşme şartlarını ortadan kaldıran düzenlemelerin yer aldığı 1977 tarihli Haksız Sözleşme Koşulları Kanunu⁷⁴ (the Unfair Contract Terms Act 1977), 1893 Mal Satışı Kanunu ve onu takip eden yasal düzenlemeleri bir araya getiren aynı zamanda mal satışında belli standartları ortaya koyan 1979 tarihli Mal Satışı Kanunu (the Sale of Goods Act 1979) ile Mal ve Hizmetlerin Sağlanması Kanunu (the Supply of Goods and Services Act 1982) tüketicinin korunması noktasında ayrıntılı düzenlemelerin yer aldığı önemli yapıtaşlarını oluşturmaktadır.⁷⁵ 1980'li yıllarda artan özelleştirme ve piyasaların liberalleşmesinin etkisiyle hükümet, tüketicinin korunmasının en iyi şeklinin artan rekabet ortamı olduğunu savunarak 1990'lı yılların sonuna kadar kapsamlı tüketici politikaları gerçekleştirmemiştir. Ancak bu dönemde Avrupa Topluluğu direktiflerinin etkisi ile tüketicinin korunması yönünde gelişmeler devam etmiştir.⁷⁶

İngiltere'nin 1973 yılında Avrupa Topluluğu'na girmesiyle birlikte İngiliz hukuku, topluluğun birincil ve ikincil kaynakları ile Adalet Divanı'nın kararlarından büyük çapta etkilenmiştir. 1985 yılından itibaren Avrupa Topluluğu, çıkardığı tüketici ilişkileri ile ilgili birçok konuda çıkardığı direktifler ile, İngiltere'deki tüketiciyi

⁷³ FERRETTI, Federico: The Law and Consumer Credit Information in the European Community, Routledge-Cavendish, 2008, s.121.

⁷⁴ BANAKAS, Stathis (Çev. AKİPEK, Şebnem): "Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Koşullar, İngiliz Hukukunun Avrupalılaşması", BATİDER, C.20, S.3, 2000, s.199-200.

⁷⁵ TILSON, Kudith: Consumer and Commercial Law, Pearson Education, 4th Edition, 2016, s.26-29; TWIGG-FLESNER, Christian: "Consolidation Rather than Codification - or Just Complication? - The UK's Consumer Rights Act 2015", Zeitschrift für Europäisches Privatecht (ZeuP), 2019, s.177.

⁷⁶ YEOMAN-CLARK, s.277.

koruyucu düzenlemelerinin artışı sağlamıştır. Böylece Kıta Avrupa Hukuku düzenlemeleri de İngiliz hukuk sisteminin bir parçası haline getirmiştir. Bu noktada 1987 yılında Tüketicinin Korunması Kanunu (the Consumer Protection Act 1987), 1985 tarihli Ürün Sorumluluğu Direktifi (the Product Liability Directive, 85/374/EEC)'nin uygulanması ile birlikte ayıplı maldan doğan sorumluluk, ürün güvenliği ve fiyat etiketleri gibi konularını düzenlemek üzere çıkartılmıştır. 93/13/EEC sayılı Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlara İlişkin Direktif, 1995 tarihli Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Yönetmeliği (Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations) ile iç hukuka aktarılmıştır.⁷⁷ 1995 tarihli yönetmelik daha sonra 1999 yılında yürürlüğe giren Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Yönetmeliği (Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations) ile kaldırılmıştır.⁷⁸ Yine 2002 yılında yürürlüğe konulan Ürünlerin Tüketicilere Satışı ve Sağlanması Yönetmeliği (the Sale and Supply of Goods to Consumers Regulations, 2002) ile 99/44/EC sayılı Tüketici Satışları Direktifi iç hukuka aktarılarak uygulanmaya başlamıştır.⁷⁹

Avrupa Birliği tüketici mevzuatına uyum sağlanması çabaları ile aynı zamanda özellikle örneklerini verdiğimiz direktiflerin İngiliz hukuk sistemine entegre edilmesine yönelik çalışmalar karmaşık bir tüketici mevzuatı ve uygulamasının oluşmasına sebebiyet vermiştir.⁸⁰ Hükümetin, çıkardığı yönetmeliklerle direktifleri uygulamaya koyması, bazı konularda iki ayrı rejimin ortaya çıkmasına neden olarak karmaşa yaratırken; bazı konularda ise yönetmelikler mevcut tüketici kanunlarında değişim yaşatarak benzer konuda düzenleme içeren kanun hükümleri arasında uyumsuzluk oluşturmuştur.⁸¹ Bununla birlikte bu zamana

⁷⁷ BANAKAS, s.197; AYDOĞDU, Murat: "6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununda Düzenlenen Genel İşlem Koşullarının Kişi Bakımından Uygulama Alanı", C.8, S. Özel, 2013, (Kişi Bakımından Uygulama Alanı), s.579.

⁷⁸ RIEFA, Christine: "Codification: The Future of English Consumer Law?", Journal of European Consumer and Market Law (EuCML), S.1-2/12, 2015, s.15; Ayrıntılı bilgi için bkz. KASASSBEH, s.63 vd.

⁷⁹ KELLY, s.57; TWIGG-FLESNER, s.5.

⁸⁰ BEALE, Hugh: The Draft Directive on Consumer Rights and UK Consumer Law-Where now?, Modernising and Harmonising Consumer Contract Law, (Ed. Geraint Howells, Reiner Schulze), European Law Publishers, 2009, s.298.

⁸¹ GILIKER, Paula: "The Consumer Rights Act 2015 - a bastion of European consumer rights?", Legal Studies, C.37, S.1, 2017, s.93.

kadar tüketiciyi koruyucu birçok alanda yasal düzenlemeleri değerlendirdiğimizde İngiltere'nin tüketici hakları bakımından gelişmiş bir mevzuata sahip olduğunu söyleyebilirsek de, düzenlemelerin hukuki çerçevesini oluşturmakta geri kaldığını ifade etmek gerekir. Bu durum 2003 yılında dönemin tüketicinin korunması politikalarından sorumlu bakanlığı (the Department for Business, Innovation and Skills, BIS) tarafından çeşitli Avrupa Birliği ile Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Teşkilatı'na (OECD) üye ülkelerin tüketici politika rejimleri hakkında detaylı inceleme çalışmaları sonucu düzenlenen Tüketici Politikası Rejimlerine İlişkin Karşılaştırmalı Rapor'da ortaya konulmuştur.⁸² Böylece hükümet, 2004 ve 2005 yıllarında tüketici mevzuatının sadeleştirilmesi ve modern hale getirilmesi noktasında çalışmalarını sürdürmüş ve çeşitli araştırmaları desteklemiştir.⁸³

Yapılan detaylı ve uzun süren çalışmalar neticesinde İngiliz tüketici hukukundaki ilk büyük girişim, tüm işletmelere tüketicilere karşı haksız ticaret uygulamalarında bulunmamaları konusunda sorumluluk getiren 2008 tarihli Haksız Ticaret Uygulamalarından Tüketicinin Korunması Yönetmeliği (the Consumer Protection from Unfair Trading Regulations, 2008)'nin yürürlüğe konulması ile olmuştur.⁸⁴ Bu düzenleme ayrıca, 23 farklı tüketici koruma kanunundaki hükümlerin, tüketicilere yönelik veya ticari faaliyetler ve ticari uygulamalarla ilgili daha genel, kapsayıcı gereklilikler doğrultusunda değiştirilmesiyle İngiltere mevzuat çerçevesinin sadeleştirilmesini sağlamıştır. Aynı zamanda Avrupa Birliği'nin maksimum uyum zorunluluğu getirdiği ilk direktif olan 2005/29/EC sayılı Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi'ni iç hukuka aktarmıştır.⁸⁵

⁸² OGUS, Anthony/FAURE, Michael G./PHILIPSEN, Niels J.: "Best Practices for Consumer Policy: Report on the Effectiveness of Enforcement Regimes, DSTI/CP(2006)2 1/FINAL", Paris, OECD, 2006, <http://www.oecd.org/dataoecd/56/7/37863861.doc>, E.T.: 16.11.2021.

⁸³ OGUS Anthony/FAURE Michael G./PHILIPSEN Niels J., "Enforcement Practices for Breaches of Consumer Protection Legislation", *Loyola Consumer Law Review*, C.20, S.4, 2008, (ss.361-401), s.362; Department of Trade and Industry(DTI): Chapter 9-Extending Competitive Markets, Departmental Report 2005, Cm 6536, <https://assets.publishing.service.gov.uk/>, E.T.:16.12.2021.

⁸⁴ TWIGG-FLESNER, Christian: "The Consumer Rights Directive, Consumer Sales and English Law - the fear of coherence?", *Le Nuove Leggi Civili Commentate*, 2015, s.5.

⁸⁵ IWASA, Luciana: A Comparative Evaluation Of The Legislative Controls On Unfair Terms And Exemption Clauses In Consumer And Business Contracts in England And Brazil, Unpublished Doctorate Thesis, Aston University, 2013, s.86-87; CIANCIO, Anna Giordano: "The Unfair

İngiliz hükümeti, tüketicinin korunmasına yönelik 2010-2015 yılları için hedef ve politikalarını içeren raporu kapsamında, 2014 yılında Tüketici Sözleşmeleri Yönetmeliği'ni (Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations, 2013) yürürlüğe koymuştur. Avrupa Birliği'nin maksimum uyum ilkesini benimsediği 2011/83/EC sayılı Tüketici Hakları Direktifi'de bu düzenleme ile iç hukuka aktarılmıştır.⁸⁶ AB'nin 2013/11/EC sayılı Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına İlişkin Direktifi ile 524/2013/EC sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Online Çözümü Hakkında Tüzük ise, iki ayrı Tüketici Uyuşmazlıklarının Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına İlişkin Yönetmelik (The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes Regulations 2015) ile 2015 ve 2016 yıllarında yürürlüğe konularak uyumlaştırılmıştır.⁸⁷

1 Ekim 2015 yılında yürürlüğe giren Tüketici Hakları Kanunu (the Consumer Rights Act, 2015) İngiliz tüketici hukukunda kapsamlı bir reform yaşatmıştır. Hem mevcut çok sayıda karmaşık yasal düzenlemeleri bir kanunda toplayarak sadeleştirmiş, aynı zamanda tüketici satış ve haksız sözleşme şartları ve kuralları gibi iç hukukta etkili olan AB direktiflerini bir araya getirmiştir. Bu çerçevede tüketici ile satıcı ve sağlayıcılarla yapılan sözleşmelere ilişkin hususları düzenleyen (B2C, business to- consumer contracts) kanun ve yönetmeliklerin bazılarında değişiklikler yaşanmış, bazılarında ise ilgili mevzuat hükümleri

Commercial Practices Directive and the UK Consumer Protection from Unfair Trading Regulations: A Possible Conceptual Convergence of General, Flexible European Standards and English Law Concepts Relevant to Fairness in the EU Context of Consumer Protection", SSRN Electronic Journal, 2008, s.13.

⁸⁶ GILIKER, Paula: "The Transposition of the Consumer Rights Directive into UK Law: Implementing a Maximum Harmonisation Directive", European Review of Private Law, C.23, S.1, 2015, s.17; MEDVINSKAIA, Anna: "The Consumer Rights Directive: Key Concepts", Journal Of Financial Law, 2014, s.20.

⁸⁷ RIEFA, s.20-21.

tamamen yürürlükten kaldırılarak hak ve sorumluluklar daha açık bir biçimde tek bir kanunda düzenlenmiştir.⁸⁸

2018 yılında tüketicinin korunması politikalarından sorumlu Ticaret, Enerji ve Sanayi Stratejisi Bakanlığı (BEIS) tarafından “Tüketici Piyasalarının Modernize Edilmesi” isimli bir Yeşil Kitap⁸⁹ yayınlanarak piyasadaki rekabet durumu, teknolojik gelişmeler ve yeni işletme modellerinin tüketicinin çıkarları ile birlikte koordinasyonunun sağlanması ve yine tüketicinin uğradığı zararları tazmin etme ve haklarını etkili kullanabilmesi çerçevesinde sistemin geliştirilmesinden oluşan üç ana konu üzerinde yaşanan zorluklar ile hedefler üzerine değerlendirmelerde bulunulmuştur. Günümüze kadar gelen süreçte ülkeler arasındaki gelişim durumu ile Brexit sonrası karşılaşılabilecek durumlar üzerine araştırma ve modeller üzerinde incelemeler yayınlanmıştır. Tüketicinin, yaşanan uyuşmazlıklarda alternatif uyuşmazlık çözüm yollarını bilerek ve burada yaşanan sürecin farkında olarak etkin bir biçimde kullanması yönünde geliştirici çalışmalarının devamının sağlanması hedef olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte mahkemelerde tüketici hukuku mevzuat ve ilkelerini ihlal eden ticari faaliyetlere yönelik para cezaları yaptırım uygulanmasını öngören düzenlemelerin yapılması gerektiği ifade edilmiştir.

İngiltere’de yaşanan gelişmeleri genel olarak özetlersek, rekabet ilkeleri, serbest ticaret ve düzenleyici standartlar ile oluşturulan modern bir piyasada, tüketicilerin

⁸⁸ WILLETT, Chris: “Re-Theorising Consumer Law”, Cambridge Law Journal, S.77/1, 2018, s.180; RIEFA, Christine/WILLETT, Chris: “Enforcement and Effectiveness of Consumer Law in the UK”, Enforcement and Effectiveness of Consumer Law, (Ed. W. MICKLITZ, Hans/ SAUMIER, Geneviève), Ius Comparatum - Global Studies in Comparative Law, C.27, s.675; GILIKER, s.78-79; TWIGG-FLESNER, s.6; Yaşanan değişikliklere ilişkin ayrıntılı tablo için bkz. TILSON, s.X.

⁸⁹ Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS): “Consumer Green Paper: Modernising Consumer Markets”, Ref: Cm. 9595, <https://assets.publishing.service.gov.uk/>, E.T.: 22.12.2021; Yasal mevzuatların düzenlenmesinde karşımıza çıkan white paper (Beyaz Kitap) ve green paper (Yeşil Kitap), halihazırda şekillenmekte olan ve halktan görüş almak istenen mevcut mevzuattaki değişiklikleri veya hükümet önerilerindeki değişiklikleri özetleyen hükümet tarafından üretilen danışma belgeleridir. Yeşil kitap yasada önerilen reformları ifade ederken, bir beyaz kitap ilerleyen ve bill olarak ifade edilen taslak mevzuatta yer alacak teklifleri ana hatlarıyla belirtir. Parlamento’ya bir yasa tasarısı sunulmadan önce beyaz veya yeşil kitapların üretilmesine gerek yoktur ancak hükümet politikasının uygulanması söz konusu olduğundan yaygın olarak tercih edilmektedir.

uzun yıllardır güçlü tüketici haklarına sahip olduğu gelişmiş bir sistemin bulunduğunu belirtmek gerekir. Hem devlet tarafından desteklenen hem de bağımsız olarak faaliyet gösteren tüketici örgütlerinin tüketicinin bilinçlendirilmesi ile tüketici haklarının geliştirilmesi açısından etkin rol oynaması bu sistemin ileri götürülmesinde büyük bir önem arz etmektedir.

1.1.4. Türkiye’de Yaşanan Gelişmeler

Türkiye’de yaşanan gelişmeleri incelemelerle ilgili, Cumhuriyet öncesi ve sonrası dönem şeklinde ikiye ayırarak bir inceleme yapmamız faydalı olacaktır.

Türkiye’de Cumhuriyet öncesi dönemde daha çok mesleki dürüstlük kuralları, haksız rekabet ve genel olarak kamu düzenini koruyucu nitelik taşıyan kurallar çerçevesinde dolaylı bir tüketiciyi koruyucu düzen bulunmaktaydı. Bu anlamda Selçuklu Devleti ve Osmanlı İmparatorluğu’nda oluşturulan ahilik ve loncalar gibi mesleki örgütler ile piyasa düzenini koruyucu, denetleyici kurumlar olan kadı ve ihtisap ağalığı önem arz etmektedir. Sultan Beyazid döneminde çıkarılan 1502 tarihli Kanunname-i İhtisabı Bursa (Bursa Belediye Kanunu), ürün kalitesi ve fiyatın bir standarda bağlanmasına ilişkin düzenlemeleri içermekte olup benzer kanunnameler İstanbul ve Edirne’de çıkarılmıştır. Bu kanunnameler tüketici ile yapılan işlemlerde dünyada bilinen ilk standartları koyan düzenlemeler olmaları açısından dikkat çekicidir.⁹⁰

Cumhuriyet sonrası dönemde ise, ilk yıllar itibariyle tüketiciyi özel olarak koruyan düzenlemelerin aksine kamu düzenine ilişkin dolaylı olarak tüketiciyi koruyan yasalar çıkarılmıştır. Bunlara; 1928 tarihli İspençiyari ve Tıbbi Müstahzarlar Kanunu, 1930 tarihli Umumi Hıfzıssıhha Kanunu, 1930 tarihli Ticarete Tağşişin Meni Kanunu, 1931 tarihli Ölçü ve Ayarlar Kanunu, 1936 tarihli Endüstriyel Mamulatin Maliyet ve Satış Fiyatlarının Kontrolü ve Tespiti Hakkında Kanun,

⁹⁰ DEMİR, Mehmet: Kapıdan İşlemlerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2003, s.14; DERYAL/KORKMAZ, s.24-31.

1938 tarihli Pazarlıksız Satış Mecburiyetine Dair Kanun ve 1960 tarihli Türk Standartları Enstitüsünün Kuruluşuna Dair Kanun örnek olarak gösterebilecektir.⁹¹ Bu dönemde aynı zamanda 818 sayılı Borçlar Kanunu hükümleri çerçevesinde tüketici işlemleri bakımından zayıf konumda olan tüketicinin, sözleşmelerin kurulması öncesi, sırası ve sonrasında borçların ifası ve ekonomik açıdan korunması sağlanmaktadır.

Tüketicinin korunması modern anlamda ilk kez TSE ve Ticaret Bakanlığı ile birlikte yapılan bir seminerde ele alınmıştır. Özel tüketimin piyasada artış göstermesi ile birlikte tüketicilerin yaşadığı sorunlara yönelik şirketler aleyhine haklarını arama ihtiyacı gündeme gelmiş, bu kapsamda 1970 yılında Ticaret Bakanlığı bünyesinde Tüketici Sorunları Şube Müdürlüğü kurulmuştur.⁹² 1971 yılında ise tüketiciyi korumaya ilişkin ilk kanun tasarısı hazırlanarak Türkiye Büyük Millet Meclisi(TBMM)'ne sevk edilmiş ancak bu yasanın çıkarılması mümkün olmamış, modern anlamda bir kanunun çıkması için 1995 tarihine kadar beklenmesi gerekmiştir. 1982 Anayasası'nın tüketicilerin korunması başlıklı 172'nci maddesinde, devletin tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alacağı, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerinin teşvik edileceği açıkça belirtilmiştir. Bu düzenlemenin yanı sıra 1982 Anayasası'nda yer alan sosyal devlet ilkesi (m.2), kişinin dokunulmazlığı ilkesi (m.17), kişi hürriyeti ve güvenliği ilkesi (m.19), hak arama hürriyeti ilkesi (m.36), temel hak ve hürriyetlerin korunması ilkesi (m.40), piyasaların denetimi ve dış ticaretin düzenlenmesi (m.167), kooperatifçiliğin geliştirilmesi (m.171) hakkındaki hükümler de tüketicinin

⁹¹ ASLAN, s.62; GÖLE, *Aldatıcı Reklam*, s.28.

⁹² Bu kurumun kuruluş gerekçesinde, tüketicinin yararlarının yasal olarak güvence altına alınması, tüketicinin eğitilmesi, tüketicinin mal ve hizmetler hakkında yeterli bilgi sahibi olması ve örgütlenilerek, sorunlarını ilgili karar mercilerine duyurmaları, sanayici, üretici, tüccar ve esnafın çok iyi örgütlenmiş bulunmaları ve kuvvetli bir baskı grubu teşkil etmeleri nedeniyle, bu konudaki çalışmaların diğer bakanlıklarla düzenli bir biçimde yürütülmesi gerektiği ifade edilmiştir. Ancak tüketicinin temsil edilme hakkının göz ardı edilmesi ve yaşanan işleyiş sorunları nedeniyle 1974 yılında bu kuruluş kapatılmıştır (CENGİZ, s.34).

korunması bakımından önemli kanuni düzenlemeler olarak karşımıza çıkmaktadır.⁹³

1982 Anayasası'nda yer alan düzenlemeler ile gelişmeler ivme kazanmış olup, tüketicinin korunmasına yönelik batılı ülkelerde yaşanan gelişmeler ve sistemler benimsenerek bir entegrasyon süreci gerçekleşmiştir. Ayrıca 1980 yılından itibaren başlayan ve devam eden ekonomik politikaları bakımından benimsenen anlayış⁹⁴ tüketicinin korunmasına yönelik ihtiyacı belirgin hale getirmiştir. Her ne kadar Türk hukukunun modernleşmesi bakımından gerçekleşen değişimlerde özgünlük problemi olsa da yaşanan gelişmelerin olumlu olduğunu söylemek gerekir.

Batılı ülkelerde olduğu gibi Türkiye'de de tüketicinin korunmasına ilişkin kapsamlı bir mevzuatın oluşturulmasında yatan sebeplerin başında tüketicinin üretici, satıcı ve sağlayıcılar gibi girişimciler karşısındaki ekonomik zayıflığının hukuk kurallarıyla dengelenmesinin amaçlanması ile Türkiye'nin Avrupa Birliği müktesebatına uyum sağlama çabası gelmektedir. Bu yönde yaşanan gelişmelere baktığımızda, 1990'lı yılların başında Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü kurulmuş olup, tüketiciler doğrudan koruma sağlayan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu'na ise 1995 yılında kavuşmuşlardır. Ayrıca hükümet tarafından 1995 yılında bir Ekonomik ve Sosyal Konsey oluşturulmuştur.⁹⁵ 08.09.1995 yılında yürürlüğe giren 4077 sayılı Kanunun amacını, ekonominin gereklerine ve kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemlerin alınması ile tüketicilerin kendilerini koruyucu girişim ve politikaların

⁹³ TAHMAZOĞLU ÜZELTÜRK, Sultan: "Tüketici Haklarının Anayasal Boyutu", Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.12, S.2, 2016, s.280-281; BERKARDA, Kemal: "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'daki İdari Cezaların Değerlendirilmesi", Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.11, S.2, 2016, s.803 vd.

⁹⁴ ERSEL, Birsen: "Türkiye'de Özelleştirme Ve Tüketicinin Korunması Sorunu", Sayıştay Dergisi, S.32, 1999, s.16-17.

⁹⁵ DERELİ, Toker: "Ekonomik ve Sosyal Konseyin Kurumsal Yapısı ve İşlevleri", Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, S.40, 1995, s.30 vd.

teşviki oluşturmakta olup⁹⁶, bu ilkeler ışığında kanunun uygulanmasını sağlamak için Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından değişik tarihlerde birçok tebliğ ve yönetmelik çıkarılmıştır.⁹⁷

Bu kanun, teknik yönden eleştirilerle karşılaşmışsa da,⁹⁸ tüketicinin korunması bakımından ilk derli toplu kanun niteliğini taşıması önemlidir. 4077 sayılı Kanun sayesinde, tüketici mahkemeleri, tüketici sorunları hakem heyetleri, reklam kurulu, tüketici konseyi gibi denetleyici ve tüketicinin uğradığı zarar bakımından işlem ve uygulamalara yönelik başvuruda bulunacağı yeni kurumlar kurulmuştur. Tüketici hakları daha belirgin olarak düzenlenmiştir. Ancak piyasa ekonomisinde değişen şartlar kapsamında tüketicilerin talep ve ihtiyaçlarındaki farklılaşmalardan kaynaklı olarak 4077 sayılı Kanun'da değişimler yaşanmıştır. Ayrıca Türkiye'nin AB üyelik sürecinde mevzuat uyumu sağlaması gerekliliği bu kanun ve günümüze uzanan değişimlerde etkili olmuştur.

4077 sayılı Kanun, öncelikle 4226 sayılı Kanun⁹⁹ ile değişime uğramış, ardından 4822 sayılı Kanun¹⁰⁰la önemli düzeyde, 5179 ve 5217 sayılı Kanunlar ile de ufak çapta değişimler yaşamıştır. 2003 yılında yürürlüğe giren 4822 sayılı Kanun ile yapılan değişikliklerle, mal ve hizmet sunanlara yeni sorumluluklar, tüketicilere ise yeni haklar getirilmiştir.¹⁰¹ Yaşanan değişikliklerle tüketicilerin daha etkin korunabilmesi için, ortaya çıkan tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde tüketici

⁹⁶ SİRMEN Lale, "Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri", Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, C.8, Özel Sayı, 2013, s.2467.

⁹⁷ Tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuat için bkz. DEMİR Mehmet: Son Değişikliklerle Tüketicinin Korunması Hukuku Mevzuatı, 2. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2004.

⁹⁸ Birçok konuda ayrıntıya girmeden, tek bir kanun ile torba kanun niteliğinde düzenleme yapılması nedeniyle getirilen eleştiriler için bkz. AKİPEK (Tüketici Kredisi), s.97.

⁹⁹ RG, T. 28.01.1997, Sa. 22891.

¹⁰⁰ RG, T. 14/03/2003, Sa. 25048, 4822 sayılı Kanuna ilişkin Tasarı'nın genel gerekçesinde: "... yapılan düzenleme ile, Avrupa Birliğine adaylık sürecini yaşadığımız bu günlerde Birliğin "Tüketici Koruma Politikasının" sonucu olan 13 adet Direktifin öngörülen değişikliklerle birlikte, "Türk Tüketici Hukuku" ile uyumlaştırılması sağlanmış olacaktır. Tüketici hukuku alanındaki uyumlaştırmanın gerçekleşmesi Avrupa Birliğine adaylık sürecine önemli bir katkıda bulunacaktır." denilmiştir.

¹⁰¹ 4077 sayılı Kanunda yaşanan değişimler için bkz. KADIOĞLU, Kamil: "4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da 4822 Sayılı Kanun'la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.55, 2004, (ss.295-316).

mahkemelerinin rolü artırılmıştır. Tüketici işleminin kapsamı genişletilerek tüketici mahkemelerinde açılacak davaların basit usulde görülmesi öngörülmüştür. Tüketiciler, tüketici örgütleri¹⁰² ve Bakanlıkça açılacak davalarda, her türlü harç ve resimden muaf tutulacağı belirtilmiştir. Değeri beş yüz milyon liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu getirilerek, bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararların tarafları bağlayacağı kanuni düzenlemeler içerisinde yer almış olup, böylece alternatif uyuşmazlık yollarından biri olan hakem heyetlerine başvuru(tahkim) yolunun etkinliği artırılmıştır.¹⁰³ Ayrıca 16 adet uygulama yönetmeliği ile bu alanda AB mevzuatına önemli ölçüde uyum sağlanmıştır.¹⁰⁴ Bu çerçevede tüketicilerin tazmin edilme hakkını etkili kullanılabilmeleri için tüketiciler yararına yasal zeminde önemli kolaylıkların sağlandığını belirtmek gerekir.

2007 yılında AB katılım müzakere başlıkları kapsamında açılan Tüketicinin ve Sağlığının Korunması faslında, kapanış kriterlerinden biri olarak Avrupa Birliği mevzuatına tam uyum sağlanması gerektiğinin belirtilmesi¹⁰⁵, Türkiye’de

¹⁰² Tüketici örgütlerini, tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşları oluşturmaktadır. Ülkemizde etkili tüketici örgütleri için bkz. GÖKALP, Şerafettin: “Bir Sivil Toplum Kuruluşu Olarak Tüketici Örgütleri”, TBB Dergisi, S.55, 2004, s.361-362; Ayrıntılı bilgi için bkz. GÜNAL, Aydın Ebrar: “İngiltere Ve Türkiye’de Tüketici Örgütlerinin Tüketicinin Korunmasındaki Rolü”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.33, S.2, 2023, s.812 vd.

¹⁰³ Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar ile ilgili 1/8/2003 tarihli ve 25186 sayılı Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği hazırlanarak yürürlüğe konulmuştur.

¹⁰⁴ Avrupa Birliği’nin tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması kapsamında yer alan aldatıcı ve karşılaştırmalı reklamlar, kapıdan satışlar, tüketici kredileri, paket tur, tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar, devre tatiller, mesafeli sözleşmeler, fiyat etiketi, ihtiyati tedbir kararları, tüketici satışları ve garantilere yönelik direktifler, 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu ve ilgili uygulama yönetmelikleriyle Türk mevzuatına aktarılarak ve AB tüketici mevzuatına büyük ölçüde uyum sağlanmıştır. AB müktesebatının tüketicinin güvenliğinin korunması başlığı altında yer alan, 85/374/EEC sayılı Ürün Sorumluluğu Direktifi ve 87/357/EEC sayılı Tehlikeli Taklitlerle İlgili Direktifler 4822 sayılı Kanun ile, 2001/95/EC sayılı Genel Ürün Güvenliği Direktifi ise, Dış Ticaret Müsteşarlığının sorumluluğunda olan 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ile Türk mevzuatına aktarılmıştır. Her yıl düzenli olarak AB Komisyonu tarafından hazırlanan ve Türkiye’nin AB ile uyum durumunu inceleyen ilerleme raporlarında, yaşanan gelişmeler çerçevesinde tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunmasına yönelik Türk mevzuatının AB mevzuatı ile uyum durumunun üst seviyede olduğu teyit edilmiştir. (Avrupa Komisyonu Genişleme Genel Müdürlüğü, Türkiye 2006 tarihli İlerleme Raporu için bkz. <https://www.ab.gov.tr/>, E.T.: 11.04.2021).

¹⁰⁵ Ayrıca 1 Temmuz 2012’de yürürlüğe giren 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nda tüketicileri de ilgilendiren esaslı bazı düzenlemeler yapılmıştır. Hem bu Kanunlara hem de AB mevzuatına tam uyumun sağlanması ve uygulamada ortaya çıkan sorunların çözümü için mevcut Kanunun her maddesini değiştirmek yerine yeni bir kanun

mevzuat ve kurumsal anlamda AB’de yaşanan gelişmelerin takibinin devamlı olmasını gerektirmiştir. AB tüketici mevzuatının sık sık değişime uğraması ve bu değişikliklerin ulusal mevzuata dahil edilmesi gerekliliği de bu ihtiyacı artırmıştır. Bu çerçevede 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yaşadığı birçok değişikliğe rağmen yetersiz kalınca yürürlükten kaldırılmış, 28.11.2013 tarihli 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girmiştir. Kanunun genel gerekçesinde de belirtildiği üzere, AB tarafından çıkarılan direktifler ile diğer düzenlemeler incelenerek, 4077 sayılı Kanun zamanında aktarılan direktiflere ek olarak 13 adet AB direktifi, 1 tüzük ve 2 tavsiye kararının daha Türk hukukuna aktarılması sağlanmıştır.¹⁰⁶ Ayrıca, Türk Ticaret Kanunu ve Borçlar Kanunu’nda köklü bir değişiklik yaşanarak 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu (TBK)’nun yürürlüğe girmesi, bu iki temel kanunla ortak pek çok hüküm içeren 4077 sayılı Kanunda da değişiklik yapılmasını gerektirmiştir.

hazırlanmasının daha uygun olacağı değerlendirilerek TKHK Tasarısı Taslağı hazırlanmış ve bu Taslak 17 Ağustos 2012 itibariyle kamuoyunun görüşüne açılmıştır. Tasarı hakkında değerlendirmeler için bkz. YILDIRIM, Abdülkerim: “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağının Bazı Maddelerine İlişkin Değerlendirmeler”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.12, S.1-2, 2013, (ss.1015-1047).

¹⁰⁶ Türk hukukuna 6502 sayılı Kanun ile aktarılan düzenlemeler şu şekildedir: 87/357/EEC sayılı Olduklarından Farklı Görünen, Tüketicilerin Sağlık Veya Güvenliğini Tehlikeye Atan Mallara İlişkin Üye Ülkelerin Hukuki Düzenlemelerinin Uyumlaştırılması Hakkında Direktif, 90/314/EEC sayılı Paket Gezi, Paket Tatil Ve Paket Turlara İlişkin Direktif, 93/13/EEC sayılı Sözleşmelerdeki Haksız Şartlara İlişkin Direktif, 98/6/EC sayılı Tüketicilere Sunulan Malların Fiyatlarının Belirtilmesi Konusunda Tüketicilerin Korunmasına İlişkin Direktif, 1999/44/EC sayılı Tüketici Malları Satım Sözleşmeleri Ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında Direktif, 2002/65/EC sayılı Tüketicilere Yönelik Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sunumuna İlişkin Ve 90/619/EEC, 97/7/EC Ve 98/27/EC sayılı Direktifleri Değiştiren Direktif, 84/450/EEC sayılı Konsey Direktifi, 2005/29/EC sayılı 97/7/EC, 98/27/EC Ve 2002/65/EC sayılı Avrupa Parlamentosu Ve Konsey Tüzüğünü Tadil Eden İç Pazarda İşletmeden-Tüketicilere Yönelik Haksız Ticari Uygulamalara Yönelik Haksız Ticari Uygulamalara İlişkin Direktif, 2006/114/EC sayılı Aldatıcı Ve Karşılaştırmalı Reklamlara İlişkin Direktif; 2008/48/EC sayılı Tüketici Kredisi Sözleşmeleri İle İlgili Direktif, 2008/122/EC sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım Ve Değişim Sözleşmelerinin Belli Yönleri Açısından Tüketicinin Korunması Hakkında Direktif, 2009/22/EC sayılı Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması İçin İhtiyati Tedbirler Hakkında Direktif, 2011/83/EC sayılı 93/13/EEC sayılı Direktif Ve 1999/44/EC sayılı Direktifini Değiştiren Ve 85/577/EEC sayılı Direktifi Ve 97/7/EC sayılı Direktifini Yürürlükten Kaldıran Tüketici Hakları Hakkında Direktif, 98/257/EC Sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Mahkeme Dışı Çözümü İçin Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Tavsiye, 2001/310/EC sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Uzlaştırılmasından Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi (ÇABRİ, Sezer: 6502 sayılı Kanun’a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Adalet Yayınevi, Ankara, 2016, s.4-5.).

6502 Sayılı Kanun'un amacı da 4077 sayılı Kanun ile benzerlik taşımakta olup, evrensel tüketici haklarını gözeterek uygulama ve politikaların oluşturulması yönündedir. Kanunun getirdiği en önemli yenilik, uygulama alanının tüketici lehine genişlemesidir. Eski kanun zamanında tüketici işlemi üzerindeki tartışmaları giderici, kapsayıcı bir tanıma yer verilerek, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamanın tüketicinin korunması kanunu kapsamında olduğu açıkça belirtilmiştir. Bankacılık sözleşmelerinde kapsayacak şekilde finansal sözleşmeler, devre tatil ve uzun süreli tatil, paket tur, abonelik ve iş yeri dışında kurulan sözleşmeler (kapıdan satış) gibi tüketici işlemleri kanunda daha ayrıntılı olarak düzenlenerek tüketicilerin ekonomik çıkarlarını etkin bir biçimde koruma zemini oluşturulmuştur. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri'nin yeniden yapılandırılması (m.68 ila m.70) ile birlikte tüketicilerin tüketici mahkemelerinde dava açarken yaşadığı birtakım engeller kaldırılarak (m.73) kişilerin hak arama imkânları kolaylaştırılmıştır.

1.2. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN TÜKETİCİ KAVRAMI

1.2.1. Avrupa Birliği ve Üye Ülke Düzenlemelerinde Tüketici Kavramı

Yaşanan ekonomik ve sosyal gelişmeler ile birlikte tüketicinin temel haklarının geliştirilmesi ve korunması amacıyla ortaya çıkan tüketici hukuku, kamu ve özel hukuku ilgilendiren kapsamlı bir alanı oluşturmaktadır. Geniş anlamda tüm yasal düzenlemeler dahilinde tüketiciyi koruyucu hükümler bakımından bir korumadan bahsederken, dar anlamda özel tüketici kanunları hükümleri kapsamında bir korumanın olduğunu belirtmek gerekir.¹⁰⁷

Ülkelerin bu çerçevede çıkarmış oldukları yasal düzenlemelerden bazıları tüketiciyi esas alarak subjektif sistemi benimsemekte iken, bazıları ise tüketim

¹⁰⁷ DEMİR, s.37,38

amaçlı sözleşmeleri esas olarak objektif sistemi benimsemektedir.¹⁰⁸ Sübjektif sisteme göre, tüketici kavramı esas alınarak önce tüketicinin tanımı yapılacak, ardından onun taraf olduğu sözleşme ve yaptığı işlemler tüketici hukukunun kapsamını belirleyecektir. Objektif sistemde ise, tüketim amaçlı sözleşme tanımlanmakta ve bu sözleşme çerçevesinde mal veya hizmet edinen kişi korunmaktadır. Ancak üretim teknolojisi, reklam ve pazarlama alanındaki ilerlemeler ve ekonomik işlem ve ilişkilerin giriftliği tüketici hukukunun uygulamasını büyük çapta genişlettiği için her ülkede iki sistemi kabul eden yasal düzenlemeler görülmektedir.¹⁰⁹ Güncel düzenlemelere baktığımızda ise, öncelikle tüketicinin bir hukuk süjesi olarak kabulü ile sadece tüketiciyi korumadan ziyade kendisini koruyacak hak ve yetkilerle donatılması esas alınmıştır.¹¹⁰ Bu kapsamda tüketicinin temel bir kavram olarak kabul edildiği söylemek gerekir.¹¹¹

Tüketici kavramının belirlenmesinde Avrupa Birliği ve üye ülkelerin düzenlemelerine baktığımızda, maddi, sübjektif (kişisel) ve amaçsal (işlev) ölçütler karşımıza çıkmaktadır. Maddi ölçütte, sözleşmenin türü ve konusu mal (ürün)¹¹² bakımından tüketici kavramı belirlenmeye çalışılmaktadır. Örnek

¹⁰⁸ ATASOY, Ö. Adil: "Tüketicinin Hukuki Yönden Korunması Ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Ön Tasarısı", Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S.10, 1992, s.42.

¹⁰⁹ TÜZÜNER, Özlem: Madde 1/Tüzüner Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, s.20-21; Sübjektif ve objektif sistemin net çizgilerle ayırımının mümkün olmadığı yönünde, sistemlerin yaşadığı zorluklar bakımından bkz. POROY, s.521; ASLAN, s.71-72.

¹¹⁰ İLHAN, Cengiz: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Türkiye Barolar Birliği Yayınları, 2006, s.4.

¹¹¹ Tüketici işlemi ise konu, amaç ve kişi yönünden kapsamlı bir kavramı oluşturmakta olup, konu denilince tüketilen tüm ve mal hizmetleri, amaç bakımından doğrudan ve dolaylı kullanım nedeniyle bunlardan yararlanmayı, kişi açısından hem gerçek hem de tüzel kişi olabilme özelliğini bünyesinde bulundurmaya anlamak gerekir (AKİPEK, *Tüketici Kredisi*, s.55).

¹¹² Mal yerine ürün kavramı, tüketim işlemleri açısından daha net ancak sınırlandırıcı ve daraltıcı bir ifade olarak bazı yasal düzenlemelerde yer almıştır. Örneğin Belçika Tüketici Kanunu'nda mal yerine ürün kavramını tercih edilmiş ve ürün taşınabilir maddi mal olarak sınırlandırmıştır. Yine Avrupa Birliği'nin 1985 tarihli 85/374/CEE sayılı Ayıplı Ürünlerin Sebep olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkındaki Direktifi, ürün temel kavramı üzerine kurulmuştur. (İLHAN, s.14-15); AB düzenlemeleri ve ABAD kararları kapsamında elektrik ve gazın mal olarak nitelendirilmesine ilişkin değerlendirmeler bkz. DÖĞERLİOĞLU İŞIKSUNGUR, Özlem: Avrupa Birliği Enerji Piyasalarında Tüketicilere İlişkin Düzenlemeler Ve Bu Düzenlemelerin Türk Enerji Mevzuatına Yansımaları, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2010, s.20.

vermek gerekirse, AB'nin kapıdan işlemlerle ilgili 1985 tarihli 85/577/EEC sayılı İşyerleri Dışında Yapılan Sözleşmelerle İlgili Direktifi'nin 3'üncü maddesinin 2/d fıkrasında düzenlenen sigorta sözleşmeleri ve 2/e fıkrasından düzenlenen menkul kıymet sözleşmeleri tüketicinin taraf olabileceği işlemlerin haricinde tutulmuştur.¹¹³ Sözleşme konusunun dikkate alındığı yasal düzenlemelere baktığımızda ise, özellikle taşınmazların tüketici işlemi kapsamı dışında bırakıldığı görülmektedir. AB'nin 1986 tarihli 87/102/EEC sayılı Tüketici Kredisi Hakkında Direktifi¹¹⁴ ile İsviçre Borçlar Kanunu'nda yer alan taksitli satış hükümleri bakımından taşınmazların koruma kapsamına dahil edilmediği düzenlemeler¹¹⁵ bu duruma örnek olarak verilebilecektir. Sübjektif ölçütte ise, tacir kavramı esas alınarak tüketici kavramı sınırlandırılmış, özellikle Avrupa Birliği ve üye ülkelerin düzenlemelerinde tüzel kişiler tüketici kavramının dışında bırakılmıştır.¹¹⁶ Örneğin, Avrupa Birliği'nin 1993 tarihli 93/13/EEC sayılı Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlara İlişkin Direktifi ile 1999 tarihli 1999/44/EC sayılı Tüketici Malları Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında Direktifi'nde sadece gerçek kişilerin tüketici olabileceği belirtilmiştir.¹¹⁷ Alman Medeni Kanunu (BGB) ile İsviçre Tüketici Kredilerine İlişkin Federal Kanun (KKG) düzenlemelerinde de sadece gerçek kişiler tüketici olarak sayılmıştır.¹¹⁸

¹¹³ İsviçre Borçlar Kanunu (OR), Alman Kapıdan Satışlar Hakkında Kanun (HaustürWG)'de sigorta sözleşmeleri tüketici koruyucu düzenlemelerin dışında bırakılmıştır. (OZANOĞLU, Hasan Seçkin: "Tüketici Sözleşmeleri Kavramı", C.50 S.1, AÜHD, 2001, s.66, dn.77.); Yabancı ülke düzenlemelerinin ve AB direktiflerinin etkisiyle Türk hukukunda yer alan 21.12.1995 tarihli Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ ve sonrasında hazırlanan 2003 tarihli Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik içerisinde de sigorta sözleşmeleri uygulama alanı dışında bırakılmıştır (İKİZLER, Metin: "4822 sayılı Kanun'la Değişik Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Işığında Kapıdan Satışların Unsurları", DEÜHFD, C.5, S.2, 2003, s.92).

¹¹⁴ CEYLAN, Ebru: "Avrupa Birliği Hukukunda Ve Türk Hukukunda Tüketici Kredileri-I", TBB Dergisi, S.79, 2008, s.41.

¹¹⁵ TÜZÜNER Özlem, Madde 2/Tüzüner Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, s.33-34.

¹¹⁶ OZANOĞLU, *Tüketici Sözleşmeleri*, s.57,58.

¹¹⁷ ÇABRİ, s.53.

¹¹⁸ AKÇAAL, Mehmet/UYUMAZ, Alper: "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Bazı Hükümlerine (M.1-16) İlişkin Bir İnceleme", İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.4, S.2, 2013, s.244; YAĞCIOĞLU, Ali Haydar: "Yeni İsviçre Haksız Rekabet Kanunu'nda Genel İşlem Koşullarının Açık İçerik Denetimi (UWG Art. 8)", Yaşar Üniversitesi Elektronik Dergisi, C.8, Özel Sayı, 2013, s.3071; Tüketici kredilerine ilişkin Alman Tüketici Kredisi Kanunu ve Hollanda

Günümüz tüketici hukukunda ise, AB ve üye ülkelerin düzenlemelerini değerlendirdiğimizde amaç (işlev) ölçütünün kabul edildiğini, bu kapsamda girişimcilerle hukuki ilişkiye girilirken tarafların işlem iradesinin önem arz ettiğini ifade etmek gerekir.¹¹⁹ Bu ölçüte göre, tüketicinin korunmasının hareket noktası olan hukuki işlemin zayıf tarafını oluşturması hususu göz ardı edilmeden, kişinin hukuki ilişki bakımından üstlendiği rol, takip ettiği amaca göre tüketici sıfatı kazanılacaktır. Sözleşmenin tarafının veya sözleşme türünün niteliğinden ziyade her somut duruma göre değerlendirme yapmak gerekmektedir. Bu çerçevede tüketici, ticari veya mesleki bir amaç dışında, özel bir amacın gerçekleştirilmesine yönelik olarak hareket eden kişi olarak tanımlanmaktadır.¹²⁰

AB yasal mevzuatında sözleşmeler hukuku ve sözleşme dışı sorumluluk bakımından farklı sektörel alanlara yönelik birçok direktif ve tüzükte tüketici tanımının yapıldığı görülmektedir.¹²¹ Bu noktada önemli kaynaklardan biri olan Avrupa Birliği Tüketici Hukuku'nun kapsamını belirleyen 2011 tarihli 2011/83/EC

yasal düzenlemelerinde de tüketici gerçek kişi olarak kabul edilmiştir. Bkz. ASLAN, İsmail Yılmaz: Bankacılar İçin Tüketici Hukuku, Aryan Basım, İstanbul, 2016, s.109.

¹¹⁹ İşlem iradesi konusunda bkz. EREN, Fikret: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Yetkin Yayınları, 22. Baskı, Ankara, 2017, s.120 vd.; CANBOLAT, Ferhat: "Hukuki İşlemlerde Amaç", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.20, S.1, 2012, s.67.

¹²⁰ OZANOĞLU, *Tüketici Sözleşmeleri*, s.59-60.

¹²¹ 2011 tarihli Tüketici Hakları Direktifi öncesi AB yasal mevzuatında sözleşmeler hukuku ve sözleşme dışı sorumluluk bakımından 1985 tarihli 85/374/EEC sayılı Ayıplı Ürünlerin Sebep olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkındaki Direktif, 1985 tarihli 85/577/EEC sayılı İşyerleri Dışında Yapılan Sözleşmelerle İlgili Direktif, 1990 tarihli 90/314/EEC sayılı Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin Direktif, 1997 tarihli 97/7/EC sayılı Mesafeli Sözleşmeler Açısından Tüketicinin Korunmasına İlişkin Direktif, 1993 tarihli 93/13/EEC sayılı Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlara İlişkin Direktif, 1999 tarihli 1999/447/EC sayılı Tüketici Malları Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında Direktifi, 1998 tarihli 98/6/EC sayılı Fiyat Etiketlerine İlişkin Direktif, 2000 tarihli 2000/31/EC sayılı Elektronik Ticaret Hakkında Direktif, 2002 tarihli 2002/65/EC sayılı Tüketici Finansal Hizmetlerinin Mesafeli Pazarlanmasına İlişkin Direktif, 2005 tarihli 2005/29/EC sayılı Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi, 2007 tarihli 2007/64/EC sayılı İç Pazarda Ödeme Hizmetleri Hakkında Direktif, 2008 tarihli 2008/48/EC sayılı Tüketici Kredileri Hakkında Direktif, 2009 tarihli 2008/122/EC sayılı Belirli Yönleri Bakımından Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürün, Yeniden Satış Ve Değişim Sözleşmeleri İle Tüketicinin Korunması Hakkında Direktif ve yine Sözleşmeden Doğan Borç İlişkileri Bakımından Uygulanacak Hukuku ele alan 593/2008/EC sayılı Roma I Tüzüğü'nde tüketici tanımına yer verilmiştir (KINGISEPP, Margus/VÄRV, Age: "The Notion of Consumer in EU Consumer Acquis and the Consumer Rights Directive a Significant Change of Paradigm?", *Juridica International*, C.18, 2011, s.45).

sayılı Tüketici Hakları Direktifi'nin 2'nci maddesinde de ticareti, mesleği, işletmesi ya da zanaatına yönelik olmayan amaçlarla hareket eden gerçek kişi tüketici olarak tanımlanmış, direktifin kişi bakımından uygulama alanı belirlenmiştir.¹²² AB tüketici mevzuatı içerisinde yer alan düzenlemelere baktığımızda tüketici kavramı bakımından iki temel özellik karşımıza çıkmaktadır. Birincisi, tüketici gerçek kişidir. İkincisi ise, tüketicinin ticari ve mesleki amaç dışında hukuki işlemlerin tarafı olmalıdır.¹²³

AB direktiflerinde kabul gören bu iki temel özelliğin aksine bazı direktiflerde tüketici kapsamının genişletildiğini söylemek mümkündür. Bu yönde tüketici kavramı içerisine tüzel kişilerin de alındığı direktifler bulunmaktadır. Örneğin, 1990 tarihli 90/314/EC sayılı Paket, Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara İlişkin Direktif'in 2'nci maddesine baktığımızda, paket tur katılımcısının ticari veya mesleki faaliyet çerçevesinde hareket etmesi durumunda dahi tüketicilere sağlanan haklardan yararlanabileceği belirtilmiştir.¹²⁴ Ticari ve mesleki olmayan amaç kriteri açısından bakıldığında ise, 2011 tarihli Tüketici Hakları Direktifi'nde de kısmen mesleki amaç taşıyan kısmen de mesleki amaç dışında hareket eden, ikili amaç güden sözleşmeler bakımından da mesleki amaç ağır basmadığı sürece sözleşmenin tarafı olan kişinin tüketici kabul edileceğine yer verilmiştir.¹²⁵

Avrupa Adalet Divanı'nın (ABAD) farklı birçok uyuşmazlığa ilişkin vermiş olduğu kararda, tüketicinin gerçek kişi olduğu belirtilmiştir. Bu yönde bağlantılı olarak görülen *Cape Snc ve Idealservice Srl ile Idealservice MN RE Sas ve OMAI Srl* arasındaki davada verilen 22.11.2001 tarihli karar örnek olarak verilebilecektir. ABAD'ın ticari ve mesleki olmayan amaç kriteri bakımından tüketici sıfatının

¹²² TÜZÜNER, *Madde 2/Tüzüner Şerhi*, s.31.

¹²³ SCHULLER, Bastian; *The Definition Of Consumers in EU Consumer Law, EUROPEAN CONSUMER PROTECTION, Theory and Practice*, (Ed. DEVENNEY, James/KENNY, Mel), Cambridge University Press, 2012, s.124.

¹²⁴ CEYLAN, Ebru: "Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Getirilen Düzenlemeler", *İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, S.1, 2015, s.78.

¹²⁵ LAZÍKOVÁ/RUMANOVSKÁ, s.4; 2011 tarihli Tüketici Hakları Direktifi, Numara 17 için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/>, E.T: 25.10.2021.

kazanılıp kazanılmayacağı yönünde yaptığı değerlendirmelere baktığımızda ise, daha önceki içtihatlarında taraf olduğu hukuki işlemlerde kişinin az da olsa profesyonel faaliyeti ile bağlantısı bulunması halinde, tüketici hükümlerinin uygulanmasının engel teşkil ettiği belirtilmektedir. Örneğin *Bayerische Hypotheken und Wechselbank AG ve Edgar Dietzinger* arasındaki uyuşmazlıkta verilen 17.03.1998 tarihli kararında, bir yapı firmasının yükümlülüklerini üçüncü bir kişinin garanti etmek amacıyla sözleşme tarafı olmasını 95/577/EEC sayılı Kapıdan Satış Direktifi kapsamında bir tüketici sözleşmesi olarak ele almamıştır. Teminata ilişkin olarak bir tüketici bakımından geçerli olacak hükümlerin ancak taahhüdün, kefilin işi veya mesleği ile ilgisi bulunmayan bir amaç doğrultusunda verilmiş olması halinde uygulanacağı belirtilmiştir.¹²⁶ Johann Gruber ve Bay Wa AG arasındaki uyuşmazlıkta ise, bir çiftçinin sahip olduğu taşınmazın %60'dan fazlasını oluşturan alanına kişisel amaçlarla bina inşa etmek için çatı kiremiti almasına yönelik yapılan sözleşmede, Avrupa Adalet Divanı 25.01.2005 tarihli kararında mesleki amaçla hafif bir bağlantı olmasının kişinin tüketici sayılmasını engellemeyeceği belirterek tüketici kavramının kapsamını genişleten bir yorum yapmıştır.¹²⁷

Diğer bir yandan, tüketicinin üye ülkelerde aynı seviyede korunması prensibince kapsamlı bir biçimde korunmasını hedef alan Avrupa Birliği'nin, mevcut asgari koruma prensibini değiştirerek azami koruma prensibini kabul ettiği 2005/29/EC sayılı Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi'nde¹²⁸ tüketicinin haksız ticari

¹²⁶ ABAD'ın 17.03.1998 tarihli Bayerische Hypotheken- und Wechselbank AG ve Edgar Dietzinger kararı için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content>, E.T.: 16.05.2021.

¹²⁷ ABAD'ın 20.01.2005 tarihli Johann Gruber ve Bay Wa AG kararı için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content>, E.T.: 16.05.2021.

¹²⁸ Direktifin kapsamına, tüketicinin bilinçli karar almasını engelleyen haksız ticari uygulamalar girmekte olup, direktifin amacı AB'ye üye ülkelerdeki tüketicilerin ekonomik menfaatlerine zarar veren ticari uygulamaların engellenmesi, farklı hukuki düzenlemelerinin uyumlulaştırılması ve böylece tüketicilerin yüksek seviyede korunması ile mal ve hizmetlerin serbest dolaşımının ve ülke piyasalarının faaliyetinin sağlanması noktasında toplanmaktadır. Direktif içerisine konulan genel hükümlerle haksız ticari uygulamaların tanımlanması ve tespiti açısından iki temel değerlendirme ilkesi olan ortalama tüketici ilkesi ve mesleki özen ilkesine yer verilmiş, ayrıca zayıf tüketicinin korunması amacıyla da bir koruma maddesi öngörülmüştür. (Ayrıntılı bilgi için bkz. AKSOY, Mehmet Ali: "2005/29/AT Haksız Ticari Uygulamalar Direktifinde Düzenlenen Haksız Rekabet Halleri ve Uygulama Örnekleri", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası C.73, S.1, 2015, s.281 vd.); TILLSON, Judith: Consumer and Commercial Law, 4th Edition, Pearson Education Limited, 2016, s.8.

uygulamalara karşı korunması kapsamında, ortalama tüketici ve zayıf tüketici sınıflandırmasına yer verilmiştir. Direktifle makul şekilde iyi bilgilendirilmiş, ortalama seviyede dikkatli, ihtiyatlı ortalama tüketici korunmaktadır.¹²⁹ Belirtilen kriterlerin yorumu Avrupa Adalet Divanı'nın kararları ile şekillenmektedir.¹³⁰ Ortalama tüketici tanımının esas alınmasının istisnası olarak ise, direktifin 5'inci maddesinin 3'üncü fıkrasında zihinsel veya fiziksel zayıflığından, yaşı dolayı dikkatli ve ihtiyatlı davranma kabiliyeti bulunmayan zayıf tüketicinin korunmasına yer verilmiştir.¹³¹

Zayıf, korunmaya muhtaç tüketici ile ortalama tüketici tanımı sosyal tüketici hukuku modeli ile piyasaya uyumlu liberal bir tüketici hukuku modelinin temelinde yatan düşünce ile şekillenmektedir. Zayıf, korunmaya muhtaç tüketici, ticari ve mesleki amaçlı faaliyet gösteren girişimci karşısında sözleşmedeki rolü gereği ekonomik, sosyal bakımdan ve tecrübe bakımından güçsüzdür. Bu nedenle devlet organları tüketicinin çıkarlarını gözeterek piyasa işleyişinde doğrudan aktif bir rol oynayarak tüketiciyi koruma amaçlı hareket etmektedir. Ortalama tüketici ise, düzgün işleyen bir rekabet ortamında, menfaatleriyle uyumlu bir piyasada karar verebilecek bilgiye sahip olan kişidir. Bu kapsamda tüketiciyi destekleyici önlem ve çözümlerle tüketicinin ihtiyaç duyduğu bilgiyi alarak (sözleşme öncesi

¹²⁹ WILHELMSSON, Thomas: "Harmonizing Unfair Commercial Practices Law: The Cultural and Social Dimensions", Osgoode Hall Law Journal C.44, S.3, 2006, s.463-464; 2005 tarihli Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi Numara 18 için bkz. <https://eur-lex.europa.eu>, E.T.: 16.06.2021.

¹³⁰ Ortalama bilgi toplamış, dikkatli ve anlayışlı tüketici kavramı, Avrupa Birliği Adalet Divanı 1990'lardan beri vermiş olduğu kararlarla şekillenmeye başlamıştır. Cassis de Dijon (Rewe-Zentral AG v. Bundesmonopolverwaltung fuer Branntwein, 1979) yargılamasıyla başlayan, Dahlhausen (Pall Corp. V P.J. Dahlhausen & Co., 1990), Richer (Schutzverband gegen Unwesen in der Wirtschaft e.V. v Yves Rocher GmbH, 1992), Clinique (Verband Sozialer Wettbewerb e. V. V Clinique Laboratoires SNC et Este'e Lauder Cosmetics, 1994) ve Mars (Verein gegen Unwesen in Handel und Gewerbe Köln eV v. Mars GmbH, 1995) kararları ile ayrıntıları verilen içtihatlarında Avrupa Adalet Divanı, tüketicinin piyasa aktörlerinden biri olarak sorumlu olduğunu kabul edilmiştir. Gut Springenheide (Gut Springenheide And Tusky N Oberkreisdirektor Steinfurt, 1998) kararı ile de bu kavram açık bir biçimde sistematize edilmiştir (GÜVEN, Koray: "Reklam Hukuku Perspektifinden Avrupa Birliği, Alman Ve Türk Hukuklarında Tüketici Ölçütü: Avrupa Birliği Adalet Divanı'nın "Gut Springenheide" Kararı Üzerinden Bir İnceleme", TBB Dergisi, S.120, 2015, s.497 vd.; WILHELMSSON, s.463-464).

¹³¹ TILLSON, s.8; Ortalama tüketici ve zayıf tüketici tanımlarına ilişkin eleştiriler için bkz. AKSOY, s.295-296.

ve sözleşme aşamasında) karar vermesi amaçlanmakta, piyasada daha az devlet müdahalesi gerektiği ifade edilmektedir.¹³²

AB organları tarafından çıkarılan düzenlemeleri, direktifleri ve Avrupa Adalet Divanı kararlarını incelediğimizde, Avrupa Birliği İşleyişi Hakkında Anlaşma'nın (ABİHA) 114'üncü ve 26'ncı maddeleri çerçevesinde serbest dolaşım ilkeleri ve haksız rekabet hukuku düzleminde ortak pazarın işleyişinin sağlanması noktasında tüketici kavramını tanımlama anlayışı olduğunu belirtmek gerekmektedir. ABİHA'nın 288/3'üncü hükmü kapsamında direktiflerin üye ülkeler tarafından iç hukuka aktarılma yükümlülüğü bulunmakta olup, yine Türkiye'nin de içinde bulunduğu Avrupa Birliği'ne katılma amacı taşıyan ülkeler için öngörülen müzakere fasılları gereği AB müktesebatına uyum sağlanması gereklidir. Bu noktada ülkelerin düzenlenmelerinde benzerlikler bulunsa da, sözleşme hukuku ile haksız rekabet ve ticari uygulamalar bakımından farklı alanlarda farklı yaklaşımların olduğunu söylemek gerekir. Tüketici kavramı açısından ülke düzenlemelerine baktığımızda, Almanya, Belçika, Estonya, Polonya ülkelerinde tüketici kavramı mesleki ve ticari amaç dışında hareket eden kişi olarak olumsuz bir tanımlama ile ifade edilmekteyken, İsveç, Finlandiya gibi bazı ülkelerde tüketicinin özellikleri listelenerek olumlu bir tanımla ile tüketici kavramı ortaya konulmaktadır. Tüketicinin korunması bakımından farklı konu ve içeriklerde yürürlüğe konulan direktiflerin iç hukuka aktarılması bakımından benimsenen yöntem göz önünde bulundurularak ülke düzenlemelerine baktığımızda ise, Macaristan, İngiltere, Kıbrıs, İrlanda, ve Lüksemburg gibi bazı üye ülkelerin her bir AB düzenlenmesinde benimsenen tüketici kavramını ayrı düzenlenmeler olarak iç hukuka aktardığını, Portekiz, Belçika, Litvanya ve Slovakya gibi bazı üye ülkelerde ise, direktiflerin tümüne uygulanabilen genel bir tüketici tanımı geliştirme yaklaşımı benimsediğini gözlendiğini belirtmek gerekir.¹³³

¹³² KÜÇÜKDAĞLI, Ayşegül: "Avrupa Birliği, Alman, Türk Hukuklarında Tüketici Modelleri", TAÜHFD, C.2, S.2, 2020, s.148-149.

¹³³ KINGISEPP/VÄRV, s.46.

1.2.2. İngiliz Hukukunda Tüketici Kavramı

İngiliz Hukuku'nda tüketici ile girişimciler arasında yapılan sözleşmelere (B2C, business to consumer contracts) ilişkin hak ve sorumlulukları belirleyen ve şu an yürürlükte olan 2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu (the Consumer Rights Act, 2015), tüketici kavramının unsurlarının belirlenmesi bakımından başlıca kaynak olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak bu kanunda yer alan hususları incelemeden önce İngiliz tüketici hukuku mevzuatında yer alan tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemeler ile yargı kararları ışığında tüketici kavramının gelişimine bakmak gerekir.

Sözleşmenin nisbiliği ilkesi kapsamında tarafların sorumluluğunun tartışıldığı 1842 tarihli *Winterbottom v. Wright* davasında verilen karara baktığımızda, posta idaresine postaların taşınması faaliyeti kapsamında at, sürücü ve hizmet sağlayan bir firmada çalışan sürücünün ayıplı olarak üretimi yapılan bir at arabası ile yaşadığı kaza sonucu sakatlandığı olayda, sürücü ile posta idaresine at arabası üreten davalı firma arasında sözleşme ilişkisi bulunmaması ve buna bağlı herhangi bir özen yükümünün de mevcut olmadığı belirtilerek sürücünün tazminat talebinin reddedildiğini, bu noktada tüketicinin korunması kapsamının dar biçimde yorumlandığını görebiliriz.¹³⁴ Ancak İngiliz hukukunda kusura dayalı haksız fiil sorumluluğunun esaslarını değiştiren, girişimcilerin sözleşme ilişkisi içerisinde bulunmadığı kişilere karşı da sorumluluğunu ortaya koyan 1932 tarihli *Donoghue v. Stevenson* kararını incelediğimizde korumanın kapsamının genişlediğini söylemek gerekir. Karara konu olayda davacı Donoghue, arkadaşının satın aldığı biranın bir kısmını içmiş, kalan kısmını bardağına döktüğünde ise biranın içerisinde çürümüş bir salyangozun kalıntılarının olduğunu görmüş ve bunun üzerine hastalanmıştır. Ardından yaşanan olay nedeniyle üretici firmaya karşı tazminat davası açmıştır. Lordlar Kamarası, üreticilerin nihai tüketiciye ulaşması amacıyla sattıkları ve tüketicinin ürünü inceleme imkânının bulunmadığı, ayrıca ürünün hazırlanmasındaki gerekliliklerin yerine getirilmemesi hâlinde tüketicilerin

¹³⁴ Karar ve incelemesi için bkz. FEEZER, Lester W.: "Tort Liability of Manufacturers and Vendors", Minnesota Law Review, C.10, S.1, 1925, s.1-2.

hayatına veya mallarına zarar vermesinin muhtemel olduğu durumlarda üreticilerin tüketicilere karşı makul bir özen gösterme yükümünün bulunduğunu belirtmiştir. Bu çerçevede üretici ile zarar gören arasında bir sözleşme ilişkisi bulunmasa dahi, üreticinin davranışları ile yakından ve doğrudan etkilenen diğer 3.kişilerin sağlığına veya malvarlığına zarar verebileceğini öngördükleri davranışlardan kaçınması gerektiği, bu nedenle üreticinin ürünündeki ayıptan dolayı zarar görene karşı bir özen yükümünün ve dolayısıyla haksız fiil sorumluluğunun bulunduğu ifade edilmiştir.¹³⁵

Özellikle haksız fiil sorumluluğu çerçevesinde tüketicinin korunmasının sınırlarının belirlendiği İngiliz mahkeme içtihatlarına nazaran tüketici tanımı, doğrudan ilk defa 1959 yılında İngiltere hükümetince kurulan Moloney Tüketiciyi Koruma Komitesi tarafından hazırlanan kapsamlı sonuç raporunda ortaya konulmaya çalışılmıştır. Raporda, tüketicinin şahsi kullanım ve tüketim amacıyla mal satın alan (veya taksitle satın alan) kişiler olduğu ifade edilerek, tüketicinin sözleşmelerde zayıf taraf olduğu belirtilerek var olan geleneksel sözleşme özgürlüğü ilkesine müdahalenin gerektiği vurgulanmıştır.¹³⁶ Rapor neticesinde çıkarılan 1973 tarihli Adil Ticaret Kanunu'nun 137/2'nci maddesinde ise tüketici, mal ve hizmet piyasalarında faaliyet gösteren kişilerden satış veya başka bir işlem ile mal ve hizmet edinmek isteyen kişi olarak tanımlanmıştır.

¹³⁵ İngiliz hukukunda ihmale dayanan bir fiilin haksız fiil sayılabilmesi için, öncelikle mahkeme kararları ile kapsamı belirlenmiş bir özen yükümünün bulunması gerekmekte olup, bu özen yükümünün ihlali ile oluşan bir zarar ve son olarak fiil ile oluşan zarar arasında bir nedensellik bağının olması gerekmektedir. bkz. FERRARI, Franco: "Donoghue v. Stevenson's 60th Anniversary", Annual Survey of International & Comparative Law, C.1, S.1, 1994, s.86; ÖZDEN MERHACI, Selin: "Common Law Haksız Fiiller Hukukuna Genel Bir Bakış ve İhmale Dayanan Haksız Fiiller", Ankara Barosu Dergisi, S.4, 2012, s.183 vd.; OĞUZER, Pelin: Avrupa Birliği Ve Türk Hukukunda Üreticinin Sorumluluktan Kurtuluş Sebepleri, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2015, s.23-25; Lord Esher'in bir kişinin, özen yükümü bulunmadığı müddetçe tüm dünyaya karşı dilediği kadar ihmalkar davranmakta özgür olduğunu belirttiği 1893 tarihli Le Lievre v Gould kararı için bkz. MULHERON, Racheal: Principles of Tort Law, 2nd Edition, Cambridge University Press, 2020, s.171.

¹³⁶ DIAMOND, Aubrey L.: "The Molony Committee Final Report of the Committee on Consumer Protection", The Modern Law Review, C.26, S.1, 1963, s.66; JOLOWICZ, John Anthony: "The Protection Of The Consumer And Purchaser Of Goods Under English Law", Modern Law Review, C.32, S.1, 1969, s.1.

İngiltere'nin Avrupa Topluluğu'na girmesiyle birlikte İngiltere'deki tüketiciyi koruyucu düzenlemelerin sayısı ve kapsamı, topluluk tarafından çıkarılan tüketicinin korunmasını içeren farklı birçok konudaki direktif ve düzenlemelerin etkisi ile artmıştır. Bu düzenlemelerden biri olan 1977 tarihli Haksız Sözleşme Koşulları Kanunu'nun 12'nci maddesinde kişinin ticari veya benzeri amaç dışında ticari faaliyet gösteren kişilerle sözleşme akdettiği durumda tüketici olarak kabul edileceği belirtilmiştir. Açık artırma ve ihale yoluyla yapılan satın alma işlemlerinde, kişiler tüketici tanımının dışında bırakılmıştır. Ayrıca sözleşme amacının tüketim ve şahsi kullanım kapsamında olmadığına ispat yükümlülüğü de bunu iddia eden tarafa bırakılmıştır. Yine AB'nin 1993 tarihli Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlara İlişkin Direktifi'nin iç hukuka aktarılmasına yönelik çıkarılan haksız şartlara ilişkin 1999 tarihli Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Yönetmeliği'nin 3'üncü maddesinde, tüketicinin ticari faaliyet ve mesleki amaç dışında hareket ederek sözleşme akdeden gerçek kişiler olduğu belirtilmiştir. 2002 yılında yürürlüğe konulan Ürünlerin Tüketicilere Satışı ve Sağlanması Yönetmeliği'nde de benzer şekilde sadece gerçek kişilerin tüketici olabileceği ifade edilmiştir. Ayıplı maldan doğan sorumluluğa ilişkin hükümlerin yer aldığı 1987 tarihli Tüketicinin Korunması Kanunu'nun m.20/6 hükmü doğrultusunda ise kişinin tüketici sıfatını kazanabilmesi için şahsi ve özel olarak kullanım ve tüketim amacıyla mal, hizmet edinmesi gerektiği vurgulanmıştır.¹³⁷ Tüketici ile ticari faaliyet gösteren satıcı ve sağlayıcı gibi girişimcilerle yapılan tüketici işlemlerine uygulanacak hükümleri belirleyen ve halen yürürlükte olan 2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nun 2'nci maddesinin 3'üncü fıkrasında ise tüketici, tamamen veya çoğunlukla ticaret, iş, zanaat veya mesleki faaliyet amacı dışında hareket eden gerçek kişiler olarak tanımlanmıştır.¹³⁸

¹³⁷ CARTWRIGHT, Peter: Consumer Protection and the Criminal Law Law, Theory, and Policy in the UK, Cambridge University Press, 2004, s.2-3.

¹³⁸ 2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nun 2/3'üncü madde hükmü için bkz. <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/section/2/enacted>, E.T.: 20.08.2022.

Açıklamalarımız dahilinde İngiliz hukuku bakımından kişilerin ticari ve mesleki faaliyet gösterenlerle taraf olduğu hukuki işlemler dahilinde tüketici sıfatını kazanabilmesi için iki unsur ön plana çıkmaktadır. Bunlardan birincisi gerçek kişi olma, ikincisi ise ticari ve mesleki olmayan amaçla hareket edilmesidir.

1.2.2.1. Gerçek Kişi Olma Unsuru

Avrupa Birliği 2011/83/EC sayılı Tüketici Hakları Direktifi'ni iç hukuka aktaran 2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu çerçevesinde, direktifte belirtilen amaç ve tanımlar referans alınarak kanunun 2'nci maddesinde tüketici kavramı tanımlanmış, sadece gerçek kişilerin tüketici sıfatı ile hareket edebileceği belirtilmiştir. Hükmün gerekçesinde de, küçük işletmelerin ya da tüzel kişiliği olan şirketlerin tüketici sıfatını kazanamayacağı belirtilmiştir. Ancak bir grup tüketicinin birlikte hareket ettiği durumda örneğin tiyatroya veya tatile gitmesi için tüm işlemleri sadece bir tüketicinin yaptığı durumda, somut durumun şartlarına göre grubun her bir üyesinin tüketici olarak kanun kapsamında haklarını kullanabileceği veya işlemi yapan kişinin grup adına uyuşmazlığa taraf olabileceği gerekçeye eklenmiştir.¹³⁹

Her ne kadar ticari faaliyette bulunan tüzel kişiliğe haiz olan veya olmayan işletme ve şirketlerin tüketici sıfatını kazanamayacağı belirtilse de gerçek kişi tacirin ticaret, zanaat veya mesleki faaliyet amacı dışında hareket ettiği durumlarda tüketici sıfatını kazanabileceğini belirtmek gerekir. Ancak bazı durumlarda bir tacirin ne zaman işinden ziyade bir tüketici olarak hareket ettiği hususu tartışmalı olabilmektedir. Bu durum İngiliz Temyiz Mahkemesi'nin 1987 tarihli *R&B Customs Brokers Co. Ltd. v. United Dominions Trust Ltd.* kararında tartışılmıştır. Karara konu olayda taşıma komisyonculuğu ve nakliye acenteliği faaliyeti yürüten

¹³⁹ 2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nun 2/3'üncü madde hükmü için bkz. <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/section/2/enacted>, E.T.: 20.08.2022.

evli bir çiftin, ikinci el bir araç satın aldığı ve çok geçmeden aracın çatısındaki ayıp ile aracın performansındaki sorunlar nedeniyle 1979 tarihli Mal Satışı Kanunu'nun 14/2 ve 3'üncü maddeleri kapsamında aracın geri verilerek ödenen bedelin iadesi için firmadan davacı olmuş, davalı firma ise cevaben 1977 tarihli Haksız Sözleşme Koşulları Kanunu'nun 6/3'üncü maddesi gereği davacılara karşı sorumluluğunun bulunmadığını, ayrıca taraflar arasındaki sözleşmenin hiçbir suretle m.12'de tanımlandığı şekilde tüketicilerle yapılan bir tüketici işlemi olmadığını belirtmiştir. Mahkeme davalılarca firmaya alınan aracın kredi koşullarıyla satın alınan ikinci veya üçüncü araç olduğunu, davalıların yalnızca işe gitmek için kullanmış oldukları aracın ticari faaliyete ilişkin iş akışındaki yerinin tali nitelikte olduğunu belirterek kişilerin tüketici sıfatı ile hareket ettiği yönünde sonuca ulaşmıştır.¹⁴⁰ İngiliz Temyiz Mahkemesi'nin 1999 tarihinde karara bağladığı Stevenson v. Rogers davasında ise, 20 yıldır kendi işini yürüten bir balıkçı davacılara bir balıkçı teknesi satmış ancak daha sonra teknenin kalitesiyle ilgili uyumsuzluk çıkınca davacılar 1979 tarihli Malların Satışı Kanunu'nun 14/2 maddesinde düzenlenen zımni sözleşme şartlarının ihlali kapsamında talepte bulunmuştur. İlk derece hakimi, balıkçının doğrudan tekne satma işi ile iştigal etmediğini vurgulayarak davayı reddetse de, temyiz mahkemesi davalının satmış olduğu tekne doğrudan balıkçılık faaliyeti içerisinde kullanması nedeniyle ayıptan doğan sorumluluğa da katlanması gerektiğini ve davacıların tüketici sıfatını kazanacağını belirtmiştir.¹⁴¹

1.2.2.2. Ticari ve Mesleki Olmayan Amaçla Hareket Etme Unsuru

2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nun 2/3'üncü madde hükmü kapsamında bir kişinin tüketici sıfatını kazanabilmesi için tamamen veya çoğunlukla ticareti, işi, zanaatı veya mesleği dışında kalan amaçlarla hareket ederek işlemlerin tarafı olması gerektiği belirtilmiştir. Kanunun 2/4'üncü maddesinde ise, bir kişinin ticari

¹⁴⁰ İngiliz Temyiz Mahkemesi'nin 1987 tarihli R&B Customs Brokers Co. Ltd. v. United Dominions Trust Ltd. kararının tam metni için bkz. <http://www.bailii.org/database.html>, E.T.: 22.08.2022.

¹⁴¹ İngiliz Temyiz Mahkemesi'nin 1999 tarihli Stevenson v. Rogers kararı tam metni için bkz. <https://www.casemine.com>, E.T.: 22.08.2022.

ve mesleki faaliyet dışında hareket ettiğinin ispat yükünün bunu iddia eden tacirde olduğu ifade edilerek, bir bakıma daha çok kişinin tüketicinin korunmasına ilişkin hükümlerden yararlanmasının amaçlandığını geniş kapsamlı bir tüketici tanımı yapıldığını söylemek gerekir. Kanununun gerekçesinde de, haftada bir gün evden çalışan ve evine su ısıtıcısı (kettle) alan bir kişinin evden çalıştığı günlerde bu ürünü kullansa dahi kişi yine de tüketici olarak kalacağı örnek olarak verilmiş, buna karşılık özel konutunda faaliyet gösteren ve kullanımının %95'i iş amaçlarına yönelik olan bir yazıcı satın alan kişinin tüketici olarak görülmesinin mümkün olmadığı belirtilmiştir.

Kişilerin bazı durumlarda mal ve hizmeti karma amaçlarla edinmesi söz konusu olabileceğinden tüketici sıfatının belirlenmesi bakımından tartışmalar gündeme gelmektedir. 1982 tarihli *Peter Symmons & Co v Cook* davada, bir araştırma firması kısmen müşterilerini etkileme kısmen de özel kullanım için Rolls Royce araç satın almış, aracın kullanımından bir süre sonra önemli ayıplarının çıkması nedeniyle satıcının ayıptan doğan sorumluluğu kapsamında dava açılmıştır. Mahkemece bu aracın firmanın faaliyeti için ayrılmaz bir parça olup olmadığı ve kullanımının tali ya da geçici nitelik taşıyıp taşımadığı hususları yönünden değerlendirilmesi gerektiği belirtilerek, firmanın tüketiciyi koruyan hükümlerden yararlanması sonucuna varmışlardır.¹⁴² Benzer yönde firmanın, müdürünün şahsi kullanımı için Lamborghini marka otomobil satın aldığı işleme konu 2004 tarihli *Feldarol Foundry Plc v Hermes Leasing (London) Ltd* kararda mahkemece firma tüketici olarak kabul etmiştir.¹⁴³ 1968 tarihli Ticaret Tanımları Kanunu'nda düzenlenen, satıcıya yönelik cezai yaptırımların uygulanmasına ilişkin hususun tartışıldığı davada da mahkeme, satıcının kurye hizmetinde kullandığı aracının bilgilerinde kilometreye ilişkin yanıltıcı bir açıklama ile satış işlemini gerçekleştirdiği olayda satıcı aleyhine bir cezai yaptırım uygulamamış, işlemin kişinin ticari faaliyetine özgü olduğunun kanıtlanması halinde bir suç oluşturacağı

¹⁴² YAVUZ, Nihat: Öğretinin ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunmasında Kanun Şerhi, Genişletilmiş 2. Baskı, Adalet Yayınevi, 2010, s.543, dn. 264.

¹⁴³ 2004 tarihli *Feldarol Foundry Plc v Hermes Leasing (London) Ltd* karar tam metni için bkz. <https://www.casemine.com>, E.T.: 22.08.2022

belirtilmiştir. Bu nedenle satın alan kişi de tüketici olarak değerlendirilmemiştir.¹⁴⁴ Belirtilen kararlar ışığında görülmektedir ki, hukuki işlemin konusu olan malın bir işletmenin bünyesinde ticari kullanıma özgülenen veya münhasıran mesleki amaçlara hizmet eden mallar olup olmadığı somut olaylarda belirleyici olmuştur.

1.2.3. Türk Hukukunda Tüketici Kavramı

Türk hukukunda tüketicinin korunması bakımından uygulanacak başlıca kaynaklar olan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 4077 sayılı Kanun'da değişiklikler sağlayan 4822 sayılı Kanun ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) hükümleri kapsamında tüketici kavramının unsurları ortaya konulmuştur.¹⁴⁵

08.09.1995 yılında yürürlüğe girmiş olan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Türk hukukunda ilk kez tüketici, bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek ya da tüzel kişi şeklinde tanımlanmıştır. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu'nda büyük değişiklikler yaratan 2003 tarihinde yürürlüğe giren 4822 sayılı

¹⁴⁴ TILSON, s.7.

¹⁴⁵ 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 83'üncü madde hükmünde, taraflardan birinin tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması halinde, işlemin tüketici işlemi sayılmasının ve bu kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellenemeyeceği belirtilerek bu kanunda hüküm bulunmayan hâllerde genel hükümlerin uygulanacağı ifade edilmiştir. Genel hükümler bakımından uygulanacak kanunlar 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu ile 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu olup, ticari işler bakımından ise, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu uygulama alanı bulacaktır. Bu çerçevede, TKHK'da özel düzenleme bulunan tüm konularda öncelikle bu kanun uygulanacak olup, hüküm olmayan hususlarda işin niteliğine göre, TTK, TBK ya da TMK'ya gidilecektir. (ÇABRİ, s.1089-1090); TMK ile TBK'ya baktığımızda tüketici tanımına yer verilmediğini, ancak TTK. içerisinde yer alan hükümler içerisinde yer alan taşıma sözleşmesinde gönderenin kusursuz sorumluluğunun düzenlendiği 864'üncü maddede, tüketicinin sözleşmeyi ticari veya meslekî faaliyeti ile ilgili olmayan bir amaçla yapan gerçek ya da tüzel kişi olarak tanımlandığı görülmektedir. TTK. içerisinde ayrıca faize ilişkin 8'inci madde, haksız rekabete ilişkin 55 ve 56'ncı madde, hâkim şirketin güvenden doğan sorumluluğunun düzenlendiği 209'uncu madde, taşıyıcının yükümlülüğünün öngörüldüğü 895 ve 896'ncı madde, taşıyıcının sorumluluğunu sınırlama hakkının kaybını düzenleyen 901'nci madde ve sigorta sözleşmesinde sigortacının aydınlatma yükümlülüğünün düzenlendiği 1423'üncü madde hükümlerinde tüketici lehine koruma sağlayan hususlar yer almaktadır (BAHTİYAR, Mehmet/BIÇER, Levent: "Adi İş/Ticari İş/Tüketici İşlemi Ayrımı Ve Bu Ayrımın Önemi", Cevdet Yavuz'a Armağan Cilt I., Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.22, S.3, 2016, s.416).

Kanunu ile tüketici kavramında da değişiklik yaşanmış olup, bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişi tüketici olarak ifade edilerek, daha geniş bir çevrede koruma sağlayan, amaç unsuru bakımından da daha anlaşılır bir tanımlamaya yer verilmiştir.

28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren ve halen yürürlükte olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile de, Türk hukukuna aktarılan Avrupa Birliği direktiflerinden olan 99/44/EC sayılı Tüketici Satışları ve Garantilere İlişkin Direktifi¹⁴⁶ referans alınarak tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi şeklinde tanımlanmıştır. Bu son düzenleme ile özellikle bazı sözleşmeler bakımından Yargıtay içtihatları ile emsal oluşturan daraltıcı nitelendirmelerin önüne geçilerek, kişilerin her işlem bakımından taşıdıkları irade dikkate alınarak tüketici sıfatını kazanıp kazanmadıklarına karar verilmesi gerektiği ifade edilmiştir.¹⁴⁷ 6502 sayılı Kanunu 2'nci maddesinde, her türlü tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamanın kanun kapsamında olduğu belirtilerek kişilerin taraf olduğu işlemler bakımından tüketici sıfatını kazanmasının yanı sıra özellikle 62'nci maddede düzenlenen haksız ticari uygulamalar¹⁴⁸ karşısında tüketici sıfatına sahip olacağı ifade edilmiştir.

TKHK. m.3/I hükmünde de açıklandığı üzere, kişinin tüketici sıfatına sahip olabilmesi için esas olarak mal ve/veya hizmet edimi amacıyla tüketici işleminin

¹⁴⁶ Avrupa Birliği 99/44/EC Sayılı Tüketici Satışları ve Garantilere İlişkin Direktifi, Kapsam ve tanımlar başlıklı 1'inci maddede, tüketicinin bu direktif kapsamındaki sözleşmelerde ticareti, işi veya mesleği ile ilgili olmayan amaçlarla hareket eden herhangi bir gerçek kişi olarak tanımlanmıştır.

¹⁴⁷ ÖZAY, Osman Levent: "6502 Sayılı Yasa Kapsamında Tüketici İşlemi", Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, C.4, S.12, 2017, s.264.

¹⁴⁸ TKHK. m.62/I hükmünde ticari uygulamanın hangi durumlarda haksız kabul edileceği, m.62/II hükmünde ispat yükünün hangi tarafın üzerinde olduğu, m.62/III hükmünde haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla yapılması durumu ve m.62/IV hükmünde ise haksız ticari uygulamanın tespiti ve denetimi ile ilgili hususların ilgili Yönetmelik (Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği-TRHTUY.) ile belirleneceği düzenlenmiştir. Bu yönetmeliğin 4/p hükmünde ise tüketiciye yönelik ticari uygulama, bir mal veya hizmetin tüketicilere tanıtımı, satışı veya tedariki ile doğrudan bağlantılı olarak ticari uygulamada bulunan tarafından gerçekleştirilen eylem, ihmal, davranış biçimi, beyan, reklam ve pazarlama da dahil olmak üzere her türlü ticari uygulama olarak ifade edilmiştir (CEYLAN, Ebru: "Tüketici Hukukunda Haksız Ticari Uygulamalar Ve Uygulama Örnekleri", Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, S.15, 2020, s.126).

tarafı olması gerekmektedir. Tüketici işlemi kapsamına, kanunda doğrudan sayılan ve benzeri sözleşmeler dahil olmak üzere her türlü hukuki işlem girer. Tüketici işleminin gerçekleşebilmesi bakımından ise, tüketicinin bulunmasının yanında ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi ya da bu kişinin ad veya hesabına hareket eden kişilerin bulunması gerekmektedir.¹⁴⁹ Ancak yürürlükte olan TKHK'nın kapsamına tüketici işlemlerinin yanı sıra, tüketiciye yönelik uygulamalarının da alınması dolayısıyla böyle bir hukuki işlem ilişkisine girilmeden de tüketici sıfatı kazanılacaktır. Haksız ticari uygulamalar (TKHK m.62), Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin m.9 hükmünde düzenleme bulan bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin uygulamalar tüketiciye yönelik uygulamalara örnektir.¹⁵⁰ Bu noktada Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği m.4/j'de hükmü ile AB düzenlemelerine paralel bir şekilde ortalama tüketici kavramına yer verilerek bu tarz uygulamalara karşı tüketicinin korunması amaçlanmıştır. Ortalama tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden, tüketici işlemi ya da tüketiciye yönelik uygulamaların her aşamasında makul düzeyde bilgiye sahip olan gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır.

Kanun koyucu eski düzenlemelere nazaran farklılık teşkil edecek şekilde TKHK.'da tüketiciyi tanımlayan hükme hareket etme ifadesini de eklemiştir. Doktrinde bu hususun kişilerin sadece bir sözleşme tarafı değil, sözleşme yapılmadan önce ve sonrasında korunma ihtiyaçlarının ortaya çıkmış olmasından kaynaklandığı yönünde değerlendirmelerde bulunulmuştur.¹⁵¹ Bu noktada

¹⁴⁹ OZANOĞLU, *Tüketici Sözleşmeleri*, s.73; AÇIKGÖZ, Osman: "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un Haksız Şartlarla İlgili Getirdiği Yenilikler", Prof. Dr. Mehmet Akif Aydın'a Armağan, MÜHFHAD, C.21, S.2, 2015, s.812.

¹⁵⁰ Yargıtay 13. HD, 10.03.2015 tarihli 2015/6703 E., 2015/7310 K. sayılı kararına konu olan, bir alışveriş merkezinin otoparkına park edilen aracın boyasının çizilmesi olay bakımından, alışveriş merkezi işletmesinin bu eylem nedeniyle tüketiciye yönelik uygulama çerçevesinde sorumlu olduğunu belirtmiştir (ORUÇ, Murat: "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Uygulama Alanının Eleştirisi", ICPESS, S.2, 2017, s.87).

¹⁵¹ ASLAN, *Tüketici*, s.8; TKHK. m.2 hükmü gerekçesinde, tüketici kredisi verilmeden önce tüketicilere verilmesi öngörülen sözleşme öncesi bilgi formu, devre tatil sözleşmesinin kurulması esnasındaki satış yöntemi veya bir malın satışından sonra o mala ilişkin satış sonrası hizmetler örnek olarak sayılmış olup, bu gibi uygulamalar kapsamında çıkabilecek uyuşmazlıklara da bu Kanun hükümleri uygulanacağı belirtilmiştir. Böylece sözleşmeye dayanmayan uygulamalar kanuna dahil edilerek tüketicinin koruma kapsamı genişlemiştir.

kanunun kapsamını belirten madde de tüketiciye yönelik uygulamalardan bahsedilmesi, tanım ve kapsam arasında bir paralellik sağlandığını göstermektedir.¹⁵²

Açıklamalarımız ışığında Türk hukuku bakımından kişilerin taraf olduğu hukuki işlemler bakımından tüketici sıfatını kazanması için iki unsur bulunmaktadır. Birinci unsur, gerçek veya tüzel kişi olma; ikincisi ise ticari ve mesleki olmayan amaçla hareket etmedir.

1.2.3.1. Gerçek veya Tüzel Kişi Olma Unsuru

Tüketici tanımlarının yapıldığı yürürlükten kalkan 4077 sayılı Kanun'da, yine 4822 sayılı Kanun ile bu kanunda yapılan değişikliklerde ve şu an yürürlükte olan 6502 sayılı TKHK'ya baktığımızda, düzenlemeler arasında tüketicinin gerçek veya tüzel kişi olma unsuruna ilişkin bir fark bulunmadığını, bu unsurun her düzenlemede yer aldığını belirtmek gerekir.¹⁵³ Avrupa Birliği ve diğer birçok ülke yasal düzenlemelerinin aksine, Türk hukukunda tüzel kişiler de tüketici olarak sayılmaktadır.

6502 sayılı TKHK'da yer alan hükümler ile temel olarak korunmak istenen grup, gerçek kişilerdir. Gerçek kişilerin tüketici olarak sayılmasında önem taşıyan husus, girişimcilerle aralarında gerçekleşen işlem ve uygulamalarda taşıdıkları amaçtır. Kanunun koruma kapsamı bakımından hem tacir olmayan gerçek kişiler (serbest meslek mensubu, avukat vs.) hem de tacir olan gerçek kişiler

¹⁵² Bu ifade değişikliği dahilinde sözleşmeye doğrudan taraf olmayan diğer kişilerin (örneğin eve alınan bir malzeme neticesinde kişinin ailesinin zarar görmesi bakımından) korumadan yararlanıp yararlanamayacağına ilişkin görüş ve hukuki nitelendirmeler için bkz. ÖZCAN BÜYÜKTANIR, Burcu G./OKYAR KARAOSMANOĞLU, Dila: "Eczacının 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Ayıplı İfadan Sorumluluğu", Ankara Barosu Dergisi, S.4, 2016, 217; KELEŞ, Adem: Tüketici Sözleşmelerinde Teminat, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2015, s.69-70.

¹⁵³ 6502 sayılı Kanunu'nun hazırlığı kapsamında 17 Ağustos 2012 itibariyle kamuoyunun görüşüne açılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağı'nda tüketici olarak yalnızca gerçek kişilerden bahsedilmiştir. Ancak kanunun yürürlüğe giren halinde, tüzel kişiler de tüketici olarak kabul edilmiştir (YILDIRIM, s.1022-1023).

bakımından bir ayırım yapılmamıştır ancak mesleki ve ticari amaçlarla hareket edilmemesi önem arz etmektedir.¹⁵⁴ Bu noktada 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu (TTK)'nın “Ticari iş karinesi” başlıklı m.19 hükmünü de birlikte incelediğimizde, gerçek kişi tacirler bakımından bir adi karinenin varlığının kabul edildiği söylemek gerekir.¹⁵⁵ Hükümde bir tacirin borçlarının ticari olmasının asıl olduğu, ancak gerçek kişi olan bir tacirin, işlem yaptığı anda bunun ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya işin ticari sayılmasına durumun elverişli olmadığı halde borcun adi sayılacağı ifade edilmiştir. Bu noktada gerçek kişi tacirler bakımından bir istisnaya yer verilerek tüketici sıfatının kazanılmasında bir engel bulunmamaktadır. Örnek vermek gerekirse, gerçek kişi tacirin işletmesi için olmayan, kendi oturduğu evi için yapmış olduğu mal ve hizmet alımında (örneğin evi boyatmak için malzeme alması gibi) artık tacir değil, tüketici sıfatına sahip olacaktır.¹⁵⁶ Gerçek kişiler bakımından TTK'da açık hükme bağlanan bu istisnanın, tüzel kişi tacirler bakımından söz konusu olmadığını, tüzel kişi tacirler için mutlak bir karinenin bulunduğunu belirtmek gerekir. Ancak mutlak ticari iş karinesine rağmen tüzel kişi tacirlerin tüketici olup olmayacaklarına dair tartışmalar gündeme gelebilmektedir.¹⁵⁷ Bu durumun değerlendirilebilmesi için öncelikle tüzel kişilerin tüketici olabilme hususunun incelenmesi gerekmektedir.

Türk Medeni Kanunu m.47 ve devam hükümlerinde düzenlendiği üzere tüzel kişiler, belirli bir ortak amacın yerine getirilmesi amacıyla bir araya gelen kişi ve mal toplulukları olup, özel hukuk ve kamu hukuku kuralları çerçevesinde kurulan

¹⁵⁴ OZANOĞLU, Hasan Seçkin: “Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulama Alanı”, Prof. Dr. Kemal Oğuzman'ın Anısına Armağan, İstanbul 2000, s.671.

¹⁵⁵ AYHAN, Rıza/ÖZDAMAR, Mehmet/ÇAĞLAR, Hayrettin: Ticari İşletme Hukuku Genel Esaslar, 4.baskı, Ankara, 2011, s.16.

¹⁵⁶ Tüketici sıfatı bakımından adi şirketlerde de durum, gerçek kişilerdeki gibidir. Adi şirketlerin tüzel kişiliği vasfı bulunmadığından, ortaklar işletmeyi hem kendi adlarına hem de diğer ortaklar adına işlettikleri için, her bir ortak ayrı ayrı tacir sıfatına sahiptir. Bu kapsamda adi şirket tüketici olamayacak, ortakların işlemlerinin ticari işletmesiyle ilgisi bulunup bulunmamasına göre tüketici sıfatı kazanılacaktır. (BİLGİLİ, Fatih/DEMİRKAPI, Ertan: Şirketler Hukuku, Dora Basım Yayın, 2012, s.17-18; Benzer yönde donatma iştiraki bakımından değerlendirmeler için bkz. TAŞDELEN, Nihat: “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Sıfatı”, İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.16, S.2, 2017, s.709.

¹⁵⁷ ÇABRİ, s.57; AKTÜRK, İpek Yücer: “Tüzel Kişi Tacirin Tüketici Sıfatı”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.20, S.2, 2016, s.121.

ve bu kurallar çerçevesinde faaliyet göstermelerine göre, özel hukuk tüzel kişileri ile kamu hukuku tüzel kişileri olarak ayrılmaktadır. Kişi toplulukları şeklinde bir araya gelen özel hukuk tüzel kişileri olarak uygulamada çoğunlukla şirketler ve dernekler karşımıza çıkmaktadır. Bu topluluklar içerisinde temel olarak kazanç paylaşma amacı kapsamında hareket edenler ticaret şirketleridir.¹⁵⁸ Ancak TTK m.16/1'de ifade edildiği üzere dernekler de amacına varmak için ticari bir işletme işletmeleri halinde tacir sayılmaktadır. Özel hukukta belli bir amacın yerine getirilmesi bakımından belli bir malvarlığının amaca özgülendiği mal topluluğu ise vakıflar olup, vakıflar da dernekler gibi amaçlarını gerçekleştirmek için iktisadi faaliyetlerde bulduklarında tacir olarak değerlendirilecektir. Bu noktada TKHK'da yer alan tüzel kişilerin de tüketici olabileceğini kabul eden 2'nci madde dahilinde, yalnızca ticari amaç gütmeyen dernek, vakıf gibi tüzel kişilerin ticari işletmesi ile ilgili olmayan ve sadece özel alanlarıyla ilgili işlemleri bakımından tüketici sayılabileceği doktrin ve Yargıtay kararlarında kabul edilen görüştür.¹⁵⁹

Tüzel kişinin tacir olması durumunda ise (özellikle ticaret şirketleri), tüketici sıfatını kazanıp kazanamayacakları konusu doktrinde tartışmalıdır. Yargıtay'ın da kararlarında benimsediği görüşe göre bütün işlemlerinin ticari işletmesi ile ilgili ve ticari nitelikte olması nedeniyle tüzel kişi tacirlerin TKHK'nun koruma kapsamından yararlanamayacağı belirtilmektedir.¹⁶⁰ Diğer bir görüşe göre ise, tüzel kişi tacirin belirli durumlarda işletmesinin rutin faaliyetleri dışında yaptığı işlemlerde tüketici sıfatını kazanabileceği belirtilmiştir.¹⁶¹ Örneğin bir okula, sivil toplum kuruluşuna bağışlamak amaçlı malzeme alımında, çalışanlarının sosyal ve eğitici programlara dahil olması noktasında firmaya hizmet alınması gibi durumlar örnek olarak verilebilecektir. Ticari veya mesleki faaliyetleri

¹⁵⁸ BİLGİLİ/DEMİRKAPI, s.10; TTK. m.124'te ticaret şirketleri, kolektif, komandit, anonim, limited ve kooperatif şirketler olarak sayılmıştır.

¹⁵⁹ "... Maddede gerçek kişiler yanında tüzel kişilerden sözedilmesi bazı duraksamalara neden olabilirse de, tacir olmayan tüzel kişiler yönünden, sözgelimi dernek, vakıf ve kooperatiflerin de, tüketici tanımı içinde kabulü gerekir." (Yargıtay 11. HD, 29.12.1997, 8979/9841, YKD/1998, s.1650); BAL, Yakup: "Tacirin Tüketici Sıfatı Sorunu", TAAD, S.50, 2022, s.374).

¹⁶⁰ GÜMÜŞ, Mustafa Alper: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, C.1, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2014, s.31.

¹⁶¹ BATTAL, Ahmet: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı, Prof. Dr. Ali Bozer'e Armağan, Ankara 1998, s. 332.

çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerin de tüketici olarak kabul edilebileceği belirten TKHK m.51/9'da hükmü de, bu görüşü desteklemektedir.

Kamu hukuku tüzel kişileri de kendi içlerinde yine özel hukuk tüzel kişileri gibi kişi ve mal topluluğu olarak faaliyet göstermektedir. Devlet ve mahalli idareler olan il özel idaresi, belediye, köy şeklindeki kamu idareleri ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşları (barolar, ticaret ve sanayi odaları) kişi topluluğu; kamu iktisadi teşekkülleri, üniversiteler, TRT, TÜBİTAK gibi kamu kurumları ise mal topluluğu şeklinde kamu tüzel kişileridir.¹⁶² TKHK kapsamına baktığımızda kamu tüzel kişilerine ithalatçı, satıcı, sağlayıcı, üretici ve tüketici işlemleri tanımları içerisinde yer verilmiş olup Kanun her tanımda kamu tüzel kişilerini tüketicinin karşısında konumlandırmıştır.¹⁶³ Devlet veya diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetimi ve denetimi altında kamu yararını sağlamak için sunulan kamu hizmetini¹⁶⁴ düşündüğümüzde kanun koyucunun bilinçli bir biçimde kamu tüzel kişilerine tüketici tanımında yer vermediği düşünülebilir. İdarenin mal ve hizmet alım usulleri kapsamında ister özel hukuk kurallarına göre yapılan özel hukuk sözleşmeleri olsun, ister idare hukuku kurallarına göre yapılan idarî sözleşmeler olsun, bu sözleşmeleri yaparken kamu gücüne dayanması itibarıyla özel hukuk kişisinden farklı birtakım hak ve yetkilerle donatılmış bulunması nedeniyle de güçlü bir konumda olduğu belirtmek gerekir.¹⁶⁵ İdarenin mal ve

¹⁶² ÇAĞLAYAN, Ramazan: "Hukukumuzda Kamu Tüzel Kişiliği Kavramı ve Kıstasları", Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, S.7, 2016, s.377.

¹⁶³ KÖKSAL, Mehmet: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Tüketiciyi Koruma Derneği-TÜKODER Yayını, İstanbul, 1995, s.7-8.

¹⁶⁴ T.C. Anayasa Mahkemesi'nin 28.06.1995 tarihli 1994/ 71 E., 1995/23 K. sayılı kararında "*En geniş tanıma göre kamu hizmeti, devlet ya da diğer kamu tüzel kişileri tarafından ya da bunların gözetim ve denetimleri altında, genel ve ortak gereksinimleri karşılamak, kamu yararı ya da çıkarını sağlamak için yapılan ve topluma sunulmuş bulunan sürekli ve düzenli etkinliklerdir. Toplumsal yaşamın zorunlu gereksinmelerini karşılayan hizmetler, nitelikleri gereği kamu hizmeti olarak görülmüştür. Düzenlilik ve süreklilik kamu hizmetinin önemli öğelerinden birini oluşturur. Çünkü, bunun yokluğu toplum yaşamını altüst eder. Bir kamu hizmeti, ülke düzeyinde, tüm halkın gereksinmesine yanıt verebileceği gibi; belli bir yörede belli bir topluluğun gereksinmesini de karşılayabilir. Başka bir anlatımla, hizmetin ülkesel, yöresel veya toplumun bir kesimi için söz konusu olması onun kamu hizmeti olma niteliğini etkilemez. Kamu hizmeti kavramının gerek öğretide gerekse uygulamalarda devlet ve öteki kamu tüzel kişilerin genel idare esaslarına göre yürütülen hizmetler alanının dışına taşın ve yayılan bir kapsamı olduğu ve bunun da gittikçe genişlediği bir gerçektir.*" şeklinde kamu hizmeti kavramı tanımlanmıştır.

¹⁶⁵ ODYAKMAZ, Zehra: "Genel Olarak İdarenin Sözleşmeleri" Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.2, S.2, 1998, s.144.

hizmet alımlarına ilişkin özellikle Kamu İhale Kanunu gibi idareye üstünlük ve ayrıcalık tanıyan düzenlemeler çerçevesinde, önceden kendisi tarafından hazırlanan ihale ve şartnamelerini esas alarak sözleşmeler yapması nedeniyle taraf olduğu işlemlerde önemli bir koruma sağlamaktadır.

TKHK'ya baktığımızda kamu tüzel kişilerinin tüketici olamayacağı konusunda doğrudan bir düzenleme bulunmamaktadır. TTK m.16 kapsamında, Devlet, il özel idaresi, belediye ve köy ile diğer kamu tüzel kişileri tacir olarak sayılmamaktadır. Ancak bu kişiler tarafından kendi kuruluş kanunları gereğince özel hukuk hükümlerine göre yönetilmek veya ticari şekilde işletilmek üzere kurulan kurum ve kuruluşlar tacir sıfatına sahiptirler. Bu noktada ticari amaçla kurulan kurum ve kuruluşlarının faaliyetleri bakımından tüketici sıfatını kazanamayacakları açıktır. Ancak doktrinde kamu tüzel kişilerinin ticari veya mesleki amaç dışında hareket etmeleri dahilinde mal ve hizmet alımlarına yönelik (Örneğin bir üniversitenin kütüphanesi için bilgisayar, mobilya alması gibi) tüketici olarak kabul edilmelerinin mümkün olabileceği ileri sürülmüştür.¹⁶⁶ TKHK'nın tüketiciyi tanımlayan hükmünün lafzından yola çıkarak bu görüş desteklenebilir gözükse de, kişisel, ailevi veya özel amaçların tüzel kişiler ile bağdaştırılamaması¹⁶⁷ ve yine tüzel kişilerin belirli bir örgütlenmeye sahip olması nedeniyle taraf oldukları işlem ve uygulamalar bakımından zayıf durumda bulunanı korumayı amaçlayan tüketici kanunu hükümlerinin uygulanmasının uygun olmadığı ileri sürülmektedir.¹⁶⁸ Yargıtay'ın da benimsediği görüş de bu yöndedir.¹⁶⁹

Kanunda yer alan tüketici işlemi, satıcı ve sağlayıcı tanımlarına baktığımızda ticari veya mesleki amaçla hareket eden kişi temsilcilerinin işlemin tarafı

¹⁶⁶ Bu noktada Battal, 4077 sayılı Kanun bakımından yaptığı değerlendirmesinde, tüketici tanımında yer alan özel amaçlarla hareket etme unsuru bakımından, özel kelimesi kamusalın zıddı olarak da algılanabileceğinden kamu hukuku tüzel kişilerinin tüketici kavramının dışında olduğunu belirtmiştir (BATTAL, s.327).

¹⁶⁷ OZANOĞLU, *Tüketici Sözleşmeleri*, s.72.

¹⁶⁸ KARAKOCALI, Ahmet/KURŞUN, Ali Suphi: *Tüketici Hukuku*, Aristo Yayınevi, İstanbul, 2015, s.23.

¹⁶⁹ Yargıtay HGK 11.10.2000 t. 2000/19-1255 E. 2000/1249 K. sayılı karar; Yargıtay 19. HD. 05.07.2001 t. 2001/1782 E. 2001/5240 K. sayılı karar; Yargıtay 19. HD. 06.07.1999 t. 1999/3932 E. 1999/4621 K. sayılı karar için bkz. ÇABRİ, s.57-58.

olabileceğini söyleyebilirken, tüketiciye ilişkin tanımda bu hususa yer verilmediğini görmekteyiz. Bu noktada TBK m.40 hükmü doğrultusunda¹⁷⁰ tüketici adına hareket eden kişileri doğrudan ve dolaylı temsil açısından incelemek gerekecektir. Doğrudan temsil durumunda temsilci, tüketici adına ve hesabına hareket ettiğinden işlemin hüküm ve sonuçları da doğrudan tüketici üzerinde meydana gelecektir. Böyle bir durumda temsilci üzerinde herhangi bir borç doğmayacağından, temsil olunan tüketici sıfatının unsurlarını da taşıyorsa tüketici sayılacaktır.¹⁷¹ Dolaylı temsil¹⁷² halinde ise, artık temsilcinin kendi adına hareket etmesi sebebiyle işleme ilişkin borçlar onun üzerinde doğacak olup, yapmış olduğu hukuki işlemin karşı tarafı da dolaylı hareket eden temsilci ile işlem yaptığı için tüketici işlemi nitelendirmesi temsilciye göre belirlenecektir.¹⁷³

1.2.3.2. Ticari veya Mesleki Olmayan Amaçla Hareket Etme Unsuru

TKHK'da yer alan m.3/k hükmü kapsamında, tüketici kavramının sınırlarının belirlenmesi bakımından en önemli unsur, gerçek veya tüzel kişinin mal ve hizmet ediminde ticari veya mesleki olmayan amaçla hareket etmesidir. Maddenin 4077 sayılı Kanunun yürürlükte olduğu ilk halinde bu amaç, özel amaç olarak ifade

¹⁷⁰ Temsilcinin taraf olduğu hukuki işlemlerden doğan hak ve borçlar, öncelikle temsilcinin hukuki alanında ortaya çıkıp daha sonra bu işlemler temsil olunana başka bir hukuki işlemle intikal ettiriliyorsa, TBK. m. 40/III kapsamında buna dolaylı temsil denilmektedir. Yani dolaylı temsilde, temsilci hukuki işlemi kendi adına ancak başkası hesabına yapmaktadır. Ancak hukuki işlemin sonuçları temsilcinin adı ve hesabında değil de, doğrudan doğruya temsil olunan adı ve hesabında sonuç doğuruyorsa buradaki temsile TBK. M. 40/I gereği doğrudan temsil denilecektir (EREN, s.449-450; Dolaylı temsile ilişkin ayrıntılı bilgi için bkz. YAVUZ, Cevdet: "Türk-İsviçre ve Fransız Medeni Hukuklarında Dolaylı Temsil", Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul,1983).

¹⁷¹ Gerçek vekaletsiz iş görme durumunda da aynı yönde değerlendirme yapılması gerektiği yönünde bkz. ÖZAY, s.263.

¹⁷² Dolaylı temsil günümüz ekonomik ve ticari ilişkileri bakımından kullanışsız bir temsil türü olup, daha çok temsil olunanın gizli kalma amacı ile başvurduğu namı müstear kurumunun uygulanması bakımından karşılaşılmaktadır (ALBAYRAK ÖZDEMİR, Şule: "Türk Borçlar Hukukunda Temsil", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2009, s.26).

¹⁷³ Bu noktada farklı ihtimaller gündeme gelebilecek olup, işlemlerin güvenliği bakımından karmaşa çıkması muhtemeldir. Eğer dolaylı temsilci ticari veya mesleki amaç taşıyor ve diğer unsurlar da uygunsa, temsil olunanı da TKHK. kapsamında tüketici olarak değerlendirmek gerekecektir. Bunun aksine, temsilcinin ticari veya mesleki amaçlarla hareket ettiği durumlarda, temsil olunanın da tüketici sayılmayacağını sonucu çıkmaktadır. Ancak doktrinde her iki durum bakımından da temsil olunanın işlem yapma amacının birlikte ve öncelikle değerlendirilmesi gerektiği vurgulanarak, temsil olunanın amacının ağır bastığı yönünde görüş birliği bulunmaktadır (ÖZAY, s.263).

edilmişti. 4077 sayılı Kanunda 4822 sayılı Kanun ile yapılan değişiklik kapsamında ise edinme, kullanma veya yararlanma amacı ifadesi yer almaktaydı. Düzenlemenin geldiği son halinde de tüketici tanımında aynı unsur, hareket etme ifadesiyle hükümde yer bulmuştur. Bu son düzenleme ile özellikle bazı sözleşmeler bakımından Yargıtay içtihatları ile emsal teşkil eden daraltıcı nitelendirmelerin¹⁷⁴ önüne geçilmesi ve kişilerin her işlem bakımından taşıdıkları iradenin dikkate alınarak değerlendirme yapmanın önünün açılması kanunun belirlenen amacıyla örtüşmüştür.

Ticari ve mesleki olmayan amaç kavramını açıklarken yukarıda kişi bakımından yaptığımız değerlendirmeler dahilinde, kişinin tüketici sıfatını kazanabilmesi için şahsi ve özel kullanımına özgü bir amacın varlığı gerekir. Bu noktada TTK m.19 hükmü kapsamında gerçek kişi tacir ve ticaret şirketleri dışındaki tüzel kişiler, işlem yaptığı sırada bunun ticari işletmesiyle ilgisinin bulunmadığını ispatladığı ölçüde tüketici sayılabilecektir. Örneğin bir hekimin muayenehanesine tedaviye yönelik bir masa, alet alması işlemlerinde tüketici sayılmayacağında şüphe yoktur. Ancak hekimin muayenehanesine bir klima, televizyon alması durumunda, işlemin TKHK kapsamında olup olmayacağı konusunda bir tartışma gündeme gelecektir. Bu noktada bir görüş, mesleki olmayan amaçla hareket edilen durumda bunun ticari ve mesleki kullanım amacından ayrımı yapılabilecek ise TKHK'nun uygulanabileceğini belirtmektedir.¹⁷⁵ Diğer yandan katıldığımız diğer bir görüş ise, bu sınırını belirlemede daha belirgin bir kriterin konulmasına vurgu yaparak kişinin satın aldığı malın işletmesine kaydettirilip (Örneğin, işletme muhasebesinde vergiden düşme, masrafları gider gösterme vb. gibi) bu maliyetin geri dönüp dönmeyeceğine göre, objektif bir belirleme yapılması gerektiğini ifade

¹⁷⁴ Örneğin eser sözleşmelerinin tüketici sözleşmesi olarak kabul edilmediği ve bu tür sözleşmelerden doğan ihtilafların genel mahkemelerde görülmesi yönünde değerlendirmede bulunduğu Yargıtay HGK. 26.02.2003 t., 2003/15-127 E., 2003/102 K.; Yargıtay 15.HD. 12.07.2004 t., 2003/6665 E., 2004/3893 K.; Yargıtay 3. HD. 21.11.2011 t., 21.11.2011, 2011/14437 E., 2011/18077 K. sayılı kararlar için bkz. KARA, s.284; Yine benzer olarak vekalet sözleşmesi yönünden verilen Yargıtay 1.HD. 08.06.2009 t. 2009/5346 E., 2009/6542 K. sayılı karar için bkz. KARA, s.299.

¹⁷⁵ ALTOP, Atilla: "Türk Hukukunda, Avrupa Birliği Hukukunda ve Uygulamada Tüketici Kavramı", İKÜHFD, C.3, S.1-2, 2004, s.14; AYDOĞDU, *Tüketici Hukuku*, s.78, 80; ÇABRİ, s.63.

etmektedir.¹⁷⁶ Tacir olmayan kişiler bakımından ise, mal ve hizmet ediminde TTK m.19 hükmünde yer alan ticari iş karinesine kıyasen kişinin tüketici sıfatıyla hareket ettiği yönünde bir tüketim karinesinin varlığı doktrinde ifade edilmektedir.¹⁷⁷ Örneğin bir kişinin bir evi barınma ihtiyacını gidermek için satın alması ile bir evi sadece yatırım olarak kira geliri elde amacıyla alması bakımından fark olacak olup, ikinci halde kişi tüketici sayılmayacaktır. Bu noktada kişinin edindiği malın tüketiminden bahsedilmemiz için nihai olarak kullanma amacı taşıması gerekmekte olup, diğer bir deyişle tüketici, mal veya hizmeti herhangi bir şekilde yeniden piyasaya sürme amacı taşımamalıdır.¹⁷⁸

Mesleki faaliyet kavramı Yargıtay kararları ve uygulamada görüleceği üzere geniş yorumlanabilmektedir.¹⁷⁹ Yargıtay'ın üniversite kamu tüzel kişiliğinin tüketici sayılamayacağına ilişkin vermiş olduğu bir kararında¹⁸⁰ kurumunun doğalgaz aboneliğine bağlı sağlanan hizmetten mesleki amaçla yararlandığı, bu nedenle tüketicinin korunması hakkında kanununun tüketici tanımına uymadığını belirtilmiştir. Bu kararı eleştiren bir görüş, her türlü mesleki faaliyetten ziyade serbest meslek faaliyetleri üzerinden bir değerlendirme yapmanın kanunun amacına daha uygun düşeceğini belirterek, satıcı ve sağlayıcı tanımlarına uymayan üniversite kamu tüzel kişiliğinin tüketici olarak sayılması gerektiğini ifade etmiştir.¹⁸¹ Tüketici kredileri yönünden yapılan bir değerlendirmede ise, tüketici kredileri ile satın alınan malın tahsis edildiği amaç gözetilerek tüketici kredisine başvuruda bulunan kişinin mesleki kimliğinden hareketle kullanımın mesleki olarak değerlendirilebileceği, örneğin kredi talep formunda mesleki

¹⁷⁶ ASLAN, *Tüketici*, s.5; Uygulamada da sıklıkla görüldüğü üzere, daha az vergi ödemek amacıyla bireysel kullanım amacıyla alınan otomobiller şirket adına kaydedilerek kanun hükümleri dolanılarak menfaatler sağlanmaya çalışılmaktadır. Bu noktada hukuken korunması gereken iradeyi gözeterik, objektif bir kıstasa göre belirleme yapılması daha uygun olacaktır.

¹⁷⁷ AYDOĞDU, *Tüketici Hukuku*, s.62.

¹⁷⁸ ASLAN, *Tüketici*, s.4.

¹⁷⁹ Avrupa Birliği'nin 2005/29/EC sayılı Haksız Uygulamalar Direktifi'nde yer alan tüketici tanımında da, kişinin zanaatkarlık dahil her türlü iktisadi faaliyeti bağdaşmayan amaçlar arasında hareket etmesi gerektiği düzenlemiştir.

¹⁸⁰ Yargıtay 13. HD. 30.12.2004 tarihli 2004/11573 E. 2004/19219 K. sayılı kararı için bkz. sinerji mevzuat.com.tr, E.T.: 09.05.2021.

¹⁸¹ ASLAN, *Tüketici*, s.6.

faaliyetin kaşesinden bu hususun anlaşılabilceği belirtilmiştir.¹⁸² Yine Yargıtay'ın vermiş bir olduğu kararda,¹⁸³ davacının trafik kayıt ve ruhsatına özel araç hususunun işlenmiş olması nedeniyle, aracını bazı zamanlar mesleği gereği kullanmış olması durumunda dahi, kişinin doğrudan ticari veya mesleki amaçla hareket ettiği sonucunun çıkarılmayacağı belirtilerek, kişinin mal satışına ilişkin konu bakımından TKHK kapsamında tüketici sıfatına sahip olduğu ifade edilmiştir.

TKHK'da ticari ve mesleki amaçtan bahsedilmiř¹⁸⁴ ancak zirai amaca yer verilmemiştir. Örneğin bir çiftçinin tarımsal faaliyetleri neticesinde ürettiği ürünleri doğrudan satarak gelir elde etmesi zirai amaçlı bir faaliyet olup, mesleki bir amaç içerisinde hareket ettiğini göstermektedir. TTK m.12 çerçevesinde de, çiftçi ürettiği ürünleri kendi ticari işletmesi ile işleyerek satışını sağlaması halinde tacir sıfatını kazanacaktır. Bu kapsamda ticari ve mesleki faaliyetleri amaçlarla (örneğin ürünlerin yetiştirilmesi için tohum, ilaç vs. alımı gibi işlemlerde) faaliyette bulunan kişi tüketici olarak değerlendirilemeyecektir. Ancak kişinin kendi ihtiyaçları için birtakım zirai faaliyetlerde bulunması durumunda tüketici sıfatından bahsedilebilecektir.¹⁸⁵

Kişilerin mal ve hizmeti karma amaçlarla elde edilmesi halinde ise, tüketici sıfatının belirlenmesi bakımından tartışmalar gündeme gelmektedir. Örneğin kişinin konutunu hem iş amaçlı hem de barınma amacıyla ya da kişinin aracını hem özel işleri hem de mesleğinin ifasında kullanması gibi durumlarda ya da

¹⁸² İNAL, Tamer: Tüketici Hukuku-Doktrin ve Yargıtay İçtihatları, AB Yönergeleri-İsviçre ve Fransız Hukuku ile Karşılaştırmalı-Açıklamalı-, Seçkin Yayıncılık, 3. Baskı, 2014, s.42-43.

¹⁸³ Yargıtay 13.HD. 24.06.2009 tarihli 2009/4799 E., 2009/8756 K. sayılı kararı; Benzer yönde YHGK 30.06.2010 tarihli 2010/14-358 E. 2010/353 K. sayılı kararı için bkz. sinerji mevzuat.com.tr, E.T.: 09.05.2021.

¹⁸⁴ Gümüş, amaç ve faaliyet ayırımına dikkat çekerek tüketici işleminde, tüketicinin karşısında yer alan taraf bakımından şartın ticari veya mesleki faaliyet şeklinde anlaşılması gerektiğini belirtmektedir. Çünkü bir faaliyet süreklilik ve bağımsızlık içerisinde belirli bir planlama dahilinde yerine getirilmektedir. Böylece kişinin sadece bir satış gerçekteştirerek kazanç elde edilmesindeki işlemin nedeniyle katı bir biçimde ticari veya mesleki amaç unsuruna takılıp değerlendirme yapmanın uygun olmayacağı ifade edilmektedir (GÜMÜŞ, s.15); Ticari ve mesleki faaliyet kavramı üzerine değerlendirmeler için bkz. OZANOĞLU, *Kişi Bakımından Uygulama Alanı*, s.674.

¹⁸⁵ ASLAN, *Tüketici*, s.6.

işletme için satın alınan malzemenin şahsi ihtiyaçlar amacıyla da kullanılması durumunda karma amaçlı işlemler söz konusu olacak, kısmen tüketici gibi davranan kişilerden bahsedilecektir. Bu noktada bir görüş ağır basan amaca göre tüketici kavramının belirlenmesi gerektiğini savunmaktadır.¹⁸⁶ Bizimde katıldığımız diğer görüşe göre ise, kişilerin bu şekilde yapılan işlemlerin muhasebe tekniği açısından bir bütün olarak kayda geçmesi ve bir bölünme kabulünün mümkün olmaması nedeniyle, kişinin tüketici sayılamayacağı ifade edilmiştir.¹⁸⁷ Yargıtay'da benzer gerekçelerle bir ticari ortaklığın kendi adına araç satın alıp, bu aracı ticari faaliyeti dışında bazen de şahsi olarak kullanması durumunda işlemin niteliğinin değişmeyeceğini, aksi halde hem vergi kanunları hem de ortaklık bilançosu bakımından karmaşanın ortaya çıkacağı yönünde karar vermiştir.¹⁸⁸

1.3. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMI

1.3.1. Genel Olarak Tüketici İşlemi

Hukuki işlemler düzenledikleri hukuki ilişkinin konusuna, işleme katılan tarafların sayısına ve sıfatına, işlemin sonuçlarının doğduğu ana, işlemin ivazlı, sebebe, koşula, süreye veya şekle bağlı olup olmamalarına göre çeşitlilik göstermektedir.

Bir hukuki işlemin tüketici işlemi olarak nitelendirilmesinde, işlemin konusu diğer bir deyişle işlemin yapıldığı piyasa ile işlemin kimler arasında gerçekleştiği en önemli ölçütler arasında yer almaktadır. Bu çerçevede mal ve hizmet piyasalarında girişimci sıfatına sahip ticari ve mesleki amaçla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketici

¹⁸⁶ AYDOĞDU, *Tüketici Hukuku*, s.62-63; ÇABRİ, s.65,66.

¹⁸⁷ ZEVKLİLER, Aydın/ÖZEL, Çağlar: *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2016. s.95.

¹⁸⁸ Yargıtay 11. HD. 26.06.1997.tarihli 1997/1815 E. 1997/5112 K. sayılı kararı ile benzer yönde bkz. YHGK. 21.09.2011 tarihli 2011/19-500 E. 2011/550 K. sayılı kararı için bkz. sinerji mevzuat.com.tr, E.T.: 09.05.2021.

sıfatına sahip kişiler arasında gerçekleşmiş olan bir hukuki işlem, tüketici işlemi olarak nitelendirilebilecektir.

Günümüzde mal ve hizmet piyasalarında yaşanan sektörel genişleme ve gelişmeleri düşündüğümüzde, taraflar arasında meydana gelen sözleşmeler ile birlikte piyasada birçok farklı sözleşme öncesi ve sonrası uygulamaların bulunduğunu, ayrıca tüketiciye yönelik birçok haksız ticari faaliyetin meydana geldiğini, bu kapsamda tüketici işlemi kapsamına dahil edilebilecek birçok işlemin bulunduğunu ifade etmek gerekir.

Tüketicinin korunması kavramı hem özel hukukun hem de kamu hukukunun birçok farklı alanını ilgilendirmekte olup, tüketici çeşitli özel ve genel düzenlemelerle korunmuştur. Tüketici işlemlerinin kuruluşu, geçerliliği ve sona ermesi, bununla birlikte bu işlemlere bağlı uyuşmazlıkların daha çok sözleşmeler çerçevesinde ortaya çıkması nedeniyle tüketici işlemlerinin özel hukuk içerisinde yer aldığını belirtmek gerekir.

Özel hukuk sisteminde yer alan kurallar esas olarak tarafların ekonomik ve sosyal durumlarına bakılmaksızın kanun önünde eşit olduğu esasına dayanmaktadır. Ekonomik hayatta borç ilişkisine giren, bir sözleşme yapan herkesin bu ilişki ve sözleşmeyi kendi özgür iradesiyle kurmuş olduğu varsayılır. Bu eşitlik özellikle ticaret hukuku bağlamında tacirler arasında çok net düzenlemeleri içermektedir.¹⁸⁹ Ancak tüketici işlemlerinde olduğu gibi farklı birçok ilişkide ekonomik ve sosyal yönden daha zayıfın korunması esas alınarak, zayıf taraf ön planda tutulmuştur. Bu çerçevede sosyal, ekonomik ve teknolojik değişmelerle birlikte farklı alanlarda genel düzenlemelerin yanında özel nitelikli birçok düzenleme hukuk sistemlerinde yer almıştır.¹⁹⁰ Tüketici hukuku bu süreçte uygulama alanı en çok genişleyen, birçok kavram ve kuralın ortaya çıktığı bir alan

¹⁸⁹ ARKAN, Sabih: Ticari İşletme Hukuku, 27. Baskı, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara, 2021, s.2; BOZER, Ali: Ticari İşletme Hukuku, 6. Baskı, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara, 2022, s.3-4.

¹⁹⁰ ZEVLİLER, s.39; GÖLE, *Aldatıcı Reklam*, s.13-14.

olmuştur. Bu noktada tüketiciyi koruyan düzenlemelerin alanın belirlenmesi ve tüketici işlemi kavramının tanımının ortaya konulması ile ortaya çıkan sözleşmelerin sınırının belirlenmesi önem teşkil etmektedir.

Tüketici işlemlerinde olduğu gibi açıkça hukuki işlem ve uygulamaların zayıf tarafının korunması bakımından, özel nitelikli kuralların somut uyuşmazlık ve durumlara uygulanmasında farklı ölçütler gündeme gelmiştir.¹⁹¹ Modern tüketici hukukunda kabul gören ölçüt, somut hukuki ilişkide mal satın alan veya hizmetten yararlanan kişinin hangi işlem iradesiyle bu ilişkide hareket ettiğinin tespiti noktasında toplanmaktadır. Tüketici işlemi olarak nitelendirilen hukuki ilişkide, tüketici ticari veya mesleki bir amaç dışında özel, nihai bir amacın gerçekleşmesini amaçlamaktadır. Bu çerçevede tüketici işlemi tanımlarken, tüketicinin hukuki işlemin zayıf tarafını oluşturması hususu ile birlikte hukuki ilişkide üstlendiği rol ve amacı da yorumlamak önem arz etmektedir. Bu noktada bir sözleşmeyi, uygulamayı veya herhangi bir hukuki işlemi yorumlarken tarafların amaçlarını belirleme bakımından güven teorisi devreye girecek olup¹⁹² ülke hukuklarının mevzuat düzenlemelerinde kabul edilen ilke ve istisnalar da dikkate alınarak bir işlemin ticari, tüketici veya adi nitelikte bir hukuki işlem olup olmadığı değerlendirilecek ve uygulama alanı belirlenecektir. Kapsam, içerik, taraf ve sonuçları itibarıyla tek tip bir tüketici işleminden bahsetmek mümkün değildir. Niteliği itibarıyla birbirinden farklı çok çeşitli sözleşmelerin tüketici işlemi olarak nitelendirilmesi söz konusu olabilecektir.¹⁹³

Tüketiciyi koruyan uluslararası kaynaklarda ve özellikle Avrupa Birliği düzenlemelerinde tüketici işlemi kavramı doğrudan veya kavramın sınırları konularak ifade edilmeye çalışılmıştır.

¹⁹¹ OZANOĞLU, *Tüketici Sözleşmeleri*, s.57-59.

¹⁹² OĞUZMAN, M. Kemal/BARLAS, Nami: Medeni Hukuk-(Giriş-Kaynaklar-Temel Kavramlar), 21. Baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2015, s.286-287.

¹⁹³ AKİPEK, Şebnem: Madde 3/Akipek Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, (ss.40-61), s.57.

11 Nisan 1980 tarihli Uluslararası Mal Satım Sözleşmelerine İlişkin Birleşmiş Milletler Sözleşmesi'nin (United Nations Convention On Contracts For the International Sale Of Goods - CISG) 2'nci maddesinde, anlaşmanın kapsamı dışında kalan sözleşmeler arasında kişisel veya ailevi ihtiyaç veya ev ihtiyacı için mal alınmasına ilişkin satım sözleşmesi de sayılarak bir nevi tüketici sözleşmesi niteliğinde satım sözleşmesi ifade edilmiştir. Avrupa Topluluğu'nun (AT), üye devlet hukuklarını uyumlaştırma çalışmaları kapsamında ilk kapsamlı düzenlemelerinden olan 1968 tarihli Ticari ve Hukuki Konularda Mahkemelerin Milletlerarası Yetkisi ve Mahkeme Kararlarının Tanınması ve Tenfizi Hakkında Brüksel Konvansiyonu (Convention on Jurisdiction and the Enforcement of Judgments in Civil and Commercial Matters) ile temeli atılan ve 1988 tarihli Ticari ve Hukuki Konularda Mahkemelerin Milletlerarası Yetkisi ve Mahkeme Kararlarının Tanınması ve Tenfizi Hakkında Lugano Konvansiyonu ile geniş çapta uygulanan düzenlenmelerinde¹⁹⁴ tüketici işlemi; bir kişinin mesleki ve ticari faaliyetinin yürütülmesine yönelik olmayan bir amaçla taraf olduğu sözleşmeler olarak ifade edilmiş, taksitli satım ve bağlı tüketici kredi sözleşmeleri de örnek olarak bu işlemler arasında sayılmıştır. Avrupa Birliği düzenlemelerinden olan 1985 tarihli kapıdan işlemlerle ilgili direktifinde, sigorta ve menkul kıymet sözleşmeleri, 1986 tarihli tüketici kredilerine ilişkin direktifte ise, taşınmaza ilişkin sözleşmeler tüketici işlemlerinin kapsamı dışında tutularak, sözleşmelere konularına göre sınır koyulduğu görülmüştür. Avrupa Birliği'nin 2008/48/CE sayılı direktifinin 2/2-c maddesinde ise, bir kredi sözleşmesinin direktif kapsamında tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilebilmesi için sözleşmenin 200 ile 75.000 Euro arasında olması gerektiği ifade edilerek, sözleşmenin zayıf tarafını teşkil eden tüketicinin korunması amacıyla bir miktar sınırı konulmuştur.

Tüketici hukuku alanının belirlenmesi bakımından önemli bir kaynak olan Avrupa Birliği'nce düzenlenen Tüketici Hakları Direktifi, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı gibi girişimciler arasında yapılan sözleşmeler bakımından üye ülkelerde tam uyum ile ortak pazarın düzenli bir şekilde işlemlerini sağlamak açısından önem

¹⁹⁴ KÜÇÜKYALÇIN, Arzu: "Brüksel I. Tüzüğü'nde Tüketici Akitlerine İlişkin Milletlerarası Yetki Kuralları", TBB Dergisi, S.55, 2004, s.337.

arz etmektedir. Direktifin 3'üncü maddesine göre, taraflardan birinin tüketici olduğu her türlü tüketici işlemi tüketici hukukuna dahil edilmiştir. Kural olarak, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı gibi girişimciler arasında yapılan ivazlı tüm sözleşmeler uygulama kapsamına alınmış olup¹⁹⁵ ayrıca su, gaz, elektrik sağlanması gibi kamu sağlayıcı tarafından yapılan sözleşmeler de bu kapsama dahil edilmiştir. Avrupa Birliği'nin ürün ve hizmetlerin serbest dolaşımı ile tüketicinin güvenliğini sağlama noktasında ortak bir yasal zemin oluşturma amacını taşıyan tüketici politikası gereği olarak da, özellikle özel hukuk boyutuyla üye ülkelerin sözleşme hukukunda kapsamlı değişim ve genişlemeler yaşanmıştır.¹⁹⁶

Ülke hukuklarındaki yasal mevzuata baktığımızda ise, tüketici işlemini tanımlayan birçok farklı düzenlemenin yer aldığını belirtmek gerekir. Ayrı bir tüketici kanununa sahip olmayan, tüketici işlemlerine borçlar kanunu içerisinde yer veren İsviçre'de, kapıdan satış ve benzeri sözleşmeler hakkında cayma hakkının düzenlendiği bölümde, sigorta sözleşmeleri kapsam dışında tutularak satıcı veya sağlayıcıdan, şahsi ya da ailevi kullanım için taşınır eşya veya hizmet alınmasının tüketici işlemini oluşturduğu, cayma hakkının ise 100 frankı aşan işlemlerde kullanılabileceği belirtilmiştir.¹⁹⁷ Fransa ve Hindistan'da yürürlükte olan tüketicinin korunması kanunlarında tüketici işlemin kapsamı, tüketicinin taraf olduğu işlemler tüketim ilişkileri dikkate alınarak çok geniş tutulmuştur.¹⁹⁸ İngiltere'de ilk başlarda sadece satım sözleşmelerini kapsayan tüketici işlemi kapsamı, bütün sözleşmeleri kapsayacak şekilde kendisine yasal düzenleme bulmuştur.¹⁹⁹ 2015 yılında yürürlüğü giren İngiliz Tüketici Hakları Kanunu gibi

¹⁹⁵ Avrupa Komisyonu'nca, hediye çeki veya puan ile yapılan ödemelerin karşılıklı unsurunu sağladığı, benzer şekilde ücretsiz deneme süresinin ardından otomatik olarak ücretli bir sözleşmeye dönen tüketici sözleşmelerinde de Tüketici Hakları Direktifi'nin uygulama alanına gireceği belirtilmiştir. Bunlar dışında kalan, gerçekten ivazsız olarak sunulan hizmetler ya da satıcı/sağlayıcı tarafından promosyon/hediye olarak verilen ürünler bakımından ise, tüketici hukuku anlamında bir koruma alanının oluşmayacağı ifade edilmiştir (DÖNMEZ, s.354-355).

¹⁹⁶ TÜZÜNER, *Madde 2/Tüzüner Şerhi*, s.31.

¹⁹⁷ OZANOĞLU, *Tüketici Sözleşmeleri*, s.63.

¹⁹⁸ TÜZÜNER, *Madde 2/Tüzüner Şerhi*, s.32.

¹⁹⁹ TÜZÜNER, *Madde 2/Tüzüner Şerhi*, s.34-35.

Türk Tüketici Hukuku'nun kapsamı da 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile çok genişletilmiştir.

Tüketici işleminin kapsamını ortaya koyan düzenlemelere baktığımızda, tüketicinin ticari ve mesleki olmayan nihai bir amaç dahilinde bir ivaz karşılığında satıcı veya sağlayıcıdan bir mal ya da hizmetin özel ihtiyaçları karşılması hususu ön plana çıkmaktadır. Tüketicinin hukuki işlemin zayıf tarafını oluşturması hususu ile birlikte hukuki ilişkide üstlendiği rol ve amacı yorumlayarak birçok işlemin tüketici işlemi niteliğini taşıyacağını belirlemek gerekir.

1.3.2. İngiliz Hukukunda Tüketici İşlemi

1.3.2.1. İngiliz Hukukunda Tüketici İşleminin Yeri

İngiliz hukukunda ilk başlarda sadece satış sözleşmeleri bakımından etkili olan tüketici hukuku mevzuatı, zamanla tüketicinin taraf olduğu tüm mal ve hizmet edimi barındıran işlemlere yönelik geniş çapta düzenleyici ve denetleyici hükümler içeren bir uygulama alanı oluşturmuştur. İngiliz tüketici mevzuatı içerisinde yer alan kanun ve yönetmelikleri incelediğimizde doğrudan tüketici işleminin tanımına yer verilmese de, tüketici işlemi denilince (business to consumer contract, B2C) bir kişinin tüketim amacıyla mal ve hizmet edimi gerçekleştirmek için ticari ve mesleki amaçla hareket eden kişilerle bulunduğu tasarrufları dikkate almak gerekecektir. Bu noktada tüketici işlemleri, tüketicilerin kendi aralarında (consumer to consumer contract, C2C) ya da ticari faaliyet gösteren kişilerin kendi aralarında gerçekleştirdiği (business to business contract, B2B) işlemlerden ayrılmaktadır.²⁰⁰

Tüketici işlemi ve uygulamaları bakımından tüketiciler ile girişimciler arasında yaşanan uyuşmazlıklarda başvurulacak başlıca kaynak 2015 tarihli Tüketici

²⁰⁰ FURMSTON, Micheal: Principles of Commercial Law, 2. Baskı, Cavendish Publishing Limited, London, 2001, s.5-6.

Hakları Kanunu'dur. 2015 tarihli Kanun öncesinde İngiliz sözleşmeler hukuku içerisinde yer alan, girişimciler ile tüketiciler arasındaki mal ve hizmet edimine yönelik işlemlere uygulanacak hükümler belirsiz, karmaşık ve farklı mevzuatlara yayılmış bir görünüm sergilemekteydi. Örneğin satış sözleşmesinin gerçekleşmesi ve uygunluğu ile yasal yollar 1979 tarihli Mal Satışı Kanunu'nun 12,15, 35 ve 48'inci maddelerinde; iş ve malzemelere ilişkin hususlar, takas, kiralama ve hizmetlerin uygunluğu konuları 1982 tarihli Mal ve Hizmetlerin Sağlanması Kanunu'nun birinci ve ikinci bölümünde; taksitle satış 1973 tarihli Malların Sağlanması (Zimni Sözleşme Şartları) Hakkında Kanun'unda (Supply of Goods (Implied Terms) Act 1973); haksız şartlar ise 1977 tarihli Haksız Sözleşme Koşulları Kanunu'nda düzenlenmişti. Bu kanun, geçmişte tüketici işlemleri bakımından uygulanacak kuralları belirleyen 1973 tarihli Malların Sağlanması (Zimni Sözleşme Şartları) Hakkında Kanun, 1977 tarihli Haksız Sözleşme Koşulları Kanunu, 1979 tarihli Mal Satışı Kanunu ve 1982 tarihli Mal ve Hizmetlerin Sağlanması Kanunu gibi düzenlemeleri tek bir çatıda toplayarak tüketiciler ile satıcı, sağlayıcı gibi girişimciler arasında gerçekleşen işlem ve uygulamalar bakımından etkili olacak bir uygulama birliği oluşturmuştur.²⁰¹ Belirtilen kanunlar ise tamamen mülga edilmemiş olup adi ve ticari iş olarak nitelenebilecek hukuki işlemlere uygun düştüğü ölçüde uygulanmaya devam etmektedir. Ancak 1999 yılında yürürlüğe giren Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Yönetmeliği ile 2002 yılında yürürlüğe konulan Ürünlerin Tüketicilere Satışı ve Sağlanması Yönetmeliği gibi düzenlemeler tamamen yürürlükten kaldırılarak, yönetmeliklerin düzenlendiği konular 2015 tarihli Kanun içerisinde yer almıştır.²⁰²

2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nun "Mallar, Dijital İçerik ve Hizmetler İçin Tüketici Sözleşmeleri" başlıklı birinci kısmın "Giriş" bölümü 1'inci maddesinde, kanunun tacir ile tüketici arasında, tacirin mal, dijital içerik veya hizmet sağlamasına yönelik bir anlaşma olması durumunda, anlaşmanın da bir sözleşme ihtiva ettiği halde uygulanacağı belirtilmiştir. Sözleşmenin yazılı, sözlü

²⁰¹ WILLETT, s.182.

²⁰² TILSON, s.10.

veya tarafların davranışları dahilinde zımni şekilde gerçekleştirilebileceği ifade edilmiştir. Tüketici işleminin konusu oluşturan mal, dijital içerik ve hizmete ilişkin 2,3 ve 4'üncü bölümlerinin kapsamını belirleyen hükümlerinde de benzer tanımlara yer verilmiştir.

Tüketicie mal, hizmet veya dijital içerik sağlayan işlemler girişimciler tarafından farklı şekillerde gerçekleştirilebilmektedir. Bu noktada tüketici işlemleri, olağan işyerlerinde gerçekleştirilen, olağan işyerlerini dışında (kapıdan) gerçekleştirilen ve uzaktan yapılan sözleşmeler olarak İngiliz hukukunda yer almıştır. 2013 tarihli Tüketici Sözleşmeleri (Bilgi, İptal ve Ek Ücretler) Yönetmeliği (The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013) de tüketici sözleşmelerine ilişkin esasları, haksız şart ve iptal haklarına yönelik hususları bu yöndeki AB direktifleri ışığında düzenlemiştir.²⁰³ İngiliz hukukunda tüketici ile bankalar arasında yapılan tüketici kredi sözleşmeleri de özel hukuk sözleşmeleri içerisinde farklı uygulama şekilleri ile çokça karşılaşılmaktadır. İçeriğinde zamanla farklı değişiklikler yaşansa da 1974 tarihli Tüketici Kredi Kanunu leasing dahil tüm kredi işlemlerine uygulanan kapsamlı bir düzenleme olarak işlemlerin sınırını belirlemektedir.²⁰⁴

1.3.2.2. 2015 Tarihli Tüketici Hakları Kanunu Kapsamında Tüketici İşleminin Unsurları

1.3.2.2.1. İşlemin Mal ve Hizmet Piyasasında Gerçekleşmiş Olması

Tüketim piyasalarındaki rekabet ortamı ve teknolojinin gelişmesiyle birlikte tüketicilerin tarafı olabileceği hukuki işlemlerin kapsamı genişlemiştir. Tüketici işlemleri girişimci ile tüketici arasında mal, hizmet ve dijital bir içeriğin edinilmesine yönelik, zaman zaman birden fazla işlem konusunun bir arada

²⁰³ TWIGG-FLESNER, s.180.

²⁰⁴ İNAĞ Nihal, “**Tüketici Kredileri**”, Ankara, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Araştırma Planlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Tartışma Tebliği No: 9011, 1990, s.18-19; Kanunun 8'inci maddesinde tüketici kredisi sözleşmesi, bir gerçek kişinin (borçlu) ile kredi veren kişi arasında, alacaklının borçluya belli bir tutarda kredi sağladığı bir sözleşme olarak tanımlanmıştır.

bulunduğu hukuki işlemler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu noktada hem mal hem de hizmetlerin sağlanmasına yönelik bir araç servisinin parçaları tedarik etmesi ve montaj işlemi veya dijital içerik ve bir hizmeti içeren antivirüs yazılımının sağlanması ve kurtarılması işlemi karma amaçlı tüketici işlemlerine örnek olarak verilebilecektir.

2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'na baktığımızda işlemlerin gerçekleştiği mal ve hizmet piyasalarının tanımına doğrudan yer verilmediğini, ancak sınırlandığı durumlara rastlanıldığını söyleyebiliriz. Bu yönde kanunda "Mallar, Dijital İçerik ve Hizmetler İçin Tüketici Sözleşmeleri" başlıklı birinci kısmın "Giriş" bölümünde yer alan kişilerin satışa bizzat katılma imkanının bulunduğu, ikinci el malları açık artırma ile edinebildiği durumlarda tüketici sıfatının kazanılamayacağıının belirtildiği hüküm örnek olarak verilebilecektir.

1.3.2.2.1.1. Mal Kavramı

2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nun giriş bölümünün tanımlara yer verilen 2'nci madde 8'inci fıkrasında mal kavramına da yer verilmiştir. Burada mal, AB'nin 2011/83/EC sayılı Tüketici Hakları Direktifi'nin malları tanımlayan 2'nci madde 3'üncü fıkra hükmüne de uygun olarak, fiziken varlığı sabit her türlü taşınabilir maddi eşya olarak ifade edilmiştir.²⁰⁵ Ayrıca özellikle kamu hizmetlerine konu olan su, gaz ve elektriğin belirli bir hacimde veya miktarda satışa sunulması durumunda mal kavramına dahil edileceği belirtilmiştir. Ancak arsa, ev gibi taşınmazlar kanunun kapsamına alınmamış olup tüketici işleminin konusunu oluşturamayacaktır.

Tüketici işlemi niteliği taşımayan, tüketicilerin veya girişimcilerin kendileri arasında gerçekleşen özellikle satış olmak üzere farklı mal ve hizmet edimine yönelik işlemler bakımından uygulanacak 1979 tarihli Mal Satışı Kanunu 61'inci

²⁰⁵ TWIGG-FLESNER, *Directive*, s.6.

madde hükmünde de mal kavramına yer verilmiştir.²⁰⁶ Burada satıcının mülkiyetinde bulunan veya sahip olduğu malların yanı sıra satış sözleşmesi yapıldıktan sonra satıcı tarafından üretilecek veya tedarik edilecek mallar da işlemin konusunu oluşturabilmektedir. Bununla birlikte mal tanımını sınırlandıran kararlar ile karşılaşılabilir. İngiliz Temyiz Mahkemesi'ne gelen bir uyuşmazlıkta, vergi sistemi için kurulan bir veri tabanı uygulamasının 1979 tarihli Kanun kapsamında mal olarak nitelendirilip nitelendirilemeyeceği hususunu değerlendirilmiştir. Bu noktada bir disk mal kavramına dahil edilebilecekken, üzerindeki yazılımın tüketici işleminin konusunu oluşturmayacağı ifade edilmiştir.²⁰⁷

2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nun "Mallar, Dijital İçerik ve Hizmetler İçin Tüketici Sözleşmeleri" başlıklı birinci kısmının "Mallar" isimli ikinci bölümünde, malların hangi işlemlerin konusunu oluşturup oluşturamayacağı belirtilerek kanunun kapsamı çizilmeye çalışılmıştır.²⁰⁸ Bu noktada tüketici ile girişimci arasında gerçekleştirilen satım, kiralama, kirala-sat ve tedarik sözleşmelerinin kanun kapsamında olduğu belirtilmiştir. Bununla birlikte bir girişimcinin yatırım veya döviz olarak kullanmak üzere bir tüketiciye madeni para veya banknot tedarik etmesine ilişkin bir sözleşme kanun kapsamına dahil edilmemiştir. Ancak örneğin, bir koleksiyoncunun koleksiyon parçalarına dahil etmek için aldığı madeni para veya banknot gibi mallar bakımından yapılan sözleşmeler tüketici işlemi olarak değerlendirilecektir. İcra yoluyla veya başka bir kanuni yetkiyle satılacak mallar için yapılan sözleşmeler de kanun kapsamında değildir. Bu hüküm, AB'nin 2011/83/EC sayılı Tüketici Hakları Direktifi'nin amacını yansıtır biçimde kanunda yer almıştır. Bu noktada bir borcu karşılamak için yasal bir yetki çerçevesinde, örneğin bir iflas tasfiyesi kapsamında bir mülkü satmaya yetkili bir memurun gerçekleştirdiği satım işleminde, satılan mal kanuni tanımının dışında

²⁰⁶ TILSON, s.44-45.

²⁰⁷ İngiliz Temyiz Mahkemesi 1996 tarihli St Albans City and DC v International Computers Ltd kararı için bkz. <http://www.bailii.org/ew/cases>, E.T.:16.10.2022.

²⁰⁸ Department for Business, Innovation and Skills (BIS), Consumer Rights Act: Goods, Guidance for Business, 2015, s.4; 2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nun ilgili madde hükmü için bkz. <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/part/1/chapter/2/enacted>, E.T.: 20.11.2022.

kalacaktır. Bir malın ipotek, rehin, borç veya başka bir teminat olarak işlenmesi amacı ile yapılan sözleşmeler de tüketici işlemi olarak değerlendirilmeyecektir.

1.3.2.2.1.2. Hizmet Kavramı

İngiliz tüketici mevzuatı içerisinde girişimcilerle tüketiciler arasında hizmet sağlanmasına yönelik işlemlere ilişkin hususlar ilk olarak 1982 tarihli Mal ve Hizmetlerin Sağlanması Kanunu'nda düzenlenmiş bulunmuştur. Bu kanunda hizmet kavramının tanımı yapılmamış, daha çok hizmet sağlayan işlemlerin standardı ortaya konulmaya çalışılmıştır. 2013 tarihli Tüketici Sözleşmeleri (Bilgi, İptal ve Ek Ücretler) Yönetmeliği'nde ise hizmet sözleşmesi tanımına yer verilerek, bir girişimcinin tüketiciye hizmet sağladığı veya sağlamayı kabul ettiği ve tüketicinin bedeli ödediği veya ödemeyi kabul ettiği, satış sözleşmesi dışındaki bir sözleşme hizmet sözleşmesi olarak kabul edilmiştir.

2015 tarihli Tüketici Hakları Kanun'un yürürlüğe girmesi ile birlikte 2013 tarihli Kanun'un tüketici ile girişimciler arasında yapılan işlemlere uygulanabilirliği ortadan kalkmış ancak ticari ve adi iş niteliğindeki işlemler bakımından ortaya çıkan uyuşmazlıklarda başvurulacak kaynak olarak etkinliği sürdürmektedir.

2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nda da hizmet kavramı doğrudan tanımlanmamakla birlikte, hizmet edimi güden tüketici işlemlerinin çerçevesi kanuni düzenlemelerle çizilmeye çalışılmıştır.²⁰⁹ Bu noktada girişimcilerle tüketici arasında gerçekleştirilen hizmet sağlama amaçlı sözleşmelerin tüketici işlemi kapsamında olduğu açıkça ortaya konulurken, iş görme edimini içeren hizmet sözleşmeleri ile stajyerlik sözleşmeleri kanunun kapsamına dahil edilmemiştir. Sadece hizmet sağlama amacıyla işlemler yapılabilirken, malların satımı sonrası gerçekleştirilen montaj, bakım ve onarım gibi satış sonrası

²⁰⁹ GILIKER, s.6.

hizmetler bakımından hem mal hem de hizmet sağlanılmasına yönelik karma amaçlı işlemler de gündeme gelebilmektedir.

1.3.2.2.1.3. Dijital İçerik Kavramı

1979 tarihli Mal Satışı Kanunu'nun tüketici işlemlerine uygulandığı dönemde dijital içeriklerin tüketici işlemlerinin konusu olup olamayacağı konusu, kanunun mal kavramını düzenlediği 61'inci madde hükmü çerçevesinde yargısal ve akademik alandaki tartışmalarla şekillenmekteydi. Bu belirsizlik öncelikle 2013 tarihli Tüketici Sözleşmeleri (Bilgi, İptal ve Ek Ücretler) Yönetmeliği ile dijital içeriğin tanımına yer verilerek, dijital içeriğin tüketici işlemlerinin konusunu oluşturabileceği yönünde giderilmiştir.

AB'nin 2011/83/EC sayılı Tüketici Hakları Direktifi'nde yer alan tanıma uygun olarak 2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nun giriş bölümünün tanımlara içeren 2'nci madde 9'uncu fıkrasında dijital içerik kavramına yer verilmiştir. Bu hüküm doğrultusunda dijital içerik, dijital biçimde üretilen ve sağlanan veriler anlamına gelmektedir.²¹⁰ Bir dijital içerik somut olarak, örneğin bir DVD veya yazılım aracılığıyla edinilebileceği gibi, bilgisayar veya telefon ile e-kitap veya müzik indirme yoluyla sanal ortamda da sağlanabilecektir. Diğer yandan tüketicinin bedelini ödediği mal veya hizmetlere yönelik işlemlere ek olarak bir dijital içeriğin girişimciler tarafından ücretsiz olarak sağlanabilmesi mümkündür.²¹¹

²¹⁰ TILLSON, s.47-48; KREBS, Jens H: "Twixt Cup And Lip: Liability Of Traders Under Consumer Contracts For Digital Content Damaged In Transit", Journal of Business Law, S.5, 2017, s.376-377.

²¹¹ Bu kanun çerçevesinde oluşturulan dijital içerik kategorisi, dijital içeriğin başkaca herhangi bir mevzuatta ele alınmasını etkilememektedir.

1.3.2.2. İşlemin Taraflarının Tüketici ve Girişimci Olması

1.3.2.2.1. Tüketici Kavramı

Tüketici işlemleri, tüketicilerin kendi aralarında ya da ticari faaliyet gösteren kişilerin kendi aralarında gerçekleştirdiği işlemlerden ayrılmakta olup, tüketicilerin girişimcilerle gerçekleştirdiği mal, hizmet ve dijital içerik sağlanmasına yönelik satış, kiralama, eser gibi farklı sözleşmeler içeren işlemleri oluşturmaktadır. Bu noktada tüketici işlemleri bakımından ayırt edici husus, işlemi oluşturan taraflardan biri olan girişimcilerin karşısında tüketici sıfatında kişilerin yer almasıdır.

Daha önce ayrıntılarıyla ortaya koyduğumuz üzere İngiliz tüketici mevzuatı içerisinde yer alan düzenlemelere baktığımızda tüketici, ticari ve mesleki faaliyet gösterenlerle taraf olduğu hukuki işlemlerde tamamen veya çoğunlukla ticaret, iş, zanaat veya mesleki faaliyet amacı dışında hareket eden gerçek kişiler olarak tanımlanmıştır.

1.3.2.2.2. Girişimci Kavramı

2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu öncesi yürürlükte olan, tüketici işlemleri bakımından uygulama bulan 1973 tarihli Malların Sağlanması (Zimni Sözleşme Hükümleri) Kanunu, 1977 tarihli Haksız Sözleşme Koşulları Kanunu, 1979 tarihli Malların Satışı Kanunu ve 1982 tarihli Mal ve Hizmetlerin Sağlanması Kanunu gibi düzenlemelerde tüketicinin karşısında yer alan kişiler satıcı, sağlayıcı gibi sıfatlarla anılmaktaydı. 2015 tarihli Kanun'da ise tüketici işlemlerinde tüketicinin karşı tarafı, ticari ve mesleki faaliyet gösteren kişiler olarak ifade edilmiştir. Bu kişiler, 2013 tarihli Tüketici Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin birinci bölüm 4'üncü maddesinde yer alan tanıma benzer olarak 2015 tarihli Kanun'un giriş bölümünün 2'nci madde 2'nci fıkrasında da kendi ticareti, işi, zanaatı veya mesleği ile ilgili amaçlarla hareket eden kişiler olarak belirtilmiştir. Ayrıca her türlü devlet ve her

türlü mahalli veya merkezi kamu kurum ve kuruluşların yapmış olduğu ticari faaliyetlerin de kanunun kapsamında olduğu ayrıca 2'inci madde 7'nci fıkrada eklenmiştir.²¹²

Kişilerin kazanç sağlama amaçlı yapmış oldukları işlem ve faaliyetleri sadece 2006 tarihli Şirketler Kanunu (Companies Act 2006) kapsamında kurulan şirketler ile yürütmesi aranmamaktadır. ²¹³ Genişleyen ürün yelpazesi, üretilen ve sağlanan dijital veriler ile artan hizmet çeşitliğini düşündüğümüzde ticari kazanç temelli birçok girişim, organizasyon ve platform bulunmakta olup, bu kapsamda ticari ve mesleki faaliyet gösteren kişileri girişimci olarak tanımlamak daha uygun olacaktır. Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler de tüketici karşısında yer alabilmektedir. Bir inşaat firmasının bir kısım işlemlerine taşeronluk yapan bir tacirin veya çalışanlarının müşterilerle sözleşme yapması bu duruma örnek olarak verilebilecektir. Diğer taraftan örneğin bir hayır kurumu, müşterek veya kooperatif gibi kar amacı gütmeyen kuruluşların da ticari faaliyet teması içinde hareket ediyor olduğu durumda (Örneğin bir şirkete ait kupa, t-shirt satması gibi) tüketici mevzuatı kapsamında sorumluluğundan söz edilebilecektir.

1.3.2.2.3. İşlemin Karşılıklı Edimler İçermesi

İngiliz hukukunda bir sözleşmenin oluşabilmesi için kural olarak belirli edimlere yönelik olarak bir tarafın belirli şartlar üzerinde sözleşmeye istekli olduğunu ifade etmesi (icap) ve diğer tarafın bunları kabul etmesi gerekmektedir. Böylece tarafların yapılan anlaşma kapsamında birbirine karşı belirlenen edimler

²¹² GILIKER, s.5.

²¹³ REISBERG, Arad: "Corporate Law in the UK after Recent Reforms: The Good, the Bad and the Ugly", Current Legal Problems, C.63, S.1, 2010, s.317; ARMOUR, John/HANSMANN, Henry/KRAAKMAN, Reinier: "The Essential Elements Of Corporate Law: What Is Corporate Law?", Harvard Law School John M. Olin Center for Law, Economics and Business Discussion Paper Series, Discussion Paper No.643, 2009, s.6.

kapsamında yükümlülükleri söz konusu olacaktır.²¹⁴ Mal karşılığında para teklif edilmesi gibi karşılıklı yazılı veya sözlü anlaşmalarla sözleşme kurulabileceği gibi, tarafların davranışlarıyla (örneğin kişinin bir taksiye atlayıp gideceği yeri belirterek, taksicinin de bedel karşılığı gidilecek yere götüreceğine dair anlaşmalar) ile de sözleşme kurulabilecektir.

2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu'nun mal, hizmet ve dijital içeriklere yönelik hususları içeren bölümlerinde ivazlılık ilkesi doğrudan tüketici işlemleri bakımından ortaya konulmuştur. Bu noktada kanunun "Mallar, Dijital İçerik Ve Hizmetler İçin Tüketici Sözleşmeleri" başlıklı birinci kısmın "Mallar" isimli ikinci bölümünde yer alan mülkiyeti devir borcu doğuran, kullandırma amacıyla yapılan ve zaman zaman karma amaçla gerçekleştirilen satış, taksitli satış, kiralama, kirala-sat ve tedarik sözleşmelerinin tanımlarında tüketici ile girişimcinin karşılıklı edimleri açıkça ortaya konulmuştur. Yine kanunun 3'üncü ve 4'üncü bölümlerinde yer alan dijital biçimde üretilen ve sağlanan verilere ilişkin işlemler ile hizmet sağlama amacı güden sözleşmeler bakımından benzer hususlara yer verildiğini belirtmek gerekir.

1.3.3. Türk Hukukunda Tüketici İşlemi

1.3.3.1. Türk Hukukunda Tüketici İşleminin Yeri

Tüketici hukukunun gelişmesi ile birlikte birçok farklı işlem Türk hukukunda yerini almaya başlamış, özellikle sözleşmeler hukuku bakımından genel hükümlere tabi adi nitelikli sözleşmeler ile ticari nitelikte olan sözleşmeler yanında tüketici sözleşmeleri geniş uygulama alanı bulmuştur. Türk hukukunda kanun koyucu farklı sözleşme tipleri bakımından ayrı ayrı özel kanunlar çıkarmak yerine tek bir çatı kanun ile tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemelere yer vermiştir. Ancak AB mevzuatına uyum sağlama çerçevesinde örneğin mesafeli sözleşmeler, paket

²¹⁴ İngiliz Temyiz Mahkemesi'nin 1974 tarihli Stover v. Manchester City Council kararı için bkz. <https://www.lawteacher.net/>, E.T.: 13.11.2022.

tur, ön ödemeli satış sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları belirlemek için yönetmelikler çıkartılmıştır.

Türk hukukunda tüketici işlemi ilk olarak 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu'nda 4822 sayılı Kanun ile yapılan değişiklikle tanımını bulmuştur. Kanun'un kapsamını belirleyen ikinci maddesinde yer alan "hukuki işlemi" ibaresi, doktrinde genel kabul gören "tüketici işlemi" olarak değiştirilmiştir. Böylece bu kanunda belirtilen amaçlar dahilinde mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflarından birini oluşturduğu her türlü tüketici işleminin kanun kapsamında olduğu ifade edilmiştir. Bu kanunun 3'üncü maddesinde ise mal ve hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında yapılan her türlü işlemin tüketici işlemi olduğu açıkça ifade edilerek, tüketici işleminin nitelendirilmesinde doğrudan taraflar esas alınmıştır.

4077 sayılı Kanun'un yürürlükte olduğu dönemde bir işlemin kanun kapsamında olması için tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında olması yeterlidir. 4077 sayılı Kanun'da işlemin tüketim malını konu etmesinden ziyade, tüketiciyi esas olarak tüketicinin işlemin tarafını oluşturmasına göre subjektif sistemden yararlanarak bir nitelendirme yapmıştır. Ancak kanunun kapsamının genel olarak çizilmesi uygulamada yorum farklılıkları oluşturmuş, tüketici işleminin sınırının çizilmesi içtihatlarla, bir anlamda zamana bırakılmıştır. 4077 sayılı Kanun zamanında bu sınır, objektif sistemden yararlanılarak tüketim malının tespit edilip bu mallara ilişkin işlemlerin tüketici işleminin kapsamında olduğu yorumuyla konulmaya çalışılmıştır.²¹⁵ Yargı kararlarına baktığımızda ise, özellikle tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında yapılan eser, vekalet, sigorta, taşıma ve bankacılık sözleşmesi gibi sözleşmeler tüketici işlemi olarak kabul edilmeyerek dar kapsamlı günlük ve olağan mal ve hizmet ilişkileri, tüketim işleri kapsamında değerlendirilmiştir.²¹⁶ Ayrıca Yargıtay tüketici işlemini sadece kanunda

²¹⁵ Örneğin taşınmazlar tüketimden ziyade, yatırıma dayalı bir mal olması ve ayrıca bunların bir üretim faaliyetinden sonucu olarak ortaya çıkmaması ve çoğaltılamaz oluşu nedeniyle hukukumuzda da sınırlı olarak tüketici işlemi kapsamında yer almıştır. 4077 sayılı Kanun'da sadece konut ve tatil amaçlı taşınmazlar tüketici işlemi kapsamındadır.

²¹⁶ Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 26.02.2003 t., 2003/15-127 E., 2003/102 K. sayılı kararında ayrıntılı olarak ortaya konulduğu üzere, kanunda tüketicinin mal ve hizmet "satın alan" kişi olarak

tanımlanması nedeniyle, eser sözleşmesini satın alma kavramı ile bağdaştıramamıştır. Bkz. "Direnme yoluyla Hukuk Genel Kurulu önüne gelen uyuşmazlık; taraflar arasındaki sözleşmenin hukuksal niteliğinin (eser mi, montajı da içeren satım mı) ne olduğu, tüketici sözleşmesi kapsamına girip girmediği, yapılacak nitelermeye göre de eldeki davaya genel hükümlere göre genel mahkemelerde mi yoksa 4077 sayılı Yasa hükümlerine göre Tüketici Mahkemesinde mi bakılması gerektiği noktasındadır. Öncelikle "Tüketici sözleşmesi" ve "Tüketici" kavramları üzerinde durmakta yarar vardır. "Tüketici Sözleşmesi" modern çağın ihtiyaçlarından doğan kendine özgü bir sözleşme türü olup, Almanya, İsviçre, Fransa ve Belçika gibi ülkelerde genel kanunlarda yapılan değişikliklerle düzenlendiği halde, Ülkemizde Anayasa'nın emri gereği (Anayasa md. 172) 8.3.1995 tarihinde çıkarılan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki özel Kanunla düzenlenmiştir. Tüketici sözleşmeleri, Roma Sözleşmesinin 5/1 maddesinde "Tüketicinin mesleki veya ticari bir faaliyetine dahil sayılmayacak bir amaçla bir menkul malın teslim edilmesine veya bir işin görülmesine ilişkin olan veya böyle bir muameleyi finanse etmeyi hedefleyen sözleşmeler" olarak tanımlanmış; İsviçre Devletler Özel Hukuku Kanununun 120. maddesinde de, "Tüketicinin kendisinin yada ailesinin kullanımına ilişkin olmakla birlikte, onun mesleki yada ticari faaliyetleri ile ilişkili olmayan, olağan tüketime yönelik edimler hakkındaki sözleşmeler tüketici sözleşmeleridir" şeklinde daha açık ve net bir tanım yapılmıştır. Tüketici ise, 1993-1995 yıllarını kapsayan A.T. Komisyonunun 2. Eylem Planında, "Mal ya da hizmet edimlerini mesleki amaçlar dışında kullanım amacıyla devir alan, alım gücü az ya da çok gerçek veya tüzel kişiler" olarak tarif edilmiştir. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 3/f bendinde, bu tanımlara uygun olarak, tüketici, "Bir mal veya hizmeti özel amaçlarla, satın-alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek ve tüzel kişiler" şeklinde tarif edilmiştir. (Bak. Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı Yrd. Doç. Dr. Çağlar Özel, 1998 s.30 vd.) Burada hemen belirtilmelidir ki, taraflar arasındaki sözleşmenin hukuksal niteliğinin belirlenmesi; bu sözleşmenin tüketici sözleşmesi olup olmadığı ve davacının tüketici sıfatını taşıyıp taşımadığı konusundaki değerlendirmenin daha sağlıklı yapılmasında yararlı olacaktır. Yukarıda da açıklandığı üzere davalı şirketçe güneş enerjisi sisteminin çalışmasını sağlayacak tesisatlarla birlikte davacıya ait çatıya kurulması üstlenilmiştir. Borçlar Kanunu'nun 355. maddesinin incelenmesinde istisna bir akit ki onunla bir taraf (müteahhit) diğer tarafın (iş sahibi) vermeyi taahhüt eylediği semen mukabilinde bir şey imalini iltizam eder hükmünü getirmektedir. Bu maddeden sonra gelen maddede ise müteahhidin mesuliyeti ile malzeme ve-ihitamı iş yapmayı ve yapılacak işin zamanlaması, kusur gibi bölümler mevcuttur. Eser sözleşmesinin bu tanımı ile somut olay karşılaştırıldığında davalı firmanın güneş enerjisi kurma işini üstlenmesi, bir tarafın vermeyi taahhüt eylediği semen mukabilinde bir şey imalini üstlenmesi olup, eser sözleşmesinin unsurlarını taşımaktadır. Satım sözleşmesinden ayıran en önemli yan satımdaki montaj işleminin imalatı içermemesine karşın, güneş enerjisi sisteminin kurulmasının aynı zamanda imali de bünyesinde barındırıyor olmasıdır. Ayrıca satım da sözleşme anında satılan alınan şey mevcut ve kullanılabilir iken, eser sözleşmesinde sözleşme anında eser ortada olmayıp, sözleşmeden sonra imali söz konusudur. Güneş enerjisi sistemi sadece montajı yapılarak işleyecek halde satışa sunulmuş değildir. İşler hale gelebilmesi ve amacını gerçekleştirmesi imalatı gerektirmekte, sistemi oluşturan parçaların ve ayrı ayrı işleve sahip bölümlerin bir araya getirilmesi ve imali ile oluşmaktadır. Açıklanan bu nitelikleri ile taraflar arasında eser sözleşmesi olduğunda kuşku bulunmamaktadır. Mahkemenin aksine kabul tarzı yerinde değildir. Sözleşmenin hukuksal niteliğine ilişkin bu saptamadan sonra, şimdi sıra, davanın hangi mahkemede görülmesi gerektiğinin belirlenmesine gelmiştir: 4077 sayılı yasanın 4. maddesi kapsamında da sıklıkla satın alma tabiri kullanılmaktadır. Bu maddede mal ve hizmetler açısından bir ayırım yapılmaksızın "satış", "satıcı", "satın alınan" ifadeleri ile nihai tüketici olarak satın alınan ayıplı mal ve hizmet alımına ilişkin düzenlemeler getirilmiştir. 4077 Sayılı Yasa'nın 23. maddesi, "Bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılır" hükmünü taşımaktadır. Yukarıda ayrıntılı olarak açıklandığı üzere, somut olayda taraflar arasında eser sözleşmesi bulunmasına göre bu kanunun uygulanmasıyla ilgili bir uyuşmazlık söz konusu değildir. Yasa'nın 23. maddesi hükmü, Yasa'nın uygulanmasıyla ilgili olarak çıkabilecek tüm uyuşmazlıklara ilişkin davalara tüketici mahkemelerinde bakılmasını öngörmüştür. Başka bir ifadeyle, 4077 sayılı Yasa, bir uyuşmazlığa tüketici mahkemesince bakılmasının tek koşulu olarak, uyuşmazlığın kendisinin uygulanmasıyla ilgili olarak çıkmış olmasını aramıştır. Oysa eser sözleşmesinden kaynaklanan eldeki davada 4077 sayılı Yasanın uygulanması söz konusu olmadığından, olayın çözümünün genel hükümler çerçevesinde yapılması gerekir. Yerel

düzenlenen sözleşmelerle sınırlı tutarak, hizmet sağlama kapsamına dahil edilecek birçok işlemi, tarafı tüketici olmasına rağmen kanun kapsamı dışında bırakmıştır.²¹⁷ Kanun koyucu şu an yürürlükte olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile bu dar anlayışı değiştirme amacıyla tüketici işlemini, 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 dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem olarak tanımlayarak tüketici işleminin uygulama alanını çok genişleten bir düzenlemeye imza atmıştır. Kanun koyucu özellikle Yargıtay tarafından tüketici işlemi olarak sayılmayan sözleşmeleri örneklemek suretiyle tüketici işlemine dahil ederek tartışmaları ortadan kaldırmayı amaçlamıştır. Ancak bir hukuki işlemin sadece kanunda tüketici işlemi olarak sayılması yeterli olmamakta, işlemin taraflarından birinin mutlaka tüketici olması ve ticari ve mesleki amaçla hareket eden kişilerle yapılması gerekmektedir.

Mahkemece, aynı yöne işaret eden özel daire bozma kararına uyulması gerekirken, uyuşmazlığın hukuksal nitelendirilmesinde ve Yasanın yorumunda yanılığa düşülerek direnme kararı verilmesi usule ve yasaya aykırıdır. Direnme kararı bu nedenle bozulmalıdır.”; Benzer yönde kararlar için bkz. Yargıtay 15 HD. 29.9.2003 t., 2003/1307 E., 2003/4388 K.; Yargıtay 15. HD. 16.03.2006 t., 2006/499 E., 2006/1618 K.; Yargıtay 3. HD. 2012/21526 E., 2012/26016 K.; Yargıtay 23. HD. 03.06.2013 t., 2013/3595 E., 2013/3718 K. (karararama.yargitay.gov.tr) ; Yargıtay 13. HD.’nin taşıma ve sigorta sözleşmelerinin mutlak ticari dava niteliğinde olması nedeniyle TKHK.’nin kapsamı dışında tutulduğu kararlar için bkz. KARA, İlhan: Tüketici Hukuku, Engin Yayınları, Ankara, 2012, s.1008, 1013 ve 1015.

²¹⁷ Yargıtay 13. HD.’nin 07.03.2018 t. 2016/19483 E., 2018/2839 K. sayılı kararında, vekalet sözleşmesini 4077 sayılı Kanunu’n yürürlüğü zamanında kanun kapsamında düzenlenmediğinden tüketici mahkemesinin yargılaması dışında bırakmıştı. Bkz. “*Davacı avukat eldeki davada ödenmeyen vekalet ücreti alacağıının davalılardan tahsilini istemekte olup, bu husustaki ihtilafın taraflar arasındaki vekalet akdinden kaynaklandığı hususunda duraksama bulunmamaktadır. Dava, 29.9.2011 tarihinde açılmış olup, dava tarihi itibarıyla 4077 sayılı yasa yürürlükte dir. 4077 sayılı yasanın yürürlükte bulunduğu dönemde ise vekalet akdi ve bu ilişkiden kaynaklanan uyuşmazlıklar Tüketici Yasası kapsamı dışında bulunmaktadır.”; benzer yönde başka bir kararında Yargıtay, hasta kabul sözleşmesinin borçlar kanununda düzenlenen vekalet sözleşmesi kapsamında olduğu, bu nedenle tüketici mahkemesinin görevli olmayacağını ifade etmiştir. Bkz. Yargıtay 13 HD. 29.12.2009 t. 2009/14158 E., 2009/15615 K., karararama.yargitay.gov.tr, E.T.:15.11.2022).*

1.3.3.2. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu Kapsamında Tüketici İşleminin Unsurları

1.3.3.2.1. İşlemin Mal ve Hizmet Piyasasında Gerçekleşmiş Olması

Tüketici işlemi, mal veya hizmet piyasalarında gerçekleşen her türlü sözleşme ve hukuki işlem olarak tanımlandığından, tüketici işlemlerinin konusunu mal ve hizmetler oluşturmaktadır.²¹⁸ Kanunda mal ve hizmet piyasası tanımına yer verilmemekle birlikte mal ve hizmet kavramları açıklanmıştır.

1.3.3.2.1.1. Mal Kavramı

Mal kavramı 4077 sayılı Kanun'un ilk halinde ticaret konusu eşya olarak tanımlanmış,²¹⁹ 4822 Kanun ile değiştirilen halinde ise alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları ifade edecek şekilde genişletilmiştir.²²⁰ 6502 sayılı Kanun'da ise mal kavramı, 4822 sayılı Kanun'daki tanıma benzer şekilde düzenlenmiştir.

Yapılan bir işlemin kanun kapsamında nitelendirilebilmesi için malın kanundaki bu tanımının unsurlarını taşıması gerekmektedir. Öncelikle mal olarak nitelendirilecek şey alışverişe konu olma niteliğine sahip olmalıdır. Doktrinde

²¹⁸ Elektronik ticaret kapsamında akdedilen mesafeli elektronik sözleşmelere ilişkin bkz. ARSLAN, Merve: Elektronik Ticaret ve Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2021, s.97 vd.

²¹⁹ Söz konusu kavramın ticaret hukukuna ait emtia terimi karşılıdığı bu nedenle tüketici hukuku anlamında sözleşme konusunu daralttığını ifade eden görüş için bkz. OZANOĞLU, *Tüketici Sözleşmeleri*, s.79-80.

²²⁰ İlhan, tüketim işlemi ve kavramının seri halde yapılan üretimlerin sonucunda elde edilen taşınabilir nevi ve standardı ile belirlenmiş ürünlerin piyasaya sunulması sonucunda doğmuş olduğundan, kanunda mal yerine ürün kavramının esas alınması gerektiğini ifade etmiştir. Bu noktada ürün temel kavramı üzerine kurulu Avrupa Birliği'nin 85/374/EEC sayılı Ayıplı Ürünlerin Sebep Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkındaki Direktifi'nde yer alan düzenlemeler örnek olarak verilmiştir (İLHAN, s.14-15).

farklı görüşler bulunmakla birlikte,²²¹ alışverişe konu olma ifadesiyle maddi veya gayri maddi bir eşyanın işlem hayatı içerisinde parasal değere sahip olması gerektiğini belirtmek gerekir.²²²

Tüketici işleminin konusunu en çok oluşturan mallar taşınırlar olmuştur²²³. Kanunumuzda taşınmazların aksine taşınırlar herhangi bir sınırlamaya tabi tutulmamıştır. Taşınır eşya, başka bir eşyanın bütünleyici parçası olsa dahi, ifa anında bütünleyici parça ilişkisi sona ermişse işlemin konusunu oluşturacaktır.²²⁴ AB direktif ve diğer ülke mevzuatlarına nazaran²²⁵ Türk hukukunda taşınmazlar tüketici işleminin konusu içerisinde yer almıştır.²²⁶ Kanunumuzda sadece konut ve tatil amaçlı taşınmazlar bir tüketici işleminin konusu olabilecektir. Bu kapsamda taşınmazlara ilişkin ön ödemeli konut satış (m.40 vd.), konut finansmanı (m.32 vd.), devre tatil ve uzun süreli tatil (m.50 vd.) sözleşmelerinin kanunumuzda ayrıca düzenlendiği de görülmektedir. Yargıtay, davacı tarafından alınan iki adet dairenin, dava dışı üçüncü bir kişiye satışı nedeniyle satıcıya karşı açılmış olunan bir bedel iadesi davasında, kanunun nihai tüketici tarafından kullanım amacı ile alınan konut ve tatil amaçlı taşınmazlar yönünden geçerli olduğunu belirterek bir mal veya hizmetin, kişisel ihtiyaçları dışında, belirli bir meslek icrası, belirli bir üretimde kullanma, yeniden satış, kiraya verme, ticari olarak kullanma vs. gibi mesleki veya ticari amaçlarla satın alanların tüketici kabul

²²¹ Tüketicuyu harekete getiren amaç dikkate alınarak tüketicinin ticari olmayan amaçla hareket etmesi nedeniyle onun açısından ticarete konu eşyanın söz konusu olmadığı, alışverişe konu bir eşyanın bulunduğunu yönünde görüş için bkz. ZEVKLİLER/ÖZEL, s.100.

²²² Bu noktada kişilik hakkı kapsamına dahil olan unsurların da tüketici işleminin konusu olabileceği, örneğin kişinin vücudundan ayrıldıktan sonra saçlarından yapılan peruğun satışının bu çerçevede değerlendirilebileceği yönünde bkz. ZEVKLİLER/ÖZEL, s.41; GÜMÜŞ, s.28.

²²³ TMK. m.762'de taşınır mülkiyetinin konusu eşya, nitelikleri itibarıyla taşınabilen maddî şeyler ile edinmeye elverişli olan ve taşınmaz mülkiyetinin kapsamına girmeyen doğal güçler olarak ifade edilmiştir. Ayrıntılı bilgi için bkz. OĞUZMAN/SELİÇİ/OKTAY-ÖZDEMİR, s.586-587.

²²⁴ Örneğin, bir tamirci elindeki arabanın parçalarını satmayı borçlanabilir. Bu halde çıkma parçayı alan kişi tüketici ise işlem TKHK kapsamındadır (ÇABRİ, s.42).

²²⁵ Avrupa Konseyi tarafından kabul edilen "Üye Devletlerin Tüketici Kredisine İlişkin Kanun, Tüzük ve İdari Düzenlemelerinin Uyumlaştırılması Hakkındaki Konsey Direktifi(87/102/EEC)" 2'nci maddesinin a bendinde taşınmazlar, tüketici kredisine konu işlemlerin kapsamı dışında bırakılmıştır.

²²⁶ Taşınmaz ifadesi, TMK.'nın 704'üncü hükmü kapsamında arazi, bağımsız bölüm ve tapu kütüğüne kaydedilebilen bağımsız ve sürekli haklar olarak değerlendirilmelidir.

edilmeyeceklerini ifade etmiştir.²²⁷ Bu çerçevede yatırım amaçlı satın alınan daire kanun kapsamında olmayacaktır.²²⁸

Elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi mallar da kanun koyucu tarafından mal kavramı içerisinde düzenlenmiştir. Doktrindeki bir görüş, kanunda örnek olarak sayılan gayri maddi mallara bakıldığında eşya üzerinde somutlaşan örneğin CD, DVD, hafıza kartı gibi maddi bir şeyde tezahür eden malların²²⁹ TKHK anlamında gayri mal olarak değerlendirilebilmesi gerektiğini belirtmiş,²³⁰ diğer bir görüş ise bilgisayar programı ses, görüntü gibi gayri maddi malların bir şeyde somutlaşmasa bile mal olarak değerlendirebileceğini, örneğin bir bilgisayara yüklenen bir virüs programının bu hüküm kapsamında gayri maddi mal sayılacağını ifade etmiştir.²³¹

1.3.3.2.1.2. Hizmet Kavramı

Hizmet kavramı ilk olarak, 4077 sayılı Kanun'un ilk halinde, bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan bedeni ve/veya fikri faaliyetleri ifade eder şekilde tanımlanmıştır. Kanunda yapılan ilk değişiklikte hizmet kavramı daha geniş çerçevede, bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyetleri kapsar biçimde ifade edilmiş, son düzenleme ile yapılması

²²⁷ Yargıtay 13. HD, 27.01.2016 t. 2015/36754 E., 2016/2002 K. bkz. karararama.yargitay.gov.tr, E.T.:20.11.2022; Taraflar arasındaki tellallık sözleşmesinin ticari nitelikli dükkan satımına ilişkin olması nedeniyle TKHK kapsamında olmadığına ilişkin karar için bkz. Yargıtay 13.HD, 12.10.2015 t. 2015/32875 E. 2015/29566 K. bkz. karararama.yargitay.gov.tr, E.T.: 20.11.2022.

²²⁸ Konuya ilişkin doktrinde yer alan farklı görüş ve örnekler için bkz. DOĞAR, Mehmet: "Karma Kullanım Amaçlı Bir Konut Satışı Açısından TKHK Hükümlerinin Uygulanması Sorunu", YBHD, S.1, 2021, s.316-317; Kat karşılığı inşaat sözleşmelerinin tüketici hukuku kapsamına dahil edilip edilemeyeceği yönündeki hukuki değerlendirmeler için bkz. AKTAŞ, Ümran: "Kat Karşılığı İnşaat Sözleşmelerinin Tüketici Hukukuna Yansımaları", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2019, s.63 vd.

²²⁹ AB 2011/83 sayılı Tüketici Hakları Direktifi'nde de dijital içeriğin, bir CD veya DVD gibi maddi bir veri taşıyıcıda sunulmuş ise direktif anlamında mal olarak değerlendirileceği belirtilmiştir.

²³⁰ Tiyatro gösterisi, konser gibi araçlar üzerinde cisimlenmeyen fikri eserlerin sunumunun TKHK anlamında hizmet olarak değerlendirileceğini yönünde bkz. GÜMÜŞ, s.28-29.

²³¹ ÇABRİ, s.43-44; Dijital içerikler yönünden konunun değerlendirmesi için bkz. GEZDER, Ümit: "Elektronik Ticaret Hukuki İşlemlerinin Ayrımı-Dijital İçerik ve Hukuki Niteliği", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.22, S.3, 2016, s.1130.

taahhüt edilen mal sağlama dışındaki işlemler de tüketici işleminin konusuna dahil edilmiştir. Kanunda belirtilen hizmet terimi ile kastedilen Türk Borçlar Kanunu ve İş Kanunu'nda düzenlenen hizmet sözleşmesi çerçevesindeki hizmet unsurundan farklı özelliktedir.²³² Burada mal satma dışında, örneğin teşhis ve tedavi sözleşmeleri, internet veya yayın hizmeti sunulması sözleşmesi, onarım, temizleme işleri veya sigorta, bankacılık işleri ya da eğitim hizmeti verilmesi vb. her türlü iş ve iş yapımının gerçekleştirilmesi gibi tüketiciye yönelik bedeni veya fikri bir emeğin sunulması söz konusudur.²³³ Ancak bazı noktalarda örneğin bir malın satışı sonrası hizmetler bakımından hem maddi edimin hem hizmetin karma olarak gerçekleştiği durumlar söz konusu olabilmektedir.²³⁴

Hizmet kavramı günümüzde genişleyerek, kapsamına birçok husus dahil edilmektedir. Bu noktada Kanunda yer alan mal ve hizmet tanımları bir arada değerlendirildiğinde, bu iki kavram arasında hiçbir boşluk bırakılmaması amaçlanarak tüketicinin korunması kapsamının genişletilmek istendiğini de söylemek gerekir.

²³² ORAL, Tuğçe: "Tüketici Sözleşmelerinin Uygulama Alanı ve Ticari ve Adi Sözleşmelerden Ayrılması", Prof. Dr. Erdal Onar'a Armağan, C. 2, Ankara, 2013, s.1480-1481.

²³³ Örnek tüketici işlemleri için bkz. ÇABRİ, s.29-30.; TKHK m. 13 ila 16 arasında "Ayıplı Hizmetler" başlığı altında da iş görme sözleşmelerinde ayıp hali düzenlenmiştir. Ayrıntılı bilgi için bkz. BAŞ SÜZEL, Ece: "Tüketici Hukukunda İş Görme (Hizmet) Sözleşmelerinde Ayıplı İfa", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.24, S.2, 2018, (ss.966-998); Yargıtay Hukuk Genel Kurulu 19.09.2012 t. 2012/13-153 E., 2012/598 K. sayılı kararı: *"..davacının aracına .. Ltd.Şti.'nin çalışanı tarafından motorin yerine benzin konulması şeklinde gerçekleşen olayda, ... Ltd. Şti.'nin diğer davalı ...'in bayisi olarak satış yaptığı ve hizmet verdiği hususunda bir uyumsuzluk da bulunmaması karşısında, sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilanlarda tespit edilen yararlanma amacı bakımından tüketicinin beklediği faydaları ortadan kaldıran maddi eksiklikler içeren hizmet söz konusu olduğundan, anılan Kanunun 4/A maddesinin ilk fıkrası uyarınca ayıplı hizmet bulunmaktadır."* Bkz. karararama.yargitay.gov.tr, E.T.: 25.11.2022.

²³⁴ Bir mobilyanın satımı sonrası, kurulumunun veya bakımının da borçlanması bu duruma örnek olarak verilebilecektir; Nesnenin tabiatına göre yapılabilecek ayırım yönünden bkz. AKİPEK, *Madde 3/Akipek Şerhi*, s.46.

1.3.3.2.2. İşlemin Taraflarının Tüketici ve Girişimci Olması

1.3.3.2.2.1. Tüketici Kavramı

Tüketici işlemleri bakımından en önemli husus, taraflarından birinin mutlaka tüketici sıfatını taşıması gerektiğidir. Bu noktada kanunda da açıkça belirtildiği üzere ticari veya mesleki amaç dışında özel bir amaç dahilinde işlem iradesine sahip kişinin tüketici olarak işlemlerin tarafı olacağı belirtilmiştir.²³⁵ Aksi halde bir tüketici işleminin varlığından ziyade genel hükümlere tabi adi nitelikli bir sözleşmeden ya da ticari nitelikte işlemde bahsedilir.

Hangi işlerin ticari nitelik taşıdığı konusunda TTK m.3 ve 19'da yer alan düzenlemeler kapsamında değerlendirme yapılacaktır.²³⁶ TTK m.3 gereğince, öncelikle kanunda düzenlenen hususlar, tarafların tacir olup olmadığına veya işin ticari işletmeyi ilgilendirip ilgilendirmediğine bakılmaksızın ticari niteliktedir. Örneğin TTK m.894'te bir evden, bürodan veya benzeri bir yerden alınıp benzeri bir yere taşınan eşya, taşınma eşyası olarak tanımlanmıştır. Bu kapsamda konusu taşınma eşyası olan taşıma sözleşmeleri ticari niteliktedir. Ancak bu sözleşmelerin gönderen tarafını genellikle tüketiciler oluşturmaktadır. Bu noktada işlemin bir tarafı tüketici ise ve ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket ediyorsa, öncelikle TTK değil, TKHK'nın ilgili düzenlemelerinin özel hüküm olarak uygulanması gerekmektedir.²³⁷ TTK m.3 hükmü kapsamında diğer bir husus kanunda düzenlenmiş olmayan, fakat bir ticari işletmeyi ilgilendiren işlerin de ticari nitelik taşıyacağıdır. Bir şirketin veya gerçek kişi tacirin işletme alacaklarını takip ve tahsil etmesi için bir avukata vekaletname vermesi bu duruma örnek

²³⁵ Türk hukuku bakımından kişilerin taraf olduğu hukuki işlemler dahilinde tüketici sıfatını kazanması için iki unsur bulunmaktadır. Birinci unsur, gerçek veya tüzel kişi olma; ikincisi ise ticari ve mesleki olmayan amaçla hareket etmedir.

²³⁶ BOZER/GÖLE, s.42-43; ARKAN, s.71-76; KENDİGELEN, Abuzer/KIRCA, İsmail: Şirketler Hukuku-Cilt I, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2021, s.11-14.

²³⁷ DUMAN, Hümeysra: "Türk Ticaret Kanunu Kapsamında Taşınma Eşyası Taşıma Sözleşmesi ve Bu Sözleşmeden Doğan Sorumluluk", Anadolu Üniversitesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, 2019, s.28; BAHTİYAR, Mehmet/BİÇER, Levent: "Adi İş/Ticari İş/Tüketici İşlemi Ayrımı Ve Bu Ayrımın Önemi", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.22, S.3, 2016, s.414.

olarak verilebilecektir. Ancak işletme sahibinin boşanma davası veya miras ilişkin dava ve taleplerle ilgili avukatlık sözleşmesi yapması durumunda gerçek kişi, tüketici sıfatına sahip olacaktır.²³⁸ TTK. m.19'da ticari iş karinesi düzenlenmiş olup, bu kapsamda bir tacirin her türlü iş, işlem ve eyleminin ticari olduğunun varsayıldığı ifade edilmekle birlikte, gerçek kişi tacirin işlemi yaptığı sırada bunun ticari işletmesi ile ilgili olmadığını karşı tarafa açıkça bildirirse veya işin ticari sayılmasına halin somut olayın özellikleri uygun değilse borcun adi sayılacağı eklenerek kurala bir istisna getirilmiştir. Örneğin gerçek kişi tacir, kızına hediye olarak veya şahsi kullanımı için bir araç satın alması durumunda tüketici olarak değerlendirilecektir.²³⁹

Tüketici işlemi ve ticari iş olarak nitelendirilmeyen her iş ise, bir adi iş olarak kabul edilecek olup bu noktada genel hükümlerin uygulanması gündeme gelecektir. Ancak bazı durumlarda konunun hem TKHK hem TTK ve aynı zamanda genel hüküm olarak TBK'da düzenlediği hususlar söz konusu olabilmektedir.²⁴⁰ Böyle

²³⁸ KURŞUN, Ali Suphi: "Avukatlık Sözleşmesinin Tüketici İşlemi Bakımından Değerlendirilmesi", TBB Dergisi, S.142, 2019, s.291; AB Adalet Divanı'nın konuya ilişkin vermiş olduğu karar için bkz. YENİOCAK, Umut: "AB Adalet Divanı'nın 15.01. 2015 Tarihli Kararı Işığında Avukatlık Sözleşmesinin Bir Tüketici İşlemi Olup Olamayacağı Sorunu", Terazi Hukuk Dergisi, C.10, S.110, 2015, (ss.37-45); Avukat ile müvekkili arasında vekalet ücretinin ödenmemesinden kaynaklanan bir uyuşmazlıkta Yargıtay, davalının yapı kooperatifi olduğu ve 6502 sayılı yasada tanımlanan tüketici vasfını taşımadığını belirtmiş, vekalet sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıkların 6502 sayılı yasa kapsamında olması için mutlak surette taraflardan en az birisinin tüketici vasfını taşıması gerektiğini ifade etmiştir. Somut uyuşmazlıkta davalı kooperatifin, tüketici kanununda tanımı yapılan tüketici kapsamında olmadığından, taraflar arasındaki ilişkinin 6502 sayılı yasa kapsamı dışında kaldığına davaya bakma hususunda genel mahkemeler görevli olduğu karara bağlanmıştır (Yargıtay 13. HD. 06.11.2014 t., 2014/40852 E., 2014/34627 K. sayılı kararı); Benzer yönde Yargıtay 13. HD. 01.12.2016 t., 2016/28322 E., 2016/22626 K. sayılı kararı için bkz. karararama.yargitay.gov.tr, E.T.: 30.11.2022.

²³⁹ Benzer yönde bkz. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu 19.03.2003 t., 2003/11-117 E., 2003/169 K. sayılı kararı; Yargıtay Hukuk Genel Kurulu 09.07.2020 t., 2017/913 E., 2020/568 K. sayılı karar: *"..somut olaya gelince; davacı limited şirket, tacir olup; tüzel kişilik adına ticari işletmesinde kullanmak üzere otomobil satın almıştır. Davacı tüketici olarak tanımlanamayacağı gibi, yaptığı işlemin tüketici işlemi olarak kabulüne de olanak bulunmamaktadır. Her ne kadar aracın hususi araç olduğu beyan edilmiş ise de aracın sahibinin şirket olması ve faturanın da şirket adına düzenlenmesi nedeniyle, bu araç özel değil, ticari bir araçtır."* bkz. karararama.yargitay.gov.tr, E.T.: 01.12.2022.

²⁴⁰ Örneğin satış sözleşmesi bakımından TKHK'da sadece ayıpla ilgili konularda düzenleme bulunmakta olup, buna karşılık, teslim yükümlülüğü veya bedelin ödenmesine ilişkin yükümlülükler genel hükümler olarak TBK.'da yer almaktadır.

durumlarda TKHK'da özel düzenleme bulunan tüm hususlarda öncelikle bu kanun uygulanacak, hüküm olmayan hususlarda ise işin niteliğine göre TTK veya TBK'da yer alan düzenlemeler uygulanacaktır.²⁴¹

1.3.3.2.2. Girişimci Kavramı

Tüketici işlemlerinin merkezinde tüketici olmakla birlikte, kanun koyucu tüketicinin karşısında yer alacak olan tarafa ilişkin de özel şartlar getirmektedir. Bu noktada tüketici işleminin belirlenmesi bakımından tüketicinin karşısında yer alan tarafın işlemi yapma amacı önem arz etmektedir. 4077 sayılı Kanun'un 4822 sayılı Kanun ile değişikliğe uğramış halinde tüketici işleminin karşı tarafını satıcı ve sağlayıcıların oluşturacağı ifade edilirken, 6502 sayılı TKHK'da, tüketici karşısında yer alması gereken taraf, mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler olarak belirtilmiştir. 6502 sayılı Kanun'da yer alan tüketici işlemi tanımında satıcı-sağlayıcı yerine geniş kapsamlı ve açıklayıcı bir ifade seçilmiş olup, mal ve hizmet piyasalarında gerçekleşen eser, taşıma, simsarlık, sigorta gibi sözleşmelerin karşı tarafını da kapsayacak bir tanım yapılması hedeflenmiştir. Kanunda ayrıca satıcı, sağlayıcı, kredi veren, konut finansmanı kuruluşu gibi tüketici işleminin taraflarını oluşturan kişilerin tanımlarına da yer verilmiştir. Yasa düzenlemelere baktığımızda, tüketici işlemlerinin karşı tarafını oluşturan ve tüketicinin mal veya hizmet edindiği kişiler için kullanılan kavram konusunda bir terim birliği mevcut olmayıp, bu kişileri kapsayan bir ifade olarak girişimci kavramı kullanılabilir.²⁴²

²⁴¹ Taşıma veya sigorta sözleşmeleri gibi uluslararası gelişme ve anlaşmalarla uyumlu özel bazı hükümler kapsamında ayrıntılı olarak TTK'da düzenlenmiş sözleşmelerden bakımından ortaya çıkan uyumsuzluklarda, kanunlara nazaran hükümler bazında özel-genel nitelmesi yapılması gerektiği yönünde bkz. BAHTİYAR/BİÇER, s.417-418.

²⁴² OZANOĞLU, *Tüketici Sözleşmeleri*, s.73; Alman Medenî Kanununun 14. maddesinde, işveren ya da müteşebbis olarak ifade edilebilecek "Unternehmer" kavramının tüketici işlemlerinin tarafını olarak kullanıldığı yönünde bkz. ÇINAR, Ömer: *Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2009, s.35.

Tüketici işlemlerinde tüketicinin karşı tarafında genellikle satıcı ve sağlayıcı yer almaktadır. Satıcı ve sağlayıcılar süreklilik içerisinde yürüttükleri faaliyetler kapsamında mal ve hizmetleri üretip piyasaya sunan girişimciler olarak, tüketici ile yaptıkları işlemlerde bilgi ve deneyim olarak üstün konumdadır. 4077 sayılı Kanun ilk halinde, yalnızca satıcı kavramına yer verilerek, kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere tüketiciye mal ve hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri bu kapsama dahil etmiştir.²⁴³ 2003 yılında kanunda yapılan değişiklik ile satıcı ve sağlayıcı kavramlarına kanunda ayrıca yer verilmiştir. Hizmet kavramının çok geniş bir biçimde yorumlanması ve bu kapsamda çok çeşitli sözleşmelerin sunulması kanunda sağlayıcı kavramının yer verilmesinde etkili olmuştur.²⁴⁴ Sağlayıcı, kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişiler olarak tarif edilmiştir. Bununla birlikte satıcının tanımında değişiklik yapılmış, tacir olan veya bir meslek icra eden satıcının ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketici ile gerçekleştirdiği işlemler tüketici işlemi olarak değerlendirilerek, satıcı kavramına açıklık getirilmiştir.²⁴⁵ 6502 sayılı Kanun ile de tüketicinin doğrudan ve dolaylı temsilci ile yapılan işlemler bakımından da temsilcinin, satıcı veya sağlayıcı olarak sayılacağı belirtilerek kavram son halini almıştır.²⁴⁶

²⁴³ Kanun koyucunun genel yapısı içerisinde işletme şeklinde organize olan profesyonel girişimciler yerine, ekonomik ve organizasyon olarak daha alt seviyede satıcıyı esas alması noktasındaki eleştiri için bkz. OZANOĞLU, *Tüketici Sözleşmeleri*, s.75.

²⁴⁴ Hizmet sağlamanın mal satımının yanı sıra kendine özgü yapısına özgü olarak düzenlenmesinin, kanunun amacına uygun olduğu yönünde bkz. SEROZAN, Rona: "Tüketicinin Koruma Kanunu Değişikliğinin Artıları Ve Eksileri", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi, C.61, S.1-2, 2011, s. 341.

²⁴⁵ Avrupa Parlamentosu ve Konseyin 25 Mayıs 1999 tarih ve 1999/44/AT sayılı Tüketim Mallarının Satışı ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında Yönergesi'nde de satıcının, ticaretinin, işinin veya mesleğinin gereği olarak tüketim malları bir sözleşme kapsamında satışını yapan tüm gerçek ve tüzel kişi olduğu ifade edilmiştir.

²⁴⁶ Tüketicinin doğrudan temsilci ile yaptığı işlemlerde temsilcinin TBK.m.40 gereği satıcı veya sağlayıcı olarak nitelendirilemeyeceği yönünde bkz. ÇABRİ, s.46.

Kanuni düzenlemeler kapsamında satıcı veya sağlayıcının gerçek ve tüzel kişi olması mümkün olup, mal ya da hizmeti ticari ve mesleki amaçlarla sunması gerekmektedir. Özel hukuk tüzel kişilerinin yanında kamu tüzel kişisi olan kamu idareleri ve kamu kurumları da satıcı veya sağlayıcı olabilecektir.²⁴⁷ 6502 sayılı Kanun satıcı ve sağlayıcı tanımlarını yaparken eski yasal düzenlemede yer alan ticari veya mesleki faaliyet kapsamında *mal ve hizmet sunan* ifadesi yerine ticari veya mesleki amaçlarla *hareket eden* ifadesi kullanılmıştır. Kanunun bu tanımına baktığımızda girişimci sayılabilecek kişilerin kapsamı oldukça genişlemektedir. Bu noktada kanunda yer alan tanımın lafzi yorumundan ziyade amaçsal bir yorum yapılarak işlemin tarafını süreklilik arz eden profesyonel bir organizasyon faaliyetine göre değerlendirmek kanunun amacına uygun olacaktır.²⁴⁸

Tüketicinin korunması hakkındaki kanunlarda yapılan düzenlemeler ile satıcı veya sağlayıcılarla tüketici arasında gerçekleştirilen tüketici işlemler bakımından tüketiciye karşı sorumlu olanlar kişiler genişletilerek, tüketicinin korunması daha kapsamlı hale getirilmiştir. Bu yönde kanunda üretici, ithalatçı tanımlarına yer verilmiş, 6502 sayılı Kanun m.11 kapsamında, ayıplı mal satışından kaynaklı olarak doğrudan üretici ve ithalatçının sorumluluğuna gidilebilmektedir. 6502 sayılı Kanun'un m.3/n'de kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını

²⁴⁷ "Davacı, yöneticisi olduğu apartmanın 1992-2003 yılları arasında davalı belediyece tahakkuk ettirilen atık su bedellerini ödemediğini, oysa belirtilen tarihler arasında belediyenin atıksu hizmetinden yararlanılmadığını ileri sürerek, fazlaya ilişkin hakları saklı kalmak kaydı ile 13.000.00 YTL'nin faiziyle istirdadına karar verilmesini istemiştir. 4822 sayılı yasa ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Amaç başlıklı 1. maddesinde yasanın amacı açıklandıktan sonra kapsam başlıklı 2. maddesinde "Bu kanun, birinci maddesinde belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar" hükmüne yer verilmiştir. ..Satıcı; kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri kapsar. Tüketici ise bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır. Bir işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldırılmasının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut uyuşmazlıkta taraflar arasındaki ilişkinin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldırıldığı anlaşılmaktadır." Bkz. Yargıtay 13.HD. 18.06.2008 t. 2008/2920 E. 2008/8574 K. sayılı karar (karararama.yargitay.gov.tr, E.T.:12.12.2022); Benzer yönde bkz. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 16.10.2010 tarihli, 2010/13-232 E., 2010/316 K. sayılı karar (karararama.yargitay.gov.tr, E.T.:12.12.2022).

²⁴⁸ AYDOĞDU, *Tüketici Hukuku*, s.68.

üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişi olarak ifade edilmiştir.²⁴⁹ Bu düzenlemeye göre, bir malı tümüyle üreterek piyasaya sunan (örneğin buzdolabı, otomobil, kavanozda reçel vb.) ya da piyasaya sunulan malın hammaddesini üreten (örneğin buzdolabının, otomobilin saç aksamını ya da reçelin şekerini) veya ara maddesini imal eden (örneğin buzdolabının ve otomobilin motorunu) bu kişilerin her biri üretici sayılacaktır.²⁵⁰ 6502 sayılı Kanun'da ithalatçı ise, kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişi olarak ifade edilmiştir.

1.3.3.2.3. İşlemin Karşılıklı Edimler İçermesi

Tüketicinin, işlemin konusunu oluşturan mal ve hizmete karşılık olarak parayla ölçülebilir bir bedel veya ücret ödemesi gerekmektedir. Gerek mal tanımında yer verilen alışverişe konu olma ifadesi, gerek hizmet tanımındaki hizmetin bir ücret veya menfaat karşılığında olması hususu işlemin ivazlı olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Bu kapsamda karşılıksız olarak bir mal ve hizmetin sunulması durumunda, bu konuyu alan sözleşmeye tüketicinin korunmasına ilişkin özel hükümler yerine genel hükümler uygulanacaktır. Örneğin ivazsız sözleşmelerden olan bağışlama sözleşmesi tüketici işlemi olarak kabul edilemeyecektir.²⁵¹ Yine

²⁴⁹ Avrupa Birliği'nde, üreticinin sorumluluğu konusu 25.7.1985 tarihli ve 374 sayılı "Ayıplı Ürün Nedeniyle Sorumluluk Hakkında Üye Ülkelerin Hukuki ve İdari Düzenlemelerinin Birbirine Yakınlaştırılması Hakkında Direktif'te" düzenlenmiş olup, direktifin 3'üncü maddesinde yapılan üretici tanımı ile kanunumuzda yer alan düzenleme benzerlik göstermektedir. Ayrıntılı bilgi için bkz. TİRYAKİ, Betül: "Avrupa Konseyi'nin 25.7.1985 Tarihli Direktifi'ne Göre Üreticinin Sorumluluğunun Şartları Ve Tüketicinin Korunması Mevzuatı İle Mukayesesi", AÜHFD, 2009, s.232 vd.

²⁵⁰ AYDOĞDU, *Tüketici Hukuku*, s.70.

²⁵¹ Yüklemeli (Mükellefiyetli) bağışlama sözleşmesinin bir tüketici işlemi olabileceği yönünde bkz. İNAL, s.110-111.; TKHK.'nun 53'üncü maddesinde düzenleme bulan süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamalarına baktığımızda, hukuki niteliği itibari ile satım yönü ağır basan karma bağışlama sözleşmesi niteliği taşıyan bir sözleşme bulunduğundan tüketici işlemi olarak kabul edilebileceği yönünde bkz. OZANOĞLU, Hasan Seçkin: *Tüketicinin Korunması Açısından Taksitle Satım Sözleşmesi*, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara, 1999, s.187; Promosyonlu satım sözleşmesi bakımından ayrıntılı bilgi için bkz. ABİK, Yıldız: *Promosyonlu Satım Sözleşmesi*, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2002.

ücretsiz olarak yapılan bir avukatlık hizmet sözleşmesi tüketici işlemi olarak nitelendirilemeyecektir.²⁵²

Başta 6502 sayılı TKHK'da olmak üzere TTK, TBK gibi kanunlarda²⁵³ düzenlenen veya herhangi bir kanunda düzenlenmeyen isimsiz²⁵⁴ ivazlı birçok sözleşme tüketici işlemi olarak ifade edilebilmektedir. Bu kapsamda 6502 sayılı TKHK'ya baktığımızda mülkiyeti devir borcu doğuran, kullandırma borcu doğuran, hizmet edimi ihtiva eden sözleşmelere yer verildiğini görülmektedir. Mülkiyeti devir borcu doğuran sözleşmeler, taraflardan birinin diğerine bir hakkın kesin olarak devrini taahhüt eden işlemler olup, uygulama alanını en çok satış sözleşmesi oluşturmaktadır.²⁵⁵ Bu yönde TKHK'da m.17 vd. taksitle satış sözleşmesi, TKHK m.40 vd. ön ödemeli konut satış sözleşmesi düzenlenmiş olup, TKHK m.47'de düzenlenen işyeri dışında kurulan sözleşmeler ile TKHK m.48'te düzenlenen mesafeli sözleşmeler bakımından satış işlemlerine ilişkin hususlara yer verilmiştir. Yine m.50'de düzenlenen abonelik sözleşmeleri de satış işlemi niteliğinde olabilecektir.²⁵⁶ Kullandırma borcu doğuran sözleşmeler ise²⁵⁷ taraflardan birinin diğerine bir hakkın kullanılmasını geçici olarak devrettiği sözleşmeler olup, TKHK m.22 ve devamında düzenlenmiş bulunan tüketici kredisi sözleşmesi ve TKHK m. 32 ve devamında düzenlenen konut finansman sözleşmesi örnek olarak verilebilecektir. Hizmet edimi ihtiva eden sözleşmeler ise, sözleşmeyle kararlaştırılan edimin konusunun TKHK'daki hizmet tanımının

²⁵² KURŞUN, s.296.

²⁵³ TTK. m.850 vd. düzenlenen taşıma sözleşmesi, m.1401 vd. düzenlenen sigorta sözleşmesi, yine TBK. m.207 vd. düzenlenen satış sözleşmesi, m.299 vd. düzenlenen kira sözleşmesi, m.581 vd. düzenlenen kefalet sözleşmesi, m.470 vd. düzenlenen eser sözleşmesi örnek olarak verilebilecektir.

²⁵⁴ İsimsiz sözleşmeler bakımından ayrıntılı bilgi için bkz. OZANOĞLU Hasan Seçkin, "Yargıtay Uygulamasında TKHK'nun Uygulama Alanı Bakımından İsimsiz Sözleşmeler", Ankara Barosu Dergisi, S.3, 2000, (ss.53-71).

²⁵⁵ EREN, Fikret: Borçlar Hukuku-Özel Hükümler, Yetkin Yayınları, 5. Baskı, Ankara, 2017, s.24-25; KILIÇOĞLU, Ahmet M.: Borçlar Hukuku-Özel Hükümler, Turhan Kitabevi, Ankara, 2019, s.35-36.

²⁵⁶ Abonelik sözleşmesinin hukuki niteliği yönünden görüşler için bkz. CEYLAN Ebru, Madde 52/Ceylan Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, s.855.

²⁵⁷ YAVUZ, Cevdet/ACAR, Faruk/ÖZEN, Burak: Borçlar Hukuku Dersleri-Özel Hükümler, 13. Baskı, Beta, İstanbul, 2014, s.9-10; EREN, *Özel Hükümler*, s.21.

kapsamına giren sözleşmelerdir. Bu noktada TKHK m.51'de düzenlenen paket tur sözleşmeleri, TKHK m. 50'de düzenlenen devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve TKHK m.49'da düzenlenen finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler örnek olarak gösterilebilecektir.

2. BÖLÜM: TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ALTERNATİF UYUŞMAZLIK YOLUYLA ÇÖZÜM YOLLARI

2.1. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN TÜKETİCİ UYUŞMAZLIĞI

2.1.1. Genel Olarak Tüketici Uyuşmazlığı

Uyuşmazlık hak olarak hukuk düzenince korunan mevcut bir menfaatin ihlali veya hukuk düzenince kurulmuş menfaat dengesinin bozulması ile doğmakta olup, kişiler arasındaki bir anlaşmazlığın çözüme kavuşturulması amacıyla anlatılarak ve açıklanarak taraflardan gelen bir talep neticesinde ortaya çıkmaktadır.²⁵⁸ Uyuşmazlık özel hukuk kişileri arasında ortaya çıkabileceği gibi, idare ile birey arasındaki ilişkiden de doğabilmektedir. Uyuşmazlıklar, özel ve kamu hukuku içerisinde hangi hukuk dalı içinde olduklarına bağlı olarak ticaret, tüketici, ceza, idari uyuşmazlıklar gibi farklı isimler almaktadır. Bu çerçevede tüketici işlemi ve uygulamaları bakımından tüketiciler ile girişimciler arasında yaşanan uyuşmazlıklar tüketici uyuşmazlığı olarak isimlendirilmektedir.

Uyuşmazlığın konusu, türü ve tarafı olan kişilerin niteliği, uyuşmazlığın çözümü bakımından önem arz etmekte olup buna göre uyuşmazlığın çözülmesine yönelik araçlar da değişiklik göstermektedir. Günümüzde hukuk sistemleri, mümkün olduğu ölçüde karşılıklı hukuki ilişkilerde ekonomik, sosyal ve hukuki anlamda

²⁵⁸ PEKCANITEZ, Hakan/ATALAY, Oğuz/ÖZEKES, Muhammet: Medeni Usul Hukuku, 12. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara, 2011, s.37; Hukuk literatüründe uyuşmazlık ile anlaşmazlık kavramlarının birbirinin yerine geçecek şekilde kullanıldığı görülmekle birlikte her anlaşmazlığın uyuşmazlık olarak nitelendirilemeyeceği, bir anlaşmazlığın dışı yansımaya başlaması (örneğin bir talep veya ihtar gönderilmesi gibi) başlayacağı bozulan dengenin de uyuşmazlık çözüm yöntemleriyle tekrar tesis edileceği ifade edilmiştir. Bu yönde doktrinde yer görüşler için bkz. ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.105-111.

zayıf konumda olan tüketici, kiracı, işçi gibi kişileri, güçlü olan tarafta bulunan tacir, kamu tüzel kişileri gibi kişilere karşı korumayı amaçlamaktadır. Tüketim ilişkilerinin artmasıyla birlikte tüketici işlemleri kavramının kapsamı da genişlemekte olup birçok farklı alanda tüketici uyuşmazlığı ortaya çıkabilmektedir. Tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde ise görevli mahkemeler ile alternatif uyuşmazlık çözüm yolu mercileri aracılığıyla tüketicinin etkin ve çabuk bir yöntem içerisinde korunması hedeflenmektedir.²⁵⁹

2.1.2. İngiliz Hukukunda Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı

2.1.2.1. Tüketici Uyuşmazlığı Tanımı ve Kapsamı

İngiliz hukuku içerisinde tüketiciler ile girişimciler arasında gerçekleşen mal ve hizmet edimini içeren işlem ve uygulamalara yönelik olarak tüketici mevzuatı ile sınırları belirlenen hak ve sorumluluklar kapsamında birçok alanda tüketici uyuşmazlığı meydana gelmektedir. Bu noktada danışmanlık ofisleri, sigorta şirketleri, telekomünikasyon firmaları gibi sağlayıcılar tarafından gerçekleşen hizmetlere yönelik²⁶⁰ veya konut, otomobil, çamaşır makinesi, televizyon gibi işlem konusu üretim ve satım konusu mallar bakımından üretici ve satıcılara yönelik tazminat talepleri²⁶¹, tüketici kredileri kapsamına sözleşme şart ve

²⁵⁹ KONURALP, Haluk: "Adil Yargılanma Hakkı Açısından Hukuk Usulünde Çözüm Arayışları", Hukuk Felsefesi ve Sosyolojisi Arşivi, 14.Kitap, İstanbul Barosu Yayını, İstanbul, 2005, s.67.

²⁶⁰ Avukatlık ortaklığının, avukatlık vekalet ücret bedelinin ödenmemesi nedeniyle müvekkili tüketiciye yönelik ücret talebinde bulunduğu davada İngiliz Yüksek Mahkemesi'nin 1999 tarihli Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Yönetmeliği kapsamında sözleşme şartlarını değerlendirdiği 07.02.2011 tarihli Cawdery Kaye Fireman & Taylor v. Gary Minkin kararı için bkz. https://www.bailii.org/form/search_cases.html, E.T.: 19.11.2022.

²⁶¹ Davacı William STADLER'ın akıllı televizyonu onarımı için davalı Currys Group Limited Şirketi'ne teslimi sonrası, üçüncü bir kişi tarafından cihaza erişim sağlanması nedeniyle ortaya çıkan tüketici uyuşmazlığı kapsamında Yerel Mahkeme'nin (County Court) küçük alacaklar takip

uygulamalarına yönelik banka ve finansman kuruluşlarına açılan²⁶² davalar gibi tüketicilerin özel ve kişisel ihtiyaçlarına yönelik kullanım ve yararlanma amacı taşıyan tüketici işlem ve uygulamalarından doğan uyuşmazlıklar tüketici uyuşmazlıklarına örnek olarak verilebilecektir.²⁶³

İngiliz hukuku mevzuatı içerisinde tüketici uyuşmazlığı tanımına doğrudan yer verilme de, kavramın çerçevesi kanunen çizilmiş olup, uyuşmazlıkların çözümüne ilişkin yargılama usulü 1999'da yürürlüğe konulan 1998 tarihli Hukuk Muhakemeleri Usul Kanunu'nda (Civil Procedure Rules 1998) düzenlenmiştir. Bu kapsamda uyuşmazlık miktarlarına göre²⁶⁴ farklı usullerin yürütüldüğü süreçte hukuk davalarına bakan County Court'da (Yerel Mahkeme) tüketici uyuşmazlıkları çözüme kavuşturulmaktadır.²⁶⁵

usulü ile çözüm sağlayabileceği yönünde verilen 31.01.2022 tarihli İngiliz Yüksek Mahkeme kararı; Konut yapım sözleşmesine istinaden davacılar tarafından müteahhit firmaya verilen depozitonun firmanın sigortacısından alınmasına istinaden yaşanan tüketici uyuşmazlığında 1999 tarihli Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Yönetmeliği çerçevesinde yapılan değerlendirmelere yönelik İngiliz Yüksek Mahkemesi'nin 18.07.2014 tarihli Robin ve Barbara BACHE ve diğerleri v. Zurich Sigorta Şirketi kararı; İngiliz Yüksek Mahkemesi'nin tüketicinin yangın nedeniyle zarar gördüğü evini kullanamaması nedeniyle sigorta şirketinin konut kirası mülk sigorta poliçesi kapsamında sağladığı tazminatın iadesine ilişkin vermiş olduğu 12.05.2017 tarihli Mohammed ASHFAQ v. International Insurance Company Of Hannover Plc. kararı için bkz. https://www.bailii.org/form/search_cases.html, E.T.i: 19.11.2022.

²⁶² KELLEY, David/HOLMES, Ann/HAYWARD, Ruth: Business Law, 4th Ed., Cavendish Publishing Limited, 2002, s.561-562; MACLEOD, s.192; Medway Yerel Mahkemesi'nin (County Court) kredi sözleşmesi kapsamında tüketicinin fazladan ödediği faiz ve diğer giderlerin iadesine ilişkin 14.10.2013 tarihli Lee HEAVER v. Santander Cards UK Limited kararı için bkz. https://www.bailii.org/form/search_cases.html, E.T.: 19.11.2022.

²⁶³ Tüketici uyuşmazlık türleri ve çözüm yolları bakımından istatistiki veriler içeren İngiliz Hükümeti tarafından hazırlanan rapor için bkz. Department for Business, Energy & Industrial Strategy, Resolving Consumer Disputes-Alternative Dispute Resolution and the Court System Final Report, 2018, s.11-12, <https://www.gov.uk/government/publications>, E.T.: 18.11.2022.

²⁶⁴ ZANDER, Micheal: Cases and Materials on the English Legal System, 10. ed., Cambridge University Press, 2007, s.114-117.

²⁶⁵ FINCH, Emily/FAFINSKI, Stefan: English Legal System, 6. Baskı, Pearson Education Limited, 2017, s.71; OKAN, Neval: "İngiliz Hukuk Sistemi İçinde Ticari Yargı Sistemi", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.7, S.2, 2005, s.49-50.

Avrupa Birliği'nin üye devletlerde ortak hukuk yaratma çabası kapsamında tüketici sözleşmelerine ilişkin hususların da yer aldığı özel hukuk konularında adli işbirliği ve özellikle kanunlar ihtilafı kurallarının uyumlaştırılması konusundaki girişimleri çerçevesinde²⁶⁶ İngiliz hukukunda da 1982 tarihli Medeni Yetki ve Yargılama Kanunu (Civil Jurisdiction and Judgments Act 1982) düzenlemesi yürürlüğe konulmuştur.²⁶⁷ Bu düzenleme ile tüketici sözleşmelerine ilişkin hukuki uyumsuzluklarda başvurulacak milletlerarası yetki kurallarının tüketicinin menfaatine uygun biçimde tesisini amaçlanmıştır.²⁶⁸ Kanunun "Tüketici Sözleşmelerine İlişkin Yetki" başlıklı 4'üncü Bölüm 13'üncü maddede ticaret veya mesleki faaliyet dışında sayılabilecek bir amaçla hareket eden tüketicinin tarafı olduğu sözleşmeye ilişkin davada yargı yetkisinin çerçevesi çizilmiştir.²⁶⁹

²⁶⁶ TEKİNALP, Gülören: "Avrupa Milletlerarası Medeni Usul Hukuku Ve Heidelberg Sempozyumu", Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, C.10, S.1-2, 2011, s.179-180; UYANIK ÇAVUŞOĞLU, Ayfer: "Avrupa Birliği'nde Aile Hukukunu Birleştirme Çalışmaları", Ata Sakmar'a Armağan, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2011, s.219-221.

²⁶⁷ İngiliz Hükümeti, AB'nin milletlerarası usul hukukundaki uyumlaştırma çalışmaları olan 27 Eylül 1968 tarihli Medenî ve Ticarî Konularda Yetki ve Mahkeme Kararlarının Tenfizine İlişkin Brüksel Konvansiyonu'nu (Brussels Convention on Jurisdiction and the Enforcement of Judgments in Civil and Commercial matters), 30 Ekim 2007 tarihli Medenî ve Ticarî Konularda Yetki ve Mahkeme Kararlarının Tenfizine İlişkin Lugano Konvansiyonu'nu (Lugano Convention on Jurisdiction and the Enforcement of Judgments in Civil and Commercial matters) ve 22 Aralık 2000 tarihli (EC) No.44/2001 sayılı Medenî ve Ticarî Konularda Yetki ve Mahkeme Kararlarının Tanınması ve Tenfizine Dair Brüksel Tüzüğü'nü (Council Regulation (EC) No 44/2001 of 22 December 2000 on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters) 1982 tarihli Medeni Yetki ve Yargılama Kanunu'na entegre etmiştir; SİRMEN, K. Sedat: "Uluslararası Havacılık Davalarında Forum Non Conveniens Doktrininin Uygulanmasında Emsal Karar: Piper Aircraft Co. V. Reyno Davası", AÜHFD, C.63, S.1, 2014, s.203.

²⁶⁸ KÜÇÜKYALÇIN, s.344; Bu yetki kuralının işleyebilmesi için, ortada özel ve kişisel ihtiyaçlara yönelik kabul edilen mal ya da hizmetlerden yararlanma amacıyla hareket eden bir tüketicinin ve bu çerçevede kurulmuş olan bir tüketici sözleşmesinin olması gerekliliği yönünde değerlendirmelerin yapıldığı Avrupa Topulukları Adalet Divanı'nda görülen 1993 tarihli Shearson Lehman Hutton Inc. v. TVB davası kararı için bkz. ÖZTEKİN, Günseli: "Tüketici Akitlerinden Doğan İhtilaflarda Brüksel Konvansiyonu'nun Kabul Ettiği Yetki Kuralına İlişkin İki Avrupa Topluluğu Mahkeme Kararı Örneği", Prof. Dr. Erdoğan MOROĞLU'na 65. Yaş Günü Armağanı, İstanbul, 1999, s.977.

²⁶⁹ Hukuki ve Ticari Konularda Yargı Yetkisi ve Yargı Kararlarının Tenfizine Dair Lugano Konvansiyonunun yenilenmiş şekli olan 1988 tarihli Hukuki ve Ticari Konularda Yargı Yetkisi ve Yargı Kararlarının Tenfizine Dair Lugano Konvansiyonu ise, İngiliz Hükümeti tarafından 1991

Yaşanan bu gelişmeler uluslararası çapta gerçekleşen farklı tüketici uyuşmazlıklarının iç hukukta çözümü anlamında geniş bir uygulama yaratmıştır.²⁷⁰

2.1.2.2. Tüketici Uyuşmazlığının Tarafları

Bir uyuşmazlıkta davacı ve davalı olmak üzere iki taraf bulunmakta olup, tüketici uyuşmazlıklarında genellikle tüketiciler davacı konumunda satıcı, sağlayıcı ve üretici gibi girişimciler davalı konumda yer almaktadır.

İngiliz hukukunda tüketici uyuşmazlıkları hukuk mahkemesi olan yerel mahkemelere (County Court) taşındığında, uyuşmazlık miktarı yönünden 1998 tarihli Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu 26'ncı Bölüm hükümleri çerçevesinde potansiyel olarak 10.000 Sterlin'e kadar olan talepler için uygulanan küçük alacaklar takibi (small claims track), 10.000 Sterlin ile 25.000 Sterlin arasındaki talepler için uygulanan hızlı takip (fast track), 25.000 Sterlin üzerindeki tüm

tarihli Medeni Yetki ve Yargılama Kanunu (Civil Jurisdiction and Judgments Act 1991) yürürlüğe konulmuştur.

²⁷⁰ İngiliz Yüksek Mahkemesi'nde (High Court) görülen Ramona Ang V. Reliantco Investments Limited davasında, davacı Ramona Ang, Kıbrıs'ta kurulan UFX ticari unvanı adı altında bir çevrimiçi ticaret platformu aracılığıyla finansal ürünler ve hizmetler sunan Relianco Yatırım Şirketi ile bitcoin vadeli işlemlerine yönelik hesabının haksız yere bloke edilmesi ve kişisel veri koruma yükümlülüklerinin ihlal edildiği gerekçesiyle tazminat talebinde bulunmuştur. Davalı ise, mahkemenin yargı yetkisine itiraz ederek uyuşmazlığın İngiliz mahkemelerinde görülmeyeceğini ileri sürmüştür. Mahkemece verilen 12.04.2019 tarihli kararda, Brüksel Konvansiyonu'nun 17'nci maddesi kapsamında davacının tüketici sıfatı ile davalı ile sözleşme yaptığı, bu nedenle yargılama yetkisinin bulunduğu belirtilmiştir. Bkz. https://www.bailii.org/form/search_cases.html, E.T.: 19.11.2022; İngiltere'de bulunan tüketiciye İtalya'da bulunan bir yatın satın alımı konusunda danışmanlık veren kişi tarafından sunulan ayıplı hizmete yönelik İngiliz Yüksek Mahkemesi'nce benzer yönde hükme bağlanan 19.12.2002 tarihli Andrew Rayner v. Richard Davies kararı için bkz. https://www.bailii.org/form/search_cases.html, E.T.: 19.11.2022.

talepler için uygulanan çoklu takip olmak üzere üç farklı usulden birine tabi olacaktır.²⁷¹

2002 tarihli İşletmeler Kanunu'nun 11'inci maddesi çerçevesinde ise, devlet tarafından belirlenmiş tüketici örgüt ve kuruluşlarına süper şikayet hakkı (Super-complaints to OFT) tanınmış olup, davaların yanı sıra tüketicilerin belirli kuruluşlarla korunmasını hedeflenmiştir. Mal veya hizmet piyasasında tüketicilerin çıkarlarına önemli ölçüde zarar veren faaliyet ve gelişmelerde, tüketici kuruluşlarınca piyasayı düzenleyici ve denetleyici kurum olan Rekabet ve Piyasa Kurumu'na başvuru yapılarak sorunların hızlı bir biçimde çözülebilmesi noktasında tanınan bu hak, önemli bir yasal düzenleme olarak tüketici mevzuatında bulunmaktadır.

2.1.3. Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı

2.1.3.1. Tüketici Uyuşmazlığı Tanımı ve Kapsamı

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında tüketici uyuşmazlığının tanımına doğrudan yer verilmemiştir. Ancak kanunun "Tüketici Mahkemeleri" başlıklı 73'üncü maddesinin 1'inci fıkrasında, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemelerinin görevli olduğu belirtilmiş olup, kanun koyucu tüketici mahkemelerinin görev alanına girecek olan uyuşmazlıkların, tüketici işlemleri ile

²⁷¹ ANDREWS, Neil: The Three Paths of Justice - Court Proceedings, Arbitration and Mediation in England, *Ius Gentium Comparative Perspectives On Law And Justice*, C.10, Springer, 2012, s.9-11.

tüketicilere yönelik uygulamalardan doğan dava ve taleplerden oluştuğunu ifade etmiştir.²⁷² Yine kanunun 81'inci maddesinin 2'nci fıkrasında yer alan, *“Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez.”* şeklindeki hüküm gereğince tarafları itibariyle birinin tüketici diğerinin girişimci olduğu tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulama sayılan tüm özel hukuk işlem ve eylemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıkların tüketici mahkemelerinde görüleceği anlaşılmaktadır. Tüketici uyuşmazlıklarına TKHK'da özel düzenleme bulunan tüm hususlarda öncelikle bu kanun uygulanacak, hüküm olmayan hususlarda ise işin niteliğine göre, TTK veya TBK'da yer alan düzenlemeler uygulanacaktır.²⁷³

Tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıklara baktığımızda genellikle ayıplı mal ve hizmete ilişkin uyuşmazlıkların gündeme geldiği, bu noktada TKHK m.11 ve m.15 hükümleri gereği seçimlik hakların kullanımı noktasında dava ve taleplerin oluştuğu görülmektedir.²⁷⁴ Taksitle satış, paket tur ve devre tatil

²⁷² 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun (MÖHUK) kapsamında yabancılik unsuru içeren tüketici uyuşmazlıklarına uygulanacak hukuk bakımından bkz. TARMAN, Zeynep Derya: “Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması”, Public and Private International Law Bulletin, C.39, S.1, 2019, (ss.325-356).

²⁷³ Yalnızca taraflar dikkate alınarak 6502 sayılı Kanun ile doğrudan bağlantılı olmayan her türlü uyuşmazlığın tüketici mahkemesinde görülmesine yönelik eleştiriler için bkz. YEŞİLOVA, Bilgehan: “6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları”, Terazi Hukuk Dergisi, C.9, 2014, s.124-125 ve 129-130; 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 PEKCANİTEZ'e Armağan, C.16, 2015, s.871; HAMAMCIOĞLU, Esra/BAHTİYAR, Mehmet: “Tüketicinin Kıymetli Evrak ile Borçlanması ve Sonuçları”, Kadir Has Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.3, S.1, 2015, s.90-91.

²⁷⁴ Satışı yapılan aracın gizli ayıplı olduğu gerekçesiyle, tüketicinin araç bedelinin iadesi yönünde seçimlik hakkı kullandığı uyuşmazlık için bkz. Yargıtay 3. HD., 20.06.2022 t., 2022/3779 E., 2022/5957 K. sayılı karar (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr/>, E.T.: 20.11.2022); Tüketicinin satın aldığı bağımsız bölüm ve ortak alanlarda eksik ve ayıplı imalatlar bulunduğunu ileri sürerek

sözleşmeleri gibi TKHK'nda düzenlenen veya farklı kanunlarda yer alan eser, sigorta ve kira sözleşmeleri gibi ya da doğrudan kanuni düzenleme bulmayan tüketici işlemi niteliği taşıyan farklı sözleşmeler kapsamında tüketiciye tanınan cayma ve fesih hakkının kullanımına ilişkin davalar ile maddi ve manevi tazminat talepli uyuşmazlıklara çokça rastlanılmaktadır.²⁷⁵ Tüketiciler, piyasanın getirdiği uygulamalar karşısında girişimcilere karşı borcunun bulunmadığının tespiti amacıyla tüketici mahkemelerinde menfi tespit davası açabilmekte ya da bedel iadesi yönünde alacak davası açabilmektedir.²⁷⁶

4077 sayılı Kanun'un kapsamında bulunmayan tüketiciye yönelik uygulamalar ise, 6502 sayılı Kanun ile uygulama alanına dahil edilmiştir. Tüketicilere yönelik uygulamalardan ne kastedildiği 2'nci maddede açıkça belirtilmemiş, ancak hükmün gerekçesinde bu uygulamaların ne olabileceği ifade edilmiştir. Bu çerçevede, kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel

öncelikle bunların giderilmesini, olmadığı takdirde eksik ve ayıplı işler dolayısıyla meydana gelen değer kaybının tespiti ile davalılardan tahsilini talep edildiği uyuşmazlık için bkz. Yargıtay 3. HD., 30.09.2021 t., 2021/6006 E., 2021/9358 K. sayılı karar (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr/>, E.T.: 20.11.2022); Kargo şirketine teslim edilen eşyanın alıcıya gereği gibi teslim edilmediği ve kaybedildiği iddiasına dayalı tazminat istemine ilişkin uyuşmazlık için bkz. Yargıtay 11. HD., 09.05.2018 t. 2016/11300 E., 2018/3394 K. sayılı karar (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr/>, E.T.: 20.11.2022).

²⁷⁵ Satın alınan mobilyaların ayıplı çıkması nedeniyle sözleşmeden cayma ile ödenen satış bedelinin davacı tüketiciye iadesine ilişkin uyuşmazlık için bkz. Yargıtay 13. HD. 27.10.2017 t. 2016/1601 E. 2017/10340 K. sayılı karar (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr/>, E.T.: 20.11.2022); Davacı tüketicinin davalı ile devre mülk satış sözleşmesi imzaladığı, bunun üzerine ödemede bulunduğu ancak davalının devre mülkün tesliminin yapmaması nedeniyle devremülk sözleşmesinin iptali ile sözleşme nedeniyle borçlu olmadığının tespiti yönünde ortaya çıkan uyuşmazlık için bkz. Yargıtay 13. HD., 01.06.2017 t. 2015/23881 E., 2017/6800 K. sayılı karar (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr/>, E.T.: 20.11.2022).

²⁷⁶ Tüketicinin davalı şirket ile arasında internette canlı ders izlemek amacıyla 21/03/2014 tarihli kapıdan satış sözleşmesi imzalandığını, hizmetten hiç yararlanmadığını ve 26/03/2014 tarihinde sözleşmeden caydığını ileri sürerek borçlu olmadığının tespiti yönünde karar verilmesini talep ettiği uyuşmazlık için bkz. Yargıtay 13. HD. 26.02.2018 t. 2015/40505 E., 2018/2418 K. sayılı karar (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr/>, E.T.: 20.11.2022).

kişilerin, tüketicilerle sözleşme kurulmasından önce, sözleşmenin kurulması esnasında ve sözleşme imzalandıktan sonra yaptıkları uygulamalar da Kanun kapsamında değerlendirilecektir. Tüketici kredisi verilmeden önce tüketicilere verilmesi öngörülen sözleşme öncesi bilgi formu, devre tatil sözleşmesinin kurulması esnasındaki satış yöntemi veya bir malın satışından sonra o mala ilişkin satış sonrası hizmetler gibi uygulamalar konusunda çıkabilecek uyuşmazlıklar örnek olarak verilebilecektir. Bu hüküm ile özellikle bir hukuki işleme veya sözleşmeye dayanmayan, tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamaların da Kanun kapsamında olduğu açıklığa kavuşturulmuş olmaktadır.

Tüketici ile girişimcinin bir sözleşme kurulması için başlattığı süreçte birtakım görüşmeler meydana gelmekte, TMK m.2 hükmü kapsamı gereği taraflar bu görüşmelerde birbirlerine karşı özen göstermek, gerekli bilgiyi vermek ve birbirlerinin mal ve şahıs varlıklarına zarar vermemek gibi birtakım yükümlülükler altına girmektedir. Tüketiciye yönelik uygulamalar da herhangi bir hukuki işlemin veya sözleşmenin kurulmaya çalışıldığı bu safhalarda karşımıza çıkabilmektedir. Bu noktada, girişimcinin sözleşme öncesi görüşmelerde kusurlu bir davranışla yükümlülüklerine aykırı olarak tüketicilere vermiş olduğu zararlar kapsamında sorumluluğuna gidilebilecektir.²⁷⁷ Bu noktada Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun girişimcinin tüketiciye yönelik uygulamadan kaynaklanan sorumluluğunu incelediği, davacının davalı şirketin şubesine alışveriş yapmak için gittiği ve

²⁷⁷ Sözleşme öncesi kusurlu davranışlardan kaynaklı sorumluluğa culpa in contrahendo sorumluluğu denilmektedir. Ayrıntılı bilgi için bkz. DEMİRCİOĞLU, Huriye Reyhan: Güven Esası Uyarınca Sözleşme Görüşmelerindeki Kusurlu Davranıştan Doğan Sorumluluk (Culpa In Contrahendo Sorumluluğu), Yetkin Yayınları, Ankara, 2009; ARIKAN, Mustafa: "Culpa In Contrahendo Sorumluluğu", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.17, 2009, (ss.69-89).

yüksek bir raftan kafasına koli düşmesi sonucu kafa travması geçirmesi nedeniyle manevi tazminat talebinde bulunduğu uyuşmazlığa ilişkin vermiş olduğu kararında da, sözleşmenin bir süreç olduğu ve bir anda kurulup meydana gelen bir hukuki işlem olmadığı belirtilerek, sözleşme kurulmadan önce de tarafların sözleşmenin muhtevası, şartları, içerdiği hak ve yükümlülükler üzerinde görüşmeler yapmakta olduklarını, bu görüşmelerin başlamasıyla taraflar arasında sözleşme benzeri bir güven ilişkisi, diğer bir deyişle birbirlerinin kişilik ve mal varlığı değerlerine zarar vermemek için gerekli özeni gösterme ve koruma yükümlülüklerinin doğduğu belirtilmiş, bu bağlamda davacının mağazada satın almak istediği eşyaların gösterilmesi isteği ve bu isteğinin kabulünün, bir icap-kabul niteliğinde olup hukuksal işlem niteliğinde bir sonuç meydana getirmek amaçlandığı ifade edilerek davacının vücut bütünlüğüne, davalı veya yardımcıları tarafından verilen bu zararın, davalı tarafından sözleşme görüşmelerinden doğan sorumluluk uyarınca karşılanması gerektiği belirtilmiştir.²⁷⁸ Yine Yargıtay'ın tüketicinin banka nezdinde bulunan olumsuz nitelikte kredi verilemez şerhinin

²⁷⁸ Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 01.12.2010 tarihli 2010/13-593 E., 2010/623 K. sayılı kararın ayrıntılı incelemesi için bkz. BULUT, Uğur: "Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumlulukta Tüketici Mahkemelerinin Görevine İlişkin Bir Yargıtay Kararı İncelemesi", Ankara Barosu Dergisi, S.2, 2012, (ss.321-346); Benzer yönde bkz. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu 13.2.2013 t., 2012/13-1220 E. 2013/239 K.; Yargıtay Hukuk Genel Kurulu 06.04.1992 t., 1992/13-213 E., 1992/315 K. sayılı kararında ise, tüp bayii konumundaki satıcı ile tüp alan tüketici arasındaki akde taraf olmayan, yardım amacı ile orada bulunan üçüncü kişinin tüpün hatalı olması dolayısı ile patlaması durumunda uğradığı zararlar bakımından satıcıdan sözleşmeye aykırılığa dayalı olarak tazmin talebinde bulunduğu uyuşmazlıkta, yan edimlerin ihlali durumunda zarara uğrayan tarafın korunması için haksız fiil ve dürüstlük kuralı düzenlemelerinin yeterli korumayı temin edemeyeceğini kabul ederek; ilgili uyuşmazlıkların haksız fiil sorumluluğundan ziyade, sözleşmeye aykırılık temeline dayandırılmasına karar vermiş; bu haksız fiil dolayısı ile zarara uğrayan üçüncü kişilerin de sözleşmeye taraf olmasalar dahi sözleşmeye aykırılık iddiasında bulunabileceklerine hükmetmiştir (kararama.yargitay.gov.tr, E.T.:21.11.2022).

kaldırılması talebine ilişkin uyuşmazlıkta vermiş olduğu karar da, tüketiciye yönelik uygulamadan doğan sorumluluğa örnek oluşturmaktadır.²⁷⁹

TKHK m.2 hükmünün gerekçesine baktığımızda, tüketiciye yönelik haksız ticari uygulamaların da kanun kapsamına dahil olduğunu ifade etmek gerekir. Haksız ticari uygulamalar TKHK m.62’de ayrıca düzenlenmiş olup, tüketicinin hukuki işlem yaparken iradesini etki altına alan tüm uygulamalar yasaklanmıştır. Satılan ürünün menşei ve niteliği hakkında yanlış bilgilerin verilmesi bu duruma örnek olarak verilebilecektir.²⁸⁰ Yine tüketiciye yönelik uygulamalar ile haksız rekabet teşkil eden hallerin kesişmesi halinde haksız rekabete bağlı olarak uyuşmazlıklar çıkabilmektedir.²⁸¹

2.1.3.2. Tüketici Uyuşmazlığının Tarafları

Tüketici mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklara baktığımızda davacı tarafı kimin oluşturacağı önem arz etmektedir. Tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulama sayılan tüm özel hukuk işlem ve eylemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarda davacı sıfatı öncelikle tüketiciye ait olacaktır. TKHK’nun tüketici

²⁷⁹ Yargıtay 13. HD. 26.11.2014 t. 2014/41079 E., 2014/37438 K. sayılı karar için bkz. kararama.yargitay.gov.tr, E.T.: 21.11.2022; Bu yöndeki uygulamalara ilişkin tüketicilerin korunması için Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği m.9 kapsamında bilgilendirme yükümlülüğü getirilmiştir. Bilgilendirme yükümlülüğü ihlali neticesinde tüketici bir zarara uğrarsa, uğranılan zararların tazmini gerçekleştirilebilecektir.

²⁸⁰ Haksız ticari uygulamaların yaptırımını TKHK. m.77/13’te düzenlenmiş olup, TKHK. m.62’de belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında haksız ticari uygulamanın durdurulması veya idari para cezaları öngörülmüştür.

²⁸¹ Yine fazla bedel ödeme veya satış sonrası hizmetlerin sınırlandırılması gibi uygulamalar ya da Rekabet Kurulu’nun ihlal kararı verdiği davranışlar nedeniyle rekabet hukuku ihlalden kaynaklı tazminat davalarına ilişkin uyuşmazlıklar için bkz. KOÇYİĞİT, Pınar: “Tüketici Mahkemelerinin Görevi Ve Yargı Yetkisi”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2018, s.87-91.

kavramını geniş kapsamda ifade eden tanımı çerçevesinde, sözleşmenin tarafı olmaksızın mal veya hizmetten yararlanan kişilerin de uğradıkları zararın tazmini bakımından tüketici mahkemelerine davacı sıfatı ile başvurabileceğini ifade etmek gerekir.²⁸²

TKHK m.73/6 hükmü çerçevesinde tüketicilerin yanı sıra tüketici örgütleri²⁸³, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Ticaret Bakanlığı²⁸⁴ da haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve TKHK'ya aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde, bu durumların önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilecektir. TKHK m.74'te hem tüketici örgütlerine hem de Ticaret Bakanlığı'na satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açma yetkisi açıkça tanınmıştır. Kanunda tanınan bu yetkilerle, hem tüketicilerin etkili biçimde korunması hem de usul ekonomisi ilkesine katkı sağlanması amaçlanmıştır.

Satıcı ve sağlayıcı gibi girişimcilerin de tüketici mahkemeleri nezdinde dava açabilecekleri öngörülmüştür. Özellikle belli bir değer altındaki uyuşmazlıklara

²⁸² TEK GÜLEN, Sinem, "Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılamanın Usulü", Bahçeşehir ÜHFHD, C.8, S.99-100, 2012, s.133; KURU, Baki: Medeni Usul Hukuku, Yetkin Yayınları, Ankara, 2017, s.636-637.

²⁸³ TKHK. m.3/m'de tüketici örgütleri, tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını ifade eder şeklinde düzenlenmiştir.

²⁸⁴ TKHK. m.3/b'de bakanlık, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nı ifade eder şeklinde düzenlenmiştir. Ancak söz konusu bakanlığın adında değişikliğe gidilerek Ticaret Bakanlığı olmuştur.

ilişkin kanunen öngörülen zorunlu hakem heyeti yargılaması neticesinde verilen kararlara karşı girişimciler davacı sıfatı ile tüketici mahkemesine itiraz edebileceği gibi, doğrudan tüketicinin taraf olduğu bir uyuşmazlıkta da girişimcilerin dava açabilmesi mümkündür.²⁸⁵

Tüketici uyuşmazlıklarında davalı kural olarak tüketicinin sözleşme yaptığı veya tüketiciye yönelik haksız ticari uygulama yapan girişimcilerdir. Bazı durumlarda ise, tüketici işlemine konu malın veya hizmete yönelik sorumluluğu olan kişilerin de davalı olması mümkündür. Örneğin bir hizmet veya mala yönelik ayıptan doğan sorumlulukta imalatçı-üretici, bayi, acente, ithalatçı gibi kimselerin, benzer şekilde konut finansmanından kaynaklanan işlemlerde, kredi verenin konut finansmanı sorumluluğuna gidilebilecektir.²⁸⁶ Diğer taraftan tüketici heyeti kararlarına yönelik itiraz dava ile edimlerini yerine getirmedeği işlemlerden kaynaklı olarak davalı konumda olabilecektir.

²⁸⁵ Doktrinde, tüketici mahkemelerinin tüketiciyi korumak amacıyla kurulması nedeniyle girişimcilerin hakem heyeti kararına karşı itiraz dışında, tüketici mahkemesinde dava açma hakkının bulunmadığı ileri sürülmüştür. Ancak Yargıtay'ın kararlarında da belirttiği üzere dava açarken korunan tüketicinin davalı iken korunmayacağına bir gerekçesi bulunmamakta olup, davaların tüketici mahkemesinde görülmesi tüketicinin korunmasına yönelik bir uygulama olarak ifade edilmiştir. Bkz. Yargıtay 11. HD. 02.07.2007 t., 2007/7291 E., 2007/10027 K. sayılı karar; Yargıtay 13. HD. 15.06.2005 t., 2005/5197 E., 2005/10096 K. sayılı karar (ARAS, Aslı: Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2009, s.49-50; ÇABRİ, s.1046-1047.) Aksi yönde görüşler için bkz. TEK, s.130-131.

²⁸⁶ TEK, s.137.

2.2. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLLARI

2.2.1. Genel Olarak Hukuki Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları

Hukuki uyuşmazlıklar özel ve kamu hukuku içerisinde hangi hukuk dalı kapsamında doğduklarına bağlı olarak idari, ceza, ticari, tüketici uyuşmazlıkları gibi farklı isimler almakta olup, bu uyuşmazlıklar özel hukuk kişileri arasında ortaya çıkabileceği gibi, idare ile birey arasındaki ilişkiden de doğabilmektedir. Uyuşmazlığın çözümüne yönelik araçlar ise, uyuşmazlığın konusu, türü ve tarafı olan kişilerin niteliğine göre şekillenmektedir.

Uyuşmazlıkların çözümünde iki temel yol bulunmaktadır. Bunlardan ilki, uyuşmazlıkların devlet yargısı içerisinde kanuni mahkemeler önünde biçimlenme şekli olan dava yoludur. Belirtelim ki, uyuşmazlık dava kavramıyla aynı anlamları taşımamaktadır. Uyuşmazlık, davadan önceki bir aşamada hak olarak hukuk düzenince korunan, mevcut bir menfaatin ihlali veya hukuk düzenince kurulmuş menfaat dengesinin bozulması ile ortaya çıkan anlaşmazlık üzerine taraflardan gelen bir talep neticesinde ortaya çıkmaktadır. Tarafların talepleri neticesinde çözüm sağlanırsa, anlaşmazlık davaya dönüşmemektedir. Taraflarca çözüm sağlanamadığı halde ise, durum dava konusu olacaktır.²⁸⁷

²⁸⁷ Anlaşmazlık, uyuşmazlık, talep ve dava kavramlarına ilişkin doktrinde yapılan tartışmalar için bkz. ÖZBEK, Mustafa Serdar: Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, 3. Baskı, Yetkin Yayınları, 2013, s.105-115.

Uyuşmazlıkların çözümündeki ikinci çözüm yolu ise, uyuşmazlığın dava aşamasına dönüşmeden çözülmesini sağlayan, yargısal yolların yanında, ilgililerin istemleri halinde işlerlik kazanan uyuşmazlık taraflarının tatmin edici bir çözüme ulaşmasını hedefleyen yöntemler bütünü olan alternatif uyuşmazlık çözüm yollarıdır.²⁸⁸

2.2.1.1. Mahkemeler Yoluyla Çözüm

Uyuşmazlıkları çözüme kavuşturma görevi, esasında devletin işi olup, devlet bunu yargı gücünü kullanmak suretiyle yerine getirmektedir. Hukuki niteliklerine bakımından bir bütünlük oluşturan yargısal faaliyetler, belli bir yargı kolunda toplanarak kendine özgü yargılama usulüne göre mahkemeler nezdinde iş ve davalara uygulanmaktadır.

Mahkemeler, ülkelerin benimsedikleri yargı birliği ve yargı ayrılığı sistemine göre örgütlenerek faaliyet göstermektedir. Yargı birliği sisteminde, bir ülkede sadece bir tane yüksek mahkeme bulunmakta olup, yargı ayrılığı sisteminin aksine anayasa yargısını, idari ve adli yargıyı tek başına bu yüksek mahkeme temsil etmektedir. Anglo-Sakson Hukuk Sistemi'nin hakim olduğu Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Kanada ve Avustralya gibi ülkelerde yargı birliği benimsenmiştir. İngiltere'de mahkemeler, en yüksek yargı organından alt mahkemeye Lordlar Kamarası (The House of Lords), Temyiz Mahkemesi (The Court of Appeal), Londra Yüksek Mahkemesi (The High Court of Justice), Krallık

²⁸⁸ TANRIVER, Süha: "Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Ve Özellikle Arbuluculuk", TBB Dergisi, S.64, 2006, s.152.

Mahkemesi (The Crown Court), Sulh Mahkemesi (Magistrates' Court) ve Yerel/İlçe Mahkeme (Country Court) şeklinde hiyerarşik bir sırayla teşkilatlanmıştır.²⁸⁹

Özellikle Kara Avrupası'nda Fransa, Almanya, İtalya ve Türkiye gibi ülkelerde benimsenen yargı ayrılığı sisteminde ise, yüksek mahkeme olarak birden fazla mahkeme mevcut olup, idari ve adli yargının ayrılmış olduğu bir şekilde yargılama faaliyetleri yürütülmektedir.²⁹⁰ Türk yargı sistemi Anayasa yargısı, idari yargı, adli yargı ve uyuşmazlık yargısı olmak üzere dört bölüme ayrılmış olup, adli yargı diğer üç yargı kolunun dışında kalan bütün yargısal faaliyetleri kapsayan en geniş uygulama alanı bulan yargı koludur. Hukuk mahkemelerinin özel hukuk alanındaki yargısal faaliyetleri ise medeni (hukuki) yargının konusunu oluşturmaktadır.²⁹¹ Sosyal ve hukuki ilişkilerde oluşan karmaşıklık, bilim ve teknolojiye ilerlemeler çerçevesinde buna bağlı uzmanlık gerektiren uyuşmazlıkların artış göstermesi ile diğer yargı kollarında olduğu gibi medeni yargıda da özel mahkemeler kurularak ortaya çıkan ihtiyacın karşılanarak etkinliğin sağlanması amaçlanmıştır.²⁹²

²⁸⁹ OKAN, s.38.

²⁹⁰ KOÇAK SÜREN, Özlem: "Türkiye'de Yargının Örgütlenmesi Ve Adalet Sisteminin Problemleri", TBB Dergisi, S.85, 2009, s.404.

²⁹¹ KURU, Baki/ARSLAN, Ramazan/YILMAZ, Ejder: Medeni Usul Hukuku, Yetkin Yayınları, 25. Baskı, Ankara, 2014, s.57-59; Adli yargı, ceza yargısı ve medeni (hukuki) yargı olmak üzere ikiye ayrılmış olup, yüksek mahkeme Yargıtay'dır.

²⁹² TANRIVER, Süha: "Hukuk Yargısında Etkinliğin Sağlanması İçin Alınması Gereken Önlemler Üzerine", AÜHF Dergisi, C.49, S.1, 2000, s.70-71; TANRIVER, Süha: "Hukuk Yargısının Temel Sorunları ve Bu Bağlamda Alınması Gereken Temel Önlemler", Türkiye Barolar Birliği Adalet Bakanlığı Yargı Reformu Stratejisi Belgesi Gölgesinde Yargı Reformu Sempozyumu, 18-20 Haziran 2008, Ankara, s.205.

2.2.1.2. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ile Çözüm

Anglo-Sakson veya Kıta Avrupası yargılama hukuku sistemlerini benimseyen ülkelerin çoğunda özellikle dava yolunun aşırı zaman, emek ve masraf harcamasına yol açması, uyuşmazlık çeşitlerinin artarak karmaşık ve belirsiz yargılama usullerinin ortaya çıkması ile dava konusunun tarafların hakimiyetinden çıkararak etkili çözümlerden uzaklaşılmasına bağlı olarak yargılama hukukuna ilişkin reform çalışmaları yapılmış ve farklı çözümler ortaya konulmaya çalışılmıştır.²⁹³ Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının doğuşu bu gelişmeler ışığında olmuştur.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları en genel ifade şekliyle, uyuşmazlıkların çözümü amacıyla görev yapan devlet mahkemelerinde görülen, dava açılmış olsun veya olmasın dava yolunun yanında seçimlik bir yol olarak işleyen, genellikle tarafsız bir üçüncü kişinin mevcut bir uyuşmazlığın çözümünde taraflara müzakere usulü ve anlaşma zemininde yardım ve katkıda bulunduğu birtakım çözüm yöntemlerinin bütünü olarak tanımlanabilecektir.²⁹⁴

²⁹³ Anglo-Sakson ve Kıta Avrupası hukuk sistemlerindeki reform çalışmaları ve gelişmeler için ayrıntılı bilgi için bkz. GÜRALP, Ayşe Gülin: Anglo-Amerikan ve Kıta Avrupası Medeni Yargılama Hukuku Sistemleri'ndeki Reform Çalışmaları, Yeni Gelişmeler ve Türk Hukuku Bakımından Değerlendirilmesi, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2011.

²⁹⁴ LIEBERMAN, Jethro K./HENRY, James F.: "Lessons from the Alternative Dispute Resolution Movement", The University of Chicago Law Review, C.53, S.2, 1986, s.425-426; CAPPELLETTI, Mauro: "Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement" The Modern Law Review, C.56, S.3, 1993, s.282; ROSENBERG, Joshua D./FOLBERG, H. Jay: "Alternative Dispute Resolution: An Empirical Analysis", Stanford Law Review, C.46, S.6, 1994, s.1488; ILDIR, Gülgün: Alternatif Uyuşmazlık Çözümü-Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler, Seçkin Yayıncılık, 2003, s.27; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.167-168.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları, kısaca “ADR” (Alternative Dispute Resolution) olarak adlandırılmakta olup, dostane uyuşmazlık çözümü (Amicable Dispute Resolution), uygun uyuşmazlık çözümü (Appropriate Dispute Resolution), tercih edilen uyuşmazlık çözümü (Preferred Dispute Resolution), öncelikli uyuşmazlık çözümü (Primary Dispute Resolution) gibi çeşitli kavramlarla da ifade edilmektedir. Alternatif uyuşmazlık çözümündeki yöntemler, yargı yolu yerine ikame edilecek bir usulü ifade etmemekte olup dava yolunun yanında seçimlik olarak bulunan hukuki çözüm arayışlarıdır. Özellikle arabuluculuk, uzlaşma ve müzakere gibi ADR yöntemleri dava yoluyla birlikte uygulanabilen, günümüzde geniş bir uygulama alanı bulmuş yöntemlerdir.²⁹⁵

Bu başlıkta çalışmamızın konusu ve kapsamı çerçevesinde öncelikle alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının doğuşu ve yaşanan gelişmelerden bahsedilecek, ülke hukuklarında uygulama bulan alternatif uyuşmazlık çözüm yolları türlerine yer verilecektir. Ardından bu çözüm yollarının İngiliz ve Türk hukuk sistemlerindeki yeri incelenecektir.

²⁹⁵ TANRIVER, Süha: Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Arabuluculuk, 2. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara, 2022, s.32; ÖZBAY, İbrahim: “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri”, Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.10, S.3-4, 2006, s.460; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.169; TAŞPOLAT TUĞSAVUL, Melis: Türk Hukukunda Arabuluculuk-6325 Sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Çerçevesinde, Yetkin Yayınları, Ankara, 2012, s.14-15; ŞAHİN CEYLAN, Şule: Geleneksel Toplumdan Modern Topluma Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2009, s.171 vd.; YILDIRIM, Ferhat: Arabuluculuk ve Ombudsmanlık, 2. Baskı, Seçkin Yayınevi, 2023, s.28-29; BULUR, Alper: “Avukatlık Kanunu M. 35/A'nın Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Çerçevesinde İrdelenmesi Ve Bir Düzenleme Önerisi”, TBB Dergisi, S.89, 2010, s.199.

2.2.1.2.1. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarının Doğuşu ve Gelişimi

Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının ortaya çıkmasında etkili olan temel husus, uyuşmazlık taraflarının aralarındaki zarar görebilecek ticari ve kişisel ilişkilerinin belirlenen uyuşmazlık çözüm usulleriyle daha iyi korunabileceği düşüncesidir. Bu şekilde taraflar, mahkemece çözüme kavuşturulan ve uyulması gerekli bir karara nazaran uyuşmazlığın çözümünde bizzat söz sahibi olduğu bir süreçte yer alarak, ihtiyaçlarına cevap verir bir sonucu hedefleyerek, ilişkilerini sürdürebilecektir.²⁹⁶

Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının geliştirilmesinde hukuk sistemlerinin büyük çoğunluğunda belirgin olarak gözlemlenen dava yolunun sebep olduğu sorunlar da etkili olmaktadır. Yargılamaların uzun sürmesi, taraflarca üstlenilmesi gereken yüksek miktarlarda yargılama giderlerinin bulunması, mahkemelerin uyuşmazlık konusundaki hatalı karar ve uygulamalarının söz konusu olması nedeniyle tarafların dava yolundan bekledikleri fayda azalmaktadır. Dava sürecinde uyuşmazlık konusunda hakimiyetini de yitiren taraflar, kendilerini tatmin edebilecek bir çözüme ulaşmada zorlanmaktadır.²⁹⁷ Yargılama sürecinde yaşanan sorunlar ve aksaklıklar çerçevesinde ülkeler, yargının tamamlayıcı bir parçası olarak gerek kendi bağımsız usulleriyle gerek dava yoluna eklenen usulleriyle alternatif uyuşmazlık çözüm yollarını geliştirmişlerdir. ADR usullerinin uygulanması noktasında ise uyuşmazlıkların konusu ve niteliğine göre belli

²⁹⁶ APPLEBEY, George: "Alternative Dispute, Resolution And The Civil Justice System", A Handbook of Dispute Resolution: ADR in action (ed. Karl J Mackie), Routledge, 1991, s.26.

²⁹⁷ GOLDBERG, Stephen B./SANDER, Frank E.A./ROGERS, Nancy H./COLE, Sarah Rudolph: Dispute Resolution - Negotiation, Mediation, Arbitration, and Other Processes, 7. Baskı, Aspen Publishing, 2020, s.4; HARTLEY, Roger E.: Alternative Dispute Resolution in Civil Justice Systems, LFB Scholarly Publishing, 2022. s.22.

kıstaslar belirlenmiş, karmaşık görüş ve uygulamaların önüne geçilmesi hedeflenmiştir.²⁹⁸

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları medeni hukuk, ticaret hukuku, tüketici hukuku, iş hukuku, ceza hukuku, idare hukuku gibi pek çok hukuk dalıyla ilişkili olup, esas olarak medeni yargılama hukukunun konusunu oluşturmakta, yargısal çözüm yolları ile birlikte uyuşmazlık çözüm yolları içerisinde yer almaktadır. Devlet sistemlerini ve benimsenen yargılama hukuku sistemlerini incelediğimizde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin hukuk dallarına uygulanmasına yaklaşım çeşitlilik göstermektedir. Dünyada mücadelecı, liberal devlet ideolojisiyle şekillenen Anglo-Sakson yargılama hukuk sistemi ile tahkik sisteminin benimsendiği müdahaleci devlet ideolojisiyle şekillenen Kıta Avrupası yargılama hukuku sistemi olmak üzere iki temel yargılama hukuku sistemi bulunmaktadır. Müdahaleci devlet sisteminin benimsendiği yargılama hukukunda mahkemenin egemen olduğu yargılama usulleri belirlenirken, mücadelecı devlet sisteminin benimsediği yargılama hukukunda tarafların uyuşmazlığın çözümünde etkin olduğu bir anlayış egemendir. Bu anlayış farkı alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının hukuk sistemine entegre olmasında önemli bir etkendir. Bu noktada mücadelecı sistem içerisinde alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının davaya nazaran daha etkin olarak kullanılabilir olduğunu ifade etmek gerekir.²⁹⁹ Diğer yandan sosyal adalet ilkesi çerçevesinde şekillenen sosyalist hukuk yargılamasının benimsendiği özellikle dönemin sosyalist Avrupa ülkelerinde,

²⁹⁸ APPLEBEY, s.27-29.

²⁹⁹ DAMASKA, Mirjan R.: The Faces of Justice and State Authority, A Comparative Approach to the Legal Process, New Haven and London, 1986, s.72-73; GÜRALP, s.7-9.

sosyal bakımından zayıf olanlara yönelik eşitliğin sağlanması amacı ile verilen haklar, yargılama usullerini şekillendirerek şekli olmayan, hızlı ve ucuz bir uyuşmazlık çözüm sisteminin oluşmasında etkili olmuştur.³⁰⁰ Günümüzde ülke hukuklarına bakıldığında ise çoğunlukla uygulanmakta olan sistem karma bir nitelik taşımaktadır. Bu çerçevede hakimlerin görev ve işlevlerinin daha pasif olduğu hukuk sistemini kabul eden ülkelerde, sosyal hukuk devlet ilkeleri gereği özellikle uyuşmazlıklarda zayıf olan tarafların haklarının zedelenmemesi için hakimin aktif hale gelmesi anlayışı benimsenmeye başlamışken, mahkeme egemen hukuk anlayışını kabul eden ülkelerde uyuşmazlığın çözümünü tarafların hakimiyetine taşıma amacı görülmektedir. Ülkelerin bu girişimleri alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının hukuk sistemi içerisindeki etkinliklerini de şekillendirmektedir.³⁰¹

Hukuk dünyasında hak arama yollarının tamamının açık ve kullanabilir olmasına yönelik yeni arayışlar geleneksel, şekli yargılama usulü eğilimlerin değişmesini sağlamış, dünya çapında adalete erişim hareketini (access to justice movement, civil justice) ortaya çıkarmıştır. Adalete erişim kavramı, hukuk sisteminin iki temel amacı olan kişilerin haklarının korunmasına ve yaşanan hukuki uyuşmazlıkların

³⁰⁰ STALEV, Zhivko: "Sosyalist Avrupa Ülkelerinde Hukuk Yargılaması", (Çev. Ejder Yılmaz), AÜHFD, C.33, S.1, 1976, s.155-156.

³⁰¹ ÖZBEK, Mustafa: "Avrupa Konseyince Adalet Hizmetlerinin Etkinliğinin Artırılması İçin Öngörülen Tedbirler", AÜHFD, 2006, s.212-213; GÜMÜŞ, Ali T.: "Sosyal Devlet Anlayışının Gelişimi ve Dönüşümü", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.18, S.2, 2010, s.125.

çözümüne odaklanmaktadır. Bu çerçevede adalete eşitçe erişilebilen, bireysel ve toplumsal olarak adil sonuçların alınabildiği bir sistem amaçlanmaktadır.³⁰²

Adalete erişim hareketi başta Anglo-Sakson medeni yargılama hukuk sistemine dahil olan ülkelerde olmak üzere ülkelerin büyük çoğunluğunun hukuk sistemlerinde yargısal reformları beraberinde getirmiştir.³⁰³ Anglo-Sakson yargılama hukuk sistemine baktığımızda özellikle ABD, yüksek ve orantısız dava masraflarına çözüm konusunda çalışmalar yaparken, İngiltere karmaşık yargılama usullerinin önüne geçerek vatandaşların ihtiyaçlarına cevap verir bir sistem geliştirmeye çalışmıştır. Bu noktada ABD, adli yardım olanaklarını artırmış; tüketici, çevreci gibi birey olarak dava açmakta yetersiz olan toplulukların menfaatlerinin temsilinde sınıf davalarının açılabilmesini Amerika Birleşik Devletleri Federal Hukuk Usulü Kanunu'nun 23'üncü maddesinde düzenleme altına alarak, tüketici örgütleri gibi tüzel kişiliğe sahip olan veya olmayan topluluklara bu hakkı tanımıştır. Bu gelişmelerin yanı sıra mahkemeler yanında alternatif kurumlar teşvik edilerek alternatif uyuşmazlık çözüm arayışları

³⁰² CAPPELETTI, Mauro/GART, Bryant G.: *Access to Justice, C.1: A World Survey*, Sijthoff and Giuffre, 1978, s.6; CAPPELETTI, Mauro/GART, Bryant G.: "Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective", *Buffalo Law Review*, C.27, 1978, s.184; NYLUND, Anna: "Access to Justice: Is ADR a Help or Hindrance?", *The Future of Civil Litigation- Access to Courts and Court-annexed Mediation in the Nordic Countries*, (Ed. ERVO, Laura/NYLUND Anna), Springer, 2014, s.181-182; Cappelletti ve Garth, adalete erişime yönelik çalışmaların süreç içerisinde üç boyutlu olarak gelişmeye başladığı ifade etmiştir. Bu noktada öncelikle ekonomik durumu zayıf kimselerin adalete erişim haklarının kısıtlanmaması ve ekonomik engellerin kaldırılması amacıyla 1960'lı yıllarda adli yardım kurumu devreye sokulmuştur. İkinci olarak, 1970'li yıllarda toplu davaların açılabilmesine yönelik özellikle sendikalar kanunu, tüketicinin korunması hakkında kanun ve çevre kanunu gibi yasal düzenlemelere hükümler eklenmiştir. Son olarak yargı dışı alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri geliştirilerek uygulamaya konulmuştur. Bkz. CAPPELETTI/GART, *Access to Justice*, C.1, s.21.

³⁰³ CHODOSH, Hiram: "Yargı Reformları: Trendler, Sorunlar ve Stratejiler", (Çev. Birol AKGÜN), Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.9, S 1-2, 2001, s.318.

canlandırılmıştır.³⁰⁴ İngiltere ise, adalete erişim akımının etkisiyle tespit edilen sorunları ortadan kaldırmak için dönemin Temyiz Mahkemesi başkanı olan Lord Woolf'u görevlendirmiş, Lord Woolf tarafından yapılan gözden geçirmeler sonucu hazırlanan Adalete Erişim (Access to Justice) adlı iki rapor doğrultusunda medeni yargılama sisteminde önemli değişikliklere imza atılmıştır. Bu kapsamda hukuk usulü kuralları ile adli yardım hususlarında yürürlüğe giren Adalete Erişim Kanunu (Access to Justice Act 1999) ile Hukuk Muhakemeleri Usul Kanunu (Civil Procedure Rules 1998) köklü değişikliklerin yapıldığı en çarpıcı yasal düzenlemeler arasında yer almıştır. Bu düzenlemeler ile birlikte ADR uygulamasına teşvik artırılmış, vatandaşların alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına daha fazla başvuru yaparak hak araması hedeflenmiştir.³⁰⁵

Yaşanan gelişmeler ışığında tahkim, arabuluculuk gibi ADR uygulamaları ABD öncülüğünde gelişme gösteren, büyük oranda Anglo-Sakson sistemine ait bir kavram olarak şekillenmiştir. ADR kavramı genişlemeye başladıkça, uygulanacak uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin türleri, bu yöntemlerin kullanılacağı uyuşmazlıkların kapsamı bakımından tartışmalar yaşanmış, ADR uygulamasının başarısında etkili olacak unsurları belirlemek gerekmiştir.³⁰⁶ ADR'nin ilk tohumları

³⁰⁴ ALEXANDER, Janet Cooper: "An Introduction To Class Action Procedure In The United States", Remarks At Debates Over Group Litigation in Comparative Perspective, Geneva, Switzerland, July 21-22, 2000, s.4; CAPALLETTI/GARTH, *Worldwide Movement*, s.187-188; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.220.

³⁰⁵ BURN, Suzanne: "The Civil Justice Reforms in England and Wales: Will Lord Woolf Succeed Where Others Have Failed?" Windsor Yearbook of Access to Justice, C.17, 1999, s.222; PEYSNER, John/SENEVIRATNE, Mary: "The Management of Civil Cases: The Courts and Post-Woolf Landscape", Department of Constitutional Affairs Research Series 9/05, The Research Unit of Department for Constitutional Affairs, 2005, s.9.

³⁰⁶ Bu yönde yaşanan tartışmalar için bkz. FULLER, Lon L.: "The Forms and Limits of Adjudication", Harvard Law Review, C.92, S.2, 1978, s.354 vd.; GOLDBERG/SANDER/ROGERS/COLE, s.5 vd.

Roscoe Pound'un 4 ana başlıkta ABD hukuk yargılamasına yönelik eleştirilerini aktardığı, Amerikan Barolar Birliği'nin (American Bar Association, ABA) 1906 yılında gerçekleşen 29. yıllık toplantısında yapılan konuşmasında atılmıştır.³⁰⁷ Pound, mahkemelerin uyuşmazlığın çözümüne yönelik benimsediği mevcut yargılama usulü işlemlerinin zamanın gerisinde kaldığını, bu durumun aşırı zaman, emek ve masraf harcamasına yol açtığından adalete erişimde memnuniyetsizlik yarattığını belirtmiştir. Diğer yandan Pound, mahkemelerin yargılama sürecini bir spor müsabakasına çevirerek tarafların uyuşmazlığın çözümünden bekledikleri faydayı unuttuğunu da ifade etmiştir.³⁰⁸ ADR'nin gelişmesine hız kazandıran ana etken ise, 1976 yılında gerçekleştirilen "Adalet Yönetiminde Karşılaşılan Ortak Sorunların Nedenleri Hakkında Ulusal Konferansı", bilinen adıyla "Pound Konferansı" olmuştur.³⁰⁹ Bu konferansta mahkemelerin daha işlevsel hale getirilerek uyuşmazlıkların en uygun çözüm yöntemleriyle neticelendirilmesi gerektiği, kamusal fonlarca desteklenen projelerle arabuluculuk, tahkim gibi alternatif uyuşmazlıkların devreye sokulmasının önemi ortaya konulmuştur. Özellikle arabuluculuk hizmeti veren mahalli adalet merkezleri (neighborhood justice centers) ile taraflı uzlaşma, arabuluculuk ve tahkimden oluşan uyuşmazlık çözüm yollarından uygun olanına

³⁰⁷ Roscoe Pound'un 1906 tarihli konuşması için bkz POUND, Roscoe: "The Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice", American Law Review, C.40, 1906, (ss.729-742).

³⁰⁸ FARKAS, Brian/TRAUM, Lara: "The History and Legacy of the Pound Conferences", Cardozo Journal of Conflict Resolution, C.18:67, 2017, s.681-683; AMSLER, Lisa Blomgren: "Dispute System Design and the Global Pound Conference", Cardozo Journal of Conflict Resolution, C.18:621, 2017, s.621.

³⁰⁹ Pound'un 1906 tarihli Amerikan Barolar Birliği toplantısında ABD hukuk yargılamasına yönelik eleştirilerini içeren meşhur konuşması sonrası reform talepleri desteklenmiş, özellikle somut reform ve tavsiyelerin üretileceği 1976 tarihli "National Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice" (Adalet Yönetiminde Karşılaşılan Ortak Sorunların Nedenleri Hakkında Ulusal Konferans) başlıklı toplantı Pound'a ithaf edilmiştir (FARKAS/TRAUM, s.683-684).

yönelten çok seçenekli adliye programlarının (multi-door courthouse programs) geliştirilmesi tavsiye edilmiştir.³¹⁰ Bu kapsamda mahkemelere eklenen, mahkemelerce işletilen veya mahkemelerle bağlantılı, savcılık bürosuyla bağlantılı, topluluk ve dini cemaatlerle bağlantılı adalet merkezleri gibi farklı türlerde alternatif uyuşmazlık çözüm merkezi açılarak faaliyete geçmiştir.³¹¹ 1980 yılından itibaren çok seçenekli mahkeme teşkilatlarının, uyuşmazlık çözüm merkezlerinin kurularak yaygınlaşması ile ADR uygulaması daha çok tercih edilmeye başlamıştır.³¹² Bu dönemde kurulan CPR Uyuşmazlık Çözüm Enstitüsü (CPR Institute for Dispute Resoution, Center for Public Responsibility/CPR Legal Program), kar amacı gütmeyen bir merkez olarak ADR usullerinin yerleşmesinde önemli çalışmalara imza atmıştır.³¹³

³¹⁰ HEBERT, L. Camille: "Introduction The Impact of Mediation: 25 Years After the Pound Conference", Ohio State Journal On Dispute Resolution, C.17:3, 2002, s.527; EPPS, Douglas A. V.: "The Impact of Mediation on State Courts", Ohio State Journal On Dispute Resolution, C.17:3, 2002, s.629; SENFT, Louise Phipps/SAVAGE, Cynthia A.: "ADR in the Courts: Progress, Problems, and Possibilities", Penn State Law Review, C.108, S.1, 2003, s.329. BARRETT, Jerome T./BARRETT, Joseph: A History of Alternative Dispute Resolution: The Story of a Political, Social, and Cultural Movement, Jossey-Bass, 2004, 186-187.

³¹¹ HENSLER, Deborah R.: "Our Courts, Ourselves: How the Alternative Dispute Resolution Movement Is Re-Shaping Our Legal System", Dickinson Law Review, C.122, S.1, 2017, s.359; Çok seçenekli adliye programı (multi-door courthouse programs) için detaylı bilgi için bkz. KESSLER, Gladys/FINKELSTEIN, Linda J.: "The Evolution Of A Multi-Door Courthouse", Catholic University Law Review, C.37, S.3, 1988, s.580 vd.

³¹² Yaşanan gelişmeler ADR akımına yönelik hukuki inceleme ve tartışmaların söz konusu olmasına neden olmuş, özellikle tarafların pazarlık havasında geçen hızlı, ucuz ve dostane bir süreci öngören ADR uygulamaları ile orta yolu bulmaya çalıştığı bir çözüm sürecinin mevcut yargılama sisteminden daha sağlıklı bir işleyiş sağlayacağına, hukuk düzenince öngörülen kuralların amacına daha fazla hizmet edeceğine yönelik beklentilere eleştirel yaklaşımı beraberinde getirmiştir. Bkz. FISS, Owen M.: "Against Settlement", The Yale Law Journal, C.93, S.6, 1984, s.1075 vd.; GALANTER, Marc: "The Radiating Effects Of Courts", Empirical Theories About Courts, (Ed. Keith O. BOYUM/Lynn M. MATHER), Longman, 1983, (ss.117-142); GOLDBERG/SANDER/ROGERS/COLE, s.6-7.

³¹³ GREINIG, Jay E.: Alternative Dispute Resolution, V.1, 3rd Ed., Thomson/West, 2005, s.19-20; GOLDBERG/SANDER/ROGERS/COLE, s.6. CPR Uyuşmazlık Çözüm Enstitüsü'nün uyuşmazlık çözümüne yönelik işleyişi ile yıllık faaliyet ve sonuç raporları için bkz. <https://drs.cpradr.org/>, E.T.: 13.06.2023.

ABD’de yaşanan gelişmeler birçok yasal düzenlemeyi de beraberinde getirmiş, öncelikle 1978 yılında federal kurumların alternatif uyuşmazlık çözüm yolları usulünü kapsamlı olarak kullanması için Kamu Hizmeti Reform Kanunu (Civil Service Reform Act of 1978)³¹⁴, 1980 yılında ise eyalet idareleri ile yerel idarelerinin alternatif uyuşmazlık çözüm yollarını kullanmalarını teşvik etmek amacıyla Uyuşmazlık Çözüm Kanunu (Dispute Resolution Act of 1980) yürürlüğe konulmuştur.³¹⁵ 1990 yılında hukuk davalarının işleyişine yönelik birtakım prensipler belirlenerek kapsamlı bir reform için Adli Yargı Reformu Kanunu (Civil Justice Reform Act of 1990, CJRA) çıkarılmış, bu kanun ile federal bölge mahkemelerinin yapısında değişiklikler gerçekleştirilerek belli uyuşmazlıkların dava öncesinde uyuşmazlığın alternatif uyuşmazlık çözüm yolu ile çözümü noktasında da esaslar belirlenmiştir.³¹⁶ Yine benzer şekilde aynı yıl idari uyuşmazlıkların çözümüne yönelik olarak da İdari Uyuşmazlık Çözüm Kanunu (Administrative Dispute Resolution Act of 1990) yürürlüğe konulmuştur.³¹⁷ 1998 yılına geldiğimizde ise ABD’de ADR uygulamalarının kurumsallaşması tamamlanmış, Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Kanunu (Alternative Dispute Resolution Act of

³¹⁴ 1978 tarihli Kamu Hizmeti Reform Kanunu çıkarılması sürecindeki teklif ve hukuki tartışmalar için bkz. NIGRO, Felix A.: “The Politics Of Civil Service Reform”, Southern Review of Public Administration, C.3, S.2, 1979, (ss.196-239); MCMILLON, Rhonda: “Growing Acceptance for ADR”, ABA Journal, Mayıs, 1996, s.106.

³¹⁵ SAARI David J.: “The 1980 Dispute Resolution Act”, American Behavioral Scientist, C.25, S.1, 1981, s.107.

³¹⁶ BARRETT/BARRETT, s.248; Özellikle dava masrafları ve uzayan yargılama sürecine çözüm noktasında düzenlemeler içeren 1990 tarihli reform kanuna yönelik ayrıntılı bilgi için bkz. PECK Jeffrey J.: “‘Users United’: The Civil Justice Reform Act of 1990”, Law and Contemporary Problems, C.54, S.3, 1991, s.109 vd.; ROBEL, Lauren: “Fractured Procedure: The Civil Justice Reform Act of 1990”, Stanford Law Review, C.46, S.6, 1994, s.1450 vd.

³¹⁷ Ayrıntılı bilgi için bkz. BINGHAM, Lisa B./WISE, Charles R.: “The Administrative Dispute Resolution Act of 1990: How Do We Evaluate Its Success?”, Journal of Public Administration Research and Theory, C.6, S.3, 1996, (ss.383-414).

1998) ile her bir federal bölge mahkemesine yerel kuralları kendisi tarafından belirlenmek üzere ADR programlarını oluşturma yetkisi verilmiştir.³¹⁸

ABD'nin öncülüğünü yaptığı adalete erişim hareketi kapsamında yaşanan yargısal reformlar ile hukuk sisteminde ADR uygulamasının yerini alması birçok ülkede benzer gelişmelerin yaşanmasında örnek teşkil etmiştir. Bu noktada adalete erişim hakkı Avrupa Birliği hukukunun da genel bir ilkesi olarak belirlenmiş, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi'nin 6'ncı maddesinde temel bir hak olarak güvence altına alınmıştır.³¹⁹ Bu hak kapsamında uygun uyuşmazlık çözüm yollarına başvurulabilen bir yargı süreci oluşturmak, Avrupa Adalet Divanı'nın 1986 tarihli Marguerite Johnston v. Chief Constable of the Royal Ulster Constabulary davasında vermiş olduğu kararında da açıkça ortaya konulmuştur.³²⁰

Avrupa Birliği adaletin işleyişinin geliştirilmesi için öncelikle çeşitli tavsiye kararları almıştır. Avrupa Birliği Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin 81/7 sayılı Tavsiye Kararı'nda özellikle tüketici uyuşmazlıkları veya aile uyuşmazlıkları gibi belirli türdeki uyuşmazlıklara yönelik yargılama usullerinin sadeleşmesi gerektiğini

³¹⁸ AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, ADR and the Law, 22nd ed., JurisNet, 2008, s.138; LANDSMAN, Stephan: "ADR and the Cost of Compulsion", Stanford Law Review, C.57, S.5, 2005, s.1605-1606.

³¹⁹ Davaların yargılama makamları önünde sürüncemede kalması pek çok ülkede şikayet konusu olmaktadır. Bu çerçevede adil yargılama hakkının düzenlendiği 6'ncı madde hükmü, adalet hizmetinin makul süreler içerisinde, adil bir yargılama faaliyeti ile yapılmasını gerektiğini ifade etmektedir (GÖLCÜKLÜ, Feyyaz: "Avrupa İnsan Haklar Sözleşmesinde 'Adil Yargılama'", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 1994, s.213-216).

³²⁰ NEWMAN, Philip: "Legal problems and opportunities for ADR in the European Union", EuroExpert Symposium, Portugal, 2003; ÖZBEK, Mustafa: "Avrupa Birliğinde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü", TBB Dergisi, S.68, 2007, s.270.

belirtilmiştir.³²¹ Bakanlar komitesi diğer bir tavsiye kararında ise devletlere, medeni yargılama hukuku usullerinin iyileştirilmesinde kabul edecekleri ilkeleri belirlemiştir.³²² Adaletin Etkinliği Avrupa Komisyonu (The European Commission for the Efficiency of Justice-CEPEJ) kurularak üye devletlerde hak ihlallerinin önlenmesine yönelik koruma sağlanabilmesi amaçlanmıştır.³²³

Avrupa Birliği medeni yargılama hukukunu incelediğimizde, birliğe üye ve aday üye devletlerin ulusal hukuk sistemini ilgilendiren, adalete erişimin kolaylaştırılabilmesi için çoğunlukla yeknesak yargılama hukuku ilke ve sözleşmelerinin yer aldığı bir yargılama usulü karşımıza çıkmaktadır. Öncelikle 1968 tarihli Ticari ve Hukuki Konularda Mahkemelerin Milletlerarası Yetkisi ve Mahkeme Kararlarının Tanınması ve Tenfizi Hakkında Brüksel Konvansiyonu ve 1988 tarihli Ticari ve Hukuki Konularda Mahkemelerin Milletlerarası Yetkisi ve Mahkeme Kararlarının Tanınması ve Tenfizi Hakkında Lugano Konvansiyonu ile yürürlüğe konulmuş, ardından 1999 tarihli Amsterdam Antlaşması ile Avrupa Birliği içinde gelişen ve artan ekonomik faaliyetler ile sınır ötesi işlemler noktasında özel hukuk konularında adli işbirliği ihtiyacının sınırı daha belirgin çizilmiştir.³²⁴ Amsterdam Antlaşması'nın yürürlüğe girmesi sonrası başta 2000

³²¹ Tavsiye kararının tam metni için bkz. <https://rm.coe.int/168050e7e4>, E.T.: 17.06.2023.

³²² Avrupa Birliği Bakanlar Komitesi'nin 84/5 sayılı Tavsiye Kararı için bkz. <https://rm.coe.int/16804e3398>, E.T.: 17.06.2023; Benzer yönde ticari ve hukuki davalarının temyiz yargılamasının işleyişine yönelik Avrupa Birliği Bakanlar Komitesi'nin 95/5 sayılı Tavsiye Kararı için bkz. <https://www.coe.int/en/web/cdcj/recommendations-resolutions-guidelines>, E.T.: 17.06.2023.

³²³ JOHNSEN, Jon T.: "The European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ)-Reforming European Justice Systems - 'Mission Impossible?'" , International Journal For Court Administration, 2012, s.1.

³²⁴ DUE, Ole: "The Impact of the Amsterdam Treaty upon the Court of Justice", Fordham International Law Journal, C.22, S.6, 1998, s.61 vd.; KENNETT, Wendy: "The Treaty of Amsterdam", The International and Comparative Law Quarterly, C.48, S.2,1999, s.465-466; Ayrıntılı bilgi için bkz. WEATHERILL, Stephen: "If I'd Wanted You to Understand I Would Have

tarihli Hukuki ve Ticari Konularda Yetki ve Mahkeme Kararlarının Tanınması ve Tenfizine Dair Tüzük (Brüksel I. Tüzüğü)³²⁵ olmak üzere birçok tüzük ve yönetmelik çıkarılmıştır.³²⁶

Avrupa Birliği'nde, üye devletlerde ADR uygulamaları devreye sokularak başta mahkemelerin iş yükünün azaltılması ilgili tedbirler alınmak üzere uyuşmazlıkların dostane bir şekilde çözümü için alternatif uyuşmazlık çözüm usullerinin uygulanmasına yönelik adli politikalar geliştirilmiştir.³²⁷ Avrupa Komisyonu tarafından ADR ile ilgili olarak Medeni Hukuk ve Ticaret Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Hakkında Yeşil Kitap (Green Paper On Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law) isimli çalışma yapılmıştır. Bu yeşil kitap, ADR konusunda Avrupa Birliği'nce ve üye devletlerce yapılan yasal düzenleme ve çalışmaları göstermek, ADR usullerinin sunduğu kolaylıkların ortaya konulması bakımından önemlidir. 2002 tarihli Yeşil Kitap'ta alternatif

Explained It Better': What is the Purpose of the Provisions on Closer Co-operation Introduced by the Treaty of Amsterdam?", *Legal Issues of the Amsterdam Treaty* (Ed. Patrick TWOMEY/ David O'KEEFFE), Hart Publishing, 1999, (ss.21-41).

³²⁵ KENNETT, Wendy: "The Brussels I Regulation", *The International and Comparative Law Quarterly*, C.50, S.3,2001, s.725-726; WEBER, Johannes: "Universal Jurisdiction and Third States in the Reform of the Brussels I Regulation", *The Rabel Journal of Comparative and International Private Law*, C.75, S.3, 2011, s.620-621; KÜÇÜKYALÇIN, s.336 vd.

³²⁶ Bu yönde Üye Devletlerde Hukuki ve Ticari Konulara İlişkin Adli ve Adli Olmayan Evrakın Tebliğine İlişkin Tüzük (Council Regulation (EC) No 1348/2000 Of 29 May 2000 on the Service in the Member States of Judicial And Extrajudicial Documents in Civil Or Commercial Matters); Üye Devletler Mahkemeleri Arasında Hukuki ve Ticari İşbirliğine İlişkin Tüzük (Council Regulation (EC) No 1206/2001 of 28 May 2001 On Cooperation Between the Courts of the Member States in the Taking of Evidence in Civil or Commercial Matters), İflasa İlişkin Tüzük (Council Regulation (EC) No 1346/2000 of 29 May 2000 on Insolvency Proceedings) ile Evliliğe ve Velayet Sorumluluğuna İlişkin Meselelerde Yetki ve Mahkeme Kararlarının Tanınması ve Tenfizine İlişkin Tüzük (Brüksel II. Tüzüğü, Council Regulation (EC) No 2201/2003 of 27 November 2003 Concerning Jurisdiction and the Recognition and Enforcement of Judgments in Matrimonial Matters and the Matters of Parental Responsibility) gibi üye ülke hukukları bakımından doğrudan uygulanabilir etkide ve bağlayıcı nitelikte hukuki düzenlemeleri örnek olarak verebiliriz.

³²⁷ PIERS, Maud: "Europe's Role in Alternative Dispute Resolution: Off to a Good Start?", *Journal of Dispute Resolution*, S.2, 2014, s.269-270.; Avrupa Birliği Bakanlar Komitesi'nce alınan 86/12 sayılı Tavsiye Kararı kapsamında alınan tedbirler için bkz. ÖZBEK, *Tedbirler*, s.221.

uyuşmazlık çözüm yolları tahkim dışında, tarafsız bir üçüncü kişi tarafından yönetilen yargı dışı uyuşmazlık çözüm usulleri olarak tanımlanmış, tüketici ve iş hukukunu da kapsayacak şekilde sadece medeni hukuk ve ticaret hukuku alanlarına uygulanmak üzere düzenlenmiştir. Tahkim uygulaması yargı benzeri bir usul ile yargı kararının yerini tutan nitelikte karar alma sürecini öngörmesi; tacirler tarafından tüketicilere sunulan şikayet inceleme sistemleri ile otomatik müzakere sistemleri ise uyuşmazlık çözümünü uyuşmazlığın taraflarından birisinin kontrolüne bırakması nedeniyle ADR usulleri dışında bırakılmıştır.³²⁸ Bazı yönleriyle kamu düzenine ilişkin olup, üzerinde serbestçe tasarruf edilemeyen haklar (non-negotiable rights) bakımından ADR uygulamasına sınır da getirilmiştir.³²⁹ Uygulamalara bakıldığında mahkeme kökenli veya mahkemece yönetilen ADR usulleri ile sözleşmeye dayalı ADR usulleri olmak üzere farklı çözüm şekillerinin geliştirildiği görülmektedir.³³⁰

Avrupa Birliği tarafından 2008 yılında ADR uygulamaları yönünden önemli bir çalışma olan 2008/52/EC sayılı Medeni ve Ticari Konularda Arabuluculuk Hakkında Bazı Hususlara İlişkin Direktifi (Directive 2008/52/EC of the European Parliament and of the Council of 21 May 2008 on Certain Aspects of Mediation in

³²⁸ ÖZBEK, Mustafa: "Avrupa Birliğinde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü", TBB Dergisi, S.68, 2007, s.267; PIERS, s.269; 2002 tarihli Medeni Hukuk ve Ticaret Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Hakkında Yeşil Kitap (Green Paper On Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law) tam metni için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0196>, E.T.: 18.06.2023.

³²⁹ STORSKRUBB, Eva: Civil Procedure and EU Law: A Policy Area Uncovered, Oxford University Press, 2008, s.186;

³³⁰ Yaşanan gelişmelerle birlikte Avrupa Birliği'nde yapılan birçok toplantı ve hazırlanan eylem planlarıyla uyuşmazlıkların alternatif yollarla çözülmesinin önemi dile getirilmiştir. Örneğin 2000 tarihli Lizbon toplantısında elektronik ticarete özellikle alternatif uyuşmazlık çözüm sistemleri aracılığıyla tüketicilerin güvenin nasıl daha iyi korunacağı inceleme konusu olmuş, alternatif uyuşmazlık çözüm usullerinin uygulanması teşvik edilmiştir. Bu yönde bkz. STORSKRUBB, s.183; ÖZBEK, *Avrupa Birliği*, s.273-274.

Civil and Commercial Matters) yürürlüğe konularak, arabuluculuk uygulamasına ilişkin düzenlemeler getirilmiştir. Bu direktifte yer alan düzenlemelerin belli takvim içerisinde üye ülkelerin kendi iç hukuk sistemlerine aktararak, uyumlulaştırılması gerektiği ifade edilmiştir. ADR uygulamalarının yaygınlaşmasında bu nitelikte düzenlemelerin katkısı çok büyük olmuştur.³³¹

Hem Avrupa Birliği ortak pazarında hem dünyada milletlerarası ticaretin artan önemi, ortak standartların geliştirilerek ticaretin kolaylaştırılması yönündeki eğilimleri de beraberinde getirmiştir. Bu noktada ortaya çıkan uyuşmazlıklara hızlı ve güvenilir çözüm sunan ADR usulleri ticaretin büyümesinde önemli katkılar sağlamıştır. 1958 tarihli Yabancı Hakem Kararlarının Tanınması ve Tenfizi Hakkındaki New York Sözleşmesi tahkim usulünün uyuşmazlıklara uygulanmasında ülkelerce kabul edilen önemli bir anlaşma olmuştur. Bu anlaşma ile birlikte 1945 yılında yürürlüğe giren Birleşmiş Milletler Antlaşması³³², Milletlerarası Ticaret Hukuku Birleşmiş Milletler Komisyonu'nca hazırlanan 1976 tarihli UNCITRAL Tahkim Kuralları ile 2002 tarihli Milletlerarası Ticari Arabuluculuğa İlişkin Model Kanunu, Milletlerarası Ticaret Odası tarafından yayımlanan 1988 tarihli İhtiyari Uzlaşma Kuralları ile 2001 tarihli İhtilafların Dostane Çözüm Kuralları ve Özel Hukukun Birleştirilmesi Milletlerarası

³³¹ 2008/52/EC sayılı Medeni ve Ticari Konularda Arabuluculuk Hakkında Bazı Hususlara İlişkin Direktifi hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. ESPLUGUES, Carlos: "Civil and Commercial Mediation in the E.U. After the Transposition of the Directive 2008/52/EC on Mediation in Civil and Commercial Matters", enCivil and Commercial Mediation in Europe: Cross-Border Mediation, C.2, (Ed. ESPLUGUES, Carlos), Cambridge, 2014, (ss. 485-771).

³³² Birleşmiş Milletler Antlaşması'nın 33 ila 38'inci maddelerinde barışçı çözüm yollarına ilişkin düzenlemelere yer verilmiş, uyuşmazlık taraflarının her şeyden önce görüşme, soruşturma, arabuluculuk, uzlaşma, hakemlik ve yargısal çözüm yolları ile bölgesel kuruluş ya da anlaşmalara başvurarak çözüm arayışında olmalarına vurgu yapılmıştır. Tam metin için bkz. https://inhak.adalet.gov.tr/Resimler/SayfaDokuman/2212020141836bm_01.pdf, E.T.:19.06.2023.

Kurumu'nca hazırlanan 1994 tarihli UNDRÖIT ilkeleri, Uluslararası Müşavir Mühendisler Federasyonu tarafından inşaat sözleşmelerine yönelik standartlar uyuşmazlık çözümlerinde başvuru olan ADR usullerinin öngörüldüğü günümüzde de uygulanan düzenlemeler arasında yer almıştır.³³³ UNCITRAL bünyesinde uluslararası ticari arabuluculuk süreci sonrasında varılan sulh anlaşmalarına, hakem kararlarına benzer bir statü tanınması kapsamında yapılan çalışmalar neticesinde 2018 yılında kabul edilen Arabuluculuk Sonucunda Yapılan Uluslararası Sulh Anlaşmaları Hakkındaki Birleşmiş Milletler Sözleşmesi (Singapur Sözleşmesi) ADR uygulamalarının etkinliğini artıran diğer önemli bir düzenleme olmuştur.³³⁴

Avrupa Birliği'nde alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının gelişimi noktasında çıkarılan direktif, karar, yeşil kitap, rapor ve çalışmalar üye devletlerde birçok ADR uygulamasının aktif hale gelmesini sağlamış, birçok ülkede yasal düzenlemeler çıkarılarak ADR usullerine daha çok başvurulmasının önü açılmıştır. Almanya, Fransa, İngiltere, Danimarka, İtalya, Avusturya, Belçika, İspanya, Portekiz ve Yunanistan'da hem ayrı yasal düzenlemelerle hem de

³³³ BİRSEL, Mahmut Tefvik: "Türkiye'de Yabancı Hakem Kararlarının Tenfizinin Anayasal Ve Küresel Boyutları", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.7, Özel Sayı, 2005, s.3; ÇALIŞKAN, Yusuf: "UNIDROIT'nın Özel Hukuka İlişkin Çalışmalarına Genel Bir Bakış", Public and Private International Law Bulletin, C.41, S.2, 2021, s.467 vd.; BABAYEV, İlgar: "Uluslararası Ticaret Hukukunun Yeknesaklaştırılması", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S.38, 2020, s.109. KÖKSAL, Tunay: "Uluslararası İnşaat Sözleşmesi Modeli Olarak FIDIC İnşaat İşleri Sözleşme Şartları", Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi C.1, S.20, 2010, s.86 vd.

³³⁴ KAYA, Talat: "Singapur Sözleşmesi ve Uluslararası Ticari Arabuluculuk Sonucunda Ortaya Çıkan Sulh Anlaşmalarının Tanınması ve İcrası Meselesi", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.25, S.2, Prof. Dr. Ferit Hakan Baykal Armağanı, 2019, s.981-982; YAĞCI, Mustafa Okan: "Arabuluculuk Sonucunda Yapılan Milletlerarası Sulh Anlaşmaları Hakkında Birleşmiş Milletler Konvansiyonu'nun Medeni Usul ve İcra-İflas Hukuku Açısından Değerlendirilmesi", Public and Private International Law Bulletin, C.42, S.2, 2022, s.520.

mevcut usul hukuku mevzuatına eklemeler ile ADR usullerine işlerlik kazandırılmış, özellikle İskandinav ülkelerinde uyuşmazlıkların yargı dışı çözüm usullerini neticelendirmesi için kurullar devreye sokularak devletten bütçe ayrılmıştır.³³⁵

Kuzey Amerika'da ABD'nin yanı sıra Kanada da adalete erişim hareketinin etkisiyle özellikle Kanada Barolar Birliği'nin kurmuş olduğu komite ile ADR sistemlerine işleyiş kazandırılması için pilot program ve projeler geliştirilmiştir.³³⁶

Latin Amerika ülkelerine baktığımızda, özellikle yozlaşan yargı sistemlerine çözüm geliştirmek için yürürlüğe konulan yeni düzenlemeler ile ADR usulleri yavaş da olsa entegre edilmeye çalışılmıştır.³³⁷ Japonya, Çin gibi uzak doğu ülkelerinde ise uzlaşma ve arabuluculuk uygulamaları dava sürecinin olağan bir parçası haline getirilmiş, aynı zamanda mahkeme dışında bağımsız olarak uzun yıllardır birçok alanda geniş bir şekilde uygulanmaktadır.³³⁸ Benzer şekilde Afrika

³³⁵ Ayrıntılı bilgi için bkz. PIERS, s.288-301; CAPPELLETTI/GART, *Access to Justice*, C.1, s.139 vd.; ÖZBEK, *Avrupa Birliği*, s.280-284; YILDIRIMOĞLU, Hakan: "Avrupa Ülkelerinde Ticari Arabuluculuk Uygulamaları", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.21, S.44, s.951-959; AHMED, Tasnim: "The CJEU and the Introduction of International Dispute Settlement Mechanisms Within the EU: Is Alternative Dispute Resolution in the EU in Safe Hands?", *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, C.2, S.2, 2022, s.505-506.

³³⁶ CAPPELLETTI/GART (*Access to Justice*, C.1), s.280 vd.; ÖZBEK (*Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*), s.340-342; IŞIK, s.66; THOMAS, Bruce A.: "The Canadian Experience with Alternative Dispute Resolution in Products Liability Cases", *Canada-United States Law Journal*, C.17, S.2, 1991, s.363.

³³⁷ Ayrıntılı bilgi için bkz. CRESPO, Mariana Hernandez: "A Systemic Perspective of ADR in Latin America: Enhancing the Shadow of the Law through Citizen Participation", *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, C.10, 2008, s.93-97; MOYER, Thomas J./STEWART HAYNES, Emily: "Mediation as a Catalyst for Judicial Reform in Latin America", *Ohio State Journal On Dispute Resolution*, C.18, S.3, 2003, s.649; LEON, Jose Alberto Ramirez: "Why Further Development of ADR in Latin America Makes Sense: The Venezuelan Model", *Journal of Dispute Resolution*, S.2, 2005, s.404.

³³⁸ HUANG, Philip C. C.: "Court Mediation in China, Past and Present", *Modern China*, C.32, S.3, 2006, s.276; ÖZMUMCU, Seda: "Uzak Doğu'da Arabuluculuk Anlayışı ile Türk Hukuk Sisteminde Arabuluculuk Kurumuna Genel Bir Bakış", 3. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, s.7 vd, s.23 vd.; CAPPELLETTI/GART, *Access to Justice*, C.1, s.687 vd.; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.347 vd.; YILDIRIM, s.49-51; WANG, T./DURNA, D.: "20. Yüzyılda Tayvan'ın Hukuki

ülkelerinde de ADR usulleri birçok alanda uyuşmazlık çözümünde tercih edilmiş, özellikle arabuluculuk çok eski zamanlardan beri geniş bir uygulama alanı bulmuştur.³³⁹

2.2.1.2.2. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Türleri

Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının karakteristik özellikleri iradilik (gönüllülük), eşitlik, gizlilik, dürüstlük (güvenilirlik), taraf hakimiyeti ve esneklik, çözüme ilişkin bağlayıcı olmayan tavsiyelerde bulunulması ile tarafların yargı yoluna başvurma hakkının varlığının bulunması olarak ifade edilmektedir. Bu çerçevede taraflar kural olarak ADR'ye başvurmakta serbest olup çözüm sürecini yönetecek kişi ve kuruluşları seçerken, izlenecek usulü belirlerken tamamen özgür olacaklardır. ADR sürecinde taraf hakimiyeti öne çıkmakta olup, taraflar çözüm yolunun uygulanma usulü üzerinde gerekli kararları alabilecek, bu usulde değişiklikler yapabileceklerdir. Süreçte gizliliğin esas olması taraflara daha samimi bir ortam sağlayacak, menfaatlere uygun çözüm arayışlarını canlandıracaktır.

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları türleri bakımından ülkeler kendi koşullarını ve sosyal gerçekliklerini gözetmek suretiyle farklı uygulamalar geliştirmiştir. Ülkelerin bir kısmı mahkeme yargılamasının içinde veya bağlantılı çözümler olarak bu uygulamaları geliştirmekteyken, çoğunlukla yargı dışında çözüm

Gelişimi: Liberal Ve Demokratik Bir Ülkeye Doğru", Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.1, S.1, 2011, s.263 vd.

³³⁹ ASOUZU, Amazu A.: International Commercial Arbitration And African States: Practice, Participation And Institutional Development, Cambridge University Press, United Kingdom, 2001, s.15; GRANDE, Elisabetta: "Alternative Dispute Resolution, Africa and the Structure of Law and Power: The Horn in Context", Journal of African Law, C.43, S.1, 1999, s.63-65.

üretilmesi amaçlanmıştır. Bu çerçevede alternatif uyuşmazlık çözümündeki yöntemler, yargı yolu yerine ikame edilecek bir usulü ifade etmekten ziyade, dava yolunun yanında seçimlik olarak bulunan hukuki çözüm arayışları olmuştur. Kural olarak zorlayıcı olmayan bu çözümlerin farklı alanlarda farklı işleyiş ve şekillerde uygulanması gündeme gelmiştir. Bu yöntemlere tarafların iradesi ile başvurulabileceği gibi, devlet veya tahkim yargısı devam ederken tarafların talebi veya doğrudan hakimin veya hakemin inisiyatifi ile başvurulabilmektedir. Devlet yargısında özellikle artan iş yükü nedeniyle tarafların uyuşmazlığın çözümünden istedikleri sonuçları alması güçleşmiş olup, bu nedenle tarafların doğrudan uyuşmazlığın çözümünde kontrolünün ellerinde olduğu uygulamalar daha fazla önem kazanmıştır. Bu uygulamalarda çözüme ulaşmada genellikle alanında uzman, bağımsız ve tarafsız bir üçüncü kişinin somut olayın şartlarına göre etkin bir faaliyetinin söz konusu olması tarafların menfaatlerine uygun çözümlerin daha çok ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Bu noktada tarafların amaç ve menfaatlerinin tespiti, bu amaç ve menfaatlerin çözüme ulaşmaya uygun olup olmadığı, çözüme ulaşmaktaki engellerin neler olduğu ve hangi alternatif uyuşmazlık çözüm yönteminin bu engelleri kaldırmaya daha uygun olduğu gibi hususların mevcut uyuşmazlık bakımından en uygun alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi belirlenirken dikkate alınması gerekmektedir.³⁴⁰

³⁴⁰ TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.32; PEKCANITEZ/ATALAY/ÖZEKES, s.759-760. GRENIG, s.4-5.

2.2.1.2.2.1. Müzakere

Müzakere (Negotiation), tarafların gönüllülük esasına dayalı olarak belli bir anlaşmazlığın çözümü konusunda bir araya gelerek ortak bir karara ulaşma amacı taşıdığı bir ADR usulü olarak karşımıza çıkmaktadır. Müzakere usulü, hukuki işlemlerin kurulması sürecinde de başvurulmuş bir yol olmakla birlikte, daha çok ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümü bakımından tercih edilmektedir.³⁴¹

Müzakere, tarafların anlaşmazlık üzerinde hakimiyetinin fazla olduğu, sürece ilişkin şekli düzenlemelerin en az olduğu alternatif uyuşmazlık çözüm yoludur. Müzakere usulünde tarafsız bir üçüncü kişinin katılımı aranmamaktadır. Bu yönüyle müzakere anlaşmazlığın uyuşmazlığa dönmesini engelleyen bir yol olarak tanımlanabilmektedir.³⁴² Ancak taraflar sürece rehberlik etmesi bakımından tarafsız bir üçüncü kişiyi görüşmelerde görevlendirebilecektir. Yine taraflar beraberlerinde bir temsilci veya avukatla görüşmelere katılabilecektir.

2.2.1.2.2.2. Uzlaştırma

Uzlaştırma (Conciliation) yöntemi, tarafların yaşadıkları uyuşmazlığa çözüm bulamadıkları noktada taraflardan tamamıyla bağımsız ve objektif bir konumda

³⁴¹ TANRIVER, *Hukuk Uyuşmazlıkları*, s.160; BELLO, Temitayo: "Negotiation as a Tool for Dispute Resolution and Conflict Management in a Changing World", SSRN Electronic Journal, 2017, s.2, bkz. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3010144>, E.T.:21.06.2023; CHANGAROTH, Anil: *Resolving Disputes: A Guide To the Options for Appropriate Dispute Resolution (ADR)*, Marshall Cavendish International, 2020, s.10-11.

³⁴² ULUKAPI, Ömer/KIYAK, Emre: "Hukuk Uyuşmazlıklarında Arbuluculuk Kanunu ile Model Etik ve Uygulama Kuralları Çerçevesinde Arbuluculuk Yöntemi ve Sürecin İşleyişi", Prof. Dr. Ramazan Arslan'a Armağan, C.2, Ankara, 2015, s.1651; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.134.

bulunan üçüncü kişinin (uzlaştırıcı) devreye girerek somut olayın şartlarına göre çözüm sağlanması konusunda etkin bir faaliyet gösterdiği bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır.³⁴³

Uzlaştırma usulü ile arabuluculuk uygulaması benzetilmekte, hatta bazı ülke hukuk sistemlerinde uzlaştırmaya ilişkin ayrıca bir hukuki düzenlemeye yer verilmediği için birbirinin yerine kullanıldığı da görülmektedir.³⁴⁴ Ancak iki yöntem incelendiğinde sürecin işleyişi ve çözümün elde edilmiş şekli bakımından birbirinden farklı hususların öne çıktığını ifade etmek gerekir. Uzlaştırıcı uzlaşma sürecinin işleyişinde uyuşmazlığa uygulanacak hukuk kurallarını, teamül ve ilkeleri, delilleri daha ön planda tutarak taraflara en iyi hukuki çözümü sunma çabası içerisindedir. Bu nedenle, özellikle arabuluculuğa nazaran çözümlerin daha sınırlı tutulduğu, daha biçimsel bir süreci öngörmektedir.³⁴⁵

2.2.1.2.2.3. Arabuluculuk

Arabuluculuk (Mediation), tarafların gönüllü olarak üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği uyuşmazlıkları bağımsız ve tarafsız bir üçüncü kişi yardımı ile çözümlemesi usulüdür. Arabulucu, taraflara uygun bir iletişim ortamı sağlayarak mevcut uyuşmazlık üzerinde müzakere kanallarını açık tutmakta, tarafların uzlaşma yönündeki isteklerini ortaya koymaktadır. Bu süreçte arabulucu taraflara

³⁴³ ÖZBAY, İbrahim: "Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma ve Uzlaştırma Tutanağının İlâm Niteliği", AÜEHFD, C.8, S.3-4, 2004, s.389-390.

³⁴⁴ FOUCHARD, Philippe/GAILLARD, Emmanuel/GOLDMAN, Berthold: On International Commercial Arbitration, Kluwer Law International, 1999, s.13; Çin Halk Cumhuriyeti hukuk sistemindeki uygulama bu yönde örnek olarak verilebilecektir. bkz. ÖZMUMCU, *Uzakdoğu'da Arabuluculuk*, s.19-20.

³⁴⁵ TANRIVER, *Hukuk Uyuşmazlıkları*, s.166-167; FOUCHARD/GAILLARD/GOLDMAN, s.14.

bir çözüm veya onları zorlayıcı bir çözüm getirmemekte, aksine tarafların kendilerinin çözüme ulaşmasına yardım eden bir faaliyet yürütmektedir.³⁴⁶

Müzakere sürecinin taraf menfaatlerinin dengelenmesi temeli üzerine olması, taraflara kendi uyuşmazlıklarının çözümünde geniş bir kontrol imkanı sağlaması, ilişkilerin ön planda olduğu esnek ve ılımlı bir usulün işletilmesi nedeniyle arabuluculuk, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından en yaygın başvurulan yöntem olmuştur.³⁴⁷

Arbuluculuk kurumuna hakim birtakım ilkeler bulunmaktadır. Bu ilkeler, gönüllülük ilkesi, arabulucunun bağımsızlığı ve tarafsızlığı ilkesi, eşitlik ilkesi ve gizlilik ilkesidir. Ayrıca bizzat hazır bulunma ve taraf hakimiyeti de diğer ilkeler olarak sayılabilecektir. Arabuluculuk faaliyeti ile amaçlanan taraflar arasında uygun müzakere ortamının sağlanması ve tarafların kendi çözümlerini kendileri üretirken arabulucu kontrolü altında bu işlemlerin yerine getirilmesi olduğundan kurumun niteliği gereği en önemli ilkelerin gönüllülük ve eşitlik ilkesi olduğunu ifade etmek gerekir.³⁴⁸

³⁴⁶ TANRIVER, *Arbuluculuk*, s.43-44; DEMİRCİOĞLU, Huriye Reyhan: "Aile Hukuku Uyuşmazlıkları Bakımından 6325 Sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun Uygulanabilirliği", TAAD, S.23, 2015, s.48; FOUCHAR/GAILLARD/GOLDMAN, s.12.

³⁴⁷ FOUCHAR/GAILLARD/GOLDMAN, s.13; TANRIVER, *Hukuk Uyuşmazlıkları*, s.167.

³⁴⁸ UYUMAZ, Alper/ERDOĞAN, Kemal: "Aile Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları", D.E.Ü. Hukuk Fakültesi Dergisi, C.17, S.1, 2015, s.129-130; AL, Dursun: "The Principle of Confidentiality in Mediation and the Role of Confidentiality in Commercial Mediation", Afro Eurasian Studies Journal, C.6, S.1-2, 2017, s.19-20.

Arabuluculuk temel olarak, geleneksel arabuluculuk ve modern arabuluculuk olarak ikiye ayrılmaktadır.³⁴⁹ Geleneksel arabuluculukta, birbirine sıkıca bağlı olan bireylerden oluşan sosyal bir toplulukta, bu topluluğun önerilerinin uyuşmazlığın tarafları üzerinde büyük bir etkisinin bulunduğu, toplumun çok saygın bir üyesi olan üçüncü kişinin baskın rolüyle şekillenen bir süreç yaşanmaktadır. Mısır, Babil ve Asur gibi eski çağ topluluklarında, İslam Hukuku'nda ve Uzak Doğu'da geleneksel arabuluculuk yaygın olarak uyuşmazlık çözüm aracı olarak kullanılmıştır. Geleneksel arabuluculuğun farklı bir türü olarak yargısal arabuluculuğu bu kategoride değerlendirmek mümkündür. Yargısal arabuluculukta yetkili olan üçüncü kişi, toplumda saygı duyulan bir konumdan çıkarak hukuki bilgisiyle ve bağlayıcı karar verebilme gücüyle resmi bir görevli olan hakim olmuştur. Yargısal arabuluculuk, eski Yunan ve Roma adalet sisteminde, günümüzde özellikle Kıta Avrupası ülkeleri mahkeme uygulamalarında görülmektedir. Modern arabuluculukta ise, uyuşmazlık çözüm sürecinin sahibi uyuşmazlığın tarafları olup, arabulucu sadece taraflara kendi çözümlerini geliştirebilmeleri için yardım etmektedir. Burada toplumsal baskı veya ortak değerlerin etkili olduğu çözümlerden ziyade taraflarının isteklerine uygun

³⁴⁹ Doktrinde uyuşmazlık çözüm sürecindeki tarafların müzakere aşamalarındaki beklentilerine göre hak temelli arabuluculuk-menfaat temelli arabuluculuk olarak; arabulucunun süreçteki rolüne göre kolaylaştırıcı arabuluculuk-değerlendirici arabuluculuk olarak farklı kriterlerin dikkate alındığı ayrımların yapıldığı da görülmektedir. Bkz. ÖZMUMCU, Seda: "Arabulucunun Rolü Kolaylaştırıcı ve Değerlendirici Arabuluculuk", İÜHFM C.71, S.1, 2013, (ss.1369-1390).

veya en iyi alternatif senaryolarında devreye girdiği (Best Alternative to the Negotiated Agreement, BATNA)³⁵⁰ çözümler ön plandadır.³⁵¹

2.2.1.2.2.4. Tahkim

Tahkim, tarafların aralarındaki mevcut veya doğabilecek uyuşmazlıkların çözümünü aralarında yapmış oldukları geçerli bir tahkim sözleşmesine dayanarak kendi seçmiş oldukları tarafsız bir üçüncü kişi (hakem) ve kişilere (hakem heyeti) bıraktıkları bir uyuşmazlık çözüm usulüdür. Tahkimin konusunu tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebildiği, bir hak üzerinde düşmüş oldukları özel hukuka ilişkin uyuşmazlıklar oluşturmaktadır. Tahkimde, yargılama faaliyetini yürüten mahkemelerde verilen kararlarda olduğu gibi tarafları bağlayıcı, kesin hüküm oluşturan kararlar ile uyuşmazlığın çözümü hedeflenmiştir. Bu noktada tahkimin bir ADR yolu olup olmadığı noktasında doktrin ve uygulamada tartışmalar yaşanmış olup; tahkimin devlet mahkemelerinde yapılan yargılama faaliyeti yerine ikame edilen, istisnai bir yargısal yol olduğu yönündeki görüş daha yaygın kabul görmüştür.³⁵² Tahkim

³⁵⁰ NYOMAKWA-OBIMPEH, James: "Examining the Role of BATNA in Explaining EPA Negotiation Outcomes", *Journal of Economic Integration*, C.32, S.2, 2017, s.495 vd.

³⁵¹ Geleneksel ve modern arabuluculuk konusunda ayrıntılı bilgi için bkz. ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.590-613.

³⁵² AKINCI, Ziya: *Milletlerarası Tahkim*, Vedat Kitapçılık, 3. Baskı, İstanbul, 2013, s.3; Tanrıver, tahkim yönteminde alınan hakem kararlarının temyizinin mümkün olması, kesin hüküm niteliği taşımaları, yargılamanın yenilenmesi davasına konu kılınabilmeleri ve cebri icra yoluyla yerine getirilebilmelerinin mümkün bulunması nedeniyle alternatif çözüm yollarından ayrıldığını ifade etmiştir (TANRIVER, s.171); Benzer yönde PEKCANITEZ/ATALAY/ÖZEKES, s.734; ÖZBAY *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri*, s.473; KÜÇÜKGÜNGÖR, Erkan: "Spor Hukuku Uyuşmazlıklarında Tahkim ve Alternatif Çözüm Yöntemleri", *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*, C.22, S.4, 2004, s.48; Diğer görüş tahkimin yargı yolundan farklı olduğu, hakem kurullarının mahkeme olarak nitelendirilemeyeceği belirtilerek ADR usullerinden biri olduğu yönünde toplanmıştır. Bkz. ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.187-188; SANDERS, Pieters: "Quo Vadis Arbitration?-Sixty Years of Arbitration Practice", *Kluwer Law International*, 1999, SANDERS, s.13; YHGK.'nın 25.01.2006 tarihli 2005/15-728 E., 2006/1 K. sayılı kararı ile Anayasa Mahkemesi'nin 31.05.2007 tarihli 2007/53 E., 2007/61 K. sayılı kararı

yargılamasının kapsamı ve sınırı ülke hukuklarının yasal düzenlemeleri³⁵³ ve milletlerarası tahkim uygulamaları ile çizilmiştir.

Tahkim yargılamasını yürütecek hakemin belirlenmesi, uygulanacak yargılama usulü ile maddi hukuk kuralları esas olarak uyuşmazlığın taraflarınca belirlenmektedir. Bu nedenle mahkeme yargılamasından temel olarak ayrılmakta olup, tamamen tarafların kontrolünde, isteğe bağlı bir usul olarak öngörülmüştür. Eğer taraflar tahkim yargılamasına uygulanacak esas ve kuralları belirlememişse, hakemlerin belirlediği düzenlemeler devreye girecektir.³⁵⁴

Tahkim, istisnai haller dışında tarafların isteğine bağlı olarak uyuşmazlığın çözümünü bir hakem veya hakem heyetine bıraktıkları anlaşmaya dayanmaktadır. Bu anlaşma, tahkim sözleşmesi ve hakem sözleşmesi olmak üzere iki ayrı sözleşmeden oluşmaktadır. Tahkim sözleşmesi, tarafların aralarındaki uyuşmazlığı çözümünü tahkim yoluna yani hakeme başvurmayı kararlaştırdıkları sözleşmedir. Tahkim sözleşmesi ayrı bir sözleşme ile yapılacağı gibi, uygulamada daha sık karşılaşıldığı üzere tarafların aralarındaki ana ilişkiyi belirleyen satış, kira, eser gibi sözleşmelere eklenen bir tahkim şartı hükmü

(<https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T.:23.06.2023); Benzer yönde Şahin Ceylan, ADR yöntemleri kapsamını belirlerken esas kriterin resmi devlet yargısı dışında kalan bir yol olması hususuna dikkat çekerek tahkimin bir ADR yöntemleri içerisinde değerlendirmiş (bkz. ŞAHİN CEYLAN, s.303); Yıldırım ise, hukuk sistemlerinde yer alan düzenlemelerdeki ele alınış biçimine bakıldığında tahkimin devlet yargısına getirilen düzenlemelerden farklı olduğunu ve bu haliyle dahi tahkimin ADR usullerinden biri olarak değerlendirilmesi için yeterli olacağını ifade etmiştir (bkz. YILDIRIM, s.41-42).

³⁵³ SANDERS, s.17; KURU, 659-660; FOUCHAR/GAILLARD/GOLDMAN, s.10-11; Tahkim özellikle milletlerarası ticari uyuşmazlıklar bakımından dava yoluna nazaran asli bir çözüm yolu haline gelmiştir. Ayrıntılı bilgi için bkz. BUHRING-UHLE, Christian/KIRCHHOFF, Lars/SCHERER, Gabriele: Arbitration and Mediation in International Business, 2nd ed., Kluwer Law International, 2006, s.238 vd.

³⁵⁴ ÖZBEK (Alternatif Uyuşmazlık Çözümü), s.186; PEKCANITEZ/ATALAY/ÖZEKES, s.735.

olarak da düzenleme bulabilecektir. Hakem sözleşmesi ise tarafların hakemler ile yaptıkları sözleşmeyi ifade etmekte olup hakeme uyuşmazlığın çözümü, taraflara ise bunun karşılığı olarak bir ücretin ödenmesi yönünde borç yükleyen bir sözleşmedir.³⁵⁵

Ülke hukuklarının yasal düzenlemeleri³⁵⁶ ve milletlerarası uygulamalarla çerçevesi çizilen farklı türde tahkim usulleri uyuşmazlıklara uygulanabilmektedir. Tahkim usulü, tarafların uyuşmazlığın çözümü için tahkim yoluna başvurma konusunda serbest olup olmamalarına göre ihtiyari ve mecburi (zorunlu) olarak ayrılabilir. Mecburi tahkim istisnai nitelikte olup, tahkimin hangi hallerde mecburi olduğu özel kanun düzenlemeleri ile belirlenmiştir. Bu noktada mecburi tahkime tabi iş ve davalarda, uyuşmazlığın çözümü mutlaka kanunla tespit edilmiş hakem veya hakem kurulu tarafından yapılacaktır. Belirlenen istisnai

³⁵⁵ Tahkim sözleşmesinin hukuki niteliği bakımından tartışmalara yaşanmış, bu sözleşmenin bir maddi hukuk sözleşmesi mi yoksa usul hukuku sözleşmesi olduğu yönünde değerlendirmeler yaşanmıştır. Doktrinde hakim olan görüşe göre, sözleşmenin uyuşmazlığın çözümüne yönelik olması, hakemlerin oluşumu, davanın açılması, delillerin gösterilmesi gibi düzenlemelerin sözleşmenin usuli yönünü göstermesi, bununla birlikte sözleşmenin sadece tarafların serbest iradeleri çerçevesinde kurulmasının maddi hukuk sözleşmesi olarak değerlendirilmesi için yeterli olamayacağından tahkim anlaşması bir usul hukuku sözleşmesi olarak nitelendirilmiştir. Hakem sözleşmesi ise tahkim sözleşmesinden ayrılmakta olup, borçlar hukukuna tabi bir vekalet sözleşmesi olarak nitelendirilmektedir (PEKCANITEZ/ATALAY/ÖZEKES, s.735-736, 741; KURU, s.661-663; REYHANİ YÜKSEL, Sera: "Tahkim Tarafları Ve Hakem Arasında Yapılan Hakemlik Sözleşmesinin Maddi Hukuk Açısından Değerlendirilmesi", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.22, S.3, 2016, s.2437-2438); Türk hukuk sisteminde Yargıtay'ın vermiş olduğu kararlara baktığımızda da benzer yönde değerlendirmeler yapılmıştır. bkz. YBGK. 13.05.1964 tarihli 1964/1 E. 1964/3 K. sayılı karar ile YGHK. 19.03.2003 tarihli 2003/15-142 E., 2003/182 K. sayılı karar (<https://www.sinerjimevzuat.com.tr>, E.T.: 23.06.2023).

³⁵⁶ Alman Hukuku'nda gerek milli tahkim gerekse milletlerarası ticari tahkim Alman Medeni Usul Kanunu'nda (ZPO), UNCITRAL Model Kanunu doğrultusunda birlikte düzenleme bulmuştur. Ayrıntılı bilgi için bkz. LÖRCHER, Gino: "Yeni Alman Tahkim Kanunu", (Çev. İbrahim ÖZBAY/Zekeriyya ARI), Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 9, S. 3-4, 2001, s.35 vd.

haller dışında tahkim yoluna başvurup başvurmamak uyuşmazlık taraflarının iradelerine bağlı olup, kural olarak ihtiyari tahkim esastır.³⁵⁷

Tahkim usulünde yapılan diğer bir ayırım ise, uyuşmazlıkların çözümü için tahkim yolunu tercih eden tarafların çözüm sürecini yürütecek kişileri belirlemeleri noktasında toplanmaktadır.³⁵⁸ Bu noktada özel tahkim (Ad Hoc tahkim) ve kurumsal tahkim (Enstitü tahkim) olarak iki tür tahkim usulü bulunmaktadır. Ad Hoc tahkim türünde taraflar tahkimle ilgili tüm işlemleri kendileri yürütmektedir. Hakemlerin seçimi, hakemlerin süreci nasıl yürüteceği, görüşmelerin yapılacağı yer gibi tüm tahkim usul ve kuralları taraflarca belirlenecektir. Eğer taraflar tahkim yargılamasına uygulanacak esas ve kuralları belirlememişse, hakemlerin belirlediği düzenlemeler devreye girecektir.³⁵⁹ Kurumsal tahkim türünde ise, tahkim süreci taraflarca belirlenen bir tahkim kurumu tarafından yönetilecek olup, uyuşmazlıkların çözümünde tahkim kurumu tarafından önceden hazırlanmış usul kuralları uygulanacaktır. Ad Hoc tahkimin kurumsal tahkime göre daha ekonomik ve daha fazla gizlilik sağlayan bir yapıya sahip olması taraflarca tercih edilmesini sağlamaktadır. Ancak kurumsal tahkimde, uygulanacak kuralların önceden

³⁵⁷ KURU, s.660-661; PEKCANITEZ/ATALAY/ÖZEKES, s.740; BACANLI, Mehmet Rifat: "Bir Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olarak İstanbul Tahkim ve Arbuluculuk Merkezi (Istac) Tahkim Yargılamasında Delillerin İbrazı ve Değerlendirilmesi", Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, C.4, S.8, 2016, s.78-79; Ülkemizde tüketici uyuşmazlıkların çözümü bakımından kurulan tüketici hakem heyetleri zorunlu tahkim uygulamasına örnek teşkil edebilecektir. Tüketici hakem heyetlerinin hukuki niteliği yönündeki tartışmalar için bkz. KURTULAN, Gökçe: "Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği", TBB Dergisi, S.131, 2017, s.249-250.

³⁵⁸ MOSES, Margaret L.: The Principles and Practice of International Commercial Arbitration, Cambridge University Press, New York, 2008, s.9

³⁵⁹ Milletlerarası ticari Ad Hoc tahkim uygulamalarında tarafların yaygın bir biçimde UNCITRAL Tahkim Kuralları'nın uyuşmazlıklara uygulamasını kararlaştırdıkları görülmektedir (AKINCI, s.5; MOSES, s.9).

öngörülebilir olması ve süreçte sağlanan idari hizmetlerin daha sağlıklı bir işleyiş sunması bu usulün taraflara sunduğu önemli avantajlardır.³⁶⁰

Dünyada birçok milletlerarası ve milli tahkim kurumu bulunmakta olup, özellikle uluslararası ticaret olmak üzere birçok faaliyet alanında uyuşmazlıkların çözümünde organize edilmiş önemli kuruluş yer almaktadır. Milletlerarası Ticaret Odası (MTO veya ICC Tahkimi), Amerikan Tahkim Kurumu (AAA), Londra Uluslararası Tahkim Kurumu (LCIA), Stockholm Ticaret Odası Tahkim Kurumu, Dubai Uluslararası Finans Merkezi (DIFC), Uluslararası Yatırım Uyuşmazlıklarının Çözümü Merkezi (ICSID) tanınmış milletlerarası tahkim kurumları arasında yer almaktadır. Başarılı faaliyetleri sonucunda buldukları şehri ve bölgeyi ticaret merkezi haline getirmekte olan bu kurumlar, birçok bölgesel teşkilatıyla da hizmet vermektedir. Dünya Fikri Haklar Organizasyonu (WIPO) ve Spor Tahkim Mahkemesi (CAS) de kendi tahkim ve arabuluculuk prosedür ve kurallarını oluşturmuş başarılı çözüm merkezleri arasındadır. Milli tahkim kurumlarına örnek olarak ise; Avrupa'da Alman Tahkim Enstitüsü (DIS), Milano Tahkim Odası (CAM), Paris Tahkim ve Arabuluculuk Merkezi (CMAP), Hollanda Tahkim Enstitüsü (NAI), Macaristan Ticaret Odası Tahkim Mahkemesi; Afrika'da Kahire Ticaret Odası; Amerika'da Yargısal Tahkim ve Arabuluculuk Hizmetleri (JAMS), Uluslararası Uyuşmazlık Önleme ve Çözme Enstitüsü (CPR), Meksika Milli Ticaret Odası (CANACO); Asya'da Çin Uluslararası Ekonomik ve Ticari Tahkim Komisyonu (CIETAC), Japon Ticari Tahkim Birliği (JCAA), Kore

³⁶⁰ MOSES, s.9; Ayrıntılı bilgi için bkz. DEMİR GÖKYAYLA, Cemile: Milletlerarası Tahkimde Ad Hoc Tahkim ve Kurumsal Tahkim, Uğur Alacakaptan'a Armağan, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2008, s.161-181.

Ticari Tahkim Kurulu (KCAB) sayılabilecektir. Türkiye’de ise milli tahkim kurumu olarak Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB) Tahkim Merkezi, İstanbul Ticaret Odası (İTO) Tahkim Merkezi ve İstanbul Tahkim Merkezi (ISTAC) gösterilebilecektir.³⁶¹

Günümüzde uyuşmazlıkların tahkim yolu ile çözümlenmesi yönünde eğilimin artış gösterdiğini ifade etmek gerekir.³⁶² Tarafların özellikle teknik ve özel bir konuda bilgi sahibi hakemlerce uyuşmazlığını çözüme kavuşturabilmesi, mahkemelere nazaran uyuşmazlığın çözümüne yönelik işleyişte doğrudan etkili usul ve esasları belirleyerek daha hızlı sonuç alabilmesi, yargılama sürecinin gizlilik esasına göre ele alınışı ve nispeten yargılama giderinin daha makul olması gibi hususlar tahkim usulünün uygulamasının yaygınlaşmasında etkili olmaktadır.

2.2.1.2.2.5. Arabuluculuk-Tahkim

Uyuşmazlıklara çözüm bulma arayışı beraberinde farklı kurumların bir araya geldiği karma alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının geliştirilmesini sağlamıştır. Bu çerçevede geliştiren bir yöntemde Arabuluculuk-Tahkim (Med-Arb) uyuşmazlık çözüm yöntemidir. Arabuluculuk-tahkim yöntemi, arabuluculuğun ve tahkimin birleşmesinden

³⁶¹ AKINCI, s.4; KARADEMİR, Ebru: “Milletlerarası Kurumsal Tahkim Merkezlerinin Bir Karşılaştırması”, Public and Private International Law Bulletin, C.32, S.2, 2012 s.80-83; MOSES, s.10-12.

³⁶² Ayrıntılı bilgi için bkz. UK Courts and Tribunals Judiciary, Business and Property Courts The Commercial Court Report 2021-2022 (Including the Admiralty Court Report), March 2023, <https://www.judiciary.uk>, E.T.: 25.11.2023.

oluşmakta olup, uygulamada bu iki kurumun farklı standart ve usullerde birlikte çözüm sunduğu alternatiflerde bulunmaktadır.³⁶³

Med-Arb modelinde tarafların uyuşmazlığın çözüme kavuşturulması bakımından öncelikle arabulucuya müracaat ettiği, arabuluculuk sürecinde anlaşma sağlanamaması halinde ise arabulucu olarak belirlenen kişinin bu sefer hakem sıfatıyla tahkim prosedürünü işleterek uyuşmazlık noktasında bağlayıcı bir karar verdiği bir süreç öngörülmüştür.³⁶⁴ Bu modelde iki aşamalı bir sürecin öngörülmesi, tarafların uyuşmazlığın çözümüne daha geniş bir bakış açısıyla bakmasını sağlanmaktadır. Arabulucu ve hakem olarak belirlenen kişinin uyuşmazlık üzerindeki hakimiyetinin sürecin işleyişinde taraflara emek ve zaman bakımından avantajlar getireceği de açıktır. Ancak diğer yandan aynı kişinin arabuluculuk ve hakemlik görevlerini yerine getirirken arabuluculuk aşamasında edindiği gizli ve önemli bilgilerin tahkim aşamasında nasıl değerlendirmeye alınacağı konusunda tartışmaları beraberinde getirmiştir. Yine bu modelde tarafların arabuluculuk aşamasında anlaşmamaları halinde tahkim aşamasında

³⁶³ Arabulucu ve hakemin aynı kişi olduğu Med-Arb yönteminde başta gizlilik bakımından ortaya çıkan sorunlar ile iradilik unsurunu sakatlayan hususlar, uyuşmazlıkları neticelendirmede farklı modellerin geliştirilerek çözüm usulü olarak sunulmasını gerektirmiştir. Bu çerçevede, Arabulucu ve Hakemin Farklı Kişi Olduğu Med-Arb Modeli (Med-Arb Diff), Takım Halinde Yürütülen Med-Arb Modeli (Co-Med-Arb), Tavsiye Edici Med-Arb Modeli (Med-Arb Diff-Recommendation), Paralel Arabuluculuk Modeli (Mediation Windows in Arbitration), Arabuluculuk ve Nihai Teklif Tahkimi (MEDALOA), Bağlayıcı Olmayan Med-Arb Modeli (Non-Binding Med-Arb), Gölge Arabuluculuk Modeli (Shadow Mediation) gibi modeller ortaya çıkmıştır. Ayrıntılı bilgi için bkz. (STIPANOWICH, Thomas J.: "Arbitration, Mediation and Mixed Modes: Seeking Workable Solutions and Common Ground on MedArb, Arb-Med and Settlement-Oriented Activities by Arbitrators", Harvard Negotiation Law Review, C.26, S.265, 2021, (ss.267-369); DEASON, Ellen E.: "Combinations of Mediation and Arbitration with the Same Neutral: A Framework for Judicial Review", Yearbook on Arbitration and Mediation, C.5, 2013, s.221 vd.; CANATAN, Betül: "Med-Arb Yönteminin Getirdiği Olumsuzluklar ve Gizlilik Sorununa Yönelik Bazı Med-Arb Modelleri", Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.9, S.1, 2023, s.85 vd.

³⁶⁴ TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.42-43; PAPPAS, Brian A.: "Med-Arb and the Legalization of Alternative Dispute Resolution", Harvard Negotiation Law Review, C.20, S.1, 2015, s.159; YILDIRIM, s.42; ÖZBAY, *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri*, s.469.

bağlayıcı bir karar verileceğinin öngörülmesi, ilk aşama olan arabuluculuk sürecinde tarafların uyuşmazlığı çözüme kavuşturmaları yönünde baskı oluşturabilmekte bu nedenle arabuluculuğun unsurlarından iradilik unsurunu sakatlayabilmektedir.³⁶⁵

2.2.1.2.2.6. Tarafsız Ön Değerlendirme

Tarafsız ön değerlendirme (Early Neutral Evaluation, Çözüm Konferansı) yöntemi, tarafların uyuşmazlığın çözümü noktasında nasıl bir yol izleyeceklerini belirlemek amacıyla taraflardan biri veya hepsinin başvurusu ile birlikte objektif, tarafsız ve uzman bir üçüncü kişi tarafından çoğunlukla bir değerlendirme raporuyla bilgilendirilme talep ettikleri bir süreci öngörmektedir. Bu uygulamada üçüncü kişi, uyuşmazlığın nasıl ortaya çıktığı, nerede ve nasıl geliştiği ve gelecekte ne yönde seyir edeceği hususlarında bağlayıcılık arz etmeyen değerlendirmeler içeren bir çerçeve çizmektedir. Böylece uyuşmazlığın henüz başında çözümü bakımından tarafların karar almasını kolaylaştırılması amaçlanmıştır. Bu alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi ile daha az masrafla, gizlilik içerisinde, tarafların itibarı zedelenmeden uyuşmazlığın çözümlenmesi mümkün olabilmektedir. Ancak karmaşık olan uyuşmazlıklar bakımından

³⁶⁵ JAVITS, Joshua M.: "Better Process, Better Results: Integrating Mediation and Arbitration to Resolve Collective Bargaining Disputes", ABA Journal of Labor&Employment Law, C. 32, S.2, 2017, s.173; MAZERO, Joyce G./FORSETH, Mark B.: "The ADR Alternatives: Survey of Providers of Alternative Dispute Resolution Services", Franchise Law Journal, C.11, S.4, 1992, s.119; STIPANOWICH, s.5; PAPPAS, s.172-173; TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.43; YILDIRIM, s.42-43; SARISÖZEN, M. Serhat: Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları Işığında Avukatlık Hukukunda Uzlaştırma, Yetkin Yayınları, Ankara, 2011, s.88; Paris Tahkim ve Arabuluculuk Merkezi (CMAP)'nin düzenlediği arabuluculuk kurallarında Med-Arb yönteminin uygulandığı uyuşmazlıklarda arabuluculuk ve hakemlik görevinin aynı kişilerce üstlenmeyeceğini belirtilerek, iradilik unsuruna çözüm getirilmesi amaçlanmıştır. Bkz. KEKEÇ, Elif Kısmet: Arabuluculuk Yoluyla Uyuşmazlık Çözümünde Temel Aşamalar ve Taktikler, 3. Baskı, Adalet Yayınevi, 2016, s.21.

başlangıç aşamasında tarafların ihtiyacına cevap verir bir sonucun elde edilmesinin pek mümkün olmadığını ifade etmek gerekir.³⁶⁶

2.2.1.2.2.7. Vakıaların Saptanması

Vakıaların saptanması yöntemi (Fact Finding) ile taraflar anlaşıkıkları objektif, tarafsız ve uzman bir üçüncü kişi aracılığıyla mevcut uyuşmazlığın çerçevesinin çizilerek karşılaşılabacak süreçlerin açıklığa kavuşturulmasını hedeflemektedir. Bu yönüyle tarafsız ön değerlendirme yöntemiyle ile benzerlik gösterse de, uyuşmazlığın başlangıcına nazaran ilerleyen süreçlere ilişkin tespitler içermesi aynı zamanda daha kapsamlı araştırmaların gerekli olması nedeniyle farklılık göstermektedir.³⁶⁷ Bu yöntem ile uyuşmazlık neticelenemese dahi, diğer alternatif çözüm yollarını tamamlayıcı bir işlevi yerine getirmektedir.³⁶⁸ Vakıaların saptanması yöntemi özellikle şirketlerin iş ve uyuşmazlıklarında hisse değerlerinin belirlenmesi, fiyat ayarlamalarının yapılmasında, sigorta, enerji, inşaat gibi farklı faaliyet kollarındaki projelerin değerlemesinin yapılmasında başvurulan bir yol olmuştur.³⁶⁹

³⁶⁶ TANRIVER, *Arbuluculuk*, s.36-37; ÖZBAY, *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri*, s.467-468; YILDIRIM, s.31-32; BAKER, William J.: "Mandating Early Neutr Mandating Early Neutral Evaluations: Efficient or Ex aluations: Efficient or Excessive?", C.22, S.2, 2022, s.582-583. MCCLOUD, Victoria: "Judicial Early Neutral Evaluation", *Amicus Curiae*, C.1, S.3, 2020, s.491.

³⁶⁷ AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, s.153-154; TANRIVER, *Arbuluculuk*, s. 37-38; IŞIK, Serpil: "Mediation as an Alternative Dispute Resolution Method and Mediation Process in Turkish Law System: an Overview", *Annales de la Faculté de Droit d'Istanbul*, C.48, S.65, 2016, s.62.

³⁶⁸ ÖZBAY, *Uzlaştırma*, s.393-394.

³⁶⁹ KÜÇÜKGÜNGÖR, s.56; TANRIVER, *Arbuluculuk*, s.39.

Bu yöntemde vakıaları saptayan üçüncü kişi, tarafları bağlayıcı bir rapor ortaya koymamakta, uyuşmazlığın çözümüne herhangi bir öneri getirmemektedir. Ancak istatistiksel veri ve uyuşmazlığa yönelik vakıaların toplandığı rapor, tarafların çözüm yolları denemelerinde önemli bir katkı sağlamaktadır.³⁷⁰

2.2.1.2.2.8. Kısa Duruşma

Kısa duruşma yöntemi (Mini Trial) uyuşmazlığın tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişi ile taraf temsilcilerinden oluşturulan kurul kontrolünde çözümünün sağlanması yönünde geliştirilmiş, farklı alternatif çözüm yollarının bir araya getirilmesi ile oluşturulmuş bir çözüm yöntemidir. Taraflar bu sürece gönüllük esasına göre katılmakta olup, uyuşmazlığın çözüm sürecinin kapsamı, izlenecek yöntem ve aşamalar, duruşmaların nasıl yapılacağını, delillerin neler olacağı gibi hususlar taraflarca serbestçe tayin edilmektedir. Ardından taraflar, mahkemelerde olduğu gibi yapılacak duruşmalarda uyuşmazlık konusu üzerinde gizlilik esası uygun olarak tartışmalarını yaparak bir anlaşma zemini bulmaya çalışmaktadır. Bu süreçte taraflar üçüncü kişiden bağlayıcılık arz etmeyecek şekilde çözüm sunmasını da isteyebilecektir. Tarafların üçüncüyü kişiyi bağlayıcı karar vermek üzere yetkilendirmesi de mümkündür.³⁷¹

³⁷⁰ ÖZBAY, *Uzlaştırma*, s.394; Tanrıver, vakıaları saptayan üçüncü kişinin ortaya koyduğu raporun bir çözüm önerisi üzerinde bağlayıcı olacağı yönünde taraflarca bir kabul varsa, bu durumda vakıaların saptanmasından ziyade münhasıran delil sözleşmesi türü olan hakem-bilirkişi sözleşmesinden bahsedileceğini belirtmiştir. Bkz. TANRIVER, *Arabuluculuk*, s. 39.

³⁷¹ LIEBERMAN/HENRY, s.424-425; AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, s.151-152; KİSMET KEKEÇ, s.19; HENDERSON, Douglas A.: "Avoiding Litigation with the Mini-Trial: The Corporate Bottom Line As Dispute Resolution Technique", *South Carolina Law Review*, C.46, S.2, 1995, s.238-239; ÖZBAY, *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri*, s.470.

Kısa duruşma usulü ilk olarak 1977 yılında ABD’de patent ihlaline yönelik bir uyuşmazlıkta tercih edilmiştir. Bu zamandan günümüze ABD ve İngiliz iş çevrelerinde yaygın olarak özellikle ticari uyuşmazlıkların çözümünde başvuru bir yol olmuştur.³⁷² Tarafların uyuşmazlık üzerinde doğrudan hakimiyetinin söz konusu olması ve mahkemelerde yapılan yargılamaya nazaran daha az şekli kural ve esası belirleyebilmesi bu usulün belirlenmesinde etkili olmuştur.³⁷³

2.2.1.2.2.9. Kısa Jüri Yargılaması

Kısa jüri yargılaması yöntemi (Summary Jury Trial), jürinin yargılama sisteminin parçası olduğu ülkelerde faaliyet alanı bulan alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından birisidir. Bu uygulamada sivillerden oluşturulan jüri, tarafların yaşadıkları uyuşmazlığa yönelik tekliflerinin değerlendirmesi yaparak tavsiye niteliğinde bir karara varmaktadır. Bağlayıcılığı olmayan bu karar kapsamında taraflar aralarında bir anlaşmaya varabilmekte ya da daha makul bir zeminde uyuşmazlığı neticelendirme olanağı yakalayabilmektedirler.³⁷⁴

ABD’de çok hızlı popülerlik kazanan bu usul, çözüm sürecini çok kısaltan ve normal bir yargılamaya göre daha az masraf gerektiren yapısıyla uygulamacılar tarafından çokça başvuru bir yöntem olmuştur. Ancak karmaşık bir uyuşmazlıkta jüriye verilen bir gün gibi kısa bir sürenin tarafların delillerini sağlıklı

³⁷² HENDERSON, s.239.

³⁷³ FOUCHARD/GAILLARD/GOLDMAN, s.14; TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.40-41; YILDIRIM, s.30-31, LIEBERMAN/HENRY, s.434.

³⁷⁴ MULROY JR, Thomas R./FRIEDLANDER, Andrea B.: “Trial Techniques: A Discussion Of Summary Jury Trials And The Use Of Mock Juries”, *Tort & Insurance Law Journal*, C.24, S.2, 1989, s.563; AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, s.147; ÖZBAY, *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri*, s.471; TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.41.

bir biçimde sunmasını engellediği gibi, taraflarca sunulan delillerin de tartışılması için yeterli olmayacağı, bu nedenle tarafların ihtiyaçlarına uygun bir anlaşma yapılma imkanının azalacağı ifade edilmiştir.³⁷⁵

2.2.1.2.2.10. Hakim Kiralama

Hakim Kiralama (Özel Yargılama, Rent a Judge) yönteminde taraflar uyuşmazlıklarını çözüme kavuşturmak amacıyla aktif veya emekli hakimler arasından seçmekte, bu kişilere ücretlerini ödeyerek kural olarak mahkeme yargısındaki usuller çerçevesinde bir karar vermelerini beklemektedirler. Bu kararların mahkemelerce onaylamadığı takdirde bağlayıcılığı bulunmamaktadır. Duruşmalar gizli olarak yürütülmektedir. İlk olarak California'da uygulanan bu yöntem, ABD'nin farklı eyaletlerinde uygulama alanı bulmuştur.³⁷⁶

2.2.1.2.2.11. Ombudsmanlık

Ombudsmanlık kurumu, kişilerin idare gücü karşısında korunması amacıyla idareyi denetleyen bağımsız bir hakem (kamu denetçisi) olarak ifade edilebilecektir. İlk olarak İsveç'te ortaya çıkan, başarılı uygulamalarıyla Avrupa Birliği ve diğer ülkelerde de yaygınlaşan ombudsmanlık idarenin kötü yönetim ve işlemlerine karşı bir başvuru mercii olarak karşımıza çıkmaktadır.³⁷⁷ İdari

³⁷⁵ MULROY JR/FRIEDLANDER, s.564-565; LAMBROS, Thomas D./SHUNK, Thomas H.: "The Summary Jury Trial", Cleveland State Law Review, C.29, S.1, 1980, s.43.

³⁷⁶ TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.42; ÖZBAY, *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri*, s.470-471; LITKOVITZ, Amy L.: "The Advantages of Using a "Rent-a-Judge" System in Ohio", Ohio State Journal On Dispute Resolution, C.10, S.2, 1995, s.491; Hakim kiralama yöntemine getirilen eleştiriler için bkz. BENDIX, Helen I./CHERNICK, Richard: "Renting the Judge", Litigation, C.21, S.1, 1994, (ss.33-36, 55-56).

³⁷⁷ YILDIRIM, s.160.

yargılama hukuku usullerine ek olarak alternatif bir denetim kurumu ortaya çıkan ombudsmanlık kurumunun bir alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak değerlendirilip değerlendirilemeyeceği tartışmalıdır. Bu yöntemde kamu hukuku kaynaklı şikayetlere bağlayıcı olmayan çözümler getirilmesi hedeflenmiştir. Bu yönüyle dahi alternatif uyuşmazlık çözüm yolları sisteminden ayrıldığı ancak uyuşmazlık çözümünde kolaylaştırıcı olarak hizmet vermesi nedeniyle idare hukuku alanında bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak değerlendirilebileceği ifade edilmiştir.³⁷⁸

Ülkelerin yasal düzenlemelerini incelediğimizde genel ve özel amaçlı olarak farklı birçok ombudsmanlık örneklerini görmek mümkündür.³⁷⁹ Tüketicilerin haklarının korunması amacıyla 1971 yılında İsveç'te kurulan tüketici ombudsmanı, tüketicilerin yaşadığı mağduriyetlere yönelik şikayetlerinin incelendiği önemli bir kurum olmuştur.³⁸⁰

2.2.1.2.3. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarının İngiliz Hukuk Sistemindeki Yeri

Dünya çapında etkili olan adalete erişim hareketi, İngiltere'nin de öncülüğünü yaptığı Anglo-Sakson hukuk sistemlerinde başlamış olup, özellikle medeni

³⁷⁸ JEFFERIES, Roger: "Alternative Dispute Resolution and the Ombudsman", *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*, C.62, S.1, 1996, s.67; YILDIRIM, s.248-249;

³⁷⁹ İngiltere ve Türkiye'de yer alan ombudsmanlık kurumları için bkz. ÇELİKSOY, Emine/BAYAN, Büşra: "Genel ve Özel Amaçlı Ombudsmanlık Örnekleri: İngiltere ve Türkiye", *Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi*, C.3, S.1, 2020, s.96-100.

³⁸⁰ YILDIRIM, s.172; Ayrıntılı bilgi için bkz. BODDEWYN, J. J.: "The Swedish Consumer Ombudsman System and Advertising Self-Regulation", *C.19, S.1, 1985, (ss.140-162).*

yargılama hukuk sisteminde³⁸¹ yaşanan yargısal reformlar ile gelişme göstermiştir. İngiltere daha çok karmaşık yargılama usullerinin önüne geçerek vatandaşlarının ihtiyaçlarına cevap verir bir sistem geliştirme hedefinde olmuştur. Bu noktada alternatif uyuşmazlık çözüm uygulamalarının kullanılmasına yönelik teşviki arttırarak, vatandaşların daha etkili bir şekilde hak aramasını amaçlamıştır. Mücadeleci devlet sisteminin benimsediği İngiltere’de yargılama hukukunda tarafların uyuşmazlığın çözümünde etkin olduğu bir anlayış hakim olmuştur. Taraf hakimiyetinin (adversarial) öne çıktığı bu anlayış içerisinde alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının hukuk sistemine entegre olması daha kolay olmuştur. Günümüzde ise, yürürlüğe konulan yasal düzenlemeler ile AB mevzuatının iç hukuka aktarılmasının etkisiyle İngiltere’de daha karma sistemli bir anlayışla hakimlerin de aktif bir biçimde uyuşmazlığın çözümünde rol aldığı bir sistemin bulunduğunu ifade etmek gerekir. Yaşanan gelişmeler alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının hukuk sistemi içerisindeki etkinliklerini de şekillendirmiştir.

Hukuk sistemlerinin çoğunda yaşandığı üzere İngiltere’de de dava yoluna ilişkin öngörülen karmaşık ve belirsiz yargılama usulleri ile yargılama sürecinde yaşanan aşırı zaman, emek ve masraf kaybının önüne geçilmesi için yargısal reformlar devreye konulmuştur. İngiltere’de medeni yargılama sistemi içerisinde hukuk davalarına ilçe mahkemeleri (County Courts) ile asliye mahkemeleri (High

³⁸¹ Birleşik Krallık; İngiltere, İskoçya, Galler ve Kuzey İrlanda olmak üzere dört kurucu ülkeden oluşmakta olup farklı hukuk sistemlerini bünyesinde barındırmaktadır. İngiliz medeni yargılama sistemi İngiltere ve Galler’de uygulanmakta olup, diğer ülkelerde farklı usullerin benimsendiği bir medeni yargılama modeli bulunmaktadır (HAYE, Nicola/PREVETT, Geoff: “England and Wales”, International Civil Procedure, (Ed. GRUBBS, Shelby), Kluwer Law International, 2003, s.179).

Court) bakmakta olup, temyiz mercii olarak temyiz mahkemesi (Court of Appeals) bulunmaktadır. İngiltere’de ayrıca mahkemelerin artan iş yüküne karşı farklı uzmanlık alanlarında kurulan heyetler (Tribunal) aracılığıyla daha hızlı ve ucuz, aynı zamanda daha az yasal prosedür gerektiren usuller ile uyuşmazlıkların çözülmesi hedeflenmiştir. Hukuk sistemi içerisinde heyetler 1950 yılından itibaren kapsam ve sayı bakımından büyük gelişme göstermiştir. 1957 yılında Franks Komitesi’nce hazırlanan rapor (The Franks Report) ile 2001 yılında Sir Andrew Leggatt tarafından hazırlanan Leggatt Raporu (The Leggatt Report) çerçevesinde heyetlerin yapısı ve sistemi gözden geçirilmiştir. Özellikle Leggatt Raporu’nun etkisiyle 2007 yılında yürürlüğe konulan Heyetler, Mahkemeler ve Mahkemelerin Yürürlüğü Hakkında Kanun (Tribunals, Courts and Enforcement Act 2007) çerçevesinde heyet sisteminde kapsamlı değişiklikler ile yapılmıştır.³⁸² 1973 yılında küçük miktarda talepleri konu alan uyuşmazlıkların çözümüne yönelik görevli mahkemeler (Small Claims Court) de kurulmuş, daha sade ve kısa yargılama usulleri oluşturulmaya çalışılmıştır.³⁸³ Bu uyuşmazlıklara ilişkin mahkeme yönetimli tahkim programları da devreye konularak yaşanan sorunlara kalıcı bir çözüm amaçlanmıştır. Tahkim programlarının ilki 1971 yılında Manchester mahkemesinde olmak üzere takip eden iki yıl içerisinde Westminster ve Londra mahkemelerinde devreye konulmuştur.³⁸⁴ 1985 yılında Lord Chancellor makamınca başlatılan medeni yargının gözden geçirilmesini konu alan incelemeler (Civil Justice Review) ile uyuşmazlıkların çözümünde alternatif

³⁸² FINCH/FAFINSKI, s.160-164; HUXLEY-BINNS/JACQUELINE, s.138-142.

³⁸³ APPLEBEY, s.27.

³⁸⁴ WHITE, Robin C. A.: The English Legal System In Action: The Administration of Justice, 3rd Ed., Oxford University Press, 1995, s.308-309.

arayışların işlerlik kazanması hızlanmış, 1990 yılından itibaren ilçe mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda tarafların uyuşmazlıkları arabuluculuk yoluyla çözümü konusunda pilot uygulamalar devreye konulmuştur. Bu noktada öncelikle 1996 yılında Londra İlçe Mahkemeleri'nde arabuluculuk programı (Central London County Mediation Scheme) başlatılmış, 1998 yılından itibaren bu uygulama sürekli hale getirilmiştir.³⁸⁵

İngiltere'de 1990 yılından itibaren ADR uygulamalarının yaygınlaşmasında kuşkusuz en önemli etken adalete erişim akımının etkisiyle tespit edilen sorunları ortadan kaldırabilmek için 1994 yılında görevlendirilen dönemin temyiz mahkemesi başkanı Lord Woolf tarafından hazırlanan Adalete Erişim (Access to Justice) isimli raporlar olmuştur. Adalete Erişim raporlarının ilki 1995 yılında geçici rapor (Interim Report) olarak, diğeri nihai rapor (Final Report) olarak 1996 yılında yayınlanmıştır.³⁸⁶ Bu raporlarda öncelikle medeni yargılama sisteminde yaşanan aksaklıklar tespit edilmiş, ardından bu sistemin sahip olması gereken temel prensipler ile sistemin nasıl örgütlenmesi gerektiği ortaya konularak ideal sistem tanımlanmıştır.³⁸⁷ Lord Woolf'un hazırladığı nihai raporda mevcut sistemde uyuşmazlıkların bir kısmında yargılama giderinin talep konusunun

³⁸⁵ Ayrıntılı bilgi için bkz. GENN, Hazel: The Central London County Court Pilot Mediation Scheme Evaluation Report, London, 1998, s.3; APPLEBEY, s.28.

³⁸⁶ Geçici ve nihai raporların tam metni için bkz. <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk>, E.T. 18.08.2023.

³⁸⁷ Lord Woolf'un nihai raporun 5'inci bölümünde yargılama usulü kurallarının amacı ilişkin olarak "(1) Kuralların hakim olan amacı, mahkemenin davayı adaletli bir şekilde ele almasına olanak sağlamasıdır. (2) Mahkeme, kuralları, hakim olan amaç çerçevesinde uygular. (3) Davanın adaletli bir şekilde ele alınması, (a) mümkün olduğunca taraflara eşit şekilde davranılmasının sağlanmasını, (b) masraflardan tasarruf edilmesini, (c) davanın, (i) uyuşmazlık konusu miktar ile (ii) davanın önemi ile (iii) meselenin karmaşıklığı ile, (iv) tarafların ekonomik durumu ile, orantılı olarak ele alınmasını (d) davanın hızlı bir şekilde görülmesinin temin edilmesini, (e) mahkeme kaynaklarının uygun ve oranlı bir kısmının davaya tahsis edilmesini ifade eder." şeklinde tespitlere yer verilmiştir. (GÜRALP, S.202 dn.134)

değerini dahi aştığı, yargılama usullerindeki belirsizlik nedeniyle yargılama faaliyetinin çok yavaş ilerlediği, uyuşmazlık tarafları arasında bulunan eşitsizliklerin gözetilmediği ve yargı teşkilatlanmasının dağınık yapıda olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca İngiliz medeni yargılamasının aşırı mücadeleci bir yapıya sahip olmasının hukuk kurallarının uygulanmasında engelleri de beraberinde getirdiği vurgulanmıştır.³⁸⁸ Bu kapsamda İngiltere’de adli yardım sistemi ve medeni yargılama sisteminde önemli değişiklikler yaratan 1998 tarihli Hukuk Muhakemeleri Usul Kuralları (Civil Procedure Rules 1998) ile 1999 tarihli Adalet Erişim Kanunu (Access to Justice Act 1999) yürürlüğe konulmuştur.³⁸⁹

1998 tarihli Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları ile öncelikle kişilerin dava yolunu kullanmasının mümkün olduğu kadar azaltılarak alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuru yapmasının özendirilmesi amaçlanmış, tarafların dava öncesi resmi usuller ile mahkemeye başvurmadan önce uyuşmazlıklarını çözebilmelerinin kolaylaştırılması amaçlanmıştır. Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları’nın “Hakim olan amaç” (The Overriding Objective) başlıklı birinci bölümünün 1.4.2 (e) maddesi kapsamında tarafların ADR yollarına başvurmaya teşvik edilmesi mahkemelere bir ödev olarak yüklenmiştir. Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları’nın “Davanın uzlaşma için durdurulması” (Stay to allow for

³⁸⁸ SORABJI, John: English Civil Justice after the Woolf and Jackson Reforms: A Critical Analysis, Cambridge University Press, 2014, s.12 vd.; ZUCKERMAN, A. A. S.: “Lord Woolf’s Access to Justice: Plus ça Change...”, The Modern Law Review, C.59, S.6, 1996, s.773-774; GENN, Hazel: “What Is Civil Justice For? Reform, ADR, and Access to Justice”, Yale Journal of Law & the Humanities, C.24, S.1, 2012, s.398-399.; BURN, Suzanne: “The Civil Justice Reforms in England and Wales: Will Lord Woolf Succeed Where Others Have Failed”, Windsor Yearbook of Access to Justice, C.17, 1999, s.221.

³⁸⁹ VORRASI, Kenneth M.: “England’s Reform to Alleviate the Problems of Civil Process: A Comparison of Judicial Case Management in England and the United States”, C.30, S.2, Journal of Legislation, 2004, s.370.

settlement of the case) başlıklı 26'ncı maddesinde ise, tarafların yazılı talebiyle ya da mahkemenin resen gerekli görmesi halinde uyuşmazlığın taraflarca alternatif uyuşmazlık çözüm yoluyla çözümlenebilmesi noktasında davanın ertelenmesine karar verebileceği açıkça düzenleme bulmuştur. ADR'yi destekleyen bir diğer husus da "Yargılama giderlerinin miktarına karar verirken dikkate alınacak etkenler" (Factors to be taken into account in deciding the amount of costs) başlıklı 44.4'üncü maddesinde düzenlenmiş olup, yargılama giderlerinden sorumluluğa ilişkin hüküm kurulurken tarafların dava öncesi ve sonrasında uyuşmazlığın çözümü için gösterdikleri çabanın da dikkate alınacağı ifade edilmiştir.³⁹⁰ Hukuk Muhakemeleri Usul Kuralları'nın 36'ncı bölümünde ise resmi sulh önerisine (Offers to settle) ilişkin uygulamaya yer verilmiştir. Bu düzenleme kapsamında resmi sulh önerisini kabul etmemiş olan tarafın davasını kazandığı durumda dahi kanunda sayılan şartlar dahilinde yargılama giderlerinden sorumlu olabileceğine ilişkin yaptırımlara yer verilmiştir.³⁹¹ Lord Woolf'un raporlarının etkisiyle medeni yargılama usulünde yaşanan diğer değişiklikler ise, dava yolunun karmaşıklığının önlenmesi ile yargılama sürecinin daha hızlı işlemesine yönelik olmuştur. Bu noktada öncelikle asliye mahkemeleri ile ilçe mahkemeleri arasında yaşanan yargılama usulü benzer hale getirilmiştir. Uyuşmazlık miktarı yönünden kanunun 26'ncı bölüm hükümleri çerçevesinde

³⁹⁰ HUXLEY-BINNS, Rebecca/JACQUELINE, Martin: *Unlocking The English Legal System*, 4. Edition, Routledge, New York, 2014, s.126; KELLY/HOLMES/HAYWARD, s.57; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.334-335.

³⁹¹ GÖKSU, Mustafa: "Tarafların Sulhe Teşvik Edilmesinde Etkili Bir Örnek: İngiliz Hukuk Yargılamasında Resmî Sulh Önerileri", *TBB Dergisi*, C.27, S.115, 2014, s.305-306; Bu yönde hükme bağlanmış İngiliz Temyiz Mahkemesi'nin 2001 tarihli *Cowl and Others v Plymouth City Council* kararı, 2002 tarihli *Dunnett v Railtrack plc* kararı, 2002 tarihli *Cable & Wireless plc v IBM United Kingdom Ltd*, 2004 tarihli *General NHS Trust and Steel v Joy and another* kararı için bkz. HUXLEY-BINNS/JACQUELINE, s.126-127.

potansiyel olarak 10.000 Sterlin'e kadar olan talepler için küçük alacaklar takibi (small claims track), 10.000 Sterlin ile 25.000 Sterlin arasındaki talepler için hızlı takip (fast track), 25.000 Sterlin üzerindeki tüm talepler için çoklu takip (multi-track) olmak üzere üç farklı usul belirlenerek daha hızlı bir yargılama faaliyetinin sağlanması hedeflenmiştir.³⁹²

Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları ile getirilen yeniliklerin etkilerinin incelenmesine yönelik İngiliz Adalet Bakanlığı tarafından hazırlanan 2001 tarihli Gözden Geçirme Raporu (Emerging Findings) ile 2002 tarihli Sonraki Gözden Geçirme Raporu'nda (Further Findings) reformların iyi işlediğine dair tespitler ortaya konulmuştur.³⁹³ İngiltere'de bir avukatlar birliği olan Hukuk Cemiyeti (Law Society) tarafından 1999 yılında Woolf Ağı kurularak reformların uygulamada nasıl işlediğinin tespitine yönelik çalışmalar yapılmış, yapılan araştırmalarda benzer şekilde reformların eski sistemi iyileştirici etkisi olduğu hakim bir görüş olarak ortaya çıkmıştır.³⁹⁴ Doktrinde ise, özellikle medeni yargılama yönetiminin taraf hakimiyetinden mahkeme bağlantılı bir yapıya büründürmenin radikal bir kültür değişikliğine yol açarak yargılama sisteminde olumsuz yönde gelişmeleri beraberinde getirebileceği görüşüne yer verilmiştir.³⁹⁵ Yaşanan gelişmelere rağmen İngiliz hukukunda yargılama giderlerinin yüksekliği ve taşıdığı belirsizlik

³⁹² ANDREWS, s.9-11; HUXLEY-BINNS/JACQUELINE, s.118-119; PARTINGTON, Martin: Introduction to the English Legal System: 2013-2014, 8th Ed., Oxford University Press, 2013, s.207.

³⁹³ 2001 tarihli Gözden Geçirme Raporu ile 2002 tarihli Sonraki Gözden Geçirme Raporu'nun tam metni için bkz. <https://webarchive.nationalarchives.gov.uk/>, E.T. 18.08.2023.

³⁹⁴ GÜRALP, s.214-215.

³⁹⁵ ZANDER, Michael: "The Government's Plans on Civil Justice", The Modern Law Review, C.61, S.3, 1998, s.389; ZANDER, Micheal: Cases and Materials on the English Legal System, 10th ed., Cambridge, 2012, s.132-140.

problem olarak halen devam etmiş, bunun üzerine yaşanan sorunlara çözüm getirilebilmesi bakımından 2008 tarihinde Lord Jackson görevlendirilmiştir. Lord Jackson tarafından hazırlanan 2009 tarihli yargılama giderleri isimli nihai raporda (Review of Civil Litigation Costs: Final Report)³⁹⁶ özellikle yargılama öncesi ve sırasındaki taraf davranışlarının yargılama giderlerinden sorumluluk belirlenirken önemine vurgu yapılmış, bu noktada dikkat edilecek hususların sınırının daha belirgin çizilmesi gerektiği belirtilmiştir. Bu noktada Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları'nda 2013 yılında yapılan değişiklik ile 44.3 (5)'inci madde kapsamında yeni yargılama giderleri kuralları eklenmiştir.³⁹⁷ Yine Lord Jackson, ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümünde alternatif uyuşmazlık çözüm usullerinin erkenden devreye konulmasının dava masraflarının yükselmesi karşısında bir dereceye kadar mücadele edebileceğini de vurgulayarak Lord Woolf'un benimsediği görüşleri desteklemiştir. Ancak hakimlerin tarafları ADR'ye teşvik ederken zorlayıcı bir tutum içerisinde olmamalarını da belirtmiştir.³⁹⁸

İngiliz hukuk sisteminde alternatif uyuşmazlık çözüm usulleri yaşanan reformlar sonrasında birçok hukuk alanında uygulama bulmuş, vatandaşların yaşadıkları uyuşmazlıkların ihtiyaçlarına cevap verir biçimde sonuçlandırmaları için birçok yasal düzenleme, çalışma ve program yapılmıştır. Arbuluculuk özellikle ticari uyuşmazlıklarda, komşuluk hukukundan kaynaklanan uyuşmazlıklarda ve aile

³⁹⁶ Bahsi geçen raporun tam metni için bkz. <https://www.judiciary.uk/>, E.T.: 19.08.2023.

³⁹⁷ HUXLEY-BINNS/JACQUELINE, s.134-135; ANDREWS, s.9-10; PARTINGTON, s.287-288.

³⁹⁸ FINCH/FAFINSKI, s.164; ÖZMUMCU, Seda: "Karşılaştırmalı Hukuk Ve Türk Hukuku Açısından Zorunlu Arbuluculuk Sistemine Genel Bir Bakış", İstanbul Hukuk Mecmuası, C.74, S.2, 2016, s.817; GIROLAMO, Debbie D.: "Alternative Dispute Resolution and the Civil Courts: A Very British Type of Justice-The Legacy of the Woolf Reforms in 2022", Amicus Curiae, C.4, S.1, 2022, s.132-133.

hukukundan doğan uyuşmazlıklarda yaygın bir biçimde kullanılmıştır. 1996 tarihli Aile Hukuku Kanunu (The Family Law Act 1996) kapsamında arabuluculuk boşanma sürecinin bir parçası olmuş, kanunun 3'üncü bölümünde geniş bir yasal düzenleme alanı bulmuştur.³⁹⁹ İngiltere'nin Avrupa Birliği tarafından 2008 tarihinde ADR uygulamalarına yönelik önemli bir çalışma olan 2008/52/EC sayılı Medeni ve Ticari Konularda Arabuluculuk Hakkında Bazı Hususlara İlişkin Direktifi'ni 2011 yılında iç hukuka aktarması ile arabuluculuk uygulaması sınır ötesi uyuşmazlıklar bakımından da devreye girmiştir.⁴⁰⁰ Yine ceza hukukunda ABD ve Avrupa ülkelerindeki uygulamalara benzer olarak belli suçlara ilişkin mağdurlar ile suçlular arasında uzlaştırma programları oluşturularak uyuşmazlıkların çözümü hedeflenmiştir.⁴⁰¹

Tahkim yolu yüzyıllardır uluslararası uyuşmazlıklarda, ticari uyuşmazlıklarda ve tüketici hukuku ile ilgili uyuşmazlıklarda yaygın bir biçimde kullanılmıştır. İlk olarak 1889 tarihli Tahkim Kanunu (The Arbitration Act 1889) ile çerçevesi çizilen tahkim uygulaması heyetler aracılığıyla kamuya hizmet etmiş, günümüzde de yürürlükte olan 1996 tarihli Tahkim Kanunu (The Arbitration Act) ile birçok yenilik ile gelişme göstermiştir.⁴⁰² 1996 tarihli Tahkim Kanunu'nun etkisiyle 1998 yılında yürürlüğe

³⁹⁹ FINCH/FAFINSKI, s.166; HAK, Nora Abdul/IBRAHİM, Norliah: "Divorce Reform And Family Mediation In England: An Overview Of The Relevant Provisions Of The Family Law Act, 1996", IIUM Law Journal, C.17, S.2, 2009, (ss.247-269), s.255-256; MANTLE, Greg: "The Nature And Significance Of Agreement in Family Court Mediation", Social Work and Social Sciences Review, C.11, S.1, s.24.

⁴⁰⁰ ÖZMUMCU, *Zorunlu Arabuluculuk*, s.817.

⁴⁰¹ ÖZBEK, Mustafa: "Dünya Çapındaki Adalete Ulaşma Hareketiyle Ortaya Çıkan Gelişmeler ve Alternatif Uyuşmazlık Çözümü", AÜHFD, C.51, S.2, 2002, s.152.

⁴⁰² NORDON, Charles L.: "British Experience with Arbitration", University Of Pennsylvania Law Review, C.83, S.3, 1935, s.315; FINCH/FAFINSKI, s.164-165; HUXLEY-BINNS/JACQUELINE, s.145-146; BOORMAN, Francis Calvert: "Developments in the History of Arbitration: A Past for the Present?", Amicus Curiae, C.4, S.1, 2022, s.116; ERTEN, Rifat: "İngiliz Tahkim Hukukunda Geçici Hukuki Koruma Önlemleri", AÜHFD, C.58, S.3, 2009, s.542-545.

giren İş Hakları-Uyuşmazlık Çözümü- Kanunu (Employment Rights-Dispute Resolution- Act 1998) çerçevesinde iş uyuşmazlıklarının çözümünde önemli değişiklikler yapılmış; bireysel uzlaşma, toplu uzlaşma, uyuşmazlık arabuluculuğu, isteğe bağlı arabuluculuk ve tahkim gibi alternatif uyuşmazlık çözüm usulleri kanunun kapsamına alınmıştır. Bireysel ve toplu iş uyuşmazlıklarının alternatif uyuşmazlık çözümü esas olarak 1974 yılında kurulan ve 1976 yılında ayrı bir tüzel kişilik haline gelen İsteğe Bağlı Uzlaştırma ve Tahkim Servisi'nin (Advisory, Conciliation and Arbitration Service, ACAS) görev alanında bulunmaktadır. İngiltere'de taraflar toplu veya bireysel bir iş uyuşmazlığı için ACAS'ın sunduğu alternatif usullere başvurmak yerine iş mahkemesine başvuracak olursa mahkemeye başvurmadan önce ACAS'ı bilgilendirmekle yükümlüdür.⁴⁰³ Tahkim hizmeti veren diğer bir kurum ise Spor uyuşmazlıklarının çözümüne yönelik 2000 yılında kurulan Spor Uyuşmazlıkları Çözüm Kurulu (Sports Dispute Resolution Panel, SDRP) olup, tahkim uygulamasının yanı sıra ve uygulamakta olduğu arabuluculuk usulü ve kuralları ile etkili bir faaliyet yürütmektedir.⁴⁰⁴

İngiltere milli tahkim kurumlarının yanı sıra milletlerarası tahkim bakımından da özellikle uluslararası ticaret alanında uyuşmazlıkların çözümünde organize edilmiş önemli kuruluşlara sahiptir. Dünyanın önde gelen uluslararası uyuşmazlık çözüm kurumlarından bir olarak tanımlanan 1892 yılında kurulan ve 1995 yılında

⁴⁰³ WEEKS, Brain: "A.C.A.S.-An Alternative To Law?", *Industrial Law Journal*, C.8, S.1, 1979, s.147; BUSBY, Nicole/MCDERMONT, Morag: "Workers, Marginalised Voices and the Employment Tribunal System:Some Preliminary Findings", *Industrial Law Journal*, C.41, S.2, 2012, s.178; BAKIRCI, Kadriye: "Alternatif Bir Uyuşmazlık Çözüm Yolu (Arbuluculuk) Aracılığıyla "Alternatif" İş Hukukuna Doğru", *TBB Dergisi*, S.140, 2019, s.364-365.

⁴⁰⁴ O'LEARY, Leanne: "Independence and impartiality of sports disputes resolution in the UK", *The International Sports Law Journal*, C.21, 2001, s.243; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.864.

bugünkü ismini alan Londra Uluslararası Tahkim Mahkemesi (London Court of International Arbitration, LCIA), sunduğu çeşitli tahkim, arabuluculuk ve alternatif uyuşmazlık çözümü hizmetleri aracılığıyla her türlü ticari uyuşmazlıkta hizmet sunmaktadır. Londra Uluslararası Tahkim Mahkemesi 2008 yılında Dubai Uluslararası Finans Merkezi işbirliğiyle Dubai’de bir bölge ofisi (DIFC-LCIA) açmış, 2009 yılında ise, Yeni Delhi’de bir ofis kurmuştur. Yine bu kurum Avrupa, Kuzey Amerika, Asya-Pasifik, Orta Doğu, Afrika ve Latin Amerika’da kullanıcı konseyleri kurarak dünya çapında kapsamlı bir hizmet vermektedir.⁴⁰⁵ İngiltere’deki diğer önemli tahkim kuruluşlarından biri de deniz ticaretine ilişkin uyuşmazlıklarda tahkim hizmetini sunan Londra Deniz Ticareti Hakemleri Birliği (London Maritime Arbitrators Association, LMAA)’dir. Londra’da deniz ticaretine ilişkin tahkimi 1744 yılına kadar uzanmakta olup, 1960 yılında LMAA’nın kurulması ile modern anlamda deniz ticaretine ilişkin tahkimin başladığını ifade etmek gerekir.⁴⁰⁶

Kişilerin idare gücü karşısında korunması amacıyla idareyi denetleyen bağımsız alternatif bir denetim kurumu olan ombudsmanlık kurumu, İngiltere’de hem idari sistemde hem de özel kuruluşlarca benimsenmiştir. İngiltere’de ilk ombudsmanlık Parlamento Komiseri Kanunu (Parliamentary Commissioner Act) ile 1967 yılında hükümet birimleri ve diğer kamu kuruluşları hakkında yapılan şikayetleri incelemek üzere kurulmuştur.⁴⁰⁷ 1974 tarihli Yerel İdare Kanunu (Local

⁴⁰⁵ KARADEMİR, s.90; ERTEN, s.542-543.

⁴⁰⁶ ERDOĞAN, Ersin/MERAL, Nevin: “Londra Deniz Ticareti Hakemleri Birliği (LMMA) Tahkimi İlişkin Genel Bir Değerlendirme”, Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi, Prof. Dr. M. Fatih UŞAN'a Dekanlıkta 10. Yıl Anısına Teşekkür Armağanı S.2022-2, 2022, s.1082-1083.

⁴⁰⁷ WILLIAMS, David: “Parliamentary Commissioner Act 1967”, The Modern Law Review, C.30, S.5, 1967, s.547.

Government Act) kapsamında ise, ombudsmanlık sistemi merkezi idareden yerel idareye taşınmış, atanan komiserler aracılığıyla idari kurumlarda ortaya çıkan uyuşmazlıkların incelenebilmesi sağlanmıştır. Ayrıca komiserlere asliye mahkemeleri hakimlerinin sahip olduğu bazı yetkiler de tanınarak daha etkin faaliyet göstermeleri amaçlanmıştır.⁴⁰⁸ Ombudsmanlık zamanla bankacılık, sigorta gibi faaliyet alanlarında da özel kuruluşlarca benimsenmiştir. Bu noktada 2000 yılında kurulan, 2001 yılında Finansal Hizmetler ve Piyasalar Kanunu (Financial Services and Markets Act 2000) ile yasal yetkilerle donatılan Finansal Ombudsmanlık Servisi (The Financial Ombudsman Service) tüketiciler ile bankalar, inşaat kooperatifleri, sigorta şirketleri, yatırım firmaları, finans şirketleri gibi finansal hizmetler sağlayan İngiltere merkezli işletmeler arasındaki uyuşmazlıkların çözümüne yardımcı olmak amacıyla faaliyet göstermektedir.⁴⁰⁹ Yine yasal hizmetler alanında 1990 tarihli Mahkemeler ve Yasal Hizmetler Kanunu (Courts and Legal Services Act) çerçevesinde kurulan Yasal Hizmetler Ombudsmanlık (Legal Services Ombudsman) ve Taşınmaz Mülkiyetinin Temlikinde Görevli Ombudsmanlık (Conveyancing Ombudsman) kurumları örnek olarak verilebilecektir.⁴¹⁰

⁴⁰⁸ ÖZBEK, Mustafa: "İdari Uyuşmazlıkların Çözümünde Yargılama Dışı Usuller (I)", TBB Dergisi, S. 56, 2005, s.125; KAVİLİ ARAP, Sultan: "40. Yılında İngiltere'de Yerel Yönetim Ombudsmanı", Ege Akademik Bakış, C.15, S.1, 2015, s.68-69.

⁴⁰⁹ CREUTZFELDT, Naomi: "What do we expect from an ombudsman? Narratives of everyday engagement with the informal justice system in Germany and the UK", International Journal of Law in Context, C.1, S.4, 2016, s.440-441.

⁴¹⁰ JAMES, Rhoda/SENEVIRATNE, Mary: "The Legal Services Ombudsman: Form versus Function?", The Modern Law Review, C.58, S.2, 1995, s.189-190; ÖZBEK, *İdari Uyuşmazlık*, s.125.

2.2.1.2.4. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarının Türk Hukuk Sistemindeki Yeri

Yargılama faaliyetinin hızlı ve etkin bir şekilde işletilememesi hususu diğer ülke hukuk sistemlerinde olduğu gibi Türk hukuk sistemi içerisinde de bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Adalete erişim hareketinin etkisiyle Türk hukuk sisteminde de adil yargılanma hakkı çerçevesinde vatandaşlara etkin bir hukuki koruma sağlanması hedeflenmiştir. Etkin hukuki korumanın çerçevesi 1982 Anayasası'nın 2'nci, 36'ncı, 40'ncü ve 125'inci maddelerinde çizilmiş olup, bu düzenlemelere ek olarak yürürlüğe konulan yargılama kuralları ile de kişilerin hukuki koruma taleplerinin teminat altına alınması sağlanmıştır.

Cumhuriyetin ilanından sonra medeni yargılama hukukundaki ikilik ortadan kaldırılarak çağdaş hüküm ve yeni prensiplerin yer aldığı 1927 tarihli ve 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu (HUMK) yürürlüğe girmiştir. Bu kanun yürürlükte kaldığı 2011 yılına kadar özellikle Avrupa Birliği tavsiye kararları, direktifleri ile çağdaş düzenlemeler gözetilerek birçok kez değişime uğramıştır.⁴¹¹

⁴¹¹ Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin 14.05.1981 tarihli R (81) 7 sayılı tavsiye kararı ile uyuşmazlıkların dostane bir şekilde çözümü yönünde teşvik edici ve kolaylaştırıcı tedbirlerin alınması gerektiği vurgulanmıştır. Bkz. ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.711; Yine bu tavsiye karar paralelinde hazırlanan Avrupa Medeni Usul Model Kanunu Tasarısı ile de taraflar arasındaki uyuşmazlığın çözümü yönünde özellikle mahkemelere uzlaştırıcı bir rol verilen düzenlemelere yer verilmiştir. Bkz. PEKCANITEZ, Hakan/YEŞİLOVA, Bilgehan: "Avrupa Medeni Usul Model Kanunu Tasarısı Ve Değerlendirilmesi", Prof. Dr. Mahmut Tefik Birsal'e Armağan, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayını, 2001, s.336-337; Küçük miktarda talepler hakkındaki ve hukukun bazı özel alanlarındaki uyuşmazlıkların çözümü için yargı sisteminin dışında taraflara hizmet verecek kuruluşların tesisi yönünde tavsiyeyi de içeren Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin 16.09.1986 tarihli R (86) 12 sayılı tavsiye kararı ülkemizdeki gelişmeleri etkileyen önemli bir düzenleme olmuştur. Bkz. ÖZBEK, *Tedbirler*, s.221. Benzer yönde küçük taleplere özgü hazırlanan Avrupa Küçük Talepler Yargılama Usulü Tüzüğü kapsamı için bkz. SAYAR, İbrahim Barış: "Avrupa Basit Hak İddiaları Prosedürü (European Small Claims Procedure): Kapsamı Ve Uygulanması Üzerine Bir İnceleme", Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.22, S.1, 2018, s.63 vd.

Bu değişikliklerde amaç esas olarak yargının hızlandırılması ile daha basit ve ucuz bir şekilde yargılama faaliyetinin gerçekleştirilmesi yönünde olmuştur.⁴¹² Ülkemizdeki yargı sisteminin işleyişi konusunda Avrupa Komisyonu'nca 2004 yılında "Türkiye Cumhuriyeti'nde Yargı Sisteminin İşleyişi-İstisari Ziyaret Raporu" isimli bir tavsiye raporuna baktığımızda da dava sayısının çokluğu, mahkeme ve savcılıklardan biriken iş yükü, ortalama yargılama sürelerinin uzunluğuna dikkat çekilerek yargı sisteminde verimliliğinin artırılması gerektiği yönünde telkinlerin yer aldığı görölmektedir. Bu noktada hem özel hukuk hem de kamu uyuşmazlıkları bakımından alternatif uyuşmazlık çözüm usulleri geliştirilerek yargılama sistemine dahil edilmesi hususunda tavsiyede bulunulmuş, özellikle küçük miktarlı ve önem derecesi düşük uyuşmazlıkların oluşturduğu dava yoğunluğunun azaltılmasının hedeflenmesi gerektiği belirtilmiştir.⁴¹³ Avrupa Birliği hukukunda temel hakların güvenceye alınması yönünde yaşanan yasalaşma süreci⁴¹⁴ AB'ye üye devletlerde olduğu gibi AB üyesi olmak isteyen ülkelerde de reform çalışmalarını beraberinde getirmiştir. Bu yönde medeni yargılama hukukunda uygulama bulan Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu

⁴¹² YILMAZ, Ejder: "Hukuk Muhakemeleri Kanununun Getirdikleri", Ankara Barosu Dergisi, S.2, 2011, s.214; Yapılan değişikler bakımından ayrıntılı bilgi için GÜRALP, s.368 dn.59.

⁴¹³ RICHMOND, Paul/BJÖRNBORG, Kjell: "The Functioning of the Judicial System in the Republic of Turkey - Report of an Advisory Visit", 11-19 July 2014, s.101, <https://arsiv.avrupa.info.tr/>, E.T.: 13.07.2023.

⁴¹⁴ METİN, Yüksel/KAYGISIZ, Ümmühan: "Avrupa Birliği'nde Temel Hakların Korunması Ve Lizbon Antlaşması'nın Getirdiği Yenilikler", S.D.Ü. Hukuk Fakültesi Dergisi C.1, S.1, 2011, s.127 vd.; DENİZ, Bahar Yeşim: "Avrupa Birliği Hukukunda Temel Haklar ve Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi Sistemi ile Etkileşim", TBB Dergisi, S.97, 2011, s.50 vd.; METİN, Yüksel: "Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, C.57, S.4, 2002, s.37 vd.

(HUMK) kaldırılarak 2011 yılında 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu (HMK) yürürlüğe girmiştir.⁴¹⁵

Türkiye’de 2004 yılı itibariyle hukuk yargılamasında reform arayışları hız kazanmış, kalkınma planları ve hükümet programları ile adalete erişimin kolaylaştırılması için çeşitli çözümlerin geliştirilmesi hedeflenmiştir. Bu çerçevede hükümet tarafından adalet hizmetlerindeki işleyişe ilişkin sorunlar tespit edilerek 5 yıllık kalkınma planı ile stratejiler oluşturulmuştur. 1996-2000 yılı dönemini kapsayan 7. Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2001-2005 yılı dönemini kapsayan 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı, 2007-2013 yılı dönemini kapsayan 9. Kalkınma Planı, 2014-2018 yılı dönemini kapsayan 10. Kalkınma Planı ile 2019-2023 yılı dönemini kapsayan 11. Kalkınma Planı’nda⁴¹⁶ yargı sisteminin hızlandırılması için özellikle alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının da sisteme entegrasyonun sağlanması için hedefler belirlenmiştir. Adalet Bakanlığı tarafından geliştirilen yargı reformu strateji ve eylem planları ile de adalet sisteminin iyileştirilmesi amaçlanarak bu noktada hukukun farklı disiplinlerinde alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin uygulanmasının önünün açılması ile toplumda uzlaşma kültürünün geliştirilmesi hedeflenmiştir⁴¹⁷.

⁴¹⁵ PEKCANITEZ/ATALAY/ÖZEKES, s.65-66; KURU, s.22; YILMAZ, s.214.

⁴¹⁶ Cumhuriyetin 100. yılı olan 2023 yılı adalet hizmetlerinin amacı; hukukun üstünlüğü ve hukuk devletinin gerekleri doğrultusunda yargılamanın hızlı, adil ve etkin şekilde işlemesi, öngörülebilir olması, adalete erişimin kolaylaştırılması ve adalet sistemine duyulan güvenin artırılması olarak ifade edilmiştir. bkz. 11. Kalkınma Planı, s.174, <https://www.sbb.gov.tr/>, E.T.: 13.07.2023.

⁴¹⁷ 2009, 2015 ve 2019 yılları yargı reformu stratejisi ve eylem planları için bkz. <https://sgb.adalet.gov.tr/>, E.T.: 13.07.2023.

Türk hukuk sisteminde alternatif uyuşmazlık çözüm usullerinin kullanımı ve işleyişine ilişkin hükümler tek bir kanuni düzenlemede toplanmamış; aile, ceza, idare, tüketici, iş, sigorta hukuku gibi farklı hukuk dallarında uygulama bulan düzenlemelerde ayrı ayrı yer verilmiştir. Yine usul hukuku düzenlemelerine eklenen hükümler ile tarafların yaşadıkları uyuşmazlıkları barışçıl bir şekilde çözüme kavuşturması teşvik edilmiştir. Bu noktada öncelikle alternatif uyuşmazlık yollarından niteliği gereği farklı olsa da tarafların görülmekte olan bir davada uyuşmazlığı kısmen ya da tamamen sona erdirmelerine ilişkin gündeme gelebilecek sulh kurumundan bahsetmek gerekir. HMK'nın 313 ila 315 maddelerinde düzenleme bulan sulh, 137 ile 139'uncu maddeleri kapsamında hakimin bu yönde teşviki ile taraflar arasında yapılabilecektir. HMK'da sulhe ilişkin olarak HUMK'nun yürürlükte olduğu döneme nazaran daha ayrıntılı düzenlemelere yer verilmiş olup, taraflar müzakere yöntemini kullanarak üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği davalarda anlaşma sağlayabilecektir.⁴¹⁸ Yasa koyucu 7/6/2012 tarihli ve 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun 35'inci maddesiyle HMK'nın 137'inci hükmüne ekleme yaparak, uyuşmazlığın çözümü konusunda hakimin tarafları arabuluculuk yönünde de

⁴¹⁸ 2003 tarihli 4787 Sayılı Aile Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yargılama Usullerine Dair Kanunu'nun 7'nci maddesi çerçevesinde de aile mahkemesi hakimleri önlerine gelen dava ve işlerin özelliklerine göre esasa girmeden önce uyuşmazlıkları sulha teşvik ve sulhu gerçekleştirmek suretiyle çözüme kavuşturmakla ödevli kılınmış, adeta aile mahkemesine taraflar arasında bir aile arabulucusu gibi hareket etme ortamı yaratılmıştır. bkz. TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.173; Ancak doktrinde, aile hukuku uyuşmazlıklarında tarafların dava konusu üzerinde tasarruf yetkileri sınırlı olarak bulunması nedeniyle teknik anlamda sulhun mümkün olmadığından bu usulün ADR yollarının özelliklerini tam olarak taşımadığı ifade edilmiş, 1963 tarihinde Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'ndan çıkarılan sulh teşebbüsüne benzer bir düzenlemenin söz konusu olduğu belirtilmiştir (ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.745; ARAS, Bahattin: "Aile Mahkemelerinde Tarafların Sulh Yoluyla Çözüme Teşviki", *Yargıtay Dergisi*, C.31, S.3, Temmuz 2005, s.304).

teşvik edeceği belirtmiş olup, böylece uyuşmazlıkların uzlaşma yoluyla çözümlenmesi noktasında kararlı olduğunu göstermektedir.⁴¹⁹

Türk hukukunda alternatif uyuşmazlık çözüm usullerinden biri 1136 sayılı Avukatlık Kanunu'na 2001 yılında eklenerek 35/A maddesinde düzenleme bulan uzlaştırma kurumudur. Kanunun 35/A hükmünde, dava açılmadan veya dava açılmış olup da henüz duruşma başlamadan önce avukatların kendilerine intikal eden iş ve davalarda, tarafların kendi iradeleriyle istem sonucu elde edebilecekleri konulara yönelik olarak müvekkilleriyle birlikte karşı tarafı uzlaşmaya davet edebileceği belirtilmiştir. Yapılan davet neticesinde yapılacak görüşmelerde taraflar arasında uzlaşma sağlanması halinde mutabık kalınan hususta hazırlanacak tutanak ile ilam niteliğinde bir sonuç elde edileceği ifade edilmiştir. Bu noktada avukatların taraflar arasındaki uyuşmazlıkları uzlaştırma yolu ile ortadan kaldırmaları mümkün hale getirilmiştir.⁴²⁰ Uzlaştırma, niteliği itibariyle mahkeme içi sulhten farklı olup, uzlaştırmada, mahkemenin tarafların uzlaşmasında bir etkisi bulunmamaktadır. Ayrıca sulhe nazaran uzlaştırmanın dava açılmadan veya duruşma başlamadan yapılması gerekmektedir.⁴²¹

Türk hukukunda uzlaştırma usulü, ceza hukuku alanında da devreye sokularak uygulama alanı bulmuştur. Modern ceza yargılama sistemlerine bakıldığında

⁴¹⁹ ÖZBAY, *Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri*, s.471-472; TANRIVER, Süha: "Mahkeme Huzurunda Yapılan Sulhler", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, C.49, 1994, s.336; EJDER, s.237.

⁴²⁰ Avukatlık Kanunu'nda yer alan uzlaşma usulünde uygulanacak usul ve esaslar öncelikle Türkiye Barolar Birliği Avukatlık Kanunu Yönetmeliği'nde düzenlese de sonradan kaldırılarak Türkiye Barolar Birliği tarafından yayımlanan Türkiye Barolar Birliği Uzlaşma Sağlama Yönetmeliğinin Uygulanmasına İlişkin Yönerge'de ayrıntılı olarak düzenleme bulmuştur.

⁴²¹ ÖZBAY, *Uzlaştırma*, s.395; BULUR, s.210-211; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.884-885; DEMİR, Şamil: "Avukatlık Kanunu'nun 35/a Maddesinin Uygulanması Sorunu ve Çözüm Önerileri", Terazi Hukuk Dergisi, C.3, S.18, 2008, s.199.

tatmin edici sonuçların alınamaması nedeniyle uyuşmazlığın çözümü ve sonuçlarının tartışılarak ortadan kaldırılabilmesi için taraflara ve topluma bir fırsat sunulmuş, benimsenen onarıcı adalet anlayışıyla sürecin dostane bir şekilde müzakere edilerek neticelenmesi amaçlanmıştır.⁴²² Bu çerçevede 5271 sayılı Ceza Muhakemesi Kanunu 253 ila 255'inci maddeleri ile düzenleme bulan uzlaştırma usulü, uzlaştırma kapsamına giren bir suç sebebiyle şüpheli/sanık ya da mağdur/suçtan zarar gören arasında oluşan uyuşmazlığın uzlaştırma bürosu tarafından görevlendirilen tarafsız olan bir uzlaştırmacı ile giderilmesi süreci olarak ifade edilmektedir.⁴²³ Uzlaştırma, soruşturma evresinde ve/veya kovuşturma aşamasında gündeme gelebilecek olup, şüpheli veya sanık, mağdur ile uzlaşarak ceza muhakemesini sonlandırabilmektedir. Ceza hukukunda bir alternatif uyuşmazlık çözümü olan uzlaştırmacının uygulanabilmesi için öncelikle uzlaşmanın kapsamında bir suç söz konusu olmalı, yeterli şüphe oluşmalı ve taraflar özgür iradeleriyle uzlaşma önerilerini kabul etmeli ve uzlaşılan edim yerine getirilmelidir.⁴²⁴

Sanayi toplumunda gelişen ekonomik sistemlerde üretim faktörleri arasındaki paylaşımda emek ve sermaye arasında ciddi bir çatışma bulunmakta olup, çalışanlar ile işverenler çoğu zaman meselelere aynı pencereden

⁴²² ESER, Ferda: "Uzlaştırma Müzakerelerinin Ceza Muhakemesi Kanunu (CMK) ve Ceza Muhakemesinde Uzlaştırma Yönetmeliği (CMUY) Kapsamında Değerlendirilmesi", Yaşar Hukuk Dergisi, C.5, S.1, 2023, s.66 vd.; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.899 vd.

⁴²³ Ceza Muhakemesinde Uzlaştırma Yönetmeliği'nin m.4/k hükmünde de ifade edildiği üzere uzlaştırma, uzlaştırma kapsamına giren bir suç nedeniyle şüpheli veya sanık ile mağdur, suçtan zarar gören veya kanuni temsilcisinin, Kanun ve bu Yönetmelikteki usul ve esaslara uygun olarak uzlaştırmacı tarafından anlaşdırılmaları suretiyle uyuşmazlığın giderilmesi sürecini ifade etmektedir.

⁴²⁴ ERİŞ, A. Uğur: "Ceza Muhakemesi Hukukunda Uzlaştırma Ve Uzlaştırma Eğitimi", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.137, 2018, s.243.

bakmamaktadırlar. İşçi bakımından ücret konusu ön planda iken, işveren ortaya çıkan maliyetleri göz önünde tutarak hareket etmektedir. Bu durum zaman zaman birtakım uyuşmazlıkları doğurmaktadır. Ortaya çıkan bu iş uyuşmazlıklarının çözümünde de ADR yollarının kullanılması büyük bir ihtiyaç oluşturmuştur. İş uyuşmazlıklarına baktığımızda taraflarına, niteliklerine ve konusuna göre türlere ayrıldığı görülmektedir. Niteliği ve konusu bakımından iş uyuşmazlıkları hak ve menfaat uyuşmazlığı olarak;⁴²⁵ tarafları bakımından ise iş uyuşmazlıkları, bireysel ve toplu iş uyuşmazlığı olarak⁴²⁶ sınıflandırılmaktadır. Bireysel iş

⁴²⁵ Hak uyuşmazlıkları, işçi ile işveren arasındaki iş ilişkilerinin dayanağını oluşturan mevzuat, iş sözleşmesi veya toplu iş sözleşmesi hükümleri olarak taraflara tanınmış bulunan haklara dayanmakta olup, taraflardan birisinin iş sözleşmesi, toplu iş sözleşmesi veya mevzuat tarafından kendisine verilmiş olan hakların diğeri tarafından eksik uygulanması, hiç uygulanmaması veya kuralın yorumlanmasından ortaya çıkan uyuşmazlıkları oluşturmaktadır. İşverenin iş sözleşmesinde yazılıdan az ücret ödemesi, ikramiyesini ve yıllık ücretli iznini vermemesi, toplu iş sözleşmesinde öngörülen bir sosyal yardımı yapmaması yine benzer şekilde, işçinin işverene karşı yapmakla yükümlü olduğu edimi yerine getirmemesi ya da işyerindeki makinaları hasara uğratması durumları iş ile işveren arasında çıkan hak uyuşmazlıklarını oluşturmaktadır. Menfaat uyuşmazlıkları ise, mevcut çalışma şartlarında, haklarda değişiklik yapılması ya da yeni hakların kabul ettirilmesi amacıyla çıkarılan uyuşmazlıklardır. Ücretlerin, yıllık izin sürelerinin artırılması, çalışma sürelerinin azaltılması noktasındaki talepler üzerine çıkan uyuşmazlıklar örnek olarak verilebilir (NARMANOĞLU, Ünal, İş Hukuku II-Toplu İş İlişkileri, 3. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 2016, s.518; AKTAY, Nizamettin: Toplu İş Hukuku, Gazi Kitabevi, Ankara, 2015, s. 326, ÇELİK, Nuri/CANİKOĞLU, Nurşen/CANBOLAT, Talat: İş Hukuku Dersleri, 28. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 2015, s.761-762; TUNCAY, Can/ SAVAŞ KUTSAL, Burcu, Toplu İş Hukuku, 4. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 2015, s.313; SUR, Melda: İş Hukuku Toplu İlişkiler, 5. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2016, s.363).

⁴²⁶ Bireysel ve toplu iş uyuşmazlıkları ayrımı ise, iş uyuşmazlıklarının tarafları göz önünde tutularak yapılmıştır. Bireysel iş uyuşmazlığı, mevzuattan ya da işçi ile işveren arasındaki iş sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlıklara verilen bir isim olmakla beraber, iş sözleşmesinden doğan borçların zamanında yerine getirilmemesi ya da eksik yerine getirilmesi, iş sözleşmesinin sona erdirilmesinde tarafların karşılıklı olarak uyması gereken sorumluluklara uymaması, fesihle ilgili şartların yerine getirilmemesi, akdin feshinde ödenmesi gereken tazminat ve alacakların ödenmemesi gibi uyuşmazlık içeren bireysel durumlar olarak kabul edilir. Bireysel iş uyuşmazlığında, bir ya da birkaç işçinin işverenleriyle uyuşmazlığa düşmesi söz konusudur. Bu nedenle işçi topluluğunun yararları ile ilgili olmayan veya işçi topluluğu ile ilgili bulunmakla beraber, topluluğu işe karıştırmayan bu uyuşmazlıklar bireysel iş uyuşmazlıkları olarak isimlendirilmektedir. Bireysel iş uyuşmazlıklarında, uyuşmazlığın taraflarında birden çok kişinin bulunması uyuşmazlığın türünü değiştirmektedir. Örneğin işçilerin ücretlerinin geç ödenmesi ya da eksik ödenmesi durumunda, ortaya çıkan toplu bir iş uyuşmazlığı değildir. Bu durumda işçi sayısı kadar uyuşmazlık söz konusu olup, her uyuşmazlığı ayrı ayrı değerlendirmek gerekmektedir. Ancak işçi sendikasının birçok işçiyi ilgilendiren bireysel menfaat uyuşmazlıklarını benimsemesi halinde (örneğin gece çalışma ücretlerine zam istenmesi gibi) bu uyuşmazlıkların tek bir toplu iş uyuşmazlığına dönüşmesi mümkün olabilmektedir. İşçi sendikası o iş yerinde örgütlenip gerekli koşulları sağlaması halinde işvereni toplu görüşmeye çağırarak bu süreçte talepleri gündeme getirebilir ya da toplu iş sözleşmesi uygulanmakta olan bir iş yerinde yeni bir

uyuşmazlıklarında sadece hak uyuşmazlıkları hukuken bir önem taşımaktayken, toplu iş uyuşmazlıkları hak ve menfaat uyuşmazlıkları olarak gündeme gelebilecektir. Bu uyuşmazlıkların çözümünde ise hem barışçı hem de mücadeleciler çözüm yolları kullanılabilirlerdir.

Türk hukukunda hak temelli bireysel iş uyuşmazlıklarının çözümlenmesinde 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu'nda ayrıntıları düzenlendiği üzere iş mahkemeleri yetkili kılınmıştır. Ancak kanunda yapılan değişiklikler kapsamında arabuluculuk yoluna başvurulması dava şartı olarak kabul edilmiş olup, 01.01.2018 tarihinden itibaren iş uyuşmazlıklarında zorunlu arabuluculuk uygulaması devreye girmiştir. Arabuluculuğa başvurma zorunluluğunun kapsamı, bireysel ya da toplu iş sözleşmesine dayanan işçi alacağı ile işe iade talebiyle açılacak davalarla sınırlı olmak üzere belirlenmiştir.⁴²⁷ Toplu iş uyuşmazlıklarının barışçı yollarla çözümlenmek için çeşitli yollardan faydalanılmaktadır. Her ülkenin sosyal, ekonomik ve hukuki bünyesinin kendine özgü birtakım farklılıklar taşıması bakımından, barışçı çözüm yollarının düzenlenme şekli değişiklik göstermektedir. Genel itibariyle barışçı çözüm yolları, ulusal ekonominin ve kamu düzeninin

toplular iş sözleşmesi yapılması sürecinde bu menfaat uyuşmazlıklarını gündeme getirebilecektir. Toplu iş uyuşmazlıkları ise, işçi sendikası ile işveren sendikası(kuruluşu) veya işveren arasında toplu iş sözleşmesinin yapılması sırasında menfaat uyuşmazlığı şeklinde ortaya çıkan uyuşmazlıklardır. Bu çerçevede toplu iş uyuşmazlığının özelliği, işveren veya işveren kuruluşu karşısında uyuşmazlığa karışan bir işçi topluluğunun bulunması ile konusunun ortak menfaatler olmasında yatmaktadır. Bunun içinde işçi sendikasının toplu iş sözleşme yapma ehliyeti ve yetkisine sahip olması ya da toplu iş sözleşmesi yapılmış olması gerekmektedir. Ayrıca belirtelim ki, hukukumuzda işçi tarafında bir işçi sendikasının bulunması, uyuşmazlığın toplu nitelikte sayılması için gereklidir (NARMANLIOĞLU, s.516; ÇELİK/CANİKOĞLU/CANBOLAT, S.762; KIZILOĞLU, Saliha: Türk Hukukunda Toplu İş Uyuşmazlığının Barışçı Çözüm Yollarından Olarak Arabuluculuk Kurumu Ve Geleceğine İlişkin Bir Projeksiyon, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2014, s. 4-5).

⁴²⁷ SARIDAĞ, Orhan Gazi: "Bireysel İş Hukukunda Arabuluculuktan Kaynaklanan Bazı Sorunlar", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.24, S.2, 2022, s.1096-1097; ÖZVERİ, Murat: "İş Mahkemeleri Kanunu ve Zorunlu Arabuluculuk Uygulamaları", Çalışma ve Toplum Dergisi, C.2, S.65, 2020, (ss.917-937), s.921.

olumsuz yönde etkilenmesini göz önüne alarak tarafların grev ve lokavt haklarına bazı kısıtlamalar getirerek sulhen uyuşmazlığı halletmek amacı taşımaktadır. Bu yollar uzlaştırma, arabuluculuk ve tahkimdir. 2822 sayılı Toplu İş Sözleşmesi, Grev ve Lokavt Kanunu ile getirilen yeni düzenleme ile barışçı çözüm yollarından biri olan uzlaştırma kurumu yerine, daha hızlı ve etkin olabilmesi amacıyla birincil bir çözüm yolu olarak öngörülerek mevzuatımıza giren arabuluculuk kurumu, 6356 sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu ile birtakım değişiklikleri barındırarak uygulanmaya devam etmiştir. Arabuluculuk, toplu iş sözleşmesinin yapılması aşamalarına göre olağan arabuluculuk (m.49, m.50) ile olağanüstü arabuluculuk kurumu (m.60, m.63) olarak yapılabilecek bir ayırım içerisinde düzenlenmiştir. Olağan arabuluculuk kurumunda, 6356 sayılı Kanun sisteminde tarafların grev ve lokavta başvurmaları ya da grev ve lokavtın yapılamayacağı hallerde de zorunlu tahkime (Yüksek Hakem Kurulu) gitmenin ön koşulu olarak, barışçıl çözüm yolu olan arabuluculuk aşamasından geçilmiş olması ve anlaşmanın bu aşamasında da uyuşmazlığın giderilmemiş olması aranmaktadır. Buna göre toplu iş sözleşmesinin yapılması sırasında uyuşmazlık çıkması halinde, taraflar uyuşmazlığın çözümü için öncelikle barışçıl yol olarak arabuluculuk aşamasından geçecek, buna rağmen uzlaşma sağlanamaması halinde mücadeleciler yollara başvurabileceklerdir. Olağanüstü arabuluculuk olarak adlandırılan kurumda ise, kanuni bir grev kararı alınan bir uyuşmazlıkta (m.60/VII) ya da grev ve lokavtın ertelenmesi halinde (m.63/II) Çalışma ve Sosyal Güvenlik

Bakanının bizzat veya arabuluculuk faaliyeti için atayacağı bir kişi ile toplu menfaat uyuşmazlığının çözüme kavuşturulması amaçlanmaktadır.⁴²⁸

Medeni yargıda ve ceza yargısında olduğu gibi, idarenin taraf olduğu uyuşmazlıkların çözümü bakımından görevli idari yargıda ADR usulleri çokça uygulanmaktadır. Bu yönde Türk idare hukuk sisteminde yer alan düzenlemelere baktığımızda öncelikle 1924 tarihli 442 sayılı Köy Kanunu'nun 5 ve 48'inci maddeleri kapsamında köyler arasında sınır ihtilafları ile birden çok köyün birlikte yapması gereken işler bakımından müzakere yoluyla çözülmesi görevinin hükümet emriyle toplanan ihtiyar heyetlerine verildiği, müzakereler sonucu uzlaşma sağlanamaması halinde ise nihai olarak çözümün idare meclis tarafından belirleneceği yönündeki hükümler akla gelmektedir.⁴²⁹ Diğer bir örnek, 1938 tarihli 3533 sayılı Kanun'da yer alan kamu kurumları arasında ortaya çıkan uyuşmazlıklarda uygulanacak tahkim usulüdür. Bu kanunun 1'inci maddesinde umumi, mülhak ve hususi bütçelerle idare edilen daireler ve belediyelerle sermayesinin tamamı Devlete veya belediye veya hususi idarelere ait olan daire ve müesseseler arasında çıkan uyuşmazlıklardan adliye mahkemelerinin

⁴²⁸ ÇELİK, Nuri: İş Hukuku Dersleri, Beta Yayınları, 25. Baskı, İstanbul, 2012, s.620; TUNÇOMAĞ, Kenan/CENTEL, Tankut: İş Hukukunun Esasları, Beta Yayınları, 6. Baskı, İstanbul, 2013, s.422; KILKIŞ, İlknur/YILDIZ BAĞDOĞAN, Selver/BAŞTÜRK, Şenol: "Türkiye'de Toplu İş Uyuşmazlıklarının Çözümünde Arabuluculuk ve Uzlaştırma Sisteminin Evrimi ve Sistemin Etkinliğini Artırıcı Öneriler", DEÜSBED, C:16, S:1, 2014, s.59; NARMANLIOĞLU, s.524; SÖKMEN GÜLER, Ekin, "Toplu İş Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yüksek Hakem Kuruluna Başvurma ve Özel Hakeme Başvurma", GÜHFD, C.19, S.3, 2015, s.56; CANBOLAT, Talat: "6356 sayılı Kanunda Barışçı Çözüm Yolu Olarak Arabuluculuk", Çalışma ve Toplum Dergisi, C.4, S.39, 2013, s.253.

⁴²⁹ KARAASLAN, Mehmet: "İdarenin Taraf Olduğu Uyuşmazlıkların Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri İle Giderilmesi", TBB Dergisi, S.140, 2019, s.83-84; ÖZBEK, Mustafa: "İdari Uyuşmazlıkların Çözümünde Yargılama Dışı Usuller (I)", TBB Dergisi, S.56, 2005, s.95.

görevine giren konularda zorunlu tahkim usulü öngörülmüştür.⁴³⁰ İdare ile mükellefler arasında ortaya çıkan vergi uyuşmazlıklarının dava öncesinde çözüme kavuşturulabilmesi bakımından 1963 yılında 213 sayılı Vergi Usul Kanunu'nda düzenleme bulan uzlaşma usulü yaygın bir şekilde uygulanan alternatif uyuşmazlık çözüm yollarından bir diğeridir.⁴³¹ İdare hukukunda ADR'ye ilişkin önemli düzenlemelerden biri de Anayasa'nın 125'inci maddesinde ifade edildiği üzere kamu hizmetleri ile ilgili imtiyaz şartlaşma ve sözleşmelerinden kaynaklı uyuşmazlıkların milli veya milletlerarası tahkim yoluyla çözülebilmesidir. Bu çerçevede yürürlüğe konulan 2000 tarihli 4501 sayılı Kamu Hizmetleri ile İlgili İmtiyaz Şartlaşma ve Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıklarda Tahkim Yoluna Başvurulması Halinde Uyulması Gereken İlkeler Dair Kanun ile de uyuşmazlıkların tahkim yoluyla çözülmesinin öngörülmesi durumunda taraflarca sözleşme yapılırken uyulması gereken ilke ve esaslar belirlenmiştir. Türkiye'de kişilerin idare gücü karşısında korunması amacıyla kurulan idareyi denetleyen bağımsız bir hakem (kamu denetçisi) olan ombudsmanlık kurumu da yer almaktadır. 2006 yılında 5548 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu ile hukuk sistemimizde yer alan ombudsmanlık, kamu hukuku kaynaklı şikayetlere yönelik idari yargılama hukuku usullerine ek olarak alternatif bir denetim kurumu olarak çözüm bulmayı amaçlamaktadır.⁴³²

⁴³⁰ KARAASLAN, s.108; ÖZBEK, *İdari Uyuşmazlıklar*, s.95; HASOĞLU, Aynur: "İdare Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları", AÜHFD, C.65, S.4, 2016, s.1991.

⁴³¹ HASOĞLU, s.1992; GÜLTEKİN, Mustafa: "Vergi Uyuşmazlıklarının Çözüm Yollarından Uzlaşma", *Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi*, C.1, S.7, 2016, s.580 vd.; KARAASLAN, s.106.

⁴³² EFE, Haydar/DEMİRCİ, Murat: "Ombudsmanlık Kavramı ve Türkiye'de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler", *Sayıştay Dergisi*, S.90, 2013, s.57-58; YILDIRIM, s.187.

Günümüzde ülke hukuklarında uyuşmazlıkların tahkim yolu ile çözümlenmesi yönünde eğilim artış göstermekte olup, Türkiye’de de birçok hukuk alanında tahkim prosedürü uygulama alanı bulmuştur. Türk hukukunda yer alan düzenlemelere baktığımızda milli ve milletlerarası tahkime ilişkin hüküm ve kurallara iki ayrı kanunda yer verildiği görülmektedir. Milli tahkime ilişkin hükümler ilk olarak 1086 sayılı HUMK’un 516 ila 536’ncı maddeleri arasında, usul kanununda yapılan değişiklik sonrası 6100 sayılı HMK’nın 407 ila 444’üncü maddeleri çerçevesinde düzenlenmiştir.⁴³³ Milletlerarası tahkime ilişkin hükümler ise 4686 sayılı Milletlerarası Tahkim Kanunu düzenlenmiştir.⁴³⁴

Tahkim usulü, tarafların uyuşmazlığın çözümü için tahkim yoluna başvurma konusunda serbest olup olmamalarına göre ihtiyari ve mecburi (zorunlu) olarak ayrılabilmekte olup, mecburi tahkim istisnai nitelikte olup, tahkimin hangi hallerde mecburi olduğu özel kanun düzenlemeleri ile belirlenmiştir.⁴³⁵ Ülkemizde yer alan düzenlemelere baktığımızda daha önce ifade edildiği üzere 6356 sayılı

⁴³³ KURU, s.660; 1086 sayılı HUMK’un uygulandığı dönemde milletlerarası tahkim kurallarıyla milli tahkime ilişkin hükümler arasındaki söz konusu olan büyük farklılıklar 6100 sayılı HMK’nın yürürlüğe girmesiyle ortadan kaldırılmıştır. 6100 sayılı HMK’da düzenleme bulan milli tahkim UNCITRAL Model Kanunu ve tahkim hukukundaki gelişmeler esas alınarak düzenlenmiştir (PEKCANITEZ/ATALAY/ÖZEKES, s.735).

⁴³⁴ EKŞİ, Nuray: “Milletlerarası Tahkim Kanunu Hakkında Genel Bir Değerlendirme”, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, C.23, S.1-2, 2003, s.299 vd.; SEVİĞ, Vedat: “Milli Tahkim Ve Milletlerarası Tahkim”, Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, C.23, S.1-2, 2003, s.644; 4886 sayılı Kanun’un 1’nci maddesinde ifade edildiği üzere, Bu Kanun, yabancılık unsuru taşıyan ve tahkim yerinin Türkiye olarak belirlendiği veya bu Kanun hükümlerinin taraflar ya da hakem veya hakem kurulunca seçildiği uyuşmazlıklar hakkında uygulanacaktır.

⁴³⁵ GÖKSU, Mustafa: Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Tahkim, Seçkin Yayınevi, 2.baskı, 2020, s.120-121.

Sendikacılık ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu'nda, yine 5894 sayılı Türkiye Futbol Federasyonu Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanun'da⁴³⁶ ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da zorunlu tahkime ilişkin hükümlerin yer aldığı görülmektedir. 4886 sayılı Kanun'un 6'ncı maddesinde ifade edildiği üzere, TFF Tahkim Kurulu'nun bu kanun uyarınca bağımsız ve tarafsız bir zorunlu tahkim mercii olduğu, TFF'nin en üst hukuk kurulu olarak TFF statüsü ve ilgili talimat hükümleri uyarınca TFF'nin yetkili organlarının ve kurullarının kararlarına karşı yapılan başvurular hakkında nihai karar verme yetkisine sahip olduğu belirtilmiştir. TKHK 66'ncı maddesi ve devamında düzenlenen hükümlerinde yer verilen tüketici hakem heyetlerinde yapılan yargılama süreci doktrinde tartışmalar barındırsa da vermiş oldukları kararlarının bağlayıcı olması nedeniyle zorunlu tahkim yargılamasına örnek teşkil edebileceğini ifade etmek gerekir.⁴³⁷

Dünyada olduğu gibi Türkiye'de de sigorta uyuşmazlıklarının çözümünde ADR usullerinden yararlanılmaya başlanmış olup, 5684 sayılı Sigortacılık Kanunu'nda sigorta sözleşmesinden doğan uyuşmazlıklarının çözümünde tahkim usulünün uygulanmasına ilişkin düzenlemelere yer verilmiştir. Sigortacılık Kanunu m.30'da yer verilen düzenleme kapsamında zorunlu veya ihtiyari bir tahkim sistemi dışında yeni bir usul olarak ortaya çıkan sigortacılıkta tahkim, günümüzde geniş bir uygulama alanı bulmaktadır. İlgili düzenleme kapsamında sigorta ettiren veya sigorta sözleşmesinden menfaat sağlayan kişiler ile riski üstlenen taraf arasında

⁴³⁶ Ayrıntılı bilgi için bkz. KÜÇÜKGÜNGÖR, Erkan: "Türkiye Futbol Federasyonu Tahkim Kurulu'nun Yapısı Ve Tahkim Kurulu Kararlarının Niteliği", AÜHFD, C.50, S.2, 2001, s.141 vd.; ERDOĞAN, Ersin/YEŞİLDAL, Selin: "Türkiye Futbol Federasyonu Uyuşmazlık Çözüm Kurulu Hakkında Bazı Düşünceler", AndHD, C.9, S.1, Ocak 2023, s.21 vd.

⁴³⁷ KURU, s.6060; Tüketici hakem heyetlerinin bir zorunlu tahkim mercii olup olmadığı yönünde yaşanan tartışmalar için bkz. KURTULAN, s.249 vd.

sigorta sözleşmesinden veya Güvence Hesabı'ndan faydalanacak kişiler ile Güvence Hesabı arasında doğan uyuşmazlıkların çözümü amacıyla Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliği nezdinde Sigorta Tahkim Komisyonu oluşturmuştur⁴³⁸.

Türk hukukunda alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin uygulamaya konulduğu bir diğer alan da sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan uyuşmazlıklara ilişkindir. 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu m.70'te yatırımcı kuruluşlarının kendi aralarında veya müşterileriyle aralarında borsa işlemlerinden doğan uyuşmazlıkların borsada ADR usulleri uygulanarak çözümü zorunlu tutulmuştur. Borsa işlemlerinden doğan uyuşmazlıkların çözümlenmesine ilişkin usul ve esasların ise, borsa yönetim kurullarınca belirleneceği ifade edilmiştir. Bu uyuşmazlıklar borsa yönetim kurulunca çözülecek, verilen kararlara karşı ise m.84 hükmü kapsamında Sermaye Piyasası Kurulu'na itiraz edilebilecektir. Borsa işlemleri dışındaki sermaye piyasası faaliyetlerinden doğan uyuşmazlıkların değerlendirilmesi ve çözüme kavuşturulmasını ise m.74 hükmü kapsamında Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği bünyesinde oluşturulmuş Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti ile çözüme kavuşturulacaktır. Bu noktada ortaya çıkan uyuşmazlıklara uygulanacak usul ve esaslar Türkiye Sermaye Piyasaları Birliği Müşteri Uyuşmazlıkları Hakem Heyeti Yönergesi'nde ayrıntılı olarak ortaya konulmuştur.⁴³⁹

⁴³⁸ ÖZDAMAR, Mehmet: "Sigorta Hukukunda Uyuşmazlıkların Çözümünde Tahkim Sistemi", GÜHFD, C.17, S.1-2, 2013, s.834-835; YILDIZ, Habib: "Sigortacılıkta Tahkimin Tahkim Türleri Arasındaki Yeri", C.7, S.13, 2022, s.621 vd.

⁴³⁹ TÖREMİŞ, Hatice Ebru: Sermaye Piyasası Faaliyetleri Bağlamında Yatırımcının Tüketici Olarak Korunması, Seçkin Yayınevi, 2002, s.108-109; ÇETİN, Nusret: "Sermaye Piyasalarında

Türk hukukunda birçok alanda uygulama imkanı bulan diğer bir ADR usulü ise, arabuluculuktur. Arabuluculuk, hukuk uyuşmazlıklarına ilişkin olarak 2012 yılında yürürlüğe konulan 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu (HUAK)'nda yasal bir zemin bulmuştur. Bu kanun çerçevesinde arabuluculuk kural olarak tarafların isteğine bağlı olarak işlerlik kazanmış olup, taraflar arabulucuya başvurmak, süreci devam ettirmek, sonuçlandırmak veya bu süreçten vazgeçmek konusunda serbesttirler. Kanun'un 1'inci maddesinde belirtildiği üzere arabuluculuk yabancılik unsuru taşıyanlar da dahil olmak üzere sadece tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözümlenmesinde uygulanabilecektir.

Arabuluculuk kurumu 2017 yılında ise dava şartı olarak Türk hukuk sisteminde uygulama alanı bulmuş olup, ilk kez 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu'nun 3'üncü madde hükmü kapsamında bazı istisnai dava ve talepler dışında iş davaları bakımından zorunlu olarak uygulanmaktadır. 7036 sayılı Kanunu'nun yürürlük maddesi gereğince 01.01.2018 tarihinden itibaren bazı dava ve talepler hariç iş davalarında arabuluculuk yoluna başvurulması zorunlu hale getirilmiştir. Arabuluculuğun iş uyuşmazlıklarında dava şartı olarak uygulanmasının sağladığı başarılar uygulanma alanın genişletmiş, beraberinde hukuk sistemimiz birçok düzenlemenin girmesini sağlamıştır. Öncelikle 6325 sayılı Kanuna eklenen 18/A maddesi ile arabuluculuk sürecine uygulanacak temel hükümler belirlenmiştir. 6012 sayılı Türk Ticaret Kanunu'na eklenen 5/A maddesiyle de 01.01.2019 tarihi itibarıyla bu kanunun 4'üncü maddesinde ve diğer kanunlarda belirtilen ticari

davalardan, konusu bir miktar para olan alacak, tazminat, itirazın iptali, menfi tespit ve istirdat davalarında, dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı olarak kabul edilmiştir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu'na eklenen 73/A maddesi kapsamında ise tüketici uyuşmazlıkları da dava şartı arabuluculuk uygulaması içerisine alınmıştır. Böylece 28.07.2020 tarihinden itibaren tüketici mahkemelerinin görev alanına giren ve kanunda sayılan istisnalar dışında kalan uyuşmazlıklarda arabuluculuk dava şartı olarak uygulanacaktır. Son olarak 6325 sayılı Kanun'a eklenen 18/B hükmü kapsamında ise sulh hukuk mahkemesinde görülmekte olan bazı istisnalar dışında kira uyuşmazlıkları, taşınır ve taşınmazların paylaşılmasına ve ortaklığın giderilmesine ilişkin uyuşmazlıklar, 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunundan kaynaklanan uyuşmazlıklar ile komşu hakkından kaynaklanan uyuşmazlıklar bakımından 01.09.2023 tarihinden itibaren dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması zorunlu tutulmuştur.

2.3. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜM YOLLARI

2.3.1. Genel Olarak Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları

Tüketim ilişkilerinin artmasıyla birlikte tüketici işlemi ve uygulamaları kavramının kapsamının genişlemiş olması nedeniyle, birçok farklı alanda uyuşmazlık ortaya çıkabilmektedir. Tüketici işlemi ve uygulamaları bakımından tüketiciler ile girişimciler arasında yaşanan bu uyuşmazlıklara tüketici uyuşmazlığı denilmektedir. Ülke hukuklarında yer alan düzenlemeler ile Avrupa Birliği'nde

yaşanan gelişmelere baktığımızda ise, tüketicilerin hızlı, adil ve makul prosedürler içerisinde uyuşmazlıklarını neticelendirmesinin hedeflendiği görülmektedir. Bu noktada uyuşmazlıkların çözümü amacıyla devlet yargısı içerisinde tüketici mahkemeleri, küçük miktarlı talepleri konu alan mahkemeler gibi kurulan görevli mahkemeler⁴⁴⁰ önünde dava yoluyla, ve beraberinde geliştirilen mahkeme bağlantılı veya bağımsız başvuru mercileri nazarında şekillendirilen alternatif uyuşmazlık çözüm usulleri ile tüketiciler korunmaktadır.

Medeni yargıda kurulan tüketici uyuşmazlıklarının çözümüne yönelik mahkemelerde daha sade usuller benimsenmiş olup, yargılama masraflarına ilişkin düzenlemeler yapılarak tüketicilerin hak arama arayışları kolaylaştırılmıştır. Bunlarla beraber hukuk sistemlerinde tüketicilere kollektif olarak hukuki koruma sağlama noktasında grup davaları (topluluk davası, sınıf davası, class action) geliştirilmiştir. İlk olarak Anglo-Sakson hukuk sisteminde uygulamaya konulan grup davaları, hızla yaygınlaşarak Kıta Avrupası hukuk sistemlerinde de kabul edilmiştir. Amerikan modelinde grup davalarında amaçlanan daha çok büyük şirketlere baskı yapmak ve bireysel zararların toplu olarak tazminine yönelik iken, İngiltere ve Kıta Avrupası ülkelerinde benimsenen sistemde ise hukuki işlemlere ilişkin şartların değiştirilmesi, hukuki işleme bağlı olarak ortaya çıkan fiili durumun önlenmesi ya da değiştirilmesi amaçlanmaktadır. Örnek olarak tüketicinin korunması amacıyla sözleşme şartları, haksız rekabet, reklamlar, ürünlerin etiketlenmesi gibi ticari uygulamalarına karşı ya da özel-kamu kurum ve kuruluşlarının işleyişine yönelik talepler bakımından ortaya konulan davalar

⁴⁴⁰ Bu yönde ülke hukuklarında tüketici uyuşmazlıklarında çözüme yönelik oluşturulan kurumlara ilişkin örnekler için bkz. ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.834-835.

verilebilecektir.⁴⁴¹ Günümüzde ise, Avrupa Birliği nezdindeki düzenlemeler ile üye ülkelerde kolektif tazminat davalarına yer verilmesi teşvik edilmiştir. Bu noktada AB tarafından 27.11.2008 tarihinde yayımlanan tüketicilerin kolektif tazminat taleplerine ilişkin yeşil kitap (Green Paper On Consumer Collective Redress) ve yine üye devletlerdeki kolektif tazminat mekanizmalarının geliştirilmesine ilişkin 11.06.2013 tarihli Avrupa Birliği Tavsiye Kararı'nda özellikle tüketici hukuku alanında etkin bir korumanın sağlanması hedeflenmiştir.⁴⁴²

Tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde etkili olan ve günümüzde etkinliği gittikçe artan diğer bir yol ise, alternatif uyuşmazlık çözüm usulleridir. Tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması ve tazmin edilme hakkı çerçevesinde özellikle Avrupa Birliği önemli çalışmalara imza atmış, üye devletlerde tüketici uyuşmazlıklarının dava yolu dışında hızlı, pahalı olmayan, basit usuller öngören alternatif çözüm usulleri ile çözümü noktasında aktif rol oynamıştır. Bu noktada öncelikle mahkeme dışında benimsenecek alternatif uyuşmazlık çözüm prosedürlerinde olması gereken prensipler belirlenmiştir. Bu yönde çıkarılan 30.03.1998 tarihli 98/257/EC sayılı "Tüketici Uyuşmazlıklarının Yargı Dışı Çözümünden Sorumlu Kuruluşlara Uygulanacak İlkelerle İlişkin Tavsiye Kararı" çerçevesinde bağımsızlık, şeffaflık, karşılıklılık, etkinlik, kanunilik, ihtiyarilik,

⁴⁴¹ TARUFFO, Michele: "Some Remarks On Group Litigation in Comparative Perspective", Duke Journal of Comparative & International Law, C.11, 2001, s.409-410; YILMAZ, Ejder/YARDIM, Ertan: Madde 74/Yılmaz&Yardımlı Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, s.1205; ÖZBAY, İbrahim: "Dünyada Grup Davası Uygulamaları Ve Türkiye'de Uygulanabilirliği", EÜHFD, C.19, S.1-2, 2015, s.89-90.

⁴⁴² YILMAZ/YARDIM, s.120; GÜNDÜZ, Harun/KOYUNCU, Tuğçe: "ABD, AB ve Türk Rekabet Hukukunda Tazminat Davalarının Önündeki Usuli Engeller", Rekabet Dergisi, C.12, S.3, 2011, s.107-108; UYSAL, Merve: "Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda Kolektif Hukuki Araçlar", DEÜHFD, C.15, Özel Sayı, 2013, s.1173.

temsil edilebilme benimsenmesi gereken ilkeler olarak ortaya konulmuştur.⁴⁴³ Avrupa Birliği'nce 2001 yılında tüketici uyuşmazlıkları bakımından Avrupa Mahkeme Dışı Ağ (The European Extra-Judicial Network, EEJ-Net) adında özel bir alternatif çözüm yolu ağı kurarak üye ülkelerde kurulan bürolar vasıtasıyla ve online olarak faaliyet gösteren ortak bir yapı geliştirmiştir.⁴⁴⁴ Yine 2001 yılında faaliyete geçen diğer bir oluşum, Mali Hizmetler Şikayet Ağı (Financial Services Complaints Network, FIN-NET) olup, banka, sigorta şirketi, yatırım hizmeti gibi mali hizmetler ile ilgili sorunlar bakımından tüketicilerin ADR usullerine ulaşabilmelerini sağlamaktadır.⁴⁴⁵ 2002 yılında Medeni Hukuk ve Ticaret Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Hakkında Yeşil Kitap (Green Paper On Alternative Dispute Resolution in Civil and Commercial Law) yayımlanarak Avrupa Birliği'nce ve üye devletlerdeki yasal düzenleme ve çalışmalar dikkate alınarak ADR usullerinin tanımı, kapsamı ve uygulanabileceği hukuki uyuşmazlıkların sınırına ilişkin düzenlemelere yer verilmiştir. Avrupa Birliği tarafından 2008 yılında ise ADR uygulamaları yönünde önemli bir çalışma olan 2008/52/EC sayılı Medeni ve Ticari Konularda Arabuluculuk Hakkında Bazı

⁴⁴³ 30.03.1998 tarihli 98/257/EC sayılı tavsiye kararı tam metni için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31998H0257>, E.T.: 01.09.2023; Benzer yönde tüketici hukuku alanında ADR usulüne ilişkin "Tüketici Uyuşmazlıklarının Anlaşmaya Dayalı Çözümüyle Görevli Yargı Dışı Kuruluşlara Uygulanacak İlkeler" bakımından 04.04.2001 tarihli 2001/310/EC sayılı tavsiyesi kararı için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32001H0310>, E.T.: 01.09.2023.

⁴⁴⁴ HODGES, Christopher J. S.: "Product Liability in Europe: Politics, Reform and Reality", William Mitchell Law Review, C.27, S.1, 2000, s.131; YILMAZ Ejder/YARDIM Ertan, Madde 66/Yılmaz&Yardım Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, s.1087.

⁴⁴⁵ ÖZBEK, *Avrupa Birliği*, s.287.

Husurlara İlişkin Direktif yürürlüğe konularak arabuluculuk uygulamasına ilişkin düzenlemeler getirilmiştir.⁴⁴⁶

2013 yılına geldiğimizde ise tüketici uyuşmazlıklarının ADR usulleri ile çözümüne yönelik benimsenen kriterler gözden geçirilmiş, bu noktada Avrupa Birliği'nce 21.05.2013 tarihli 2013/11/EU sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Alternatif Uyuşmazlık Çözümlerine İlişkin Direktif yayımlanarak ayrıca bazı kriterler de eklenmiştir. Bu direktife göre; uzmanlık, bağımsızlık, tarafsızlık, şeffaflık, etkinlik, adil çözüm usulü, bağlayıcı olmama, kanunilik ADR usulleri bakımından gerekli özelliklerdir.⁴⁴⁷ Bu direktif beraberinde 2013 tarihli 524/2013 sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Çevrimiçi Çözümü Hakkında Avrupa Birliği Tüzüğü kabul edilerek, tüketici uyuşmazlıklarının çevrimiçi (online) çözümüne yönelik bir uyuşmazlık çözümü yolunun tüm Avrupa Birliği genelinde başvurulabilecek bir zeminde düzenlenmesi gerektiği ifade edilmiştir.⁴⁴⁸

⁴⁴⁶ Avrupa Birliği'nce tüketici uyuşmazlıkları arasında geniş yer bulan kredi sözleşmelerine ilişkin uyuşmazlıkların mahkeme dışında çözümü noktasındaki usullerin oluşturulmasının gerekliliği yönünde 23.04.2008 tarihli 2008/48/EC sayılı AB direktifi de bu dönemde çıkarılmıştır.

⁴⁴⁷ YILMAZ/YARDIM, *Madde 66/Yılmaz&Yardım Şerhi*, s.1088; DÜR, Orhan: "Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümünde Özel Dava Şartları Ve İlamsız İcra Takibi", TAAD, S.48, 2021, s.224; Ayrıntılı bilgi için bkz. TUTUMLU, Mehmet Akif/TUTUMLU, Özge: Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk, Seçkin Yayınevi, 2023, s.33-45.

⁴⁴⁸ KAYA, Serkan: "Access To Justice For Consumers In Turkey: The Need For Enhancing Consumer Dispute Resolution Through Online Dispute Resolution", Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.26, S.1, 2022, s.235.

2.3.2. İngiliz Hukuk Sisteminde Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları

İngiliz hukuk sisteminde tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde ilk olarak küçük miktarlı talepleri konu alan uyuşmazlıkların çözümünde görevli mahkemelerden (Small Claims Court) bahsetmek gerekir. Tüketici uyuşmazlıklarının içerisinde olduğu küçük miktarlı talepleri konu alan uyuşmazlıklar daha sade ve kısa yargılama usullerinin benimsendiği mahkemelerde çözülmeye çalışılmıştır. 1999'da yürürlüğe konulan 1998 tarihli Hukuk Muhakemeleri Usul Kanunu kapsamında ise uyuşmazlıkların çözümüne ilişkin yargılama usulü belirlenmiştir. Bu kapsamda tüketici uyuşmazlıkları uyuşmazlık miktarlarına göre farklı usullerin benimsenen yargısal işlemlerle hukuk davalarına bakan yerel/ilçe mahkemelerinde (County Court) çözüme kavuşturulacaktır. İngiliz hukukunda tüketici uyuşmazlıkları hukuk mahkemesi olan yerel mahkemelere taşındığında, uyuşmazlık miktarı yönünden 1998 tarihli Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu 26'ncı Bölüm hükümleri çerçevesinde potansiyel olarak 10.000 Sterlin'e kadar olan talepler için uygulanan küçük alacaklar takibi (small claims track), 10.000 Sterlin ile 25.000 Sterlin arasındaki talepler için uygulanan hızlı takip (fast track), 25.000 Sterlin üzerindeki tüm talepler için uygulanan çoklu takip olmak üzere üç farklı usulden birine tabi olacaktır.

2002 tarihli İşletmeler Kanunu'nun 11'inci maddesi çerçevesinde, devlet tarafından belirlenmiş tüketici kuruluşlarına süper şikayet hakkı (Super-complaints to OFT) tanınmıştır. Mal veya hizmet piyasasında tüketicilerin çıkarlarına önemli ölçüde zarar veren faaliyet ve gelişmelerde, tüketici

kuruluşlarınca piyasayı düzenleyici ve denetleyici kurum olan Rekabet ve Piyasa Kurumu'na başvuru yapılarak sorunların hızlı bir biçimde çözülebilecektir. Tüketici örgütlerine tanınan süper şikayet hakkının yanı sıra gelişen 1998 tarihli Hukuk Muhakemeleri Usul Kanunu (Civil Procedure Rules 1998) çerçevesinde, 19'uncu bölümünde benimsenen modele göre tüketiciler lehine tüketici örgütlerinin grup davası açabileceklerdir.

İngiliz hukuk sisteminde mahkemelere eklenen tahkim, arabuluculuk gibi alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri ile uyuşmazlık taraflarının daha etkin bir şekilde korunması amaçlanmıştır. Mahkeme bağlantılı alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının yanı sıra tarafların kendi anlaşmalarına bağlı olarak geliştirilen usuller de yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Tüketiciler ile bankalar, inşaat kooperatifleri, sigorta şirketleri, yatırım firmaları, finans şirketleri gibi finansal hizmetler sağlayan İngiltere merkezli işletmeler arasındaki uyuşmazlıklar bakımından Finansal Ombudsmanlık Servisi nezdinde çözüm usulü alternatif bir yol olarak karşımıza çıkmaktadır.

2015 yılına geldiğimizde ise, yürürlüğe giren Tüketici Hakları Kanunu ile İngiliz tüketici hukukunda kapsamlı bir reform yaşanarak özellikle tüketici satış ve haksız sözleşme şart ve kuralları gibi iç hukukta etkili olan AB direktifleri bir araya getirilmek suretiyle mevcut çok sayıda karmaşık yasal düzenleme bir kanunda toplanarak sadeleşmiştir. Bu noktada tüketici ile satıcı ve sağlayıcılarla yapılan sözleşmelere ilişkin hususları düzenleyen kanun ve yönetmeliklerin bazılarında uygulanacak usuller bakımından değişiklikler de meydana getirmiştir. Örneğin 1996 tarihli Tahkim Kanunu'nun 89 ila 91'inci maddelerinde düzenlenen tüketici

tahkim sözleşmelerinin uygulama alanı belirlenirken Tüketici Hakları Kanunu düzenlemelerinin koyduğu sınırlar etkili olacaktır. Yine 2013/11/EU sayılı AB direktifinin etkisiyle 2015 yılında yürürlüğe giren Tüketici Uyuşmazlıklarına İlişkin Alternatif Uyuşmazlık Çözümü (Yetkili Makamlar ve Bilgi) Tüzüğü (The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (Competent Authorities and Information) Regulations 2015) kapsamında ADR kuruluşlarının yapısına ilişkin düzenlemelere yer verilerek tüm işletmelerin tüketicilere tahkim de dahil olmak üzere alternatif uyuşmazlık çözümü seçenekleri hakkında bilgi sağlaması gerektiği belirtilmiştir.

2.3.3. Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları

Türk hukuk sisteminde tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde ilk olarak Avrupa Birliği bütünleşme süreci kapsamında 08.09.1995 yılında yürürlüğe girmiş olan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile kurulan tüketici mahkemelerinden bahsetmek gerekmektedir. 4077 sayılı Kanunun 23'üncü maddesi düzenlendiği üzere tüketici mahkemelerinin bu kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü uyuşmazlığa bakacağı, mahkemelerin yargı çevresinin ise Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'nca belirleneceği ifade edilmiştir.⁴⁴⁹ Yapılan bu düzenleme ile Türk yargı sisteminde ilk defa tüketici mahkemeleri faaliyet göstermeye başlamıştır. Bu düzenleme öncesi ise tüketici

⁴⁴⁹ HSYK tarafından tüketici mahkemeleri ve tüketici davalarının hangi mahkemelerde görüleceğine ilişkin kararlara ilişkin ayrıntılı bilgi için bkz. KARA, s.257-260.

işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda asliye ticaret ve asliye hukuk mahkemeleri faaliyet göstermiştir.

4077 sayılı Kanun sonrasında düzenleme bulan ve halen yürürlükte olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da da "Tüketici mahkemeleri" başlıklı 73'üncü maddesinin 1'inci fıkrasında, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemelerinin görevli olduğu belirtilmiş olup, kanun koyucu tüketici mahkemelerinin görev alanına girecek olan uyuşmazlıkların, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan dava ve taleplerden oluştuğunu ifade etmiştir.⁴⁵⁰ Tüketici mahkemelerinde kanunun çizdiği sınırlar çerçevesinde tüketiciler, tüketici örgütleri ile Ticaret Bakanlığı tarafından dava yoluna gidilebilecektir. Tüketici mahkemelerinin tek hakimli olarak kurulması ve bu mahkemelerde basit yargılama usulü uygulanması öngörülmüştür. Ayrıca açılacak davalar her türlü harçtan muaf tutularak tüketicilerin hak aramaları kolaylaştırılmıştır.

Uygulamaya baktığımızda, 6502 sayılı Kanun'un m.73/1 hükmü ile birlikte *"taflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez."* şeklindeki m.83/2 hükmü karşısında tüketici mahkemelerinin görev alanının tüm özel hukuk

⁴⁵⁰ HSYK'nın 24.03.2005 tarih ve 188 sayılı kararı kapsamında tüketici mahkemelerinin kurulamadığı yerlerde ise, asliye hukuk mahkemeleri tüketici mahkemeleri sıfatı ile tüketici davalarına bakacaktır.

uyuşmazlıklarına yayıldığı görülmektedir. Bu durum hem tüketici mahkemelerinde iş yoğunluğunu arttırmış, hem de asliye hukuk(genel), asliye ticaret (özel) ve tüketici mahkemeleri arasında yoğun bir görevli mahkeme tartışmasını da beraberinde getirmiştir.

Kanun koyucu mahkemelerin yanı sıra tüketicinin taraf olduğu uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine de görev vermiştir. Ülkemizde tüketici uyuşmazlıkların çözümü bakımından kurulan tüketici hakem heyetleri zorunlu tahkim uygulamasına örnek teşkil edebilecektir. Tüketici hakem heyetlerinin oluşturulmasının başlıca amacı, mahkemelere başvurmadan çeşitli nedenlerle çekinen tüketicilerin haklarına özellikle değeri düşük miktartlı uyuşmazlıklar bakımından hızlı yargılama usulleri ile ulaşmalarını sağlamaktır.⁴⁵¹ Türk hukuk mevzuatının Avrupa Birliği mevzuatı ile uyumlu hale getirilmesi süreci de yargı dışı çözüm usullerinin devreye sokulmasında etkili olmuştur. 4077 sayılı Kanunu kapsamında kurulan tüketici hakem heyetleri, ilk halinde sadece delil niteliğinde olacak şekilde karar verebilmekteydi. 4077 sayılı Kanun'da yapılan değişiklikler çerçevesinde ise ilam hükmünde karar verebilecekleri ifade edilmiştir. Yürürlükte olan 6502 sayılı Kanun kapsamında ise 66 ila 72'nci maddeleri çerçevesinde tüketici hakem heyetleri çok geniş düzenleme alanı bulmuştur. Kanunun 68'inci maddesinde her yıl için belirlenen parasal miktarlar dikkate alınarak tarafların İcra ve İflas Kanunu'ndaki hakları saklı kalmak kaydıyla, uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu ifade edilmiştir.⁴⁵² Ancak bir

⁴⁵¹ ERMENEK, İbrahim: "Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri", GÜHFD, C.17, S.1-2, 2013, s.565.

⁴⁵² 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68'inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 6'ncü Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ

uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti görevi içinde kalması, uyuşmazlık için mutlaka hakem heyetine gidilmesi anlamına gelmemektedir. Kanunun 68'inci maddesinin 5'inci fıkrasında belirtildiği üzere taraflar dilerse uyuşmazlığın alternatif uyuşmazlık çözüm usulleri ile çözülmesini sağlayabileceklerdir.⁴⁵³

6502 sayılı Kanun'un 66'ncı maddesinde düzenleme bulduğu üzere geniş katılımlı bir heyet oluşturulması hedeflenmiştir.⁴⁵⁴ Tüketici hakem heyeti toplam beş üyeden oluşmakta olup, heyeti oluşturanlar arasında hukukçular bulunsa da hakem heyeti üyeleri hakim statüsüne sahip değillerdir. Aynı zamanda bu kişiler tarafların iradesi ile seçilmedikleri için hakem de sayılamayacaklardır. 6502 sayılı Kanun'un 70'inci maddesinde açıkça düzenlediği üzere tüketici hakem heyetlerinde alınan kararlar ilam niteliğindedir. Ancak bu kararlara karşı itiraz yolu açık olup taraflar m.70/3 kapsamında tüketici mahkemesinde heyet kararına itiraz edebilecektir.

Avrupa Birliği'nin aday ülkelerin Kopenhag kriterlerine uyum konusunda kaydettiği gelişmeleri yıllık olarak değerlendiren raporların "Tüketicinin ve Sağlığının Korunması" faslına ilişkin tespitlerini incelediğimizde, ülkemizde mahkeme ve mahkeme dışı tüketici uyuşmazlık çözüm sistemlerinin kalitesinin

kapsamında 2024 yılı için yapılacak başvurularda değeri 104.000 TL (yüzdört bin) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda, İl veya İlçe Tüketici Hakem Heyetleri görevli olduğu belirtilmiştir.

⁴⁵³ ÇABRİ, s.1012.

⁴⁵⁴ 6502 sayılı Kanunun 66'ncı maddesinde tüketici hakem heyetinin; belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye, baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye, satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye, tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üye olmak üzere başkan dahil beş üyeden oluşacağı ifade edilmiştir.

artırılması ve bu sistemler arasında iş birliğinin güçlendirilmesi gerektiği hususunun süregelen bir eleştirisi olarak yer aldığını ifade etmek gerekir.⁴⁵⁵ Çok benzer tüketici şikayetlerine ilişkin olarak farklı hakem heyetlerinin kararları ve tüketici mahkemeleri kararları arasındaki tutarsızlığın sistematik bir sorun olmaya devam ettiği, özellikle hakem heyetlerinin aldığı kararların kalitesinin, ortak bir yasal anlayış ve sağlam gerekçelendirilmiş kararlar bakımından iyileştirilmesi gerektiği önemle vurgulanmaktadır.⁴⁵⁶ Yine uyuşmazlığın çözümü için harcanan sürelerin makul seviyelere çekilmesi önemle vurgulanmıştır.⁴⁵⁷ Tüketicilerin haklarını daha iyi uygulanmasını sağlamak için tüketici hakem heyetlerinin tam olarak kurumsallaştırılması ve ortak bir hukuki anlayış sağlamak için üyelerin ilgili uzmanlıklarda kapsamlı eğitim almaları gerekmektedir.⁴⁵⁸

Son olarak, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu'na eklenen 73/A maddesi kapsamında ise tüketici uyuşmazlıkları dava şartı arabuluculuk uygulaması içerisine alınmıştır. 28.07.2020 tarihinden itibaren tüketici

⁴⁵⁵ Yapılan değerlendirmelere ilişkin bkz. Avrupa Birliği 2022 Türkiye Raporu, s.93-94, https://www.ab.gov.tr/siteimages/birimler/kpb/2022_turkiye_report_tr_27.11.2022_22.05.pdf, E.T.: 03.09.2023.

⁴⁵⁶ Yapılan değerlendirmelere ilişkin bkz. Avrupa Birliği 2019 Türkiye Raporu, s.107, https://www.ab.gov.tr/siteimages/birimler/kpb/2019_trkiye_raporu-tr.pdf, E.T.: 03.09.2023.

⁴⁵⁷ Yapılan değerlendirmelere ilişkin bkz. Avrupa Birliği 2020 Türkiye Raporu, s.108, https://www.ab.gov.tr/siteimages/trkiye_raporustrateji_belgesi_2020/turkey_report_30.10.2020.pdf, E.T.: 03.09.2023.

⁴⁵⁸ Yapılan değerlendirmelere ilişkin bkz. Avrupa Birliği 2021 Türkiye Raporu, s.87, https://www.ab.gov.tr/siteimages/birimler/kpb/2021_turkiye_raporu_tr.pdf, E.T.: 03.09.2023.; Benzer yönde tüketici mahkemelerinin bir ihtisas mahkemesi olduğu gözetildiğinde özellikle hakimlerin atamalarından başlayarak kapsamlı bir uzmanlık eğitimine tutulması gerektiği önemle vurgulanmıştır. Bkz. YILMAZ Ejder/YARDIM Ertan, Madde 73/Yılmaz&Yardım Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, s.1189-1190.

mahkemelerinin görev alanına giren ve kanunda sayılan istisnalar⁴⁵⁹ dışında kalan uyuşmazlıklarda arabuluculuk dava şartı olarak uygulanacaktır.

⁴⁵⁹ Dava şartı arabuluculuk başlığını taşıyan, TKHK. 73/A madde hükmüne göre; tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı olarak belirlenmiştir. Ancak tüketici hakem heyetinin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklar, tüketici hakem heyeti kararlarına yapılan itirazlar, Kanunun 73'üncü maddesinin altıncı fıkrasında belirtilen davalar, Kanunun 74'üncü maddesinde belirtilen davalar ile tüketici işlemi mahiyetinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklarda dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmayacaktır.

3. BÖLÜM: TÜKETİCİNİN UYUŞMAZLIKLARININ ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜMLENMESİ

3.1. ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLU OLARAK ARABULUCULUK

3.1.1. Arabuluculuk Kavramı

Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları içerisinde en etkin ve en yaygın uygulama alanı bulan arabuluculuk, genel bir ifadeyle tarafların gönüllü olarak üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği uyuşmazlıkları bağımsız ve tarafsız bir üçüncü kişi yardımı ile çözümülemesi usulü olarak tanımlanabilecektir.⁴⁶⁰ Arabuluculuk sürecinin işleyişinde ve anlaşmanın sağlanmasında tarafların egemenliği söz konusudur. Bu süreçte rol alan arabulucu ise, taraflara uygun bir iletişim ortamı sağlayarak mevcut uyuşmazlık üzerinde müzakere kanallarını açık tutmayı hedeflemektedir. Bu noktada arabulucu, tarafların uzlaşma yönündeki isteklerini ortaya koyabilmesi için sağlıklı bir zemin hazırlayarak uyuşmazlığın çözülebilmemesine katkı sağlamaktadır.

Uluslararası hukuk düzenlemeleri ile ülke hukuklarının mevzuatlarında yer alan düzenlemeler içerisinde de arabuluculuğa geniş olarak yer verilerek tanımlandığı görülmektedir. Bu noktada 2002 tarihli Milletlerarası Ticari Arabuluculuğa İlişkin Model Kanunu'nun 1'inci maddesini incelediğimizde arabuluculuk, tarafların üçüncü bir kişi ya da kişilerden bir sözleşmeden veya başka bir hukuki ilişkiden kaynaklanan ya da bu ilişkiyle ilgili uyuşmazlıklarında dostane bir şekilde çözüme ulaşma çabalarında kendilerine yardımcı olmalarını istedikleri bir süreç olarak tanımlanmış, arabulucunun ise uyuşmazlığa taraflar için zorunlu bir çözüm

⁴⁶⁰ SPENCER, David/BROGAN, Michael: *Mediation Law and Practice*, Cambridge University Press, 2006, s.8-9; FOUCHAR/GAILLARD/GOLDMAN, s.12; TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.43-44.

getirme yetkisine sahip olmadığı ifade edilmiştir.⁴⁶¹ 2002 tarihli Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Konusunda 2002/10 sayılı Tavsiye Kararı'nda arabuluculuk, tarafların bir veya daha fazla arabulucunun yardımı ile bir anlaşmaya varmak için uyuşmazlık konusu meseleler üzerinde görüşme yaptıkları bir uyuşmazlık çözüm süreci olarak belirtilmiştir.⁴⁶² Avrupa Birliği'nde önemli bir çalışma olan 2008 tarihli 2008/52/EC sayılı Medeni ve Ticari Konularda Arabuluculuk Hakkında Bazı Hususlara İlişkin Direktifi'nin 3'üncü maddesinde ise arabuluculuk, adlandırılma ve başvurulma şekline bakılmaksızın uyuşmazlığın tarafı iki veya daha fazla kişinin, gönüllü bir şekilde uyuşmazlıklarını çözmek için bir arabulucunun yardımı ile bizzat çaba gösterdikleri yapılandırılmış bir süreç olarak ifade edilmiştir.⁴⁶³

Alman hukukunda alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına ilişkin düzenlemelerden olan 2012 yılında yürürlüğe giren Arabuluculuk ve Diğer Mahkeme Dışı Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinin Teşvik Edilmesine Dair Alman Kanunu'nun 1'nci maddesine baktığımızda arabuluculuk, tarafların bir veya birden fazla arabulucunun yardımıyla isteğe bağlı ve bağımsız olarak aralarındaki uyuşmazlığı anlaşarak, dostane bir şekilde çözmek istedikleri gizli ve sistemli bir süreç olarak tanımlanmıştır.⁴⁶⁴ Arabuluculuğa ilişkin hususları ayrı bir kanun çerçevesinde toplayarak uygulamaya koyan diğer bir Kıta Avrupa ülkesi ise Avusturya olmuştur. Büyük çoğunluğu 2004 yılında yürürlüğe giren Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Federal Kanunu'nun 1'inci maddesinde arabuluculuğun tarafların iradesine dayanan bir faaliyet olduğu ifade edilerek, tarafların uzman ve tarafsız kişiler olan arabulucular kontrolünde aralarındaki uyuşmazlığa kendi sorumlulukları altında çözüm bulabilmeleri için kabul görmüş metotları uygulayarak sistematik olarak yürüttükleri bir süreç olarak çerçevesi

⁴⁶¹ Model kanun metni için bkz. https://uncitral.un.org/sites/uncitral.un.org/files/media-documents/uncitral/en/22-01369_mediation_rules_ebook_1.pdf, E.T.: 15.11.2023.

⁴⁶² 2002/10 sayılı tavsiye kararı metni için bkz. <https://rm.coe.int/16805e1f76>, E.T.: 15.11.2023.

⁴⁶³ 2008/52/EC sayılı AB direktif metni için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052>, E.T.: 15.11.2023.

⁴⁶⁴ ÖZBAY, İbrahim/ÖZDEN ÇELT, Damla: "Alman Arabuluculuk Kanunu (Mediationsgesetz; Mediation Act)", Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.22, S.1-2, 2018, s.148; DÜR, Orhan: Arabuluculuk Faaliyeti ve Arabulucuların Hak ve Yükümlülükleri, Adalet Yayınevi, 2.baskı, 2018, s.158.

çizilmiştir.⁴⁶⁵ Ülkemizde ise 2012 tarihinde yürürlüğe konulan 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ile yasal zemin bulan arabuluculuk kapsamlı bir biçimde tanımlanmıştır. Kanunun 2'nci maddesine göre arabuluculuk; tarafların görüşme ve müzakerelerde bulunmak amacıyla bir araya geldiği, birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim sürecinin kurulması yönünde gerçekleştirilen, yine tarafların çözüm üretmediklerinin ortaya çıkması halinde çözüm önerisinin de getirebildiği, sistematik tekniklerin uygulanarak alanında uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve ihtiyari olarak yürütülen bir uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak ifade edilmiştir.⁴⁶⁶

3.1.2. Arabuluculuğun Gelişimi

Arabuluculuk dünyanın bütün toplumlarında geçmişten günümüze geniş bir uygulama alanı bulmuş, insanların uyuşmazlıkların çözümünde en çok tercih ettiği alternatif usullerden birisi olmuştur. Arabuluculuğun kökenlerine baktığımızda Mısır, Babil ve Asur gibi eski çağ topluluklarında, İslam Hukuku'nda ve Uzak Doğu'da dini ve kültürel uygulamaların önemli ölçüde etkilediği geleneksel arabuluculuğun yaygın olarak uyuşmazlık çözüm aracı olarak kullanıldığı görülmektedir.⁴⁶⁷ Yirminci yüzyıldan başından itibaren ise arabuluculuk uygulamaları kurumsallaşarak tarafların uyuşmazlık çözüm sürecinin sahibi olduğu modern bir yapıya bürünmüştür. Burada toplumsal baskı veya ortak değerlerin etkili olduğu çözümlere nazaran tarafların ihtiyaçlarına cevap verir çözümler ön planda olmuştur.

Arabuluculuk uygulamaları modern anlamda ilk olarak ABD öncülüğünde gelişme göstermiş olup, büyük oranda Anglo-Sakson sistemine ait bir kavram olarak

⁴⁶⁵ AKİL, Cenk: "Avusturya Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Federal Kanunu", İÜHFİM, C.70, S.2, 2013, s.287-288.; YILDIRIM, s.45.

⁴⁶⁶ 6325 sayılı Kanun metni için bkz. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.6325.pdf>, E.T.: 15.11.2023.

⁴⁶⁷ Geleneksel arabuluculuk uygulamaları örnekleri için bkz. MOORE, Christopher W.: Arabuluculuk Süreci-Anlaşmazlık Çözümünde Pratik Stratejiler, (Çev. TÜRNÜKLÜ, Abbas/KAÇMAZ, Tarkan), 4. Baskıdan Çeviri, Nobel Akademi Yayıncılık, 2016, s.61-69.

şekillenmiştir. ABD’de başta işçi-işveren uyuşmazlıkları olmak üzere ticari ilişkilerde, topluluk anlaşmazlık çözümlerinde, aile hukuk uyuşmazlıklarında ve özellikle sağlık sektöründe hatalı tedavilere ilişkin tazminat davalarında geniş bir uygulama alanı bulmuştur. 1913 yılında Çalışma Bakanlığı bünyesinde yürütülen, 1947 yılında İşçi-İşveren İlişkileri Kanunu (Labor-Management Act 1947) çerçevesinde oluşturulan Federal Arabuluculuk ve Uzlaştırma Servisi (Federal Mediation and Conciliation Service) ile sanayi sektöründe özellikle toplu pazarlık sürecinde işveren ve işçiler arasında yaşanan anlaşmazlıkların arabuluculuk yoluyla çözülmesi hedeflenmiştir.⁴⁶⁸ Kanada’da faaliyet gösteren Kanada Federal Arabuluculuk ve Uzlaşma Servisi (Federal Mediation and Conciliation Service) de benzer şekilde arabuluculuk usulü ile toplu iş uyuşmazlıklarının çözümünde faaliyet göstermektedir.⁴⁶⁹ ABD’de özellikle Roscoe Pound’un ABD hukuk yargılamasına yönelik eleştirilerini sonrası yaşanan gelişmelerle arabuluculuk başta olmak üzere ADR uygulamaları yargılamanın bir parçası haline gelmeye başlamıştır. Bu noktada 1978 tarihli Kamu Hizmeti Reform Kanunu, 1980 tarihli Uyuşmazlık Çözüm Kanunu, 1990 tarihli Adli Yargı Reformu Kanunu ve 1998 tarihli Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Kanunu arabuluculuğu uygulamaya sokan önemli yasal düzenlemeler olmuştur. 1998 tarihli Kanun’da arabuluculuğun doğrudan tanımına yer verilmese de arabuluculuk alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemleri içerisinde sayılarak, yargı sürecinin dışında kalan tarafsız bir üçüncü kişinin nezaretinde yürütülen bir süreç olarak ifade edilmiştir.⁴⁷⁰ Arabuluculuğun yaygınlaşmasında öncelikle Columbia Bölgesi’nde uygulamaya konulup Amerikan Barolar Birliği’nin çalışmalarıyla birçok eyalette geliştirilen çok seçenekli adliye teşkilatı programlarının da etkisi büyük olmuştur. Bu programlarda aile hukuk uyuşmazlıkları, özel hukuk uyuşmazlıkları, küçük

⁴⁶⁸ POWERS, Richard: “The Labor-Management Relations Act of 1947: A Topical Digest”, Southern Economic Journal, C.15, S.1, 1948, s.68-69; AYKAN, Doğan Fikret: “Amerika Birleşik Devletleri Ve İngiltere’de İş Uyuşmazlıklarının Barışçı Yollarla Çözümü, Uzlaştırma Ve Tahkim”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 1994, s.18-19.

⁴⁶⁹ HOŞ, Zeynep: “İş İlişkileri Bağlamında Sanatçı Hakları: Kanada Örneği”, Sosyoekonomi, C.30, S.53, 2022, s.383.

⁴⁷⁰ CROWNE, Caroline Harris: “The Alternative Dispute Resolution Act of 1998: Implementing a New Paradigm of Justice”, Newyork University Law Review, C.76, S.6, 2001, s.1793.

talepler ve sınıf taleplerine yönelik uyuşmazlıklar ile veraset ve vergi değerlendirme süreçlerine bakımından arabuluculuk faaliyetleri yürütülmüştür.⁴⁷¹

Uzakdoğu ülkelerinde de uzun süredir uygulama bulan arabuluculuk, Çin’de ilk olarak halk uzlaşma komisyonlarında anlaşmazlıkların çözümünde kullanılmış, günümüzde ise bağımsız ve mahkeme bağlantılı olarak birçok alanda başvuru bir alternatif çözüm yolu olmuştur.⁴⁷² Japonya’da ise arabuluculuk, diğer ülkelere nazaran erken bir dönemde uygulamaya geçerek 1951 tarihli Hukuki Konulara İlişkin Arabuluculuk Kanunu (The Civil Conciliation Law) ile hukuk uyuşmazlıklarında uygulanmak üzere yasal olarak düzenlenmiştir. Aile hukuku ile kira uyuşmazlıklarında başvurulması zorunlu olan bir yol olarak düzenlenen arabuluculuk, 2007 yılında yürürlüğe giren Alternatif Uyuşmazlık Çözümünün Teşviki Hakkında Kanun (The Law Concerning Promotion of Alternative Dispute Resolution) ile kapsamlı bir şekilde yürütülmektedir.⁴⁷³

Avrupa Birliği’nde yaşanan gelişmeler incelendiğinde arabuluculuğun geliştirilmesi ve uygulanması noktasında yoğun çalışmalar yapıldığı görülmektedir. 11-12 Aralık 1998 tarihlerinde Viyana’da⁴⁷⁴, 15-16 Ekim 1999 tarihlerinde Tampere’de⁴⁷⁵ gerçekleşen Avrupa Birliği zirvelerinde alternatif uyuşmazlık çözüm usullerinin önemi vurgulanarak üye ülkelerin bu usulleri uygulamaya geçirmesi teşvik edilmiştir. Avrupa Birliği’nce yapılan bu zirvelerde kabul edilen kararların yanı sıra arabuluculuğun uygulamaya konulması bakımından birçok hukuki alanda tavsiye kararı alınmıştır. İlk olarak aile hukuku uyuşmazlıklarında arabuluculuğun üye ülkelerde uygulanmaya konulmasına

⁴⁷¹ Ayrıntılı bilgi için bkz. ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.361 vd.; Kanada’da yürürlüğe konulan benzer yönde arabuluculuk uygulamaları için bkz. ZUTTER, Deborah Lynn: “Incorporating ADR in Canadian Civil Litigation”, *Bond Law Review*, C.13, S.2, 2001, s.2 vd.

⁴⁷² MOORE, s.83-84.

⁴⁷³ MOORE, s.84; BERAT, Lynn: “The Role of Conciliation in the Japanese Legal System”, *American University International Law Review*, C.8, S.1, 1992, s.151; YILDIRIM, s.50; DÜR, *Arbuluculuk*, s.236; FURUTA, Yoshimasa/TSUKAMOTO, Hideo: “Japan Enters A New Era”, *ADR in Asia: Solutions for Business*, 2006, s.124.

⁴⁷⁴ Avrupa Birliği Viyana zirvesinde kabul edilen başkanlık kararları için bkz. https://www.europarl.europa.eu/summits/wie1_en.htm, E.T.: 19.11.2023.

⁴⁷⁵ Avrupa Birliği Tampere zirvesinde kabul edilen başkanlık kararları için bkz. https://www.europarl.europa.eu/summits/tam_en.htm, E.T.: 19.11.2023.

yönelik ilke ve esasları içeren 1998 tarihli Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin Aile Arabuluculuğu Hakkındaki 98/1 Sayılı Tavsiye Kararı kabul edilmiştir.⁴⁷⁶ 1999 yılında ceza hukuku uyuşmazlıkları alanında 99/19 Sayılı Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin Ceza Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Hakkındaki Tavsiye Kararı ile ceza yargılama usullerine tamamlayıcı olarak arabuluculuğun eklenmesi gerektiği belirtilmiştir.⁴⁷⁷ 2001 yılında kabul edilen İdari Merciler ve Özel Kişiler Arasındaki Davalara Alternatifler Hakkındaki 2001/9 Sayılı Tavsiye Kararı ile idare hukukunda yaşanan uyuşmazlıklarda arabuluculuğun da alternatif bir yol olarak kullanılması yönünde değerlendirmelere yer verilmiştir.⁴⁷⁸ 2002 tarihli Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Konusunda 2002/10 sayılı Tavsiye Kararı'nda ise öncelikle arabuluculuğun uygulanacağı medeni yargılama hukuku konularının kapsamı belirlenerek arabuluculuk sürecine ve işleyişine ilişkin ayrıntılı düzenlemelere yer verilmiştir.⁴⁷⁹

Avrupa Birliği'nde 2002 yılında uluslararası ve ülke hukuklarındaki yasal düzenlemeler incelenerek arabuluculuk uygulamaları kapsamlı olarak değerlendirmeye alınmıştır. Bu noktada elde edilen sonuçlar Medeni Hukuk ve Ticaret Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Hakkında Yeşil Kitap ile yayımlanmıştır. Bu çalışma ile arabuluculukla ilgili genel ilkelere yer verilerek, arabuluculuğun üye ülkelerde sistemli bir şekilde uygulanmasının önünü açılması hedeflenmiştir.⁴⁸⁰ Yeşil Kitap ülkemizde yürürlüğe konulan 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu hazırlanırken de yararlanılan kaynaklardan olmuştur. Arabuluculuğun üye ülkelerde uygun bir şekilde

⁴⁷⁶ ÖZBEK, Mustafa: "Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin "Aile Arabuluculuğu" Konulu Tavsiye Kararı", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.7, S.2, 2005, s.73; REYHAN DEMİRCİOĞLU, s.56-57.

⁴⁷⁷ ÖZBEK, Mustafa: "Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin "Ceza Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk" Konulu Tavsiye Kararı", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.7, S.1, 2005, s.130 vd.

⁴⁷⁸ ÖZBEK, Mustafa: "İdari Uyuşmazlıkların Çözümünde Yargılama Dışı Usuller (II)", TBB Dergisi, S.57, 2005, s.84.

⁴⁷⁹ ÖZBEK, Mustafa: "Avrupa'da Arabuluculuğun İlkeleri Ve Uygulanması", Prof. Dr. Özer Seliçi'ye Armağan, Ankara, 2006, s.446.

⁴⁸⁰ 19.04.2022 tarihli Yeşil Kitapta yer alan değerlendirmeler için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0196>, E.T.: 20.11.2023.

uygulanmasına yönelik olarak ise 2004 yılında Brüksel’de yapılan bir toplantıda Arabulucular İçin Avrupa Etik Kuralları (European Code of Conduct for Mediators) isimli etik kurallar belirlenmiştir. Belirlenen etik kurallar bireysel arabulucuların gönüllü olarak uymayı taahhüt ettikleri medeni yargılama hukuku uyuşmazlıklarına yönelik gözetilen hususlar olmuştur.⁴⁸¹

2008 yılına geldiğimizde Avrupa Birliği’nce 2008/52/EC sayılı Medeni ve Ticari Konularda Arabuluculuk Hakkında Bazı Hususlara İlişkin Direktifi yürürlüğe konulmuştur. Bu direktifin 1’inci maddesinde arabuluculuğa başvurulmasını özendirmek ve arabuluculukla yargılama usulleri arasında doğrudan bir ilişki kurmak suretiyle, alternatif uyuşmazlık çözümüne erişimi kolaylaştırmak ve uyuşmazlıkların dostane çözümünü geliştirmek düzenlemenin amacı olarak ortaya konulmuştur. Direktif kapsamında üye devletlerde arabuluculuğun belli takvim içerisinde üye ülkelerin kendi iç hukuk sistemlerine aktarılması gerektiği ifade edilmiş, bu noktada üye ülkelerde zorunlu arabuluculuğu mümkün kılan uygulamaların da önü açılmıştır. Bu direktifin etkisiyle üye ülkelerde yürürlüğe konulan yeni ve ilave düzenlemelerle arabuluculuk yoluyla uyuşmazlık çözümleri genişlemiştir.⁴⁸²

3.1.3. Arabuluculuğa Hakim Olan Temel İlkeler

3.1.3.1. Gizlilik İlkesi

Arabuluculuğun temel ilkelerinden biri olan gizlilik ilkesi, arabuluculuk sürecinde güven ortamını sağlayan, sürecin başarısı için büyük önem taşıyan bir unsur olarak kabul edilmektedir. Gizlilik ilkesi çerçevesinde uyuşmazlık üzerinde özgür bir müzakere ortamının oluşturulması taraflarca arabuluculuk usulünün tercih edilmesinde etkili olmaktadır. Taraflar yapılan görüşmelere dair bilgi, belgelerin

⁴⁸¹ 2008/52/EC sayılı direktifte yer alan düzenlemeler için bkz. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052>, E.T.: 20.11.2023.

⁴⁸² DÜR (Arabuluculuk), s.141-142; YILDIRIM, s.56; Kıta Avrupası ülkelerinde yaşanan gelişmeler için bkz. MOORE, s.89-95.

ve sırların paylaşılmayacağı hususunda emin olmak istemekte, arabuluculuk süreci neticesinde anlaşma sağlanamaması halinde önceki durumlarından daha kötü bir durumda olmak istememektedir. Bu noktada gizlilik ilkesi ile arabuluculuk sürecine dahil olan kişilere bir sır saklama yükümlülüğü getirilmekte olup, böylece hem tarafların kendileri arasında hem de taraflar ile arabulucu arasında güven tesis edilmesi amaçlanmaktadır.⁴⁸³

Uluslararası düzenlemeler ile ülke hukuklarında⁴⁸⁴ yer alan mevzuata baktığımızda arabuluculukta gizliliğin esas, aleniliğin istisna olmak üzere yasal düzenleme altına alındığı görülmektedir. Avrupa Birliği Arabulucular İçin Avrupa Etik Kuralları'nın gizlilik başlıklı 4'üncü maddesinde arabulucunun kanunen veya kamu düzeni gerekçesiyle zorunlu olmadıkça, arabuluculuktan veya arabuluculukla ilgili olarak ortaya çıkan bütün bilgileri gizli tutacağı ifade edilmiş, bir tarafın arabulucuya gizli olarak verdiği bilginin diğer tarafa da açıklayamayacağı hususu net olarak belirtilmiştir.⁴⁸⁵ Yine 2008/52/EC sayılı AB direktifi'nin 7'nci maddesinde de gizlilik ilkesine yer verilerek arabulucuların bu ilke kapsamında sorumluluklarına yer verilmiştir.⁴⁸⁶ Ülke hukuk sistemlerini incelediğimizde Avusturya'da yürürlükte olan Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Federal Kanunu'nun 18'inci maddesi kapsamında arabulucunun arabuluculuk faaliyeti çerçevesinde gizlilik ilkesine bağlı sır saklama yükümlülüğü açıkça düzenleme bulmuştur.⁴⁸⁷ Almanya'da Alman Arabuluculuk Kanunu'nun 4'üncü maddesinde gizlilik teminat altına alınmış olup, kamu düzeni, çocuğun üstün yararı, kişilerin fiziksel ve psikolojik bütünlüğüne ciddi zarar teşkil edilecek haller gizliliğin istisnası olarak düzenlenmiştir.⁴⁸⁸ Amerikan hukuk sisteminde ise, gizlilik ilkesinin taraflarca suistimal edilmemesi için arabuluculuk sürecine

⁴⁸³ FREEDMAN, Lawrence R./PRIGOFFS, Michael L.: "Confidentiality in Mediation: The Need for Protection", *Journal On Dispute Resolution*, C.2, S.1, 1986, s.38; TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.66-67.

⁴⁸⁴ Uzak Doğu ülkelerinde gizlilik ilkesinin yer aldığı düzenlemeler için bkz. ÖZMUMCU *Uzakdoğu'da Arabuluculuk*, s.301 vd.

⁴⁸⁵ ÖZBEK, *Avrupa Birliği*, s.320.

⁴⁸⁶ AL, s.20.

⁴⁸⁷ AKİL, s.292.

⁴⁸⁸ BAYRAKTAR, Murat: "Alman ve Türk Hukuk Sistemlerinde Arabuluculuk Düzenlemelerine Genel Bakış", *İstanbul Barosu Dergisi*, C.89, S.4, 2015, s.157; ÖZBAY/ÖZDEN ÇELT, s.150-151.

tarafaların iyi niyetle katılımı zorunlu tutulmuştur.⁴⁸⁹ 1975 yılında yürürlüğe giren Federal Delil Kanunu (Federal Rules of Evidence)'nin 408'inci maddesinde ise, arabuluculuk görüşmelerinde yapılan beyanların korunmasına yönelik hususlara yer verilerek bir uzlaşma teklifinin, teklife konu olan iddianın veya miktarın geçerliliğini veya hükümsüzlüğünü ispatlamak için kullanılmayacağı ifade edilmiştir.⁴⁹⁰

Gizlilik ilkesi Türk hukuk sisteminde de 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun 4'üncü ve 5'inci maddelerinde açıkça düzenlenmiştir. Kanunun 4'üncü maddesinde taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça arabulucu, arabuluculuk faaliyeti çerçevesinde kendisine sunulan veya diğer bir şekilde elde ettiği bilgi ve belgeler ile diğer kayıtları gizli tutmakla yükümlü olduğu ifade edilmiştir. Arabulucu ile birlikte taraflar ve görüşmelere katılan diğer kişilerin de bu konudaki gizliliğe uymak zorunda açıkça düzenlenmiştir. Kanunun 5'inci maddesinde ise arabuluculuk süreci dikkate alınarak, uyuşmazlıkla ilgili olarak hukuk davası açıldığında yahut tahkim yoluna başvurulduğunda delil olarak ileri sürülemeyecek belge ve beyanlar belirtilmiştir. Bunlar, taraflarca yapılan arabuluculuk daveti ya da bir tarafın arabuluculuk faaliyetine katılıma isteğine ilişkin beyan ve belgeler, taraflar arasındaki uyuşmazlığın arabuluculuk yöntemi ile sona erdirilmesi için taraflarca ileri sürülen görüş ve teklifler, arabuluculuk faaliyeti esnasında taraflarca ileri sürülen öneriler veya herhangi bir vakıya yada iddianın kabulüne ilişkin beyan ve belgeler ile sadece arabuluculuk faaliyeti kapsamında hazırlanan belgeler olarak sayılmıştır. 6325 sayılı Kanun'un 33'üncü maddesinde gizlilik ilkesinin ihlali durumunda cezai yaptırımda öngörülmüştür. Arabulucunun bu ihlali gerçekleştirmesi halinde Hukuk Uyuşmazlıklarında

⁴⁸⁹ Bu yönde ayrıntılı bilgi için bkz. LANDE, John M.: "Using Dispute System Design Methods to Promote Good-Faith Participation in Court-Connected Mediation Programs", UCLA Law Review, C.50, 2002, s.77 vd.

⁴⁹⁰ EHRHARDT, Charles W.: "Confidentiality, Privilege and Rule 408: The Protection of Mediation Proceedings in Federal Court", Louisiana Law Review, C.60, S.1, 1999, s.102 vd.; REUBEN, Richard C.: "Rethinking the Law of Legal Negotiation: Confidentiality Under Federal Rule of Evidence 408 and Related State Laws", Boston College Law Review, C.59, 2018, s.529.

Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği (HUAKY) 6'ncı maddesinde disiplin yaptırımına da yer verilmiştir.

3.1.3.2. Tarafların Eşitliği İlkesi

Tarafların eşitliği ilkesi, tarafların arabuluculuk çözüm usulüne başvururken ve devamında ilerleyen süreçte eşit haklara sahip olacağını ifade eden bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu ilke çerçevesinde taraflardan biri arabuluculuk sürecinin dışında bırakılamayacağı gibi, tarafların söz hakkı diğerine kısıtlanamayacaktır. Bu noktada tarafların eşitliği ilkesi, adil yargılanma hakkının bir unsuru olan hukuki dinlenme hakkı çerçevesinde birlikte değerlendirilebilecektir. Diğer yandan arabulucu uyuşmazlık çözüm süreci içerisinde tarafsız kalmalı, taraflardan birinin menfaatini diğerine daha üstün tutmamalıdır. Yine arabulucunun sonuç üzerinde bir çıkarının da bulunmaması gerekmektedir.

6235 sayılı Kanun'da yer alan 3'üncü ve 9'uncu maddelerinde eşitlik ilkesine açıkça verilmiştir. Avrupa Birliği Arabulucular İçin Avrupa Etik Kuralları'nın 2.2.'inci maddesinde ise arabulucunun taraflara karşı her zaman tarafsız davranması gerektiği belirtilmiş, arabuluculuk süreci hakkında tarafların tümüne eşit muamelede bulunmasını önemi vurgulanmıştır.⁴⁹¹ Alman Arabuluculuk Kanunu'nda ayrıca bu hususa ilişkin bir hükme yer verilmemiş ancak arabuluculuk tanımının yapıldığı 1'inci maddede, arabulucunun eşit yaklaşım içerisinde tarafsız olması gerektiği belirtilmiştir.⁴⁹² Avusturya Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Federal Kanunu'nun 1'inci maddesinde arabulucuda olması gereken bir nitelikler arasında tarafsızlık özelliği de ifade edilmiştir.⁴⁹³

⁴⁹¹ ÖZBEK, *Avrupa Birliği*, s.319.

⁴⁹² ÖZBAY/ÖZDEN ÇELT, s.148.

⁴⁹³ AKİL, s.287.

3.1.3.3. İradilik İlkesi

Arabuluculuk süreci bakımından önemli bir unsur olan iradilik ilkesi, tarafların arabuluculuk sürecinin gerçekleşmesini serbest iradeleriyle istemeleri anlamını taşımaktadır. Arabuluculuğa sadece tarafların karşılıklı rızaları ile başvurulmakta olup, taraflar arabuluculuk sürecine devam etmeye hiçbir şekilde zorlanamayacaktır. Taraflar istedikleri zaman arabulucunun veya karşı tarafın bir onayına ihtiyaç olmaksızın terk ederek süreci sonlandırabilecektir. Arabuluculuk yargı yolunu kapatan bir usul olmadığı için, taraflar uyuşmazlık üzerinde anlaşmadıkları takdirde ise her zaman yargı organları nezdinde başvuru yapabileceklerdir. Bu çerçevede iradilik ilkesi, arabuluculuk sürecinin başlamasını, devamını ve sonlanması aşamaları kapsayan bir özelliğe sahiptir.

Avrupa Birliği ve ülke hukuklarında yürürlükte olan düzenlemelerde iradilik ilkesine açıkça yer verildiği görülmektedir. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin Aile Arabuluculuğu Hakkındaki 98/1 Sayılı Tavsiye Kararı ile Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesi'nin Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Konusunda 2002/10 sayılı Tavsiye Kararı'nı incelediğimizde bu kararlarda iradilik ilkesinin önemine vurgu yapılarak, arabulucunun taraflara bir çözümü kabul ettirme gücünün olmadığı ifade edilmiştir. 98/1 sayılı Tavsiye Kararı'nda kural olarak arabuluculuğa başvurunun zorunlu olmaması gerektiği de belirtilmiştir. 2008/52/EC sayılı AB direktifinde ise arabuluculuğa başvurulmasını zorunlu kılan veya teşvik eden ya da yaptırıma bağlayan milli mevzuata, tarafların yargı sistemine erişim hakkını kullanmalarının engellenmemesi şartıyla karşı olunmadığı hükmüne yer verilerek zorunlu arabuluculuğa yönelik yaklaşım ortaya konulmuştur. ABD yargı sistemine baktığımızda uygulamada mahkemelerin davanın taraflarını arabuluculuğa teşvikinin ve uyuşmazlığın duruşma öncesi çözülmesi yönünde baskı yapılmasının mümkün olduğu görülmekle birlikte arabuluculuğun gönüllüğe dayalı bir süreç olarak uygulama bulduğunu ifade etmek gerekir.⁴⁹⁴ Ülkemizde ise, iradilik ilkesine HUAK, HUAKY ve Türkiye

⁴⁹⁴ WARD, Ettie: "Mandatory Court-Annexed Alternative Dispute Resolution in the United States Federal Courts: Panacea or Pandemic?", St.John's Law Review, C.8, 2007, s.85; KULMS,

Arabulucular Etik Kuralları (TAEK) düzenlemelerinde yer verilerek tarafların arabulucuya başvurmak, süreci devam ettirmek, sonuçlandırmak veya bu süreçten vazgeçmek konusunda serbest olduğu önemle vurgulanmıştır.

Arabuluculuk uygulamaları incelendiğinde, arabuluculuk sürecine başvurunun dava şartı çerçevesinde de düzenlenebildiği görülmektedir. Yürürlüğe konulan yasal düzenlemelerle tarafların uyuşmazlığın çözümü için dava yoluna gitmeden önce arabuluculuğa başvurması zorunlu tutulmaktadır. Bununla beraber mahkemelerin tarafların isteyip istemediğine bakmaksızın onları arabuluculuğa gönderme yetkisine sahip olduğu ülke uygulamalarıyla karşılaşılmaktadır. Avusturalya’da uygulanan zorunlu arabuluculuk usulü bu duruma örnek olarak verilebilecektir.⁴⁹⁵

Ülkelerin yargı sistemlerinde geliştirdiği zorunlu arabuluculuk uygulamasının daha çok dava yolunun getirdiği artan iş yükünün azaltılması, yargılama sürecinin hızlanması ve adalete erişimi kolaylaştırılması yönünde yaklaşımlar sonucu geliştirdiği ifade etmek gerekir. Japonya’da aile hukuku ve kira hukuku uyuşmazlıkları; İtalya’da komşuluk ilişkilerinden doğan anlaşmazlıklar; Alman Medeni Usul Kanununun Uygulanması Hakkında Kanun’un arabuluculukla ilgili düzenleme yapılmasına ilişkin eyaletlere verdiği yetkiyi içeren 15/a maddesi çerçevesinde Bavyera Arabuluculuk Kanunu çerçevesinde 750 Euroyu aşmayan uyuşmazlıklar, basın veya yayın yoluyla olamamak üzere şeref ve haysiyete yönelik saldırılarla ilgili uyuşmazlıklar dava şartı arabuluculuk kapsamına alınmıştır.⁴⁹⁶ Ülkemizde ise bazı istisnai dava ve talepler dışında iş davalarında, 6012 sayılı Türk Ticaret Kanunu’nun 4’üncü maddesinde ve diğer kanunlarda belirtilen ticari davalardan konusu bir miktar para olan alacak, tazminat, itirazın

Rainer: “Mediation in USA: Alternative Dispute Resolution between Legalism and Self-Determination”, *Mediation-Principles and Regulation in Comparative Perspective* (Ed. Klaus J. Hopt/Felix Steffek), Oxford University Press, 2013, s.1257-1258.

⁴⁹⁵ ÖZEL, Sibel: “Zorunlu Arabuluculuğun Adalete Erişim Hakkı Çerçevesinde İrdelenmesi”, *Public and Private International Law Bulletin*, C.40, S.2, 2020, s.878-879.

⁴⁹⁶ BAYRAKTAR, s.153-154; YILDIRIM, s.103; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.349-351.

iptali, menfi tespit ve istirdat davalarında ve son olarak tüketici uyuşmazlıkları da dava şartı arabuluculuk içerisine alınmıştır.

Zorunlu arabuluculuk uygulamalarıyla kişilerin hak arama hürriyetlerinin kısıtlandığı, dava şartı olarak belirlenen usulün iradilik ilkesi ile bağdaşmayacağı söylenebilecektir.⁴⁹⁷ Bu husus yargı kararlarında tartışılmış olup, Alman Federal Anayasa Mahkemesi 14.02.2007 tarihli kararında zorunlu arabuluculuk yönteminin anayasaya uygun olduğuna karar vererek yargı yolu öncesi denenmesi gereken bir yol olarak düzenlenebileceğini ifade etmiştir. Mahkeme ayrıca zorunlu arabuluculuğun şikayet eden tarafından yararsız görülmesinin arabuluculuktan vazgeçmeyi haklı gösterecek bir kriter olarak kabul etmemiştir.⁴⁹⁸ Türkiye Cumhuriyeti Anayasa Mahkemesi ise 10.07.2013 tarih 2012/94 E. 2013/89 K. sayılı kararı kapsamında, alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuru zorunluluğunun, bu yollar sırf kişilerin hak aramalarını imkansız hale getirmek amacıyla oluşturulmuş etkisiz ve sonuçsuz yöntemler olmadığı sürece hak arama özgürlüğüne aykırı kabul edilemeyeceği belirtmiştir.⁴⁹⁹

⁴⁹⁷ Doktrinde zorunlu arabuluculuk uygulamasına yönelik tartışmalar için bkz. KARACABEY, Kürşat: "Zorunlu Arabuluculuğun Hukukun Temel İlkelerine Aykırılığı ve Uygulanabilirliğine Dair Sorunlar", Ankara Barosu Dergisi, S.1, 2016, (ss.457-489); ÖZÇELİK, Volkan: "Dava Şartı Olarak Arabulucuya Başvuru Zorunluluğu Usûl Ekonomisi İlkesi Ve Hak Arama Hürriyeti Bakımından Değerlendirme", Kesit Akademi Dergisi, S.14, 2018, (ss.344-352); YILDIRIM, s.104.

⁴⁹⁸ Alman Federal Anayasa Mahkemesi 14.02.2007 tarihli kararı için bkz. ERİŞİR, Evrim: "Arabuluculuk Müessesesinin Anayasa'ya Uygunluğuna Ve Devlet Yargısına Nazaran Öncelik Verilmeye Değer Olduğuna İlişkin 14.2.2007 Tarihli Alman Federal Anayasa Mahkemesi Kararı", DEÜHFD, C.11, Özel Sayı, 2009, (ss.225- 236).

⁴⁹⁹ Karar için bkz. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/01/20140125-16.htm>, E.T.: 21.11.2023; ÖZBEK, Mustafa: "Anayasal Hak ve Hürriyetler ile Yargılamaya Hakim Olan İlkeler Işığında Arabuluculuk" Medeni Usul ve İcra İflas Hukukçuları Toplantısı-IX, Ankara, 2010, s.136 vd.; ÖZEL, s.886-887.

3.1.4. Arabuluculuğun Türleri

3.1.4.1. Adi Arabuluculuk ve Resmi Arabuluculuk Ayrımı

Arabuluculuk sürecinde faaliyet gösteren arabulucunun nitelikleri ile sürecin yürütülmesinde tabi olunacak rejim kapsamında arabuluculuk, adi arabuluculuk ve resmi arabuluculuk olarak ikiye ayrılmaktadır.

Adi arabuluculuk herhangi bir kanuni düzenlemeye tabi olmadan yürütülmekte olan yalın bir süreci öngörmektedir. Adi arabuluculuk genellikle geleneksel arabuluculuk uygulamalarında karşılaşılmaktadır.⁵⁰⁰ Bu sürecin işleyişine katkı sağlayacak arabulucunun da belirli bir niteliğe sahip olması gerekmekte olup, taraflar aralarında uzlaşma sağlayacakları kişi veya kişileri arabulucu olarak görevlendirecektir. Adi arabuluculukta arabulucu olarak belirlenen kişi ve kişiler resmi bir konumda olmadıkları için arabulucu unvanını kullanamayacak olup, sürecin işleyişi ve yürütülmesinde hukuk düzenlerinin kabul ettiği düzenlemelere uymak zorunluluğu içerisinde de bulunmayacaktır.⁵⁰¹

Resmi arabuluculuk ise sadece belirli yasal düzenlemelerle öngörülen niteliklere ve koşullara sahip olanlar arasından seçilerek görevlendirilen kişilerce yürütülmekte olup, yasal düzenlemeler çerçevesinde öngörülen ilke ve kurallara bağlı olarak gerçekleştirilen uyuşmazlık çözüm faaliyetini kapsamaktadır. Bu çerçevede resmi arabuluculuk nitelikli arabuluculuk olarak da adlandırılabilir. Resmi arabuluculuk sürecinde görevlendirilebilmek için arabulucunun belli koşulları taşıması gerekmektedir. Arabuluculuk faaliyetinin icrası ise, hukuk düzenlerince belirlenen hüküm ve sonuçlara bağlı olarak yerine getirilecektir.⁵⁰²

⁵⁰⁰ MOORE, s.61.

⁵⁰¹ TANRIVER, *Arabuluculuk*, s. 48.

⁵⁰² TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.48-49; MOORE, s.69.

3.1.4.2. Kolaylaştırıcı Arabuluculuk, Değerlendirici Arabuluculuk ve Dönüştürücü Arabuluculuk Ayrımı

Arabulucunun taraflar arasında yaşanan anlaşmazlığın çözümü süreci içerisinde aktif olarak yer alıp almayacağı noktasında görüş ayrılıkları bulunmaktadır.⁵⁰³ Tarafların yasal hakları üzerine odaklanılarak, mahkemelerin uyuşmazlık konusu hakkında karar verebileceği karar gözetilerek bir çözüm bulunacaksa hak temelli yaklaşımdan bahsedilecektir. Ancak tarafların menfaatine ve bunun altında yatan ihtiyaçlar dikkate alınarak bir çözüm ortaya konulacaksa menfaat temelli bir yaklaşım söz konusu olacaktır.⁵⁰⁴ Bu çerçevede arabuluculuk faaliyeti, sahip olduğu özelliklere ve arabulucunun uyuşmazlık çözüm sürecinde üstlendiği role göre; kolaylaştırıcı arabuluculuk, değerlendirici arabuluculuk ve değerlendirici arabuluculuk olmak üzere üçlü bir tasnife tabi tutulmuştur.

Arabuluculuk türleri arasında gerçek anlamda kastedilen ve ideal olarak uygulamada tercih edilen kolaylaştırıcı arabuluculuk olmuştur. Kolaylaştırıcı arabuluculuk ilk olarak 1996 yılında Leonard L. Riskin tarafından arabulucunun kolaylaştırıcı ve değerlendirici eğilimine göre tanımlanan bir şema ile geliştirilmiştir. Riskin tarafından kolaylaştırıcı arabuluculuk, arabulucunun süreçteki rolünün kapsamı dikkate alınarak dar ve geniş arabuluculuk olarak da sınıflandırılmıştır.⁵⁰⁵ ABD’de alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin uygulanmaya başladığı ilk zamanlarda yaygın bir biçimde tercih edilen kolaylaştırıcı arabuluculuk, Kanada’da zorunlu arabuluculuk programlarında uygulanmıştır.⁵⁰⁶ Kolaylaştırıcı arabuluculukta arabulucu, sistematik bazı iletişim

⁵⁰³ HAKSOO, KO: “On the Role of a Mediator: A Behavioural Law and Economics Perspective”, *Asia Pacific Law Review*, C.17, Arabuluculuk Özel Sayısı, 2009, s.195.

⁵⁰⁴ BROWN, Carole J.: “Facilitative Mediation: The Classic Approach Retains Its Appeal”, *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, C.4, S.2, 2004, s.280-281; ÖZMUMCU, Seda: *Arabuluculuk Modelleri*, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2021, s.6.

⁵⁰⁵ RISKIN, Leonard L.: “Understanding Mediators’ Orientations, Strategies, and Techniques: A Grid for the Perplexed”, *Harvard Negotiation Law Review*, C.7, 1996, s.24 vd.; Doktrinde Riskin’in şemasına yönelik eleştiriler için bkz. ÖZMUMCU, *Arabuluculuk Modelleri*, s.19-29.

⁵⁰⁶ LEVIN MURRAY, S., “The Propriety of Evaluative Mediation: Concerns About the Nature and Quality of an Evaluative Opinion”, *Ohio State Journal On Dispute Resolution*, C.16, 2001, s.268; ÖZMUMCU, *Arabuluculuk Modelleri*, s.7.

tekniklerini kullanmak suretiyle uyuşmazlık tarafları arasında bir iletişim kurmakta, bu noktada taraflara kendi çözümlerini kendilerinin üretmesine olanak veren rahat ve özgür bir müzakere ortamı oluşturulmasını hedeflemektedir. Taraflar bu uyuşmazlık sürecinde tamamen egemen konumdadır. Arabulucu taraflara herhangi bir tavsiye vermemekte, bir çözüm üretme girişiminde bulunmamaktadır. Arabulucu, uyuşmazlık çözüm sürecinde tarafların içinde buldukları durumu değerlendirmelerine ve kendi menfaatlerine yoğunlaşarak durumu anlamalarını ve kendi aralarında anlaşmaya ulaşmalarına yardımcı olmaktadır.⁵⁰⁷

Arabuluculuğun uyuşmazlık çözümlerinde kullanımının genişlemeye başlamasıyla ve özellikle mahkemelerin de tarafları bu yolun kullanılmasına teşviki ile değerlendirici arabuluculuk uygulaması ortaya çıkmıştır. ABD’de hakimlerin sulh konferanslarından esinlenerek geliştirilen değerlendirici arabuluculuk, formüle edici arabuluculuk veya çözüm bulucu arabuluculuk isimleriyle de ifade edilmektedir.⁵⁰⁸ Değerlendirici arabuluculukta, arabulucu sadece uyuşmazlık içerisinde olan tarafların arasında iletişimi kurup, özgür ve rahat bir müzakere ortamı oluşturmakla yetinmemekte, onlara müzakere edecekleri, üzerinde tartışabilecekleri bir çözüm önerisi de sunmaktadır. Değerlendirici arabuluculukta tarafların menfaat veya ihtiyaçlarına nazaran, haklarına yoğunlaşılacak bir süreç ile karşılaşılmaktadır. Bu kapsamda gelişen süreçte arabulucu, kolaylaştırıcı arabuluculuğa nazaran daha aktif konumda olup, mahkemede görülen bir davada verilebilecek bir karar öngörüsüne göre sürece

⁵⁰⁷ TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.49-50; KO, s.195; GUTHRIE, Chris: “The Lawyer’s Philosophical Map and the Disputant’s Perceptual Map: Impediments to Facilitative Mediation and Lawyering”, *Harvard Negotiation Law Review*, C.6, 2001, s.146; LOVE, Lela P.: “The Top Ten Reasons Why Mediators Should Not Evaluate”, C.24, S.4, 1997, s.939.

⁵⁰⁸ ÖZMUMCU, Seda: “Arabulucunun Rolü Kolaylaştırıcı Ve Değerlendirici Arabuluculuk”, C.71, S.1, 2013, s.1370-1371; T.C. Adalet Bakanlığı Arabuluculuk Daire Başkanlığı, *Temel Arabuluculuk Eğitimi Katılımcı Kitabı*, 3. Bası, 2021, s.37.

çözüm sunmaktadır. Bu nedenle arabulucunun uyuşmazlık konusu üzerinde uzmanlığını bulunması beklenmektedir.⁵⁰⁹

Dönüştürücü arabuluculukta ise, temel olarak güçlendirme ve tanıma esaslarına dayanılarak uyuşmazlığın taraflarının çatışma ilişkisinin olumsuz ve yıkıcı niteliklerinin olumlu ve yapıcı hale getirilmesiyle ve çatışma ilişkilerinin farklı bir özellik kazanmasıyla uyuşmazlığın çözülmesi hedeflenmektedir. Bu noktada, arabulucu öncelikle tarafların kendilerinin zayıf yönlerinin farkına vararak kendilerini olumlu yönde geliştirmelerine yardımcı olmaktadır. Ardından arabulucu, tarafların empati içerisinde yeni bir bakış açısı içerisinde ihtiyaç, menfaat, değer ve görüşlerini tanımalarına ve bu zeminde çözüm üretmelerine katkı sağlamaktadır.⁵¹⁰ İlk olarak 1994 yılında Robert A Baruch Bush ile Joseph Folger tarafından inceleme konusu yapılan dönüştürücü arabuluculuk özellikle Amerika Birleşik Devletleri Posta Hizmetleri tarafından uygulanan REDRESS Programı (Resolve Employment Disputes Reach Equitable Solutions Swiftly, Telafi Edici Arabuluculuk Programı) ile uyuşmazlıkların çözümünde başarılı sonuçlar elde etmiştir.⁵¹¹ Dönüştürücü arabuluculuk, akran arabuluculuğunda da sıklıkla kullanılmakta olup,⁵¹² aile uyuşmazlıkları ve topluluk davalarında yerleşmiş uygulamaya sahiptir.⁵¹³

⁵⁰⁹ LEVIN, s.269; GUTHRIE, s.146 vd.; TANRIVER, s.50; ROBERTS, Kenneth M.: "Mediating the Evaluative-Facilitative Debate: Why Both Parties Are Wrong and a Proposal for Settlement", Loyola University Chicago Law Journal, C.39, S.1, 2007, s.195.

⁵¹⁰ FOLGER, Joseph: "Harmony and Transformative Mediation Practice: Sustaining Ideological Differences in Purpose and Practice", North Dakota Law Review, C.84, S.3, 2008, s.841-842; ÖZMUMCU, *Arabuluculuk Modelleri*, s.46-47; TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.50; DÜR, s.122.

⁵¹¹ BINGHAM, Lisa Blomgren/RAINES, Susan Summer/KIM, Kiwhan: "Exploring the Role of Representation in Employment Mediation at the USPS", Ohio State Journal on Dispute Resolution, C.17, 2002, s.351 vd.; NABATCHI, Tina/BINGHAM, Lisa B.: "Transformative Mediation in the USPS REDRESS Program: Observations of ADR Specialists", Hofstra Labor and Employment Law Journal, C.18, S.2, 2001, s.402; ÖZMUMCU, Seda: "Amerika Birleşik Devletleri'nde Uyuşmazlık Çözümünde Dönüştürücü Arabuluculuk Modeli", İÜHF, C.73, S.2, 2015, s.325.

⁵¹² ÇETİN, Cemile/TÜRNÜKLÜ, Abbas/TURAN, Nuray, "Anlaşmazlıkların Çözümünde Akran Arabuluculuk Modelinin Dönüştürücü Etkileri: Arabulucu Öğrenciler Gözünden Bir Değerlendirme", C.16, S.3, 2014, s.408.

⁵¹³ NABATCHI/BINGHAM, s.399; ÖZMUMCU, *Arabuluculuk Modelleri*, s.73.

3.1.4.3. Tek Kişi Arabuluculuk Ve Eş Arabuluculuk Ayrımı

Arabuluculuk, uyuşmazlık çözüm süreci içerisinde görev üstelenen arabulucunun sayısına göre tek kişi arabuluculuğu ve eş arabuluculuk olarak sınıflandırılmaktadır. Eş arabuluculuk ise kendi içerisinde ön koltuk-arka koltuk arabuluculuğu, işbölümü esasına dayanan arabuluculuk ve sıra ile yapılan arabuluculuk şeklinde üçlü bir ayrıma tabi tutulmaktadır. Sürecin yürütülmesinde deneyimi daha fazla olan arabulucunun ön planda olduğu, diğeri arabulucunun ise tecrübeli arabulucuya desteği ile somutlaşan arabuluculuğa ön koltuk-arka koltuk arabuluculuğu denilmektedir. İşbölümü esasına dayalı eş arabuluculukta ise, arabulucuların süreç içerisinde muhatap olacağı konular, taraflar ve farklı kriterler baz alınarak yapılan işbölümüne göre hareket edilmektedir. Yine eş arabulucuların sürece dahil olacakları zamana göre yapılan uygulamaya sıra ile yapılan eş arabuluculuk denilmektedir.⁵¹⁴ Günümüzde daha çok aile hukuku uyuşmazlıklarında uygulama alanı bulan eş arabuluculuk, dengeli ve uyumlu arabuluculuk ekiplerinde sürecin algılanmasını kolaylaştırmaktadır.⁵¹⁵

3.1.4.4. Ad Hoc Arabuluculuk Ve Kurumsal Arabuluculuk Ayrımı

Arabuluculuk sürecinin işleyişinde kurumsal bir yapının yardımının sağlanıp sağlanmamasına göre arabuluculuk, Ad Hoc arabuluculuk ve kurumsal arabuluculuk sınıflandırılabilir. Ad Hoc arabuluculuk, bir kurumun yardımı olmaksızın tarafların hazırladığı veya daha önce belirlenmiş kurallara göre yapılan ya da bir ülkenin arabuluculuk mevzuatına göre yürütülen uyuşmazlık çözüm sürecidir.⁵¹⁶ Kurumsal arabuluculuk ise, belirli bir kurumun kurallarına

⁵¹⁴ TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.51; Eş arabuluculuğun avantaj ve dezavantajları için bkz. FOLEY, Keryn: "To Co-Mediate or Not to Co-Mediate-That is the Question", *Bond Law Review*, C.29, S.1, 2017, s.98-99.

⁵¹⁵ AN, Giyang: "Enhancing The Effectiveness Of Mediation In Korean-American Family Disputes: Cultural Sensitivity Training For Mediators And Co-Mediation Teams", *Cardozo Journal Of Conflict Resolution*, C.11, 2010, s.579-580; DAĞLIOĞLU, Duygu: "Aile Hukukuna İlişkin Uyuşmazlıklarda Arabuluculuk", *ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi*, C.2, S.2, 2020, s.581; ÖZMUMCU, *Arabuluculuk Modelleri*, s.311-314.

⁵¹⁶ TANRIVER, *Arabuluculuk*, s.52; DEMEYERE, Luc: "Demeyere'nin Konuşması", *Dünyada Arabuluculuk Uygulamaları Konferansı*, (Ed. Türkiye Barolar Birliği), Ankara, 11.03.2011, s.22.

göre onun yardımı ve desteği gerçekleştirilen arabuluculuktur. Kurumsal arabuluculuk hizmeti veren kurumlara Londra merkezli Centre of Effective Dispute Resolution (CEDR)⁵¹⁷, Roma merkezli ADR Center⁵¹⁸, Nijmegen merkezli ACB Mediation⁵¹⁹, Paris merkezli Centre for Mediation and Arbitration of Paris (CMAP)⁵²⁰ ve İstanbul merkezli İstanbul Tahkim Merkezi (İSTAC)⁵²¹ örnek olarak verilebilecektir.

3.2. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA ARABULUCULUĞUN TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜMÜNDEKİ ROLÜ

3.2.1. Arabuluculuğun İngiliz Hukuk Sistemindeki Yeri ve Tüketici Uyuşmazlıkların Çözümündeki Rolü

İngiltere uyuşmazlıkların arabuluculuk usulü ile çözümlenmesi konusunda 1970’li yıllardan günümüze önemli bir deneyime sahiptir. Bireysel ve toplu iş uyuşmazlıklarında, aile hukukundan kaynaklanan uyuşmazlıklarda, eğitim ve öğretim kurumlarında ortaya çıkan uyuşmazlıklarda, mağdur-fail arasında yaşanan uyuşmazlıklarda, topluluk uyuşmazlıklarında⁵²², ticari uyuşmazlıklarda, sağlık hukukunda meydana gelen uyuşmazlıklarda, çevreyi ilgilendiren konularda ve tüketicilerin yaşadığı sorunlara ilişkin olmak üzere birçok konuda arabuluculuk alternatif bir çözüm usulü olarak karşımıza çıkmaktadır.⁵²³

⁵¹⁷ Bkz. <https://www.cedr.com/commercial/mediationschemes/>, E.T.: 23.11.2023.

⁵¹⁸ Bkz. <https://adrcenter.com/>, E.T.: 23.11.2023.

⁵¹⁹ Bkz. <https://acbmediation.nl/>, E.T.: 23.11.2023.

⁵²⁰ Bkz. <https://www.cmap.fr/our-offer-mediation/?lang=en>, E.T.: 23.11.2023.

⁵²¹ Bkz. <https://istac.org.tr/tr/uyusmazlik-cozumu/arabuluculuk/>, E.T.: 23.11.2023.

⁵²² Toplumda kişiler arası ve sosyal uyuşmazlık konularına odaklanan bir arabuluculuk türü olan topluluk arabuluculuğu konusunda ayrıntılı bilgi için bkz. LIEBMANN, Marian: Community And Neighbour Mediation, (Ed. LIEBMANN, Marian), Cavendish Publishing Limited, 1998, s.3 vd.

⁵²³ LIEBMANN, Marian: “History and Overview of Mediation in the UK”, Mediation in Context (Ed. LIEBMANN, Marian), Jessica Kingsley Publishers, London, 2000, s.19 vd.; GENN, Hazel/RIAH, Shiva/PLEMING, Kathrine: “Regulation of Dispute Resolution in England and Wales: A Sceptical Analysis of Government and Judicial Promotion of Private Mediation”, Regulating Dispute Resolution: ADR and Access to Justice at the Crossroads (Ed. STEFFEK, Felix/UNBERATH,

İngiliz hukuk sisteminde özel olarak düzenleme bulan bir arabuluculuk mevzuatı bulunmamaktadır, ancak usul kurallarına ilişkin yasal düzenlemelerde arabuluculuk yolunun teşvikine ilişkin hükümlere yer verildiği görülmektedir. Arabuluculuk bağımsız kuruluşlar aracılığıyla da ihtiyari bir yol olarak yaygın bir uygulama alanına sahip olmuştur. İngiliz hukuk sisteminde özel olarak düzenleme bulan bir arabuluculuk mevzuatı bulunmamakta, devlet doğrudan arabuluculuk organizasyonunu ve örgütlenmesi kendisi gerçekleştirmemektedir. Bu noktada İngiltere’de özel arabuluculuk kurumları ve arabulucular tarafından oluşturulan bağımsız ve kar amacı gütmeyen Sivil Arabuluculuk Konseyi (Civil Mediation Council) 2003 yılından beri faaliyet yürütmektedir. Devlet de bu kuruluşa temsil edilmekte olup; Konsey arabuluculuk standartlarının oluşturulması, arabuluculuk kurumlarına akreditasyon sağlanması, arabulucular için rehberlik sağlanması noktasında önemli bir görev üstelenmiştir. Benzer şekilde aile arabuluculuğunun da çatı kuruluşu olarak Aile Arabuluculuk Konseyi (Family Mediation Council) faaliyet göstermekte olup, bu kuruluş aile hukuku alanında arabuluculuk eğitimleri yürütmektedir.⁵²⁴

Bireysel ve toplu iş uyuşmazlıklarının alternatif uyuşmazlık çözümüne ilişkin kurulan, 1976 yılından itibaren ayrı bir tüzel kişilik olarak faaliyet gösteren İsteğe Bağlı Uzlaştırma ve Tahkim Servisi (ACAS) uyuşmazlıkların arabuluculuk yoluyla çözülebilmesi noktasında faaliyet göstermektedir. 1998 yılında yürürlüğe giren İş Hakları-Uyuşmazlık Çözümü-Kanunu çerçevesinde de arabuluculuk uyuşmazlık çözüm yolları içerisindedir.⁵²⁵

Aile hukukundan kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde ise ilk olarak 1970’li yıllarında sonunda Surrey ve Londra şehirlerinde bulunan mahkemelerin sosyal hizmet görevlileri aracılığıyla boşanma, ayrılık ve çocukların velayeti konusunda

Hannes/GENN, Hazel/GREGER, Reinhard/MENKEL-MEADOW, Carrie), Hart Publishing Ltd, 2013, s.156 vd.

⁵²⁴ MARSH, Bill: “Birleşik Krallık Deneyimi”, Hukuki Uyuşmazlıklarda Arabuluculuk Sempozyumu, 5-6 Kasım 2009, Ankara, s.37; GENN/RIAH/PLEMING, s.168.

⁵²⁵ LIEBMANN, s.20; WEEKS s.147; BUSBY/MCDERMONT, s.178; BAKIRCI, s.364-365; GENN/RIAH/PLEMING, s.161-162.

anlaşmaların sağlanmasına yönelik gönüllü olarak arabuluculuk sistemi oluşturulmuştur. 1981 yılında kurulan Ulusal Aile Uzlaştırma Konseyi (National Family Conciliation Council, NFCC) ile birçok yerel aile uzlaştırma servisi bir araya getirilerek uyuşmazlıklarda arabuluculuk faaliyeti yürütmüştür.⁵²⁶ Hükümet tarafından da 06.04.2011 tarihinde yürürlüğe konulan Aile Usul Kanunu (The Family Procedure Rules 2010) ile aile uyuşmazlıklarında mahkeme öncesi arabuluculuk girişimi desteklenmekte, mahkemeye boşanmak amacıyla başvuran herkesin Arabuluculuk Bilgi Değerlendirme Toplantısı'na (Mediation Information Assesment Meetings, MIAM) katılması gerektiği ifade edilmektedir.⁵²⁷ Ayrıca bu arabuluculuk faaliyeti sırasında aile arabulucusunu desteklemek üzere profesyonel sertifikalı danışmanın (Professional Certified Consultant) da bulunması gerekmektedir.⁵²⁸ Aile arabuluculuk kurumları ve arabulucular tarafından oluşturulan Aile Arabuluculuk Konseyi (Family Mediation Council) ise aile arabulucularının eğitimde rol almaktadır.⁵²⁹

Onarıcı adalet anlayışı çerçevesinde birçok ülkede olduğu gibi İngiltere'de de uyuşmazlık sürecinin dostane bir şekilde müzakere edilerek çözülebilmesi bakımından mağdur-fail arabuluculuğu programları geliştirilmiştir. Bu programlar, 1970'li yıllarda başlamış olup, 1972 tarihli Ceza Kanunu (Criminal Justice Act 1972) ile tazminata ilişkin hükümler hukukun bir parçası olmuştur.⁵³⁰ 1980'li yıllardan itibaren ise öncelikle İçişleri Bakanlığı desteğiyle, ardından birçok özel kuruluşun çalışması ile suçtan kaynaklı zararların telafisi için daha kapsamlı onarım programları oluşturulmuştur.⁵³¹ Bu alanda Onarıcı Adalet Konseyi

⁵²⁶ MILLER, David Carey: "British Development in Alternative Dispute Resolution in Divorce", Brigham Young University Journal of Public Law, C.2, S.1, 1988, s.65; LIEBMANN, s.21.

⁵²⁷ GENN/RIAH/PLEMING, s.166; Arabuluculuk Bilgi Değerlendirme Toplantısı'na ilişkin değerlendirme rapor için bkz. Minister of Justice, "Mediation Information and Assessment Meetings (Miams) and Mediation in Private Family Law Disputes: Qualitative Research Findings", Ministry of Justice Analytical Series, 2014, s.25 vd.

⁵²⁸ GENN/RIAH/PLEMING, s.163.

⁵²⁹ MOORE, s.89; Aile Arabuluculuk Konseyi hakkında ayrıntılı bilgi için bkz. <https://www.familymediationcouncil.org.uk/family-mediation/>, E.T.: 25.11.2023.

⁵³⁰ THORESBY, Robert: "The Criminal Justice Act 1972", The Modern Law Review, C.36, S.4, 1973, s.417.

⁵³¹ LIEBMANN, s.27; Ayrıntılı bilgi için bkz. ÖZBEK, Mustafa Serdar: "Çağdaş Ceza Adaleti Sistemlerinde Alternatif Çözüm Arayışları ve Arabuluculuk Uygulaması", Kazancı Hukuk Dergisi, S.1, 2010, s.143 vd.

(Restorative Justice Council, RJC) onarıcı adalet arabuluculuğu alanında standarda uygunluk, danışmanlık ve kalite güvencesi sağlamaktadır.⁵³²

İngiltere’de Lord Chancellor makamınca başlatılan medeni yargının gözden geçirilmesini konu alan incelemeler ile uyuşmazlıkların çözümünde alternatif arayışların işlerlik kazanması hızlanmış, 1990 yılından itibaren ilçe mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda tarafların uyuşmazlıkları arabuluculuk yoluyla çözümü konusunda pilot uygulamalar devreye konulmuştur. Hukuk arabuluculuğuna başvuru imkanı sunan mahkeme bağlantı programlarda arabuluculuk toplantıları adliyede yapılmakta ve taraflarla irtibata geçerek arabuluculuğu programlama görevi mahkemeye ait olmaktadır. İlk olarak Londra Merkez İlçe Mahkemeleri’nde 1996 yılında başlayan mahkeme bağlantılı arabuluculuk programları 5.000 Pound’un üzerindeki uyuşmazlıklarda arabuluculuk hizmeti sunmaktadır. Arabuluculuğa başvurma konusunda taraflar kendileri karar verebilecekleri gibi, mahkeme tarafından da sürece yönlendirilebileceklerdir. Esas olarak gönüllülük esasına göre yürütülen arabuluculuk programları, yarı zorunlu bir arabuluculuk modeli olarak da denenmiştir. Leeds Birleşik Mahkeme Merkezi Programı (Leeds Combined Court Centre), Exeter Küçük Alacaklar Programı (Exeter Small Claims Scheme) ve Manchester Küçük Alacaklar Arabuluculuk Servisi (Manchester Small Claims Mediation Service) da diğer önemli mahkeme bağlantılı arabuluculuk programlarıdır. Bu programlar uyuşmazlık miktarı yönünden 5.000 Pound’dan az alacakların çözümü noktasında rol almış olup, bu noktada mal ve hizmet piyasalarında ortaya çıkan tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde önemli bir yer edinmişlerdir.⁵³³ Arabuluculuk sürecini yürütecek arabulucular başta Centre of Effective Dispute Resolution olmak üzere ADR Group⁵³⁴, Academy of Experts⁵³⁵,

⁵³² DÜR, *Arabuluculuk*, s.183.

⁵³³ GENN/RIAHI/PLEMING, s.157-158; Ayrıntılı bilgi için bkz. SCHERPE, Jens M./MARTEN, Bevan: “Mediation in England and Wales: Regulation and Practice”, *Mediation-Principles and Regulation in Comparative Perspective* (Ed. HOPT Klaus J. /STEFFEK Felix), Oxford University Press, 2013, s.438-442.

⁵³⁴ Bkz. <https://www.adrgroup.co.uk/DisputeResolution/>, E.T.: 26.11.2023.

⁵³⁵ Bkz. <https://academyofexperts.org/search-register/mediator/>, E.T.: 26.11.2023.

Chartered Institute of Arbitrators⁵³⁶ gibi alternatif uyuşmazlık çözüm usullerine ilişkin hizmet sunan önemli kuruluşların arabulucularından seçilmektedir.⁵³⁷

Yürürlüğe giren 1998 tarihli Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları ile yargılama usullerinde yaşanan değişimlerle kişilerin dava yoluna nazaran alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuru yapmasının özendirilmesi amaçlanmıştır. Bu noktada Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları'nın "Hakim olan amaç" başlıklı birinci bölümünün 1.4.2 (e) maddesi kapsamında, tarafların ADR yollarına başvurmaya teşvik edilmesi mahkemelere bir ödev olarak yüklenmiştir. "Yargılama giderlerinin miktarına karar verirken dikkate alınacak etkenler" başlıklı 44.4'üncü maddesinde ise, yargılama giderlerinden sorumluluğa ilişkin hüküm kurulurken tarafların dava öncesi ve sonrasında uyuşmazlığın çözümü için gösterdikleri çabanın da dikkate alınacağı ifade edilmiştir.⁵³⁸ İngiliz yargısında da önemli kararlara yer verilerek, tarafların dava yolu öncesi ve sonrasında özellikle arabuluculuk müzakereleriyle erken aşamada uyuşmazlıklarını çözmelerine destek verilmiştir. Bu yönde İngiliz Temyiz Mahkemesi ilk olarak 22.02.2002 tarihinde *Dunnett v. Railtrack Plc.* arasında görülen tazminat davasında yargılama giderlerinden sorumluluğa ilişkin bir hüküm kurmuştur. Dava konusu olayda davacı, davalının demiryolu hattının yakınında kiraladığı bir çiftlikte kendisine ait üç tane atın demiryolun hattına geçen bir bağlantı kapısının açık bırakılmış olması nedeniyle başıboş şekilde demiryoluna girmeleri sonucunda ölmeleri nedeniyle tazminat davası açmıştır. Davacı, davalının kusurdan dolayı tazminat talep etmiş ancak talep hem ilk derece mahkemesi aşamasında hem de temyiz aşamasında reddedilmiştir. Ancak mahkeme her aşamada taraflara önemle alternatif uyuşmazlık çözüm yolu ile uyuşmazlığın çözüme kavuşturulabilme olasılığını hatırlatarak, özellikle de arabuluculuk yoluyla varılan bir anlaşma sağlanmasını önermiştir. Davacı bu öneriye olumlu yaklaşarak arabuluculuk sürecinin başlamasını istemiş, ancak davada başarılı olacağından emin olduğunu ve arabuluculuğun ona hiçbir faydası olmayacağını ileri süren

⁵³⁶ Bkz. <https://www.ciarb.org/disputes/>, E.T.: 26.11.2023.

⁵³⁷ ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.336-338.

⁵³⁸ SCHERPE/MARTEN, s.387.

davalı buna karşı çıkmıştır. Temyiz Mahkemesi ise yapılan incelemelerde esasa ilişkin davalı lehine karar verse de, yargılama giderlerinin davalıya yüklemiştir. Mahkeme davalarda sıklıkla davacı tarafın sadece bir özür ve yaşanan olaya ilişkin bir açıklamayla dahi tatmin olabileceğini ve bunun da alternatif uyuşmazlık çözüm usullerinin devreye konularak denenebileceğini, bunu göz önünde bulundurmanın tarafların ve avukatlarının ödevlerinden biri olduğunu ifade etmiştir. Böylece taraflar ADR usullerini hiç düşünmeden reddederlerse, giderlerin kararlaştırılması sırasında da bunun sonuçlarına katlanacağı vurgulanmıştır.⁵³⁹ Temyiz Mahkemesi'nin bu yöndeki yaklaşımını Neal v Jones Motor davası verilen 31.10.2002 tarihli kararı ve Royal Bank of Canada v. Secretary of State for Defence davasında verilen 14.05.2003 tarihli kararında da görülmektedir.⁵⁴⁰ Diğer yandan İngiliz Temyiz Mahkemesi birleşen Halsey v Milton Keynes NHS Trust ve Steel v Joy and Halliday davasında vermiş olduğu 11/05/2004 tarihli kararında, mahkemenin gerçek anlamda isteksiz olan tarafların uyuşmazlıklarını arabuluculuk yoluyla çözmeleri konusunda zorlamanın kişilerin mahkemeye erişim haklarının önüne geçeceğini belirtmiştir. Davayı kazanan tarafın tüm koşulları değerlendirildiğinde arabuluculuk sürecine katılmamasının makul olmadığı noktada sorumluluğun gündeme gelebileceği ifade edilmiştir.⁵⁴¹ Yargılama giderlerinin yükletilmesi tartışmalarından bağımsız olarak, 16.03.2012 tarihinde Faidi & Anor v. Elliott Corporation davasına yönelik verilen kararda, arabuluculuğun mahkemelerin sıklıkla sağlayamadığı sonuçlara ulaşma konusunda faydalı ve yapıcı bir yol olduğu ifade edilmiştir.⁵⁴²

İngiltere, Avrupa Birliği tarafından 2008 tarihinde ADR uygulamalarına yönelik önemli bir çalışma olan 2008/52/EC sayılı Medeni ve Ticari Konularda Arabuluculuk Hakkında Bazı Hususlara İlişkin AB Direktifi'ni 2011 yılında iç hukuka aktarmıştır. AB direktifi, 20.05.2011 tarihinde yürürlüğe giren Sınır Ötesi

⁵³⁹ FEEHILY, Ronán: "Commercial Mediation and the Costs Conundrum", Vindobona Journal, C.23, S.1, 2019, s.6.

⁵⁴⁰ GOODMAN, s.211-212; Kararların tam metni için bkz. <https://www.casemine.com/>, E.T.: 27.11.2023.

⁵⁴¹ SCHERPE/MARTEN, s.390-391/GOODMAN, s.214-215.

⁵⁴² Kararın tam metni için bkz. <https://www.casemine.com/judgment/uk>, E.T.: 27.11.2023.

Arabuluculuk Yönetmeliği (Cross-Border Mediation Regulations 2011) sınır ötesi uyuşmazlıklara konu olmak üzere uygulamaya konulmuştur. Ayrıca direktif kapsamında Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları'nın 78'inci bölümünde yer alan 78.23 ila 78.28 maddeleri arasında değişiklikler yaşanmıştır.⁵⁴³ İngiliz hukuk sisteminde 2008/52/EC sayılı AB Direktifi'nin yanı sıra 2011/83/EC sayılı Tüketici Hakları Direktifi, 2013/11/EC sayılı Tüketici Alternatif Çözüm Yollarına İlişkin Direktif, 524/2013/EC sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Online Çözümü Hakkında Tüzük düzenlemeleri de tüketici uyuşmazlıklarının çözümü noktasında özellikle arabuluculuğun usulünün yaygınlaşmasında önemli bir işlevi olmuştur. İngiliz hükümeti tüketicinin korunmasına yönelik 2010-2015 yılları için hedef ve politikalarını içeren raporu kapsamında, 2014 yılında Tüketici Sözleşmeleri Yönetmeliği'ni yürürlüğe koymuştur. Avrupa Birliği'nin maksimum uyum ilkesini benimsediği 2011/83/EC sayılı Tüketici Hakları Direktifi'nde bu düzenleme ile iç hukuka aktarılmıştır. AB'nin 2013/11/EC sayılı Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına İlişkin Direktifi ile 524/2013/EC sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Online Çözümü Hakkında Tüzük ise, iki ayrı Tüketici Uyuşmazlıklarının Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına İlişkin Yönetmelik ile 2015 ve 2016 yıllarında yürürlüğe konularak uyumlulaştırılmıştır. Bu gelişmelerle birlikte tüketicinin korunması politikalarından sorumlu Ticaret, Enerji ve Sanayi Stratejisi Bakanlığı tarafından 2018 yılında yayımlanan "Tüketici Piyasalarının Modernize Edilmesi" isimli Yeşil Kitap ile de tüketicilerin karşılaştığı uyuşmazlıklarda arabuluculuk başta olmak üzere alternatif uyuşmazlık çözüm usulleriyle etkin bir şekilde korunması amacı ortaya konulmuştur.

3.2.2. Arabuluculuğun Türk Hukuk Sistemindeki Yeri ve Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümündeki Rolü

Türk hukukunda arabuluculuğun yasal çerçevesi 2012 tarihinde kabul edilerek 2013 tarihinde yürürlüğe konulan 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ile çizilmiştir. Bu Kanunun amacı, hukuk uyuşmazlıklarının

⁵⁴³ GENN/RIAH/PLEMING, s.166; SCHERPE/MARTEN, s.443.

arabuluculuk yoluyla çözümlenmesinde uygulanacak usul ve esasların düzenlemesi olarak belirtilmiştir.⁵⁴⁴ 6325 sayılı Kanun'un 1'nci maddesinde ifade edildiği üzere arabuluculuk, yabancılık unsuru taşıyanlar da dahil olmak üzere sadece tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözümlenmesinde uygulanabilen bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak düzenleme bulmuştur. 6325 sayılı Kanun'un genel gerekçesine baktığımızda kanun hazırlanırken UNCITRAL Model Kanun, Medeni Hukuk ve Ticaret Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Hakkında Yeşil Kitap, 2008/52/EC sayılı Medeni ve Ticari Konularda Arabuluculuk Hakkında Bazı Hususlara İlişkin AB Direktifi düzenlemeleri ile Avusturya, Almanya, Macaristan, Bulgaristan ve Slovakya'da yürürlükte olan arabuluculuk kanunlarının dikkate alındığı belirtilmiştir.⁵⁴⁵ 2013 yılında hukuk uyuşmazlıklarının arabuluculuk yoluyla çözümlenmesine ilişkin her türlü arabuluculuk faaliyeti, idarenin taraf olduğu özel hukuk uyuşmazlıklarında idarenin temsili, dava şartı olarak düzenlenen arabuluculuk sürecinin usul ve esasları ile arabulucuların eğitimi, arabuluculuk sınavının yapılması, arabulucular sicilinin düzenlenmesi, arabulucuların ve eğitim kuruluşlarının denetlenmesi ile Arabuluculuk Daire Başkanlığı ve Arabuluculuk Kurulu'nun çalışma usul ve esaslarını göstermeye yönelik olarak Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk

⁵⁴⁴ Arabuluculuğun Türk hukuk sisteminde uygulamaya konulabilmesi sürecinde 2008 tarihinde Adalet Bakanlığı'nca hazırlanan Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarısı sonrası yapılan değerlendirme ve öneriler için bkz. ŞİPKA, Şükran: "Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarısı'nın Değerlendirilmesi", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.6, S.12, 2007, s.167 vd.; ÖZDEMİR, Semih Sırrı: "Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarısı: İngiltere'deki Düzenlemeler İle Karşılaştırmalı Bir İnceleme", Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi, C.2, S.1, 2012, (ss.55-66); SARISÖZEN, Murat Serhat: "Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanun Tasarısının Getirdikleri, İcra Edilebilirlik Belgesi Ve Arabuluculuğun Avukatın Tekel Hakkına Aykırılık Oluşturup Oluşturmadığı Sorunu", Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.15, S.1-2, 2011, s.259 vd.; TAŞPOLAT TUĞSAVUL, Melis: Arabuluculuk Kanun Tasarısı Çerçevesinde Türk Hukukunda Arabuluculuk, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2009, s.82 vd.; TBMM tarafından kanun tasarısına yönelik görüş ve önerilerinin sorulması üzerine Ankara Barosu Yasa İzleme Enstitüsü'nün "Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanun Tasarısının İncelenmesi Ve Karşı Görüşlerin Sunulması Hakkında Yapılan Çalışmanın Sunumu" için bkz. <http://yasaizleme.org.tr/hukuk-uyusmazliklarinda-arabuluculuk-kanun-tasarisinin-incelenmesi-ve-karsi-goruslerin-sunulmasi-hakkinda-yapilan-calismanin-sunumu/>, E.T.:24.11.2023; Kanun tasarısı tam metni için bkz. <http://tbbyayinlari.barobirlik.org.tr/TBBBooks/498.pdf>, E.T.: 24.11.2023.

⁵⁴⁵ ÖZMUMCU, *Arabuluculuk Modelleri*, s.289-290; ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.1018.

Kanunu Yönetmeliği (HUAKY) hazırlanmıştır.⁵⁴⁶ Diğer yandan arabuluculuğun uyuşmazlık çözümlerinde uygulanırlığının arttırabilmesi yönünde yazılı ve basit yargılama usullerine ilişkin olarak HMK'nın 140 ve 320'nci maddeleri ile hakimin tarafları arabuluculuğa teşviki düzenleme altına alınmıştır.

6325 sayılı Kanun çerçevesinde, arabuluculukla ilgili kuruluşların Adalet Bakanlığı bünyesinde örgütlenmesi benimsenmiştir. Devletin belli standart ve ilkeler dahilinde arabuluculuk kurumuna etkinlik ve yaygınlık kazandırabilmesi ile nitelikli arabulucuların yetiştirilebilmesi için resmi bir yapının oluşturulması gerekli olmuştur. 6325 sayılı Kanun'un 28'inci maddesi ve HUAKY'nin 52'nci maddesinde ifade edildiği üzere Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü'nün bünyesinde arabuluculuk hizmetlerinin yürütülmesi, işleyişi ve koordinasyonun sağlanabilmesi için bir Arabuluculuk Daire Başkanlığı oluşturulmuştur. Kanunun 31'inci maddesi ve HUAKY'nin 54'üncü maddesinde düzenlendiği üzere arabuluculuk hizmetlerinin yerine getirilmesi ve denetimine ilişkin temel ilkelerle standartları saptamak ve arabuluculuk meslek kurallarını oluşturmak gibi önemli kararların alınabilmesi noktasında Adalet Bakanlığı bünyesinde bir Arabuluculuk Kurulu oluşturulmuştur. Yine HUAKY'nin 56'ncı vd. düzenlenen hükümler kapsamında belirtildiği üzere, Adalet Bakanlığı arabuluculuğa başvuranlara bilgi verilebilmesi, arabulucuların görevlendirilebilmesi ve Kanun ile verilecek olan diğer görevlerin yerine getirilebilmesi için uygun görülen adliyelerde arabuluculuk bürolarının kurulması esasını benimsemiştir.

Türk hukuk sisteminde 6325 sayılı Kanun çerçevesinde yürütülen arabuluculuk faaliyetinde arabulucunun üstleneceği rol de belirlenmiştir. Bu noktada kanunun 2/b maddesinin ilk halinde arabulucunun uyuşmazlığın çözümü noktasında tarafları sistematik teknikler uygulamak suretiyle görüşmek ve müzakerelerde bulunmak için bir araya getireceği, tarafların birbirlerini anlamalarını ve bu şekilde çözümlerinin kendileri tarafından üretilmesini sağlayacağı ve taraflar arasında

⁵⁴⁶ 02.06.2018 tarihinde yeni Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Yönetmeliği devreye girerek, 2013 tarihli Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

iletişim sürecinin kurulmasını gerçekleştireceği bir arabuluculuk modeli geliştirmiştir. Bu çerçevede arabulucunun süreçte üstleneceği rol bakımından genel olarak kolaylaştırıcı arabuluculuk modelini benimsediği ifade etmek gerekir. 6325 sayılı Kanun'da 7036 sayılı Kanun ile yapılan değişiklik sonrası ise arabuluculuk tanımına “ *tarafların çözüm üretemediklerinin ortaya çıkması halinde çözüm önerisi de getirebilen*” ibaresi de eklenerek Türk hukuk sisteminde arabuluculuk faaliyetinin nasıl yapılacağı hususunda önemli bir değişiklik gerçekleştirilmiştir. Böylece artık arabulucunun pasif olmadığı, aktif şekilde çözüm önerisinde bulunabileceği ve bu çerçevede değerlendirici arabuluculuk modelinin uygulanabileceği bir zemin oluşturulmuştur. Kanunun benimsediği yeni arabuluculuk tanımı çerçevesinde Türk hukukunda hem kolaylaştırıcı arabuluculuğun hem de değerlendirici arabuluculuğun bir arada bulunduğu bir modelin bulunduğunu belirtiriz. 6325 sayılı Kanun ile 2018 tarihli HUKUK'un çizdiği sınırı çerçevesinde arabuluculuk faaliyetini yürüten arabulucu, taraflar arasında öncelikle kolaylaştırıcı arabuluculuğu uygulamak zorundadır. Eğer tarafların çözüm üretemedikleri bir durum ortaya çıkarsa, arabulucunun menfaat temelli bir çözüm önerisi de getirebileceği bir uygulama geliştirilerek değerlendirici arabuluculuk modeline geçiş yapabilmesine izin verilmiştir. Ancak getirilen çözüm önerisi üzerine tarafların kabule veya anlaşmaya zorlanmaları mümkün değildir.⁵⁴⁷

6325 sayılı Kanun'unda arabuluculuğun uygulanacağı haller geniş bir çerçevede ortaya konularak ifade edilmiştir. Bu çerçevede Kanun'un 1'inci maddesinde öncelikle yabancılık unsuru taşıyan özel hukuk uyuşmazlıklarının da Kanun'un kapsamında çözülmesine imkan verilmiştir. Ancak kanun içeriğinde bir uyuşmazlığın hangi hallerde yabancılık unsuru taşıdığı ayrıca belirtilmemiştir. Türk hukukunda yabancılık unsuru, bir hukuki işlemin veya ilişkinin birden çok hukuk düzeniyle bağlantılı olmasını ifade etmektedir.⁵⁴⁸ Bu noktada her ülkenin kendi ekonomik koşul ve değerlendirmelerine göre farklı kurallar benimsediği

⁵⁴⁷ ÖZMUMCU, *Arbuluculuk Modelleri*, s.40; TANRIVER, *Arbuluculuk*, s.53-54.

⁵⁴⁸ AYGÜN, Mesut: “Yabancılık Unsurunun Mahiyeti ve Yargılamadaki Rolü”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.16, Özel Sayı, 2014, s.1028 vd.

görülmektedir.⁵⁴⁹ Ülkemizde milletlerarası tahkime ilişkin usul ve esasları düzenleyen .4686 sayılı Milletlerarası Tahkim Kanunu m.2'de, uyuşmazlığın taraflarından birinin yabancı olması veya yabancı bir ülkede ikametgah sahibi olması veya devamlı oturması, uyuşmazlık konusu şeyin yabancı ülkede bulunması veya uyuşmazlık konusu hukuki işlemin veya sözleşmenin yabancı bir ülkede yapılması veya icra edilmesi yahut uyuşmazlığa konu olan sözleşmenin taraflarının bir hukukun uygulanmasını kararlaştırmış olmaları durumları yabancılık unsuru bakımından örnek olarak ortaya konulmuştur.⁵⁵⁰ AB üye ülkelerinde arabuluculuğun yaygınlaşmasında önemli bir çalışma olan 2008/52/EC sayılı AB direktifinde baktığımızda ise, sınır ötesi uyuşmazlıklar başlığını taşıyan 2'nci maddesinde yabancılık unsuru ifade edilerek, taraflardan en az birisinin yerleşim ya da mutad meskenin farklı bir üye devlette olması halinde yabancılık unsuru gerçekleşmiş olacağı ve direktif hükümlerinin devreye gireceği belirtilmiştir. Bu direktif sadece sınır ötesi uyuşmazlıklarda arabuluculuğa ilişkin düzenlemeler içermekte olup, direktifin iç hukuka aktarılması sürecinde Hollanda ve İngiltere direktifteki kapsamın dışına çıkmayarak yalnızca sınır ötesi uyuşmazlıklarda arabuluculuğu düzenleme altına almışken; Almanya, Fransa, Yunanistan, Polonya, Romanya milli arabuluculuğa ilişkin düzenlemelere de ayrıca iç hukuklarında yer vermiştir.⁵⁵¹

6325 sayılı Kanun'un 1'inci maddesinde sadece tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri, bir diğer deyişle sulh olmak suretiyle sona erdirebilecekleri özel hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuğa başvurulabileceği belirtilmiştir. Bu çerçevede kamu düzenine ilişkin olan ve dolayısıyla tarafların üzerinde serbestçe tasarrufta bulunma imkanı bulunmayan hukuki ilişkilerden

⁵⁴⁹ Bu yönde T.C. Anayasa Mahkemesi'nin 20.7.2000 tarihli 2000/16 E. 2000/17 K. sayılı kararı için bkz. <https://normkararlarbilgibankasi.anayasa.gov.tr/Dosyalar/Kararlar/KararPDF/2000-17-nrm.pdf>, E.T.: 24.11.2023.

⁵⁵⁰ SÖNMEZ, İrfan/KARAKAYA, Gencyay: "Milletlerarası Tahkimde Esasa Uygulanacak Hukuk", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.23, S.1, s.209; ÖZCAN, Aysu: "Milletlerarası Tahkim Kanunu'nun Konu Bakımından Uygulanması", Gaziantep University Journal of Social Sciences, C.19, S.3, 2020, s.999.

⁵⁵¹ PÜRSELİM, Hatice Selin: "Yabancılık İçeren Arabuluculuk Usulü ve Bağlayıcılığı Hakkında Düşünceler", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.20, S.2, s.10; DÜR, *Arabuluculuk*, s.289.

kaynaklanan uyuşmazlıklarda arabuluculuğa başvurulamayacaktır.⁵⁵² Yine kanunda açıkça düzenlendiği üzere aile içi şiddet iddiası içeren uyuşmazlıklar arabuluculuğa elverişli değildir. Doktrinde ÖZBEK, “işler” kelimesinden 5235 sayılı Adli Yargı İlk Derece Mahkemeleri İle Bölge Adliye Mahkemelerinin Kuruluş, Görev ve Yetkileri Hakkında Kanun’un 6’ncı maddesi ile HMK’nın 382 ila 388’inci maddeleri çerçevesinde düzenlenen çekişmesiz yargı işlerinin anlaşılabilirliğini belirterek, kavram karmaşasına yer vermemek için kanunda “*tafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıkları*” cümlesi yerine “*tafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri işlem veya ilişkilerden doğan özel hukuk uyuşmazlıkları*” cümlesinin daha uygun olduğunu ifade etmiştir.⁵⁵³

Kanunun içeriğine bakıldığında tafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş ve işlemlerin neler olduğu tahdidi olarak sayılmamış olduğu, bu unsurun somut uyuşmazlığa göre belirlenmek üzere genel bir ifadeyle düzenleme bulunduğu görülmektedir. Bu çerçevede kamu düzenine ilişkin olan ve tafların üzerinden serbestçe tasarrufta bulunma imkanı bulunmayan uyuşmazlıkları tespit ederken TBK’nın kesin hükümsüzlük başlıklı 27’nci maddesinin öngördüğü kanunun emredici hükümlerine, ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına aykırı veya konusu imkânsız olan sözleşmelerin kesin olarak hükümsüz olacağı hususu önem ifade etmektedir. Anayasa Mahkemesi 10.7.2013 tarihli 2012/94 E. 2013/89 K. sayılı kararında da hakimin anlaşmaya ilişkin icra edilebilirlik şerhi verilmesi taleplerinde, anlaşmanın arabuluculuğa elverişli olup olmadığını değerlendirirken kamu düzenine aykırılık hususunu resen inceleneceği vurgusu yapılmıştır.⁵⁵⁴ Karşılaştırmalı hukuka baktığımızda Almanya, Avusturya, Belçika,

⁵⁵² Kamu düzeni kavramına yönelik değerlendirmeler için bkz. DÜRÜSTKAN, Seden: “Yabancı Hakem Kararlarında Kamu Düzeni Kavramı”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.25, S.1, 2023, s.429 vd.; AKTEPE ARTIK, Sezin: “İstinaf Kanun Yolunda Kamu Düzeni Kavramı”, TBB Dergisi, S.134, 2018, s.260 vd.; Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi, “Arabuluculuk Çalışma Toplantısı Arabuluculukla İlgili Güncel Sorunlar, Beklentiler Ve Öneriler Sonuç Raporu”, Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.1, S.1, 2015, s.121 vd.

⁵⁵³ ÖZBEK, *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, s.1020.

⁵⁵⁴ T.C. Anayasa Mahkemesi’nin 10.7.2013 tarihli 2012/94 E. 2013/89 K. sayılı kararı için bkz. <https://normkararlarbilgibankasi.anayasa.gov.tr/Dosyalar/Kararlar/KararPDF/2013-89nrm.pdf>, E.T.: 24.11.2023.

İsviçre ve Japonya gibi ülkelerde her türlü uyuşmazlık için arabuluculuğun uygulama alanı bulabileceği görülmekte olup, kamu düzeni unsurunun daha geniş yorumlanmasına imkan tanınmıştır. Kamu düzeni gibi ölçütler daha çok tanıma ve tenfiz taleplerine ilişkin kontrol amaçlı geliştirilmiştir.⁵⁵⁵

Arabuluculuk kurumu 2017 yılında ise dava şartı olarak Türk hukuk sisteminde uygulama alanı bulmuş, ilk kez 7036 sayılı İş Mahkemeleri Kanunu'nun 3'üncü madde hükmü kapsamında bazı istisnai dava ve talepler dışında iş davaları bakımından zorunlu olarak uygulanmaktadır. 7036 sayılı Kanunu'nun yürürlük maddesi gereğince 01.01.2018 tarihinden itibaren bazı dava ve talepler hariç iş davalarında arabuluculuk yoluna başvurulması zorunlu hale getirilmiştir. Arabuluculuğun iş uyuşmazlıklarında dava şartı olarak uygulanmasının sağladığı başarılar uygulanma alanın genişletmiş, beraberinde hukuk sistemimizde birçok düzenlemenin girmesini sağlamıştır. Öncelikle 6325 sayılı Kanuna eklenen 18/A maddesi ile arabuluculuk sürecine uygulanacak temel hükümler belirlenmiştir. 6012 sayılı Türk Ticaret Kanunu'na eklenen 5/A maddesiyle de 01.01.2019 tarihi itibarıyla bu kanunun 4'üncü maddesinde ve diğer kanunlarda belirtilen ticari davalardan, konusu bir miktar para olan alacak, tazminat, itirazın iptali, menfi tespit ve istirdat davalarında, dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartı olarak kabul edilmiştir.⁵⁵⁶ 6325 sayılı Kanun'a eklenen 18/B hükmü kapsamında ise sulh hukuk mahkemesinde görülmekte olan bazı istisnalar dışında kira uyuşmazlıkları, taşınır ve taşınmazların paylaşılmasına ve ortaklığın giderilmesine ilişkin uyuşmazlıklar, 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunundan kaynaklanan uyuşmazlıklar ile komşu hakkından kaynaklanan uyuşmazlıklar bakımından 01.09.2023 tarihinden itibaren dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması zorunlu tutulmuştur.

⁵⁵⁵ Belirtilen ülke hukuklarına ilişkin düzenlemeler için bkz. DÜR, *Arabuluculuk*, s.292-293; YILDIRIM, s.79-80.

⁵⁵⁶ İş ve ticari uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk istatistikleri için bkz. <https://adb.adalet.gov.tr/>, E.T.: 30.11.2023.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a eklenen 73/A maddesi kapsamında tüketici uyuşmazlıkları da dava şartı arabuluculuk uygulaması içerisine alınmıştır. Böylece 28.07.2020 tarihinden itibaren tüketici mahkemelerinin görev alanına giren ve kanunda sayılan istisnalar dışında kalan uyuşmazlıklarda arabuluculuk dava şartı olarak uygulanacaktır.⁵⁵⁷ Bu çerçevede Türk hukuk sisteminde yaşanan gelişmeleri değerlendirecek olursak, tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde uygulanacak alternatif usullerin aşamalı bir sistem olarak öngörüldüğünü ifade etmek gerekir. Öncelikle 6502 Sayılı Kanun'un 68'inci maddesinde her yıl için belirlenen parasal miktarlar dikkate alınarak tarafların İcra ve İflas Kanunu'ndaki hakları saklı kalmak kaydıyla tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu bulunmaktadır. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 68'inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 6'ncü Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ kapsamında 2024 yılı için yapılacak başvurularda değeri 104.000 TL (yüzdört bin) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda, İl veya İlçe Tüketici Hakem Heyetleri'nin görevli olduğu belirtilmiştir. Eğer bir tüketici uyuşmazlığı her yıl için belirlenen parasal miktarlar içerisinde kalırsa tarafların tüketici hakem heyetine başvurması gerekmektedir. Kanun koyucu ilk olarak tüketici hakem heyetindeki görülebilecek uyuşmazlıkları parasal miktar yönünden sınırlayarak zorunlu arabuluculuk usulünün devreye gireceği şartı belirlemiştir. İkinci olarak 6502 sayılı Kanun'un 68'inci maddesinde öngörüldüğü üzere miktarı ne olursa olsun belli dava tipleri yönünden tüketici hakem heyetlerinde görülemeyecek uyuşmazlıklar gözetilerek arabuluculuk uygulaması devreye girecektir. Örneğin 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nda

⁵⁵⁷ SARIHAN, Banu Bilge: "Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması", Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.4, S.2, 2021, s.423; Tüketici uyuşmazlıklarında dava şartı arabuluculuk istatistikleri için bkz. <https://adb.adalet.gov.tr/>, E.T.: 30.11.2023.

düzenleme bulan itirazın iptali davaları (m.67), menfi tespit davaları (m.72)⁵⁵⁸ tüketici hakem heyetinde görülemeyecektir.⁵⁵⁹

6502 sayılı Kanun'un 73/A maddesinin çizdiği sınır çerçevesinde, tüketici mahkemelerinde dava açılmadan önce arabuluculuk yoluna başvurulması dava şartı olarak kabul edilmiştir. 6502 sayılı Kanun'un 73/A maddesinin 1'inci fıkrasında ifade edildiği üzere, tüketici hakem heyetinin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklar; tüketici hakem heyeti kararlarına yapılan itirazlar; 6502 sayılı Kanun'un 73'üncü maddesinin 6'ncı fıkrasında belirtilen tüketicilerin yanı sıra tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Ticaret Bakanlığı'nın haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve TKHK.'ya aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hallerde, bu durumların önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla açabileceği davalar; 6502 sayılı Kanun'un 74'üncü maddesinde belirtilen üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılmasına ilişkin davalar ile tüketici işlemi mahiyetinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklar arabuluculuğa tabi değildir. Bu çerçevede 6502 sayılı Kanun'da

⁵⁵⁸ Ticari nitelikte menfi tespit davalarına nazaran tüketici uyuşmazlığı niteliğindeki menfi tespit davalarında arabuluculuk dava şartının uygulanması gerektiği yönünde bkz. Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin 02.05.2023 tarihli 2022/8500 E. 2023/1197 K. sayılı kararı; Ankara Bölge Adliye Mahkemesi 3. Hukuk Dairesi'nin 15.12.2022 tarihli 2022/232 E. 2022/3094 K. sayılı kararı; Sakarya Bölge Adliye Mahkemesi 3. Hukuk Dairesi'nin 22.01.2020 tarihli 2019/2006 E. 2020/188 K. sayılı kararı; İstanbul Bölge Adliye Mahkemesi 19. Hukuk Dairesi'nin 12.01.2023 tarihli 2022/3327 E. 2023/60 K. sayılı kararı; Trabzon Bölge Adliye Mahkemesi 16.03.2023 2023/503 E. 2023/518 K. sayılı karar (TUTUMLU/TUTUMLU, s.132-136).

⁵⁵⁹ TANDOĞAN ÖZBAYKAL, Nagihan: "Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Davası Sorunu ve 7063 Sayılı Kanun Sonrasında Verilen Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi", Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.26, S.1, 2020, s.478 vd.; Tüketici hakem heyetlerinin görev alanına ilişkin alınan Ankara Bölge Adliye Mahkemesi 3. Hukuk Dairesi 04.02.2021 tarih 2019/2524 E. 2021/130 K. sayılı karar, Yargıtay Hukuk Genel Kurulu 28.03.2012 tarih 2012/13-23 E. 2012/255 K. sayılı karar, Yargıtay 3. HD. 14.03.2019 tarih 2019/1132 E. 2019/1074 K. sayılı karar ve konuya ilişkin değerlendirmeler için bkz. TUTUMLU/TUTUMLU, s.156-160; Zor kullanmayı gerektiren koruma tedbirleri olan ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz ve delil tespiti 6100 sayılı Kanun'da düzenleme bulunduğu üzere mahkemelere yetki tanındığından bu hususlar için de tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacaktır (ZEVKLİLER/ÖZEL, s.473).

açıkça belirtilen ve sınırlı sayı prensibine göre tahdidi olarak belirtilen istisnalar dışında tüketici mahkemelerinde görülen tüm davalar arabuluculuğa tabidir.⁵⁶⁰

Tüketici uyuşmazlıklarının çözüm süreci, tarafların anlaşmaları halinde ihtiyari olarak da seçtikleri UYAP Arabulucu Portal tarafından T.C. Adalet Bakanlığı'ndaki resmi sicile kayıtlı bir arabulucu nezdinde yürütülebilecektir.⁵⁶¹ 6502 sayılı Kanununun 68'inci maddesinin 5'inci fıkrasında belirtildiği üzere taraflar dilerse uyuşmazlığın arabuluculuk yoluyla çözümlenmesini isteyebileceklerdir. Kanun koyucu burada tüketici hukuku kapsamındaki tüm uyuşmazlıklar için değil, sadece tüketici hakem heyetlerinin faaliyet alanına giren uyuşmazlıklara ilişkin olarak ihtiyari arabuluculuk yolunu caiz görmüştür.⁵⁶² Taraflar arasında uyuşmazlığın çözümü noktasında arabuluculuk süreci, 6325 sayılı HUAK 16/1 maddesinde belirtildiği üzere, tüketici uyuşmazlığının taraflarından birinin arabuluculuğa başvurması halinde tarafların ilk toplantıya davet edilmeleri ve taraflarla arabulucu arasında sürecin devam ettirilmesi konusunda anlaşmaya varılıp bunun durumun bir tutanakla belgelendirildiği tarihten itibaren başlayacaktır. 6325 sayılı HUAK 16/2'nci maddesi çerçevesinde ise arabuluculuk

⁵⁶⁰ Konutun geç teslim edilmesi nedeniyle açılan kira bedelinin tahsiline ilişkin açılan davada verilen Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin 30.03.2022 tarihli 2022/86 E. 2022/2901 K. sayılı karar; Ayıplı araç satışından kaynaklı satış bedelinden bedel oranında indirim davasında verilen Ankara Bölge Adliye Mahkemesi 3. Hukuk Dairesi'nin 23.02.2023 E. 2022/3315 E. 2023/463 K. sayılı karar; Bankacılık sözleşmesi dayalı işlemlerden kaynaklanan alacağın tahsiline uyuşmazlıkta verilen Bursa Bölge Adliye Mahkemesi'nin 26.01.2023 tarihli 2022/1309 E. 2023/52 K. sayılı karar; Tellallık sözleşmesinden kaynaklanan komisyon ücreti alacağının tahsili davasında verilen Bursa Bölge Adliye Mahkemesi'nin 14. Hukuk Dairesi 19.01.2023 tarihli 2022/2807 E. 2023/325 K. sayılı karar; Eşya paket sigorta poliçesinden kaynaklanan sigorta bedelinin tazminine ilişkin davada verilen Diyarbakır Bölge Adliye Mahkemesi 6. Hukuk Dairesi'nin 25.01.2023 tarihli 2023/383 E. 2023/154 K. sayılı karar; Abonelik sözleşmesinde konu kaçak elektrik tutanağı tahakkuk eden bedelin tahsiline ilişkin uyuşmazlıkta verilen İzmir 21'inci Bölge Adliye Mahkemesi'nin 19.04.2021 tarihli 2023/661 E. 2023/820 K. sayılı karar dava şartı arabuluculuğa tabi tüketici uyuşmazlıklarına örnek olarak verilebilecektir (TUTUMLU/TUTUMLU, s.130 vd.).

⁵⁶¹ Örneğin bankacılık sektöründeki şikayetler için tüketici, müşteki şikayet birimine başvurabilmekte, bu noktada bankaların işlemlerine karşı şikayet, itiraz ve kavramları çerçevesinde söz konusu uyuşmazlık ihtiyari arabuluculuk çerçevesinde çözülebilmektedir. KARTAL, Mustafa Tevfik: "Türk Bankacılık Sektöründe Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Üzerine Bir Değerlendirme", Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, C.2, S.4, 2017, s.248-249.

⁵⁶² ERİŞİR, Evrim: "Tüketici Uyuşmazlıklarında Zorunlu Arabuluculuğun Kapsamının Belirlenmesindeki Güçlüklerin Ortaya Çıkardığı Bazı Meseleler", Arabuluculuğun Geleceği Sempozyumu Bildiri Özeti Kitabı (Ed. YEŞİLIRMAK, Ali/BOZKURT, GÜMRÜKÇÜOĞLU Yeliz/KAFALI, Ömer Faruk/AHTER YAKACIK, Gülnihal/DÜLGER, Ahmet), İstanbul 2021, s.309.

sürecinin başlamasından sona ermesine kadar geçirilen süre, zamanaşımı ve hak düşürücü sürelerin hesaplanmasında dikkate alınmaz.

Tüketici uyuşmazlığının dava şartı arabuluculuk faaliyeti kapsamında çözümünde ise, taraflardan biri uyuşmazlığın çözümünde yetkili olan yargı bölgesindeki adliyelerde bulunan arabuluculuk bürolarına yaparak işlemlerini başlatabilecektir. Arabuluculuk bürosu olmayan yerlerde ise arabuluculuk bürosu sıfatıyla görevlendirilen sulh hukuk mahkemesi yazı işleri müdürlüğü tarafından işlemler gerçekleştirilecektir. Başvuru üzerine UYAP Arabulucu Portal tarafından T.C. Adalet Bakanlığı'ndaki resmi sicile kayıtlı bir arabulucu resen görevlendirilecektir. Arabulucu, yapılan başvuruyu görevlendirildiği tarihten itibaren üç hafta içinde sonuçlandırmalıdır. 6325 sayılı HUAK 18/A maddesi kapsamında bu süre zorunlu hallerde arabulucu tarafından en fazla bir hafta uzatılabilecektir. Arabuluculuk bürosuna başvurulmasından son tutanağın düzenlendiği tarihe kadar geçen sürede zamanaşımı durur ve hak düşürücü süre işlemeyecektir. Tüketiciler arabuluculuk faaliyeti sürecinde, HUAK 13'üncü maddenin 3'üncü fıkrası kapsamında arabuluculuk bürosunun bulunduğu yerdeki sulh hukuk mahkemesinin kararıyla adli yardımdan yararlanabilecektir.⁵⁶³

Dava şartı arabuluculuk süreçlerinde arabuluculuk giderlerinden sorumluluk arabuluculuk sürecinin nasıl sona erdiğine bağlı olarak değişmekte olup, genel kural HUAK 18/A maddesinin 11. fıkrası kapsamında belirlenmiştir. Kanun hükmü çerçevesinde taraflardan birinin geçerli bir mazeret göstermeksizin ilk toplantıya katılmaması sebebiyle arabuluculuk faaliyetinin sona ermesi durumunda toplantıya katılmayan taraf son tutanakta belirtilecek olup, bu taraf davada kısmen veya tamamen haklı çıksa bile yargılama giderinin tamamından sorumlu tutulacaktır. Ayrıca bu taraf lehine vekalet ücretine hükmedilmeyecektir. Her iki tarafın da ilk toplantıya katılmaması sebebiyle sona eren arabuluculuk faaliyeti üzerine açılacak davalarda ise, tarafların yaptıkları yargılama giderleri kendi

⁵⁶³ KURT KONCA, Nesibe: "Arabuluculuk Sürecinde Adli Yardım Taleplerinde Görevli Merciyeye İlişkin Bir Değerlendirme", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.142, 2019, s.233; Detaylı bilgi için bkz. AKYOL ASLAN, Lale: "Adli Yardım Kurumunun Arabuluculukta Uygulanması-(HUAK m. 13/3)", Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.4, S.1, 2018, (ss.79-134).

üzerlerinde bırakılacaktır. Ancak tüketici hukukunda dava şartı olarak arabuluculuk uygulaması getirilirken bu genel düzenlemeden farklı olarak, TKHK'nın 73/A maddesinin 2'nci fıkrasında HUAK bu hükmünün tüketici aleyhine uygulanmayacağı hükmü düzenlenmiştir. Böylece ilk toplantıya katılmama halinde uygulanacak olan genel yaptırım kuralı tüketici aleyhine uygulanmayacaktır. Yine tüketici uyuşmazlığının dava şartı arabuluculuk faaliyeti kapsamında arabuluculuk ücretinin tüketici bakımından ne şekilde ödeneceği de 6502 Sayılı TKHK'nın 73/A maddesinin 3'üncü fıkrasında düzenlenmiş bulmuştur. Kanun hükmü çerçevesinde arabuluculuk faaliyeti sonunda taraflara ulaşılmaması, taraflar katılmadığı için görüşme yapılamaması veya tarafların anlaşmaları ya da anlaşamamaları halinde tüketicinin ödemesi gereken arabuluculuk ücreti Adalet Bakanlığı bütçesinden karşılanacaktır. Ancak belirtelim ki ilgili hallerde arabuluculuk ücreti, Arabuluculuk Asgari Ücret Tarifesinin eki Arabuluculuk Ücret Tarifesinin Birinci Kısımına göre iki saatlik ücret tutarını geçemeyecektir. Bu düzenleme HUAK 18/A maddesinde belirlenen genel kuralın aksine tüketicilerin lehine yönelik istisnai bir düzenlemedir. TKHK'nın 73/A maddesinin 4'üncü fıkrası uyarınca da tüketici hukukunda dava şartı arabuluculuğa ilişkin istisnai bir düzenleme getirilmiştir. Buna göre, arabuluculuk faaliyeti sonunda açılan davanın tüketici lehine sonuçlanması hâlinde arabuluculuk ücreti, 6183 sayılı Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilecektir. Ancak arabuluculuk faaliyeti sonunda açılacak olan bir dava durumunda bu davanın tüketicinin lehine sonuçlanması halinde, arabuluculuk ücretinin davalıdan alınacağı ve bütçeye kaydedileceği düzenlenmişken karşı tarafın davayı kazanması durumunda ne olacağı düzenlenmemiştir. Bu noktada arabuluculuk sürecin sonunda dava açıldığı durumda tüketicinin aleyhine bir dava sonucu ile karşılaşılırsa bu ücretin tüketiciden istenmeyeceği sonucu çıkarılması mümkündür.⁵⁶⁴ Dava şartı arabuluculuk uygulamaları iş ve ticaret hukukunda da olmasına rağmen sadece tüketici hukukuna ilişkin böyle düzenlemeler getirilmiş olması doğrudan tüketiciyi ve tüketicinin haklarını korumaya yönelik olup, arabuluculuk sürecinin ve

⁵⁶⁴ Benzer yönde Ankara Bölge Adliye Mahkemesi 3. Hukuk Dairesi'nin 11.05.2002 t. 2021/625 E. 2022/1185 K. sayılı kararı için bkz. TUTUMLU/TUTUMLU, s.278 vd.

tüketicinin hak arayışının engellenmemesi doğrultusunda yapılmış ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un amacına uygun niteliktedir.⁵⁶⁵

⁵⁶⁵ TUTUMLU/TUTUMLU, s.276 vd.; İŞLEK, Yağmur: Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arbuluculuk, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2022, s.123-124.

SONUÇ

Tüketicinin korunması bakımından yaşanan gelişmeler daha eski dönemlere dayanmaktaysa da tüketici kavramının olgunlaşması ve tüketiciyi koruma amacı güden hukuki düzenlemelerine ilişkin çalışmalar 19. yüzyılda Sanayi Devrimi sonrası seri üretimin artmasıyla artan sanayileşme, bilimsel ve teknolojik gelişmeler sonucunda meydana gelmiştir. Sanayileşme, bilimsel ve teknolojik gelişmeler, beraberinde ciddi bir ekonomik yoğunlaşmayı getirmiş, reklam ve pazarlama tekniklerinin artmasıyla birlikte ise piyasada bir rekabet ortamı oluşmuştur. Bu rekabet ortamının tüketiciler lehine olumlu bir yansımalarının olabileceğini düşünsek de mali ve örgütsel açıdan güçlü konumda olan üreticiler, satıcılar ve sağlayıcılar gibi girişimciler karşısında tüketicinin çok zayıf kalmasını engellemesi mümkün olmamıştır. Bu çerçevede oluşan sistem tüketim alışkanlığının yaygınlaşmasına neden olmuş, kişilerin temel ihtiyaçlarını sağlama motivasyonu yerine tüketimin başlı başına bir amaç, bir ihtiyaç haline geldiği bir tüketim toplumu meydana gelmiştir. Bireylerin bir tüketici olarak haklarının ihlal edilmesini önlemek ve bireyleri gerek işletme gerekse hükümetlerin uygulamalarından korumak üzere ise tüketiciyi sağlıklı bir zeminde tüketime katmayı amaçlayan *consumerism (tüketicilik) hareketi* ortaya çıkmıştır.

Tüketicinin korunmasına ilişkin modern anlamda çalışmalar batının gelişmiş ülkelerinde, öncelikle Amerika Birleşik Devletleri, Kanada olmak üzere İngiltere, Fransa, İsveç ve İsviçre gibi ülkelerde başlamıştır. Üretici, satıcı ve sağlayıcı gibi girişimciler karşısında ekonomik ve sosyal açıdan zayıf konumda olan tüketicilerin piyasadaki haksız işlem ve uygulamalara karşı korunması bakımından tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması hakkı; satılan mal veya sunulan hizmet noktasında tüketicinin uğradığı zararın giderilmesi ve haklarının korunması bakımından tüketicinin tazmin edilme hakkı bu ülkelerde gelişme göstermiştir. Uluslararası bir hukuk niteliğine sahip Avrupa Birliği hukukunda da tüketicinin korunması bakımından kapsamlı bir *consumer acquis (tüketici mevzuatı)* oluşturulmuş, hak arama yollarını da kolaylaştıran düzenlemeler yürürlüğe konulmuştur. Bu düzenlemeler Avrupa Birliği'ne üye olan ve aday

Ülkelerin iç hukukları açısından büyük önem arz etmekte olup, bu açıdan İngiliz ve Türk hukuk sistemlerindeki değişim ve gelişmelerde Avrupa Birliği düzenlemelerinin geniş yeri bulunmaktadır. İngiltere’de yaşanan gelişmeleri incelediğimizde rekabet ilkeleri, serbest ticaret ve düzenleyici standartlar ile oluşturulan modern bir piyasada, tüketicilerin uzun yıllardır güçlü tüketiciler haklarına sahip olduğu gelişmiş bir sistemin bulunduğunu belirtmek gerekir. 1 Ekim 2015 tarihinde yürürlüğe giren Tüketiciler Hakları Kanunu (the Consumer Rights Act, 2015) İngiliz tüketiciler hukukunda kapsamlı bir reform yaşatmıştır. Bu kanun hem mevcut çok sayıda karmaşık yasal düzenlemeyi bir kanunda toplayarak sadeleştirmiş, aynı zamanda tüketiciler satış ve haksız sözleşme şartları ve kuralları gibi iç hukukta etkili olan AB direktiflerini bir araya getirmiştir. Bu çerçevede tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılarla yapılan sözleşmelere ilişkin hususları düzenleyen (B2C, business to- consumer contracts) kanun ve yönetmeliklerin bazılarında değişiklikler yaşanmış, bazılarında ise ilgili mevzuat hükümleri tamamen yürürlükten kaldırılarak hak ve sorumluluklar daha açık bir biçimde tek bir kanunda düzenlenmiştir. Avrupa Birliği’nin maksimum uyum ilkesini benimsediği 2011/83/EC sayılı Tüketiciler Hakları Direktifi düzenleme de Tüketiciler Sözleşmeleri Yönetmeliği (Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations, 2013) ile iç hukuka aktarılmıştır. AB’nin 2013/11/EC sayılı Alternatif Uyuşmazlık zm Yollarına İlişkin Direktifi ile 524/2013/EC sayılı Tüketiciler Uyuşmazlıklarının Online zm Hakkında Tüzük ise, iki ayrı Tüketiciler Uyuşmazlıklarının Alternatif Uyuşmazlık zm Yollarına İlişkin Yönetmelik (The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes Regulations 2015) ile 2015 ve 2016 yıllarında yürürlüğe konularak uyumlaştırılmıştır. Batılı ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de tüketicilerin korunmasına ilişkin kapsamlı bir mevzuatın oluşturulmasında yatan sebeplerin başında tüketicilerin üretici, satıcı ve sağlayıcılar gibi girişimciler karşısındaki ekonomik zayıflığının hukuk kurallarıyla dengelenmesinin ihtiyaı gelmektedir. Bu yönde 1982 Anayasası’nda yer alan düzenlemeler ile gelişmeler ivme kazanmış olup, tüketicilerin korunmasına yönelik batılı ülkelerde yaşanan gelişmeler ve sistemler benimsenerek bir entegrasyon süreci gerçekleşmiştir. 2007 yılında AB katılım müzakere başlıkları kapsamında açılan Tüketicilerin ve Sağlığının

Korunması faslında kapanış kriterlerinden biri olarak Avrupa Birliği mevzuatına tam uyum sağlanması gerektiğinin belirtilmesi, Türkiye'de mevzuat ve kurumsal anlamda AB'de yaşanan gelişmelerin takibinin devamlı olmasını gerektirmiştir. Bu çerçevede 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yaşadığı birçok değişikliğe rağmen yetersiz kalınca yürürlükten kaldırılmış, 28.11.2013 tarihli 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girmiştir. 6502 Sayılı Kanun'un amacı 4077 sayılı Kanun ile benzerlik taşımakta olup, evrensel tüketiciler haklarını gözeterek uygulama ve politikaların oluşturulması yönündedir. Kanunun getirdiği en önemli yenilik ise uygulama alanının tüketiciler lehine genişlemesidir. Eski kanun zamanında tüketiciler işlemi üzerindeki tartişmaları giderici, kapsayıcı bir tanıma yer verilerek, her türlü tüketiciler işlemi ile tüketiciler yönelik uygulamanın tüketicilerin korunması kanunu kapsamında olduğu açıkça belirtilmiştir

Tüketiciler kavramının belirlemede Avrupa Birliği ve ulusal hukuk düzenlemelerine baktığımızda maddi, sübjektif (kişisel) ve amaçsal (işlev) ltler karşımıza çıkmaktadır. Maddi ölçütte, sözleşmenin türü ve konusu mal (rn) bakımından tüketiciler kavramı belirlenmeye çalışılmaktadır. Sübjektif ölçütte, tacir kavramı esas alınarak tüketiciler kavramı sınırlandırılmış, özellikle Avrupa Birliği ve ye ülkelerin düzenlemelerinde tüzel kişiler tüketiciler kavramının dışında bırakılmıştır. Günümüz tüketiciler hukuku mevzuatlarında ise, AB ve ye ülkelerin düzenlemelerini değerlendirdiğimizde amaç (işlev) ltnn kabul edildiğini, bu kapsamda girişimcilerle hukuki ilişkiye girilirken tarafların işlem iradesinin önem arz ettiğini ifade etmek gerekir. Bu ölçüte göre, tüketicilerin korunmasının hareket noktası olan hukuki işlemin zayıf tarafını oluşturması hususu göz ardı edilmeden, kişinin hukuki ilişki bakımından üstlendiği rol, takip ettiği amaa göre tüketiciler sıfatı kazanılacaktır. Sözleşmenin tarafının veya sözleşme türünün nitelendirmesinden ziyade her somut duruma göre değerlendirme yapmak gerekmektedir. Bu çerçevede tüketiciler, ticari veya mesleki bir amaç dışında, özel bir amaın gerçekleştirilmesine yönelik olarak hareket eden kişi olarak tanımlanmaktadır. İngiliz Hukuku'nda tüketiciler ile girişimciler arasında yapılan sözleşmelere ilişkin hak ve sorumlulukları belirleyen ve şu an

yürürlükte olan 2015 tarihli Tüketici Hakları Kanunu tüketici kavramının unsurlarının belirlenmesi bakımından başlıca kaynak olarak karşımıza çıkmaktadır. Kanun çerçevesinde kişilerin ticari ve mesleki faaliyet gösterenlerle taraf olduğu hukuki işlemler çerçevesinde tüketici sıfatını kazanabilmesi için iki unsur ön plana çıkmaktadır. Bunlardan birincisi gerçek kişi olma, ikincisi ise ticari ve mesleki olmayan amaçla hareket edilmesidir. İngiliz yargı kararları da tüketicinin kavramının gelişiminde önemli rol oynamış olup özellikle İngiliz hukukunda kusura dayalı haksız fiil sorumluluğunun esaslarını değiştiren, girişimcilerin sözleşme ilişkisi içerisinde bulunmadığı kişilere karşı da sorumluluğunu ortaya koyan 1932 tarihli *Donoghue v. Stevenson* kararının tüketicinin korunması kapsamını genişlettiğini söylemek gerekir. 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren ve halen yürürlükte olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesinde ise tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi şeklinde tanımlanmıştır. Bu düzenleme ile özellikle bazı sözleşmeler bakımından Yargıtay içtihatları ile emsal oluşturan daraltıcı nitelendirmelerin önüne geçilerek, kişilerin her işlem bakımından taşıdıkları irade dikkate alınarak tüketici sıfatını kazanıp kazanmadıklarına karar verilmesi gerektiği ifade edilmiştir. 6502 sayılı Kanunu 2'nci maddesinde, her türlü tüketici işlemi ve tüketiciye yönelik uygulamanın kanun kapsamında olduğu belirtilerek kişilerin taraf olduğu işlemler bakımından tüketici sıfatını kazanmasının yanı sıra özellikle 62'nci maddede düzenlenen haksız ticari uygulamalar karşısında tüketici sıfatına sahip olacağı ifade edilmiştir. Kanun koyucu eski düzenlemelere nazaran farklılık teşkil edecek şekilde TKHK.'da tüketiciyi tanımlayan hükme hareket etme ifadesini de eklemiştir. Doktrinde bu hususun kişilerin sadece bir sözleşme tarafı değil, sözleşme yapılmadan önce ve sonrasında korunma ihtiyaçlarının ortaya çıkmış olmasından kaynaklandığı yönünde değerlendirmelerde bulunulmuştur. Bu noktada kanunun kapsamını belirten madde de tüketiciye yönelik uygulamalardan bahsedilmesi, tanım ve kapsam arasında bir paralellik sağlandığını göstermektedir.

Günümüzde mal ve hizmet piyasalarında yaşanan sektörel genişleme ve gelişmeleri düşündüğümüzde, taraflar arasında meydana gelen sözleşmeler ile

birlikte piyasada birçok farklı sözleşme öncesi ve sonrası uygulamaların bulunduğunu, ayrıca tüketiciye yönelik birçok haksız ticari faaliyetin meydana geldiğini, bu kapsamda tüketici işlemi kapsamına dahil edilebilecek birçok işlemin bulunduğunu ifade etmek gerekir. Tüketici işlemi tanımlarken, tüketicinin hukuki işlemin zayıf tarafını oluşturması hususu ile birlikte hukuki ilişkide üstlendiği rol ve amacı da yorumlamak önem arz etmektedir. İngiliz tüketici mevzuatı içerisinde yer alan kanun ve yönetmelikleri incelediğimizde doğrudan tüketici işleminin tanımına yer verilmese de, tüketici işlemi denilince bir kişinin tüketim amacıyla mal ve hizmet edimi gerçekleştirmek için ticari ve mesleki amaçla hareket eden kişilerle bulunduğu tasarrufları dikkate almak gerekecektir. Bu noktada tüketici işlemleri, tüketicilerin kendi aralarında (consumer to consumer contract, C2C) ya da ticari faaliyet gösteren kişilerin kendi aralarında gerçekleştirdiği (business to business contract, B2B) işlemlerden ayrılmaktadır. Tüketiciye mal, hizmet veya dijital içerik sağlayan işlemler girişimciler tarafından farklı şekillerde gerçekleştirilebilmekte olup, bu noktada tüketici işlemleri, olağan işyerlerinde gerçekleştirilen, olağan işyerlerini dışında (kapıdan) gerçekleştirilen ve uzaktan yapılan sözleşmeler olarak İngiliz hukukunda yer almıştır. Tüketici hukukunun gelişmesi ile birlikte birçok farklı işlem Türk hukukunda yerini almaya başlamış, özellikle sözleşmeler hukuku bakımından genel hükümlere tabi adi nitelikli sözleşmeler ile ticari nitelikte olan sözleşmeler yanında tüketici sözleşmeleri geniş uygulama alanı bulmuştur. Türk hukukunda kanun koyucu farklı sözleşme tipleri bakımından ayrı ayrı özel kanunlar çıkarmak yerine tek bir çatı kanun ile tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemelere yer vermiştir. Kanun koyucu özellikle Yargıtay tarafından tüketici işlemi olarak sayılmayan sözleşmeleri örneklemek suretiyle tüketici işlemine dahil ederek tartışmaları ortadan kaldırmayı amaçlamıştır. Ancak bir hukuki işlemin sadece kanunda tüketici işlemi olarak sayılması yeterli olmamakta, işlemin taraflarından birinin mutlaka tüketici olması ve ticari ve mesleki amaçla hareket eden kişilerle yapılması gerekmektedir.

Uyuşmazlıklar, özel ve kamu hukuku içerisinde hangi hukuk dalı içinde olduklarına bağlı olarak ticaret, tüketici, ceza, idari uyuşmazlıklar gibi farklı

isimler almaktadır. Bu çerçevede tüketici işlemi ve uygulamaları bakımından tüketiciler ile girişimciler arasında yaşanan uyuşmazlıklar tüketici uyuşmazlığı olarak isimlendirilmektedir. İngiliz hukuku mevzuatı içerisinde tüketici uyuşmazlığı tanımına doğrudan yer verilmese de kavramın çerçevesi kanunen çizilmiş olup, uyuşmazlıkların çözümüne ilişkin yargılama usulü 1999'da yürürlüğe konulan 1998 tarihli Hukuk Muhakemeleri Usul Kanunu'nda (Civil Procedure Rules 1998) düzenlenmiştir. Bu kapsamda uyuşmazlık miktarlarına göre farklı usullerin yürütüldüğü süreçte hukuk davalarına bakan County Court'da (Yerel Mahkeme) tüketici uyuşmazlıkları çözüme kavuşturulmaktadır. İngiliz hukukunda tüketici uyuşmazlıkları hukuk mahkemesi olan yerel mahkemelere taşındığında, uyuşmazlık miktarı yönünden 1998 tarihli Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu 26'ncı Bölüm hükümleri çerçevesinde potansiyel olarak 10.000 Sterlin'e kadar olan talepler için uygulanan küçük alacaklar takibi (small claims track), 10.000 Sterlin ile 25.000 Sterlin arasındaki talepler için uygulanan hızlı takip (fast track), 25.000 Sterlin üzerindeki tüm talepler için uygulanan çoklu takip (multi track) olmak üzere üç farklı usulden birine tabi olacaktır. Türk hukukunda ise, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Tüketici Mahkemeleri" başlıklı 73'üncü maddesinin 1'inci fıkrasında, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemelerinin görevli olduğu belirtilmiş olup, kanun koyucu tüketici mahkemelerinin görev alanına girecek olan uyuşmazlıkların, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan dava ve taleplerden oluştuğunu ifade etmiştir.

Hukuk dünyasında hak arama yollarının tamamının açık ve kullanabilir olmasına yönelik yeni arayışlar geleneksel, şekli yargılama usulü eğilimlerin değişmesini sağlamış, dünya çapında adalete erişim hareketini (access to justice movement, civil justice) ortaya çıkarmıştır. Dünya çapında etkili olan adalete erişim hareketi, İngiltere'nin de öncülüğünü yaptığı Anglo-Sakson hukuk sistemlerinde başlamış olup, özellikle medeni yargılama hukuk sisteminde yaşanan yargısal reformlar ile gelişme göstermiştir. İngiltere daha çok karmaşık yargılama usullerinin önüne geçerek vatandaşlarının ihtiyaçlarına cevap verir bir sistem geliştirme hedefinde

olmuştur. Bu noktada alternatif uyuşmazlık çözüm uygulamalarının kullanılmasına yönelik teşviki arttırarak, vatandaşların daha etkili bir şekilde hak aramasını amaçlamıştır. Mücadeleci devlet sisteminin benimsediği İngiltere’de yargılama hukukunda tarafların uyuşmazlığın çözümünde etkin olduğu bir anlayış hakim olmuştur. Taraf hakimiyetinin (adversarial) öne çıktığı bu anlayış içerisinde alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının hukuk sistemine entegre olması daha kolay olmuştur. Günümüzde ise, yürürlüğe konulan yasal düzenlemeler ile AB mevzuatının iç hukuka aktarılmasının etkisiyle İngiltere’de daha karma sistemli bir anlayışla hakimlerin de aktif bir biçimde uyuşmazlığın çözümünde rol aldığı bir sistemin bulunduğunu ifade etmek gerekir. Yaşanan gelişmeler alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının hukuk sistemi içerisindeki etkinliklerini de şekillendirmiştir. Yargılama faaliyetinin hızlı ve etkin bir şekilde işletilememesi hususu diğer ülke hukuk sistemlerinde olduğu gibi Türk hukuk sistemi içerisinde de bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Adalete erişim hareketinin etkisiyle Türk hukuk sisteminde de adil yargılanma hakkı çerçevesinde vatandaşlara etkin bir hukuki koruma sağlanması hedeflenmiştir. Etkin hukuki korumanın çerçevesi 1982 Anayasası’nın 2’nci, 36’ncı, 40’ncü ve 125’inci maddelerinde çizilmiş olup, bu düzenlemelere ek olarak yürürlüğe konulan yargılama kuralları ile de kişilerin hukuki koruma taleplerinin teminat altına alınması sağlanmıştır. HMK’da sulhe ilişkin olarak HUMK’nın yürürlükte olduğu döneme nazaran daha ayrıntılı düzenlemelere yer verilmiş olup, taraflar müzakere yöntemini kullanarak üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği davalarda anlaşma sağlayabilecektir. Yasa koyucu 7/6/2012 tarihli ve 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu’nun 35’inci maddesiyle HMK’nın 137’inci hükmüne ekleme yaparak, uyuşmazlığın çözümü konusunda hakimin tarafları arabuluculuk yönünde de teşvik edeceği belirtmiş olup, böylece uyuşmazlıkların uzlaşma yoluyla çözümlenmesi noktasında kararlı olduğunu göstermektedir.

Anglo-Sakson veya Kıta Avrupası yargılama hukuku sistemlerini benimseyen ülkelerin çoğunda özellikle dava yolunun aşırı zaman, emek ve masraf harcamasına yol açması, uyuşmazlık çeşitlerinin artarak karmaşık ve belirsiz yargılama usullerinin ortaya çıkması ile dava konusunun tarafların

hakimiyetinden çıkarak etkili çözümlerden uzaklaşılmasına bağlı olarak yargılama hukukuna ilişkin reform çalışmaları yapılmıştır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının doğuşu bu gelişmeler ışığında gerçekleşmiştir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları en genel ifade şekliyle, uyuşmazlıkların çözümü amacıyla görev yapan devlet mahkemelerinde görülen, dava açılmış olsun veya olmasın dava yolunun yanında seçimlik bir yol olarak işleyen, genellikle tarafsız bir üçüncü kişinin mevcut bir uyuşmazlığın çözümünde taraflara müzakere usulü ve anlaşma zemininde yardım ve katkıda bulunduğu birtakım çözüm yöntemlerinin bütünü olarak tanımlanabilecektir. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının karakteristik özellikleri iradilik (gönüllülük), eşitlik, gizlilik, dürüstlük (güvenilirlik), taraf hakimiyeti ve esneklik, çözüme ilişkin bağlayıcı olmayan tavsiyelerde bulunulması ile tarafların yargı yoluna başvurma hakkının varlığının bulunması olarak ifade edilmektedir. Bu çerçevede taraflar kural olarak ADR'ye başvurmakta serbest olup çözüm sürecini yönetecek kişi ve kuruluşları seçerken, izlenecek usulü belirlerken tamamen özgür olacaklardır. ADR sürecinde taraf hakimiyeti öne çıkmakta olup, taraflar çözüm yolunun uygulanma usulü üzerinde gerekli kararları alabilecek, bu usulde değişiklikler yapabileceklerdir. Süreçte gizliliğin esas olması taraflara daha samimi bir ortam sağlayacak, menfaatlere uygun çözüm arayışlarını canlandıracaktır. Alternatif uyuşmazlık çözüm usullerini incelediğimizde arabuluculuk, müzakere sürecinin taraf menfaatlerinin dengelenmesi temeline üzerine olması, taraflara kendi uyuşmazlıklarının çözümünde geniş bir kontrol imkanı sağlaması, ilişkilerin ön planda olduğu esnek ve ılımlı bir usulün işletilmesi nedeniyle en yaygın başvurulan yöntem olmuştur. Arabuluculuk, genel bir ifadeyle tarafların gönüllü olarak üzerinde serbestçe tasarruf edebileceği uyuşmazlıkları bağımsız ve tarafsız bir üçüncü kişi yardımı ile çözümlemesi usulü olarak tanımlanabilecektir.

İngiltere uyuşmazlıkların arabuluculuk usulü ile çözümlenmesi konusunda 1970'li yıllardan günümüze önemli bir deneyime sahiptir. Tüketicilerin yaşadığı sorunlara ilişkin olmak üzere birçok konuda arabuluculuk alternatif bir çözüm usulü olarak karşımıza çıkmaktadır. İngiltere'de Lord Chancellor makamınca başlatılan medeni yargının gözden geçirilmesini konu alan incelemeler (Civil Justice

Review) ile uyuşmazlıkların çözümünde alternatif arayışların işlerlik kazanması hızlanmış, 1990 yılından itibaren ilçe mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda tarafların uyuşmazlıkları arabuluculuk yoluyla çözümü konusunda pilot uygulamalar devreye konulmuştur. Esas olarak gönüllülük esasına göre yürütülen arabuluculuk programları, yarı zorunlu bir arabuluculuk modeli olarak da denenmiştir. İlerleyen yıllarda arabuluculuk, bağımsız kuruluşlar aracılığıyla ihtiyari bir yol olarak yaygın bir uygulama alanına sahip olmuştur. İngiliz hukuk sisteminde özel olarak düzenleme bulan bir arabuluculuk mevzuatı bulunmamaktadır, ancak usul kurallarına ilişkin yasal düzenlemelerde arabuluculuk yolunun teşvikine ilişkin hükümlere yer verildiği görülmektedir. Yürürlüğe giren 1998 tarihli Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları ile yargılama usullerinde yaşanan değişimlerle kişilerin dava yoluna nazaran alternatif uyuşmazlık çözüm yollarına başvuru yapmasının özendirilmesi amaçlanmıştır. Bu noktada Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları'nın "Hakim olan amaç" başlıklı birinci bölümünün 1.4.2 (e) maddesi kapsamında, tarafların ADR yollarına başvurmaya teşvik edilmesi mahkemelere bir ödev olarak yüklenmiştir. "Yargılama giderlerinin miktarına karar verirken dikkate alınacak etkenler" başlıklı 44.4'üncü maddesinde ise, yargılama giderlerinden sorumluluğa ilişkin hüküm kurulurken tarafların dava öncesi ve sonrasında uyuşmazlığın çözümü için gösterdikleri çabanın da dikkate alınacağı ifade edilmiştir. İngiliz yargısında da önemli kararlara yer verilerek, tarafların dava yolu öncesi ve sonrasında özellikle arabuluculuk müzakereleriyle erken aşamada uyuşmazlıklarını çözmelerine destek verilmiştir. İngiliz hukuk sisteminde özel olarak düzenleme bulan bir arabuluculuk mevzuatı bulunmamakta, devlet doğrudan arabuluculuk organizasyonunu ve örgütlenmesi kendisi gerçekleştirmemektedir. Bu noktada İngiltere'de özel arabuluculuk kurumları ve arabulucular tarafından oluşturulan bağımsız ve kar amacı gütmeyen Sivil Arabuluculuk Konseyi (Civil Mediation Council) 2003 yılından beri faaliyet yürütmektedir. Devlet de bu kuruluşta temsil edilmekte olup; Konsey arabuluculuk standartlarının oluşturulması, arabuluculuk kurumlarına akreditasyon sağlanması, arabulucular için rehberlik sağlanması noktasında önemli bir görev üstelenmiştir. İngiltere, Avrupa Birliği tarafından 2008 tarihinde ADR uygulamalarına yönelik önemli bir çalışma olan 2008/52/EC sayılı

Medeni ve Ticari Konularda Arabuluculuk Hakkında Bazı Hususlara İlişkin AB Direktifi'ni 2011 yılında iç hukuka aktarmıştır. AB direktifi, 20.05.2011 tarihinde yürürlüğe giren Sınır Ötesi Arabuluculuk Yönetmeliği (Cross-Border Mediation Regulations 2011) sınır ötesi uyuşmazlıklara konu olmak üzere uygulamaya konulmuştur. Ayrıca direktif kapsamında Hukuk Muhakemesi Usul Kuralları'nın 78'inci bölümünde yer alan 78.23 ila 78.28 maddeleri arasında değişiklikler yaşanmıştır. İngiliz hukuk sisteminde 2008/52/EC sayılı AB Direktifi'nin yanı sıra 2011/83/EC sayılı Tüketici Hakları Direktifi, 2013/11/EC sayılı Tüketici Alternatif Çözüm Yollarına İlişkin Direktif, 524/2013/EC sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Online Çözümü Hakkında Tüzük düzenlemeleri de tüketici uyuşmazlıklarının çözümü noktasında özellikle arabuluculuğun usulünün yaygınlaşmasında önemli bir işlevi olmuştur. İngiliz hükümeti tüketicinin korunmasına yönelik 2010-2015 yılları için hedef ve politikalarını içeren raporu kapsamında, 2014 yılında Tüketici Sözleşmeleri Yönetmeliği'ni yürürlüğe koymuştur. Avrupa Birliği'nin maksimum uyum ilkesini benimsediği 2011/83/EC sayılı Tüketici Hakları Direktifi'de bu düzenleme ile iç hukuka aktarılmıştır. AB'nin 2013/11/EC sayılı Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına İlişkin Direktifi ile 524/2013/EC sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Online Çözümü Hakkında Tüzük ise, iki ayrı Tüketici Uyuşmazlıklarının Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarına İlişkin Yönetmelik ile 2015 ve 2016 yıllarında yürürlüğe konularak uyumlulaştırılmıştır. Bu gelişmelerle birlikte tüketicinin korunması politikalarından sorumlu Ticaret, Enerji ve Sanayi Stratejisi Bakanlığı tarafından 2018 yılında yayımlanan "Tüketici Piyasalarının Modernize Edilmesi" isimli Yeşil Kitap ile de tüketicilerin karşılaştığı uyuşmazlıklarda arabuluculuk başta olmak üzere alternatif uyuşmazlık çözüm usulleriyle etkin bir şekilde korunması amacı ortaya konulmuştur.

Türk hukukunda arabuluculuğun yasal çerçevesi 2012 tarihinde kabul edilerek 2013 tarihinde yürürlüğe konulan 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ile çizilmiştir. Bu Kanunun amacı, hukuk uyuşmazlıklarının arabuluculuk yoluyla çözümlenmesinde uygulanacak usul ve esasların düzenlemesi olarak belirtilmiştir. 6325 sayılı Kanun'un 1'nci maddesinde ifade edildiği üzere arabuluculuk, yabancılık unsuru taşıyanlar da dahil olmak üzere

sadece tarafların üzerinde serbestçe tasarruf edebilecekleri iş veya işlemlerden doğan özel hukuk uyuşmazlıklarının çözülmesinde uygulanabilen bir alternatif uyuşmazlık çözüm yolu olarak düzenleme bulmuştur. Bu çerçevede arabuluculuk tüketici uyuşmazlıklarının çözümde de önemli bir rol oynamıştır. 6325 sayılı Kanun çerçevesinde, arabuluculukla ilgili kuruluşların Adalet Bakanlığı bünyesinde örgütlenmesi benimsenmiştir. Devletin belli standart ve ilkeler dahilinde arabuluculuk kurumuna etkinlik ve yaygınlık kazandırabilmesi ile nitelikli arabulucuların yetiştirilebilmesi için resmi bir yapının oluşturulması gerekli olmuştur. 6325 sayılı Kanun'un 28'inci maddesi ve HUKAKY'nin 52'nci maddesinde ifade edildiği üzere Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü'nün bünyesinde arabuluculuk hizmetlerinin yürütülmesi, işleyişi ve koordinasyonun sağlanabilmesi için bir Arabuluculuk Daire Başkanlığı oluşturulmuştur. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a eklenen 73/A maddesi kapsamında tüketici uyuşmazlıkları da dava şartı arabuluculuk uygulaması içerisine alınmıştır. Böylece 28.07.2020 tarihinden itibaren tüketici mahkemelerinin görev alanına giren ve kanunda sayılan istisnalar dışında kalan uyuşmazlıklarda arabuluculuk dava şartı olarak uygulanacaktır. Bu çerçevede Türk hukuk sisteminde yaşanan gelişmeleri değerlendirecek olursak, tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde uygulanacak alternatif usullerin aşamalı bir sistem olarak öngörüldüğünü ifade etmek gerekir. Öncelikle 6502 Sayılı Kanun'un 68'inci maddesinde her yıl için belirlenen parasal miktarlar dikkate alınarak tarafların İcra ve İflas Kanunu'ndaki hakları saklı kalmak kaydıyla tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunluluğu bulunmaktadır. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 68'inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 6'ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ kapsamında 2024 yılı için yapılacak başvurularda değeri 104.000 TL (yüzdört bin) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda, İl veya İlçe Tüketici Hakem Heyetleri'nin görevli olduğu belirtilmiştir. Eğer bir tüketici uyuşmazlığı her yıl için belirlenen parasal miktarlar içerisinde kalırsa tarafların tüketici hakem heyetine başvurması gerekmektedir. Kanun koyucu ilk olarak tüketici hakem heyetindeki görülebilecek uyuşmazlıkları parasal miktar yönünden sınırlayarak zorunlu arabuluculuk usulünün devreye gireceği şartı belirlemiştir. İkinci olarak 6502 sayılı Kanun'un 68'inci maddesinde

öngörüldüğü üzere miktarı ne olursa olsun belli dava tipleri yönünden tüketici hakem heyetlerinde görülemeyecek uyuşmazlıklar gözetilerek arabuluculuk uygulaması devreye girecektir. Tüketici hukukunda dava şartı olarak arabuluculuk uygulaması doğrudan tüketiciyi ve tüketicinin haklarını korumaya yönelik geliştirilmeye çalışılmış olup, arabuluculuk sürecinin ve tüketicinin hak arayışının engellenmemesi doğrultusunda HUAK'da öngörülen arabuluculuk sürecine ilişkin yaptırımlardan farklı olarak tüketiciler lehine düzenlemeler getirilmiştir. Tüketici uyuşmazlıklarının çözüm süreci, tarafların anlaşmaları halinde ihtiyari olarak da seçtikleri UYAP Arabulucu Portal tarafından T.C. Adalet Bakanlığı'ndaki resmi sicile kayıtlı bir arabulucu nezdinde yürütülebilecektir. 6502 sayılı Kanunun 68'inci maddesinin 5'inci fıkrasında belirtildiği üzere taraflar dilerse uyuşmazlığın arabuluculuk yoluyla çözümlenmesini isteyebileceklerdir. Kanun koyucu burada tüketici hukuku kapsamındaki tüm uyuşmazlıklar için değil, sadece tüketici hakem heyetlerinin faaliyet alanına giren uyuşmazlıklara ilişkin olarak ihtiyari arabuluculuk yolunu caiz görmüştür.

KAYNAKÇA

- ABİK, Yıldız: Promosyonlu Satım Sözleşmesi, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2002.
- AÇIKGÖZ, Osman: “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un Haksız Şartlarla İlgili Getirdiği Yenilikler”, Prof.Dr. Mehmet Akif Aydın’a Armağan, MÜHFHAD, C.21, S.2, 2015, (ss.805-838).
- AÇIKGÜL, Hacı Ali: Türk ve Amerikan Hukukunda Satılanın Ayıplı Olması Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesi, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 2015.
- AHMED, Tasnim: “The CJEU and the Introduction of International Dispute Settlement Mechanisms Within the EU: Is Alternative Dispute Resolution in the EU in Safe Hands?”, Pepperdine Dispute Resolution Law Journal, C.2, S.2, 2022, (ss.491-538).
- AKÇAAL, Mehmet/UYUMAZ, Alper: “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Bazı Hükümlerine (M.1-16) İlişkin Bir İnceleme”, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.4, S.2, 2013, (ss.241-276).
- AKINCI, Ziya: Milletlerarası Tahkim, Vedat Kitapçılık, 3. Baskı, İstanbul, 2013.
- AKİL, Cenk: “Avusturya Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Federal Kanunu”, İÜHFM, C.70, S.2, 2013, (ss.287-296).
- AKİPEK, Şebnem: Madde 3/Akipek Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, (ss.40-61), (Madde 3/Akipek Şerhi).
- AKİPEK, Şebnem: Tüketici Kredisi, Seçkin Yayınevi, Ankara, 1999, (Tüketici Kredisi).
- AKSOY, Mehmet Ali: “2005/29/AT Haksız Ticari Uygulamalar Direktifinde Düzenlenen Haksız Rekabet Halleri ve Uygulama Örnekleri”, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası C.73, S.1, 2015, (ss.279-318).

- AKTAŞ, Ümran: “Kat Karşılığı İnşaat Sözleşmelerinin Tüketici Hukukuna Yansımaları”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2019.
- AKTAY, Nizamettin: Toplu İş Hukuku, Gazi Kitabevi, Ankara, 2015.
- AKTEPE ARTIK, Sezin: “İstinaf Kanun Yolunda Kamu Düzeni Kavramı”, TBB Dergisi, S.134, 2018, (ss.258-292).
- AKTOPRAK Pelin, Türk Hukukunda ve Avrupa Birliği Hukukunda Tüketicinin Korunması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2018.
- AKTÜRK, İpek Yücer: “Tüzel Kişi Tacirin Tüketici Sıfatı”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.20, S.2, 2016, (ss.103-128).
- AKYOL ASLAN, Lale: “Adli Yardım Kurumunun Arabuluculukta Uygulanması- (HUAK m. 13/3)”, Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.4, S.1, 2018, (ss.79-134).
- AL, Dursun: “The Principle of Confidentiality in Mediation and the Role of Confidentiality in Commercial Mediation”, Afro Eurasian Studies Journal, C.6, S.1-2, 2017, (ss.15-32).
- ALBAYRAK ÖZDEMİR, Şule: “Türk Borçlar Hukukunda Temsil”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2009.
- ALEXANDER, Janet Cooper: “An Introduction To Class Action Procedure In The United States”, Remarks At Debates Over Group Litigation in Comparative Perspective, Geneva, Switzerland, July 21-22, 2000, (ss.1-26).
- ALTINER YOLCU, Fatma Zeynep: “Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansıması”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.24, S.2, 2018, (ss.1111-1124).
- ALTOP, Atilla: “Türk Hukukunda, Avrupa Birliği Hukukunda ve Uygulamada Tüketici Kavramı”, İKÜHFD, C.3, S.1-2, 2004, (ss.3-14).

- AMERICAN ARBITRATION ASSOCIATION, ADR and the Law, 22nd ed., JurisNet, 2008.
- AMSLER, Lisa Blomgren: "Dispute System Design and the Global Pound Conference", *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, C.18:621, 2017, (ss.621-635).
- AN, Giyang: "Enhancing The Effectiveness Of Mediation In Korean-American Family Disputes: Cultural Sensitivity Training For Mediators And Co-Mediation Teams", *Cardozo Journal Of Conflict Resolution*, C.11, 2010, (ss.557-583).
- ANDREWS, Neil: *The Three Paths of Justice - Court Proceedings, Arbitration and Mediation in England, Ius Gentium Comparative Perspectives On Law And Justice*, C.10, Springer, 2012.
- APPLEBEY, George: "Alternative Dispute, Resolution And The Civil Justice System", *A Handbook of Dispute Resolution: ADR in action* (ed. Karl J Mackie), Routledge, 1991, (ss.26-42).
- ARAS, Aslı: *Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2009.
- ARAS, Bahattin: "Aile Mahkemelerinde Tarafların Sulh Yoluyla Çözüme Teşviki", *Yargıtay Dergisi*, C.31, S.3, Temmuz 2005, (ss.303-310).
- ARKAN, Sabih: *Ticari İşletme Hukuku*, 27. Baskı, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara, 2021.
- ARMOUR, John/HANSMANN, Henry/KRAAKMAN, Reinier: "The Essential Elements Of Corporate Law: What Is Corporate Law?", *Harvard Law School John M. Olin Center for Law, Economics and Business Discussion Paper Series*, Discussion Paper No.643, 2009, (ss.1-31).
- ARSLAN, Merve: *Elektronik Ticaret ve Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2021.
- ASLAN, İsmail Yılmaz: *Bankacılar İçin Tüketici Hukuku*, Aryan Basım, İstanbul, 2016, (Bankacılar).

- ASLAN, İsmail Yılmaz: Tüketici Hukuku, 5. Baskı, Ekin Yayınevi, Bursa, 2015, (Tüketici).
- ASOUZU, Amazu A.: International Commercial Arbitration And African States: Practice, Participation And Institutional Development, Cambridge University Press, United Kingdom, 2001.
- ATASOY, Ö. Adil: “Tüketicinin Hukuki Yönden Korunması Ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Ön Tasarısı”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S.10, 1992, (ss.39-58).
- AVEYARD, Stuart/ CORTHORN, Paul/ O'CONNELL, Sean: The Politics of Consumer Credit in the UK, 1938-1992, Oxford University Press, 2018.
- AYDOĞDU, Murat: “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununda Düzenlenen Genel İşlem Koşullarının Kişi Bakımından Uygulama Alanı”, , C.8, S. Özel, 2013, (ss.571-621), (Kişi Bakımından Uygulama Alanı).
- AYDOĞDU, Murat: Tüketici Hukuku Dersleri, Adalet Yayınevi, Ankara, 2015, (Tüketici Hukuku).
- AYGÜN, Mesut: “Yabancılık Unsurunun Mahiyeti ve Yargılamadaki Rolü”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.16, Özel Sayı, 2014, (ss.1025-1066).
- AYHAN, Rıza/ÖZDAMAR, Mehmet/ÇAĞLAR, Hayrettin: Ticari İşletme Hukuku Genel Esaslar, 4.baskı, Ankara, 2011.
- AYKAN, Doğan Fikret: “Amerika Birleşik Devletleri Ve İngiltere'de İş Uyuşmazlıklarının Barışçı Yollarla Çözümü, Uzlaştırma Ve Tahkim”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 1994.
- BABAOĞLU, Ömer Şakir: “Türkiye-AB İlişkilerinde Kritik Bir Aşama: Tam Üyelik Müzakereleri ve Türkiye'nin AB'ye Tam Üyeliği”, Güvenlik Stratejileri Dergisi, C.1, S.1, 2005, (ss.70-81).
- BABAYEV, Ilgar: “Uluslararası Ticaret Hukukunun Yeknesaklaştırılması”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, S.38, 2020, (ss.103-117).

- BACANLI, Mehmet Rifat: “Bir Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olarak İstanbul Tahkim ve Arabuluculuk Merkezi (Istac) Tahkim Yargılamasında Delillerin İbrazı ve Değerlendirilmesi”, Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, C.4, S.8, 2016, (ss.75-113).
- BAHTİYAR, Mehmet/ BİÇER, Levent: “Adi İş/Ticari İş/Tüketici İşlemi Ayrımı Ve Bu Ayrımın Önemi”, Cevdet Yavuz’a Armağan Cilt I., Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.22, S.3, 2016, (ss.395-436).
- BAHTİYAR, Mehmet/BİÇER, Levent: “Adi İş/Ticari İş/Tüketici İşlemi Ayrımı Ve Bu Ayrımın Önemi”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.22, S.3, 2016, (ss.391-432).
- BAKER, William J.: “Mandating Early Neutr Mandating Early Neutral Evaluations: Efficient or Ex aluations: Efficient or Excessive?”, C.22, S.2, 2022, (ss.581-607).
- BAKIRCI, Kadriye: “Alternatif” Bir Uyuşmazlık Çözüm Yolu (Arabuluculuk) Aracılığıyla “Alternatif” İş Hukukuna Doğru”, TBB Dergisi, S.140, 2019, (ss.355-392).
- BAL, Yakup: “Tacirin Tüketici Sıfatı Sorunu”, TAAD, S.50, 2022, (ss.365-384).
- BANAKAS, Stathis (Çev. AKİPEK, Şebnem): “Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Koşullar, İngiliz Hukukunun Avrupalılaşması”, BATİDER, C.20, S.3, 2000, (ss.197-209).
- BARBERIS, Peter/McHUGH, John/TYLDESLEY, Mike: Encyclopedia of British and Irish Political Organizations: Parties, Groups and Movements of the Twentieth Century, Pinter, 2000.
- BARRETT, Jerome T./BARRETT, Joseph: A History of Alternative Dispute Resolution: The Story of a Political, Social, and Cultural Movement, Jossey-Bass, 2004.
- BAŞ SÜZEL, Ece: “Tüketici Hukukunda İş Görme (Hizmet) Sözleşmelerinde Ayıplı İfa”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.24, S.2, 2018, (ss.966-998).

- BATTAL, Ahmet: "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Yönünden Tacirlerin Tüketici Sıfatı", Prof. Dr. Ali Bozer'e Armağan, Ankara 1998.
- BAYKAL KARACA, Zehra: Tüketici Kooperatifleri, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007.
- BAYKAL, Sanem/GÖÇMEN, İlke: Avrupa Birliği Kurumsal Hukuku, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2016, (Avrupa Birliği).
- BAYKAL, Sanem/GÖÇMEN, İlke: "Avrupa Birliği Hukukunun Kaynakları Bakımından Normlar Hiyerarşisi", Prof. Dr. Erdal Onar'a Armağan, Ankara Üniversitesi Basımevi, 2013, (ss.317-365), (Normlar Hiyerarşisi).
- BAYRAKTAR, Murat: "Alman ve Türk Hukuk Sistemlerinde Arabuluculuk Düzenlemelerine Genel Bakış", İstanbul Barosu Dergisi, C.89, S.4, 2015, (ss.151-172).
- BEALE, Hugh: The Draft Directive on Consumer Rights and UK Consumer Law- Where now?, Modernising and Harmonising Consumer Contract Law, (Ed. HOWELLS, Geraint/SCHULZE Reiner), European Law Publishers, 2009.
- BELLO, Temitayo: "Negotiation as a Tool for Dispute Resolution and Conflict Management in a Changing World", SSRN Electronic Journal, 2017, (ss.1-16).
- BENDIX, Helen I./CHERNICK, Richard: "Renting the Judge", Litigation, C.21, S.1, 1994, (ss.33-36, 55-56).
- BERKARDA, Kemal: "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'daki İdari Cezaların Değerlendirilmesi", Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.11, S.2, 2016, (ss.798-820).
- BINGHAM, Lisa B./WISE, Charles R.: "The Administrative Dispute Resolution Act of 1990: How Do We Evaluate Its Success?", Journal of Public Administration Research and Theory, C.6, S.3, 1996, (ss.383-414).
- BINGHAM, Lisa Blomgren/RAINES, Susan Summer/KIM, Kiwhan: "Exploring the Role of Representation in Employment Mediation at the USPS", Ohio State Journal on Dispute Resolution, C.17, 2002, (ss.341-377).

- BİLGİLİ, Fatih/DEMİRKAPI, Ertan: Şirketler Hukuku, Dora Basım Yayın, 2012.
- BİRSEL, Mahmut Tefik: "Türkiye'de Yabancı Hakem Kararlarının Tenfizinin Anayasal Ve Küresel Boyutları", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.7, Özel Sayı, 2005, (ss.1-38).
- BODDEWYN, J. J.: "The Swedish Consumer Ombudsman System and Advertising Self-Regulation", C.19, S.1, 1985, (ss.140-162).
- BOORMAN, Francis Calvert: "Developments in the History of Arbitration: A Past for the Present?", Amicus Curiae, C.4, S.1, 2022, (ss.109-128).
- BOZER, Ali: Ticari İşletme Hukuku, 6.baskı, Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, Ankara, 2022.
- BROWN, Carole J.: "Facillitative Mediation: The Classic Approach Retains Its Appeal", Pepperdine Dispute Resolution Law Journal, C.4, S.2, 2004, (ss.279-295).
- BUHRING-UHLE, Christian/KIRCHHOFF, Lars/SCHERER, Gabriele: Arbitration and Mediation in International Business, 2nd ed., Kluwer Law International, 2006.
- BULUR, Alper: "Avukatlık Kanunu M. 35/A'nın Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Çerçevesinde İrdelenmesi Ve Bir Düzenleme Önerisi", TBB Dergisi, S.89, 2010, (ss.196-241).
- BULUT, Uğur: "Sözleşme Görüşmelerinden Doğan Sorumlulukta Tüketici Mahkemelerinin Görevine İlişkin Bir Yargıtay Kararı İncelemesi", Ankara Barosu Dergisi, S.2, 2012, (ss.321-346).
- BURN, Suzanne: "The Civil Justice Reforms in England and Wales: Will Lord Woolf Succeed Where Others Have Failed?" Windsor Yearbook of Access to Justice, C.17, 1999, (ss.221-229).
- BUSBY, Nicole/MCDERMONT, Morag: "Workers, Marginalised Voices and the Employment Tribunal System: Some Preliminary Findings", Industrial Law Journal, C.41, S.2, 2012, (ss.166-183).

- CANATAN, Betül: “Med-Arb Yönteminin Getirdiği Olumsuzluklar ve Gizlilik Sorununa Yönelik Bazı Med-Arb Modelleri”, Anadolu Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.9, S.1, 2023, (ss. 81-92).
- CANBOLAT, Talat: “6356 sayılı Kanunda Barışçı Çözüm Yolu Olarak Arabuluculuk”, Çalışma ve Toplum Dergisi, C.4, S.39, 2013, (ss.247-274).
- CAPPELETTI, Mauro/GART, Bryant G.: “Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective”, Buffalo Law Review, C.27, 1978, (ss.181-292), (Worldwide Movement).
- CAPPELETTI, Mauro: “Alternative Dispute Resolution Processes within the Framework of the World-Wide Access-to-Justice Movement” The Modern Law Review, C.56, S.3, 1993, (ss. 282-296).
- CAPPELETTI, Mauro/GART, Bryant G.: Access to Justice, C.1: A World Survey, Sijthoff and Giuffre, 1978, (Access to Justice, C.1).
- CARTWRIGHT, Peter: Consumer Protection and the Criminal Law Law, Theory, and Policy in the UK, Cambridge University Press, 2004.
- CENGİZ, Emrah: Tüketicinin Korunması, Beta Yayınevi, 2007.
- CEYLAN, Ebru: “Avrupa Birliği Hukukunda Ve Türk Hukukunda Tüketici Kredileri- I”, TBB Dergisi, S.79, 2008, (ss.35-60).
- CEYLAN, Ebru: “Tüketici Hukukunda Haksız Ticari Uygulamalar Ve Uygulama Örnekleri”, Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, S.15, 2020, (ss.123-147), (Haksız Ticaret).
- CEYLAN, Ebru: “Paket Tur Sözleşmesiyle İlgili 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Getirilen Düzenlemeler”, İstanbul Aydın Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, S.1, 2015, (ss.71-100), (Paket Tur).
- CHANGAROTH, Anil: Resolving Disputes: A Guide To the Options for Appropriate Dispute Resolution (ADR), Marshall Cavendish International, 2020.

- CHODOSH, Hiram: "Yargı Reformları: Trendler, Sorunlar ve Stratejiler", (Çev. AKGÜN, Birol) Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.9, S 1-2, 2001, (ss.317-325).
- CIANCIO, Anna Giordano: "The Unfair Commercial Practices Directive and the UK Consumer Protection from Unfair Trading Regulations: A Possible Conceptual Convergence of General, Flexible European Standards and English Law Concepts Relevant to Fairness in the EU Context of Consumer Protection", SSRN Electronic Journal, 2008, (ss.1-54).
- CRESPO, Mariana Hernandez: "A Systemic Perspective of ADR in Latin America: Enhancing the Shadow of the Law through Citizen Participation", Cardozo Journal of Conflict Resolution, C.10, 2008, (ss.91-129).
- CREUTZFELDT, Naomi: "What do we expect from an ombudsman? Narratives of everyday engagement with the informal justice system in Germany and the UK", International Journal of Law in Context, C.1, S.4, 2016, (ss.437-452).
- CROWNE, Caroline Harris: "The Alternative Dispute Resolution Act of 1998: Implementing a New Paradigm of Justice", Newyork University Law Review, C.76, S.6, 2001, (ss.1768-1811).
- ÇABRİ, Sezer: 6502 sayılı Kanun'a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Adalet Yayınevi, Ankara, 2016.
- ÇAĞLAYAN, Ramazan: "Hukukumuzda Kamu Tüzel Kişiliği Kavramı ve Kıstasları", Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, S.7, 2016, (ss.373-398).
- ÇALIŞKAN, Yusuf: "UNIDROIT'nın Özel Hukuka İlişkin Çalışmalarına Genel Bir Bakış", Public and Private International Law Bulletin, C.41, S.2, 2021, (ss.463-481).
- ÇELİK, Muhammed/DAĞ, Mehmet: "Kapitalist İktisadi Düşüncenin Geçirdiği Dönüşümler Üzerine Bir Değerlendirme", BEÜ İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik İzdüşüm Dergisi, C.2, S.3, 2017, (ss. 50-70).
- ÇELİK, Nuri: İş Hukuku Dersleri, Beta Yayınları, 25.baskı, İstanbul, 2012.

- ÇELİK, Nuri/CANİKOĞLU, Nurşen/CANBOLAT, Talat: İş Hukuku Dersleri, 28. baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 2015.
- ÇELİKSOY, Emine/BAYAN, Büşra: “Genel ve Özel Amaçlı Ombudsmanlık Örnekleri: İngiltere ve Türkiye”, Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 2020, C.3, S.1, (ss.92-103).
- ÇETİN, Cemile/TÜRNÜKLÜ, Abbas/TURAN, Nuray: “Anlaşmazlıkların Çözümünde Akran Arabuluculuk Modelinin Dönüştürücü Etkileri: Arabulucu Öğrenciler Gözünden Bir Değerlendirme”, C.16, S.3, 2014, (ss.383-411).
- ÇETİN, Nusret: “Sermaye Piyasalarında Yatırımcı Uyuşmazlıklarının Çözümüne Yönelik Türk ve İngiliz Modellerinin Karşılaştırılması”, C.13, S.1, 2009, (ss.21-41).
- ÇINAR, Ömer: Tüketici Hukukunda Haksız Şartlar, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2009.
- KESSLER, Gladys/FINKELSTEIN, Linda J.: “The Evolution Of A Multi-Door Courthouse”, Catholic University Law Review, C.37, S.3, 1988, (ss.577-590).
- DAĞLIOĞLU, Duygu: “Aile Hukukuna İlişkin Uyuşmazlıklarda Arabuluculuk”, ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi, C.2, S.2, 2020, (ss.551-587).
- DAMASKA, Mirjan R.: The Faces of Justice and State Authority, A Comparative Approach to the Legal Process, New Haven and London, 1986.
- DEASON, Ellen E.: “Combinations of Mediation and Arbitration with the Same Neutral: A Framework for Judicial Review”, Yearbook on Arbitration and Mediation, C.5, 2013, (ss.219-249).
- DEMİR GÖKYAYLA, Cemile: Milletlerarası Tahkimde Ad Hoc Tahkim ve Kurumsal Tahkim, Uğur Alacakaptan’a Armağan, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları, 2008.
- DEMİR, Mehmet: Kapıdan İşlemlerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2003.

- DEMİR, Şamil: “Avukatlık Kanunu’nun 35/a Maddesinin Uygulanması Sorunu ve Çözüm Önerileri”, Terazi Hukuk Dergisi, C.3, S.18, 2008, (ss.193-203), s.199.
- DEMİR, Mehmet: Son Değişikliklerle Tüketicinin Korunması Hukuku Mevzuatı, 2. baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2004.
- DEMİRCİOĞLU, Huriye Reyhan: “Aile Hukuku Uyuşmazlıkları Bakımından 6325 Sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu’nun Uygulanabilirliği”, TAAD, S.23, 2015, (ss.45-84).
- DEMİRCİOĞLU, Huriye Reyhan: Güven Esası Uyarınca Sözleşme Görüşmelerindeki Kusurlu Davranıştan Doğan Sorumluluk (Culpa In Contrahendo Sorumluluğu), Yetkin Yayınları, Ankara, 2009; ARIKAN Mustafa, “Culpa In Contrahendo Sorumluluğu”, Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.17, 2009, (ss.69-89).
- DENİZ, Bahar Yeşim: “Avrupa Birliği Hukukunda Temel Haklar ve Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi Sistemi ile Etkileşim”, TBB Dergisi, S.97, 2011, (ss.49-74).
- DERELİ, Toker: “Ekonomik ve Sosyal Konseyin Kurumsal Yapısı ve İşlevleri”, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, S.40, 1995, (ss.17-32).
- DERYAL, Yahya/ KORKMAZ, Yakup: Yeni Tüketici Hukuku Ders Kitabı, Yeni Kanuna Göre Yeniden Yazılmış ve Güncellenmiş, 3. Baskı, Adalet Yayınevi, Ankara, 2015.
- DIAMOND, Aubrey L.: “The Molony Committee Final Report of the Committee on Consumer Protection”, The Modern Law Review, C.26, S.1, 1963, (ss.66-75).
- DEMEYERE, Luc: “Demeyere’nin Konuşması”, Dünyada Arabuluculuk Uygulamaları Konferansı, (Ed. Türkiye Barolar Birliği), Ankara, 11.03.2011, (ss.20-29).
- DİNÇKOL, Abdullah: “Kopenhag Kriterlerinin Türk Pozitif Hukuku’na Etkileri”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.5, S.10, 2006, (ss.25-48).

- DOĞAR, Mehmet: “Karma Kullanım Amaçlı Bir Konut Satışı Açısından TKHK Hükümlerinin Uygulanması Sorunu”, YBHD, S.1, 2021, (ss.305-326).
- DÖĞERLİOĞLU IŞIKSUNGUR, Özlem: Avrupa Birliği Enerji Piyasalarında Tüketiciye İlişkin Düzenlemeler Ve Bu Düzenlemelerin Türk Enerji Mevzuatına Yansımaları, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2010.
- DÖNMEZ, Zeynep: “Avrupa Birliği’nde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri ve Tüketicinin Korunması Modelleri”, Prof. Dr. Cevdet YAVUZ’a Armağan, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.22, S.3, 2016, (ss.953-968), (Avrupa Birliği).
- DÖNMEZ, Zeynep: “2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi Ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku’na Yansımaları”, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.7, S.1, 2016, (ss.351-380), (Tüketici Hakları).
- DUE, Ole: “The Impact of the Amsterdam Treaty upon the Court of Justice”, Fordham International Law Journal, C.22, S.6, 1998, (ss.48-71).
- DUMAN, Hümeysra: “Türk Ticaret Kanunu Kapsamında Taşınma Eşyası Taşıma Sözleşmesi ve Bu Sözleşmeden Doğan Sorumluluk”, Anadolu Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, 2019.
- DÜR Orhan, “Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümünde Özel Dava Şartları Ve İlamsız İcra Takibi”, TAAD, S.48, 2021, (ss.217-244), (Tüketici).
- DÜR Orhan, Arabuluculuk Faaliyeti ve Arabulucuların Hak ve Yükümlülükleri, Adalet Yayınevi, 2. Baskı, 2018, (Arabuluculuk).
- DÜRÜSTKAN, Seden: “Yabancı Hakem Kararlarında Kamu Düzeni Kavramı”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.25, S.1, 2023, (ss.421-451).
- EFE, Haydar/DEMİRCİ, Murat: “Ombudsmanlık Kavramı ve Türkiye’de Kamu Denetçiliği Kurumundan Beklentiler”, Sayıştay Dergisi, S.90, 2013, (ss.49-72).

- EHRHARDT, Charles W.: "Confidentiality, Privilege and Rule 408: The Protection of Mediation Proceedings in Federal Court", Louisiana Law Review, C.60, S.1, 1999, (ss.91-126).
- EKŞİ, Nuray: "Milletlerarası Tahkim Kanunu Hakkında Genel Bir Değerlendirme", Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, C.23, S.1-2, 2003, (ss.295-338).
- EPPS, Douglas A. V.: "The Impact of Mediation on State Courts", Ohio State Journal On Dispute Resolution, C.17:3, 2002, (ss.627-640).
- ERDOĞAN, Ersin/MERAL, Nevin: "Londra Deniz Ticareti Hakemleri Birliği (LMMA) Tahkimi İlişkin Genel Bir Değerlendirme", Yıldırım Beyazıt Hukuk Dergisi, Prof. Dr. M. Fatih UŞAN'a Dekanlıkta 10. Yıl Anısına Teşekkür Armağanı S.2022-2, 2022, (ss.1073-1118).
- ERDOĞAN, Ersin/YEŞİLDAL, Selin: "Türkiye Futbol Federasyonu Uyuşmazlık Çözüm Kurulu Hakkında Bazı Düşünceler", AndHD, C.9, S.1, Ocak 2023, (ss.19-37).
- EREN, Fikret: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, Yetkin Yayınları, 22. baskı, Ankara, 2017. CANBOLAT Ferhat, "Hukuki İşlemlerde Amaç", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.20, S.1, 2012, (ss.61-77), s.67.
- EREN, Fikret: Borçlar Hukuku-Özel Hükümler, Yetkin Yayınları, 5. Baskı, Ankara, 2017, (Özel Hükümler).
- ERİŞ, A. Uğur: "Ceza Muhakemesi Hukukunda Uzlaştırma Ve Uzlaştırma Eğitimi", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.137, 2018, (ss.241-271).
- ERİŞİR, Evrim: "Arabuluculuk Müessesesinin Anayasa'ya Uygunluğuna Ve Devlet Yargısına Nazaran Öncelik Verilmeye Değer Olduğuna İlişkin 14.2.2007 Tarihli Alman Federal Anayasa Mahkemesi Kararı", DEÜHFD, C.11, Özel Sayı, 2009, (ss.225- 236), (Alman Federal).
- ERİŞİR, Evrim: "Tüketici Uyuşmazlıklarında Zorunlu Arabuluculuğun Kapsamının Belirlenmesindeki Güçlüklerin Ortaya Çıkardığı Bazı Meseleler", Arabuluculuğun Geleceği Sempozyumu Bildiri Özeti Kitabı (Ed. YEŞİLIRMAK Ali/BOZKURT GÜMRÜKÇÜOĞLU Yeliz/KAFALI Ömer

Faruk/AHTER YAKACIK Gülnihal/DÜLGER Ahmet), İstanbul 2021, (ss.309-358), (Tüketici Uyuşmazlık).

ERMENEK, İbrahim: “Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri”, GÜHFD, C.17, S.1-2, 2013, (ss.563-630).

ERSEL, Birsen: “Türkiye’de Özelleştirme Ve Tüketicinin Korunması Sorunu”, Sayıştay Dergisi, S.32, 1999, (ss.15-28).

ERTEN, Rifat: “İngiliz Tahkim Hukukunda Geçici Hukuki Koruma Önlemleri”, AÜHFD, C.58, S.3, 2009, (ss.539-577).

ESER, Ferda: “Uzlaştırma Müzakerelerinin Ceza Muhakemesi Kanunu (CMK) ve Ceza Muhakemesinde Uzlaştırma Yönetmeliği (CMUY) Kapsamında Değerlendirilmesi”, Yaşar Hukuk Dergisi, C.5, S.1, 2023, (ss.62-112).

ESPLUGUES, Carlos: “Civil and Commercial Mediation in the E.U. After the Transposition of the Directive 2008/52/EC on Mediation in Civil and Commercial Matters”, enCivil and Commercial Mediation in Europe: Cross-Border Mediation, C.2, (Ed. ESPLUGUES Carlos), Cambridge, 2014, (ss. 485-771).

EYYUPOĞLU, İsmail: “Tarihsel Süreçte Ankara Antlaşması (12 Eylül 1963) Ve Türk Basınına Yansıması”, Atatürk Dergisi, C.7, S.2, 2018, (ss.31-53).

FARKAS, Brian/TRAUM, Lara: “The History and Legacy of the Pound Conferences”, Cardozo Journal of Conflict Resolution, C.18:67, 2017, (ss.667-698).

FEEHILY, Ronán: “Commercial Mediation and the Costs Conundrum”, Vindobona Journal, C.23, S.1, 2019, (ss.1-53).

FEEZER, Lester W.: “Tort Liability of Manufacturers and Vendors”, Minnesota Law Review, C.10, S.1, 1925, (ss.1-27).

FERRARI, Franco: “Donoghue v. Stevenson’s 60th Anniversary”, Annual Survey of International & Comparative Law, C.1, S.1, 1994, (ss.81-89).

- FERRETTI, Federico: *The Law and Consumer Credit Information in the European Community*, Routledge-Cavendish, 2008.
- FINCH, Emily/FAFINSKI, Stefan: *English Legal System*, 6. Baskı, Pearson Education Limited, 2017.
- FISS, Owen M.: "Against Settlement", *The Yale Law Journal*, C.93, S.6, 1984, (ss.1073-1090).
- FOLEY, Keryn: "To Co-Mediate or Not to Co-Mediate-That is the Question", *Bond Law Review*, C.29, S.1, 2017, (ss.95-107).
- FOLGER, Joseph: "Harmony and Transformative Mediation Practice: Sustaining Ideological Differences in Purpose and Practice", *North Dakota Law Review*, C.84, S.3, 2008, (ss.823-860).
- FOUCHARD, Philippe/GAILLARD, Emmanuel/GOLDMAN, Berthold: *On International Commercial Arbitration*, Kluwer Law International, 1999.
- FREEDMAN, Lawrence R./PRIGOFFS, Michael L.: "Confidentiality in Mediation: The Need for Protection", *Journal On Dispute Resolution*, C.2, S.1, 1986, (ss.37-46).
- FULLER, Lon L.: "The Forms and Limits of Adjudication", *Harvard Law Review*, C.92, S.2, 1978, (ss.353-409).
- FURMSTON, Micheal: *Principles of Commercial Law*, 2.baskı, Cavendish Publishing Limited, London, 2001, (Commercial).
- FURMSTON, Micheal: *Sale of Goods, Commercial And Consumer Law*, Pearson Education Limited, 2010, (Sale).
- GABRIEL, Yiannis/LANG, Tim: "A Brief History Of Consumer Activism", *The Ethical Consumer*, SAGE Publications Ltd., (ss.39-53), (Activisim).
- GABRIEL, Yiannis/LANG, Tim: *The Unimaginable Consumer*, SAGE Publications Ltd, 3rd edition, 2015, (Consumer).
- GALANTER, Marc: "The Radiating Effects Of Courts", *Empirical Theories About Courts*, (Ed. BOYUM Keith O./ MATHER, Lynn M.), Longman, 1983, (ss.117-142).

- GENN, Hazel: "What Is Civil Justice For? Reform, ADR, and Access to Justice", *Yale Journal of Law & the Humanities*, C.24, S.1, 2012, (ss.397-417), (ADR).
- GENN, Hazel: *The Central London County Court Pilot Mediation Scheme Evaluation Report*, London, 1998, (Mediation).
- GENN, Hazel/RIAHI, Shiva/PLEMING, Kathrine: "Regulation of Dispute Resolution in England and Wales: A Sceptical Analysis of Government and Judicial Promotion of Private Mediation", *Regulating Dispute Resolution: ADR and Access to Justice at the Crossroads* (Ed. STEFFEK Felix/UNBERATH Hannes/GENN Hazel/GREGER Reinhard/MENKEL-MEADOW Carrie), Hart Publishing Ltd, 2013, (ss.135-175).
- GEZDER, Ümit: "Elektronik Ticaret Hukuki İşlemlerinin Ayrımı-Dijital İçerik ve Hukuki Niteliği", *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, C.22, S.3, 2016, (ss.1119-1132).
- GILIKER, Paula: "The Transposition of the Consumer Rights Directive into UK Law: Implementing a Maximum Harmonisation Directive", *European Review of Private Law*, C.23, S.1, 2015, (ss.5-28), (UK Law).
- GILIKER, Paula: "The Consumer Rights Act 2015 - a bastion of European consumer rights?", *Legal Studies*, C.37, S.1, 2017, (ss.78-102), (Consumer Rights).
- GIROLAMO, Debbie D.: "Alternative Dispute Resolution and the Civil Courts: A Very British Type of Justice-The Legacy of the Woolf Reforms in 2022", *Amicus Curiae*, C.4, S.1, 2022, (ss.129-154).
- GOLDBERG, Stephen B./SANDER, Frank E.A./ROGERS, Nancy H./COLE, Sarah Rudolph: *Dispute Resolution - Negotiation, Mediation, Arbitration, and Other Processes*, 7. Baskı, Aspen Publishing, 2020.
- GÖKALP, Şerafettin: "Bir Sivil Toplum Kuruluşu Olarak Tüketici Örgütleri", *TBB Dergisi*, S.55, 2004, (ss.360-363).

- GÖKSU, Mustafa: "Tarafların Sulhe Teşvik Edilmesinde Etkili Bir Örnek: İngiliz Hukuk Yargılamasında Resmî Sulh Önerileri", TBB Dergisi, C.27, S.115, 2014, (ss.277-314).
- GÖKSU, Mustafa: Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Tahkim, Seçkin Yayınevi, 2. Baskı, 2020, (Çözüm Yolları).
- GÖLCÜKLÜ, Feyyaz: "Avrupa İnsan Haklar Sözleşmesinde 'Adil Yargılama'", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 1994, (ss.199-233).
- GÖLE, Celal: "AET ve Tüketicinin Korunması", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, C.34, S.1, 1979, (ss.175-192), (AET).
- GÖLE, Celal: Ticaret Hukuku Açısından Aldatıcı Reklamlara Karşı Tüketicinin Korunması, Sevinç Matbaası, Ankara, 1983, (Aldatıcı Reklam).
- GRANDE, Elisabetta: "Alternative Dispute Resolution, Africa and the Structure of Law and Power: The Horn in Context", Journal of African Law, C.43, S.1, 1999, (ss.63-70).
- GRENIĞ, Jay E.: Alternative Dispute Resolution, V.1, 3rd Ed., Thomson/West, 2005.
- GUTHRIE, Chris: "The Lawyer's Philosophical Map and the Disputant's Perceptual Map: Impediments to Facilitative Mediation and Lawyering", Harvard Negotiation Law Review, C.6, 2001, (ss.146-188).
- GÜLER, Ozan: "Tüketicinin Korunmasında Avrupa Birliği Müktesebatının Neresindeyiz?", H.Ü TÜPADEM, Tüketici Yazıları (I), 2007, (ss.77-86).
- GÜLTEKİN, Mustafa: "Vergi Uyuşmazlıklarının Çözüm Yollarından Uzlaşma", Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi, C.1, S.7, 2016, (ss.575-607).
- GÜMÜŞ, Mustafa Alper: 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, C.1, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2014.
- GÜMÜŞ, Ali T.: "Sosyal Devlet Anlayışının Gelişimi ve Dönüşümü", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.18, S.2, 2010, (ss.117-158).

- GÜNAL, Aydın Ebrar: “İngiltere Ve Türkiye’de Tüketici Örgütlerinin Tüketicinin Korunmasındaki Rolü”, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.33, S.2, 2023, (ss.809-820).
- GÜNDÜZ, Harun/KOYUNCU, Tuğçe: “ABD, AB ve Türk Rekabet Hukukunda Tazminat Davalarının Önündeki Usuli Engeller”, Rekabet Dergisi, C.12, S.3, 2011, (ss.85-178).
- GÜNEŞ, Ahmet M.: “Avrupa Birliği Yönergelerinin Doğrudan Etkisi”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.58, S.2, 2009, (ss.281-318), (Doğrudan Etki).
- GÜNEŞ, Ahmet M.: “Avrupa Birliği Yönergelerinin Önetkisi”, Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi, S.136, 2014, (ss.1-24), (Önetki)
- GÜRALP, Ayşe Gülin: Anglo-Amerikan ve Kıta Avrupası Medeni Yargılama Hukuku Sistemleri’ndeki Reform Çalışmaları, Yeni Gelişmeler ve Türk Hukuku Bakımından Değerlendirilmesi, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2011.
- GÜVEN, Koray: “Reklam Hukuku Perspektifinden Avrupa Birliği, Alman Ve Türk Hukuklarında Tüketici Ölçütü: Avrupa Birliği Adalet Divanı’nın “Gut Springenheide” Kararı Üzerinden Bir İnceleme”, TBB Dergisi, S.120, 2015, (ss.493-508).
- GÜVEYİ, Nazmiye: “Anglo - Sakson Hukuk Sistemi Ve Kara Avrupası Hukuk Sistemi Boyutuyla Ekonomik İdare Hukuku Üzerine Bazı Düşünceler”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.21, S.1, 2017, (ss.83-122).
- HAK, Nora Abdul/IBRAHİM, Norliah: “Divorce Reform And Family Mediation In England: An Overview Of The Relevant Provisions Of The Family Law Act, 1996”, IIUM Law Journal, C.17, S.2, 2009, (ss.247-269).
- HAKSOO, KO: “On the Role of a Mediator: A Behavioural Law and Economics Perspective”, Asia Pacific Law Review, C.17, Arabuluculuk Özel Sayısı, 2009, (ss.195-204).

- HAMAMCIOĞLU, Esra/BAHTİYAR, Mehmet: “Tüketicinin Kıymetli Evrak ile Borçlanması ve Sonuçları”, Kadir Has Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.3, S.1, 2015, (ss.67-92).
- HARTLEY, Roger E.: *Alternative Dispute Resolution in Civil Justice Systems*, LFB Scholarly Publishing, 2022.
- HASOĞLU, Aynur: “İdare Hukukunda Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları”, AÜHFD, C.65, S.4, 2016, (ss.1981-1996).
- HAYE, Nicola/PREVETT, Geoff: “England and Wales”, *International Civil Procedure*, (ed. Grubbs, Shelby), Kluwer Law International, 2003.
- HEBERT, L. Camille: “Introduction The Impact of Mediation: 25 Years After the Pound Conference”, *Ohio State Journal On Dispute Resolution*, C.17:3, 2002, (ss.527-530).
- HENDERSON, Douglas A.: “Avoiding Litigation with the Mini-Trial: The Corporate Bottom Line As Dispute Resolution Technique”, *South Carolina Law Review*, C.46, S.2, 1995, (ss.237-262).
- HENSLER, Deborah R.: “Our Courts, Ourselves: How the Alternative Dispute Resolution Movement Is Re-Shaping Our Legal System”, *Dickinson Law Review*, C.122, S.1, 2017, (ss.349-382).
- HILTON, Matthew: *Consumerism in Twentieth-Century Britain*, Cambridge University Press 2003.
- HIMONI, Marina: *European Consumer Law: A Law for the Consumer or the Internal Market? The Case Of The Consumer Rights Directive And Its Application To The UK And Cypriot Regime*, Unpublished Doctorate Thesis, The University of Leeds School of Law, 2016,
- HODGES, Christopher J. S.: “Product Liability in Europe: Politics, Reform and Reality”, *William Mitchell Law Review*, C.27, S.1, 2000, (ss.121-140).
- HOŞ, Zeynep: “İş İlişkileri Bağlamında Sanatçı Hakları: Kanada Örneği”, *Sosyoekonomi*, C.30, S.53, 2022, (ss.371-394).

- HOWELLS, Geraint: "Consumers and Participation, Promoting Participation", Law Or Politics?, (ss.219-319).
- HUANG, Philip C. C.: "Court Mediation in China, Past and Present", Modern China, C.32, S.3, 2006, (ss.275-314).
- HUXLEY-BINNS, Rebecca/JACQUELINE, Martin: Unlocking The English Legal System, 4. Baskı, Routledge, New York, 2014.
- ILDIR, Gülgün: Alternatif Uyuşmazlık Çözümü-Medeni Yargıya Alternatif Yöntemler, Seçkin Yayıncılık, 2003.
- İŞİK, Serpil: "Mediation as an Alternative Dispute Resolution Method and Mediation Process in Turkish Law System: an Overview", Annales de la Faculté de Droit d'Istanbul, C.48, S.65, 2016, (ss.55-87).
- IWASA, Luciana: A Comparative Evaluation Of The Legislative Controls On Unfair Terms And Exemption Clauses In Consumer And Business Contracts in England And Brazil, Unpublished Doctorate Thesis, Aston University, 2013.
- İKİZLER, Metin: "4822 sayılı Kanun'la Değişik Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Işığında Kapıdan Satışların Unsurları", DEÜHFD, C.5, S.2, 2003, (ss.77-108).
- İLHAN, Cengiz: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Türkiye Barolar Birliği Yayınları, 2006.
- İNAG, Nihal: "Tüketici Kredileri", Ankara, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Araştırma Planlama ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Tartışma Tebliği No: 9011, 1990.
- İNAL, Tamer: Tüketici Hukuku-Doktrin ve Yargıtay İhtihatları, AB Yönergeleri-İsviçre ve Fransız Hukuku ile Karşılaştırmalı-Açıklamalı-, Seçkin Yayıncılık, 3. Baskı, 2014.
- İŞLEK, Yağmur: Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2022.

- JAMES, Rhoda/SENEVIRATNE, Mary: "The Legal Services Ombudsman: Form versus Function?", *The Modern Law Review*, C.58, S.2, 1995, (ss.187-207).
- JAVITS, Joshua M.: "Better Process, Better Results: Integrating Mediation and Arbitration to Resolve Collective Bargaining Disputes", *ABA Journal of Labor&Employment Law*, C. 32, S.2, 2017, (ss.167-187).
- JEFFERIES, Roger: "Alternative Dispute Resolution and the Ombudsman", *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*, C.62, S.1, 1996, (ss.67-69).
- JOHNSEN, Jon T.: "The European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ)-Reforming European Justice Systems - 'Mission Impossible?' ", *International Journal For Court Administration*, 2012, (ss.1-12).
- JOLOWICZ, John Anthony: "The Protection Of The Consumer And Purchaser Of Goods Under English Law", *Modern Law Review*, C.32, S.1, 1969, (ss.1-18).
- KADIOĞLU, Kamil: "4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da 4822 Sayılı Kanun'la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme", *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, S.55, 2004, (ss.295-316).
- KARA, İlhan: *Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku*, Engin Yayınevi, Ankara, 2015, (Yeni Kanun)
- KARA, İlhan: *Tüketici Hukuku*, Engin Yayınları, Ankara, 2012, (Tüketici).
- KARAASLAN, Mehmet: "İdarenin Taraf Olduğu Uyuşmazlıkların Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri İle Giderilmesi", *TBB Dergisi*, S.140, 2019, (ss.71-114).
- KARACABEY, Kürşat: "Zorunlu Arabuluculuğun Hukukun Temel İlkelerine Aykırılığı ve Uygulanabilirliğine Dair Sorunlar", *Ankara Barosu Dergisi*, S.1, 2016, (ss.457-489).
- KARADEMİR, Ebru: "Milletlerarası Kurumsal Tahkim Merkezlerinin Bir Karşılaştırması", *Public and Private International Law Bulletin*, C.32, S.2, 2012, (ss.73-104).

- KARAKOCALI, Ahmet/KURŞUN, Ali Suphi: Tüketici Hukuku, Aristo Yayınevi, İstanbul, 2015.
- KARTAL, Mustafa Tevfik: “Türk Bankacılık Sektöründe Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Üzerine Bir Değerlendirme”, Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, C.2, S.4, 2017, (ss.245-258).
- KASASSBEH, Firas Yosef: Consumer Protection Against Unfair Contract Terms -In the Light of the Jordanian Civil Code and the English Regulations on Unfair Terms in Consumer Contracts 1999-, Unpublished Doctorate Thesis, University Of Newcastle Upon Tyne Newcastle Law School, 2006.
- KAVİLİ ARAP, Sultan: “40. Yılında İngiltere’de Yerel Yönetim Ombudsmanı”, Ege Akademik Bakış, C.15, S.1, 2015, (ss.65-80).
- KAYA, Serkan: “Access To Justice For Consumers In Turkey: The Need For Enhancing Consumer Dispute Resolution Through Online Dispute Resolution”, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.26, S.1, 2022, (ss.225-260).
- KAYA, Talat: “Singapur Sözleşmesi ve Uluslararası Ticari Arabuluculuk Sonucunda Ortaya Çıkan Sulh Anlaşmalarının Tanınması ve İcrası Meselesi”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.25, S.2, Prof. Dr. Ferit Hakan Baykal Armağanı, 2019, (ss.979-1008).
- KEKEÇ, Elif Kısmet: Arabuluculuk Yoluyla Uyuşmazlık Çözümünde Temel Aşamalar ve Taktikler, 3. Baskı, Adalet Yayınevi, 2016.
- KELEŞ, Adem: Tüketici Sözleşmelerinde Teminat, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2015.
- KELLEY, David/HOLMES, Ann/HAYWARD, Ruth: Business Law, 4th Ed., Cavendish Publishing Limited, 2002.
- KELLY, Cliona: “Consumer Reform In Ireland And The UK: Regulatory Divergence Before, After And Without Brexit”, Common Law World Review, C.47, S.1, 2018, (ss.53-76).

- KENDİGELEN, Abuzer/KIRCA, İsmail: Şirketler Hukuku-Cilt I, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2021.
- KENNETT, Wendy: “The Brussels I Regulation”, The International and Comparative Law Quarterly, C.50, S.3,2001, (ss.725-737), (Regulation).
- KENNETT, Wendy: “The Treaty of Amsterdam”, The International and Comparative Law Quarterly, C.48, S.2,1999, (ss.465-467), (Amsterdam).
- KILIÇOĞLU, Ahmet M.: Borçlar Hukuku-Özel Hükümler, Turhan Kitabevi, Ankara, 2019.
- KILKIŞ, İlknur/YILDIZ BAĞDOĞAN, Selver/BAŞTÜRK, Şenol: “Türkiye’de Toplu İş Uyuşmazlıklarının Çözümünde Arabuluculuk ve Uzlaştırma Sisteminin Evrimi ve Sistemin Etkinliğini Artırıcı Öneriler”, DEÜSBED, C:16, S:1, 2014, (ss.53-81).
- KINGISEPP, Margus/VÄRV, Age: “The Notion of Consumer in EU Consumer Acquis and the Consumer Rights Directive a Significant Change of Paradigm?”, Juridica International, C.18, 2011, (ss.44-53).
- KIZILOĞLU, Saliha: Türk Hukukunda Toplu İş Uyuşmazlığının Barışçı Çözüm Yollarından Olarak Arabuluculuk Kurumu Ve Geleceğine İlişkin Bir Projeksiyon, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2014.
- KOÇAK SÜREN, Özlem: “Türkiye’de Yargının Örgütlenmesi Ve Adalet Sisteminin Problemleri”, TBB Dergisi, S.85, 2009, (ss.403-413).
- KOÇYİĞİT, Pınar: “Tüketici Mahkemelerinin Görevi Ve Yargı Yetkisi”, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2018.
- KONURALP, Haluk: “Adil Yargılanma Hakkı Açısından Hukuk Usulünde Çözüm Arayışları”, Hukuk Felsefesi ve Sosyolojisi Arşivi, 14.Kitap, İstanbul Barosu Yayını, İstanbul, 2005, (ss.65-79).
- KÖKSAL, Mehmet: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi, Tüketiciyi Koruma Derneği-TÜKODER Yayını, İstanbul, 1995.

- KÖKSAL, Tunay: "Uluslararası İnşaat Sözleşmesi Modeli Olarak FIDIC İnşaat İşleri Sözleşme Şartları", Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi C.1, S.20, 2010, (ss.85-109).
- KREBS, Jens H.: "Twixt Cup And Lip: Liability Of Traders Under Consumer Contracts For Digital Content Damaged İn Transit", Journal of Business Law, S.5, 2017, (ss.376-386).
- KULMS, Rainer: "Mediation in USA: Alternative Dispute Resolution between Legalism and Self-Determination", Mediation-Principles and Regulation in Comparative Perspective (ed. Klaus J. Hopt/Felix Steffek), Oxford University Press, 2013, (ss.1245-1328).
- KURŞUN, Ali Suphi: "Avukatlık Sözleşmesinin Tüketici İşlemi Bakımından Değerlendirilmesi", TBB Dergisi, S.142, 2019, (ss.289-304).
- KURT KONCA, Nesibe: "Arabuluculuk Sürecinde Adli Yardım Taleplerinde Görevli Merciyeye İlişkin Bir Değerlendirme", Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S.142, 2019, (ss.231-248).
- KURTULAN, Gökçe: "Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlıklarının Tahkime Elverişliliği", TBB Dergisi, S.131, 2017, (ss.239-260).
- KURU, Baki: Medeni Usul Hukuku, Yetkin Yayınları, Ankara, 2017.
- KURU, Baki/ARSLAN, Ramazan/YILMAZ, Ejder: Medeni Usul Hukuku, Yetkin Yayınları, 25. Baskı, Ankara, 2014.
- KÜÇÜKDAĞLI, Ayşegül: "Avrupa Birliği, Alman, Türk Hukuklarında Tüketici Modelleri", TAÜHFD, C.2, S.2, 2020, (ss.145-178).
- KÜÇÜKGÜNGÖR, Erkan: "Spor Hukuku Uyuşmazlıklarında Tahkim ve Alternatif Çözüm Yöntemleri", Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi, C.22, S.4, 2004, (ss.47-76), (Spor).
- KÜÇÜKGÜNGÖR, Erkan: "Türkiye Futbol Federasyonu Tahkim Kurulu'nun Yapısı Ve Tahkim Kurulu Kararlarının Niteliği", AÜHFD, C.50, S.2, 2001, (ss.137-146), (TFF).

- KÜÇÜKYALÇIN, Arzu: "Brüksel I. Tüzüğü'nde Tüketici Akitlerine İlişkin Milletlerarası Yetki Kuralları", TBB Dergisi, S.55, 2004, (ss.332-359).
- LAMBROS, Thomas D./SHUNK, Thomas H.: "The Summary Jury Trial", Cleveland State Law Review, C.29, S.1, 1980, (ss.43-59).
- LANDE, John M.: "Using Dispute System Design Methods to Promote Good-Faith Participation in Court-Connected Mediation Programs", UCLA Law Review, C.50, 2002, (ss.69-141).
- LANDSMAN, Stephan: "ADR and the Cost of Compulsion", Stanford Law Review, C.57, S.5, 2005, (ss.1593-1630).
- LAZIKOVÁ, Jarmila/RUMANOVSKÁ, Lubica: "The Notion of Consumer in the EU Law" EU Agrarian Law, S.5, 2016, (ss.1-12).
- LEON, Jose Alberto Ramirez: "Why Further Development of ADR in Latin America Makes Sense: The Venezuelan Model", Journal of Dispute Resolution, S.2, 2005, (ss.399-417).
- LEVIN MURRAY, S.: "The Propriety of Evaluative Mediation: Concerns About the Nature and Quality of an Evaluative Opinion", Ohio State Journal On Dispute Resolution, C.16, 2001, (ss.267-296).
- LIEBERMAN, Jethro K./HENRY, James F.: "Lessons from the Alternative Dispute Resolution Movement", The University of Chicago Law Review, C.53, S.2, 1986, (ss. 424-439).
- LIEBMANN, Marian: "History and Overview of Mediation in the UK", Mediation in Context (Ed. LIEBMANN, Marian), Jessica Kingsley Publishers, London, 2000, (ss.19-38).
- LITKOVITZ, Amy L.: "The Advantages of Using a "Rent-a-Judge" System in Ohio", Ohio State Journal On Dispute Resolution, C.10, S.2, 1995, (ss.491-506).
- LOOS, Marco B. M.: "Review of the European Consumer Acquis", Centre for the Study of European Contract Law, S.3, 2008, (ss.1-49)

- LOVE, Lela P.: "The Top Ten Reasons Why Mediators Should Not Evaluate", C.24, S.4, 1997, (ss.937-948).
- LÖRCHER, Gino: "Yeni Alman Tahkim Kanunu", (Çev. İbrahim ÖZBAY/Zekerriyya ARI), Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 9, S. 3-4, 2001, (ss.29-40).
- LUCZAK, Anna: "Evolution Of Consumer Protection Law In The Light Of The Proposal For A Horizontal Directive On Consumer Rights And Rome I Regulation", Wroclaw Review of Law, Administration & Economics, C.1, S.2, 2011, (ss.121-129).
- MACLEOD, John: Consumer Sales Law-The Law Relating to Consumer Sales and Financing of Goods, Cavendish Publishing, 2002.
- MAHMOUD, Ahmed Abdul: The Role Of Commercial Law In Protecting Consumers A Comparative Study Between Kuwait, British, French And American Law, Unpublished Doctorate Thesis, the Faculty of Law of University of Exeter, 1994.
- MANTLE, Greg: "The Nature And Significance Of Agreement in Family Court Mediation", Social Work and Social Sciences Review, C.11, S.1, (ss.19-35).
- MARSH, Bill: "Birleşik Krallık Deneyimi", Hukuki Uyuşmazlıklarda Arabuluculuk Sempozyumu, 5-6 Kasım 2009, Ankara, (ss.33-46).
- MAZERO, Joyce G./FORSETH, Mark B.: "The ADR Alternatives: Survey of Providers of Alternative Dispute Resolution Services", Franchise Law Journal, C.11, S.4, 1992, (ss.118-122).
- MCCLOUD, Victoria: "Judicial Early Neutral Evaluation", Amicus Curiae, C.1, S.3, 2020, (ss.487-500).
- MCMILLON, Rhonda: "Growing Acceptance for ADR", ABA Journal, Mayıs, 1996.
- MCWILLIAM, Robert C.: BSI-The First Hundred Years 1901-2001: A Century of Achievement, Thanet Press, London, 2001.
- MEDVINSKAIA, Anna: "The Consumer Rights Directive: Key Concepts", Journal Of Financial Law, 2014, (ss.16-21).

- METİN, Yüksel: “Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, C.57, S.4, 2002, (ss.35-63).
- METİN, Yüksel/KAYGISIZ, Ümmühan: “Avrupa Birliği’nde Temel Hakların Korunması Ve Lizbon Antlaşması’nın Getirdiği Yenilikler”, S.D.Ü. Hukuk Fakültesi Dergisi C.1, S.1, 2011, (ss.125-158).
- MICLITZ, Hans W./DUROVIC, Mateja: Internationalization of Consumer Law -A Game Changer, Springer International Publishing, 2017.
- MIEKLITZ, Hans-W./WEATHERILL, Stephen: Consumer Policy in the European Community: Before and After Maastricht, European Consumer Policy After Maastricht, (ed. by Norbert Reich, Geoffrey Woodroffe), Journal of Consumer Policy, S.16/3-4,1993 and S.17/1,1994, (ss.3-41).
- MILLER, David Carey: “British Development in Alternative Dispute Resolution in Divorce”, Brigham Young University Journal of Public Law, C.2, S.1, 1988, (ss.49-69).
- MIMLER, Marc Dominic: “Chapter 4: United Kingdom”, Intellectual Property and Competition Law, Kluwer Law International, 2016, (ss.125-144).
- MOORE, Christopher W.: Arabuluculuk Süreci-Anlaşmazlık Çözümünde Pratik Stratejiler, (Çev. TÜRNUKLÜ Abbas/KAÇMAZ Tarkan), 4. Baskıdan Çeviri, Nobel Akademi Yayıncılık, 2016.
- MOSES, Margaret L.: The Principles and Practice of International Commercial Arbitration, Cambridge University Press, New York, 2008.
- MOYER, Thomas J./STEWART HAYNES, Emily: “Mediation as a Catalyst for Judicial Reform in Latin America”, Ohio State Journal On Dispute Resolution, C.18, S.3, 2003, (ss.619-668).
- MULHERON, Racheal: Principles of Tort Law, 2nd Edition, Cambridge University Press, 2020.
- MULROY JR, Thomas R./FRIEDLANDER, Andrea B.: “Trial Techniques: A Discussion Of Summary Jury Trials And The Use Of Mock Juries”, Tort & Insurance Law Journal, C.24, S.2, 1989, (ss.563-570).

- NABATCHI, Tina/BINGHAM, Lisa B.: "Transformative Mediation in the USPS REDRESS Program: Observations of ADR Specialists", Hofstra Labor and Employment Law Journal, C.18, S.2, 2001, (ss.399-427).
- NARMANOĞLU, Ünal: İş Hukuku II-Toplu İş İlişkileri, 3. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 2016.
- NEWMAN Philip, "Legal problems and opportunities for ADR in the European Union", EuroExpert Symposium, Portugal, 2003; ÖZBEK Mustafa, "Avrupa Birliğinde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü", TBB Dergisi, S.68, 2007, (ss.265-320), (Avrupa Birliği), s.270.
- NIGRO, Felix A.: "The Politics Of Civil Service Reform", Southern Review of Public Administration, C.3, S.2, 1979, (ss.196-239).
- NORDON, Charles L.: "British Experience with Arbitration", University Of Pennsylvania Law Review, C.83, S.3, 1935, (ss.314-325).
- NYLUND, Anna: Access to Justice: Is ADR a Help or Hindrance?, (ss.325-344), (Ed. ERVO Laura/NYLUND Anna), The Future of Civil Litigation-Access to Courts and Court-Annexed Mediation in the Nordic Countries, Springer, 2014.
- NYOMAKWA-OBIMPEH, James: "Examining the Role of BATNA in Explaining EPA Negotiation Outcomes", Journal of Economic Integration, C.32, S.2, 2017, (ss.488-530).
- O'LEARY, Leanne: "Independence and impartiality of sports disputes resolution in the UK", The International Sports Law Journal, C.21, 2001, (ss.243-256).
- ODYAKMAZ, Zehra: "Genel Olarak İdarenin Sözleşmeleri" Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.2, S.2, 1998, (ss.141-195).
- OGUS, Anthony/FAURE, Michael G./PHILIPSEN, Niels J.: "Best Practices for Consumer Policy: Report on the Effectiveness of Enforcement Regimes, DSTI/CP(2006)2 1/FINAL", Paris, OECD, 2006, <http://www.oecd.org/dataoecd/56/7/37863861.doc.>, E.T.:16.11.2021, (Consumer Policy).

- OGUS, Anthony/FAURE, Michael G./PHILIPSEN, Niels J.: “Enforcement Practices for Breaches of Consumer Protection Legislation”, *Loyola Consumer Law Review*, C.20, S.4, 2008, (ss.361-401), (Consumer Protection).
- OĞUZER, Pelin: *Avrupa Birliği Ve Türk Hukukunda Üreticinin Sorumluluktan Kurtuluş Sebepleri*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2015.
- OĞUZMAN, M. Kemal/BARLAS, Nami: *Medeni Hukuk-(Giriş-Kaynaklar-Temel Kavramlar)*, 21. baskı, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2015.
- OKAN, Neval: “İngiliz Hukuk Sistemi İçinde Ticari Yargı Sistemi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C.7, S.2, 2005, (s.33-70).
- ORAL, Tuğçe: “Tüketici Sözleşmelerinin Uygulama Alanı ve Ticari ve Adi Sözleşmelerden Ayrılması”, Prof. Dr. Erdal Onar'a Armağan, C. 2, Ankara, 2013, (ss.1473-1504).
- ORUÇ, Murat: “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Uygulama Alanının Eleştirisi”, *ICPESS*, S.2, 2017, (ss.80-94).
- OZANOĞLU, Hasan Seçkin: “Yargıtay Uygulamasında TKHK’nun Uygulama Alanı Bakımından İsimsiz Sözleşmeler”, *Ankara Barosu Dergisi*, S.3, 2000, (ss.53-71), (İsimsiz Sözleşmeler).
- OZANOĞLU, Hasan Seçkin: *Tüketicinin Korunması Açısından Taksitle Satım Sözleşmesi Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü*, Ankara, 1999, (Taksitle Satım).
- OZANOĞLU, Hasan Seçkin: “Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulama Alanı”, Prof. Dr. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan, İstanbul 2000, (ss.663- 692), (Kişi Bakımından Uygulama Alanı).
- OZANOĞLU, Hasan Seçkin: “Tüketici Sözleşmeleri Kavramı”, C.50 S.1, AÜHD, 2001, (ss.55-90), (Tüketici Sözleşmeleri).

- ÖZAY, Osman Levent: “6502 Sayılı Yasa Kapsamında Tüketici İşlemi”, *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, C.4, S.12, (ss.257-272).
- ÖZBAY, İbrahim: “Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri”, *Erzincan 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 İlâm Niteliği”, *AÜEHFD*, C.8, S.3-4, 2004, (ss.387-418), (Uzlaştırma).
- ÖZBAY, İbrahim: “Dünyada Grup Davası Uygulamaları Ve Türkiye’de Uygulanabilirliği”, *EÜHFD*, C.19, S.1-2, 2015, (ss.83-129), (Grup Davası).
- ÖZBAY, İbrahim/ÖZDEN ÇELT, Damla: "Alman Arabuluculuk Kanunu (Mediationsgesetz; Mediation Act)", *Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C.22, S.1-2, 2018, (ss.147-153).
- ÖZBEK, Mustafa Serdar: “Çağdaş Ceza Adaleti Sistemlerinde Alternatif Çözüm Arayışları ve Arabuluculuk Uygulaması”, *Kazancı Hukuk Dergisi*, S.1, 2010, (ss.116-183), (Ceza).
- ÖZBEK, Mustafa: “Anayasal Hak ve Hürriyetler ile Yargılamaya Hakim Olan İlkeler Işığında Arabuluculuk” *Medeni Usul ve İcra İflas Hukukçuları Toplantısı-IX*, Ankara, 2010, ss.107-154, (Anayasal İlkeler ve Arabuluculuk).
- ÖZBEK, Mustafa Serdar: *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*, 3. Baskı, Yetkin Yayınları, 2013.
- ÖZBEK, Mustafa: “Avrupa Birliğinde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü”, *TBB Dergisi*, S.68, 2007, (ss.265-320), (Avrupa Birliği).
- ÖZBEK, Mustafa: “Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin “Aile Arabuluculuğu” Konulu Tavsiye Kararı”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* C.7, S.2, 2005, (ss.71-102), (Aile).
- ÖZBEK, Mustafa: “Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin “Ceza Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk” Konulu Tavsiye Kararı”, *Dokuz Eylül*

Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.7, S.1, 2005, (ss.127-166), (Ceza Uyuşmazlıkları).

ÖZBEK, Mustafa: “Avrupa Konseyince Adalet Hizmetlerinin Etkinliğinin Artırılması İçin Öngörülen Tedbirler”, AÜHFD, 2006, (ss.207-292), (Tedbirler).

ÖZBEK, Mustafa: “Avrupa’da Arabuluculuğun İlkeleri Ve Uygulanması”, Prof.Dr. Özer Seliçi’ye Armağan, Ankara, 2006, (ss.441-502), (Arabuluculuğun İlkeleri).

ÖZBEK Mustafa, “Dünya Çapındaki Adalet Ulaşma Hareketiyle Ortaya Çıkan Gelişmeler ve Alternatif Uyuşmazlık Çözümü”, AÜHFD, C.51, S.2, 2002, (ss.121-162), (Adalet Ulaşma Hareketi), s.152.

ÖZBEK Mustafa, “İdari Uyuşmazlıkların Çözümünde Yargılama Dışı Usuller (I)”, TBB Dergisi, S. 56, 2005, (ss.90-132), (İdari Uyuşmazlık).

ÖZBEK Mustafa, “İdari Uyuşmazlıkların Çözümünde Yargılama Dışı Usuller (II)”, TBB Dergisi, S.57, 2005, (ss.82-134), (İdari Uyuşmazlık II).

ÖZBUDUN, Ergun, "İngiltere'de Parlamento Egemenliği Teorisi", Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.25, S.1, 1968, (ss.59-79).

ÖZCAN, Aysu: “Milletlerarası Tahkim Kanunu’nun Konu Bakımından Uygulanması”, Gaziantep University Journal of Social Sciences, C.19, S.3, 2020, (ss.988-1016).

ÖZCAN BÜYÜKTANIR, Burcu G./OKYAR KARAOSMANOĞLU, Dila: “Eczacının 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Ayıplı İfadan Sorumluluğu”, Ankara Barosu Dergisi, S.4, 2016, (ss.209-242).

ÖZÇELİK, Volkan: “Dava Şartı Olarak Arabulucuya Başvuru Zorunluluğu Usûl Ekonomisi İlkesi Ve Hak Arama Hürriyeti Bakımından Değerlendirme”, Kesit Akademi Dergisi, S.14, 2018, (ss.344-352).

ÖZDAMAR, Mehmet: “Sigorta Hukukunda Uyuşmazlıkların Çözümünde Tahkim Sistemi”, GÜHFD, C.17, S.1-2, 2013, (ss.831-855).

- ÖZDEMİR, Semih Sırrı: “Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarısı: İngiltere’deki Düzenlemeler İle Karşılaştırmalı Bir İnceleme”, Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi, C.2, S.1, 2012, (ss.55-66).
- ÖZDEN MERHACI, Selin: “Common Law Haksız Fiiller Hukukuna Genel Bir Bakış ve İhmale Dayanan Haksız Fiiller”, Ankara Barosu Dergisi, S.4, 2012, (ss.177-206).
- ÖZEL, Çağlar: “Hukuksal Açıdan Tüketicinin Korunması ve Tüketicinin Korunma Gerekliliğine İlişkin Bir Değerlendirme”, Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi, C.26, S.1, 2008, (ss.287-299).
- ÖZEL, Sibel: “Zorunlu Arabuluculuğun Adalete Erişim Hakkı Çerçevesinde İrdelenmesi”, Public and Private International Law Bulletin, C.40, S.2, 2020, (ss.867-892).
- 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, 2015, (ss.831-871), (Görev Alanı).
- ÖZMUMCU, Seda: “Amerika Birleşik Devletleri’nde Uyuşmazlık Çözümünde Dönüştürücü Arabuluculuk Modeli”, İÜHFİM, C.73, S.2, 2015, (ss.325-356), (ABD).
- ÖZMUMCU, Seda: “Arabulucunun Rolü Kolaylaştırıcı Ve Değerlendirici Arabuluculuk”, C.71, S.1, 2013, (ss.1369-1389), (Arabulucunun Rolü).
- ÖZMUMCU, Seda: “Karşılaştırmalı Hukuk Ve Türk Hukuku Açısından Zorunlu Arabuluculuk Sistemine Genel Bir Bakış”, İstanbul Hukuk Mecmuası, C.74, S.2, 2016, (ss.807-842), (Zorunlu Arabuluculuk).
- ÖZMUMCU, Seda: “Uzak Doğu’da Arabuluculuk Anlayışı ile Türk Hukuk Sisteminde Arabuluculuk Kurumuna Genel Bir Bakış”, 3. Baskı, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, (Uzakdoğu’da Arabuluculuk).
- ÖZMUMCU, Seda: Arabuluculuk Modelleri, On İki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2021, (Arabuluculuk Modelleri).

- ÖZTEKİN, Günseli: “Tüketici Akitlerinden Doğan İhtilaflarda Brüksel Konvansiyonu’nun Kabul Ettiği Yetki Kuralına İlişkin İki Avrupa Topluluğu Mahkeme Kararı Örneği”, Prof. Dr. Erdoğan MOROĞLU’na 65. Yaş Günü Armağanı, İstanbul, 1999, (ss.969-987).
- ÖZVERİ, Murat: “İş Mahkemeleri Kanunu ve Zorunlu Arabuluculuk Uygulamaları”, Çalışma ve Toplum Dergisi, C.2, S.65, 2020, (ss.917-937).
- PAPPAS, Brian A.: “Med-Arb and the Legalization of Alternative Dispute Resolution”, Harvard Negotiation Law Review, C.20, S.1, 2015, (ss.157-203), s.469.
- PARTINGTON, Martin: Introduction to the English Legal System: 2013-2014, 8th Ed., Oxford University Press, 2013.
- PECK, Jeffrey J.: “‘Users United’: The Civil Justice Reform Act of 1990”, Law and Contemporary Problems, C.54, S.3, 1991, (ss.105-118).
- PEKCANITEZ, Hakan/ATALAY, Oğuz/ÖZEKES, Muhammet, Medeni Usul Hukuku, 12. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara, 2011.
- PEKCANITEZ, Hakan/YEŞİLOVA, Bilgehan: “Avrupa Medeni Usul Model Kanunu Tasarısı Ve Değerlendirilmesi”, " Prof. Dr. Mahmut Tefvik Birsel’e Armağan, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayını, 2001, (ss.335-367).
- PEYSNER, John/SENEVIRATNE, Mary: “The Management of Civil Cases: The Courts and Post-Woolf Landscape”, Department of Constitutional Affairs Research Series 9/05, The Research Unit of Department for Constitutional Affairs, 2005, (ss.1-76).
- PIERS, Maud: “Europe's Role in Alternative Dispute Resolution: Off to a Good Start?”, Journal of Dispute Resolution, S.2, 2014, (ss.269-306).
- POROY, Reha: “Tüketicini Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları”, Halil Arslanlı’nın Anısına Armağan, İstanbul, 1978, (ss.513-550).
- POWERS, Richard: “The Labor-Management Relations Act of 1947: A Topical Digest”, Southern Economic Journal, C.15, S.1, 1948, (ss.67-79).

- POUND, Roscoe: "The Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice", *American Law Review*, C.40, 1906, (ss.729-742).
- PÜRSELİM, Hatice Selin: "Yabancılık İçeren Arabuluculuk Usulü ve Bağlayıcılığı Hakkında Düşünceler", *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, C.20, S.2, (ss.3-21).
- REISBERG, Arad: "Corporate Law in the UK after Recent Reforms: The Good, the Bad and the Ugly", *Current Legal Problems*, C.63, S.1, 2010, (ss.315-374).
- REUBEN, Richard C.: "Rethinking the Law of Legal Negotiation: Confidentiality Under Federal Rule of Evidence 408 and Related State Laws", *Boston College Law Review*, C.59, 2018, (ss.523-589).
- REYHANİ YÜKSEL, Sera: "Tahkim Tarafları Ve Hakem Arasında Yapılan Hakemlik Sözleşmesinin Maddi Hukuk Açısından Değerlendirilmesi", *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, C.22, S.3, 2016, (ss.2435-2451).
- RICHMOND, Paul/BJÖRNBERG, Kjell: "The Functioning of the Judicial System in the Republic of Turkey-Report of an Advisory Visit", 11-19 July 2014, <https://arsiv.avrupa.info.tr/>, E.T.: 13.07.2023.
- RIEFA, Christine: "Codification: The Future of English Consumer Law?", *Journal of European Consumer and Market Law (EuCML)*, S.1-2/12, 2015, (ss.1-22).
- RIEFA, Christine/WILLETT, Chris: "Enforcement and Effectiveness of Consumer Law in the UK", *Enforcement and Effectiveness of Consumer Law*, (Ed. MICKLITZ Hans-W./SAUMIER Geneviève), *Ius Comparatum - Global Studies in Comparative Law*, C.27, (ss.673-697).
- RISKIN, Leonard L.: "Understanding Mediators' Orientations, Strategies, and Techniques: A Grid for the Perplexed", *Harvard Negotiation Law Review*, C.7, 1996, (ss.7-51).
- ROBEL, Lauren: "Fractured Procedure: The Civil Justice Reform Act of 1990", *Stanford Law Review*, C.46, S.6, 1994, (ss.1447-1485).

- ROBERTS, Kenneth M.: "Mediating the Evaluative-Facilitative Debate: Why Both Parties Are Wrong and a Proposal for Settlement", *Loyola University Chicago Law Journal*, C.39, S.1, 2007, (ss.187-213).
- RODGER, Barry/MacCULLOCH, Angus: *Competition Law and Policy in the Ec And Uk*, 4th Edition, Routledg-Cavendish, 2009.
- ROSENBERG, Joshua D./FOLBERG, H. Jay: "Alternative Dispute Resolution: An Empirical Analysis", *Stanford Law Review*, C.46, S.6, 1994, (ss.1487-1551).
- SAARI, David J.: "The 1980 Dispute Resolution Act", *American Behavioral Scientist*, C.25, S.1, 1981, (s.107-109).
- SANDERS, Pieters: "Quo Vadis Arbitration?-Sixty Years of Arbitration Practice", *Kluwer Law International*, 1999.
- SARIDAĞ, Orhan Gazi: "Bireysel İş Hukukunda Arabuluculuktan Kaynaklanan Bazı Sorunlar", *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C.24, S.2, 2022, (ss.1093-1119).
- SARIHAN, Banu Bilge: "Tüketici Hukuku Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk Uygulaması", *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C.4, S.2, 2021, (ss.415-440).
- SARISÖZEN, Murat Serhat: "Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanun Tasarısının Getirdikleri, İcra Edilebilirlik Belgesi Ve Arabuluculuğun Avukatın Tekel Hakkına Aykırılık Oluşturup Oluşturmadığı Sorunu", *Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C.15, S.1-2, 2011, (ss.255-271).
- SAYAR, İbrahim Barış: "Avrupa Basit Hak İddiaları Prosedürü (European Small Claims Procedure): Kapsamı Ve Uygulanması Üzerine Bir İnceleme", *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, C.22, S.1, 2018, (ss.49-94).
- SAYGIN, Didem/ULTAN, Mehlika Özlem: "Ekonomi ve Siyaset Bağlamında İngiltere-Avrupa Birliği İlişkileri: Tarihsel Bir Analiz", *Güvenlik Stratejileri Dergisi*, C.12, S.23, 2016, (ss.72-102).

- SAYIN, Yusuf: "Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne Katılım Müzakereleri ve Müzakere Fasılları", Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi, C.19 S.2, 2016, (ss.41-62).
- SCHERPE, Jens M./MARTEN, Bevan: "Mediation in England and Wales: Regulation and Practice", Mediation-Principles and Regulation in Comparative Perspective (Ed. HOPT Klaus J./STEFFEK Felix), Oxford University Press, 2013, (ss.365-454).
- SCHUBERT, Frank August: Introduction to Law and The Legal System, 11th edition, Cengage Learning, 2013.
- SCHULLER, Bastian: The Definition Of Consumers in EU Consumer Law, European Consumer Protection, Theory and Practice, (Ed. DEVENNEY James/KENNY Mel), Cambridge University Press, 2012.
- SCOTT, Colin/BLACK, Julia/CRANSTON, Ross: Cranston's Consumers and the Law, Butterworths, 2000.
- SENF, Louise Phipps/SAVAGE, Cynthia A.: "ADR in the Courts: Progress, Problems, and Possibilities", Penn State Law Review, C.108, S.1, 2003, (ss.327-348).
- SEROZAN, Rona: "Tüketicinin Koruma Kanunu Değişikliğinin Artıları Ve Eksileri", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi, C.61, S.1-2, 2011, (ss.339-356).
- SEVİĞ, Vedat: "Milli Tahkim Ve Milletlerarası Tahkim", Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, C.23, S.1-2, 2003, (ss.643-648).
- SİRMEN, A. Lale: "Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Olarak Değerlendirilmesi, Terazi Hukuk Dergisi, C.9, S.99, 2014, (ss.156-162), (Kanun).
- SİRMEN A. Lale, "Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri", Yaşar Üniversitesi E-Dergisi, C.8, Özel Sayı, 2013, (ss.2465-2476), (Amaç).
- SİRMEN, K. Sedat: "Uluslararası Havacılık Davalarında Forum Non Conveniens Doktrininin Uygulanmasında Emsal Karar: Piper Aircraft Co. V. Reyno Davası", AÜHFD, C.63, S.1, 2014, (ss.199-217).

- SOKULLU, Ebru Canan: "İngiltere'nin AB ile İmtihani: Siyasal Söylemlerde Avrupa-Şüphencilğin Evrimi Ve Brexit", EURO Politika Dergisi, Özel Sayı, 2017, (ss.11-34).
- SORABJI, John: English Civil Justice after the Woolf and Jackson Reforms: A Critical Analysis, Cambridge University Press, 2014.
- SÖKMEN GÜLER, Ekin: "Toplu İş Uyuşmazlıklarının Çözümünde Yüksek Hakem Kuruluna Başvurma ve Özel Hakeme Başvurma", GÜHFD, C.19, S.3, 2015, (ss.55-72).
- SÖNMEZ, İrfan/KARAKAYA, Gencay: "Milletlerarası Tahkimde Esasa Uygulanacak Hukuk", Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.23, S.1, (ss.203-229).
- SPENCER, David/BROGAN, Michael: Mediation Law and Practice, Cambridge University Press, 2006.
- STALEV, Zhivko: "Sosyalist Avrupa Ülkelerinde Hukuk Yargılaması", (Çev. YILMAZ Ejder), AÜHFD, C.33, S.1, 1976, (ss.151-183).
- STIPANOWICH, Thomas J: "Arbitration, Mediation and Mixed Modes: Seeking Workable Solutions and Common Ground on MedArb, Arb-Med and Settlement-Oriented Activities by Arbitrators", Harvard Negotiation Law Review, C.26, S.265, 2021, (ss.267-369).
- STORSKRUBB, Eva: Civil Procedure and EU Law: A Policy Area Uncovered, Oxford University Press, 2008.
- SUR, Melda: İş Hukuku Toplu İlişkiler, 5. Baskı, Turhan Kitabevi, Ankara, 2016.
- ŞAHİN CEYLAN, Şule: Geleneksel Toplumdan Modern Topluma Alternatif Uyuşmazlık Çözümü, Oniki Levha Yayıncılık, İstanbul, 2009.
- ŞAHİN, Ayşe/DEMİR, M. Hulusi, "Avrupa Birliği'nin Tüketici Politikası ve Türkiye'ye Yansımaları", Review of Social, Economic & Business Studies, C.3, S.4, (ss.274-285).

- ŞIPKA, Şükran: “Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Tasarısı’nın Değerlendirilmesi”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.6, S.12, 2007, (ss.163-175).
- T.C. Adalet Bakanlığı Arabuluculuk Daire Başkanlığı, Temel Arabuluculuk Eğitimi Katılımcı Kitabı, 3. Bası, 2021.
- TAHMAZOĞLU ÜZELTÜRK, Sultan: “Tüketici Haklarının Anayasal Boyutu”, Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.12, S.2, 2016, (ss.218-242).
- TANDOĞAN ÖZBAYKAL, Nagihan: “Tüketici Hakem Heyetlerinde İtirazın İptali Davası Sorunu ve 7063 Sayılı Kanun Sonrasında Verilen Yargı Kararlarının Değerlendirilmesi”, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, C.26, S.1, 2020, (ss.467-486).
- TANRIVER, Süha: “Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Ve Özellikle Arabuluculuk”, TBB Dergisi, S.64, 2006, (ss.151-177), (Hukuk Uyuşmazlıkları).
- TANRIVER, Süha: “Hukuk Yargısında Etkinliğin Sağlanması İçin Alınması Gereken Önlemler Üzerine”, AÜHF Dergisi, C.49, S.1, (ss.67-83), (Hukuk Yargısı).
- TANRIVER, Süha: “Mahkeme Huzurunda Yapılan Sulhler”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, C.49, 1994, (ss.333-348), (Sulh).
- TANRIVER, Süha: Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Arabuluculuk, 2. Baskı, Yetkin Yayınları, Ankara, 2022, (Arabuluculuk).
- TARMAN, Zeynep Derya: “Milletlerarası Özel Hukukta Tüketicinin Korunması”, Public and Private International Law Bulletin, C.39, S.1, 2019, (ss.325-356).
- TARUFFO, Michele: “Some Remarks On Group Litigation in Comparative Perspective”, Duke Journal of Comparative & International Law, C.11, 2001, (ss.405-422).

- TAŞDELEN, Nihat: "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Sıfatı", İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.16, S.2, 2017, (ss.705-719).
- TAŞPOLAT TUĞSAVUL, Melis: Arabuluculuk Kanun Tasarısı Çerçevesinde Türk Hukukunda Arabuluculuk, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2009, (Tez)
- TAŞPOLAT TUĞSAVUL, Melis: Türk Hukukunda Arabuluculuk-6325 Sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu Çerçevesinde, Yetkin Yayınları, Ankara, 2012, (Kitap).
- TAYLOR, Roger/KELSEY, Tim: Transparency and the Open Society: Practical Lessons for Effective Policy, Policy Press, 2016.
- TAYLOR, Simon: "UK Sale of Goods Legislation 1893-2015: Towards Plain(er) Language?", ASp, S.74, 2018, (ss.95-112).
- TEK GÜLEN, Sinem: "Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılamanın Usulü", Bahçeşehir ÜHFHD, C.8, S.99-100, 2012, (ss.127-171).
- TEKİNALP, Gülgören/TEKİNALP, Ünal: Avrupa Birliği Hukuku, 2. Baskı, Beta, İstanbul, 2000.
- TEKİNALP, Gülgören: "Avrupa Milletlerarası Medeni Usul Hukuku Ve Heidelberg Sempozyumu", Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni, C.10, S.1-2, 2011, (ss. 179-190).
- TERZİ, Özlem: "Brexit'in Birleşik Krallık Siyasal Sistemi İle Etkileşimi", Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi, C.20, Özel Sayı: Brexit, 2021, (ss.155-185).
- THOMAS, Bruce A.: "The Canadian Experience with Alternative Dispute Resolution in Products Liability Cases", Canada-United States Law Journal, C.17, S.2, 1991, (ss.363-375).
- THORESBY, Robert: "The Criminal Justice Act 1972", The Modern Law Review, C.36, S.4, 1973, (ss.417-423).

- TILLSON, Judith: Consumer and Commercial Law, 4th Edition, Pearson Education Limited, 2016.
- TİRYAKİ, Betül: “Avrupa Konseyi’nin 25.7.1985 Tarihli Direktifi’ne Göre Üreticinin Sorumluluğunun Şartları Ve Tüketicinin Korunması Mevzuatı İle Mukayesesi”, AÜHFD, 2009, (ss.229-248).
- TÖREMİŞ, Hatice Ebru.: Sermaye Piyasası Faaliyetleri Bağlamında Yatırımcının Tüketici Olarak Korunması, Seçkin Yayınevi, 2002.
- TRIDIMAS, George/TRIDIMAS, Takis: “European Court of Justice and the Annulment of the Tobacco Advertisement Directive: Friend of National Sovereignty or Foe of Public Health?”, European Journal of Law and Economics, S.14, 2002, (ss.171-183).
- TUNCAY, Can/SAVAŞ KUTSAL, Burcu: Toplu İş Hukuku, 4. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 2015.
- TUNÇOMAĞ Kenan/CENTEL Tankut, İş Hukukunun Esasları, Beta Yayınları, 6. Baskı, İstanbul, 2013.
- TUTUMLU, Mehmet Akif/TUTUMLU, Özge: Tüketici Uyuşmazlıklarında Dava Şartı Arabuluculuk, Seçkin Yayınevi, 2023.
- TÜZÜNER, Özlem: Madde 1/Tüzüner Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, (ss.1-27), (Madde 1/Tüzüner Şerhi).
- TÜZÜNER, Özlem: Madde 2/Tüzüner Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, (ss.28-40), (Madde 2/Tüzüner Şerhi).
- TWIGG-FLESNER, Christian: “Consolidation Rather than Codification-or Just Complication?-The UK's Consumer Rights Act 2015”, Zeitschrift für Europäisches Privatecht (ZeuP), 2019, (ss.170-201), (UK).
- TWIGG-FLESNER, Christian: “The Consumer Rights Directive, Consumer Sales and English Law - the fear of coherence?”, Le Nuove Leggi Civili Commentate, 2015, (ss.1-21), (Directive).

- ULUKAPI, Ömer/KIYAK, Emre: “Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu ile Model Etik ve Uygulama Kuralları Çerçevesinde Arabuluculuk Yöntemi ve Sürecin İşleyişi”, Prof. Dr. Ramazan Arslan’a Armağan, C.2, Ankara, 2015, (ss.1645-1698).
- UYANIK ÇAVUŞOĞLU, Ayfer: “Avrupa Birliği’nde Aile Hukukunu Birleştirme Çalışmaları”, Ata Sakmar’a Armağan, Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2011, (ss.213-241).
- UYYSAL, Ceren: “Türkiye-Avrupa Birliği İlişkilerinin Tarihsel Süreci ve Son Gelişmeler, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, C.1, S.1, 2001, (ss.140-153).
- UYYSAL, Merve: “Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda Kolektif Hukuki Araçlar”, DEÜHFD, C.15, Özel Sayı, 2013, (ss.1163-1212).
- UYUMAZ, Alper/ERDOĞAN, Kemal: “Aile Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları”, D.E.Ü. Hukuk Fakültesi Dergisi, C.17, S.1, 2015, (ss.119-169).
- VORRASI, Kenneth M.: “England's Reform to Alleviate the Problems of Civil Process: A Comparison of Judicial Case Management in England and the United States”, C.30, S.2, Journal of Legislation, 2004, (ss.361-387).
- WANG, T./DURNA, D.: “20. Yüzyılda Tayvan’ın Hukuki Gelişimi: Liberal Ve Demokratik Bir Ülkeye Doğru”, Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.1, S.1, 2011, (ss.235-266).
- WARD, Ettie: “Mandatory Court-Annexed Alternative Dispute Resolution in the United States Federal Courts: Panacea or Pandemic?”, St.John’s Law Review, C.8, 2007, (ss.77-98).
- WEATHERILL, Stephen: “If I’d Wanted You to Understand I Would Have Explained It Better’: What is the Purpose of the Provisions on Closer Co-operation Introduced by the Treaty of Amsterdam?”, Legal Issues of the Amsterdam Treaty (Ed. TWOMEY Patrick/O’KEEFFE David), Hart Publishing, 1999, (ss.21-41).
- WEATHERILL, Stephen: EU Consumer Law and Policy, Edward Elgar Publishing Limited, 2005.

- WEBER, Johannes: "Universal Jurisdiction and Third States in the Reform of the Brussels I Regulation", *The Rabel Journal of Comparative and International Private Law*, C.75, S.3, 2011, (ss.619-644).
- WEEKS, Brain: "A.C.A.S.-An Alternative To Law?", *Industrial Law Journal*, C.8, S.1, 1979, (ss.147-159).
- WHITE, Robin C. A.: *The English Legal System In Action: The Administration of Justice*, 3rd Ed., Oxford University Press, 1995.
- WILHELMSSON, Thomas: "Harmonizing Unfair Commercial Practices Law: The Cultural and Social Dimensions", *Osgoode Hall Law Journal* C.44, S.3, 2006, (ss.461-500).
- WILLETT, Chris: "Re-Theorising Consumer Law", *Cambridge Law Journal*, S.77/1, 2018, (ss.179-210).
- WILLETT, Chris/OUGHTON, David: "Consumer Protection", *Commercial And Consumer Law*, (Ed. FURMSTON Michael/CHUAH, Jason), Pearson Education Limited, 2010, (ss. 376-473).
- WILLIAMS, David: "Parliamentary Commissioner Act 1967", *The Modern Law Review*, C.30, S.5, 1967, (ss.547-551).
- WOOD, John TD: "Consumer protection: A case of successful regulation", *Regulatory Theory: Foundations and applications*, (ed.Peter DRAHOS), ANU Press, 2017, (ss.633-652).
- YAĞCI, Mustafa Okan: "Arbuluculuk Sonucunda Yapılan Milletlerarası Sulh Anlaşmaları Hakkında Birleşmiş Milletler Konvansiyonu'nun Medeni Usul ve İcra-İflas Hukuku Açısından Değerlendirilmesi", *Public and Private International Law Bulletin*, C.42, S.2, 2022, (ss.529-559).
- YAĞCIOĞLU, Ali Haydar: "Yeni İsviçre Haksız Rekabet Kanunu'nda Genel İşlem Koşullarının Açık İçerik Denetimi (UWG Art. 8)", *Yaşar Üniversitesi Elektronik Dergisi*, C.8, Özel Sayı, 2013, (ss.3057-3098).
- YAVUZ, Cevdet/ACAR, Faruk/ÖZEN, Burak: *Borçlar Hukuku Dersleri-Özel Hükümler*, 13. Baskı, Beta, İstanbul, 2014.

- YAVUZ, Cevdet: "Türk-İsviçre ve Fransız Medeni Hukuklarında Dolaylı Temsil", Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul,1983.
- YAVUZ, Elif: Türk Ve İngiliz Hukukunda Hile Kavramına Bakış, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilgi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2007.
- YAVUZ, Nihat: Öğretinin ve Uygulamanın Işığında Tüketicinin Korunmasında Kanun Şerhi, Genişletilmiş 2. Baskı, Adalet Yayınevi, 2010.
- YENİOCAK, Umut: "AB Adalet Divanı'nın 15.01. 2015 Tarihli Kararı Işığında Avukatlık Sözleşmesinin Bir Tüketici İşlemi Olup Olamayacağı Sorunu", Terazi Hukuk Dergisi, C.10, S.110, 2015, (ss.37-45).
- YEOMAN-CLARK, Angela: "The Imperative for a Strong Regulatory Approach to Consumer Protection", The Year Book of Consumer Law 2007, Ashgate, 2007, (ss.277-295).
- YEŞİLOVA, Bilgehan: "6502 Sayılı (Yeni) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları", Terazi Hukuk Dergisi, C.9, 2014, (ss.107-1439).
- YILDIRIM, Abdülkerim: "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağının Bazı Maddelerine İlişkin Değerlendirmeler", Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C.12, S.1-2, 2013, (ss.1015-1047).
- YILDIRIM, Ferhat: Arabuluculuk ve Ombudsmanlık, 2. Baskı, Seçkin Yayınevi, 2023.
- YILDIRIMOĞLU, Hakan: "Avrupa Ülkelerinde Ticari Arabuluculuk Uygulamaları", İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C.21, S.44), (ss.945-961).
- YILDIZ, Habib: "Sigortacılıkta Tahkimin Tahkim Türleri Arasındaki Yeri", C.7, S.13, 2022, (ss.615-628).
- YILMAZ, Ejder: "Hukuk Muhakemeleri Kanununun Getirdikleri", Ankara Barosu Dergisi, S.2, 2011, (ss.213-254).

- YILMAZ, Ejder/YARDIM, Ertan: Madde 66/Yılmaz&Yardım Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, (ss.1082-1120), (Madde 66/Yılmaz&Yardım Şerhi).
- YILMAZ, Ejder/YARDIM, Ertan: Madde 73/Yılmaz&Yardım Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, (ss.1184-1203), (Madde 73/Yılmaz&Yardım Şerhi).
- YILMAZ, Ejder/YARDIM, Ertan: Madde 74/Yılmaz&Yardım Şerhi, Milli Şerh-6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi-, (Ed. TOKBAŞ, Hakan/TÜZÜNER, Özlem), Aristo Yayınevi, 2016, (ss.1204-1215), (Madde 74/Yılmaz&Yardım Şerhi).
- YOLAÇ, Gökhan: "Consumerism: Literatür Tarama", Öneri Dergisi, C.9, S.35, Ocak 2011, (ss.159-162).
- ZANDER, Michael: "The Government's Plans on Civil Justice", The Modern Law Review, C.61, S.3, 1998, (ss.382-389), (Civil Justice).
- ZANDER, Micheal: Cases and Materials on the English Legal System, 10th ed., Cambridge, 2012, (Legal System).
- ZEVKLİLER, Aydın: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 2. Baskı, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2001, (Kanun).
- ZEVKLİLER, Aydın/ÖZEL, Çağlar: Tüketicinin Korunması Hukuku, Seçkin Yayınevi, Ankara, 2016, (Hukuk).
- ZUCKERMAN, A. A. S.: "Lord Woolf's Access to Justice: Plus ça Change...", The Modern Law Review, C.59, S.6, 1996, (ss.773-796).
- ZUTTER, Deborah Lynn: "Incorporating ADR in Canadian Civil Litigation", Bond Law Review, C.13, S.2, 2001, (ss.1-18).

EKLER

EK 1. ORJİNALLİK RAPORU

	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doküman Kodu Form No.	FRM-DR-21
		Yayın Tarihi Date of Pub.	22.11.2023
	FRM-DR-21 Doktora Tezi Orijinallik Raporu <i>PhD Thesis Dissertation Originality Report</i>	Revizyon No Rev. No.	01
		Revizyon Tarihi Rev. Date	04.01.2023

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA	
Tarih: 12/02/2024	
Tez Başlığı: TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA TÜKETİCİ İŞLEMİ VE TÜKETİCİ İŞLEMİNDEN DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜMLENMESİ	
Yukarıda başlığı verilen tezin a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 161 sayfalık kısmına ilişkin, 12/02/2024 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezin benzerlik oranı % 26 'dır.	
Uygulanan filtrelemeler**:	
1. <input checked="" type="checkbox"/> Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç	
2. <input checked="" type="checkbox"/> Kaynakça hariç	
3. <input type="checkbox"/> Alıntılar hariç	
4. <input checked="" type="checkbox"/> Alıntılar dâhil	
5. <input checked="" type="checkbox"/> 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç	
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tezin herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumlarda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.	
Gereğini saygılarımla arz ederim.	
Tarih ve İmza 12.02.2024	

Öğrenci Bilgileri	Ad-Soyad	AYDIN EBRAR GÜNAL	Öğrenci No	N15241018
	Enstitü Anabilim Dalı	ÖZEL HUKUK		
	Programı	ÖZEL HUKUK DOKTORA PROGRAMI		
	E-posta/Telefon	ebrar_gunal@hotmail.com	0538 275 63 57	
	Statüsü	Doktora <input checked="" type="checkbox"/>	Lisans Derecesi ile (Bütünleşik) Dr <input type="checkbox"/>	

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.
Doç. Dr. Burcu Gülseren ÖZCAN BÜYÜKTANIR
(Unvan, Ad Soyad, İmza)

*Tez Almanca veya Fransızca yazılıyor ise bu kısımda tez başlığı **Tez Yazım Dilinde** yazılmalıdır.

**Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları İkinci bölüm madde (4)/3'te de belirtildiği üzere: Kaynakça hariç, Alıntılar hariç/dahil, 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 5 words) filtreleme yapılmalıdır.

	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doküman Kodu <i>Form No.</i>	FRM-DR-21
		Yayın Tarihi <i>Date of Pub.</i>	22.11.2023
	FRM-DR-21 Doktora Tezi Orijinallik Raporu <i>PhD Thesis Dissertation Originality Report</i>	Revizyon No <i>Rev. No.</i>	01
		Revizyon Tarihi <i>Rev.Date</i>	04.01.2023

TO HACETTEPE UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF PRIVATE LAW

Date: 12/02/2024

Thesis Title (In English): CONSUMER TRANSACTIONS IN TURKISH AND ENGLISH LAW AND RESOLUTION OF DISPUTES ARISING FROM CONSUMER TRANSACTIONS THROUGH MEDIATION

According to the originality report obtained by myself/my thesis advisor by using the Turnitin plagiarism detection software and by applying the filtering options checked below on 12/02/2024 for the total of 161 pages including the a) Title Page, b) Introduction, c) Main Chapters, and d) Conclusion sections of my thesis entitled above, the similarity index of my thesis is 26 %.

Filtering options applied**:

- Approval and Declaration sections excluded
- References cited excluded
- Quotes excluded
- Quotes included
- Match size up to 5 words excluded

I hereby declare that I have carefully read Hacettepe University Graduate School of Social Sciences Guidelines for Obtaining and Using Thesis Originality Reports that according to the maximum similarity index values specified in the Guidelines, my thesis does not include any form of plagiarism; that in any future detection of possible infringement of the regulations I accept all legal responsibility; and that all the information I have provided is correct to the best of my knowledge.

I respectfully submit this for approval.

Date and Signature
12.02.2024

Student Information	Name-Surname	AYDIN EBRAR GÜNAL	Student Number	N15241018
	Department	PRIVATE LAW		
	Programme	PRIVATE LAW DOCTORATE		
	E-mail/Phone Number	ebrar_gunal@hotmail.com	0538 275 63 57	
	Status	PhD <input checked="" type="checkbox"/>	Combined MA/MSc-PhD <input type="checkbox"/>	

SUPERVISOR'S APPROVAL

APPROVED
Doç. Dr. Burcu Gülseren ÖZCAN BÜYÜKTANIR
(Title, Name and Surname, Signature)

**As mentioned in the second part [article (4)/3] of the Thesis Dissertation Originality Report's Codes of Practice of Hacettepe University Graduate School of Social Sciences, filtering should be done as following: excluding reference, quotation excluded/included, Match size up to 5 words excluded.

EK 2. ETİK KURUL/KOMİSYON İZİNİ YA DA MUAFİYET FORMU

	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doküman Kodu Form No.	FRM-DR-12
		Yayın Tarihi Date of Pub.	22.11.2023
	FRM-DR-12 Doktora Tezi Etik Kurul Muafiyeti Formu <i>Ethics Board Form for PhD Thesis</i>	Revizyon No Rev. No.	01
		Revizyon Tarihi Rev.Date	01.12.2023

HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ ÖZEL HUKUK ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA	
Tarih: 19/01/2024	
Tez Başlığı : TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA TÜKETİCİ İŞLEMİ VE TÜKETİCİ İŞLEMİNDEN DOĞAN UYUŞMAZLIKLARIN ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜMLENMESİ	
Yukarıda başlığı verilen tez çalışmam:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. İnsan ve hayvan üzerinde deney niteliği taşımamaktadır. 2. Biyolojik materyal (kan, idrar vb. biyolojik sıvılar ve numuneler) kullanılmasını gerektirmemektedir. 3. Beden bütünlüğüne veya ruh sağlığına müdahale içermemektedir. 4. Anket, ölçek (test), mülakat, odak grup çalışması, gözlem, deney, görüşme gibi teknikler kullanılarak katılımcılardan veri toplanmasını gerektiren nitel ya da nicel yaklaşımlarla yürütülen araştırma niteliğinde değildir. 5. Diğer kişi ve kurumlardan temin edilen veri kullanımını (kitap, belge vs.) gerektirmektedir. Ancak bu kullanım, diğer kişi ve kurumların izin verdiği ölçüde Kişisel Bilgilerin Korunması Kanuna riayet edilerek gerçekleştirilecektir. 	
Hacettepe Üniversitesi Etik Kurullarının Yönergelerini inceledim ve bunlara göre çalışmamın yürütülebilmesi için herhangi bir Etik Kuruldan izin alınmasına gerek olmadığını; aksi durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.	
Gereğini saygılarımla arz ederim.	
Tarih ve İmza 19.01.2024	

Öğrenci Bilgileri	Ad-Soyad	AYDIN EBRAR GÜNAL	Öğrenci No	N15241018
	Enstitü Anabilim Dalı	ÖZEL HUKUK		
	Programı	ÖZEL HUKUK DOKTORA PROGRAMI		
	E-posta/Telefon	ebrar_gunal@hotmail.com	0538 275 63 57	
	Statüsü	Doktora <input checked="" type="checkbox"/>	Lisans Derecesi ile (Bütünlük) Dr <input type="checkbox"/>	

DANIŞMAN ONAYI

UYGUNDUR.
Doç. Dr. Burcu Gülseren ÖZCAN BÜYÜKTANIR
(Unvan, Ad Soyad, İmza)

* Tez Almanca veya Fransızca yazılıyor ise bu kısımda tez başlığı **Tez Yazım Dilinde** yazılmalıdır.

	HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	Doküman Kodu <i>Form No.</i>	FRM-DR-12
		Yayın Tarihi <i>Date of Pub.</i>	22.11.2023
	FRM-DR-12 Doktora Tezi Etik Kurul Muafiyeti Formu <i>Ethics Board Form for PhD Thesis</i>	Revizyon No <i>Rev. No.</i>	01
		Revizyon Tarihi <i>Rev.Date</i>	01.12.2023

HACETTEPE UNIVERSITY GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES DEPARTMENT OF PRIVATE LAW		Date: 19/01/2024
ThesisTitle (In English) : CONSUMER TRANSACTIONS IN TURKISH AND ENGLISH LAW AND RESOLUTION OF DISPUTES ARISING FROM CONSUMER TRANSACTIONS THROUGH MEDIATION		
My thesis work with the title given above:		
<ol style="list-style-type: none"> Does not perform experimentation on people or animals. Does not necessitate the use of biological material (blood, urine, biological fluids and samples, etc.). Does not involve any interference of the body's integrity. Is not a research conducted with qualitative or quantitative approaches that require data collection from the participants by using techniques such as survey, scale (test), interview, focus group work, observation, experiment, interview. Requires the use of data (books, documents, etc.) obtained from other people and institutions. However, this use will be carried out in accordance with the Personal Information Protection Law to the extent permitted by other persons and institutions. 		
I hereby declare that I reviewed the Directives of Ethics Boards of Hacettepe University and in regard to these directives it is not necessary to obtain permission from any Ethics Board in order to carry out my thesis study; I accept all legal responsibilities that may arise in any infringement of the directives and that the information I have given above is correct.		
I respectfully submit this for approval.		
Date and Signature		19.01.2024

Student Information	Name-Surname	AYDIN EBRAR GÜNAL	Student Number	N15241018
	Department	PRIVATE LAW		
	Programme	PRIVATE LAW DOCTORATE		
	E-mail/Phone Number	ebrar_gunal@hotmail.com	0538 275 63 57	
	Status	PhD <input checked="" type="checkbox"/>	Combined MA/MSc-PhD <input type="checkbox"/>	

SUPERVISOR'S APPROVAL

APPROVED
Doç. Dr. Burcu Gülseren ÖZCAN BÜYÜKTANIR
(Title, Name Surname, Signature)