



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ UYGULAMASINDA TARAFLAR AÇISINDAN KARŞILAŞILAN SORUNLARIN İNCELENMESİ

Gökhan TİBİLLİ

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2019

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ UYGULAMASINDA TARAFLAR AÇISINDAN
KARŞILAŞILAN SORUNLARIN İNCELENMESİ

Gökhan TİBİLLİ

Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2019

TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans Tezi sürecinde, öneri ve fikirleriyle araştırmama yön veren, araştırmamın her aşamasında engin bilgi ve deneyimi ile katkı sunan, en önemlisi tezimi tamamlamam konusunda teşvik eden değerli hocam ve danışmanım Prof. Dr. Arzu ŞENER'e;

Tez süreci boyunca bana olan inancını yitirmeden destek olan ve araştırma konusunu belirlememi sağlayan Prof. Dr. Müberra BABAÖĞÜL'a,

Bu çalışmamın olgunlaşmasına katkı sunan Prof. Dr. Aybala DEMİRCİ AKSOY'a ve Dr. Öğr.Üyesi Esna Betül BUĞDAY'a,

Akademik gelişimime katkısı olan değerli hocalarım Prof. Dr. Oya HAZER'e, Prof. Dr. Sibel ERKAL'a, Prof. Dr. Özgün BENER'e ve Dr. Öğr. Üyesi Seval GÜVEN'e,

Çalışmalarımda zorlandığım noktalarda fikrine başvurabildiğim, kapısını her çaldığımda sorunları çözme konusunda yapıcı önerilerle karşılayan Arş. Gör. Birgül AYDIN ÇİÇEK'e,

Ve...Hayatımın her anında olduğu gibi yoğun çalışma temposunun içerisinde beni sabırla destekleyen ve manevi desteğiyle güç veren sevgili eşim Rezzan TİBİLLİ'ye,

Teşekkürlerimi sunuyorum.

Gökhan TİBİLLİ

ÖZET

TİBİLLİ, Gökhan. *Tüketici Hakem Heyeti Uygulamasında Taraflar Açısından Karşılaşılan Sorunların İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2019.

Sanayi devriminden sonra üreticiler karşısında sorunlar yaşayan tüketiciler, haklarını korumak amacıyla 20. yüzyılın başında harekete geçmişlerdir. Amerika Birleşik Devletlerinde, bireysel çabalar ile başlayan tüketici hareketi, kısa sürede tüm dünyaya yayılarak evrensel bir olguya dönüşmüştür. Nihayetinde tüketici haklarının yasal olarak güvence altına alınması fikri benimsenmiş, bu kapsamda ülkemizde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yayımlanmıştır. Söz konusu Kanunda, tüketicilerin satın aldıkları ürün veya hizmetlerle ilgili sorun yaşadıklarında bir çözüm yolu olarak Tüketici Hakem Heyetleri müessesesi ihdas edilmiştir. Son yayımlanan rakamlara göre, Tüketici Hakem Heyetleri bir yılda 561.576 başvuru yapılmıştır. Bu veri göstermektedir ki; tüketiciler sorunlarına çözüm yolu olarak Tüketici Hakem Heyetlerini görmektedirler. Dolayısıyla heyet uygulamasının etkin ve verimli olarak çalışmasında yarar bulunmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, Tüketici Hakem Heyeti uygulamasında tüketiciler ve heyet çalışanları açısından ortaya çıkan sorunların tespit edilmesidir.

Bu çerçevede, araştırma, İstanbul İlinde bulunan Tüketici Hakem Heyetinde görevli 116 çalışan ve 190 tüketici üzerinde yürütülmüştür. Araştırmada, Tüketici Hakem Heyetinde çalışanlarından elde edilen veriler herhangi bir değişken ile karşılaştırılmadan frekans tabloları şeklinde verilmiştir. Veriler kantitatif analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Her sorunun satır yüzdeleri kendi içerisinde çözümlenmiş ve yorumlanmıştır. Tüketicilerin bilgi düzeylerine ve görüşlerine ilişkin elde edilen veriler, tüketicilerin eğitim düzeyleri açısından değerlendirilmiştir. İki kategorik değişken arasındaki farklılığın analizinde SPSS 23.0 paket programı kullanılarak "Ki Kare Analizi" yöntemi uygulanmıştır.

Araştırmada; Tüketici Hakem Heyeti uygulamasında, Tüketici Hakem Heyeti çalışanları açısından, tüketici mevzuatı, tüketicilerin şikâyet başvurularına ilişkin tutumları, raportörlerin sayısı, atanması, hukuk bilgisi, eğitimleri, Tüketici Hakem Heyeti üyelerinin hukuk bilgisi, kararlara katılma süreci ve Tüketici Hakem Heyetlerinin fiziki imkânları konularında; tüketiciler açısından ise tüketici mevzuatı ve Tüketici Hakem Heyeti uygulamalarına ilişkin tüketicilerin bilgi düzeyi, Tüketici Hakem Heyeti çalışanları ile ilişkiler ve Tüketici Hakem

Heyetlerinin karar alma süreleri konularında sorunlar bulunduğu saptanmış; sorun teşkil eden durumlara ilişkin önerilere yer verilmiştir.

Anahtar Sözcükler

Tüketici, Tüketici Hakem Heyeti, Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.



ABSTRACT

TİBİLLİ, Gökhan. *Research on the problems between the parties during the application process of the arbitration committee for consumer problems*, Master's Thesis, Ankara, 2019.

Consumers that encountered problems vis-a-vis producers after the industrial revolution took action to protect their rights at the beginning of 20th century. The movement of consumers which started with the attempts of individuals in the United States of America has become a global concept throughout the whole world. Ultimately, the idea of the legal protection of consumers was adopted and the law no.4077 on the protection of the consumer was introduced in Turkey. In the aforementioned law, the arbitration committee for consumer problems was created as a solution for the consumers who encounter problems with the service or production they have bought. According to the latest figures, 561.576 consumers applied to the committee in a year. The figures indicate that consumers consider the arbitration committee as a solution to their problems. Therefore, it is of great importance that the committee should work in an efficient and operative way.

The purpose of this study is to identify the problems that occurred between consumers and committee members during the application of the committee.

Within this framework, the research was conducted on 116 employees and 190 consumers in the Consumer Arbitration Committee in Istanbul. In the research, the data obtained from the employees of the Consumer Arbitration Committee are given in the form of frequency tables without comparing with any variable. Data were evaluated using quantitative analysis method. The line percentages of each question have been analyzed and interpreted within themselves. The data obtained regarding the knowledge levels and opinions of consumers were evaluated in terms of the education level of consumers. In the analysis of the difference between two categorical variables, "Chi-Square Analysis" method was applied by using SPSS 23.0 package program.

In the study; in terms of Consumer Arbitration Committee employees, it is determined that consumer legislation, attitudes of consumers regarding complaint applications, number of rapporteurs, rapporteur's appointment, legal knowledge and training, legal information of members of Consumer Arbitration Committee and their process of participation in decisions and physical possibilities of Consumer Arbitration Committee; in terms of consumers, it is

determined that there is a problem with the consumer knowledge level regarding consumer legislation and consumer arbitration, relations with the consumer arbitration committee and decision-making time of consumer arbitration committees in the application of Consumer Arbitration Committee; suggestions were made regarding the problematic situations.

Key Words

Consumer, Arbitration Committee for Consumer Problems, Rapporteur of Arbitration Committee for Consumer Problems, Law No.6502 on the Protection of Consumers



İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
KISALTMALAR DİZİNİ	xv
TABLolar DİZİNİ	xvi
GİRİŞ	1
1. BÖLÜM : KAVRAMSAL ÇERÇEVE	11
1.1. TÜKETİCİ KAVRAMI	12
1.1.1. Bilimsel Literatürde Tüketici Kavramı	12
1.1.2. Hukuk Literatüründe Tüketici Kavramı	13
1.1.2.1. 4077-6502 Sayılı Kanunlarda Tüketici Kavramının Farklılıkları	14
1.1.2.2. 4077- 6502 Sayılı Kanunlarda Tüketici Kavramının Ortak Noktaları	15
1.2.TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMI	16
1.3.TÜKETİCİ –TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMININ ÖNEMİ	18
1.4.TÜKETİCİNİN KORUNMASI KAVRAMI	19
1.4.1. Kavram Olarak Tüketicinin Korunması.....	19

1.4.2. Tüketicilerin Korunmasının Nedenleri	20
1.4.2.1. Bilgi Eksikliği.....	20
1.4.2.2. Tanıtım, Reklam ve Pazarlama Yöntemlerindeki Gelişim	21
1.4.2.3. Güç Dengesizliği	22
2. BÖLÜM: TÜKETİCİNİN KORUNMASI DÜŞÜNCESİNİN ORTAYA ÇIKIŞI VE GELİŞİMİ	24
2.1. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KONUSUNDA DÜNYADA YAŞANAN GELİŞMELER.....	25
2.1.1. Amerika Birleşik Devletlerinde Yaşanan Gelişmeler	25
2.1.2. Avrupa Kıtasında Yaşanan Gelişmeler	28
2.1.3. Uluslararası Tüketici Örgütleri.....	29
2.2. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KONUSUNDA ÜLKEMİZDE YAŞANAN GELİŞMELER	30
3. BÖLÜM: TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA YOLLARI.....	34
3.1. KAVRAMSAL ÇERÇEVDE TÜKETİCİ HAKLARI.....	34
3.2. EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI	34
3.3. TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA YOLLARI	36
3.3.1. Genel Bilgiler.....	36
3.3.2. Avrupa Birliği Uygulamaları.....	37
3.3.2.1. Adli Çözüm Yolları (Basit Yargılama Usulü)	37
3.3.2.2. Yargı Dışı Çözüm Yolları	38
3.3.2.2.1. Alternatif İhtilaf Çözümü.....	38
3.3.2.2.2. Avrupa Yargı Dışı Ağ	38
3.3.2.2.3. Mali Hizmet Şikâyet Ağı	39

3.3.3. Türkiye Uygulamaları	39
3.3.3.1. Yargı Dışında Kalan Alternatif Çözüm Yolları	40
3.3.3.1.1. Satıcı/Sağlayıcıya Başvuru	40
3.3.3.1.2. Tüketici Örgütlerine Başvuru.....	41
3.3.3.1.3.Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşlarına Başvuru	41
3.3.3.1.4. Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Başvuru ..	42
3.3.3.1.5. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru	43
3.3.3.2. Yargısal Çözüm Yolu: Tüketici Mahkemelerine Başvuru	44
3. 4. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ.....	44
3.4.1. Genel Bilgiler	44
3.4.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amacı ve Hukuki Nitelikleri	46
3.4.3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluşu ve Kaldırılması.....	46
3.4.4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Oluşumu	48
3.4.4.1. Başkan ve Üyeler	48
3.4.4.2. Raportörler	49
3.4.5. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yer Olarak Yetki Alanları	52
3.4.6. Tüketici Hakem Heyetlerinin Parasal Değer Olarak Görev Alanı.....	53
3.4.6.1. Tüketici Hakem Heyeti – Tüketici Mahkemesi Ayırımı	53
3.4.6.2. İl Tüketici Hakem Heyeti – İlçe Tüketici Mahkemesi Ayırımı.....	54
3.4.7. Tüketici Hakem Heyetlerinin Çalışma Usul ve Esasları	56
3.4.7.1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapılması...56	
3.4.7.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Bilgi – Belge Talep Etme Yetkisi	57

3.4.7.3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Toplantılarına İlişkin Hususlar	58
3.4.7.4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yapacağı İncelemeye İlişkin Hususlar	59
3.4.7.5. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kararlarına İlişkin Hususlar	59
4. BÖLÜM: LİTERATÜR ÖZETİ	62
5. BÖLÜM: YÖNTEM	64
5.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ	64
5.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM	68
5.3. ÖLÇME ARACININ GELİŞTİRİLMESİ	69
5.4. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARACI	70
5.5. VERİ TOPLAMA ARACININ UYGULANMASI	71
5.6. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ANALİZİ	71
6. BÖLÜM: BULGULAR VE TARTIŞMA	72
6.1. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ ÇALIŞANLARININ TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ UYGULAMASINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNE AİT BULGULAR	73
6.1.1. Tüketici Şikâyetlerinin İncelenmesine İlişkin Tüketici Mevzuatında Yer Alan Düzenlemeler Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular	74
6.1.2. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Sürecindeki Davranışları ve Karar Alma Sürecine Katılımlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular	79
6.1.3. Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların Değerlendirilme Sürecine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular	83

6.1.4. Tüketici Hakem Heyeti Üyelerinin ve Raportörlerinin Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular 89

6.1.5. Tüketici Hakem Heyetinin Fiziksel Koşulları ve Eğitsel İmkânlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular 96

6.2. TÜKETİCİLERİN TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ UYGULAMASINA İLİŞKİN BİLGİ DÜZEYLERİNE VE GÖRÜŞLERİNE AİT BULGULAR 100

6.2.1. Tüketicilere İlişkin Betimsel Bulgular 100

6.2.2. Tüketicilerin Tüketici Mevzuatına ve Tüketici Hakem Heyeti Uygulamalarına İlişkin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular 102

6.2.2.1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Usulü, Şekli, Başvuru Yolları İle Başvuru İçin Yetkili Tüketici Hakem Heyeti Konularında Tüketicilerin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular 102

6.2.2.2. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İçin Belirlenen Parasal Sınırlar Konusunda Tüketicilerin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular 107

6.2.2.3. Tüketici Lehine Kesinleşen Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Uygulanması Konusunda Tüketicilerin İcra Dairelerine Müracaat Hakkının Bilinirliği Hususunda Tüketicilerin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular 111

6.2.2.4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Bilirkişi ve Tebligat Masraflarını Ödeyecek Taraf Hususunda Tüketicilerin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular 113

6.2.2.5. Tüketici Mevzuatı ve Tüketici Hakem Heyeti Uygulamaları Konusunda Tüketicilerin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular 115

6.2.3. Tüketicilerin Tüketici Mevzuatına ve THH Uygulamalarına İlişkin Görüşlerine Ait Bulgular 117

6.2.3.1. Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Tüketici Mevzuatı Bilgisi ve Tüketicilerle İletişimi Konularında Tüketicilerin Görüşleri 118

6.2.3.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Karar Verme Sürelerine İlişkin Tüketicilerin Görüşleri	121
---	-----

SONUÇ	125
KAYNAKÇA	135
İNTERNET KAYNAKLARI	145
EK 1. TÜKETİCİLERİN TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN UYGULAMALARINA İLİŞKİN BİLGİ DÜZEYİ VE GÖRÜŞLERİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK SORU FORMU	147
EK 2. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ ÇALIŞANLARININ HAKEM HEYETLERİNİN UYGULAMALARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK SORU FORMU	149
EK 3. ORJİNALLİK RAPORU	152
EK 4. ETİK KURUL İZİNİ	153

KISALTMALAR DİZİNİ

AB: Avrupa Birliği

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

AET: Avrupa Ekonomik Topluluğu

TDK: Türk Dil Kurumu

TESK: Türkiye Esnaf ve Sanatkârlar Konfederasyonu

THH: Tüketici Hakem Heyeti

THH. Yön.: Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği

THH. Rap. Yön.: Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğu Yönetmeliği

TKHK: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

TOBB: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği

TSE: Türk Standartları Enstitüsü

TSHH: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti

TSHH. Yön.: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği

TUBİS: Tüketici Bilgi Sistemi

TUİK: Türkiye İstatistik Kurumu

VB. : Ve Benzeri

VS. : Ve Saire

YY: Yüzyıl

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Sayısı (2013-2018).....	10
Tablo 2: Nüfus Rakamları (2018).....	65
Tablo 3: İstanbul İlinin Göç Rakamları (1980-2018).....	65
Tablo 4: İstanbul İli Hanehalkı Tüketim Harcaması (2017)	66
Tablo 5: İstanbul İl ve İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Sayılarına İlişkin Veriler (2017-2018)	67-68
Tablo 6: Statülerine Göre İstanbul Tüketici Hakem Heyetlerinde Görev Yapan Raportörlerin Sayısı	69
Tablo 7: Tüketici Şikâyetlerinin İncelenmesine İlişkin Tüketici Mevzuatında Yer Alan Düzenlemelerin Yeterliliği Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	74
Tablo 8: Tüketici Şikâyetlerinin İncelenmesi Esnasında Heyete Bilgi Ve Belge İsteme Yetkisi Veren Düzenlemelerin Yeterliliği Konusunda Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	75
Tablo 9: Bilgi ve Belge Vermeyenlere Ceza Öngörülmemesinin Tüketici Hakem Heyetinin İşleyişini Olumsuz Etkileme Durumu Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	76
Tablo 10: Bilgi ve Belge Vermeyenlere Ceza Öngörülmemesinin Tüketici Hakem Heyetinin İşleyişini Olumsuz Etkilediği Konular Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	76
Tablo 11: Tüketicilerin Şikâyet Dilekçelerinde Şikâyet Konusunu Açıklama Konusundaki Yeterliliğine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	80
Tablo 12: Tüketicilerin Şikâyet Dilekçeleri ile Birlikte Sunmaları Gereken Evrakı Eksiksiz Sunma Durumlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	80
Tablo 13: Tüketicilerin Eksik Evrakı Tamamlama Durumlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	81

Tablo 14: Tüketicilerin Şikâyet Dilekçelerinin Görüşüldüğü ve Karara Bağlandığı Toplantılara Katılma Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	82
Tablo 15: Tüketici Şikâyetlerinin Yeterli Düzeyde İncelenme Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	84
Tablo 16: Tüketici Şikâyetlerinin Yeterince İncelenememesinin Nedenleri Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	85
Tablo 17: Tüketici Şikâyetlerinin Mevzuatla Belirlenen Süre İçerisinde Sonuçlandırılma Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	85
Tablo 18: Tüketici Şikâyetlerinin Mevzuatla Belirlenen Süre İçerisinde Sonuçlandırılmamasının Nedenleri Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	86
Tablo 19: Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Tüketici Şikâyeti Başvuru Sayısının Heyetin Çalışma Kapasitesinin Üzerinde Olma Durumu Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	87
Tablo 20: Tüketici Hakem Heyeti Rutin Toplantılarının Zamanında Yapılma Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	87
Tablo 21: Tüketici Hakem Heyetinde En Önemli Görevi Yürüten Kişi/Kişilere İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	89
Tablo 22: Tüketici Hakem Heyetinde Görev Alan Raportör Sayısının Yeterliliğine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	89
Tablo 23: Raportör İhtiyacını Karşılama Amacıyla Başka Birimlerde Görevli Diğer Memurların Tüketici Hakem Heyeti Raportörü Olarak Görevlendirilmesi Uygulamasını Yeterli Bulma Konusundaki Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri	90
Tablo 24: Tüketici Hakem Heyeti Raportörlerinin Tüketici Hukuku Bilgisinin Yeterliliğine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	91
Tablo 25: Tüketici Hakem Heyeti Üyelerinin (Avukat Üye Dışında) Tüketici Hukuku Bilgisinin Yeterliliğine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	91

Tablo 26: Tüketici Hakem Heyeti Üyesi ile Satıcı/Sağlayıcının Aynı Odanın Üyesi Olmasının Karar Alma Sürecinde Sorun Yaratma Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	92
Tablo 27: Tüketici Hakem Heyetinin Fiziksel Koşullarının Yeterliliği Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	97
Tablo 28: Tüketici Hakem Heyetinin Eğitsel İmkânlarının Yeterliliği Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri.....	97
Tablo 29: Tüketicilere İlişkin Demografik ve Tanımlayıcı Bilgiler	101
Tablo 30: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Usulü ve Şekli Hakkında Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri	103
Tablo 31: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Yolları Hakkında Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri	104
Tablo 32: Yetki Açısından Başvuru Yapılması Gereken Tüketici Hakem Heyeti Hakkında Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri.....	105
Tablo 33: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İçin Belirlenen Parasal Sınırlar Konusunda Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri	108
Tablo 34: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İçin Belirlenen Parasal Sınırların Her Yıl İçin Belirlenmesine İlişkin Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri.....	109
Tablo 35: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuruda 2019 Yılı İçin Belirlenen Parasal Sınır Konusunda Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri.....	110
Tablo 36: Tüketici Lehine Kesinleşen Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Uygulanması Konusunda Tüketicilerin İcra Dairelerine Müracaat Hakkının Bilinirliği Hususunda Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri	112
Tablo 37: Tüketici Hakem Heyetlerinin Bilirkişi ve Tebligat Masraflarını Ödeyecek Taraf Hususunda Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri	114
Tablo 38: Tüketici Mevzuatı ve Tüketici Hakem Heyeti Uygulamaları Konusunda Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri.....	116
Tablo 39: Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Tüketici Mevzuatı Bilgisinin Yeterli Bulunması Konusunda Tüketicilerin Görüşleri	118
Tablo 40: Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Tüketici İle İletişimi Konusunda Tüketicilerin Görüşleri	119

Tablo 41: Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Tüketicileri Bilgilendirme Durumuna İlişkin Tüketicilerin Görüşleri.....	120
Tablo 42: Tüketici Hakem Heyetlerinin Karar Verme Sürelerine İlişkin Tüketicilerin Görüşleri.....	122
Tablo 43: Tüketici Hakem Heyetlerinin Karar Verme Sürelerinin Uzun Olmasının Tüketicilerin Hak Aramasını Etkisizleştirme Durumuna İlişkin Tüketicilerin Görüşleri.....	123



GİRİŞ

İnsanoğlu yaşamını devam ettirebilmek için tüketim faaliyetinde bulunmak zorundadır; bu bakımdan hayatının tüm evrelerinde tüketicidir (İşler, Yarangümelioğlu ve Gümülü, 2014: 79).

İnsan yaşamı, bebeklik, çocukluk, ergenlik, yetişkinlik ve yaşlılık evrelerinden oluşmaktadır ve bu hayat evrelerinin her birinde değişiklik gösteren ihtiyaçların karşılanması gerekmektedir. Bu nedenle, tüketici olmak, insanın dünyaya gözlerini açması ile başlayan ve kapamasına kadar devam eden bir süreçtir (Boz, 2009: 1).

İnsanoğlu yaşamak için tüketmek zorundadır, dolayısıyla tüketim faaliyetinin onun yeryüzünde belirmesiyle başladığı söylenebilir. Ancak insanoğlunun tüketim faaliyeti her zaman aynı olmamıştır. Tüketim, insanlık tarihinin gelişimi ile çeşit, miktar ve amaç olarak değişmiş, fakat insanın tüketici olduğu gerçeği hiç değişmemiştir (Hayta, 2009: 147).

İnsanoğlunun ilk dönemleri, “yaşamak için tüketmek” ve “kendi ürettiğini tüketmek” üzerine kurulmuştur. Bu dönemde insanların tüketimi, toprağı işleyerek ürettiği ürünler, avladığı hayvanlar, su, barınak, giyecek gibi yaşamını sürdürebilmesi için zorunlu ihtiyaçlarından ibaretti. Sadece kendisinin ve ailesinin ihtiyaç duyduğu kadar üretmesi ve avlanması tüketimi için yeterli olmaktaydı. Ancak zaman içerisinde, insanların toplu yaşamaya başlaması ve çoğalmasıyla toplu yaşam kültürü oluşmuş, hayatı kolaylaştırmak amacıyla bazı konularda iş bölümü yapılması benimsenmiştir. Bu andan itibaren insanlar, kendi ürettiklerinden başka, diğer insanların ürettiklerini de tüketmeye yönelmişlerdir. Bu zaman diliminde insanlar, en yakınlardaki topluluklarla alışveriş imkânlarına sahiplerdi ve tüketimleri öteden beri bildikleri ürünleri kapsamaktaydı. Diğer bir ifadeyle, insanoğlunun tüketimi henüz çeşitlenmemiştir. Tüketimin çeşitlenmesi ve değişmesi, insanoğlunun trampa ekonomisini, ardından parayı ve ulaşım araçlarını icat etmesiyle olmuştur. Bilhassa ulaşım imkânlarının artması, tüketicilerin yeni ve çeşitli ürünlerle tanışmasını

sağlamıştır. Gerçekten de, gelişen ulaşım araçları sayesinde, iklim koşulları nedeniyle yaşadığı bölgede yetişmeyen ürünleri, kültürel olarak tüketim sepetinde yer almayan (baharatlar gibi) farklı ürünleri bilme, edinme ve tüketme imkânına sahip olmuşlardır. Ancak şunu belirtmek gerekir ki; sanayi devrimine kadar, üretilen/tüketilen ürünlerin özelliği emek-yoğun ürünler olmalarıydı. Dolayısıyla ürünler çeşit ve miktar olarak artsa da, insanların kavrayamayacakları ölçüde karmaşık yapıda değillerdi (Tunç, 2015: 71, Yavuz ve Zavalı, 2015: 134).

Bu itibarla, sanayi devrimine kadar insanoğlunun gündemine, tüketici sorunları ve tüketicinin korunması kavramları gelmemiştir. Zira yukarıda da izah edildiği üzere, insanoğlunun tükettiği ürünler basit yapıdaydı ve tüketiciler satın aldıkları ürünlerde genel itibarıyla bir sorunla karşılaşmıyorlardı (Aslan, 2016: 31, Tunç, 2015: 71, Babaoğlu ve Altıok, 2007: 28). Ancak, 18.yy'da yaşanan sanayi devrimi ile birlikte, piyasaya sunulan ürünler tamamen farklı bir hal almıştır. Özellikle bilim ve üretim tekniklerinde yaşanan gelişmeler sonucunda, emek-yoğun üretimden teknoloji-yoğun ve seri üretime geçilmiş; piyasaya sunulan ürünler hem nitelik hem de nicelik olarak artmıştır. Eskiden el emeği kullanılarak uzun sürede üretilen ürünler, artık makineler sayesinde, kısa sürede ve tüketicilerin talep ettiği kadar çok sayıda üretilmeye başlanmıştır. Üretimin kolaylaşması ve miktar olarak artması bunları satmak durumunda olan üreticileri, reklam, tanıtım, ilan ve promosyonlar gibi yeni pazarlama teknikleri geliştirmeye sevk etmiştir. Üreticiler bu teknikleri kullanarak tüketiciyi, ürettikleri her ürünü tüketmeye ikna etmeyi amaçlamışlardır. Diğer yandan, teknoloji-yoğun üretimin bir sonucu olarak nitelik bakımından ürünler, tüketicilerin anlayamayacağı biçimde karmaşık bir hale gelmiştir. Zira bu dönemde eskisinden farklı olarak, ürünler, bir takım işlemlerden geçirilmek, işlenmek ve başkalaştırılmak suretiyle üretilmeye başlanmıştır. Bu nedenle, tüketiciler satın aldıkları ürünlerin hangi maddeler kullanılarak yapıldığı, özellikleri, ne kadara mal edildiği, sağlığa zararlı içeriğe sahip olup olmadığı vb. hususlara ellerindeki imkânlarla cevap bulamayacak duruma gelmişlerdir. Özellikle, yoğun teknoloji kullanılarak üretilen ürünleri, laboratuvarlarda analiz etmeden bunlar hakkında bilgi sahibi olmaları imkânsız hale gelmiştir. Ancak tüketicilerin – satın aldığı her

ürün için - böyle bir imkânının ve zamanının bulunmadığı açıktır. Kısaca, sanayi devrimi sonrasında tüketici, satın aldığı ürünler konusunda bilgisiz hale gelmiştir. Bu duruma, işletmelerin reklam, tanıtım gibi satış teknikleri, işletmelerin ekonomik üstünlüğü ve örgütlenmelerinin de eklenmesiyle, tüketiciler mağduriyetler yaşamaya başlamıştır (Ferman, 1993: 17; Aslan, 2016: 17-31, Akipek, 2001: 24-31).

18 yy.'da başlayan ve her geçen gün artarak devam eden üretim tarafındaki bu gelişmeler, üreticilerin tüketiciler karşısında ekonomik, bilgi, teknik vb. konularda güçlenmesine; bunun sonucu olarak tüketici sorunlarının ortaya çıkmasına ve gitgide artarak çözülmesi gereken sosyal bir olguya dönüşmesine neden olmuştur. Buna karşın, tüketicilerin korunmasına ilişkin bir hareket henüz başlamamıştır (Kobayashi, 1978: 1'den aktaran Özel, 2007: 15).

20. yy.'ın başlarına gelindiğinde, tüketici sorunları artık içerisinden çıkılamaz bir hale bürünmüştür. Üreticiler karşısında tüketicileri koruyacak bir mekanizmanın bulunmaması ilk olarak, ABD'de toplumsal tepkiye yol açmış ve ABD halkı tarafından tüketici hareketleri başlatılmıştır. Bu halk hareketi, tüketici bilincinin gelişmesine ve tüketicilerin örgütlenmesine; bu durum ise, tüketici konusunun değerlendirilmesi ve tüketicilerin sorunlarının çözülmesine yönelik adımlar atılması hususlarında kamu otoriteleri üzerinde kamuoyu baskısına neden olmuştur. Bu gelişmeler, tüketicinin korunması konusunun daha üst düzeyde düşünülmesini ve tartışılmasını sağlamıştır. Nihayet, ABD başkanı J.F. Kennedy kongreye yaptığı konuşmasında, temel tüketici haklarını ve bu hakların yasal olarak korunması gerektiğini dile getirmiştir. 15.03.1962 tarihinde gerçekleşen bu konuşma, dünyada çağdaş anlamda tüketicinin korunması çalışmalarının başlangıç noktası olarak kabul edilmektedir. ABD'de yaşanan bu süreç sonunda, tüketicilerin haklara sahip olduğu ve bu hakların yasal olarak korunması gerektiği fikri benimsenmiştir. Bu bağlamda, öncelikle ABD'de; daha sonrasında ise, başta Avrupa kıtası olmak üzere birçok ülkede tüketicinin korunmasına yönelik yasal düzenlemeler yapılmıştır (Eymür, 1999: 4-5; Akipek, 2001: 24-31; Babaoğul, 2007: 3; Babaoğul ve Altıok, 2007: 28).

Ülkemizde tüketiciyi korumaya yönelik çabalar, dünyada yaşanan gelişmelerden önceki tarihlere dayanmaktadır (Görgülü, 2002:108). ABD’de başlayan çağdaş anlamda (doğrudan) tüketiciyi korumaya yönelik gelişmelerden önce, ülkemizin tarihinde dolaylı olarak tüketiciyi koruyan önemli gelişmeler yaşanmıştır. Bu gelişmelerden en önemlileri, Ahilik ve Lonca teşkilatları, ihtisab kanunnameleri ve nizamnamelerdir.

Tüketicinin korunmasına hizmet eden tarihimizdeki ilk örnek, Selçuklu ve Osmanlı Devletleri döneminde kurulan “Ahilik” ve “Lonca” teşkilatlarıdır. Bu teşkilatlar esas itibarıyla, aynı mesleği yürüten esnaf ve tacirlerin kendi aralarındaki dayanışmayı sağlamayı ve haksız rekabeti önlemeyi amaçlamakta olsalar da; tüketicilere sunulan mal ve hizmetlerin standartlarını belirlemeye yönelik düzenlemeler getirmeleri, bu sayede ürün kalitesinin belirli bir düzeyde tutulması, ayrıca etkin bir iç denetim sistemi geliştirmeleri sayesinde doğru ve dürüst alış-veriş sağlamaları nedenleriyle, bu teşkilatların tüketicinin korunmasında olumlu etkileri olmuştur (Açıkgül, 2015: 10, Akipek, 1996: 21-30).

Diğer taraftan, Osmanlı padişahlarından II. Beyazıt tarafından 1502 yılında çıkarılan Kanunname-i İhtisab-ı Bursa, tüketicinin korunması çabaları içerisinde önemli bir yere sahiptir. Bu kanunname, dünya tarihinin bilinen ilk tüketici ve standart yasasıdır (Özdemir, 2017: 5).

Bunlardan başka, Osmanlı Devleti, esnafın uyması gereken kuralları “nizamlar” yayımlamak yoluyla düzenlemiştir. Yayımlanan bu nizamnameler yoluyla, pazara sunulan mal ve hizmetlere ilişkin standart ve kalite faaliyetleri kontrol altına alınarak tüketicilerin menfaatlerinin korunması amaçlanmıştır (Babaoğul ve Altıok, 2007: 38).

Osmanlı Devletinin zayıflaması ile birlikte, her alanda olduğu gibi tüketici alanındaki çalışmalar da duraksamıştır. Bu süreçte, tüketici korumaya yönelik dünyada yaşanan gelişmeler ise hızlı bir şekilde ilerlemiştir. Bununla birlikte, Osmanlı Devletinin çöküşünden sonra kurulan cumhuriyet rejimi ile birlikte ülkemiz yeni bir sürece girmiştir. Yeni kurulan cumhuriyetin ilk yıllarında,

öncelikle –haklı olarak- üretim yanlısı ekonomi politikaları benimsenmiş ve bunun sonucu olarak tüketici tarafı ihmal edilmiştir.

Cumhuriyet döneminde tüketicinin korunması konusundaki ilk çalışmalar, cumhuriyetin ilanından sonra çıkarılan bazı kanunlarda tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemelere yer verilmesinden ibarettir. Bu kanunlara, Umumi Hıfzıssıhha ve Belediyeler Kanunu, Ticarete Tağışın Men'i ve İhracatın Murakabesi ve Korunması Hakkında Kanun, Pazarlıksız Satış Mecburiyetine Dair Kanun örnek olarak gösterilebilir (Açıkgül, 2015: 10).

Cumhuriyet döneminde tüketicinin korunması konusunda yaşanan gelişmelerden bir diğeri ise, 1960 yılında Türk Standartları Enstitüsü'nün (TSE) kurulmasıdır. TSE, "üretilecek malın standartlarını belirleme, bu standartlara uygun ve kaliteli mal üretimini sağlama ve belgelendirme" görevlerini yerine getirirken tüketiciler için güvence unsuru olmuştur.

Ülkemizde çağdaş anlamda (doğrudan) tüketicinin korunması konusundaki gelişmeler ise, 1970 yılında Ticaret Bakanlığı (TB) bünyesinde Tüketici Sorunları Şube Müdürlüğü'nün kurulması ile başlamıştır. Bu gelişme ile birlikte, sadece tüketici sorunlarını çözmeyi amaçlayan birim oluşturulmuştur.

Tüketici sorunları ve tüketicinin korunmasına ilişkin çağdaş anlamdaki gelişmeler 1970'li yıllarda başlasa da (Özel, 2007: 17), bu alandaki en önemli gelişme, 08.09.1995 tarihinde yürürlüğe giren "4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"un (TKHK) yayımlanması olmuştur. Daha önce de ifade edildiği üzere, bu Kanunun yayımlanmasından önce de farklı kanunlarda tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeler bulunmaktaydı. Ancak bu Kanunu önemli kılan husus, farklı kanunlarda bulunan tüketici hukukuna ilişkin düzenlemelerin bir araya getirilmesi ve tüketici haklarını güvence altına alması olmuştur (Güler, 2007: 82). Bu yönüyle, 4077 sayılı Kanun, tüketicinin korunması konusunda önemli bir kilometre taşı olarak hukukumuzda yerini almıştır (Aydoğdu, 2013: 3).

Bu Kanunu önemli kılan bir diğeri husus ise, tüketicilerin, işletmelerin, kamu ve özel tüzel kişilerin, tüketici haklarının farkına varmalarını sağlaması olmuştur.

Ayrıca bu Kanun sayesinde, ülkemizdeki tüketiciler, gelişmiş ekonomilerin tüketicileri gibi yasayla korunan çağdaş haklara sahip olmuşlardır (Babaoğul ve Altıok, 2007: 39).

Bununla birlikte, yayımlandığı yıllarda 4077 sayılı Kanuna eleştiriler getirilmiştir (Aydoğdu, 2013: 3). Kanuna getirilen eleştirilerden en önemlisi, tüketicinin korunmasına ilişkin çok sayıda hayati önem taşıyan konunun, özüne inilmeden ve genel bir bakış açısıyla çözümlenmeye çalışılmasıdır. Doğal olarak bu durum bazı hususların Kanunda eksik kalmasına neden olmuştur. Dolayısıyla, tüketicinin korunması konusunda henüz yola çıkılmışken, tüketiciyi koruması amaçlanan düzenlemeler eksik kalmıştır. Bazı eksiklikler ve aksaklıklar ise, yola çıkıldıktan sonra, Kanunun icrası sırasında tespit edilmiştir (Kayalı, 2008: 60).

İlerleyen süreçte, 4077 sayılı Kanuna getirilen eleştirilere, günün değişen şartları karşısında yetersiz kalması hususu da eklenmiştir. Gerçekten de, 90'lı yıllardan sonra dünya, teknolojik gelişmelerin hızlı yaşandığı bir döneme girmiş, 2000'li yıllara gelindiğinde tüketiciler yeni ürünlerle karşılaşmışlardır. Bu durum ise, tüketicilerin yeni sorunlarla karşılaşmasına ve doğal olarak tüketici kanununun yetersiz kalmasına neden olmuştur. Gerek karşılaşılan güncel sorunların giderilmesi, gerekse ortaya çıkan eksiklikler ve aksaklıklar, Kanunda değişim ihtiyacını ortaya çıkarmıştır. Bu nedenle, 4822 Sayılı "4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" 14.03.2003 tarihli ve 25048 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanmıştır (Fidan, 2003: 77-80).

Bu düzenleme ile tüketici hakları daha ileri bir seviyeye taşınmış; ancak yapılan bu Kanun değişikliğine rağmen tüketici sorunları giderilemediğinden, yaklaşık 18 yıl boyunca uygulanan 4077 sayılı Kanun, 28.11.2013 tarihinde yürürlükten kaldırılarak "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun" yayımlanmıştır. 6502 sayılı Kanun, 4077 sayılı Kanuna nazaran tüketicilerin haklarını genişleten bir düzenlemedir (Aydoğdu, 2013: 3-5).

Tüketici hukuku alanında dünyada ve ülkemizde yaşanan gelişmeler değerlendirildiğinde, tüketici haklarının genel itibarıyla ileri bir seviyeye taşındığı

söylenbilir. Gerçekten de TKHK sayesinde tüketiciler daha önce sahip olmadıkları çok önemli haklara ve bu haklarını koruyabilecekleri kurumlara kavuşmuşlardır (Tok, 2007: 98-117; Güler, 2007: 82).

Bu haklardan en önemlisi; tüketicilerin satın aldıkları mal ve hizmetlerin ayıplı olması veya bu mal ve hizmetlerden bekledikleri faydayı sağlayamamaları halinde tüketicilere seçimlik haklar sunulması, bu seçimlik haklarını kullanmasının engellenmesi halinde, tüketicilerin haklarını arayabilecekleri kurumlar ihdas edilmesidir (Çiçek, Cantürk ve Bozova, 2015: 29).

Tüketicilerin seçimlik hakları kavramı, tüketici kanununa göre ayıplı olduğu anlaşılan mal ve hizmetler nedeniyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etme yolları olarak tanımlanabilir. Yasalar tüketiciye, satın aldığı mal ve hizmetin ayıplı olması halinde dört adet seçimlik hak tanımıştır: malın iadesini taahhüt ederek sözleşmeden dönmeyi, malı iade etmeyerek ayıp oranında bedelden indirim yapılmasını, malın veya hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını ve mal için ayıpsız olanıyla değiştirmeyi/hizmet için yeniden görülmesini talep etme haklarıdır (Türkmen, 2014: 3390).

Tüketiciler, satın aldıkları mal ve hizmetin ayıplı olması halinde, seçimlik haklarından birisini talep etme hakkına sahiptir. Satıcı-sağlayıcılar, tüketicilerin talep ettiği seçimlik hakkın gereğini yerine getirmek zorundadırlar (4077 sayılı TKHK, m. 4-4/A; 6502 sayılı TKHK, m. 11/1). Ancak, Kanunun böyle bir zorunluluğa hükmetmesi satıcı-sağlayıcıların bu düzenlemeye uygun hareket edecekleri anlamına gelmemektedir. Gerçekten de uygulamada, satıcı-sağlayıcılar, tüketicilerin seçimlik haklarına ilişkin taleplerini her zaman yerine getirmemektedirler. Hal böyle olunca, tüketicilerin korunmasına yönelik tedbirler alınmasına ihtiyaç hâsıl olmuştur. Bu gerçekten hareketle kanun koyucu, tüketicilerin haklarını arayabilecekleri yasal yollar tesis etmiştir. Kanunda bu yollar, Tüketici Mahkemeleri ve Tüketici Hakem Heyetleri (THH) olarak sayılmıştır. Kanun, tüketicilerin hangi yolu kullanacağı hususunu, uzlaşmazlığın parasal değerine göre belirlemiştir. Bu parasal değer, her yıl Ticaret Bakanlığınca çıkarılacak tebliğle belirlenmektedir. Tüketicilerin, adı geçen Bakanlıkça belirlenen parasal değer (2019 yılı için 8.480 TL) üzerindeki

uyuşmazlıklarda Tüketici Mahkemesine; altındakiler için ise THH'lere başvurması zorunludur (4077 Sayılı TKHK, m.22; 6502 Sayılı TKHK, m.68; Resmi Gazete, 26.12.2018).

THH uygulaması, Tüketici Mahkemelerinin görev yüklerinin azaltılması, tüketicilerin hızlı, kolay ve masrafsız olarak sorunlarını çözmeleri için 1995 yılında, 4077 sayılı Kanunla hukuk sistemimize kazandırılmış bir sorun çözme mekanizmasıdır. THH'lere ilişkin düzenlemeler, 1995 yılının dünya şartlarına göre hazırlanmış ve 24 yıl gibi uzun bir süredir ülkemizde uygulanmaktadır. Ancak aradan geçen süreçte, üretim, tüketim, teknoloji ile mal ve hizmetler hızla değişmiş ve gelişmiştir. Dünyada yaşanan bu değişim ve gelişim, tüketici kanunlarının yetersiz kalmasına ve tüketicilerin ihtiyacını karşılayamamasına neden olmuş; bu nedenle tüketici kanunları sık sık gözden geçirilmiş ve kanunların yeniden yapılması söz konusu olmuştur (Fidan, 2003: 77-80; Aydoğdu, 2015: 3-5).

Buradan yola çıkarak, zaman içinde değişen ve gelişen dünya koşullarının THH uygulamasına da etkilerinin olabileceği, tüketicilerin karşılaştıkları sorunların çözümü noktasında faydalı görevler ifa eden THH uygulamasının, yıllar içerisinde tüketiciler ve heyet çalışanları açısından çözümlenmesi gereken sorunlara neden olmuş olabileceği değerlendirilmektedir.

Araştırmanın Amacı

THH çalışanlarının ve tüketicilerin THH uygulamasında mevcut duruma ve THH uygulamasına ilişkin görüşlerinin incelenmesi; tüketicilerin THH uygulamasına ilişkin tüketici mevzuat bilgi düzeyinin tespit edilmesi; uygulamada ortaya çıkan aksaklıkların ortaya konularak çözümüne yönelik özellikle kamu sektörü başta olmak üzere, özel sektör ve sivil toplum güçleri tarafından gerekli tedbirlerin alınması ülkemiz açısından önemlidir.

Bu kapsamda bu araştırmanın amacı;

- 1- THH çalışanlarının tüketici mevzuatına ve THH uygulamalarına ilişkin görüşlerinin belirlenmesi,
- 2- Tüketicilerin THH uygulamalarına ilişkin görüşlerinin belirlenmesi,
- 3- Tüketicilerin THH uygulamasına esas teşkil eden mevzuata ilişkin bilgi düzeylerinin belirlenmesi,
- 4- Tüketicilerin THH uygulamalarına ilişkin görüşlerinin ve THH uygulamasına esas teşkil eden mevzuata ilişkin bilgi düzeylerinin tüketicilerin eğitim düzeyi açısından değerlendirilmesi,
- 5- Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre THH uygulamalarının geliştirilmesi ve etkinliğinin artırılmasına katkı sağlayıcı nitelikte öneriler geliştirilmesidir.

Araştırmanın Önemi

Tüketici haklarının korunması alanında önemli bir yere sahip olan THH'ler, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur (4077 sayılı TKHK, m.22; 6502 sayılı TKHK, m.66).

Günümüzde tüketiciler, satıcı-sağlayıcılarla arasındaki uyuşmazlıkları çözmek için THH'leri önemli ölçüde kullanmaktadırlar. Ticaret Bakanlığının yayınladığı en güncel verilere göre, 2018 yılında THH'lerine 561.576 adet başvuru yapılmış; önceki yıllardan devreden dosyalarla birlikte söz konusu yılda 569.728 tüketici şikâyeti karara bağlanmıştır. Kümülatif toplama bakıldığında, THH'ler kurulduğu 1995 yılından bu yana 14.000.000 tüketici şikâyetini çözüme kavuşturmuştur. Bu bilgiler ışığında, tüketicilerin sorunlarının çözüm yeri olarak THH'leri gördükleri anlaşılmaktadır (TB, 2019: 168).

Tablo 1: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Sayısı (2013-2018)

Yıllar	Başvuru Sayısı
2013	833.854
2014	5.445.308
2015	3.118.842
2016	1.408.390
2017	590.303
2018	576.576 ¹

Bu itibarla, önemli sayıda tüketici sorununa çözüm üretmeye çalışan bir yapının etkin ve verimli bir şekilde çalışmasının, tüketicilerin korunması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Dolayısıyla, bu çalışmanın THH uygulamasının iyi ve kötü işleyen yönlerinin tespit edilmesi, kötü işleyen yönlerini iyileştirmeye yönelik öneriler sunulması ve THH uygulamasının geliştirilmesi açısından önem arz ettiği düşünülmektedir.

Ayrıca, bu çalışmanın THH uygulayıcısı olan kamu yöneticilerine ışık tutacağı ve farklı bir bakış açısı kazandıracığı değerlendirilmektedir.

Son olarak, THH uygulamasında karşılaşılan sorunlara ilişkin çok az sayıda bilimsel çalışmaya rastlanılmış olup bu çalışmanın literatüre veri kaynağı olarak katkı yapacağı düşünülmektedir.

¹ 2014 yılı itibarıyla en yüksek seviyeye ulaşan THH'ye başvurular, 3 Ekim 2014 tarihinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu'nun (BDDK) "Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar Hakkında Yönetmelik"i yayımlanması sonucunda düşüşe geçmiştir. Tüketicilerin, finansal işlemleri nedeniyle, bankalar tarafından alınan dosya masrafı, komisyon, işlem ücreti gibi masrafların belirlenmesi ve sınırlandırılması, diğer bir ifade ile tüketicilerin sorununun yönetmelikle çözülmüş olması bu düşüşte etkili olmuştur.

1.BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Tüketici kanunlarının uygulama alanı, 4077 sayılı Kanuna göre, “alım-satım işleminde tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemi” (4077 sayılı TKHK, m. 2); hali hazırda uygulanan 6502 sayılı Kanuna göre ise, “her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamalar” (6502 sayılı TKHK, m.2) olarak belirlenmiştir. Görüldüğü üzere, yeni kanunda, kanunun uygulama alanına ilişkin olarak daha geniş bir ifade tercih edilmiştir. Dolayısıyla, yeni kanunun uygulama alanının eski kanuna nazaran daha geniş tutulduğu anlaşılmaktadır. (Bedük vd, 2014: 11)

Kanunun uygulama alanı belirlenirken iki temel unsur üzerinde durulmuştur. Bunlar, tüketici hukukunun temel öğeleri olan tüketici ve tüketici işlemleridir. Yasaya göre, “tüketici olarak kabul edilen kişiler” ile “tüketici işlemi olarak kabul edilen işlemler” tüketici kanunlarının kapsamındadır. Tüketici kanununda yer alan hükümler, bu kişilere ve bu işlemlere uygulanacaktır. Diğer bir ifadeyle, kanunen tüketici sayılmayanlar ile tüketici işlemi olarak kabul edilmeyenler hakkında bu kanunun hükümleri uygulanamayacaktır.

TKHK, tüketiciyi korunması gereken zayıf taraf olarak kabul ettiğinden, tüketicilere bir takım ayrıcalıklar, kolaylıklar ve haklar getirmiştir. Bu ayrıcalık, kolaylık ve haklardan yararlanabilmesi için kişinin tüketici ve gerçekleştirdiği iş ve işlemin tüketici işlemi olması şarttır. Aksi halde, kanunla güvence altına alınan avantajlardan yararlanamayacaktır (Çıtır, 2016: 49-50).

Bu çalışmanın konusunu oluşturan THH'lere başvuru için de durum böyledir. THH'lere başvurunun ön şartı, uyuşmazlık konusu işlemin tüketici işlemi olması ve uyuşmazlıktan etkilenebilecek kişinin tüketici olması gerekmektedir (6502 Sayılı TKHK, m.2; THH Yön. m.2).

Dolayısıyla, tüketici ve tüketici işlemi kavramlarının tespiti, kanunun ve özelde çalışmanın konusu olan THH uygulamasının doğru ve sağlıklı işleyişi açısından

önem arz etmektedir. Bu nedenle, öncelikle kimlerin tüketici ve hangi işlemlerin tüketici işlemi olduğu kavramsal çerçeve kapsamında sunulacaktır. Daha sonra, tüketicinin korunması kavramı ile tüketicinin neden korunması gerektiği konusuna yer verilecektir.

1.1. TÜKETİCİ KAVRAMI

Tüketici kavramı, 1900'lü yılların başında ortaya çıkan bir kavramdır. Bundan önce, bir malı satın alan kişiyi ifade eden "alıcı" kavramı kullanılmaktaydı. (Aydoğdu, 2015: 62).

Literatür incelendiğinde, tüketici kavramına ilk olarak ekonomi biliminin yer verdiği görülmektedir (Baykan, 2005: 37). Sonrasında, dinamik yapısı nedeniyle çeşitli bilim dalları ile etkileşimde bulunan tüketici kavramı, bu bilim dallarının çalışmalarına da konu olmuş; her bilim dalı kendi bakış açısıyla tüketici kavramını açıklamıştır. Ancak farklı bilim dalları, farklı şekillerde tanımlasa da, bütün bu tanımlamalar temelde benzeşmektedir (Canöz, 2011: 16).

Bu nedenle, çalışmanın bu kısmında, bilimsel literatürde ve tüketici hukukunda yer alan önemli tanımlara yer verilmiştir.

1.1.1. Bilimsel Literatürde Tüketici Kavramı

Tüketici kavramı;

- Türk Dil Kurumu'nun (TDK) internet sitesinde yer alan Güncel Türkçe Sözlükte, "mal ve hizmetlerden yararlanan, satın alıp, tüketen kimse, müstehlik, üretici karşıtı, bitiren, mahveden" (TDK, 2019);
- Bilim ve Sanat Terimleri Ana Sözlüğü/İktisat Terimleri Sözlüğünde "mal ve hizmetleri doğrudan doğruya kullanarak gereksinimlerini karşılayan iktisadi karar birimi" (TDK, 2019);

- Mucuk'a göre, "Tatmin edilecek ihtiyacı, harcayacak parası ve harcama isteği olan kişi, kurum ve kuruluşlar" (Mucuk, 2012: 70);
- Odabaşı'na göre, "son kullanım amacıyla ürün ve hizmetleri satın alan, kullanan kişiler" (Odabaşı, 2014: 6);
- İslamoğlu'na göre, "kişisel istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek için arz edilen mal ve hizmetleri satın alan, kullanan veya bunlardan yararlanan kişi veya kurum" (İslamoğlu, 2003: 5);
- Akipek'e göre; "ekonomik, sosyal ve kültürel gereksinmelerini karşılayabilmek için nihai bir mal ve hizmeti satın alıp kullanan ya da kendi kendine üretilip kendisi kullanan ve hiçbir mübadeleye sokmayan kişi, kurum ve aile" (Akipek, 2001: 24-31);
- Bauman'a göre, "tüketen kişi" (Bauman, 1999: 9);
- Aslan'a göre, "bir sözleşmeye dayanarak mal ve hizmet edinen yararlanan veya kullanan kişi, sözleşmede iradesini serbest şekilde oluşturamayan ve çeşitli şekillerde iradesi sakatlanan ve bunun farkında olmayan taraf" (Aslan, 2016: 17)
- İşletme bilimi açısından, "mal ve hizmetlerin başka mal ve hizmetlerin üretimi için değil de; tamamen kişisel veya ailesel gereksinimleri için kullanan veya tüketen kişi" (Tek:1997: 185);
- Pazarlama açısından, "kişisel istek ve gereksinimleri için pazarlama bileşenlerini satın alan veya alma gücü bulunan kişi veya aile halkı" (Tek:1997: 185);

olarak tanımlanmıştır.

1.1.2. Hukuk Literatüründe Tüketici Kavramı

Çağdaş anlamda tüketicinin korunması kavramının diğer ülkelere nazaran ülkemizin hukuk sistemine girmesi daha geç olmuştur. Elbette bunun en önemli sebebi Dünya savaşlarından ekonomik olarak tükenmiş olarak çıkan ülkemizin önceliklerinin farklı olmasıydı. Yeni kurulan devlet, doğal olarak öncelikle üretim

tarafına eğilmiş, bu nedenle tüketici tarafına yönelik çalışmalar geri planda kalmıştır (Demir, 2001: 15)

Ülkemizde tüketici hukukunun temeli, 1982 Anayasasında yer alan “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder” hükmüdür (T.C. Anayasası, 1982: m.172) .

Anayasanın bu hükmü, tüketici hukukunun gelişimini hızlandırmış, tüketiciye ilişkin konular bilimsel, hukuki ve siyasi alanlarda daha yoğun tartışılmaya başlanmıştır. Bu değerlendirmelerin neticesinde, ilki 1995 yılında olmak üzere ülkemizde iki adet TKHK yayımlanmıştır. Her iki kanunda tüketici farklı şekillerde tanımlanmıştır:

- 4077 sayılı TKHK (mülga) tüketiciyi, “bir mal veya hizmeti, ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişi” (4077 sayılı TKHK, m.3/e);
- Yürürlükte olan 6502 sayılı TKHK ise tüketiciyi; “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” (6502 sayılı TKHK, m.3/k);

olarak tanımlamıştır.

1.1.2.1. 4077-6502 Sayılı Kanunlarda Tüketici Kavramının Farklılıkları

Her iki Kanunda yer alan tüketici tanımlamaları ilk bakışta aynı gibi görünse de, iki kanun arasında önemli bir farklılık göze çarpmaktadır. 4077 sayılı Kanunda tüketiciyi tanımlarken, tüketici olarak nitelendirdiği kişinin fiillerini sayma yoluna gitmiştir. Buna göre, kanunen bir kişinin tüketici sayılabilmesi için bir mal veya hizmeti edinmesi, kullanması ya da o mal veya hizmetten yararlanması gerekmektedir.

Oysa 6502 sayılı Kanunda, tüketici olarak nitelendirilen kişinin fiilleri daha geniş bir anlamı ihtiva eden “hareket eden” ifadesi kullanılarak tanımlanmıştır. Dolayısıyla, 6502 sayılı Kanundaki tanımla, önceki durumdan farklı olarak,

“edinmek, kullanmak ve yararlanmak” dışındaki fiil ve eylemleri tüketici tanımı çerçevesinde yorumlama ve dolayısıyla bu fiil ve eylemleri gerçekleştiren kişileri tüketici kanununun sağladığı avantajlardan yararlandırma imkânı doğmuştur (Bedük vd, 2014: 13).

1.1.2.2. 4077-6502 Sayılı Kanunlarda Tüketici Kavramının Ortak Noktaları

Tüketici kavramı ile ilgili olarak her iki Kanun metninde ortak olarak vurgulanan iki husus bulunmaktadır.

Birincisi, tüketicinin ticari veya mesleki olmayan bir güdü ile hareket etmesidir. Bu bakımdan, tüketimi gerçekleştirenin tüketici olup olmadığının tespitinde, kişinin iradesi esas alınmaktadır. Kişi, tacir veya meslek erbabı olabilir, ancak bu sıfatı taşısa bile tüketim iradesinin ticari ve mesleki olmaması ve ihtiyacını karşılamak için tüketmek yönünde olması halinde tüketici olarak kabul edilecektir. Kişi tacir veya meslek erbabı olmayabilir, ancak iradesinin mal ve hizmeti tüketmeden kâr elde ederek satma yönünde olması halinde tüketici olarak kabul edilmeyecektir (Ozanoğlu, 2001; Çabri, 2016).

İkincisi ise; tüketicilerin gerçek veya tüzel kişiler olabileceğidir. Her iki kanunda da bu husus açık olarak belirtilmiştir. Bu yönüyle ülkemizin hukuk sisteminde tanımlanan tüketici kavramı, AB direktiflerinden daha geniş tutulmuştur; zira AB direktifinde tüzel kişiler tüketici olarak kabul edilmemiştir (Aktürk, 2016: 121; Zevkliler, 1996).

Gerçekten de 5 Nisan 1993 tarihli Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlara ilişkin AB direktifinde, tüketicinin gerçek kişi olabileceği² belirtilmiştir (Council Directive 93/13/EEC; 1993: Article: 2).

² Direktifte tüketici tanımı, “consumer means any natural person ...” (tüketici herhangi bir gerçek kişi anlamına gelir) cümlesiyle ifade etmiştir.

1.2. TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMI

4077 sayılı Kanunda tüketici işlemi genel bir ifade ile “mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem” şeklinde tanımlanmıştır (4077 sayılı TKHK, m. 3/h)

6502 sayılı Kanunda ise, “mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder” şeklinde tanımlanmıştır (6502 sayılı TKHK, m.3/l).

Tüketici işlemi tanımlamasında iki husus dikkat çekmektedir: (Aslan, 2016: 24)

Bunlardan **birincisi**; yeni Kanunda “kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere” ibaresinin eklenmesidir. Oysa gerek 4077 sayılı Kanunun 3’üncü maddesinin (f) ve (g) gerekse 6502 sayılı Kanunun 3’üncü maddesinin (ı) ve (i) bentlerinde “satıcı” ve “sağlayıcı” kavramları tanımlarken bu kavramların içeriğine kamu tüzel kişilerinin dâhil olduğunu belirtmiştir (4077 sayılı TKHK, m. 3/f,g; 6502 sayılı TKHK, m. 3/ı,i). Dolayısıyla, tüketici işleminin tanımında bir tekrarın söz konusu olduğu ve bir yenilik getirilmediği görülmektedir. Diğer yandan, tüketici işlemi tanımında, satıcı ve sağlayıcı kavramlarının tanımında yer alan kelimelerin tekrar edilmesinin, Kanun yapma tekniğine uygun olmadığı değerlendirilmektedir.

İkincisi; tüketici işlemi kavramında, hukuki işlemler sayma yoluna gidilerek açıklanmaya çalışılmıştır. Esas itibariyle 4077 sayılı Kanunda hukuki işlemleri tek tek saymamasına karşın, 6502 sayılı Kanunda sayılan sözleşmeler de tüketici işlemi kapsamına girmektedir. Bu nedenle tüketici işlemi kavramına bu anlamda da bir yenilik getirilmemiştir.

Ancak, 6502 sayılı Kanunda “tüketici işlemi” kavramını tanımlarken, hukuki işlemlerin tek tek sayılmasının altında önemli bir neden yatmaktadır. Şöyle ki; 4077 sayılı Kanun, tüketici işlemini “her türlü hukuki işlem” gibi çok geniş bir

ifadeyle tanımlamasına karşın, Yargıtay eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet vb. işlemleri tüketici işlemi olarak görmemiş, dolayısıyla bu işlemler için tüketici kanununun tatbikini uygun bulmamıştır. Nitekim Yargıtay Hukuk Genel Kurulunun 26.02.2003 tarihli ve Esas 2003/15-127, Karar 2003/102 numaralı kararında “(...) eser sözleşmesinden kaynaklanan eldeki davada 4077 sayılı Yasanın uygulanması söz konusu olmadığından, olayın çözümünün genel hükümler çerçevesinde yapılması gerekir” şeklinde yargısal bir içtihadı vararak söz konusu işlemleri TKHK'nın uygulama alanı dışında bırakmıştır (Aras, 2009: 36-37).

Yargıtay'ın 26.02.2003 tarihli kararı bir Hukuk Genel Kurulu kararı olduğundan diğer yargı mercileri için bağlayıcı olmuş; bunu gerekçe gösteren yargı mercileri bu tarihten sonraki benzer nitelikteki dava konusu olaylarda bu içtihat yönünde kararlar vermiştir. (Benzer nitelikteki kararlara örnek olarak bkz. Yargıtay 15. Hukuk Dairesi Esas 2013/1678 Karar 2013/2619 Tarihi 16.04.2013; Yargıtay 15. Hukuk Dairesi Esas 2014/7056 Karar 2014/7674 Tarihi 30.12.2014; Yargıtay 15. Hukuk Dairesi Esas 2014/7160 Karar 2015/3403 Tarihi 16.06.2015; Yargıtay 15. Hukuk Dairesi Esas 2014/6979 Karar 2015/3410 Tarihi 16.06.2015; Yargıtay 23. Hukuk Dairesi Esas 2012/3177 Karar 2012/4666 Tarihi 05.07.2012; Yargıtay 23. Hukuk Dairesi Esas 2012/4879 Karar 2012/7098 Tarihi 03.12.2012; Yargıtay 23. Hukuk Dairesi Esas 2014/10131 Karar 2015/1648 Tarihi 16.03.2015 vd., www.yargitay.gov.tr)

Dolayısıyla, 6502 sayılı Kanunda, Yargıtay kararı neticesinde (mülga) 4077 sayılı TKHK'nın uygulama alanı dışında bırakılan “eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık vb. sözleşmeler” sayma yoluna giderek tüketici hukukunun kapsamı içerisine alınması ihtiyacı hâsıl olmuştur. Bu husus, Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca (mülga)³ hazırlanan Kanun Gerekçesinde, “uygulamada ortaya çıkan ve tüketici sözleşmelerinin kapsamını daraltan yorumların önüne geçmek” şeklinde açıkça belirtilmiştir (Türkiye Büyük Millet Meclisi [TBMM], 2013: 37).

³ 10/07/2018 tarihinde, 1 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi uyarınca, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile Ekonomi Bakanlığı birleştirilerek Ticaret Bakanlığı kurulmuştur.

6502 sayılı Kanunda tüketici işlemi tanımında “eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem” şeklinde tek tek saymasa da, bu hukuki işlemler ve sözleşmelerin Kanunun kapsamında olması gerekmektedir (Aslan, 2016: 24).

Buna rağmen, tüketici kanununun uygulama alanını daraltan Yargıtay yorumlarının yeni Kanunda sayma yoluyla aşılmasının yerinde bir hareket olduğu düşünülmektedir.

1.3.TÜKETİCİ - TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMININ ÖNEMİ

Bir kişinin tüketici veya bir işlemin tüketici işlemi olarak kabul edilmesi, o kişiye veya o işleme tatbik edilecek hukuk normunu belirleme açısından önemlidir. Bu bakımdan tüketici ve tüketici işlemi kavramlarının ve bunların kapsamlarının belirlenmesi önem arz etmektedir. Örneğin, bir alışveriş işleminde satın alma işlemini gerçekleştiren tarafın tüketici olarak kabul edilmesi ve yaptığı satın alma işleminin tüketici işlemi olarak kabul edilmesi halinde, satın alma işlemi sonucunda sorun yaşaması durumunda bu kişiler ve işlemler hakkında TKHK hükümleri uygulanacaktır. TKHK tüketicileri zayıf ve korunması gereken taraf olarak gördüğünden, tüketicilere ve bunların gerçekleştirdikleri işlemlere bazı ayrıcalıklar, kolaylıklar ve haklar tanımıştır. Dolayısıyla, bu kişiler veya işlemler hakkında TKHK'nın uygulanması halinde, yasayla tanınan ayrıcalıklar, kolaylıklar ve haklar sunulabilecektir. Ancak, bir alışveriş işleminde satın alan kişinin tüketici olarak kabul edilmemesi veya yaptığı işlemin tüketici işlemi olarak kabul edilmemesi halinde genel hükümlere göre işlem tesis edilecektir. Bu durumda, satın alma işlemini gerçekleştirenler bir sorun yaşaması halinde TKHK'nın sağladığı ayrıcalıklar, kolaylıklar ve haklardan yararlanamayacaktır.

1.4.TÜKETİCİNİN KORUNMASI KAVRAMI

1.4.1. Kavram Olarak Tüketicinin Korunması

Tüketicinin korunması kavramı dar çerçevede, tüketicilerin uğradıkları haksızlıklar karşısında kendisinin haricindeki birileri tarafından haklarının korunmasını ifade etmektedir. Ancak günümüzde, sadece haksızlığa maruz kaldıktan sonra tüketicileri korumaya çalışan yaklaşımlardan ziyade, tüketicilerin oluşturduğu organizasyonların veya tüketici odaklı kuruluşların tüketiciyi bilgilendirme ve eğitme hususlarını da içeren yaklaşımların daha anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır. Bu çağdaş ve geniş bakış açısına göre, tüketicinin korunması kavramı, tüketicinin haklarını kullanmasını kısmen veya tamamen engelleyen uygulamalara karşı, tüketicinin haklarını, kamu gücünü elinde bulunduranların, işletmelerin, tüketicilerin ve tüketicilerin oluşturdukları birlikteliklerin koruma, bilgilendirme ve eğitim çalışmaları şeklinde tanımlanmıştır (Babaoğul, 2007: 5; Özcan, 1996: 125-128; Mucuk, 1990: 4-5) Tüketicinin korunmasının içeriği Devlet Planlama Teşkilatının (DPT) raporlarında;

- Tüketiciyi hileli, aldatıcı, güvenilir olmayan ve sağlığa zararlı olan mal ve hizmetlerden korumak,
- Mal ve hizmeti satınalma sürecinde doğru karar alabilmesi için gerekli bilgi desteğini tüketiciye sağlamak,
- Tüketicileri birbirine karşı korumak,

olarak sayılmıştır (DPT Uyum Raporları, 1995: 5; Özcan, 1996: 111). Yine bu raporda tüketiciyi korunmanın amacı;

1) Tüketiciyi eğitmek:

- Tüketicileri, mal ve hizmetlerin fiyat, kalite, kıyas yapmaları, satın alma yer ve zamanı gibi konusunda mümkün olduğunca çok bilgilendirmek ve uyarmak,
- Tüketicileri, piyasada yer alan mallara ilişkin laboratuvar sonuçları hakkında bilgilendirmek,

2) Tüketicuyu bilinçlendirmek:

- Tüketicuyu korumanın en iyi ve etkili yolun tüketicinin kendisini koruması bilinci olduğundan hareketle, tüketicileri hakları, görev ve sorumlulukları hakkında bilinçlendirmek,

olarak belirtilmiştir (DPT Uyum Raporları, 1995: 5; Cengiz, 2008: 14–15).

1.4.2. Tüketicilerin Korunmasının Nedenleri

Tüketicilerin neden korunması gerektiği hususunda doktrinde farklı gerekçeler sıralanmıştır. Ancak tüm hepsinin birleştiği husus, tüketicinin mutlaka korunması gereken zayıf taraf olduğudur. Tüketicilerin korunmasının temel nedeni, tüketicinin üreticiler karşısında zayıf konumda olmasından kaynaklanmaktadır (Özel: 1998: 11-12).

Bu bölümde, tüketicilerin zayıf olduğu yönler ve korunmasını gerektiren nedenler genel hatlarıyla sunulacaktır.

1.4.2.1. Bilgi Eksikliği

Daha önceki bölümde ifade edildiği üzere, bilim, sanayi ve teknoloji alanlarındaki gelişmeler, mal ve hizmetlerin nitelik ve nicelik olarak artmasına; bu durum ise tüketicilerin ürünler hakkında bilgisiz kalmasına ve zayıf duruma düşmesine neden olmuştur. Ürünler marka, model ve sayı olarak artmasının yanında karmaşık bir yapıya bürünmüştür (Baykan, 2005: 21).

Tüketiciler, karmaşık nitelikte, çok sayıda marka, model ve özellikte olan mal ve hizmetler hakkında bilgi sahibi olamamaktadırlar. Tüketicilerin aksine, mal ve hizmetleri üretenler, ürünler hakkında kıyaslanamayacak derecede bilgi sahibidirler. Çalıştırdıkları uzman personel ve ekonomik güçleri sayesinde gerek kendi ürettikleri ürünler gerekse de piyasada bulunan diğer ürünler hakkında

bilgi sahibidirler (Aslan, 2016: 31-32). Söz konusu dezavantajları göz önüne alındığında, tüketicilerin korunması gereken taraf olduğu ortaya çıkmaktadır.

1.4.2.2. Tanıtım, Reklam ve Pazarlama Yöntemlerindeki Gelişim

Tüketiciler TV, radyo, sosyal medya, internet gibi günümüzde daha da çeşitlenen iletişim kanalları üzerinden maruz kaldığı reklam ve tanıtımlardan etkilenmektedir (Zevkliler ve Aydoğdu, 2004: 45). Pazara mal ve hizmet sunanlar, reklam ve tanıtımlarında o mal ve hizmetlerin sadece tanıtılması ve bilinmesini amaçlamamakta, hatta bundan daha çok, o malın bir ihtiyaç olduğuna ve alınması gerektiğine tüketiciyi ikna etmeyi amaçlamaktadır. Bu tanıtım, reklam ve pazarlama faaliyetleri sayesinde, tüketicilerin tüketim tercihlerine etki edilmektedir. Bu faaliyetler üreticiler, satıcılar ve hizmet sağlayıcılar tarafından iyi veya kötü niyetli olarak yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Günümüzde, tüketiciler çoğu zaman aldatıcı ve yanıltıcı reklamlara maruz kalmaktadırlar (Toros, 2017: 1, 247).

Üreticiler, satıcılar ve hizmet sağlayıcılar her yıl bütçelerinin önemli bir kısmını reklam, tanıtım, promosyon, hediyeler vb. pazarlama araçlarına ayırmaktadırlar. Bu alanlarda profesyonel kişilerden faydalanmakta; satış ve pazarlama işini eğitim verdikleri satış temsilcileri eliyle yürütmektedirler. Özellikle dijital araçlar kullanılarak yaratılan reklamlar karşısında tüketiciler göreceli olarak bilgisiz ve savunmasızlardır (Doğu, 1975: 29; Toros, 2017: 1, 245).

Elbette işletmelerin yegâne amaçları kendi ürünlerini daha fazla satmak ve daha fazla kâr elde etmektir. Kâr odaklı hareket eden işletmelerin, tüketicinin menfaatlerini düşünerek hareket etmeleri beklenemez. Dolayısıyla, işletmelerin ellerindeki en etkili argümanlardan olan reklam, tanıtım ve benzeri faaliyetler nedeniyle iradesi etkilenen tüketicinin korunması bir gereklilik olarak görülmektedir.

1.4.2.3. Güç Dengesizliği

Tüketiciler ile üreticiler, satıcılar ve hizmet sağlayıcılar arasındaki güç dengesizliği kendisini iki şekilde göstermektedir. Bunlardan birincisi, mal ve hizmet üretenlerin sanayi devriminden itibaren ekonomik yönden güçlenmesi; ikincisi ise ortak hareket edebilme ve örgütlenme konusundaki üstünlükleridir. Her iki durum, üretici, satıcı ve hizmet sağlayıcıların orantısız güç üstünlüğüne sahip olmasına ve tüketicilerin haklarını talep edemez hale gelmesine yol açmıştır (Akipek, 2001: 24-31).

İşletmeler, tüketicilere oranla mali ve örgütsel açıdan güçlüdür. Sanayi devriminden sonra seri üretime geçilmesi, üretimde verimliliğin artması ve bankacılık sisteminin üreticilere kredi ve finansman desteği sağlaması, üretici, satıcı ve hizmet sağlayıcıları ekonomik açıdan tartışmasız bir şekilde üstün konuma getirmiştir. İşletmelerin ekonomik olarak güçlenmesi, örgütsel yapılarının da güçlenmesine yol açmıştır. Sermaye gücünün sağladığı imkânlarla, pazarlama, araştırma ve geliştirme, hukuk vb. departmanlar ihdas ederek konusunun uzmanı kişileri istihdam edebilmişlerdir. Bu sayede işletmeler, başta hukuki olmak üzere her türlü desteğe kolayca sahip olmuşlardır. Dolayısıyla, tüketiciler bir sorunla karşılaştıklarında, ekonomik açıdan üstün, mal ve hizmet hakkında bilgili, hukuk bilgisine sahip organize bir yapıyla karşı karşıya kalmışlardır. Kısaca, işletmeler sermaye ve örgütsel yapıları bakımından tüketicilerin karşısında üstün konumdadırlar (Baykan, 2005: 23; Kapağan, 2004: 14).

İşletmeleri tüketiciler karşısında güçlü kılan bir diğer husus ise, işletmelerin Ticaret Odaları, Esnaf ve Sanatkârlar Odaları gibi güçlü mesleki ve ticari birliklikler oluşturmalarıdır. Bu sayede, mal ve hizmet üretenlerin, kanunların yapılmasına, değiştirilmesine ve uygulanmasına etki edecek güce ulaştıkları yazılı ve görsel basında gözlemlenmektedir. Özellikle Ticaret Odalarının, çıkarılmış veya çıkarılması gerektiğini düşündükleri yasalarla ilgili baskı unsuru olarak ortaya çıktıkları yazılı ve görsel basında yer almaktadır (<http://www.hurriyet.com.tr>, 2002). Buna karşılık tüketicilerin daha zor örgütlendiği ve oluşturdukları örgütlerin baskı unsuru olamadığı söylenebilir.

Bu itibarla, üretici, satıcı ve hizmet sağlayıcıların örgütsel ve ekonomik açıdan üstün olmaları, tüketicilerin korunmasının nedenleri arasında görülmektedir (Baykan, 2005: 23; Demir, 2001: 2).



2. BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI DÜŞÜNCESİNİN ORTAYA ÇIKIŞI VE GELİŞİMİ

Tüketicinin korunması düşüncesi sanayi devriminden sonra ortaya çıkmış olsa da, tüketiciyi korumaya yönelik uygulamaların izlerine eski çağlardan itibaren rastlamak mümkündür. Tarihsel olarak, Antik Yunan medeniyetinden Sümerlere, Romalılara vs. yakın tarihte Osmanlılardan ortaçağ İngiltere'sine, Fransa'sına vs. kadar birçok medeniyette –dolaylı da olsa- tüketicinin korunmasına yönelik uygulamaların olduğu yazılı belgeler yer almaktadır. Tarihteki en eski düzenleme olarak kabul edilen Hammurabi Kanunlarından Eski Lahite kadar çeşitli eski yazılı belgelerde, doğru ölçüm yapılması, besinlerin sağlıklı bir şekilde muhafaza edilmesi gerektiği gibi tüketici biliminin ilgisini çeken konularda düzenlemeler yapılmıştır. Ancak 1900'lü yılların başına kadar, ortaya konulan düzenlemelerin amacı, doğrudan tüketicinin korunması değil, mesleki faaliyetlerin nizam altına alınması ve ürünlerin bir standarda bağlanması çabası olmuştur (Aslan, 2016: 12; Mucuk, 1990: 9; Mayer, 1989:11'den aktaran Tunç, 2015: 72).

Bu konuda en çarpıcı örneklerden birisi 15. yy'da Fransa Kralının süte su karıştırmak suretiyle hileli gıda satanların cezalandırılmasına ilişkin fermanıdır. Bu ferman süt satıcılarının mesleki faaliyetlerini düzenlemek amacıyla çıkarılmasına karşın neticesi itibariyle tüketicilerin korunması sonucunu doğurmuştur (Deryal, 2004: 13).

Çağdaş anlamda, doğrudan tüketicinin korunması düşüncesi ilk kez 1900'lü yılların başında ABD'de ortaya çıkmıştır (Kayalı, 2008: 34; Cengiz, 2008: 21-22).

2.1.TÜKETİCİ KORUNMASI KONUSUNDA DÜNYADA YAŞANAN GELİŞMELER

2.1.1. Amerika Birleşik Devletlerinde Yaşanan Gelişmeler

Çağdaş anlamda tüketicinin korunması çabalarının öncüsü ABD olmuştur. Bugün tüketicilerin sahip olduğu haklar, halk tarafından yürütülen mücadeleler ve kamuoyu baskıları neticesinde elde edilmiştir. Tüketici devrimi olarak adlandırabileceğimiz ABD’de yaşanan bu sürecin beş önemli kilometre taşı vardır. Bu olaylardan her birisi tüketicinin korunması konusunda bir ileri seviyeye geçilmesini sağlamıştır. Tüketicinin hileli ürünlerle ve aldatıcı reklamlarla karşı karşıya olduğu konusunda farkındalık yaratılmasıyla başlayan, tüketici bilincinin oluşturulması, tüketicilerin örgütlenmesi ve nihayetinde tüketicinin devlet tarafından korunması gerektiği fikrine kadar uzanan tüketicinin korunması konusunda ABD’de yaşanan gelişmelere bu bölümde kısaca yer verilecektir. Çağdaş anlamda tüketicinin korunmasına giden yolda ABD’de beş önemli gelişme yaşanmıştır:

Birincisi: Günümüzde Ulusal Standartlar ve Teknoloji Enstitüsü (National Institute Of Standards and Technology) olarak bilinen ABD Standartlar Bürosu (WIKIPEDIA, National Institute of Standards and Technology) çalışanları F.J Schlink ve S.Chace; büro tarafından test ve kontrol edilen malların analiz sonuçlarını 1927 yılında “Paranızın Değeri: Tüketicinin Boşa Harcanan Doları Üzerine Bir Çalışma” (Your Money’s Worth; A Study In The Waste Of The Consumer’s Dollar) adlı kitapta yayımlamışlardır. Kitabın yazarları, piyasada yer alan malların nitelikleri hakkında tüketicilerin bilgi sahibi olmalarını amaçlamışlardır. Kitapta, Amerikalı tüketiciler hileli satışlara ve aldatıcı reklâmlara karşı uyarılmış, tüketim bilinci ve tüketicilerin örgütlenmesinin önemi vurgulanmıştır. Kitap, Amerikalı tüketicilerin piyasadaki ürünler hakkındaki gerçeklerle yüzleşmelerini sağlamıştır. Tüketicilerin ilgisi, kısa bir sürede kitaptaki konuların ülke çapında popüler olmasına yol açmış, tüketici konularında daha ayrıntılı bilgi edinmek isteyenleri yazarlara sorular sormaya yöneltmiştir. Yazarlar, tüketicilerin soruları karşısında verilen yanıtları derlemiş, bunun sonucunda ilk tüketici yayını olan “Tüketiciler Kulübü Emtia Listesi”

(Consumers' Club Commodity List) ortaya çıkmıştır. Kitap, tüketicilerin, tüketici sorunları konusunda farkındalıklarının oluşmasında milat olarak görülmektedir (Aaker ve Day, 1982: 23).

İkincisi: 1927 yılında New York şehrinde "Tüketici Kulübü" (Consumers' Club) kurulmuştur. Daha sonra bu Kulüp, 1929 yılında "Tüketici Araştırmaları Örgütü" (Consumers' Research Incorporation) adını almıştır. Örgüt, 1933 yılında merkezini New Jersey'de bulunan Washington şehrine taşımış ve burada o dönem için çığır açacak nitelikte ürün test laboratuvarları kurmuştur. Tüketici Araştırmaları Örgütü, ürünlerinin test edilmesi konusunda öncülük etmiştir. 1937 yılında oyun kartlarından radyo kitlerine, 1981 yılında ilk ev bilgisayarına kadar çok geniş yelpazedeki ürün çeşitlerinin testlerini yapan ve bilimsel sonuçlarını kamuoyuna açıklayan Tüketici Araştırmaları Örgütü, bilinçli tüketici tercihlerinin oluşmasında önemli rol oynamıştır (<http://consumersresearch.org>).

1930'lu yıllarda, ABD'de tüketici bilinci hızla gelişmeye başlamış, haklarını güçlü bir şekilde korumak isteyen tüketiciler örgütlenme ihtiyacı duymuşlardır. Bu durum birçok tüketici örgütünün kurulmasına yol açmıştır. Bu örgütler, tüketici sorunları konusunda tüketicileri, boykot ve protestolar yapmaya teşvik etmişlerdir. 1935 yılında Michigan eyaletinin Detroit şehrinde, fiyat artışlarını protesto eden ev kadınlarının mücadelesi başarı ile neticelenmiştir (Tokol, 1977:17).

Üçüncüsü: 1936 yılında "Tüketiciler Birliği" (Consumers' Union) kurulmuştur. Tüketiciler Birliğinin kurulması, tüketicilerin örgütlenmenin önemini kavradığını göstermesi bakımından önemli bir gelişmedir. Tüketici Birliği daha önce kurulan tüketici örgütlerinin bir araya getirilmesiyle oluşan, kâr amacı gütmeyen bir yapıdır. Tüketiciler Birliğinin kurucuları, Tüketici Araştırmaları Örgütü'nü (Consumers' Research Incorporation) kuranlardır. Bu kişiler, tüketicinin korunması konusunda daha agresif ve güçlü bir yapının oluşturulmasını amaçlamışlardır. Birlik, ürünlerin güvenliğini ve performansını değerlendirmesi için tüketicilerin kullanabilecekleri bir bilgi kaynağı olarak hizmet vermeye üzere oluşturulmuştur. Kuruluşundan bu yana tüketicilere, ürünler, hizmetler, sağlık ve kişisel finans alanlarında test ve analiz hizmetinin yanında, eğitim ve hukuk

desteği vermektedir. Birliğin rol oynadığı en dikkat çekici konular, emniyet kemeri takılması zorunluluğu ve sigaranın sağlığa zararlarının ortaya konulması çalışmalarıdır. Birlik, aylık olarak basılan yaklaşık 20 milyon kişi tarafından okunan “Tüketici Raporları” (Consumer Reports) adlı bir dergi yayınlamaktadır (<http://www.fundinguniverse.com>, Consumers Union; WIKIPEDIA: Consumers Union).

Dördüncüsü: Avukat Ralph Nader’in 1960’lı yıllara damgasını vuran kişisel çabaları, ABD’de tüketicinin korunması konusundaki bir diğer önemli olaydır. R. Nader, 1965 yılında Amerika’daki otomobillerin güvenliği konusunda “Her Hızda Güvensiz” (Unsafe At Any Speed) isimli bir kitap yayımlamıştır. ABD’de en çok satanlar listesine giren kitapta R. Nader, piyasada kullanılmakta olan otomobillerin sürücü ve yolcu güvenliği konusunda yetersiz olduğunu, bu durumdan Amerikan otomobil üreticilerinin sorumlu olduğunu savunmuştur. Bu kitabın yayımından sonra bir grup gönüllü hukuk öğrencisini de organize ederek “Federal Ticaret Komisyonu”nun (Federal Trade Commission) soruşturmalar açmasını sağlamış, otomobillerde sürücü ve yolcu güvenliği konusunda üretim safhasında reform ve revizyon yapılmasını sağlamıştır. R. Nader’in tüketiciyi ilgilendiren bundan başka konularda da reform niteliğinde çalışmaları olmuştur. Örneğin; Temiz Su Yasası, Bilgi Edinme Özgürlüğu Yasası, Tüketici Ürün Güvenliği Yasası, Yabancı Yolsuzluk Uygulamaları Yasası, Yolsuzluktan Koruma Yasası, Ulusal Trafik ve Motorlu Taşıt Güvenliği Yasası gibi tüketicilerin korunmasına ilişkin mevzuatın yasalaşmasında doğrudan etkili olmuştur (WIKIPEDIA: Ralph Nader).

Ralph Nader’in tüketicinin korunması konusuna en önemli katkısı, üretim safhasına yapılacak müdahalelerle tüketicilerin korunması yönündeki sistematik yaklaşımı ve tüketicinin korunması konusunda devletin etkin olması gerektiği fikri olmuştur (Yazman,1996: 28).

Beşincisi: Bahsedilmesi gereken önemli gelişmelerden sonuncusu, ABD Başkanı J.F. Kennedy’nin 15.03.1962 tarihinde Kongreye karşı yaptığı, “tüketicilerin temel ve vazgeçilemez haklara sahip olduğu ve bu hakların devlet

tarafından korunması gerektiği” hususlarını ifade ettiği konuşmasıdır. Başkanın bu konuşmasında bahsettiği temel tüketici hakları;

- Güvenlik,
- Bilgi edinme,
- Seçme,
- Sesini duyurma,

haklarıdır. J.F. Kennedy'nin bu konuşmasında belirttiği dört adet temel hak, tüm dünyada tüketici haklarının temelini oluşturmuştur. Bu gelişmeden sonra, tüketicilerin devlet tarafından korunması gerektiği fikri diğer ülkeler tarafından da benimsenmiş, her ülke ayrı ayrı çıkardığı Kanunlarla tüketici haklarını güvence altına almıştır (Özel, 1998: 40; Babaoğul ve Altıok, 2007: 28).

2.1.2. Avrupa Kıtasında Yaşanan Gelişmeler

1960'lı yıllara kadar ABD ile sınırlı kalan tüketici akımı, ilk olarak Avrupa'da karşılık bulmuştur. Söz konusu dönemde, Avrupa kıtasında en güçlü politika yapıcı figür olarak Avrupa Ekonomik Topluluğu (AET) bulunmaktaydı. 1957 yılında imzalanan Roma Antlaşmasıyla kurulan AET'nin -daha sonra Avrupa Birliği (AB) ismini alacaktır- politikaları arasında tüketicinin korunması konusunda bir düzenleme bulunmamaktaydı. Ancak AET'nin önünde ABD'nin yaşadığı tecrübeler ve birikimler bulunmaktaydı. AET, sağladığı ekonomik gelişmeler sonucunda, üreticiler karşısında tüketicilerin zayıfladığını bu tecrübeler ve birikimler sayesinde görmüştür. Tüketici sorunlarının çözülmesi gereken bir sosyal olgu olduğunu erken kavrayan AET, geçici bir çözüm olarak 1962 yılında tüketici sorunlarını çözmek üzere “Tüketicilerle Bağlantı Komitesi”ni (Contact Committee for Consumer Questions) kurmuştur. Bu adım Avrupa kıtasında tüketici sorunlarının dikkate alınmaya başlandığını gösteren ilk adımdır. Bundan sonra, 1968 yılında “Tüketiciyi Koruma Birimi” (Consumer Protection Unit) kurulmuş, ancak bu birim 1973 yılına kadar bir çalışma

yapmamıştır. Nihayet, 1972 yılında yapılan AET'nin Paris zirvesinde, tüketicinin korunması, topluluğun ortak hedefleri arasına girmiş, tüketiciyle ilgili asıl gelişmeler bundan sonra başlamıştır. Nitekim bu hedef doğrultusunda, 1973 yılında "Tüketiciyi Koruma Birimi" çalışmalarına başlamış, yine aynı yıl içerisinde tüketici konusunda en üst düzeyde danışma ve tavsiye görevini üstlenmek üzere "Tüketici Danışma Komitesi" (Consumers' Consultative Committee) kurulmuştur. Yine Paris zirvesinde alınan kararın bir yansıması olarak, tüketicinin korunması konusunda hazırlanan "Birinci Program" Avrupa Konseyi tarafından onaylanarak yürürlüğe girmiştir (Anon, 1992: 18; Tüketici Dosyası, 1997: 73)

Daha sonra, 1987 yılında imzalanan "Tek Avrupa Senedi" (Single European Act) ve 1992 yılında imzalanan "Maastricht Antlaşması" (Treaty of Maastricht) ile tüketicinin korunması konusu açık olarak düzenlenmiştir (Anon,1992: 19-20)

Bugün Avrupa kıtasında yer alan tüm ülkelerde tüketici haklarının korunmasının temelinde bu gelişmeler yatmaktadır.

2.1.3. Uluslararası Tüketici Örgütleri

Tüketici alanında yaşanan gelişmeler, ulusal bazdaki tüketici örgütlenmelerinin uluslararası boyutta işbirliğini geliştirmiştir. Uluslararası tüketici örgütleri, ulusal tüketici örgütlenmelerinin bir araya gelerek oluşturduğu küresel çapta tüketici örgütleridir.

1960 yılında sınır ötesi kampanyalar oluşturmak ve bilgi paylaşmak üzere ABD, Hollanda, Belçika, İngiltere ve Avusturya'nın ulusal tüketici örgütleri tarafından "Uluslararası Tüketiciler Sendikaları Örgütü" (International Organisation of Consumers Unions-IOCU) kurulmuştur. Kısaca Uluslararası Tüketiciler Örgütü (Consumers International) olarak ifade edilen örgütün -2019 yılı itibarıyla- 100'ün üzerinde ülkeden 200'ün üzerinde üyesi bulunmaktadır. Örgüt, işletmeleri tüketicilere daha iyi hizmet sunma, hükümetleri düzenleme yapmaları konusunda yönlendirmek ve tüketicilere sunulan mal ve hizmetlerde uluslararası

ölçütler belirlenmesine katkıda bulunmak üzere kampanyalar yapmaktadır (Consumersinternational.org: Our history).

Uluslararası Tüketiciler Örgütü dışında, uluslararası düzeyde faaliyet gösteren tüketici oluşumlarına örnek olarak; “Avrupa Tüketici Birlikleri Bürosu” (Bureau Europeen des Unions de Consommateurs), “Balkan Tüketici Koruma Merkezi” (Balkan Consumer Protection Center) ve “Avrupa Topluluğu Tüketici Kooperatifleri Birliği” (European Community of Consumer Cooperatives) sayılabilir (Hayta, 2007: 16-17).

2.2. TÜKETİCİNİN KORUNMASI KONUSUNDA ÜLKEMİZDE YAŞANAN GELİŞMELER

Dünyada çağdaş anlamda (doğrudan) tüketiciyi korumaya yönelik gelişmelerden önce, ülkemizde dolaylı olarak tüketiciyi koruyan önemli gelişmeler yaşandığı görülmektedir. Bu gelişmeler, çağdaş anlamdaki tüketiciyi korumaya yönelik çabalardan farklıdır. Çünkü bu çabalar, özünde doğrudan tüketiciyi korumayı amaçlamamakla beraber, ortaya çıkan sonuç itibariyle dolaylı olarak tüketicinin korunmasını sağlamıştır.

Ülkemizde tüketicinin korunması sonucunu doğuran ilk uygulama, Osmanlı ve Selçuklu döneminde esnafın oluşturduğu sivil toplum oluşumu olan “Ahilik” ve “Lonca” teşkilatlarıdır. Ahilik ve Lonca teşkilatları, özünde esnaf ve tacirler arasındaki ilişkileri düzenlemeyi amaçlamış olsa da, kaliteli mal ve hizmetlerin üretimini sağlama, fiyat sömürsünü engelleme hususlarında tüketiciyi koruyan önemli görevler ifa etmişlerdir (DPT, 1995: 36; Alkış, 2012: 180 vd.).

Ahilik ve Lonca teşkilatları tüketicinin korunması konusunun kurumsallaşması konusunda ilk adım olarak görülebilir. Ahilik teşkilatı –benzer şekilde Lonca teşkilatı- bugünkü anlamda tüketiciyi korumaya yönelik görevler üstlenen kurumların vazifesini üstlenmişlerdir. Örneğin bu teşkilatlar, hatalı üretilen veya makul dayanma süresinden önce yıpranan veya kullanılamaz hale gelen malların yenisi ile değiştirilmesini temin ederlerdi. Bu teşkilatların esnaf ve

sanatkârlar üzerinde önemli etkileri bulunmaktaydı. Tüketiciler, hatalı veya hileli bir mal ile karşılaştıklarında, Ahi teşkilatına başvurur; teşkilatın yetkilisi de ilgili esnafı tüketicinin mağduriyetini gidermesi için uyarır; uyarılara rağmen tüketicinin mağduriyetini gidermeyen esnaf ve sanatkârı meslekten ihraç ederdi. Bugün kullanılan “pabucun dama atılması” deyimini, Ahilik teşkilatına ait bir ritüelin sonucudur. Ahilik teşkilatı bu iç denetim mekanizmasıyla, esnaf ve sanatkârın meslek ahlakına uygun hareket etmesini sağladığı gibi, mal ve hizmetlerin belirli bir kalite ve standarda uygun üretilmesini temin etmiştir. Bununla birlikte bu teşkilatlar, malın piyasa fiyatının belirlenmesi konusunda (narh) görevler üstlenmiş, aynı kalite ve özellikteki malın aynı fiyata satılmasını sağlamıştır. Bu itibarla, Ahilik teşkilatı tüketicinin korunmasına konusunda kurumsal bir görev ifa etmiştir (Mahiroğullar, 2011: 149-150).

Diğer yandan, dünyanın ilk standart ve tüketiciyi koruma kanunu olarak tarihte yerini alan düzenlemeler yayınlanmıştır. Osmanlı döneminde II. Beyazıt tarafından 1502 yılında çıkarılan Kanunname-i İhtisab-ı Bursa, Edirne, İzmir vs. bu düzenlemelere örnek olarak gösterilebilir. Özü itibarıyla belediye kanunu olan bu kanunnameler, aynı zamanda pazara sunulacak malların fiyatları ve sunuluş şekli, malların kalite standartları ile her meslek mensubunun uyması gereken mesleki standartları belirlemektedir. Bu yönüyle, söz konusu kanunnameler, tüketicinin korunması konusunda devletin dâhil olduğu ilk hukuki düzenlemeler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunlara ek olarak pazar nizamnameleri yoluyla mal ve hizmetlerin kalite, standart ve fiyatları konusunda tüketiciyi koruma konusunda etkili düzenlemeler ülkemizin tarihinde yer almaktadır (Özdemir, 2017: 5, Tunç, 2015: 72-73).

Tüketicinin korunması konusunda erken dönemde gerçekleşen bu gelişmelere rağmen, ülkemizde çağdaş manada tüketicinin korunması çalışmaları, dünyadaki gelişmelerden çok daha sonra yaşanmıştır. Bunun başlıca nedeni, dünyada çağdaş anlamda tüketicinin korunması kavramının tartışılmaya başladığı dönemin (1900'lü yılların başları) Osmanlı Devletinin çöküşüne ve Türkiye Cumhuriyetinin kurulduğu yıllara rastlamasıdır. Bu dönemde savaştan yeni çıkmış ve yeni bir ülke kurmuş bir devlet olarak tüketicinin korunmasına

haklı olarak önem verilememiştir. Yeni kurulan devlet önceliği üretim kesimine vermiş, tüketim tarafı ile ilgili düzenlemeleri ötelemiştir. Öncelikle devletin ekonomik olarak ayakta kalması, üretimin artırılması ve kalkınma amaçladığından Cumhuriyetin ilk yıllarında tüketicinin korunması ile ilgili düzenlemeler yapılamamıştır (Cengiz, 2008: 37).

Cumhuriyet sonrasında yaşanan gelişmelere bakıldığında, yaşanan gelişmeleri iki döneme ayırabiliriz: Birinci dönemde (1923-1970), tüketici hakları konusundaki gelişmeler, bazı kanunlarda tüketiciyi ilgilendiren düzenlemelere yer verilmesi ve 1960 yılında TSE'nin kurulmasından ibarettir. Bu dönemde, tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeler ayrı kanunlarda dağınık olarak yer almaktadır. Ayrıca, 1970'li yılların başına kadar, kavramsal olarak tüketicinin korunmasından söz edilmediği görülmektedir. Çağdaş anlamda tüketicinin korunmasına yönelik çabaların ikinci dönemde (1970-günümüze kadarki süreç) yaşandığı görülmektedir. Nitekim tüketicinin korunması kavramı ilk kez 1971 yılında Ticaret Bakanlığının öncülüğünde düzenlenen bir toplantıda telaffuz edilmiştir. Hatta bu toplantıdan sonra, Bakanlık bünyesinde tüketicinin korunması konusunda görev yapmak üzere bir daire başkanlığı kurulmuş, ancak bu daire başkanlığı kadro yetersizliği nedeniyle 1974 yılında lağvedilmiştir. Bunun dışında, tüketicinin korunması konusunda Ticaret Bakanlığınca bir takım kanun çalışmaları yapılmıştır. Bu amaçla, 1971 yılında "Tüketicinin Korunması İçin Ticaret Konusu Mal ve Hizmetlerle İlgili Faaliyetlerin Düzenlenmesi Hakkında Kanun Tasarısı"; 1975 yılında "Ticaretin Düzenlenmesi ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı"; 1981 yılında "Ticari Faaliyetlerin Düzenlenmesi ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı"; 1983 ve 1984 yıllarında "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarıları" hazırlanmışsa da bu tasarılar yasalaşamamıştır (Müftüoğlu, 2000: 9; Yüksel, 1996: 46-47).

Ekonomide 1980'lerde başlayan liberalleşme rüzgârları, ister istemez tüketici konusunun önem kazanmasına ve konunun güçlü bir şekilde tartışılmasına neden olmuştur. Bunun ilk ve en önemli meyvesi, 1980 Anayasasının 172'nci maddesine konulan "Devlet tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır,

tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder” hükmüdür. Bu hükmün Anayasada yer alması, ileride tüketici konusunun yasal bir zemine oturtulacağına sağlam bir işareti olmuştur. 1985 yılında “Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları Bildirgesi”ne taraf olunmasıyla birlikte, tüketicinin korunması konusunda yasal düzenleme yapılması artık bir gereklilik haline dönüşmüştür. 1980’li yıllarda yaşanan bu iki gelişme, tüketici konusu üzerine yapılan çalışmaları hızlandırmıştır (Yıldız, 2009: 4).

Bu çalışmalardan birisi 10.08.1993 tarihinde 494 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile o dönemki ismiyle Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü’nün kurulması olmuştur. Genel Müdürlüğün kurulması ile tüketicinin korunmasına yönelik olarak politikalar oluşturulması, tüketicinin bilgilendirilmesi, piyasaya sunulan mal ve hizmetlerin denetiminin yapılması ve tüketici kanununun yapılması hususundaki gelişmeler hız kazanmıştır (DPT Uyum Raporu, 2001: 79).

Nihayet, 1970’li yıllarda başlayan tüketicinin korunması konusundaki yasa çalışmaları, 08.09.1995 tarihinde “4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun”un Resmi Gazete’de yayımlanmasıyla başarıya ulaşmıştır. Bu kanunla, tüketiciler ilk kez özel bir kanunla koruma altına alınmıştır.

Bu Kanun, kısmi değişiklikler yapılmak suretiyle yaklaşık olarak 18 yıl boyunca uygulanmıştır. 2013 yılına gelindiğinde, yasanın güncel sorunları karşılayamadığı tespit edilerek yenilenmesi düşünülmüş, bu amaçla, 28.11.2013 tarihinde “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” yayımlanmıştır. Bu kanun tüketicinin korunması konusunda yayımlanan ikinci kanun olma özelliğine sahiptir.

3. BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARI VE TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA YOLLARI

3.1. KAVRAMSAL ÇERÇEVDE TÜKETİCİ HAKLARI

Tüketici hakları, tüketicilerin her geçen gün azalan refah seviyelerini önce korumak, ardından daha ileri bir seviyeye taşımak amacıyla giriştikleri mücadele sonucunda elde ettikleri kazanımlardır. İlk mücadele, üreticilerin fiyat sömürsüne karşı başlatılmıştır. Bu konuda başarısız bir süreç yaşansa da, tüketicinin korunması kavramını gündeme getirmesi ve tüketici haklarının elde edilmesi yolundaki basamaklardan birincisi olması nedeniyle önemli bir gelişme olarak tarihteki yerini almıştır. Tüketiciler bugünkü hakları kazanana kadar zorlu bir mücadeleden geçmişlerdir (Kayalı, 2008: 9-32).

Tüketici hakları kavramı, en geniş ifadeyle; “Tüketicilerin örgütlü mücadelesi ve girişimleri sonucunda elde ettikleri kazanımlarla, devletin bu alanda yapmış olduğu düzenlemeler ve firmaların almış oldukları önlemler toplamı” olarak tanımlanmaktadır (DPT, 1995: 8).

3.2. EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI

Tüketici hareketleri gibi tüketici hakları konusu da ilk olarak ABD’de tartışılmıştır. Tüketici hakları konusunu ilk olarak ABD Başkanı J.F. Kennedy gündeme getirmiştir. Kennedy’nin, Temsilciler Meclisinde gerçekleştirdiği konuşmasında, tüketicilerin dört temel hakkının bulunduğunu ifade etmesiyle⁴ tüm dünyada tüketicilerin hakları konusuna ilgi artmıştır (Göle, 1983: 14).

ABD’de ortaya atılan tüketici hakları konusundaki söylem, ilk olarak Avrupa kıtasında karşılık bulmuştur. Avrupa kıtasının o dönem politikalarını belirleyen AET, 1972 yılında gerçekleştirdiği Paris zirvesinde tüketicinin korunması

⁴ Bu haklar daha önceki bölümde sayıldığından bu kısımda tekrar edilmemiştir.

konusunu topluluğun hedefleri arasına almıştır. Bu kararı müteakip, Konsey tarafından 1975 yılında onaylanan “Birinci Program”da, ABD’de ilan edilen haklara bir yenisi eklenerek beş adet “evrensel tüketici hakları” ilan edilmiştir (Göle, 1983: 15; DPT Uyum Raporları, 1995: 7) :

- Sağlık ve güvenliğinin korunması,
- Ekonomik çıkarlarının korunması,
- Şikâyet ya da sesini duyurma,
- Aydınlatılma, eğitime ve bilgilendirilme,
- Temsil edilme.

ABD’de gündeme getirilen tüketici hakları ile AET Konseyi tarafından kabul edilen tüketici hakları kıyaslandığında, AET’nin tüketicilere kazandırdığı en önemli yenilik, haklarının zedelenmesi halinde tüketicilerin uğradığı zararın tazmin edilmesini güvenceye alması olmuştur.

Tüketici hakları konusu, Avrupa kıtasında 1975 yılından sonra da tartışılmaya devam etmiştir. 1981 ve 1986 yıllarında gerçekleştirilen programlarda tüketici hakları gözden geçirilerek yeniden ele alınmıştır. 1986 yılında kabul edilen “Tüketicuyu Koruma Programına Yeni Hız Kazandırma Programı” çerçevesinde AET Konseyi tarafından kabul edilen evrensel tüketici hakları sekiz başlık halinde toplanmıştır. Bu sekiz tüketici hakkı, Birleşmiş Milletler (BM) Genel Kurulunda kabul edilerek “Tüketici Hakları Evrensel Beyannamesi” olarak anılmaya başlanmıştır. BM’ye üye her ülkenin kanunlarını uyumlaştırmak zorunda olduğu evrensel tüketici hakları şunlardır: Tüketicinin;

- Temel ihtiyaçların giderilmesi,
- Güvenlik ve güven duyma,
- Mal ve hizmetlerin serbestçe seçilmesi,
- Bilgi edinme,

- Eğitime,
- Tazmin edilme,
- Sesini duyurma,
- Sağlıklı bir çevreye sahip olma

haklarıdır (Zevkliler ve Aydoğdu, 2004: 41).

Daha sonra, bunlara Şikâyet etme hakkı da eklenerek “Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü” tarafından kabul edilen 9 adet tüketici hakkına ulaşılmıŐtır (Babaoğul ve Altıok, 2007: 28)

3.3. TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA YOLLARI

3.3.1.Genel Bilgiler

Tüketicilerin evrensel haklara sahip olması Őüphesiz tüketicinin korunması konusunda ortaya konan önemli geliŐmelerdendir. Ancak, bunun kadar önemli bir diğer konu da, tüketicinin haklarını aramasını sağlayan kurumlardır. Kişilerin toplum içinde yaşadıkları tüm sorunların çözümlü için başvuracakları temel kurum yargı mercileridir. Bu durum, tüketiciler için de geçerlidir; tüketicilerin de yaşadıkları sorunlarla ilgili yargı mercilerine başvurmaları esastır. Ancak tüketicilerin, her sorun yaşadığı mal ve hizmet nedeniyle yargı yoluna gitmesi, çeşitli sorunları beraberinde getirecektir. Öncelikle böyle bir durumun, ağır bir iş yükü altında olan mahkemelerin işleyişini daha da yavaŐlatacağı açıktır. Mahkeme sürecinin uzun olması ise, tüketicileri haklarını arama konusunda isteksizleŐtirecektir. Diğer yandan, tüketicilerin satın aldığı mal ve hizmetlerin değerinin düşük olması durumunda, -belki de satın aldığı mal ve hizmetin değerinden daha yüksek- yargı giderlerine katlanacak olması, tüketicinin haklarını arama konusunda geri adım atmasına neden olacaktır. Bu nedenle, tüketicilerin baŐvurabileceğı daha hızlı işleyen, daha kolay ve masrafsız eriŐebilen hak arama yolları bulunmasına ihtiyaç duyulmuŐtur. Bu ihtiyaç nedeniyle, yargı mercileri dışında, alternatif çözümlü yolları geliŐtirilmiŐtir.

Tüketicilerin hak arama yolları, AB’de ve ülkemizde farklılıklar göstermektedir. Dolayısıyla, bu bölümde AB’de ve ülkemizde hak arama yolları, iki ayrı başlık altında kısaca sunulacaktır.

3.3.2. Avrupa Birliği Uygulamaları

AB’nin tüketicilerin hak arama yollarına ilişkin politikası, “Tüketicilerin karşılaştıkları tüketici sorunlarıyla ilgili haklarını arayabilmesi ve engeller karşısında haklarından vazgeçmemesi için makul olmalı” temel ilkesine dayanmaktadır (Documents of EU, 1998: 7).

Bu temel ilkeye uygun olarak, tüketicilerin haklarını arayabilmelerini sağlayacak yolları geliştirmek için AB komisyonu çeşitli çalışmalar yürütmüştür. Bu çalışmaları adli çözüm yolları ve yargı dışı çözüm yolları olarak ikiye ayırabiliriz.

3.3.2.1. Adli Çözüm Yolları (Basit Yargılama Usulü)

AB’de tüketici sorunlarının çözümü için yargı yoluna başvurmak oldukça zor, pahalı ve uzun süreç gerektiren bir yoldur. Bu duruma, üye ülkelerin mevzuatlarının farklılığı da eklendiğinde, özellikle farklı ülkelerden yapılan tüketici işlemleri sonucunda ortaya çıkan sorunlar, çözümü güç bir hal almaktadır. Bu nedenle, AB komisyonu, tüketici sorunlarına ilişkin mahkemelerin basitleştirilmiş yargılama usulüne göre yargılama yapması için bir çalışma başlatmıştır. Bu amaçla gerçekleştirilen çalışmalara, İskoçya ve Belçika’da uygulanan “küçük uyuşmazlıklar için basit yargılama usulü projesi” ve İsveç’te uygulanan “Tüketici Ombudsmanının kararına uymayan satıcıların, yargılanmasının özel bir mahkeme olan Piyasa Mahkemesinde, basit yargılama usulüne göre yapılması projesi” gösterilebilir. Söz konusu çalışmalar, AB destekleri ile gerçekleştirilmiş ve başarılı olmuştur (Çağlar, 2001: 45-46).

3.3.2.2. Yargı Dışı Çözüm Yolları

AB Komisyonu, haklarını daha kolay, hızlı ve masrafsız bir şekilde aramaları için tüketicileri yargı dışı çözüm yollarına yönlendirmektedir. Bu yollar, tüketici sorunlarının çözülmesi için oluşturulmuş alternatif yollardır.

3.3.2.2.1. Alternatif İhtilaf Çözümü

Alternatif İhtilaf Çözümü (Alternative Dispute Resolution: ADR), tüketici sorunlarının dava yoluyla çözülmesi yerine, yargı dışındaki kurumlarda çözülmesidir. Bu çözüm yolu, tüketici ve satıcı/sağlayıcı arasındaki uyuşmazlığın çözümüne ilişkin sürecin, resmi görevli ve tarafsız üçüncü kişi/kişiler tarafından yürütülmesi esasına dayanmaktadır. AB komisyonu 30.03.1998 tarihli kararında, ADR uygulamasına ilişkin temel ilkeleri belirlemiş ve üye ülkeleri ADR'leri belirlemeye ve bildirmeye davet etmiştir. Bu davet üzerine, temel kriterler baz alınarak üye ülkeler ADR organlarını komisyona bildirmişlerdir. Yine Komisyonun 04.04.2001 tarihli kararı, üçüncü kişi/kişilerin, tüketici ve satıcı/sağlayıcıyı uyuşmazlık konusunu kendi aralarında çözmeleri için bir araya getirmesi hususunu düzenlemiştir. AB'de uygulanan ADR yollarından en önemlileri, hakem (arbitration), arabuluculuk (mediation) ve uzlaşma (conciliation)'dır (Özbek, 2007: 284-287).

3.3.2.2.2. Avrupa Yargı Dışı Ağ

“Avrupa Yargı Dışı Ağ” (European Extra Judicial Network: EEJ-Net), tüketicilerin haklarını aramaları için oluşturulan bir kurumdur. Bu kurum, üye ülkelerde temas noktaları oluşturmuştur. Temas noktaları, AB komisyonunun yukarıda yer verilen 30.03.1998 tarihli kararına uygun özelliklere sahip yerel kuruluşlardan oluşmaktadır. Bu yerel kuruluşlar bir ağ ile birbirine entegre edilmiştir. Bu entegrasyon sayesinde, üye her ülkeden tüketici şikayetleri alınmakta ve çözüme kavuşturulmaya çalışılmaktadır. Böyle bir ağ oluşturulmasının iki sebebi vardır: birincisi tüketicilerin AB ülkeleri içerisinde sınırlara bağlı kalmaksızın

seyahat etmesi ve her ülkede tüketici işlemi gerçekleştirmesi; ikincisi ise online satışların yaygınlaşması sebebiyle, ülkeler arasındaki sınırın satın alma anlamında kalkmasıdır. Bu ağ sayesinde, tüketiciler haklarını ararken her ülkede bir irtibat noktasına ulaşabilmekte ve haklarını aramaları kolaylaşmaktadır (Çağlar, 2001: 48-54).

3.3.2.2.3. Malî Hizmetler Şikâyet Ağı

“Malî Hizmetler Şikâyet Ağı” (Financial Services Complaints Network-FIN-NET), EEJ-Net kurumuna benzeyen ancak sadece mali hizmetler piyasasına yönelik tüketici uyuşmazlıklarında kullanılan hak arama yoludur. Bankacılık, sigorta, yatırım işlemleri vb. tüketici işlemleri neticesinde sorun yaşayan tüketicilerin kullandığı yargı dışı çözüm yoludur (Özbek, 2007: 284-287).

3.3.3. Türkiye Uygulamaları

Ülkemizde de, tüketicilerin haklarını aramaları için önlerine sunulan iki seçenekleri vardır.

Bunlardan **birincisi** tüketicilerin, şikâyetlerini yargıya başvurmak suretiyle çözümlenmeleri, ikincisi yargı yoluna gitmeden alternatif çözüm yollarını kullanmalarındadır. Ülkemizde de, tüketicilerin başvuru yapacağı özel görevli tüketici mahkemeleri görev yapmaktadır. Tüketici mahkemeleri, tüketici sorunlarının daha hızlı çözüme kavuşturulması amacıyla kurulan, sadece tüketici sorunlarının çözümlenmesi konusunda görevli, basit yargılama usulüne göre yargılama yapan yargı mercileridir. Bu yönüyle, AB’de uygulanan adli çözüm yolları ile benzeşmektedir.

İkincisi ise, yargı dışında kalan çözüm yollarıdır. Sorunların çözüm yeri esas olarak yargı mercileri olduğundan, yargı dışındaki tüm çözüm yolları “alternatif çözüm yolları” olarak nitelendirilecektir. Ülkemizde uygulanan alternatif çözüm

yolları ile AB’de uygulananlar farklılık göstermektedir. Bu itibarla, bu bölümde ülkemizde uygulanan alternatif çözüm yollarından bahsedilecektir.

3.3.3.1 Yargı Dışında Kalan Alternatif Çözüm Yolları

Ülkemizde, tüketicilerin başvurabilecekleri yargı mercileri dışında kalan alternatif çözüm yolları; satıcıya, tüketici örgütlerine, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarına, idari birimlere ve THH’lere başvuru olmak üzere beş başlık altında sayılabilir (Baykan, 2005: 441-442). Bu bölümde söz konusu kavramlara kısaca yer verilecektir.

3.3.3.1.1. Satıcı/Sağlayıcıya Başvuru

Tüketiciler satın aldıkları mal ve hizmetlerle ilgili sorun yaşadıklarında, satıcı/sağlayıcı gerçek kişi ise bizzat kendisi ile; tüzel kişilik ise yetkili bir temsilcisi ile iletişime geçerek sorunun çözülmesini talep edebilir (Tok, 2007: 138).

Günümüzde işletmeler, müşteri odaklı satış ve pazarlama anlayışını benimsediklerinden, tüketici sorunun müşteri ile işletme arasında çözülmesine önem vermektedirler. İşletmeden memnuniyetsizlikle ayrılan müşterilerin, işletmenin potansiyel müşterilerini de olumsuz etkileyeceği bir gerçektir. Elbette bunun tersi de geçerlidir. Bu amaçla işletmeler “tüketici hattı/masası/sorumlusu” gibi isimler altında interaktif çözüm kapıları açmaktadırlar (Baykan, 2005: 442).

Tüketicilerin bu yolu tüketmeden başka yolları denememeleri gerekmektedir. Zira sorunlarını satıcı/sağlayıcıya başvurarak kısa bir sürede çözülebilecek iken, sırf bu yolu denemedikleri için daha uzun, masraflı ve çaba gerektiren bir yola girmiş olacaklardır.

Yapılan çalışmalar, tüketicilerin sorunlarının çözüm yolu olarak satıcı/sağlayıcıya başvuru konusunda bilinç düzeyinin giderek arttığını

göstermektedir. Nitekim 2016 yılında gerçekleştirilen “Tüketici Profili ve Bilinç Düzeyi Araştırması”nda satın aldığı bir mal ve hizmet nedeniyle sorun yaşayan tüketicilerin %28,3’ünün sorunun çözümü amacıyla satın alma işlemini gerçekleştirdiği mağazaya başvuruda bulunduğu; 2018 yılında yapılan “Tüketici Profili ve Bilinç Düzeyi Araştırması”nda ise bu oranın % 45,2’ye yükseldiği görülmektedir (Babaoğul, Şener ve Buğday, 2016: 126; Babaoğul vd, 2018: 134). Bu veriler tüketicilerin satıcı/sağlayıcıya başvuruyu alternatif çözüm yolu olarak benimsediğini göstermektedir.

3.3.3.1.2. Tüketici Örgütlerine Başvuru

Tüketicilerin satıcı/sağlayıcıya başvurmaları, sorunlarının çözümü konusunda her zaman olumlu sonuç vermez. Bu durumda tüketiciler, yasaları ve yasalarda belirtilen haklarını kendilerinden daha iyi bilen birilerinin yardımına ihtiyaç duyarlar. Tüketici dernekleri, tüketici mevzuatı konusunda yeterli bilgi birikimine sahip uzman kişilerden oluşmaktadır ve bu gibi durumlarda tüketicilere destek vermek için kurulmuşlardır. Tüketici Dernekleri, iki şekilde destek sağlar:

- Birinci olarak, dernek yetkilileri sorunun çözümü için yol gösterebilirler.
- İkinci olarak, satıcı/sağlayıcı ile iletişime geçerek tüketicilerin haklarını ve satıcı/sağlayıcının sorumluluklarını bildirirler. Sorunun tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında uzlaşma ile çözülmesini sağlayabilirler. Uzlaşma ile çözülmemesi halinde tüketiciye izleyecekleri yollar hakkında bilgi verebilirler (Alanya Gazetesi, 01.11.2005’ten aktaran Tok: 2007: 139).

3.3.3.1.3. Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşlarına Başvuru

Tüketiciler, yaşadıkları sorunun çözümü için satıcı/sağlayıcının üye olduğu kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarına başvurabilirler. Kamu kurumu

niteliğindeki meslek kuruluşları, özel kanunlarla kurulan, belirli bir mesleği icra eden kimselerin oluşturduğu, kamu gücü kullanma yetkisine sahip kuruluşlardır (Anayasa, 1982: m. 135). Bu kuruluşlara, Esnaf ve Sanatkârlar Odaları, Ticaret Odaları, Sanayi Odaları, Tabip Odaları örnek olarak gösterilebilir (TC. Devlet Personel Başkanlığı, 2018).

Bu meslek kuruluşlarının üyeleri, ekonomik alanda kazanç sağlamak amacıyla faaliyet gösteren satıcı/sağlayıcılardır. Kamu niteliğindeki meslek kuruluşları, üyelerinin meslek ve ticaret alanında dürüst hareket etmelerini, meslek ve ticaretlerinin saygınlığını korumalarını sağlamaya ve üyelerinin halkla olan ilişkilerinde güveni temin etmeye çalışırlar. Satıcı/sağlayıcılar, üyesi oldukları kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşunun aldığı kararlara uyarlar. Bununla birlikte, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, halk ile münasebetlerinde ahlaka, dürüstlüğe ve güven ilkesine aykırı davranışlarda bulunan üyelerine disiplin ve para cezası verme yetkileri vardır. Bu nedenle, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarına başvurunun, tüketici sorunlarının çözümünde etkili bir yol olarak kullanılabileceği söylenebilir (Baykan, 2005: 457-458).

Bu hususu 5362 sayılı Esnaf ve Sanatkârlar Kanununda yer alan bir düzenleme teyit etmektedir. Buna göre, esnaf odaları, “tüketicilerin korunması için gerekli tedbirleri alma ve tüketicilerin üyeleri hakkında yaptığı şikâyetleri inceleme”, gerektiğinde para ve disiplin cezası verme görev ve yetkileri bulunmaktadır (5362 Sayılı Esnaf ve Sanatkarlar Meslek Kuruluşları Kanunu, m:11/I ve m.24).

Bu itibarla, tüketicilerin yaşadıkları sorunları ilgili kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşuna iletmesi, tüketici sorunlarının çözümlenmesine katkı sağlayacaktır.

3.3.3.1.4. Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Başvuru

Tüketiciler sorun yaşadıklarında, sorunun niteliğine göre çözüm için ilgili kamu kurum ve kuruluşuna başvuruda bulunabilirler. Tüketici sorunları alanında görev

yapan temel kurum Ticaret Bakanlığıdır. Ticaret Bakanlığı bünyesinde kurulu bulunan “Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü”, tüketici sorunlarına ilişkin şikâyetlerinin kabul edildiği, incelendiği ve sonuçlandırıldığı bir birimdir. Bununla birlikte, Ticaret Bakanlığının “Alo 175 Tüketici Hattı”, “Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS)”, “Mobil Tüketici Uygulaması” ve “Ticaret İl Müdürlükleri” tüketici şikâyetlerini kabul etmektedir.

Ticaret Bakanlığı'nın haricinde, diğer kamu kurum ve kuruluşları da, yetki ve görev alanlarına giren konularda, kendilerine intikal eden tüketici başvurularını kabul etmektedirler. Örneğin, tüketiciler, satın aldıkları gıda maddeleri ile ilgili olarak sorun yaşaması durumunda konuyu T.C. Tarım ve Orman Bakanlığına, satın aldıkları ürünlerin insan sağlığına zararlı olduğuna yönelik şikâyetlerini T.C. Sağlık Bakanlığına, kısacası her kamu kurum ve kuruluşun görev ve yetki alanındaki konularla ilgili yaşadıkları sorunları ilgili mercie iletebilirler. İlgili Bakanlık, gerekli denetleme mekanizmalarını harekete geçirerek konunun çözülmesinde etkili olacaktır. Bakanlıkların “idari para cezası” uygulama yetkileri olduğundan, satıcı/sağlayıcılar Bakanlıklarla karşı karşıya gelmemeye özen gösterirler (Baykan, 2005: 449-457).

Ülkemizde, tüketicilerin yaşadıkları sorunları kamu kurum ve kuruluşlarına intikal ettirdikleri görülmektedir. Örneğin 2018 yılında Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'ne doğrudan doğruya 60.215 adet tüketici şikâyeti başvurusu ulaşmıştır (TB: 2019: 171).

3.3.3.1.5. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru

THH'ler, tüketiciler ile satıcı/sağlayıcılar arasında ortaya çıkan belirli parasal değerin altındaki uyuşmazlıkların, hızlı, kolay ve maliyetsiz bir şekilde çözümlenmesi amacıyla kurulan çözüm mercileridir. 6502 sayılı Kanunda bu parasal sınır 6.000 TL olarak belirlemiştir. Bu parasal sınırın altındaki uyuşmazlıkların çözümü için THH'lere; üzerindikiler için ise Tüketici Mahkemesine başvurulması zorunlu kılınmıştır. Bu parasal sınır (6.000 TL), Ticaret Bakanlığınca her yıl çıkarılacak bir tebliğle yeniden değerleme oranında

güncellenmekte ve Resmi Gazete’de ilan edilmektedir. 2019 yılı için belirlenen parasal sınır 8.480 TL’dir. Yürürlükteki kanuna göre, bu parasal sınırın üzerindeki uyuşmazlıklar için THH’lere başvurulamaz (6502 sayılı TKHK, m. 66, 68; THH Yön., m. 2, 5, 6; Resmi Gazete, 26.12.2018; Kaba, 2017: 1).

THH’ler ile ilgili olarak daha kapsamlı bilgi aşağıda verileceği için burada kısa bir bilgi ile yetinilmiştir.

3.3.3.2. Yargısal Çözüm Yolu: Tüketici Mahkemelerine Başvuru

Kural olarak, yargı mercileri önünde davacı olma herkes için anayasal bir haktır (Anayasa, 1982: m.36). Doğal olarak tüketiciler de yetkili ve görevli mahkeme önünde davacı olma hakkına her zaman sahiptir. Ancak THH’lere başvuru başlığı altında izah edildiği üzere, 6502 sayılı Kanun 6.000 TL (2019 yılı için bu rakam 8.480 TL) parasal değeri aşan uyuşmazlıklar için Tüketici Mahkemesine, aşmayanlar için THH’ye başvurulmasını zorunlu kılmıştır. Söz konusu parasal sınırı aşmayan uyuşmazlıklar için Tüketici Mahkemesine başvurulması mümkün görülmemektedir (Aslan, 2016: 343).

Ancak, Ticaret Bakanlığınca tespit edilen parasal sınırı aşmayan ve THH’lere başvurusu zorunlu olan uyuşmazlıklar, THH’nin kararını müteakip 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine taşınabilir (Kaba, 2017:1).

Dolayısıyla, kural olarak, Ticaret Bakanlığınca tespit edilen parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıkların çözümünü THH’lerde aramadan, Tüketici Mahkemelerine götürülemeyecektir.

3.4. TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ

3.4.1. Genel Bilgiler

08.03.1995 tarihinde yayımlanan 4077 sayılı TKHK, Ticaret Bakanlığını “her il ve ilçe merkezinde en az bir adet THH kurmak” üzere görevlendirmiştir. Bunun

üzerine, Ticaret Bakanlığınca 81 il ve 921 ilçe merkezinde olmak üzere toplam 1011 adet THH kurulmuştur (4077 sayılı TKHK, m:22, TB İdari Faaliyet Raporu, 2018: 96).

28.11.2013 tarihinde yayımlanan 6502 sayılı TKHK ile il merkezlerinde THH kurulması zorunluluğu devam ettirilmiş, ancak her ilçede THH kurulması zorunluluğu kaldırılmıştır. Bunun yerine, ilçelerde THH kurma veya kurmama yetkisini Ticaret Bakanlığına vermiştir (6502 sayılı TKHK, m:66).

Söz konusu Kanunun verdiği yetkiye istinaden Ticaret Bakanlığı tarafından, 1011 olan THH sayısı, 01.08.2018 tarihinden itibaren “nüfus yoğunluğu, başvuru sayıları, usul ekonomisi” hususları göz önünde bulundurularak 211 olarak yeniden belirlenmiştir (<http://tuketici.ticaret.gov.tr>).

THH sayısının 211’e düşürülmesi sonucu ortaya çıkan boşluk, görevlerine devam eden 211 THH’nin yetki alanlarının yeniden belirlenmesi yolu ile giderilmiştir. Şöyle ki, THH bulunmayan ilçeler, il veya coğrafi olarak yakın ilçelerde bulunan THH’lerin yetki alanlarına dâhil edilmiştir. Diğer bir ifade ile Ticaret Bakanlığınca yetkilendirilen THH’lere, THH bulunmayan ilçelerdeki tüketici sorunlarına ilişkin başvuruları kabul etme ve sonuçlandırma görevi verilmiştir (<http://tuketici.ticaret.gov.tr>).

Ticaret Bakanlığınca, THH’lerinin sayısının azaltılması konusunda gösterilen başlıca sebepler;

- THH başvurularının azalması,
- Yıllık bazda 300 (günlük 1) başvurunun altında yaklaşık 700 THH bulunması,
- Başvuru sayısı az olan THH’lere demirbaş ve personel masrafı yapılıyor olması,
- TUBİS’in kullanılmaya başlanmasından sonra başvuruların ve THH işlemlerinin elektronik ortamda yapılıyor olması

olarak belirtilmiştir.

Sonuç olarak, ülkemizde görev yapan THH sayısı 211 adettir. Çalışmanın bu kısmında THH uygulaması hakkında detaylı bilgilere yer verilecektir. Bu çerçevede, THH'lerin oluşumu, yapısı, çalışma usul ve esasları gibi hususlar 4077 ve 6502 sayılı TKHK'lar ile bu Kanunlara istinaden çıkarılan THH Yönetmelikleri çerçevesinde sunulacaktır. Güncel bilgilere yer verilmesini teminen, konu, daha çok yürürlükte olan mevzuat hükümleri çerçevesinde açıklanacaktır. Ancak getirilen yenilikleri ortaya koymak için, eski kanun ile yeni kanun arasındaki farklara dikkat çekilecektir. Zira THH uygulamasının gelişimi hakkında fikir sahibi olunması açısından mevzuatta yapılan değişikliklerin bilinmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

3.4.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amacı ve Hukuki Nitelikleri

THH'ler, tüketiciler ile satıcı/sağlayıcılar arasında tüketici işlemi nedeniyle ortaya çıkan uyuşmazlıkların masrafsız, kolay ve hızlı bir şekilde çözümlenmesi amacıyla 4077 sayılı Kanunla hukuk sistemimize kazandırılan bir müessesedir (Tunalı, 2015:65). Bazı değişikliklere gidilmiş olsa da, 6502 sayılı Kanunda da THH uygulaması yerini almıştır.

THH'lerin kuruluş amacı, gerek 6502 sayılı Kanunda gerekse bu Kanuna istinaden çıkarılan THH Yön.'de, "tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulma" olarak belirtilmiştir (6502 sayılı TKHK, m:66; THH Yön., m.5).

THH uygulaması, hukuki niteliği itibarıyla, tüketici şikâyetlerini karara bağlayan yargı dışı uyuşmazlık çözüm yoludur.

3.4.3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluşu ve Kaldırılması

6502 sayılı Kanuna göre THH'ler, il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçelerde Ticaret Bakanlığınca kurulmaktadır. 4077 sayılı Kanuna göre her ilçe merkezinde THH kurulması zorunlu iken 6502 sayılı

Kanunla bu zorunluluk ortadan kaldırmıştır. Yürürlükteki THH Yön.'e göre, ilçenin nüfusu, hakem heyetine yapılan başvuru sayısı gibi kriterleri dikkate alarak hangi ilçelerde THH kurulması veya kurulmaması gerektiğine Bakanlık karar verecektir. İdare hukukunun temel ilkelerinden olan, yetkide paralellik ilkesi gereği, bir ilçedeki THH'nin kaldırılması hususunda da Ticaret Bakanlığı yetkilidir. Bu itibarla, THH bulunan bir ilçede, yönetmelikte yer verilen kriterlere ilişkin sayısal verilerin yeterli görülmemesi halinde, Bakanlık o ilçedeki THH'yi kaldıracaktır. Ancak THH kurulması/kurulmaması hakkında yönetmelikte yer alan kriterlerin, sübjektif değerlendirmeye açık ve net olmayan ifadeler olduğu anlaşılmaktadır. Örneğin yönetmelikte yer alan "heyete yapılan başvuru" kriteri göz önüne alındığında, bir ilçede 1.000 adet başvuru olması heyet kurulması veya heyetin kaldırılması için yeterli bir veri midir? Ya da yönetmelikte yer alan "nüfus" kriteri göz önüne alındığında, ilçenin nüfusunun örneğin 100.000'in altında olması durumunda THH kurulmasına gerek yok mudur? Bu ve buna benzer sorular çoğaltılabilir. Bu noktada, yönetmelikte belirtilen kriterlerin objektif olması gerektiğini belirtmek gerekmektedir. Zira sübjektif kriterler keyfi uygulamalara kapı aralamaktadır.

Diğer yandan, Bakanlığa, aynı kriterleri göz önünde bulundurmak suretiyle bir ilçede birden fazla THH kurma imkânı da tanınmıştır. Ticaret Bakanlığı, başvuru sayısının fazla olduğunu değerlendirdiği ilçelerde bir veya daha fazla sayıda THH kurabilecektir. Bunun nedeni "TKHK Madde Gereçleri"nde, kamu kaynaklarının etkin kullanılması ve THH'lerin daha hızlı çalışması olarak açıklanmıştır (4077 sayılı TKHK, m.22; 6502 Sayılı TKHK m. 66; THH Yön., m.5; TBMM, 2013: 81).

Burada, THH kurulmayan ilçelerde oluşacak eksikliğin nasıl çözüleceği hususu akıllara gelmektedir. Bu husus, THH Yön.'de çözüme kavuşturulmuştur. Buna göre, THH kurulmayan ilçelerde, tüketicilerin o ilçenin kaymakamlığına başvuru yapacakları, kaymakamlıkların ise kendilerine ulaşan başvuruyu Ticaret Bakanlığının işaret ettiği THH'ye göndereceği belirtilmiştir. Bu ilçelerde kaymakamlıklar irtibat noktası gibi görev yapacak, tüketici şikâyetlerini ise

Ticaret Bakanlığının işaret ettiği hakem heyeti çözümleyecektir (THH Yön., m.7).

Nitekim Ticaret Bakanlığı, yönetmelikle kendisine verilen yetkiye istinaden, 01.08.2018 tarihinde THH'leri yeniden yapılandırmış ve bazı ilçelerdeki THH'lerin faaliyetlerine son vererek 1011 olan THH sayısını 211'e düşürmüştür. Faaliyetlerine son verilen THH'ler nedeniyle ortaya çıkacak boşluğu gidermek amacıyla, THH bulunmayan ilçelerde kaymakamlık bünyesinde, THH başvurularını alma, TUBİS işlemlerini gerçekleştirme ve tüketicileri bilgilendirme gibi iş ve işlemleri yürütmesi için bir irtibat personeli görevlendirilmesini temin etmiştir (<http://tuketici.ticaret.gov.tr>).

3.4.4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Oluşumu

3.4.4.1. Başkan ve Üyeler

THH'ler başkan dâhil olmak üzere beş üyeden oluşur. İl THH'nin başkanlığını o ilin Ticaret Müdürü veya görevlendireceği bir memur; İlçe THH'nin başkanlığını ise o ilçenin kaymakamı veya görevlendireceği bir memur yürütür. THH'lerin diğer dört üyesi şunlardan müteşekkildir (6502 Sayılı TKHK m. 66; THH Yön., m.8):

- Belediye başkanının belediye personeli içerisinde görevlendireceği konunun uzmanı bir personel,
- Baronun kendi mensupları arasından görevlendireceği avukat,
- Tüketici şikâyetine konu olayda satıcı/sağlayıcının tacir olduğu durumlarda o ilin ticaret ve sanayi odasının, bunların ayrı ayrı kurulduğu illerde ticaret odasının; satıcı/sağlayıcının esnaf ve sanatkar olduğu durumlarda illerde o ilin Esnaf ve Sanatkarlar Birliğinin; ilçelerde en çok üyesi olan esnaf odasının görevlendireceği bir temsilci,
- Tüketici örgütlerinin kendi üyeleri arasından seçeceği bir temsilci.

6502 sayılı Kanunda, THH'lerin üye sayısının tamamlanamadığı yerlerde eksik kalan üyeliklerin devlet memurları arasından, illerde il müdürü, ilçelerde kaymakam tarafından görevlendirilmesi yoluyla tamamlanması ilkesi benimsenmiştir. Bu durum eski Kanuna göre getirilen bir yeniliktir. Zira 4077 sayılı Kanunda eksik kalan üyeliklerin belediye meclislerince resen doldurulacağı hüküm altına alınmıştır (6502 sayılı TKHK, m.66/3; 4077 sayılı TKHK, m.22/3).

Yeni Kanunla getirilen düzenlemenin THH'lerin işleyişi konusunda olumlu bir değişiklik olduğu düşünülmektedir. Çünkü belediye meclislerinin iş yükü fazladır ve belediye meclis üyelerinin belediyeye ilişkin görevlerinin yanında yürütecekleri THH üyeliği görevinin verimli olamayacağı düşünülmektedir. Ayrıca yerel seçimlerle göreve gelen belediye meclis üyelerinin arasında, eğitim açısından THH uygulaması hakkında yeterli bilgisi olan üye bulunmaması ihtimal dâhilindedir. Bununla birlikte, il müdürleri ve kaymakamlar heyetin başkanıdır veya görevlendirdiği memuru yoluyla heyetin çalışmaları hakkında bilgi sahibi konumundadırlar. Doğal olarak, heyet başkanları, işin gerekliliklerine uygun kişiyi belirleme konusunda daha isabetli tercih yapabileceklerdir.

Aynı zamanda bu düzenleme, THH'lerde görev yapan başkanları güçlü bir konuma yerleştirmiştir. Başkanları heyet üzerinde güçlü kılan bir husus da, başkanların görev süresi konusunda bir sınır konulmamasıdır. Gerçekten de başkanların görev süresi ile ilgili süre şartı bulunmazken, heyetin diğer üyelerinin görev süresi 3 yıl ile sınırlandırılmıştır (THH Yön., m.8).

3.4.4.2. Raportörler

THH Raportörlerinin görevi, heyetin inceleyeceği ve üzerinde karar vereceği dosyayı tekemmül ettirmek ve tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasındaki uyuşmazlığa ilişkin raporun hazırlanmasıdır (4077 sayılı TKHK, m.22/4; 6502 sayılı TKHK, m. 67/2).

Raportörler, şikâyet dilekçesinin heyete ulaştığı andan itibaren, heyetin çalışmasının tüm safhalarda iş ve işlemlerini yürüten kişidir. Bu yönüyle raportörler, heyetin işleyişinde hayati öneme sahiptirler. Tüketicinin şikâyet dilekçesinin kabul edilmesi, uzlaşmazlığa ilişkin konunun incelenmesini teminen satıcı/sağlayıcılar ile bilgi-belge istenilecek diğer gerçek ve tüzel kişilerle yazışma yapılması, dosyanın hazırlanması, toplantı tutanağının tanzim edilmesi gibi hususlar raportörlerin gerçekleştirdiği iş ve işlemlerden bazılarıdır (THH Rap. Yön., m.8/1).

THH çalışmalarında hayati rol üstlenmelerine karşın, raportörlerin, tüketici şikâyetlerinin karara bağlandığı toplantılarda oy hakları bulunmamaktadır (THH Rap. Yön., m.8/2).

THH'lere kaç adet raportör atanacağı "Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü" tarafından belirlenir ve ilgili THH başkanlığına bildirilir (THH Rap. Yön., m.5/2). Bu düzenleme ile, her THH'de optimal raportör sayısının sağlanması ve elde bulunan kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılması amaçlanmaktadır. Bu uygulama ile, raportörlerin plansız olarak dağıtılmasının önüne geçilecek, tüketici şikâyetlerinin yoğun olduğu yerlerde, şikâyetin az olduğu yerlere göre daha fazla sayıda raportör bulundurulması temin edilecektir.

6502 sayılı Kanun, raportörlük mesleğine ilişkin çok önemli bir yenilik getirmiştir. Söz konusu Kanunla, THH Raportörlüğü bir kariyer mesleğe dönüştürülerek raportörlere il ve ilçelerde kadro ihdas edilmiştir. Bu bağlamda, 6502 sayılı Kanunun ekinde, taşra teşkilatlarına 500 adet THH Raportörü kadrosu tahsis edilmiştir (Resmi Gazete, 28.11.2013).

THH Raportörlüğünü kariyer mesleği haline getiren güvenceler şunlardır (THH Rap. Yön., m. 5/1, 7/3, 10/1, 12/1) :

- Raportörlük mesleğine atanabilmek için, "Üniversitelerin en az dört yıllık öğretim veren hukuk, siyasal bilgiler, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakülteleri ile adalet meslek yüksekokulu, yüksekokulların adalet, bankacılık ve sigortacılık programları, adalet

ön lisans programı ya da bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilen yurt içi veya yurt dışındaki öğretim kurumları ile en az iki yıllık yüksekokulların Bakanlıkça ihtiyaç duyulan ve sınav ilanında belirtilen bölümlerinden mezun olma,” şartı getirilmesi,

- Raportör olarak atananların başkaca bir iş ile görevlendirilememesi,
- Raportörlerin mesleki temel eğitime ve hizmet içi eğitime tabi tutulması.

Ancak uygulama henüz geçiş aşamasında bulunduğundan, raportörlük mesleğine atama hususunda öngörülen öğrenim kriteri çok geniş tutulmuştur. Ayrıca raportör eksikliğinin giderilmesi amacıyla, THH’lerde iki türden raportör istihdamı öngörülmüştür. Bunlardan birincisi yönetmelikte belirtilen kriterlere uygun adayların raportör olarak atanması, ikincisi ise diğer memurların raportör olarak görevlendirilmesi uygulamasıdır. Bu noktada belirtmek gerekir ki; raportör olarak atananlar ile raportör olarak görevlendirilenler kavramları birbirinden farklıdır.

Raportör olarak görevlendirme kavramından, Kanunda raportör sayısının yeterli olmadığı yerlerde, illerde il müdürü, ilçelerde kaymakam tarafından kendi personeli içerisinde birisini raportör olarak görevlendirmesi anlaşılmalıdır (6502 sayılı TKHK, m.67/1, THH Rap. Yön., m.6/1). Diğer bir ifadeyle, diğer birimlerde görevli memurların geçici olarak raportör olarak görevlendirilmesi uygulamasıdır.

Raportör olarak görevlendirilen diğer birimlerde görevli memurların, raportör olarak atanarlara göre dezavantajları mevcuttur. Örneğin THH Rap. Yön.’ün 7/3’üncü maddesinde raportör kadrosuna atanarlara başkaca bir görev verilemeyeceği belirtilmişken, raportör olarak görevlendirilenlere ilişkin böyle bir güvence getirilmemiştir (THH Rap. Yön., m.7). Ayrıca, raportör olarak atanabilmek için belirli yükseköğrenim kurumlarından mezun olma kriteri getirilmişken, raportör olarak görevlendirileceklerin tercihen herhangi bir yükseköğrenim görmüş olması, bu nitelikte kimsenin bulunmaması halinde, lise ve dengi kurumlardan mezun olması yeterli görülmüştür (THH Rap. Yön., m.6).

3.4.5. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yer Olarak Yetki Alanları

THH'lerin yer olarak yetki alanları, kuruldukları il ve ilçe sınırlarıdır. Bunun istisnası, THH kurulmayan ilçelerin bağlı olduğu Ticaret Bakanlığınca yetkilendirilmiş THH'lerdir. Ticaret Bakanlığınca yetkilendirilen THH'lerin yetki alanı, kendi ilçesi ile birlikte kendisine bağlanan ilçe veya ilçelerdir. Tüketiciler, şikâyet başvurularını ikametgâhlarının bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki THH'ye yapmaları gerekmektedir (6502 Sayılı TKHK, m.68; THH Yön., m.7).

THH kurulmayan yerlerde tüketicilerin nasıl ve nereye başvuru yapacağı hususu "3.4.3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kuruluşu ve Kaldırılması" başlığı altında incelendiğinden bu kısımda tekrar edilmeyecektir.

Bununla birlikte, THH'lere yer bakımından yetkisiz oldukları bazen tüketici şikâyet dilekçeleri intikal etmektedir. Bu durumda THH'lerin kendilerine intikal eden başvuruyu, başvurucuya yazılı olarak iade etmesi gerekmektedir. Bu yazıda tüketiciye, yer bakımından yetkili THH'nin bildirilmesi gerekmektedir (THH Yön., m.6/5). Yönetmelikteki bu düzenlemeye karşılık literatürde, yer bakımından yetkisiz olması halinde THH'nin kendisine intikal eden başvuruyu iade etmesinin uygun olmadığı, THH'nin dilekçeyi yer bakımından yetkili heyete resen göndermesi gerektiği yönünde karşıt görüşler de mevcuttur (Tutumlu: 2014: 116).

Her iki durumda da, tüketici şikâyetini yer olarak yetkili THH sonuçlandıracaktır. Ancak ikinci yöntemin tüketicinin haklarını kullanmasını kolaylaştıracak bir uygulama olduğu düşünülmektedir. Yönetmelikte açık olarak yer bakımından yetkili olmayan THH'nin kendisine intikal eden başvuruyu iade etmesi gerektiği belirtildiğinden, literatürde yer alan görüşe katılmamaktadır.

Ancak tüketicilerin hak aramalarını kolaylaştırmak üzere, ilgili yönetmelik maddesinin "THH'ler, görev veya yetki bakımından yetkili alanı dışında kalan başvuruları kabul eder, ancak gereğini yapmak üzere yetkili THH'ye gönderir ve durumu tüketiciye iletir" şeklinde değiştirilmesinin yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

3.4.6. Tüketici Hakem Heyetlerinin Parasal Değer Olarak Görev Alanı

3.4.6.1. Tüketici Hakem Heyeti – Tüketici Mahkemesi Ayırımı

THH'lerin parasal değer olarak görev alanı 6.000 TL'nin altındaki tüketici uyuşmazlıklarıdır (6502 sayılı TKHK, m.68, THH Yön., m. 6). Bu parasal sınır her yıl Ticaret Bakanlığının yayımlayacağı bir tebliğ ile yeniden değerlendirilerek güncellenmektedir. 26.12.2018 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan tebliğde, 2019 yılında bu parasal sınır 8.480 TL olarak belirlenmiştir (6502 Sayılı TKHK'nın 68'inci ve THH Yön.'ün 6'ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ, 2018). Dolayısıyla, 2019 yılı için THH'lerin görev alanına giren uyuşmazlıklar için parasal sınır 8.480 TL'nin altındaki uyuşmazlıklardır. Yürürlükte olan tüketici mevzuatına göre 2019 yılında;

Değeri 8.480 TL'nin altında olan uyuşmazlıklar için;

- Çözüm yeri THH'lerdir.
- THH'lere başvurmak zorunludur.
- Tüketici Mahkemelerine başvurulamayacaktır.

Değeri 8.480 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklar için;

- Çözüm yeri Tüketici Mahkemeleridir.
- Tüketici Mahkemesine başvurmak zorunludur.
- THH'lere başvurulamayacaktır.

Parasal değeri 8.480 TL'nin üzerindeki bir uyuşmazlık nedeniyle THH'lere başvuru yapılması halinde, heyetin bu dilekçeyi kabul etmesi, ancak tüketicinin talebini esasa girmeden görevsizlik nedeniyle reddetmesi gerekmektedir (Budak, 2014: 85). Şikâyet dilekçesinin kabul edilme zorunluluğu, 6502 sayılı Kanununun 68'inci maddesinin 2'nci fıkrasında "THH'ler kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır" hükmünün yer almasından kaynaklanmaktadır. Bu düzenlemeye, yukarıda yer verilen parasal sınırların belirtilmesinden hemen sonra yer verilmesi nedeniyle, kanun

koyucunun, şikâyet dilekçelerinin her halükarda raportörün önüne gelmesini, görevsizlik kararının yazılı olarak şikâyetçiye verilmesini ve tüketicinin gideceği kanun yolunun gösterilmesini amaçladığı şeklinde yorumlanmaktadır.

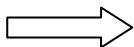
3.4.6.2. İl Tüketici Hakem Heyeti – İlçe Tüketici Hakem Heyeti Ayırımı

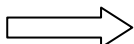
6502 sayılı Kanununun 68'inci maddesinin 1'nci fıkrasına göre; “*değeri 4.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetleri, 6.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 4.000 TL ile 6.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri*” görevlidir (6502 sayılı TKHK, m.68).

Yine aynı Kanun maddesinin 4'üncü maddesine göre, yukarıda yer verilen parasal sınırların her yıl “*213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında*” artırılarak uygulanacağı düzenlenmiştir. Buna göre, 2019 yılında THH'lere başvuruya esas parasal değerler Ticaret Bakanlığınca yayımlanan tebliğde ilan edilmiştir (6502 Sayılı TKHK'nın 68'inci ve THH Yön.'ün 6'ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ, 2018).

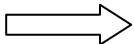
Bu tebliğe göre;

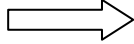
➤ Büyükşehir Belediyesi statüsünde olan illerde;

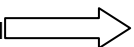
0 - 5.650 TL arası  İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine,

5.650 TL - 8.480 TL arası  İl Tüketici Hakem Heyetlerine,

➤ Büyükşehir Belediyesi statüsünde olmayan illerde;

Merkezde 0 - 8.480 TL arası  İl Tüketici Hakem Heyetlerine,

İlçelerde 0 - 5.650 TL arası  İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine,

İlçelerde 5.650 TL - 8.480 TL arası  İl Tüketici Hakem Heyetlerine,

başvurulması gerekmektedir.

4077 Sayılı Kanun ile 6502 sayılı Kanun arasında, uyuşmazlık konusu parasal sınırın belirlenmesi konusunda iki temel farklılık bulunmaktadır.

1- 4077 sayılı Kanunun 22'nci maddesinde, THH'lere başvuru için uyuşmazlık konusu parasal sınır 500 TL olarak belirlenmişken, 6502 sayılı Kanunla bu miktar önce 3.000 TL'ye daha sonra 7063 sayılı Kanun'un 11'inci maddesinde yapılan değişiklikle 6.000 TL'ye çıkarılmıştır. Dolayısıyla, THH'lere başvuruda esas alınacak parasal sınırın üst limiti yeni Kanunda yukarı çekilmiştir.

2- 6502 sayılı Kanunun getirdiği en önemli yenilik, parasal sınırın üstündeki uyuşmazlıklar için THH'ye başvurulamayacağı hususunda ortaya koyduğu kesin hükümdür.

Nitekim 4077 sayılı Kanunun 22'nci maddesine göre, 500 TL'nin altındaki uyuşmazlıklar için THH'lere başvurunun zorunlu olduğu, başvuru üzerine heyetin vereceği kararların tarafları bağlayacağı belirtilmişken; 500 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklar için THH'lere başvurulabileceği, ancak başvuru üzerine heyetin vereceği kararların Tüketici Mahkemelerinde delil olarak öne sürülebileceği, diğer bir ifadeyle 500 TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklara ilişkin kararın bağlayıcılığının olmadığı düzenlenmiştir. Ancak 6502 sayılı Kanun parasal sınırı kesin ve net bir şekilde başvuru yapılacak görevli mercii belirleme unsuru olarak koymuştur. Dolayısıyla, yeni kanuna göre, belirtilen parasal sınırın üzerindeki uyuşmazlıklar için THH'ye başvurulamayacaktır.

Diğer taraftan, THH Yön.'nin 6'ncı maddesinde; *"2.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyeti, Büyükşehir statüsünde olan illerde 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti, Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 3.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti, Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 2.000 TL ile 3.000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti görevlidir"* düzenlemesi yer almaktadır. Söz konusu yönetmelik düzenlemesinde geçen parasal değerlerin 6502 sayılı Kanunda belirtilenlerden farklı olduğu görülmektedir. Bu farklılığın nedeninin, 6502 sayılı

Kanunda, 7063 sayılı Kanununun 11'inci maddesinde yapılan "2.000 TL ibaresinin 4.000 TL; 3.000 TL ibaresinin 6.000 TL" olarak değiştirilmesine ilişkin kanun değişikliğinden sonra, gerekli yönetmelik değişikliklerinin yapılmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Ancak yönetmelik hükümlerinin kanunlara uygun olması zorunludur. Bu nedenle, THH Yn.'nin 6'ncı maddesinde yer alan parasal sınırların 6502 sayılı Kanunda belirtilen parasal sınırlara uygun olmasını teminen gerekli yönetmelik değişikliğinin bir an evvel yapılması gerektiği düşünülmektedir.

3.4.7. Tüketiciler Hakem Heyetlerinin alışma Usul ve Esasları

6502 sayılı Kanununun 72'nci maddesi uyarınca, THH'lerin çalışmalarına esas teşkil edecek kurallar yönetmelikle belirlenmiştir (6502 sayılı TKHK, m. 72). Bu kanun maddesine istinaden ıkarılan THH Yn.'nn 11-28'inci maddeleri arasında heyetin "alışma usul ve esasları" düzenlenmiştir.

Söz konusu bölümünde, THH'lere başvuru, heyet toplantılarının zamanı, yeri, toplantı ve karar yeter sayıları, heyetin şikâyet dilekçelerini incelemesi, bilgi belge talep etmesi, bilirkişi görevlendirmesi, toplantı kararlarının tebliği gibi heyetin işleyişine ilişkin düzenlemeler yer almaktadır.

3.4.7.1. Tüketiciler Hakem Heyetlerine Başvuru Yapılması

THH'lere başvurular, şahsen yapılabileceği gibi avukat aracılığıyla da yapılabilmektedir. Başvurular aşağıda belirtilen üç yoldan herhangi birisini kullanarak gerçekleştirilebilmektedir (THH Yön., m. 11/1) :

- Elden,
- Posta yoluyla,
- Elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketiciler Bilgi Sistemi (TÜBİS).

THH'lere başvurular asıl olarak, tüketicinin, uyuşmazlık konusunu açıklayan dilekçesini ve varsa delil teşkil eden belgelerini THH'lere fiziki ortamda (elden veya posta yoluyla) vermesi ile yapılır. Başvurularda Ticaret Bakanlığının resmi web sayfasındaki başvuru formunun doldurulması, bunun mümkün olmaması halinde adı-soyadı, TC kimlik numarası, iletişim bilgileri, talebi ve TL cinsinden uyuşmazlığın parasal değerini belirten bir dilekçe hazırlanması gerekmektedir (THH Yön., m. 11/2).

Diğer yandan, THH'lere elektronik ortamdan da başvuru mümkündür. Elektronik ortamda yapılacak başvuruların geçerliliği, bu başvuruların TÜBİS üzerinden yapılmasına, başvuru formunun gerekli tüm bilgileri ihtiva edecek şekilde düzenlenmesine ve (varsa) belgelerin TÜBİS'e yüklenmesine bağlıdır (THH Yön., m. 11/3).

Bu uygulama, 11.08.2017 tarihinde yapılan yönetmelik değişikliğiyle getirilmiş bir yeniliktir. Bu tarihten önce, THH'lere elektronik ortamda TÜBİS üzerinden yapılan başvuruların geçerliliği, sisteme kaydedilen başvuru belgesinin ıslak imzalı nüshasının ve (varsa) dilekçe ekinde yer alan belgelerin 15 gün içerisinde THH'ye ulaştırılması şartına bağlıydı. Diğer bir ifadeyle, TÜBİS üzerinden yapılan başvuruya ilişkin belgelerin ıslak imzalı olarak 15 gün içerisinde THH'ye iletilmemesi halinde tüketicinin başvurusu iptal edilmekteydi. Oysa bilindiği üzere, bir belgenin güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalanmasının hukuki sonucu, ıslak imzalı bir belge ile eşdeğerdir (5070 Sayılı Elektronik İmza Kanunu, m.5) Bu kanun hükmüne rağmen, 11.08.2017 tarihinden önceki uygulama, tüketicilerin haklarını aramalarını zorlaştırmakta ve haklı olarak eleştirilmekteydi. Yönetmelik değişikliğinin tüketicilerin haklarını aramalarını kolaylaştırdığı değerlendirildiğinden, uygulamada tüketicinin korunması açısından olumlu bir gelişme olduğu düşünülmektedir.

3.4.7.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Bilgi – Belge Talep Etme Yetkisi

Tüketici şikâyetinin incelenmesi sırasında THH'lerin gerçek ve tüzel kişilerden bilgi-belge talep etmesine ilişkin yetki 4077 sayılı Kanunda bulunmamaktaydı.

Ancak bu Kanuna istinaden çıkarılan TSHH Yön.'nin 22'nci maddesinde "THH'lerin her türlü belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteyebileceğine" yer verilmiştir. Ancak 4077 sayılı Kanunda sayılmaması nedeniyle kanunilik ilkesinden yoksun olduğu yönünde tartışmalara konu olan bu yetki, heyetin kişi, kurum ve kuruluşlardan talep ettiği bilgi ve belgeyi almasını zorlaştırmaktaydı. Bu nedenle, 6502 sayılı Kanunun 69'uncu maddesinde, THH'lerin her türlü bilgi ve belgeyi gerçek ve tüzel kişilerden isteyebileceğine ilişkin düzenlemeye yer vermiş ve bu tartışmalara son verilmiştir. Söz konusu yetki THH Yön.'ün 12. maddesinde açık olarak belirtilmiştir (Bedük vd, 2014:163, Mülga TSHH Yön., m. 22, 6502 sayılı TKHK, m. 69, THH Yön., m. 12).

THH'lerin gerçek ve tüzel kişiliklerin tamamından bilgi belge isteme yetkisi bulunmaktadır. Heyet talep ettiği bilgi ve belgenin gönderilmesi için tebliğ tarihinden itibaren en çok 30 gün süre verir. Bu süre heyet tarafından uzatılabilir, ancak belirlenen sürede bilgi ve belgeler gelmez ise heyet dosyada yer alan belgeler üzerinden karar verir (THH Yön., m.12).

Yönetmeliğe bu hükmün konulmasındaki amacın, bilgi ve belgenin gelmemesi durumunda gerek heyetin, gerek tüketicinin gerekse de satıcı/sağlayıcının zaman konusunda mağdur olmaması olduğu düşünülmektedir. Ancak burada, kanun koyucunun, bilgi ve belge gelmemesi durumunda cezai bir şart ön görmemesi eleştiriyi gerektiren bir husus olarak değerlendirilmiştir. Oysa kanun koyucunun orantılı bir cezai müeyyide getirerek, THH'lerin talep ettiği bilgi ve belgenin verilmesini sağlamanın daha uygun olacağı düşünülmektedir.

3.4.7.3. Tüketici Hakem Heyetlerinin Toplantılarına İlişkin Hususlar

THH'lerin toplantıları başkanın belirlediği yer ve saatte, ayda en az iki kere yapılır. Bunun tek istisnası, toplantı gündeminin olmaması durumudur. Toplantıda görüşülecek konuları başkan belirler ve toplantı öncesinde üyelere bildirir (THH Yön., m.13-14).

THH'lerde, toplantı yeter sayısı başkan dâhil 3 üyenin hazır bulunması; karar yeter sayısı ise toplantıya katılanların çoğunluğudur. Çekimser oy kullanılmasının mümkün olmadığı toplantıda, oyların eşit olması halinde başkanın bulunduğu tarafın kararı uygulanır (THH Yön., m.15).

3.4.7.4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Yapacağı İncelemeye İlişkin Hususlar

THH'ler, şikâyete konu başvuruyu raportör tarafından hazırlanan rapor ve başvuruya ilişkin bilgi ve belgelerin yer aldığı dosya üzerinden inceler. THH'ler şikâyet konusu ile ilgili incelemesinde aşağıda belirtilen enstrümanları kullanır (THH Yön., m.18):

- Tüketicinin şikâyet dilekçesi, satıcı/sağlayıcının savunması ile bunların delil niteliğindeki ekleri, konuya ilişkin gerçek ve tüzel kişilerden talep edilen bilgi ve belgeler,
- Raportörün hazırladığı rapor,
- Şikâyet eden tüketicinin dinlenmesi,
- Satıcı/sağlayıcının dinlenmesi,
- Bilirkişinin dinlenmesi.

Şikâyet konusu hakkında yürütülen incelemenin bir alanda uzman olmayı gerektirmesi durumunda, tüketicinin veya satıcı/sağlayıcının yahut heyetin taktiri üzerine THH'lerin, bilirkişi görevlendirme yetkisi bulunmaktadır (THH Yön., m.19/1).

3.4.7.5. Tüketici Hakem Heyetlerinin Kararlarına İlişkin Hususlar

THH'lerin, başvuru sırasına göre, önce yapılan başvurudan başlamak üzere tüketici şikâyetlerini incelemesi ve en geç 6 ay içerisinde bir karara varması esastır (THH Yön., m.23/1).

Bu düzenleme 6502 sayılı Kanunla getirilen bir yeniliktir. 4077 sayılı Kanuna istinaden çıkarılan TSHH Yön.'de (mülga) THH'lerin karar vermesine ilişkin süre 3 ay olarak belirlenmişti (Mülga TSHH Yön., m.12/1).

Ancak THH'lerin karar verme sürelerinin uzatılmasına ilişkin değişikliğin, tüketicinin yararına bir düzenleme olmadığı, aksine, tüketicilerin haklarını aramalarını zorlaştıran bir uygulama olduğu düşünülmektedir. Zira karar verme süresinin uzaması, tüketicinin yaşadığı mağduriyetin giderilmesini geciktirmektedir. Bununla birlikte, karar verme süresinin bu kadar uzun olması, tüketicileri THH'lere başvurmaktan vazgeçirebilir. Bu nedenle, THH'lerin karar verme sürelerinin yeniden gözden geçirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

THH'lerin kararlarına ilişkin olarak bilinmesi gereken diğer konu, THH'lerin kararlarında şikâyet dilekçesinde yer verilen taleple bağlı oldukları hususudur. THH'ler tüketicinin talebinin dışında bir karar veremezler (THH Yön., m.22/1).

Bununla birlikte, THH'lerin verdiği kararlar, başvuru yapılan spesifik olay için sonuç doğurur, benzer nitelikte de olsa bunun dışındaki uyuşmazlıklara teşmil edilemez. Bu nedenle tüketiciler, THH'lerin daha önce başka bir dosya kapsamında aldığı kararı emsal olarak gösterip uygulanmasını isteyemezler. Ayrıca, heyetin aldığı karar uyuşmazlık konusu tarafları bağlar. Bunun dışındaki üçüncü kişilere hak ve sorumluluk doğmaz (THH Yön., m.22/5-6).

THH'lerin kararlarının geçerlik şartı -benzer nitelikteki uygulamalarda olduğu gibi- alınan kararların karar tutanağına yazılmasına ve toplantıya katılan üyelerce imzalanmasına bağlıdır (THH Yön., m.24).

THH kararları, imza edildiği günden itibaren 10 işgünü içerisinde taraflara 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümleri uyarınca tebliğ edilmek zorundadır. Tebligatların taahhütlü mektupla gönderilmesi esastır (6502 sayılı TKHK, m:70/2; THH Yön., m.25).

Bu durum 6502 sayılı Kanunla getirilen bir uygulamadır. Bundan önceki uygulama, "kararların ilgililere 5 gün içerisinde bildirilmesi" olarak belirtilen,

ancak usulü ve şekli serbest bırakılan bir düzenlemeydi (Mülga TSHH Yön., m:23).

Bu nedenle, 6502 sayılı Kanundan önceki uygulama, kararların tebliği hususunda sorunlara neden olmaktaydı. Kararların normal posta ile hatta posta giderlerinin karşılanamadığı ilçelerde polis memurlarınca tebliği yoluna gidilmesi, tebligatların hiç veya zamanında ulaşmamasına, dolayısıyla, kararlara itiraz sürelerinin kaçırılmasına sebep olmaktaydı.

THH kararları, 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere tabidir. Diğer bir ifade ile THH kararları hukuken ilam hükmündedir ve yerine getirilmediği takdirde kararların yerine getirilmesi için tüketicilerin icra dairelerine başvurma hakları vardır (6502 sayılı TKHK, m. 70/2, THH Yön., m.26).

THH kararlarına ilişkin olarak bilinmesi gereken son konu THH kararlarına itiraz hususudur. THH'lerin kararlarına, kararın tebliğ tarihinden itibaren tüketici veya satıcı/sağlayıcı tarafından 15 gün içerisinde, kararı veren heyetin bulunduğu yerdeki Tüketici Mahkemesine itiraz edilebilir. İtirazı Tüketici Mahkemesi karara bağlar ve verdiği karar kesindir, bu karar üzerine başkaca bir mercie başvurulamaz (6502 sayılı TKHK, m. 70/3-5, THH Yön., m.28).

4. BÖLÜM

LİTERATÜR ÖZETİ

THH uygulaması, 4077 sayılı Kanunun yayımlandığı 1995 yılından sonra hukuk sistemimize girmiştir. Bu nedenle, ülkemizde yapılan çalışmalara ilişkin literatür taramaları bu yıldan sonrasını kapsamaktadır. Bununla birlikte, THH uygulaması ülkemize özgü bir uygulamadır. Dolayısıyla, THH uygulamasına ilişkin yurt dışında yapılan bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Ülkemizde yapılan çalışmalarda da, daha çok THH'lerin hukuki açıdan incelendiği görülmektedir (Pekcanıtez, 1996; Uyumaz, 2009; Aras, 2009; Ermenek, 2013; Budak, 2014; Özsöker, 2016; Korkut, 2018; Çelik, 2018). Bu çalışmalarda, THH uygulamasında, tüketiciler ve heyet çalışanları açısından ortaya çıkan sorunlara ilişkin bir araştırma bulunmamaktadır.

Diğer yandan, THH'lere ilişkin Ticaret Bakanlığı ve Ticaret İl Müdürlüklerinin yayımladığı istatistikî verilerin konu edildiği çalışmalar mevcuttur. Bu bölümde, söz konusu istatistikî veriler çerçevesinde yapılan araştırmaların özetlerine yer verilmiştir:

Polat (2016) tarafından gerçekleştirilen ve Niğde ilinde THH'lere yapılan başvurulara ilişkin Niğde Ticaret İl Müdürlüğü verilerinin incelendiği araştırmada, THH'lerin kendilerine ulaşan şikâyetlerin %99,4'ünü tüketici lehine sonuçlandırdığı, 350 bin nüfuslu Niğde ilinde 10 binin üzerinde başvurunun THH'lerine intikal ettirildiği, Niğde'de yaşayan tüketicilerin haklarının oldukça bilincinde ve farkında oldukları, THH uygulamasını aktif olarak kullandıkları, haklarını nasıl kullanacaklarını bildikleri, bu mekanizmalar hakkında oldukça bilgi sahibi oldukları ve kullanma konusunda oldukça istekli oldukları bulunmuştur.

Çiçek, Cantürk ve Bozova (2016), THH'lerin işlerliği üzerine Burdur Ticaret İl Müdürlüğü verileri çerçevesinde bir çalışma yürütmüşler, bu çalışmada, Burdur

ili ve ilçelerinde bulunan THH'lere son 5 yıl içinde yapılan başvuruları ve alınan kararı değerlendirmişlerdir. Yapılan araştırmada, tüketicilerin THH'lere başvurularının artma eğiliminde olduğu ve THH'lerin kararlarının %94,0'ının tüketicinin lehine sonuçlandığı saptanmıştır.

Adıyaman ve Turan (2012) tarafından, Odunpazarı THH'nin 2009-2012 yılları arasındaki THH faaliyet raporlarında yer alan Eskişehir Ticaret İl Müdürlüğu verilerinin esas alındığı araştırmada, tüketici davranışları ve tüketici sorunlarının çözümlenmesi konusu incelenmiştir. Söz konusu araştırmada, tüketicilerin sorunlarının çözümlenmesi konusunda THH'yi adres olarak gördükleri, tüketicilerin konuya ilişkin farkındalıklarının araştırmaya konu dönemde %244,4 oranında arttığı, diğer taraftan yıllar itibariyle tüketici lehine verilen kararlarda artış gözlemlendiği, tüketicilerin en çok bankacılık işlemleri nedeniyle mağdur edildiği, bunun nedeninin tüketiciye imzalatılan uzun sözleşme metinlerinden kaynaklandığı bulunmuştur.

5. BÖLÜM

YÖNTEM

Bu araştırma, THH çalışanlarının ve tüketicilerin THH uygulamasına ve uygulamada karşılaşılan sorunlara ilişkin görüşleri ile tüketicilerin tüketici mevzuatına ilişkin bilgi düzeylerinin tespit edilmesine yönelik bir çalışmadır.

5.1. ARAŞTIRMA BÖLGESİNİN SEÇİMİ

Araştırma bölgesi olarak İstanbul ilindeki tüm THH'ler ve tüketiciler alınmıştır. Araştırmada İstanbul ilinin seçilmesinde aşağıda yer alan faktörler etken olmuştur.

- Nüfusunun kalabalık olması, yoğun göç alması ve en çok tüketim harcamasının yapıldığı yer olması nedenleriyle demografik ve sosyo-ekonomik açıdan ülkenin bir sentezi konumunda olması,
- Türkiye'de en çok THH sayısına ve işlem hacmine sahip olan il olması nedeniyle temsil yeteneğinin yüksek olması,
- Benzer bir çalışmanın daha önce yapılmamış olması,
- Araştırmacının verilere ulaşması konusunda kolaylıklar barındırması.

İstanbul ilinin nüfusu, net göç rakamları, tüketim harcamaları, THH sayısı ve işlem hacimlerine ilişkin bilgiler ve bu bilgilere ilişkin tablolar aşağıda sunulmuştur.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2018 yılına ilişkin nüfus verilerine göre, İstanbul, Türkiye'nin en kalabalık nüfusuna sahip ilidir ve yaklaşık her 5 kişiden biri İstanbul'da yaşamaktadır (TÜİK, Nüfus İstatistikleri: 2019).

Tablo 2: Nüfus Rakamları (2018)⁵**Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Verilerine Göre 2018 Nüfus Bilgileri**

Türkiye Nüfusu:	82 003 882
İstanbul Nüfusu:	15 067 724
Toplam Nüfusa Oranı:	% 18,3

TÜİK'in "İllerin aldığı göç, verdiği göç, net göç ve net göç hızı" verilerine göre, 1980 yılından bu yana İstanbul'a 7.590.344 kişi göç etmiştir. Yine TÜİK'in "İkamet edilen il ve doğum yerine göre iller arası göç eden nüfus"⁶ verilerine göre, İstanbul, Türkiye'nin her ilinden göç almıştır (TÜİK, Nüfus İstatistikleri: 2019). Bu itibarla, İstanbul'un Türkiye'nin sentezini oluşturan bir nüfus yapısına sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 3: İstanbul İlinin Göç Rakamları (1980-2018)⁷

Dönem	Toplam nüfus	Aldığı göç	Verdiği göç	Net göç	Net göç hızı (‰)
1975-1980	4 074 806	557 082	268 429	288 653	73,4
1980-1985	5 068 512	576 782	279 184	297 598	60,5
1985-1990	6 433 569	995 717	339 040	656 677	107,6
1995-2000	9 044 859	920 955	513 507	407 448	46,1
2007-2008	12 697 164	374 868	348 193	26 675	2,1
2008-2009	12 915 158	388 467	348 986	39 481	3,1
2009-2010	13 255 685	439 515	336 932	102 583	7,8
2010-2011	13 624 240	450 445	328 663	121 782	9,0
2011-2012	13 854 740	384 535	354 074	30 461	2,2
2012-2013	14 160 467	437 922	371 601	66 321	4,7
2013-2014	14 377 018	438 998	424 662	14 336	1,0
2014-2015	14 657 434	453 407	402 864	50 543	3,5
2015-2016	14 804 116	369 582	440 889	- 71 307	-4,8
2016-2017	15 029 231	416 587	422 559	- 5 972	-0,4
2017-2018	15 067 724	385 482	595 803	- 210 321	-13,9
TOPLAM		7.590.344	5.179.583	1.814.958	

⁵ Rakamlar www.tuik.gov.tr adresinden alınmıştır.

⁶ Söz konusu tablo www.tuik.gov.tr adresinde yer almaktadır.

⁷ Rakamlar www.tuik.gov.tr adresinden alınmıştır.

TUİK'in 01.11.2018 tarihinde yayınladığı bültene göre⁸, ülkedeki hanehalkı tüketim harcamalarının %24,8'i, diğer bir ifadeyle yaklaşık 1/4'ü İstanbul'da gerçekleştirilmektedir (TUİK, 2018: 27841).

Tablo 4: İstanbul İli Hanehalkı Tüketim Harcaması (2017)⁹

Bölgeler	Yüzdeler
TR1 İstanbul	% 24,8
TR2 Batı Marmara	% 4,3
TR3 Ege	% 15,2
TR4 Doğu Marmara	% 10,8
TR5 Batı Anadolu	% 10,7
TR6 Akdeniz	% 11,4
TR7 Orta Anadolu	% 4,2
TR8 Batı Karadeniz	% 5,0
TR9 Doğu Karadeniz	% 3,4
TRA Kuzeydoğu Anadolu	% 1,6
TRB Ortadoğu Anadolu	% 2,9
TRC Güneydoğu Anadolu	% 5,8
TOPLAM	% 100,0

THH'lere ilişkin Ticaret Bakanlığı verileri incelendiğinde, ülkemizde toplam 211 adet; İstanbul'da ise 1'i il, 36'sı ilçe olmak üzere toplam 37 adet THH bulunmaktadır. Dolayısıyla, İstanbul İlinin THH sayısı bakımından en üst sırada olduğu (%17,5) ortaya çıkmaktadır (<http://tuketici.ticaret.gov.tr>). Diğer taraftan, 2018 yılında ülkemizde THH'lere toplam 561.576 adet tüketici şikâyeti yapıldığı (TB, 2019: 168), bunlardan 139.295 adedinin İstanbul'da kurulu bulunan

⁸ TUİK hanehalkı tüketim harcamaları verilerini her yıl Kasım ayında yayımlamaktadır. 2018 yılına ait veriler Kasım 2019'da yayımlanacaktır. Burada yer verilen veriler, 1 Kasım 2018 tarihinde yayımlanan "2017 yılına ait Hanehalkı Tüketim Verileri"dir

⁹ Veriler www.tuik.gov.tr adresinden alınmıştır.

THH'lere yapıldığı (<https://istanbul.gtb.gov.tr>) göz önüne alındığında, ülkemizdeki tüketici sorunlarının/şikâyetlerinin önemli bir kısmının (%24,8) İstanbul'da yapıldığı görülmektedir.

Tablo 5: İstanbul İl ve İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Sayılarına İlişkin Veriler (2017-2018) ¹⁰

İlçeler	Başvuru Sayısı (2017)	Başvuru Sayısı(2018)
İstanbul THH	5.049	2.518
Adalar ¹¹	322	Kapatıldı
Arnavutköy	1.103	1.055
Ataşehir	4.557	4.779
Avcılar	3.555	3.083
Bağcılar	5.495	4.857
Bahçelievler	4.055	3.943
Bakırköy	2.413	2.680
Başakşehir	2.585	2.649
Bayrampaşa	12.868	7.408
Beşiktaş	1.515	1.993
Beykoz	2.452	2.396
Beylikdüzü	2.444	2.343
Beyoğlu	2.039	1.837
Büyükçekmece	1.872	2.233
Çatalca ¹²	608	Kapatıldı
Çekmeköy	2.262	2.022
Esenler	3.787	3.343
Esenyurt	5.646	5.627
Eyüp	2.883	3.005

¹⁰ Veriler (<https://istanbul.gtb.gov.tr>) adresinden alınmıştır.

¹¹ Adalar İlçe THH'nin faaliyetlerine 01.08.2018 tarihinden sonra son verilmiştir.

¹² Çatalca İlçe THH'nin faaliyetlerine 01.08.2018 tarihinden sonra son verilmiştir.

Fatih	3.248	3.001
Gaziosmanpaşa	3.486	3.061
Güngören	1.838	1.811
Kadıköy	4.894	4.745
Kağıthane	3.963	4.293
Kartal	3.251	5.052
Kartal 2	1.888	Birleştirildi
Küçükçekmece	5.586	5.649
Maltepe	4.791	4.823
Pendik	5.660	5.061
Sancaktepe	2.566	2.563
Sarıyer	3.604	3.256
Silivri	1.502	1.279
Sultanbeyli	1.583	10.644
Sultangazi	2.381	2.760
Şile ¹³	221	Kapatıldı
Şişli	2.886	4.131
Tuzla	2.867	2.372
Ümraniye	5.405	5.844
Üsküdar	4.751	5.644
Zeytinburnu	3.114	3.017
TOPLAM	136.995	139.295

5.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM

Bu çalışmanın evrenini; İstanbul İli THH'lerde 2018-2019 yıllarında görev yapanlar ile bu dönemde heyete başvuru yapan tüketiciler oluşturmaktadır. İstanbul İlinde 30.04.2019 tarihi itibarıyla 50 adet kadrolu, 159 adet görevlendirme usulüyle çalışan toplam 209 adet raportör bulunmaktadır. Çalışma, THH'lerde görev yapan 116 çalışan ile heyetlere 1 -30 Nisan 2019 tarihleri arasında heyete tekli günlerde (Pazartesi-Çarşamba-Cuma) başvuruda

¹³ Şile İlçe THH'nin faaliyetlerine 01.08.2018 tarihinden sonra son verilmiştir.

bulunan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 190 tüketicinin üzerinde yürütülmüştür.

Tablo 6: Statülerine Göre İstanbul Tüketicisi Hakem Heyetlerinde Görev Yapan Raportörlerin Sayısı

RAPORTÖRÜN STATÜSÜ	N
Kadro lu Raportörler	50
Görevlendirme Usulü ile Çalışan Raportörler	159
Toplam	209

5.3. ÖLÇME ARACININ GELİşTİRİLMESİ

Çalışma konusu ile ilgili olarak daha önce yürütölen benzer nitelikte bir çalışmaya rastlanılmadığından, güvenilirliği test edilmiş bir veri toplama aracına ulaşılamamıştır. Bu nedenle, THH uygulamasında tüketiciler ve heyet çalışanları açısından uygulamada ortaya çıkan sorunlara ilişkin tüketicilerin ve THH çalışanlarının görüşlerini belirlemek üzere, araştırmacı tarafından mevcut mevzuata ve literatüre dayalı olarak, tüketicilerin THH uygulamalarına ilişkin bilgi düzeylerini ve görüşlerini; THH çalışanlarının ise THH uygulamalarına ilişkin görüşlerini ölçmeye yönelik iki adet soru formu hazırlanmıştır.

Söz konusu soru formlarının hazırlanması sürecinde aşağıdaki aşamalar izlenmiştir:

- 1-** İlk önce konuyla ilgili bilimsel literatür ile basında yer alan haber, röportaj, makale, konferans ve seminer metinleri taranmıştır.
- 2-** Tüketicisi ve THH konularında uzman Ticaret Bakanlığında ve Ticaret İl Müdürlüğünde çalışan kamu görevlileri ile sahada görev yapan THH raportörlerinin fikirleri alınmış, konuya ilişkin görüşleri kayıt altına alınmıştır.

- 3- Yapılan çalışmalar sonucunda, THH uygulamasında taraflar açısından sorun olacağı düşünülen hususlara ilişkin tüketiciler için 21, THH çalışanları için 37 olmak üzere toplam 58 soru belirlenmiştir.
- 4- Konunun uzmanı akademisyenlerden görüş alınmış ve yapılan değerlendirmelerde soru cümlelerinin bazılarının bilgi düzeyi ve görüş ölçmede yetersiz olduğuna kanaat getirilerek soru formlarından çıkarılmasına karar verilmiştir.
- 5- Sonuç olarak, tüketiciler için 14 sorudan oluşan “Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetlerinin Uygulamalarına İlişkin Bilgi Düzeyi ve Görüşlerini Ölçmeye Yönelik Soru Formu”nun; THH çalışanları için 22 sorudan oluşan “Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Hakem Heyetlerinin Uygulamalarına İlişkin Görüşlerini Ölçmeye Yönelik Soru Formu”nun oluşturulmasına karar verilmiştir.

5.4. VERİ TOPLAMA YÖNTEM VE ARACI

Veri toplama aracı olarak, “Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetlerinin Uygulamalarına İlişkin Bilgi Düzeyi ve Görüşlerini Ölçmeye Yönelik Soru Formu” ve “Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Hakem Heyetlerinin Uygulamalarına İlişkin Görüşlerini Ölçmeye Yönelik Soru Formu” olmak üzere iki ayrı soru formu kullanılmıştır.

“Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetlerinin Uygulamalarına İlişkin Bilgi Düzeyi ve Görüşlerini Ölçmeye Yönelik Soru Formu”, 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, tüketicilerin yaş, cinsiyet, meslek, eğitim ve medeni durumlarından oluşan kişisel bilgileri kapsamaktadır. İkinci bölümde tüketicilerin tüketici mevzuatı ile THH uygulamalarına ilişkin bilgi düzeyi, üçüncü bölümde ise THH çalışanlarına ve THH’lerin karar verme sürecine ilişkin görüşlerini belirlemeyi amaçlayan sorulara yer verilmiştir.

“Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Hakem Heyetlerinin Uygulamalarına İlişkin Görüşlerini Ölçmeye Yönelik Soru Formu”nda, THH çalışanlarına, tüketici

şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemeler; tüketicilerin THH'ye başvuru sürecindeki davranışları ve karar alma sürecine katılımları; THH'ye yapılan başvuruların değerlendirilme süreci; THH üyelerinin ve raportörlerin durumu; THH'nin fiziksel koşulları ve eğitsel imkânları hakkındaki görüşlerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir.

5.5. VERİ TOPLAMA ARACININ UYGULANMASI

Veriler, hazırlanan soru formlarına bağlı kalınarak tüketicilerle yüz yüze yapılan görüşmeler yoluyla toplanmıştır. THH çalışanlarına ise soru formları elektronik ortamda gönderilmiş ve doldurmaları istenilmiştir. Gerek tüketicilerden gerekse THH çalışanlarından kendilerine yöneltilen sorular karşısında kendi görüş ve düşüncelerini yansıtan veya buna en yakın seçeneği işaretlemeleri istenilmiştir.

5.6. VERİLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ VE ANALİZİ

Araştırmada THH çalışanlarından elde edilen veriler, kantitatif analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Katılımcıların soru formlarında verdikleri cevapların satır yüzdeleri kendi içerisinde çözümlenmiş ve yorumlanmıştır.

Tüketicilerin THH uygulamalarına ilişkin bilgi düzeylerine ve görüşlerine ilişkin veriler ise, tüketicilerin eğitim düzeyi açısından değerlendirilmiş ve iki kategorik değişken arasındaki farklılığın analizinde SPSS 23.0 paket programından yararlanılarak "Ki Kare Analizi" yöntemi kullanılmıştır.

6. BÖLÜM

BULGULAR VE TARTIŞMA

Konu ile ilgili yapılan bilimsel çalışmalar ve Ticaret Bakanlığı'nın verileri incelendiğinde tüketicilerin yaşadıkları sorunları çözmek amacıyla en çok tercih ettikleri yolun THH'ler olduğu görülmektedir. Ülkemizde, gerek tüketicilerin sorunlarını çözerken, gerekse THH çalışanlarının görevlerini yerine getirirken yaşadıkları problemlerin azaltılması için THH uygulamasının sağlıklı bir şekilde işlemesi gerekmektedir. Bu nedenle, tüketiciler ve THH çalışanlarının, THH uygulamasına ilişkin görüşlerinin incelenmesi; tüketicilerin THH uygulamasına ilişkin tüketici mevzuat bilgi düzeyinin tespit edilmesi; uygulamada ortaya çıkan sorunların çözümüne yönelik olarak özellikle kamu sektörü başta olmak üzere, özel sektör ve sivil toplum güçleri tarafından gerekli tedbirlerin alınması önemlidir.

Bu itibarla, bu çalışma, THH çalışanlarının ve tüketicilerin THH uygulamasına ve uygulamada ortaya çıkan sorunlara ilişkin görüşlerinin incelenmesine ve THH uygulamalarının tüketiciler ve THH çalışanları açısından işlevselleştirilerek etkinliğinin artırılmasına yönelik çözüm önerileri getirilmesi, ayrıca tüketicilerin bilgi düzeylerinin belirlenerek ihtiyaç duydukları konularda eğitim ve bilgilendirme faaliyetlerinin geliştirilmesi hususunda ilgili kurum ve kuruluşlara yol gösterici veriler ortaya koymak amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Bu amaç çerçevesinde bu bölümde;

- THH çalışanlarının THH uygulamalarına ilişkin görüşlerine,
- Tüketicilerin THH uygulamalarına ilişkin görüşlerine,
- Tüketicilerin tüketici mevzuatı hakkında bilgilerine ilişkin bulgulara,
- Tüketicilere ilişkin betimsel bulgulara,

yer verilmiştir.

Çalışmada önce THH çalışanlarından elde edilen bulgular sunulmuştur. Elde edilen veriler herhangi bir değişken ile karşılaştırılmadan frekans tabloları şeklinde verilmiştir. THH çalışanları bireysel bilgilerini (yaş, cinsiyet, kadro durumu, çalışma süresi vb.) verme konusunda isteksiz davrandıklarından katılımcılardan sadece THH uygulamalarına ilişkin görüşleri alınmıştır.

Tüketicilerin THH uygulamalarına ilişkin bilgi düzeyleri ve görüşleri ise konu açısından anlamlı olduğu düşünülen tüketicilerin eğitim düzeyi açısından değerlendirilmiş ve iki kategorik değişken arasındaki farklılığın analizinde SPSS 23.0 paket programı kullanılarak “Ki Kare Analizi” yöntemi uygulanmıştır.

6.1. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ ÇALIŞANLARININ TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ UYGULAMASINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNE AİT BULGULAR

THH çalışanlarına, THH uygulamasına ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik olarak “Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Hakem Heyetlerinin Uygulamalarına İlişkin Görüşlerini Ölçmeye Yönelik Soru Formu” aracılığıyla 22 soru yöneltilmiştir.

Bu kapsamda, THH çalışanlarının; “tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemeler hakkındaki görüşleri”ni belirlemeye yönelik 4 soru, “tüketicilerin THH’ye başvuru sürecindeki davranışları ve karar alma sürecine katılımları”na ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik 4 soru, “THH’ye yapılan başvuruların değerlendirilme süreci”ne ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik 6 soru, “THH üyelerinin ve raportörlerin durumu”na ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik 6 soru ve “THH’nin fiziksel koşulları ve eğitsel imkânları”na ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik 2 soru sorulmuş ve sonuçlar gruplar halinde verilmiştir.

Elde edilen veriler, kantitatif analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Her sorunun satır yüzdeleri kendi içerisinde çözümlenmiş ve yorumlanmıştır.

6.1.1. Tüketici Şikâyetlerinin İncelenmesine İlişkin Tüketici Mevzuatında Yer Alan Düzenlemeler Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular

Bu bölümde, araştırmaya katılan THH çalışanlarına, tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemelere yönelik görüşleri sorulmuştur.

Bu çerçevede, THH çalışanlarının, tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin olarak, delil, bilgi-belge toplama, tarafları dinleme, bilirkişi tayin etme gibi temel konularda, heyete mevzuatla verilen yetkilerin yeterli olup olmadığı konusunda görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir.

Katılımcılardan, kendilerine yöneltilen soruda belirtilen yetkilerin yeterli olduğunu düşünüyorlarsa “evet”; yeterli olmadığını düşünüyorlarsa “hayır” seçeneğini işaretlemeleri istenilmiştir.

Katılımcıların % 79,3'ünün tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin mevzuatta yer alan düzenlemeleri yetersiz bulduğu, % 20,7'sinin ise yeterli gördüğü saptanmıştır (Tablo 7).

Tablo 7: Tüketici Şikâyetlerinin İncelenmesine İlişkin Tüketici Mevzuatında Yer Alan Düzenlemelerin Yeterliliği Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemeleri (delil toplama, tarafları dinleme, bilirkişi tayin etme vs.) yeterli bulma durumu		
Evet	24	20,7
Hayır	92	79,3
Toplam	116	100,0

Bu bölümde sorulan ikinci soruda, THH çalışanlarına, tüketici şikâyetlerinin incelenmesi amacıyla, THH'lerin gerçek ve tüzel kişilerden bilgi ve belge talep etmesine ilişkin yetkiyi düzenleyen yasa hükmünün yeterli olup olmadığı sorulmuştur.

Katılımcıların sadece % 27,6'sı söz konusu yasa hükmünü yeterli bulduğu yönünde görüş bildirirken, %72,4'ü yasa hükmünü yeterli bulmadığı yönünde görüş bildirmiştir (Tablo 8).

Tablo 8: Tüketici Şikâyetlerinin İncelenmesi Esnasında Heyete Bilgi Ve Belge İsteme Yetkisi Veren Düzenlemelerin Yeterliliği Konusunda Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketici şikâyetlerinin incelenmesi esnasında, THH'lere bilgi ve belge isteme yetkisi veren düzenlemeyi genel olarak yeterli bulma durumu		
Evet	32	27,6
Hayır	84	72,4
Toplam	116	100,0

Bilindiği üzere, 6502 sayılı TKHK'nın 69'uncu ve THH Yön.'ün 12'nci maddesine göre, THH'lerin gerçek ve tüzel kişiliklerden bilgi ve belge isteme yetkisi bulunmaktadır. Ancak yasa koyucu, THH'lerin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere herhangi bir yaptırım öngörmemiştir. Bu durumun heyetin işleyişine olumsuz etkisinin olup olmadığı hususu, heyete bilgi ve belge isteme yetkisi veren düzenlemeyi yetersiz bulan katılımcılara (84 kişi) sorulmuştur. Katılımcıların % 83,3 gibi önemli bir bölümü, yasada heyetin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere yaptırım öngörülmemesinin heyetin işleyişini olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir (Tablo 9).

Tablo 9: Bilgi ve Belge Vermeyenlere Ceza Öngörülmemesinin Tüketici Hakem Heyetinin İşleyişini Olumsuz Etkileme Durumu Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
THH'nin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere ceza öngörülmemesinin heyetin işleyişini olumsuz etkileme durumu		
Evet	70	83,3
Hayır	14	16,7
Toplam	84	100,0

Bununla birlikte, THH tarafından talep edilen bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere tüketici mevzuatında herhangi bir yaptırım bulunmaması hususunun heyetin işleyişini olumsuz etkilediğini belirtenlerin (70 kişi) %78,6'sı bu durumun "heyetin talep ettiği bilgi-belgeyi tamamlaması", %11,4'ü "heyetin mevzuatla belirtilen zamanda karar alması", % 7,1'i "heyetin şikâyet konusu hakkında sağlıklı inceleme yapması" ve % 2,9'u "heyetin sağlıklı karar alması" konularında heyetin işleyişini olumsuz yönde etkilediğini belirtmişlerdir (Tablo 10).

Tablo 10: Bilgi ve Belge Vermeyenlere Ceza Öngörülmemesinin Tüketici Hakem Heyetinin İşleyişini Olumsuz Etkilediği Konular Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketici Hakem Heyetine bilgi ve belge vermeyenlere ceza öngörülmemiş olmasının, heyetin işleyişine olumsuz etki ettiği konular		
Heyetin şikâyet konusu hakkında sağlıklı inceleme yapması	5	7,1
Heyetin sağlıklı karar alması	2	2,9
Heyetin talep ettiği bilgi-belgeyi tamamlaması	55	78,6
Heyetin mevzuatla belirtilen zamanda karar alması	8	11,4
Toplam	70	100,0

Bu bölümde THH çalışanlarına yöneltilen sorulardan elde edilen veriler genel olarak değerlendirildiğinde; heyetin inceleme yapmasına ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemelerin THH çalışanlarınca yeterli bulunmadığı anlaşılmaktadır. Kanaatimizce THH'lere mevzuatla verilen yetkilerin yetersiz olması, THH'lerin tüketici sorunlarını çözümleyen bir yargılama birimi olarak görülmemesinden kaynaklanmaktadır. Oysa 6502 sayılı TKHK 68'nci maddesine göre, her yıl belirlenen parasal sınırın (2019 yılı için 8.480 TL) altındaki tüketici uyuşmazlıklarında THH'lerine başvuru zorunludur. Bu değer üzerindekiler için de, Tüketici Mahkemelerine başvuru zorunludur. Kanun, belirli bir değer altındaki uyuşmazlıklarda mahkeme yolunu kapatmış, bunun yerine öncelikle THH'lere başvurulmasını zorunlu kılmıştır¹⁴. Dolayısıyla, THH'ler esas olarak, Tüketici Mahkemesinin yürüttüğü görevi yerine getirmektedirler. THH ile Tüketici Mahkemesinin yürüttüğü görev arasındaki fark, sadece parasal değerler açısından ortaya çıkmaktadır. THH uygulaması, Tüketici Mahkemelerinin görev yüklerinin azaltılması, tüketicilerin hızlı, kolay ve masrafsız olarak sorunlarını çözmeleri için oluşturulmuş bir mekanizmadır. Bu nedenle, THH'lerin tüketicilerin sorunlarını sağlıklı olarak çözmeleri için, tüketici şikâyetlerini incelemelerine yönelik mevzuat düzenlemelerinin, Tüketici Mahkemelerinin mevzuat düzenlemelerine paralel olması, diğer bir ifade ile THH'lerin Tüketici Mahkemelerinin sahip olduğu yetkilere sahip olması gerekmektedir.

Hal böyleyken, mevzuat düzenlemelerinde, THH'lerin Tüketici Mahkemeleri ile eşdeğer görev ifa ettikleri hususu göz ardı edilerek, THH'ler sadece yönetsel bir birim olarak görülmüştür. Bu nedenle, şikâyetleri incelemeye yönelik mevzuat düzenlemelerinde getirilen yetkiler, yargı fonksiyonunu yerine getiren mahkemelere göre çok dar tutulmuştur.

Bu bakımdan, THH'lerinin sahip olduğu mevcut statülerinin ve tabi olduğu mevcut mevzuat düzenlemelerinin, THH'lerin tüketici şikâyetlerini incelemesi konusunda yeterli olamayacağı değerlendirilmektedir.

¹⁴ Burada THH'lerine başvuran tüketicilerin bu yolu tükettikten sonra Tüketici Mahkemelerine gidebileceklerini hatırlatmakta fayda bulunmaktadır.

Bu konuya ilişkin olarak, uzun vadede THH'lerin statüsünün değiştirilerek Ticaret İl Müdürlükleri bünyesinden çıkarılması, bağımsız ve özerk bir yapıya kavuşturulması faydalı olacaktır. Ayrıca, THH'lerin çalışma usul ve esasları ile yargılama usullerinin, özel görevli aile, iş vb. mahkemelerde olduğu gibi özel bir Kanunla belirlenmesi ve heyetin sağlıklı ve hızlı bir inceleme yapmasını sağlayacak mevzuatın oluşturulmasının sistemin işleyişine olumlu katkı sağlayacağı söylenebilir.

Kısa ve orta vadede ise, mevcut yapının etkin bir şekilde inceleme yapmasını temin etmek üzere, tüketici şikâyetlerinin muhakeme edilmesinde 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununda yer alan delillerin toplanması, duruşma yapılması gibi inceleme yapılmasını kolaylaştırıcı yetkilerin THH'lerce kullanılmasını sağlayacak atıfların 6502 sayılı TKHK'ya eklenmesi yararlı olacaktır.

Bir diğer husus, THH'lerin bilgi ve belge isteme yetkisine ilişkin yasal düzenlemede ortaya çıkan eksikliklerdir. Bilindiği üzere, THH'lerin etkin bir şekilde inceleme yapmasına imkân sunmak amacıyla, 6502 sayılı TKHK'da, THH'lere gerçek ve tüzel kişilerden bilgi ve belge isteme yetkisi getirilmiştir. 4077 sayılı TKHK'da bulunmayan bu yetki, bu Kanuna istinaden çıkarılan THH Yön.'de bulunmaktaydı. Fakat yetkinin kanuni dayanaktan yoksun olması, hukuki sorunlara neden olmaktaydı. Bu eksikliğin giderilmesi için 6502 sayılı TKHK'ya bu yetkiyi içeren bir hüküm konulmuş ve hukuki eksiklik giderilmiştir. Ancak, yapılan araştırmada, THH çalışanlarınca, THH'lerin gerçek ve tüzel kişilerden bilgi ve belge isteme yetkisini düzenleyen yasa hükmünün yeterli olmadığı, bunun nedeninin ise, yasada, heyetin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere herhangi bir yaptırım öngörülmemesi olduğu belirtilmiştir.

Bununla birlikte, THH çalışanlarının görüşlerinden, 6502 sayılı TKHK'da THH tarafından talep edilen bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere herhangi bir yaptırım bulunmaması hususunun heyetin işleyişini olumsuz etkilediği; yasadaki bu eksikliğin –sırasıyla-, heyetin talep ettiği bilgi-belgeyi tamamlaması, heyetin mevzuatla belirtilen zamanda karar alması, heyetin

şikâyet konusu hakkında sağlıklı inceleme yapması ve sağlıklı karar alması konularında heyetin işleyişinde olumsuzluklara neden olduğu belirlenmiştir.

Dolayısıyla, yasada THH tarafından talep edilen bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere yaptırım bulunmamasının, THH'lerin etkin bir şekilde inceleme yapmasına imkân sunmak amacıyla getirilen bilgi-belge istemeye ilişkin yasa hükmünün işlevselliğini azalttığı ortaya çıkmaktadır.

Bu itibarla, 6502 sayılı TKHK'nın "Ceza hükümleri" başlıklı 77'nci maddesine, tüketici şikâyetlerinin incelenmesi amacıyla THH'ler tarafından talep edilen bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyen gerçek ve tüzel kişilere orantılı bir ceza hükmünün konulmasının, yasanın daha işlevsel hale gelmesi ve THH'lerin işleyişi konularında olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

6.1.2. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Sürecindeki Davranışları ve Karar Alma Sürecine Katılımlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular

Tüketiciler ile THH çalışanlarının etkileşimleri, tüketici şikâyetine ilişkin dilekçenin yazımından başlayarak, THH kararının tebliğ edildiği ana kadar devam etmektedir. Bu bölümde, araştırmaya katılan THH çalışanlarına, tüketicilerin söz konusu süreçteki davranışlarına ve karar alma sürecine katılımlarına ilişkin görüşleri sorulmuştur.

Bu çerçevede, THH'ye ulaşan tüketici şikâyet dilekçelerinin, uyuşmazlık konusunu açıklamada yeterli olup olmadığı hususunda THH çalışanlarının görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir. Katılımcıların % 88,8'ine tekabül eden önemli bir çoğunluğunun, tüketici şikâyet dilekçelerini uyuşmazlık konusunu açıklama hususunda yeterli gördüğü belirlenmiştir (Tablo 11).

Tablo 11: Tüketicilerin Şikâyet Dilekçelerinde Şikâyet Konusunu Açıklama Konusundaki Yeterliliğine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketicilerin şikâyet dilekçelerini şikâyet konusunu açıklama konusunda yeterli bulma durumu		
Evet	103	88,8
Hayır	13	11,2
Toplam	116	100,0

Bu bölümde sorulan ikinci soruda, tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gereken evrakı (fiş, fatura, dekont, vs.) genel olarak eksiksiz sunup sunmadıkları sorulmuştur.

Katılımcıların sadece %35,5'i tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gereken evrakı sundukları yönünde görüş bildirirken, %65,5'i -diğer bir ifade ile her üç katılımcıdan ikisi- tüketicilerin bu konuda eksikliğini ifade etmişlerdir (Tablo 12).

Tablo 12: Tüketicilerin Şikâyet Dilekçeleri ile Birlikte Sunmaları Gereken Evrakı Eksiksiz Sunma Durumlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gereken evrakı (fiş, fatura, dekont vs.) eksiksiz sunma durumu		
Evet	40	34,5
Hayır	76	65,5
Toplam	116	100,0

Tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gereken evrakı sunmadığını belirten katılımcılara (76 kişi), eksik evrakla ilgili bilgi verildiğinde şikâyet sahibi tüketicilerin bu eksiklikleri tamamlayıp tamamlamadıkları sorulmuştur.

Katılımcıların % 34,2'si tüketicilerin bildirim sonucunda eksik evrakı tamamladığını, % 65,8'i ise bildirimle rağmen tüketicilerin eksik evrakı tamamlamadığını belirtmiştir (Tablo 13).

Tablo 13: Tüketicilerin Eksik Evrakı Tamamlama Durumlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gerekirken sunmadıkları eksik evrakı tamamlama durumu		
Evet	26	34,2
Hayır	50	65,8
Toplam	76	100,0

Bu bölümde son olarak, THH çalışanlarına şikâyet sahibi tüketicilerin karar toplantılarına katılıp katılmadıkları sorulmuştur. THH çalışanlarının neredeyse tamamına yakını (% 98,3) şikâyet sahibi tüketicilerin kendi şikâyet konularının görüşüldüğü ve karara bağlandığı THH toplantılarına katılmadıklarını belirtmişlerdir (Tablo 14).

Tablo 14: Tüketicilerin Şikâyet Dilekçelerinin Görüşüldüğü ve Karara Bağlandığı Toplantılara Katılma Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketicilerin şikâyet dilekçeleri görüşüldüğü ve karara bağlandığı toplantılara katılma durumu		
Evet	2	1,7
Hayır	114	98,3
Toplam	116	100,0

Araştırmanın bu bölümünden elde edilen verilere dayalı olarak, tüketicilerin, THH'lere gönderdikleri şikâyet dilekçelerinde uyuşmazlık konusunu açıklamada başarılı olduğu, yaşadıkları tüketici sorununu açık, anlaşılabilir ve doğru bir şekilde ifade edebildikleri söylenebilir. Bu durum tüketicilerin haklarını arama konusunda başarılı olduklarını göstermesi bakımından sevindirici bir gelişmedir.

Ancak, tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte THH'lerine sunmaları gereken evrakı (fiş, fatura vs.) eksik olarak sundukları ve tüketicilere eksik evrak ile ilgili bilgi verildiğinde genellikle eksiklikleri tamamlamadıkları, tüketicilerin bu eksikliklerin tamamlanması konusunda isteksiz davrandıkları, hatta tüketicilerin kendi şikâyet dilekçelerinin görüşüldüğü ve karara bağlandığı THH toplantılarına dahi katılmadıkları bulunmuştur.

Ticaret Bakanlığının idari faaliyet raporunda yer alan veriler göz önüne alındığında, THH'lere başvuru sayısı oldukça yüksektir. Dolayısıyla, heyette görev yapanların gerek başvuru sayısının fazlalığı gerekse personel sayısının yetersizliği nedeniyle bu eksiklikleri tamamlaması mümkün değildir. Bu eksikliklerin mutlaka tüketiciler tarafından zamanında tamamlanması ve THH çalışanlarının işlerini kolaylaştırması gerekmektedir. Bu eksikliklerin tüketicilere yapılan uyarılara rağmen tamamlanmaması tüketicilerin yaşadıkları sorunun çözümü konusunda duyarsız oldukları kanaatini uyandırmaktadır. Sorunun çözümü konusunda istekli bir tüketicinin, kendisine yapılan ikaz üzerine, dilekçesindeki eksiklikleri makul bir süre içerisinde tamamlaması; hatta bu

tüketicilerin, kendisine karar toplantısının tarihi bildirildiğinde bu toplantılara katılarak yaşadıkları sorunları bir de sözlü olarak açıklamaları beklenir.

Bilindiği üzere, 6502 sayılı TKHK'nın 68/2'nci maddesine göre, THH'ler kendilerine ulaşan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadırlar. Diğer bir ifade ile başvurunun eksik belge ile yapılması halinde de, tüketicinin şikâyet dilekçesinin kabul edilmesi THH çalışanları açısından kanuni zorunluluktur. Bu durumda, THH'lerin eksik evrakla yapılan başvuru için bir dosya oluşturması gerekmektedir. Tüketici şikâyetlerinin sağlıklı bir şekilde incelenebilmesi ve karara bağlanması için de, dilekçenin ekinde yer alan ve delil niteliğinde olan evraka ilişkin eksikliklerinin tamamlanması gerekmektedir. Bu durumda, zaten yoğun bir iş yükü altında görev yapan THH çalışanlarının iş yüklerine şikâyet dilekçelerinin ekindeki eksikliklerin giderilmesini takip etme görevi de eklenecektir. Ancak bu durum, sürdürülebilir bir uygulama olarak görülmemektedir. Şikâyet dilekçelerinin ekinde olması gereken evrakın bulunmaması ve makul süre verilmesine rağmen tüketici tarafından bu eksikliğin giderilmemesi durumunda, THH çalışanlarına, bu dilekçeleri incelemeye almama yetkisinin verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Bu itibarla, THH Yön.'ün başvurunun kabulüne ilişkin 11'ci maddesine, "şikâyet dilekçesinde eksik bulunması veya dilekçenin eklerinin eksik olması durumunda tüketiciye makul bir süre verilmesi, bu sürenin sonunda eksikliklerin giderilmemesi halinde başvurunun şekil yönünden reddedilmesi" yönünde bir düzenleme yapılması yerinde bir uygulama olacaktır.

6.1.3. Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların Değerlendirilme Sürecine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular

Bu bölümde, THH'lere yapılan tüketici şikâyetlerinin incelenmesi, toplantılarda görüşülüp tartışılması ve karara bağlanması süreçlerine ilişkin araştırmaya katılan THH çalışanlarının görüşleri sorulmuştur.

Bu çerçevede, ilk soruda, tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenip incelenemediği hususunda THH çalışanlarının görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir. Katılımcıların % 54,3'ü başvuruların yeterince incelenemediği, 45,7'si yeterince incelendiği değerlendirmesinde bulunmuştur (Tablo 15).

Tablo 15: Tüketici Şikâyetlerinin Yeterli Düzeyde İncelenme Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketici şikâyetlerinin yeterli düzeyde incelenme durumu		
Evet	53	45,7
Hayır	63	54,3
Toplam	116	100,0

İkinci soruda, tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenemediği görüşünde olan katılımcılara (63 kişi), tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenememesinin nedeni sorulmuştur.

Katılımcıların; % 82,5'i "raportör sayısının yetersiz olması"nın; % 15,9'u "heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması"nın; % 1,6'sı "mevzuatla verilen sürenin azlığı"nın tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenememesine neden olduğunu belirtmişlerdir. Bununla birlikte katılımcılar, "şikâyet sahiplerinin eksik evrak ile müracaat etmeleri"ni tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenememesinin sebebi olarak görmemektedirler (Tablo 16).

Tablo 16: Tüketici Şikâyetlerinin Yeterince İncelenememesinin Nedenleri Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenememesinin nedeni olarak görülen konular		
Mevzuatla verilen sürenin azlığı.	1	1,6
Raportör sayısının yetersiz olması.	52	82,5
Heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması.	10	15,9
Şikâyet sahiplerinin eksik evrak ile müracaat etmeleri.	0	0,0
Toplam	63	100,0

Bu bölümde üçüncü soruda, THH çalışanlarına tüketici şikâyetlerine ilişkin başvuruların mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılıp sonuçlandırılmadığı sorulmuştur.

Katılımcıların % 48,3'ü THH'lerin tüketici şikâyetlerini mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırma konusunda başarılı olduğunu belirtirken, % 51,7'si THH'lerin bu konuda başarısız olduğunu ifade etmişlerdir (Tablo 17).

Tablo 17: Tüketici Şikâyetlerinin Mevzuatla Belirlenen Süre İçerisinde Sonuçlandırılma Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılma durumu		
Evet	56	48,3
Hayır	60	51,7
Toplam	116	100,0

Dördüncü soruda, THH'lerin tüketici şikâyetlerini mevzuatla belirtilen süre içerisinde sonuçlandırma konusunda başarısız olduğu görüşünde olan

katılımcılara (60 kişi), tüketici şikâyetlerinin süresi içerisinde sonuçlandırılmamasının nedeni sorulmuştur.

Kendilerine soru yöneltilen katılımcıların % 81,7'si "raportör sayısının yetersiz olması"nı; % 15,0'ı "heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması"nı; % 3,3'ü "heyetin talep ettiği bilgi-belgenin zamanında verilmemesi"ni tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılmama nedeni olarak belirtmişlerdir. Bununla birlikte aynı katılımcılar, "şikâyet dilekçelerinin konuyu açıklamakta yetersiz olması" ve "şikâyet sahiplerinin eksik evrak ile müracaat etmeleri"ni tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılmamasının sebebi olarak görmemişlerdir (Tablo 18).

Tablo 18: Tüketici Şikâyetlerinin Mevzuatla Belirlenen Süre İçerisinde Sonuçlandırılmamasının Nedenleri Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılmama nedenleri		
Raportör sayısının yetersiz olması	49	81,7
Heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması	9	15,0
Heyetin talep ettiği bilgi-belgenin zamanında verilmemesi	2	3,3
Şikâyet dilekçelerinin konuyu açıklamakta yetersiz olması	0	0,0
Şikâyet sahiplerinin eksik evrak ile müracaat etmeleri	0	0,00
Toplam	60	100,0

Bu bölümde beşinci soruda, THH çalışanlarına THH'lere intikal eden tüketici şikâyeti başvuru sayısının, heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olup olmadığı sorulmuştur. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (% 90,5'i) başvuru sayısının heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olduğunu belirtirken, çok az bir kısmı (% 9,5'i) heyete yapılan başvuru sayısının kapasiteye oranla fazla olmadığını ifade etmiştir (Tablo 19).

Tablo 19: Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Tüketici Şikâyeti Başvuru Sayısının Heyetin Çalışma Kapasitesinin Üzerinde Olma Durumu Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
THH'ye yapılan tüketici şikâyeti başvuru sayısının heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olma durumu		
Evet	105	90,5
Hayır	11	9,5
Toplam	116	100,0

Bu bölümde, son olarak THH çalışanlarına THH'de rutin toplantıların zamanında yapılıp yapılmadığı sorulmuştur. Katılımcıların neredeyse tamamına yakını (%98,3'ü) THH'lerde rutin toplantıların zamanında yapıldığını belirtmişlerdir (Tablo 20).

Tablo 20: Tüketici Hakem Heyeti Rutin Toplantılarının Zamanında Yapılma Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
THH rutin toplantılarının zamanında yapılma durumu		
Evet	114	98,3
Hayır	2	1,7
Toplam	116	100,0

THH çalışanlarından elde edilen veriler ışığında, THH toplantılarında tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenemediği, bu durumun en önemli nedeninin, raportör sayısının yetersizliği olduğu saptanmıştır. Ayrıca, –sırasıyla- heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması ve mevzuatla verilen sürenin az olması hususlarının çok düşük oranda da olsa tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenememesinin nedeni olarak belirtildiği bulunmuştur.

Diğer yandan, rutin toplantıların zamanında yapılmasına rağmen, THH'lerin tüketici şikâyetlerini mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırmada çoğunlukla başarısız oldukları, bu durumun da en önemli nedeninin raportör sayısındaki yetersizlik olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca, -sırasıyla- heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması ve heyetin talep ettiği bilgi-belgenin zamanında verilmemesi hususlarının çok düşük oranda da olsa tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılmamasının nedeni olarak görüldüğü saptanmıştır.

Bununla birlikte, THH çalışanları, THH'lere yapılan başvuru sayısının heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olduğunu ifade etmişlerdir.

Bu sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde, THH'lere yapılan başvuru sayısının heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olmasının, THH toplantılarında tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenememesinin ve THH'lerin tüketici şikâyetlerini mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandıramamasının temelinde, raportör sayısının yetersiz olmasının yer aldığı söylenebilir. Bu noktadan hareketle, THH'lerde görev yapan raportör sayısının artırılması halinde, raportör başına düşen iş yükünün azalacağı, bu durumda raportörlerin tüketici şikâyetlerini istenilen düzeyde inceleyebileceği, THH'lerde tüketici şikâyetlerinin bütün yönleriyle görüşülüp tartışılabileceği, tüketici şikâyetlerinin daha hızlı ve etkin bir biçimde heyetin gündemine geleceği ve mevzuatla öngörülen sürelerde sonuçlandırılmasının sağlanacağı düşünülmektedir. Kaldı ki, bu husus, THH'lerde rutin toplantıların zamanında yapıldığı yönündeki bulgu ile birlikte değerlendirildiğinde, THH'lerin tam kapasite çalışmalarına rağmen bu sorunların yaşandığı, dolayısıyla bu sorunları aşabilmesi için heyetin iş gücü kapasitesinin artırılması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Bu nedenle, THH'lerin işlerliğinin artırılmasını teminen, acilen ve öncelikle THH'lere yeterli sayıda raportör atamasının yapılması; bunun yanında, raportörlere yardımcı olmak ve sadece THH'lerin evrak işlerinde görev yapmak üzere yeterli sayıda memur istihdam edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

6.1.4. Tüketici Hakem Heyeti Üyelerinin ve Raportörlerinin Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular

Tüketici mevzuatına göre, THH'leri oluşturan asli unsurlar THH üyeleri ve raportörlerdir. Bu bölümde, THH'leri oluşturan üyelerin ve raportörlerin durumuna ilişkin THH çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur.

Bu çerçevede, öncelikle THH'lerde en önemli görevi yürüten kişi/kişilere ilişkin THH çalışanlarının görüşü sorulmuştur. Katılımcıların tamamı (%100,0) THH'lerde en önemli görevi raportörlerin yürüttüğünü belirtmişlerdir (Tablo 21).

Tablo 21: Tüketici Hakem Heyetinde En Önemli Görevi Yürüten Kişi/Kişilere İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
THH'de en önemli görevi yürüten kişi/kişiler		
Raportör	116	100,0
Başkan	0	0,0
Üyeler	0	0,0
Toplam	116	100,0

İkinci soruda, katılımcılara, THH'lerde çalışan raportör sayısının yeterli olup olmadığı sorulmuş, katılımcıların %92,2'si raportör sayısının yetersiz olduğunu, % 7,8'i ise yeterli olduğunu belirtmiştir (Tablo 22).

Tablo 22: Tüketici Hakem Heyetinde Görev Alan Raportör Sayısının Yeterliliğine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
THH'de görev yapan raportör sayısını yeterli bulma durumu		
Evet	9	7,8
Hayır	107	92,2
Toplam	116	100,0

Bu bölümde sorulan üçüncü soruda, THH çalışanlarına, başka birimlerde görevli diğer memurların “raportör olarak görevlendirilmesi” uygulamasının, THH raportörü ihtiyacının karşılanmasında başarılı bir uygulama olup olmadığı sorulmuştur. Katılımcıların % 44,8’i başka birimlerde görevli memurların THH raportörü olarak görevlendirme usulü ile çalıştırılması uygulamasını, raportör ihtiyacının karşılanması hususunda başarılı bir uygulama olarak görürken, katılımcıların % 55,2’si bu uygulamanın THH’lerde raportör ihtiyacının karşılanmasında başarısız bir uygulama olduğunu belirtmişlerdir (Tablo 23).

Tablo 23: Raportör İhtiyacını Karşılama Amacıyla Başka Birimlerde Görevli Diğer Memurların Tüketici Hakem Heyeti Raportörü Olarak Görevlendirilmesi Uygulamasını Yeterli Bulma Konusundaki Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
Raportör ihtiyacını karşılamak amacıyla, başka birimlerde görevli diğer memurların THH Raportörü olarak görevlendirilmesi uygulamasını yeterli bulma durumu		
Evet	52	44,8
Hayır	64	55,2
Toplam	116	100,0

Raportörlerin durumuna ilişkin son olarak, THH çalışanlarına, raportörlerin tüketici hukuku bilgisinin yeterli olup olmadığı konusundaki görüşleri sorulmuştur. Katılımcıların sadece %29,3’ü raportörlerin tüketici hukuku konusundaki bilgisinin yeterli olduğunu değerlendirirken, % 70,7 gibi önemli bir kısmı raportörlerin tüketici hukuku bilgisinin yetersiz olduğunu değerlendirmiştir (Tablo 24).

Tablo 24: Tüketici Hakem Heyeti Raportörlerinin Tüketici Hukuku Bilgisinin Yeterliliğine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
THH raportörlerinin tüketici hukuku bilgisini yeterli bulma durumu		
Evet	34	29,3
Hayır	82	70,7
Toplam	116	100,0

Bu bölümde raportörlerden sonra, THH üyelerinin durumuna ilişkin THH çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur.

Bu çerçevede, THH çalışanlarına THH üyelerinin (avukat dışında) tüketici hukuku başta olmak üzere hukuk bilgisinin yeterli olup olmadığı konusundaki görüşleri sorulmuştur. Katılımcıların % 87,1'i avukat dışındaki THH üyelerinin hukuk bilgilerinin yeterli olmadığı yönünde görüş belirtmişlerdir (Tablo 25).

Tablo 25: Tüketici Hakem Heyeti Üyelerinin (Avukat Üye Dışında) Tüketici Hukuku Bilgisinin Yeterliliğine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
THH üyelerinin (Avukat üye dışında) tüketici hukuku bilgisini yeterli bulma durumu		
Evet	15	12,9
Hayır	101	87,1
Toplam	116	100,0

THH üyelerinin durumuna ilişkin ikinci olarak, THH çalışanlarına, THH üyeleri arasında yer alan esnaf ve sanatkârlar odasının veya ticaret odasının temsilcisi sıfatıyla görev yapan THH üyesi ile satıcı/sağlayıcının aynı odanın üyesi

olmasının karar alma sürecinde sorun yaratıp yaratmadığına ilişkin görüşleri sorulmuştur.

Katılımcıların % 50,9'u bu durumun karar alma sürecinde sorunlara neden olduğunu belirtirken, %49,1'i bu durumun sorun teşkil etmediğini ifade etmiştir (Tablo 26).

Tablo 26: Tüketici Hakem Heyeti Üyesi ile Satıcı/Sağlayıcının Aynı Odanın Üyesi Olmasının Karar Alma Sürecinde Sorun Yaratma Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
THH üyesi ile satıcı sağlayıcının aynı odanın üyesi olmalarının karar alma sürecinde sorunlara neden olma durumu		
Evet	59	50,9
Hayır	57	49,1
Toplam	116	100,0

Yapılan araştırmada elde edilen veriler, THH uygulamasında en önemli görevi raportörlerin yürüttüğünü, buna karşın THH'lerde görev yapan raportör sayısının yetersiz olduğunu ve raportörlük kadrosuna ivedilikle yeterli sayıda atama yapılması gerektiği gerçeğini açıkça ortaya koymaktadır.

Diğer taraftan, THH çalışanlarından, THH'lerde görev yapan raportörlerin tüketici hukuku bilgisinin yeterli düzeyde olmadığı yönünde görüş alınmıştır. Raportörler yürüttükleri görev itibarıyla tüketici mevzuatının uygulayıcısı konumundadırlar. Bunların tüketici mevzuatına ilişkin bilgi eksikliğinin olması, hukuki açıdan telafisi güç sorunlara yol açacaktır. Bu durumda, raportörlerin tüketici hukuku eksikliği sorununun çözümlenmesi bir zorunluluktur.

Bu itibarla, bu sorunun çözümü için öncelikle raportörlerin seçimi konusunun sağlam bir zemine oturtulması gerektiği değerlendirilmektedir. Bunun için de,

raportörlük mesleğine kabul ve atanma ile ilgili hususların yeniden düzenlenmesi gerektiği düşünülmektedir. Şöyle ki;

THH Rap. Yön.'ün 5'inci maddesinde, Raportör olarak atanmak için, "üniversitelerin en az 4 yıllık öğretim veren hukuk, siyasal bilgiler, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakülteleri ile adalet meslek yüksekokulu, yüksek okulların adalet, bankacılık ve sigortacılık programları, adalet ön lisans programı ile en az 2 yıllık yüksek okulların Ticaret Bakanlığınca sınav ilanında belirtilen bölümlerinden mezun olma" şartı getirmiştir. Ayrıca, bu maddenin hemen devamındaki 6'ncı maddede, raportör sayısının yeterli olmadığı yerlerde -hukuk bilgisine sahip olsun olmasın- illerde Ticaret Müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlık bünyesinde çalışan, asgari lise ve dengi okul mezunu personelin raportör olarak görevlendirilmesinin yolu açılmıştır.

Birinci sırada belirtmek gerekir ki, raportör olarak atanacakların niteliklerini belirleyen yönetmelik maddesinde, raportör olarak atanacak personelin eğitim düzeylerine ilişkin kriterler sayılırken, önce üniversitelerin 4 yıllık hukuk, siyasal bilgiler, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakültelerinin sayılması, ardından meslek yüksek okulları veya 2 yıllık yüksek okulların uzak-yakın ilgisi nedeniyle bazı programlarının sayılması, hemen bunun ardından 2 yıllık yüksekokullardan Ticaret Bakanlığının sınav ilanında belirteceği herhangi bir bölümden mezun olmanın yeterli olacağı şeklinde bir düzenlemeye gidilmesinin doğru bir yaklaşım olmadığı değerlendirilmektedir. Elbette bu durum, raportör kadrosuna atanmak için hukuk, siyasal bilgiler, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakültelerinden mezun isteklilerin bulunmasında yaşanacak güçlüklerle açıklanabilir. Ancak yönetmelik maddesinde benimsenen bu yaklaşım bir öğrenim kriteri belirlemekten uzaktır ve raportörlük mesleğinin gelişimini olumsuz etkilemektedir.

Bununla birlikte, THH Rap. Yön.'ün 5'nci maddesinde raportör olarak atanabilmek için öğrenim kriterleri olarak belirlenen fakültelerin tüm bölümlerinden mezun olanların aynı kategoride değerlendirilmesi de doğru bir yaklaşım olarak görülmemektedir. Zira yönetmelikte sayılan 4 yıllık fakülteler genel itibarıyla THH'ler ve tüketici mevzuatı konusunda öğretim yapılmayan

uluslararası ilişkiler, kamu yönetimi, maliye, iktisat, ekonometri vs. bölümlerden oluşmaktadır. Yönetmelikte sayılan fakültelerin içerisinde sadece İktisadi ve İdari Bilimler fakülteleri bünyesinde bulunan Aile ve Tüketici Bilimleri bölümü tüketici hukuku konusunda dersleri içeren 4 yıllık öğretim vermektedir. Ayrıca söz konusu bölüm öğrencilerine eğitim sürecinde THH'lerde staj yaptırmaktadır. Dolayısıyla bu bölüm mezunlarının diğer bölüm mezunlarından farklı olarak THH'lere ilişkin teorik ve pratik bilgileri mevcuttur.

Bu itibarla, “üniversitelerin en az 4 yıllık öğretim veren hukuk, siyasal bilgiler, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakülteleri” gibi genel bir ifade yerine, yönetmelikte tüketici hukuku alanında öğrenim veren yahut en azından genel olarak hukuk öğrenimi veren bölümlerin yönetmelik maddesinde sayılmasının daha doğru bir yaklaşım olacağı düşünülmektedir.

Bu bağlamda, yönetmelikte raportör olarak atanabileceklere ilişkin öğrenim kriteri sayılırken Aile ve Tüketici Bilimleri bölümünden mezun olanlara ayrı bir yer verilmesinin ve raportör olarak atamada öncelikle tercih edilmesinin yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

İkinci olarak, THH Rap. Yön.'ün 6'ncı maddesinde getirilen düzenleme, tüketici hukuku bilgisine sahip olmayan –lise mezunu- memurların “raportör olarak görevlendirilmesine” imkan tanımaktadır. Oysa THH Raportörlüğü mesleğini icra edenler, tüketici hukukunun uygulayıcısı konumundadır. Yürüttükleri görevler göz önüne alındığında raportörler, hukuki hata yapılmasının tolere edilebileceği bir konumda değildirler. Ayrıca, yapılan araştırma göstermektedir ki, başka birimlerde görevli diğer memurların “raportör olarak görevlendirilmesi” uygulaması başarılı bir uygulama değildir. Bu durumun, memurların asli görevlerinin yanında, kendilerine ek olarak verilen THH raportörlüğü görevini bir angarya olarak görmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Memurların THH raportörlüğü görevini asli görevlerinden arta kalan zamanlarda -belki de dinlenme zamanı olarak düşündükleri bir aralıkta- yürüttükleri, bu nedenle raportörlük görevini özensiz bir şekilde yaptıkları, sonuç olarak diğer memurların “raportör olarak görevlendirilmesi” uygulamasının başarısız bir uygulama olmasına neden olduğu söylenebilir.

Dolayısıyla, başka birimlerde görevli memurların “raportör olarak görevlendirilmesi” uygulamasına son verilmesinin, bunun yerine bütçe imkânları çerçevesinde raportörlük için yeterli sayıda kadro açılması, açılan kadrolara da tüketici hukuku konusunda öğrenim görmüş kimselerin atanması doğru bir uygulama olacaktır.

Bununla birlikte, THH'lere raportör ataması tamamlanana kadar yapılacak görevlendirmeler için, en azından THH Rap. Yön.'ün 7'nci maddesinin son fıkrasına “raportör olarak görevlendirilenlere başka bir görev verilemeyeceği” hususunda bir ekleme yapılmasının yerinde olacağı düşünülmektedir.

Diğer yandan, THH üyelerinin durumuna ilişkin yapılan araştırmada, THH üyelerinin (avukat hariç) hukuk alanında bilgi eksikliği olduğu saptanmıştır. Bilindiği üzere, THH'lerde hukuk eğitimi alan tek üye avukat üyedir. Bunun dışındaki üyelerin hukuk eğitimi almış olması durumu oldukça zayıf bir istisnadır. Oysa THH'ler şikâyet dilekçesinin incelenmesi safhasından başlayarak kararların tebliğine kadar uzanan süreçteki iş ve işlemleri yürütmektedirler. Bu süreçte gerçekleştirilen iş ve işlemler hukuki işlemler olup yapılan her işlem hukuk alanında bir sonuç doğurmaktadır. Dolayısıyla, heyet üyelerinin yapacakları hukuki hatalar ciddi yanlışlıklara ve hak kayıplarına sebebiyet verebilir ve THH incelemelerinin ve kararlarının tartışılmasına neden olabilir. Dolayısıyla, THH'lerin hukuki hata yapmalarını önleyici tedbirlerin alınması zaruridir.

Bu itibarla, THH toplantılarının avukat üye olmadan yapılamaması ve karar alınamaması hususunda 6502 sayılı Kanuna madde eklenmesinin sorunu çözeceği düşünülmektedir.

Ayrıca, üyelerin hukuk bilgisinin yeterli seviyeye ulaşmasını teminen, THH üyeliklerine doğrudan atama yapılmaması, önce üyelikler için adayların belirlenmesi, ardından aday üyelerin tüketici hukuku başta olmak üzere gerekli hukuki eğitime tabi tutulması, eğitim sonrasında başarı gösterenlerin heyet üyeliği görevine atanması, başarılı olamayanların yerine temsilci görevlendiren kurum veya kuruluşun başka bir temsilciyi görevlendirmesinin ve aynı eğitim ve

başarı prosedürünün bu temsilciye de uygulanmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Yine yapılan araştırmada elde edilen bir veri, esnaf/tacir olan THH üyesinin, tüketici şikâyetine konu olayın taraflarından satıcı/sağlayıcı ile aynı odanın mensubu olması durumunun düşük oranda da olsa THH uygulamasında soruna yol açabileceğine işaret etmektedir.

THH'lerin esnaf/tacir olan üyesinin şikâyete konu satıcı/sağlayıcı ile meslektaş olması ve aynı meslek kuruluşuna üye olması, bu kişilerin birbirlerini önceden tanıyor olmalarına ve THH'nin esnaf/tacir üyesinin şikâyet konusunu değerlendirme ve karara bağlama konusunda objektifliğini yitirmesine sebep olma ihtimali mevcuttur.

Bu itibarla, THH Yön.'ün 17'nci maddesine eklemeye yapılarak, heyetin esnaf/tacir üyesi ile tüketici uyuşmazlığına konu satıcı/sağlayıcının aynı meslek kuruluşunun mensubu olmaları durumunda, THH üyesi esnaf/tacirin söz konusu uyuşmazlığın görüşüldüğü ve karara bağlandığı toplantılardan çekilmesi sağlanmalıdır.

6.1.5. Tüketici Hakem Heyetinin Fiziksel Koşulları ve Eğitsel İmkânlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular

Bu bölümde, THH çalışanlarının, THH'nin oda, bilgisayar, yazıcı, kırtasiye malzemesi, araç ve gereç gibi fiziksel koşullarına ve hizmet içi eğitim imkânlarına ilişkin görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Bu çerçevede, öncelikle THH çalışanlarına THH'nin sahip olduğu fiziksel imkânların yeterli olup olmadığı sorulmuştur.

Katılımcıların % 95,7'si gibi neredeyse tamamına yakını THH'nin fiziksel imkânlarının yeterli olmadığını belirtirken, sadece % 4,3 gibi düşük bir oranı fiziksel imkânları yeterli bulduğunu ifade etmiştir (Tablo 27).

Tablo 27: Tüketici Hakem Heyetinin Fiziksel Koşullarının Yeterliliği Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
THH'nin fiziksel koşullarını (oda, bilgisayar, yazıcı, kırtasiye malzemesi, araç ve gereç vb.) yeterli bulma durumu		
Evet	5	4,3
Hayır	111	95,7
Toplam	116	100,0

Daha önceki bölümde, THH raportörlerinin tüketici hukuku bilgisinin yeterli olmadığı saptanmıştır. Bu bölümde ise THH çalışanlarından, hizmet içi eğitimlerin yeterli olup olmadığı konusundaki görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir.

Katılımcıların % 94,8 gibi büyük bir çoğunluğu hizmet içi eğitimlerin yetersiz olduğunu belirtirken, sadece % 5,2'si hizmet içi eğitimleri yeterli bulduğunu beyan etmiştir (Tablo 28).

Tablo 28: Tüketici Hakem Heyetinin Eğitsel İmkânlarının Yeterliliği Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

	N	%
THH'nin eğitsel imkânlarını (hizmet içi eğitim) yeterli bulma durumu		
Evet	6	5,2
Hayır	110	94,8
Toplam	116	100,0

Yapılan araştırmada, THH'lerin fiziksel koşullarının (oda, bilgisayar, yazıcı, kırtasiye malzemesi, araç ve gereç vb.) THH çalışanları tarafından yeterli bulunmadığı saptanmıştır. THH'ler tüketici şikâyetlerini görüşmek ve karara bağlamak için inceleme, yazışma ve toplantı yapmak durumundadır. Bunun için

müstakil bir odaya, yazışmalar için kâğıt, bilgisayar, yazıcı, toner gibi kırtasiye malzemelerine ihtiyaç duymaktadır. Bu fiziksel koşullar sağlanmadan heyetin çalışması etkin ve verimli olamayacaktır. Örneğin THH'lerin toplantılarını yapacakları müstakil bir odanın bulunmaması halinde, tüketici şikâyetlerini gürültülü ve ilgisiz kişilerin bulunduğu bir ortamda bir araya gelip tartışmalarının ve karara varmalarının sağlıklı olmayacağı düşünülmektedir. Yahut bilgisayar ve yazıcı gibi ekipmanlarının olmaması halinde sayısı yüz binlerle ifade edilebilecek tüketici şikâyetlerine ilişkin yazışmaları sağlıklı bir şekilde yapmaları mümkün görülmemektedir.

Bu nedenle, THH'lerin fiziksel koşullarının düzeltilmesi gerektiği düşünülmektedir. Ancak, fiziksel koşulların düzeltilmesi maddi imkânlarla bağlıdır. Bilindiği üzere THH'lerin giderleri 6502 sayılı TKHK'ya göre Ticaret Bakanlığının bütçesine konulan ödenekten karşılanmaktadır. Ancak bu ödeneğin yeterli olmadığı, bu nedenle THH'lerin fiziksel koşullarının yetersiz kaldığı ortaya çıkmaktadır.

Bu konunun çözümlenebilmesi için Ticaret Bakanlığının bütçesindeki THH payının, bir defaya mahsus olmak üzere, en azından her THH için sadece THH hizmetlerinde kullanılmak üzere bir odanın tahsis edilmesine ve bu odanın tefriş edilmesine imkân sağlayacak ölçüde artırılması gerektiği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, yapılan araştırmada, THH raportörlerine verilen hizmet içi eğitimin yetersiz olduğu bulunmuştur. Bilindiği üzere THH Rap. Yön.'ün 10 ilâ 12'nci maddeleri gereği, raportörlük görevini yürütenler hizmet içi ve mesleki temel eğitim konularında eğitime tabi tutulmaktadırlar. Raportörlerin yürüttükleri işlerin hukuk alanında sonuç doğuran işlemler olduğu, bu işlemlerin hukuka uygun olmaması durumunda telafisi zor zararların oluşacağı konusu daha önceki bölümde izah edilmişti. Bu nedenle, raportörlerin eğitimleri üzerinde ciddiyetle durulması gerektiği tartışmasız bir gerçektir.

Bu itibarla, raportörlere verilecek eğitimlerin Ticaret Bakanlığınca ciddi bir şekilde takip edilmesi gerekmektedir. Bu amaçla, her yıl en az bir defa tüketici mevzuatı konusunda raportörlerin eğitime alınması; her yıl ülke genelinde görev

yapan raportörlerin katıldığı toplantı, seminer, kongre gibi etkinliklerin düzenlenmesi ve bu toplantılarda raportörlerin tecrübelerini birbirlerine aktarmasının sağlanması önerilmektedir.

Ayrıca, Ticaret Bakanlığınca, tüketici mevzuatı, THH uygulamaları, sıklıkla karşılaşılan tüketici şikâyetleri ve ihtilafı olduğu düşünülen konularla ilgili uygulamada birliği sağlayacak görüşler oluşturulması ve bu görüşlerinin raportörlere resmi yazı ile duyurulması sorunun çözümüne katkı sağlayacaktır.

Bunlara ek olarak, Ticaret Bakanlığınca, tüm THH, Tüketici Mahkemesi ve tüketiciyi ilgilendiren Yargıtay kararlarının TUBİS ortamında raportörlerle paylaşılmasını sağlayacak bilgi ağının oluşturulması tavsiye edilmektedir. Bu yolla, raportörlerin, kendilerine intikal eden tüketici şikâyetlerine benzer nitelikteki konularla ilgili diğer THH'lerin ve mahkemelerin aldıkları kararları inceleme imkânına sahip olmaları; diğer taraftan daha önce karşılaşmadıkları tüketici şikâyetleri hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanacaktır.

Eğitim her meslek grubu için olduğu kadar raportörlük mesleği açısından da önemlidir. Ancak bilindiği üzere, raportörlere ilişkin eğitimler, raportörler göreve başladıktan sonra ve THH'lerde işleri yürüttüğü sırada verilmektedir. Doğal olarak bu durum, raportörün henüz hazır olmadan heyetin iş ve işlemlerini yürütmesine, bilgi ve tecrübe sahibi olmadığı bir konuda sorumluluk almasına neden olmaktadır.

Bu nedenle, raportörlük mesleğine atanacak kişilerin diğer kariyer mesleklere atamalarda uygulanan usule paralel olarak sınavla seçilmesi, bu sınavı geçenlerin önce raportör yardımcılığı kadrosuna atanması, mesleki temel eğitimin yardımcılık döneminde verilmesi, temel eğitim sonucunda başarılı olanların raportörlük görevine atanması prosedürünün izlenmesinin faydalı olacağı söylenebilir. Bu yolla, hem eğitim ciddi bir şekilde verilebilecek hem de raportörler göreve başlamadan gerekli bilgi donanımına sahip olacaklardır.

6.2. TÜKETİCİLERİN TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ UYGULAMASINA İLİŞKİN BİLGİ DÜZEYLERİNE VE GÖRÜŞLERİNE AİT BULGULAR

Tüketicilerin tüketici mevzuatına ve THH uygulamasına ilişkin bilgi düzeyleri ile görüşlerini belirlemek üzere, tüketicilere “Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetlerinin Uygulamalarına İlişkin Bilgi Düzeyi ve Görüşlerini Ölçmeye Yönelik Soru Formu” uygulanmıştır.

Bu formun birinci bölümünde “tüketicilere ilişkin betimsel bulgular” a yer verilmiş; ikinci bölümünde “tüketicilerin tüketici mevzuatına ve THH uygulamalarına ilişkin bilgi düzeyleri” ni belirlemeye yönelik 9 soru, üçüncü bölümünde “tüketicilerin tüketici mevzuatına ve THH uygulamalarına ilişkin görüşleri” ni belirlemeye yönelik 5 soru yöneltilmiş ve sonuçlar gruplar halinde verilmiştir.

Tüketicilerin bilgi düzeylerine ve görüşlerine ilişkin elde edilen veriler, tüketicilerin eğitim düzeyleri açısından değerlendirilmiş ve iki kategorik değişken arasındaki farklılığın analizinde SPSS 23.0 paket programı kullanılarak “Ki Kare Analizi” yöntemi uygulanmıştır.

6.2.1. Tüketicilere İlişkin Betimsel Bulgular

Araştırma kapsamındaki tüketicilerin % 61,1’i “kadın”, % 38,9’u “erkek” tir.

Katılımcıların arasında “ilkokul ve öncesi” eğitim düzeyinde olanlar % 10,0; “ortaokul” eğitim düzeyinde olanlar % 21,1; “lise” eğitim düzeyinde olanlar %35,2 ve “lisans ve üstü” eğitim düzeyinde olanlar ise % 33,7 oranındadır.

Katılımcıların medeni durumlarına ilişkin dağılımları incelendiğinde ise “bekâr” olanların % 38,4, “evli” olanların % 61,6 oranında olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılanlar arasında “25-34” yaş aralığında olanların % 26,9 ile en yüksek oranda olduğu, bunu sırasıyla “35-44” (% 22,1), “55-64” (% 18,9), “45-54” (% 17,4), “18-24” (% 14,7) yaş grubunda olanların izlediği bulunmuştur.

Mesleklerine göre katılımcılar incelendiğinde ise, “memur” olanların % 35,8, “serbest meslek” sahiplerinin % 24,2, “işçi” olanların % 12,1, “emekli” olanların % 10,5, “ev hanımı” olanların % 8,4, “öğrenci” olanların %7,4, esnaf-tacir-işveren olanların ise % 1,6 oranında olduğu görülmektedir (Tablo 29).

Tablo 29: Tüketicilere İlişkin Demografik ve Tanımlayıcı Bilgiler

		N	%
Cinsiyet	Erkek	74	38,9
	Kadın	116	61,1
Yaş	18-24	28	14,7
	25-34	51	26,9
	35-44	42	22,1
	45-54	33	17,4
	55-64	36	18,9
Eğitim Düzeyi	İlkokul ve öncesi	19	10,0
	Ortaokul	40	21,1
	Lise	67	35,2
	Lisans ve üstü	64	33,7
Medeni Durum	Bekar	73	38,4
	Evli	117	61,6
Meslek Durumu	Memur	116	35,8
	İşçi	74	12,1
	Öğrenci	14	7,4
	Serbest Meslek	46	24,2
	Emekli	20	10,5
	Ev Hanımı	16	8,4
	Esnaf-tacir-işveren	3	1,6

6.2.2. Tüketicilerin Tüketici Mevzuatına ve Tüketici Hakem Heyeti Uygulamalarına İlişkin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular

Bu bölümde, tüketici mevzuatına ve THH uygulamalarına ilişkin tüketicilerin bilgi düzeylerinin belirlenmesine çalışılmıştır.

Bu amaçla, tüketicilere “THH'lere başvurunun usulü, şekli, başvuru yolları ve başvuru için yetkili THH” konusunda 3; “THH'lere başvuru için belirlenen parasal sınırlar” konusunda 3; “THH kararlarının icrası” konusunda 1; “THH'lerin bilirkişi ve tebligat masraflarını ödeyecek taraf” konusunda 1 ve “THH mevzuatı ve THH uygulamaları” konusunda 1 olmak üzere toplam 9 soru yöneltilmiş ve sonuçlar gruplar halinde verilmiştir.

6.2.2.1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Usulü, Şekli, Başvuru Yolları İle Başvuru İçin Yetkili Tüketici Hakem Heyeti Konularında Tüketicilerin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular

Bu bölümde, öncelikle tüketicilere, THH'lere başvurunun usulü ve şekli (yazılı dilekçe, dilekçede ad soyadı, TC kimlik numarası ve iletişim adresinin bulunması, dilekçeye fiş, fatura vb. eklenmesi) konusunda bilgi sahibi olup olmadıkları sorulmuştur.

Katılımcıların % 62,1'i THH'lere başvurunun usulü ve şekli hakkında bilgi sahibi olduğunu, % 37,9'u ise bilgi sahibi olmadığını belirtmiştir. Konu eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde, lisans ve üstü düzeyde eğitime sahip katılımcıların % 92,2 ile en yüksek oranda THH'lere başvurunun usulü ve şekli hakkında bilgi sahibi olduğu, bu oranın lise düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanlarda % 67,2, ortaokul düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanlarda % 27,5, ilkokul ve öncesi düzeyde eğitim seviyesine sahip olanlarda % 15,8 olduğu görülmektedir (Tablo 30). Diğer bir deyişle katılımcıların eğitim düzeyi arttıkça, THH'lere başvurunun usulü ve şekli hakkındaki bilgi düzeyleri artmaktadır ($p < 0,001$).

Tablo 30: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Usulü ve Şekli Hakkında Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetlerine başvurunun usulü ve şekli hakkında bilgi sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz?					
	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	3	15,8	16	84,2	19	100,0
Ortaokul	11	27,5	29	72,5	40	100,0
Lise	45	67,2	22	32,8	67	100,0
Lisans ve Üstü	59	92,2	5	7,8	64	100,0
Toplam	118	62,1	72	37,9	190	100,0
$X^2 = 63,009, p < 0,001$						

Tüketicilerin THH'lere başvuru yolları konusunda bilgi düzeylerini belirlemek amacıyla, katılımcılardan "THH'lere elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-devlet kapısı üzerinden TUBİS aracılığıyla başvuru yapılabilir" ifadesini "doğru" veya "yanlış" şıklarından birisini seçerek cevaplamaları istenilmiştir. Bu ifade doğru bir ifadedir.

Katılımcıların % 60,0'ı THH'lere başvuru yolları hakkında yöneltilen soruya doğru cevap verirken, % 40,0'ının yanlış cevap verdiği görülmüştür. Bu soruya en yüksek oranda (% 78,1) doğru cevap verenlerin lisans ve üstü düzeyde eğitime sahip olan katılımcılar olduğu görülmüştür. Aynı soruya, lise düzeyinde eğitime sahip olanların %70,1, ortaokul düzeyinde eğitime sahip olanların %30,0 oranında doğru cevap verdiği bulunmuştur. Bu soruya en düşük oranda (%26,3) doğru cevap verenlerin ise ilkokul ve öncesi düzeyde eğitime sahip olduğu görülmüştür (Tablo 31). Dolayısıyla eğitim düzeyi arttıkça, THH'lere başvuru yollarına ilişkin bilgi düzeyleri artmaktadır ($p < 0,001$).

Tablo 31: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Yolları Hakkında Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetine, elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-devlet kapısı üzerinden TUBİS ile başvuru yapılabilir. Sizce bu ifade doğru mudur?					
	Doğru		Yanlış		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	5	26,3	14	73,7	19	100,0
Ortaokul	12	30,0	28	70,0	40	100,0
Lise	47	70,1	20	29,9	67	100,0
Lisans ve Üstü	50	78,1	14	21,9	64	100,0
Toplam	114	60,0	76	40,0	190	100,0
$X^2 = 35,618, p < 0,001$						

Tüketicilerin, sorun yaşadıklarında müracaat edecekleri yer bakımından yetkili THH'ler konusundaki bilgi düzeylerini ölçmek amacıyla, katılımcılardan "satın aldığım mal ve hizmetle ilgili sorun yaşamam durumunda, ikametgâhımın bulunduğu veya tüketici işlemi gerçekleştirdiğim mağazanın bulunduğu yerdeki THH'ye başvuru yapabilirim" ifadesini "doğru" veya "yanlış" şeklinde değerlendirmeleri istenmiştir. Bu ifade doğru bir ifadedir.

Katılımcıların % 52,1'i yetki açısından şikâyet başvurusunu yapabilecekleri THH konusunda yöneltilen soruya doğru cevap verirken, % 47,9'unun yanlış cevap verdiği görülmüştür. Bu soruya en yüksek oranda (% 64,2) doğru cevap verenlerin lise düzeyinde eğitime sahip olanlar olduğu, ardından sırasıyla %59,4 oranda lisans ve üstü, %35,0 oranında ortaokul düzeyinde eğitime sahip olanlar olduğu, en düşük oranda (% 21,1) doğru cevap verenlerin ise ilkokul ve öncesi düzeyde eğitime sahip olduğu ($p < 0,005$) görülmektedir (Tablo 32).

Tablo 32: Yetki Açısından Başvuru Yapılması Gereken Tüketici Hakem Heyeti Hakkında Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri

Öğrenim Düzeyleri	Satın aldığım mal ve hizmetle ilgili sorun yaşamam durumunda, ikametgâhımın bulunduğu veya tüketici işlemi gerçekleştirdiğim mağazanın bulunduğu yerdeki Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapabilirim. Sizce bu ifade doğru mudur?					
	Doğru		Yanlış		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	4	21,1	15	78,9	19	100,0
Ortaokul	14	35,0	26	65,0	40	100,0
Lise	43	64,2	24	35,8	67	100,0
Lisans ve Üstü	38	59,4	26	40,6	64	100,0
Toplam	99	52,1	91	47,9	190	100,0
$X^2= 17,300, p<0,005$						

Yapılan araştırmadan elde edilen verilerden, tüketicilerin THH'lere başvurunun usulü ve şekli; THH'lere elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-devlet kapısı üzerinden TUBİS aracılığıyla başvuru yapabilecekleri; tüketici şikâyetlerini ikametgâhlarının bulunduğu veya tüketici işlemi gerçekleştirdikleri mağazanın bulunduğu yerdeki THH'lere yapabilecekleri konularında genel itibariyle bilgi sahibi oldukları bulunmuştur. Tüketicilerin bu konular hakkında bilgi düzeyinin oldukça yüksek çıkması şaşırtıcı bir bulgu olarak değerlendirilebilir. Ancak bu durum, örneklem olarak belirlenen katılımcıların THH'lere başvuru için gelen veya başvuruda bulunan tüketicilerden oluşmasından kaynaklanıyor olabilir. Zira katılımcıların, THH'lere müracaat etmeden önce THH'lere nasıl başvuracakları ve hangi THH'ye gidecekleri gibi konularda araştırma yapmış olmaları kuvvetle muhtemeldir.

Bununla birlikte, konu eğitim açısından incelendiğinde, lise ile lisans ve üstü eğitime sahip olanların bilgi düzeylerinin yüksek olduğu görülse de, ilkokul ve öncesi ile ortaokul düzeyinde eğitime sahip olanların bu konular hakkında yeterince bilgi sahibi olmadıkları görülmektedir. Bu durumun, lise, lisans ve üstü

eğitim düzeyine sahip katılımcıların daha uzun bir eğitim hayatlarının olması ve eğitim süreleri içerisinde, tüketiciye ilişkin konularda eğitici materyallerle karşılaşma konusunda daha fazla imkâna sahip olmalarından kaynaklandığı düşünölmektedir.

Araştırmanın bu bölümünden elde edinilen sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde, eğitim düzeyi arttıkça tüketicilerin araştırma konusuna ilişkin bilgi düzeyinin de genel itibariyle arttığı yönündedir. Sadece “tüketici şikâyetlerini ikametgâhlarının bulunduğu veya tüketici işlemini gerçekleştirdikleri mağazanın bulunduğu yerdeki THH'lere yapabilecekleri” konusunda, lise düzeyinde eğitime sahip olanların bilgi düzeyinin, lisans ve üstü düzeyde eğitime sahip olanlardan düşük oranda bir farkla (%4,8) yüksek olduğu görölmüştür. Oransal olarak küçük bir fark olmasına karşın bu durum dikkat çekici olarak değerlendirilmekle birlikte, lise ve üstü düzeyde eğitim görmüş olanların konu hakkında bilgi sahibi olma oranının, ortaokul ve daha az düzeyde eğitim görmüş olanlardan oldukça yüksek olması, bu konuda da eğitim düzeyinin önemli olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu tespitler çerçevesinde, THH'lere başvurunun usulü, şekli, başvuru yolları ile başvuru için yetkili THH konularında, lise ve üstü düzeyde eğitime sahip olanların bilgi sahibi olduğu, ortaokul ve öncesi düzeyde eğitime sahip olanların bilgi düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir.

Sonuç olarak, ilkokul ve öncesi ile ortaokul düzeyinde eğitime sahip olanların, başvurunun usulü, şekli, başvuru yolları ile başvuru için yetkili THH'ler konularında bilgi düzeylerini arttırmaya yönelik faaliyetlerin yapılmasına ihtiyaç olduğu düşünölmektedir.

Bu çerçevede, ilk ve ortaokullarda tüketici eğitimi konusunda getirilen teorik dersin içeriğine, THH'lerin yerinde ziyaret edilmesi, öğrencilerin THH'lerin işleyişi konusunda doğrudan THH çalışanlarından bilgi almasının sağlanması, en azından bir konuda öğrencilere tüketici şikâyet dilekçesi yazdırılması, bu dilekçelerin “örnektir” ibaresi ile THH'lere elden, posta yoluyla ve TUBİS aracılığıyla gönderilmesi gibi pratik ve uygulamalı çalışma faaliyetlerinin

eklenmesinin yerinde olacağı düşünülmektedir. Bu yöntemle, tüketicilerin hayatlarının erken bir döneminde pratik bilgileri edinmeleri sağlanacaktır.

6.2.2.2. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İçin Belirlenen Parasal Sınırlar Konusunda Tüketicilerin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular

Bu bölümde, öncelikle, tüketici uyuşmazlıklarında THH'lere başvuru yapılabilmesinin temel koşullarından birisi olan tüketici işleminin parasal üst sınırı konusunda tüketicilerin bilgi düzeylerinin belirlenmesine çalışılmıştır. Bu çerçevede, katılımcılardan “satın aldığım mal ve hizmetin parasal değeri ne olursa olsun THH'lere başvuru yapabilirim” ifadesi yöneltilerek bu ifadeye “doğru” veya “yanlış” yönünde görüş bildirmeleri istenmiştir. Bu ifade yanlış bir ifadedir.

Katılımcıların sadece %28,4'ü soruyu doğru cevaplarırken (yanlış şıkkını işaretlerken), % 71,6 oranındaki çoğunluk soruyu yanlış cevaplamıştır (doğru seçeneğini işaretlemiştir). Konu eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde, lisans ve üstü düzeyde eğitime sahip katılımcıların % 46,9'unun, lise düzeyinde eğitime sahip olanların % 22,4'ünün, ortaokul düzeyinde eğitime sahip olanların % 17,5'inin, ilkokul ve öncesi düzeyinde eğitime sahip olanların % 10,5'inin soruya doğru cevap verebildiği görülmektedir (Tablo 33). Araştırmaya katılanların eğitim düzeyi arttıkça, THH'lere başvuru için parasal sınır olduğunu bilenlerin oranı da artmaktadır ($p < 0,005$).

Tablo 33: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İçin Belirlenen Parasal Sınırlar Konusunda Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri

Öğrenim Düzeyleri	Satın aldığım mal ve hizmetin parasal değeri ne olursa olsun Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapabilirim. Sizce bu ifade doğru mudur?					
	Doğru		Yanlış		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	17	89,5	2	10,5	19	100,0
Ortaokul	33	82,5	7	17,5	40	100,0
Lise	52	77,6	15	22,4	67	100,0
Lisans ve Üstü	34	53,1	30	46,9	64	100,0
Toplam	136	71,6	54	28,4	190	100,0
$X^2 = 17,248, p < 0,005$						

THH'lere başvuru için belirlenen parasal sınırın yetkili kurum (Ticaret Bakanlığı) tarafından her yıl için yeniden değerlendirilerek artırılarak uygulandığı konusunda tüketicilerin bilgi düzeylerini ölçmek amacıyla, katılımcılardan "Tüketici Hakem Heyetlerine tüketicilerin başvuru yapabileceği parasal sınır, yetkili kurum tarafından her yıl için özel olarak belirlenir" ifadesini "doğru" veya "yanlış" şıklarından birisini işaretleyerek değerlendirmeleri istenmiştir. Bu ifade doğru bir ifadedir.

Her üç katılımcıdan sadece birisinin (% 34,2) ifadenin doğru olduğu yönünde görüş bildirdiği, diğer bir deyişle konu hakkında bilgi sahibi olduğu, üç katılımcıdan ikisinin ise (%65,8) bilgi sahibi olmadığı bulunmuştur. Katılımcıların eğitim düzeyleri açısından konu incelendiğinde ise, lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip katılımcıların yarısından fazlasının (%51,6) THH'lere başvuruya ilişkin parasal sınırın her yıl için belirlendiği konusunda bilgi sahibi olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, lise düzeyinde eğitime sahip olanların %35,8'inin, ortaokul düzeyinde eğitime sahip olanların %15,0'inin, ilkökul düzeyinde eğitime sahip olanların %10,5'inin konuya ilişkin bilgisinin olduğu anlaşılmıştır (Tablo 34). Katılımcıların eğitim düzeylerinin artmasına paralel olarak konuya ilişkin bilgi düzeyleri de artmaktadır ($p < 0,001$).

Tablo 34: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru İçin Belirlenen Parasal Sınırların Her Yıl İçin Belirlenmesine İlişkin Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetlerine tüketicilerin başvuru yapabileceği parasal sınır, yetkili kurum tarafından her yıl için özel olarak belirlenir. Sizce bu ifade doğru mudur?					
	Doğru		Yanlış		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	2	10,5	17	89,5	19	100,0
Ortaokul	6	15,0	34	85,0	40	100,0
Lise	24	35,8	43	64,2	67	100,0
Lisans ve Üstü	33	51,6	31	48,4	64	100,0
Toplam	65	34,2	125	65,8	190	100,0
$X^2 = 19,933, p < 0,001$						

Son olarak katılımcılara, THH'lere başvuru konusunda 2019 yılı için belirlenen parasal sınırları bilip bilmedikleri sorulmuştur. Katılımcılardan söz konusu parasal sınırı biliyorlarsa “evet”; bilmiyorlarsa “hayır” seçeneğini işaretlemeleri istenilmiştir.

Soruya verdikleri cevaplardan, katılımcıların sadece % 5,8'inin THH'lere başvuruda 2019 yılı için belirlenen parasal sınırı bildiği, % 94,2'sinin ise bilmediği anlaşılmıştır. Tüm eğitim düzeylerinde katılımcıların konu hakkındaki bilgi düzeylerinin oldukça düşük olduğu; ancak eğitim düzeyi arttıkça konuya ilişkin bilgi sahibi olanların oranının da arttığı görülmektedir (Tablo 35).

Tablo 35: Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuruda 2019 Yılı İçin Belirlenen Parasal Sınır Konusunda Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetlerine başvuruda 2019 yılı için belirlenen parasal sınırları biliyor musunuz?					
	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	0	0,0	19	100,0	19	100,0
Ortaokul	2	5,0	38	95,0	40	100,0
Lise	4	6,0	63	94,0	67	100,0
Lisans ve Üstü	5	7,8	59	92,2	64	100,0
Toplam	11	5,8	179	94,2	190	100,0
χ^2 Uygulanamamıştır.						

THH'lere başvuru için belirlenen parasal sınıra ilişkin tüketicilerin bilgi düzeylerini ölçmeye yönelik elde edilen veriler genel olarak değerlendirildiğinde, tüketicilerin konu hakkında bilgi düzeylerinin yetersiz olduğu söylenebilir. Tüketicilerin, THH'lere başvuru konusunda parasal üst sınır olduğu, bu sınırın her yıl Ticaret Bakanlığınca belirlendiği konularında bilgi düzeylerinin düşük olduğu, 2019 yılı için belirlenen parasal üst sınır hakkında ise bilgisiz oldukları görülmüştür.

THH'lere başvuru konusunda parasal üst sınırın bilinmesi tüketiciler açısından da THH çalışanları açısından da önemlidir. Çünkü tüketicilerin, parasal sınırın üstündeki bir tüketici sorunu için Tüketici Mahkemeleri yerine THH'lere başvurmaları, her iki tarafın gereksiz yere zaman ve enerji harcamasına neden olacaktır. THH çalışanları, tüketicilerin şikâyet dilekçelerini 6502 sayılı TKHK'nın 68/2'nci maddesi uyarınca kabul etmek ve bu dilekçelerini resmi bir yazıyla görev bakımından yetkisiz olduğu gerekçesiyle reddetmek durumunda kalacaktır. Tüketici ise mağduriyetinin giderilmesi için aynı süreci bir de Tüketici Mahkemesine başvuru sürecinde yaşayacaktır.

Bu itibarla, bu durumların yaşanmaması veya en aza indirilmesini teminen, tüketicilerin THH'lere başvuru için belirlenen parasal sınır konusunda

bilgilendirilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Tüketicilerin bilgilendirilmesi amacıyla, alışveriş merkezlerine, mağazalarda kasalarının önlerine, internet sitelerine, kısaca tüketicilerin alışveriş yaptığı anda görebilecekleri yerlere THH'lere başvuru için o yıl için belirlenen parasal sınırın yazılı olduğu bir tabela asılmasının ve konuya ilişkin kamu spotu hazırlanmasının sorunun çözümüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bununla birlikte, yazarkasalara eklenecek bir yazılımla, her alışveriş sonrasında verilen fişlerinin arkasına THH'lere başvuru için belirlenen parasal sınırın ve söz konusu alışverişin bu sınırı aşmış olup olmadığını yazılması da faydalı olacaktır.

6.2.2.3. Tüketici Lehine Kesinleşen Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Uygulanması Konusunda Tüketicilerin İcra Dairelerine Müracaat Hakkının Bilinirliği Hususunda Tüketicilerin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular

THH kararlarının tüketici lehine kesinleşmesi halinde, kararın satıcı/sağlayıcı tarafından derhal uygulanması gerekmektedir. THH'nin tüketici lehine verdiği kararın kesinleşmesine rağmen satıcı/sağlayıcı tarafından uygulanmaması durumunda tüketicilerin icra yoluna başvurarak THH kararının uygulanmasını isteme hakları bulunmaktadır. Bu bölümde, tüketicilerin söz konusu hakları konusundaki bilgi düzeylerinin belirlenmesine çalışılmıştır.

Bu çerçevede, katılımcılardan "THH'lerin lehime aldığı kararların uygulanmaması halinde icra dairelerine başvuruda bulunabilirim" ifadesini "doğru" veya "yanlış" şıklarından birisini işaretleyerek değerlendirmeleri istenmiştir. Bu ifade doğru bir ifadedir.

Katılımcıların sadece dörtte biri (% 23,7) "THH'lerin lehime aldığı kararların uygulanmaması halinde icra dairelerine başvuruda bulunabilirim" ifadesini doğru olarak değerlendirmiştir. Diğer bir deyişle katılımcıların sadece dörtte biri konu hakkında bilgi sahibidir. Konu katılımcıların eğitim düzeyleri açısından değerlendirildiğinde, eğitim düzeyi arttıkça, THH'lerin tüketicinin lehine aldığı

kararların uygulanmaması halinde icra dairelerine başvuruda bulunulabileceğini bilen tüketicilerin oranı da artmaktadır ($p<0,001$) (Tablo 36).

Tablo 36: Tüketici Lehine Kesinleşen Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Uygulanması Konusunda Tüketicilerin İcra Dairelerine Müracaat Hakkının Bilinirliği Hususunda Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetinin lehime aldığı kararların uygulanmaması halinde icra dairelerine başvuruda bulunabilirim. Sizce bu ifade doğru mudur?					
	Doğru		Yanlış		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	1	5,3	18	94,7	19	100,0
Ortaokul	3	7,5	37	92,5	40	100,0
Lise	16	23,9	51	76,1	67	100,0
Lisans ve Üstü	25	39,1	39	60,9	64	100,0
Toplam	45	23,7	145	76,3	190	100,0
$X^2= 17,739, p<0,001$						

Yapılan araştırmada bu bölümden elde edilen sonuçlardan, tüketicilerin, THH'lerin tüketici lehine verdiği kararlarının uygulanmasını sağlamak üzere, icra dairelerine başvuru haklarının bulunduğu konusunda bilgi sahibi olmadıkları anlaşılmaktadır. Diğer bir ifade ile tüketiciler, 6502 sayılı TKHK'nın 70/2'nci maddesine konu olan işbu haklarını bilmemektedirler.

Yasa ile tanınan hak ve ayrıcalıkları bilmemeleri, tüketicileri, haklarını aramaları konusunda olumsuz etkileyecektir. Öncelikle, tüketiciler, haberdar olmadıkları bir hakkı kullanamayacaklardır. Diğer yandan, -belki de- "THH'ler lehime karar verse de bu kararın uygulanmasını nasıl sağlarım?" düşüncesi oluşacak ve bu düşünce tüketicilerde THH'lere başvuru yapma konusunda isteksizliğe neden olacaktır. Bu bakımdan, tüketicilerin mevzuatta yer alan haklarını bilmeleri, tüketicinin korunması ve tüketici haklarının geliştirilmesi açısından önemlidir.

Tüketicilerin lehlerine çıkan kararların gereğinin satıcı/sağlayıcı tarafından yerine getirilmemesi durumunda, THH kararlarının uygulanmasını sağlamak üzere icra dairelerine başvurabileceklerine ilişkin bilginin her THH kararının sonuç bölümüne eklenmesi sorunun çözümüne katkı sağlayacaktır.

Diğer yandan, sorunun temelinde tüketicilerin bilgi düzeylerinin düşük olmasının yattığı bir gerçektir. Bu nedenle, tüketicilerin bilgi düzeyinin yükseltilmesi de gereklidir. Bu hususu teminen, tüketici örgütlerinin ve Ticaret Bakanlığının yazılı ve görsel basında eğitici materyallere daha fazla yer vermesi önerilmektedir. Bu bağlamda, geleneksel bilgilendirme metotlarının (broşür, el ilanı, makale, toplantı, seminer vs.) yanında, teknoloji çağının sağladığı iletişim imkânlarından faydalanılmasının; örneğin sosyal medyada bilgilendirici, kısa ve net bilgilerin paylaşılmasının, televizyonda yayımlanan popüler dizilerde tüketici hakları konusunda bilgilendirici sahnelere yer verilmesinin, sosyal paylaşım sitelerinde ilgi çekici videoların yayına sunulmasının etkili olacağı düşünülmektedir.

Ayrıca THH'lerin tüketicilerle yüz yüze ve bire bir düzeyde iletişim kurdukları göz önüne alındığında, tüketicilerin bilgilendirilmesi konusunda THH'lerin etkin bir rol üstlenebileceği düşünülmektedir. Bu bakımdan, daha önceki bölümde önerildiği üzere, THH'lerin raportör ve yardımcı personel sorununun bir an evvel çözülmesi ve THH'lerin iş gücü kapasitesinin artırılması gerekmektedir. Bu sorunun çözümü ile birlikte, tüketicilerin bilgi düzeylerinin artırılmasını sağlamak amacıyla, THH'ler bünyesinde, sadece tüketicileri bilgilendirme hizmeti veren bir servisin kurulması faydalı olacaktır.

6.2.2.4. Tüketici Hakem Heyetlerinin Bilirkişi ve Tebligat Masraflarını Ödeyecek Taraf Hususunda Tüketicilerin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular

THH'lerin gerçekleştirdiği bilirkişi ve tebligat harcamalarının hiç bir şart altında tüketiciler tarafından ödenmeyeceği yasa ile güvence altına alınmıştır. 6502 sayılı TKHK'nın 70/7'nci maddesine göre, tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Ticaret Bakanlığınca karşılanacağı, tüketici lehine verilen kararlarda ise satıcı/sağlayıcı tarafından ödeneceği belirtilmektedir.

Bu itibarla, tüketicilerin konuya ilişkin bilgi düzeylerini belirlemek amacıyla, katılımcılara “THH bilirkişi ve tebligat ücretleri tüketici tarafından ödenir” ifadesi yöneltilerek “doğru” veya “yanlış” şıklarından birisini işaretleyerek görüşlerini bildirmeleri istenmiştir. Bu ifade yanlış bir ifadedir.

Katılımcıların % 58,9'unun konu hakkında bilgi sahibi olmadığı, sadece % 41,1'inin bilgi sahibi olduğu bulunmuştur. Konu eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde, konu hakkında bilgi sahibi olanların oranının lisans ve üstü eğitim düzeyindeki katılımcılarda (%64,1) diğer eğitim düzeyindeki katılımcılardan yüksek olduğu (lise: % 44,8; ortaokul: % 15,0; ilkokul ve öncesi: % 5,3), eğitim düzeyi azaldıkça konu hakkında bilgi sahibi olanların oranının da azaldığı bulunmuştur ($p < 0,001$) (Tablo 37).

Tablo 37: Tüketici Hakem Heyetlerinin Bilirkişi ve Tebligat Masraflarını Ödeyecek Taraf Hususunda Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetleri bilirkişi ve tebligat ücretleri tüketici tarafından ödenir. Sizce bu ifade doğru mudur?					
	Doğru		Yanlış		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	18	94,7	1	5,3	19	100,0
Ortaokul	34	85,0	6	15,0	40	100,0
Lise	37	55,2	30	44,8	67	100,0
Lisans ve Üstü	23	35,9	41	64,1	64	100,0
Toplam	112	58,9	78	41,1	190	100,0
$X^2 = 35,537, p < 0,001$						

Yapılan araştırmada elde edilen verilerden, katılımcıların, THH'lerin yaptıkları bilirkişi ve tebligat masraflarını tüketicilerin ödemeyeceği hususunda bilgi sahibi olmadığı ortaya çıkmaktadır. Diğer bir bakış açısıyla, tüketicilerin THH'lerin yaptıkları bilirkişi ve tebligat masraflarının kendilerince ödeneceği yönünde yanlış bir bilgiye sahip oldukları ortaya çıkmaktadır. Konu katılımcıların eğitim

düzeyleri açısından değerlendirildiğinde, sadece lisans ve üstü düzeyde eğitime sahip olanların yüksek bir oranının bilirkişi ve tebligat masraflarını ödemeyecekleri konusunda yasal güvencelerinin bulunduğu farkında oldukları, bunun dışındaki eğitim düzeyine sahip katılımcıların ise konu hakkında bilgi düzeylerinin oldukça düşük olduğu anlaşılmaktadır.

Konu hakkında bilgi sahibi olmama ya da yanlış bilgiye sahip olunmasının, tüketicilerde, yaşadıkları mağduriyetleri THH'lere taşımaları konusunda tereddütler yaratması muhtemeldir. Tüketiciler bilirkişi ve tebligat masraflarını ödeyeceklerini düşünerek THH'lere müracaat etmekten kaçınabilirler. Bu durum, tüketicilerin haklarını aramaları konusunda isteksiz davranmalarına neden olacaktır. Dolayısıyla, tüketicilerin konuya ilişkin bilgi düzeylerinin artırılması, tüketicilerin korunması ve haklarının gelişimi açısından da önemlidir.

Tüketici şikâyetlerine ilişkin THH'lerin yaptığı bilirkişi ve tebligat masraflarını tüketiciler tarafından ödenmeyeceği hususundaki tüketicilerin bilgi düzeyini artırmanın yolu eğitimden geçmektedir. Tüketicilerin bilgi düzeylerinin artırılması için tüketici örgütlerine ve Ticaret Bakanlığına önemli görevler düşmektedir. Daha önceki bölümde de bahsedildiği üzere, tüketici örgütlerinin ve Bakanlığın yazılı ve görsel ortamda yayımlanmak üzere eğitici materyallere daha fazla yer vermesi gerekmektedir.

6.2.2.5. Tüketici Mevzuatı ve Tüketici Hakem Heyeti Uygulamaları Konusunda Tüketicilerin Bilgi Düzeylerine Ait Bulgular

Bu bölümde, tüketicilerin, tüketici mevzuatı ve THH uygulamaları hakkında bilgi sahibi olup olmadıklarını belirlemek amacıyla, katılımcılardan “tüketici mevzuatı (6502 sayılı Kanun, yönetmelikler, THH uygulamaları vs.) hakkında yeterince bilgi sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz?” sorusunu cevaplamaları istenmiştir.

Katılımcıların sadece % 21,6'sı tüketici mevzuatı ve THH uygulamaları hakkında bilgi düzeylerini yeterli gördüklerini belirtirken, %78,4'ü gibi yüksek bir oranda çoğunluğu bilgi düzeylerini yeterli görmediklerini belirtmişlerdir. Konu katılımcıların eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde, tüm eğitim düzeyindeki katılımcılar arasında, tüketici mevzuatı hakkında bilgi sahibi olduğunu belirtenlerin oranı, bilgi sahibi olmadığını belirtenlerin oranından düşüktür (Tablo 38). Tüketici mevzuatına ilişkin bilgi düzeyini yeterli olarak değerlendirenlerin oranı eğitim düzeyi arttıkça artmakla birlikte, katılımcıların eğitim düzeyleri açısından konuya ilişkin bilgi düzeyleri arasındaki farklılık istatistiksel açıdan önemsizdir ($p>0,05$).

Tablo 38: Tüketici Mevzuatı ve Tüketici Hakem Heyeti Uygulamaları Konusunda Tüketicilerin Bilgi Düzeyleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici mevzuatı (6502 sayılı Kanun, yönetmelikler, Tüketici Hakem Heyeti uygulamaları vs.) hakkında yeterince bilgi sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz?					
	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	1	5,3	18	94,7	19	100,0
Ortaokul	7	17,5	33	82,5	40	100,0
Lise	15	22,4	52	77,6	67	100,0
Lisans ve Üstü	18	28,1	46	71,9	64	100,0
Toplam	41	21,6	149	78,4	190	100,0
$X^2= 5,029, p>0,05$						

Yapılan araştırmada elde edilen verilerden, tüm eğitim düzeylerinde tüketicilerin, tüketici mevzuatı ve THH uygulamaları hakkında bilgi düzeylerini yeterli görmedikleri bulunmuştur. İstatistiksel olarak anlamlı bir fark olmamakla birlikte, eğitim düzeyleri arttıkça tüketicilerin konu hakkındaki bilgi düzeylerini yeterli görenlerin oranının arttığı, eğitim düzeyleri azaldıkça bilgi düzeylerini yetersiz görenlerin oranının azaldığı görülmektedir. Bu durum tüketicilerin eğitim

düzeyleleri ile tüketicilerin tüketici mevzuatı ve THH uygulaması konusundaki bilgi düzeyleri arasında doğrusal bir ilişki olduğu kanaatini uyandırmaktadır.

Bununla birlikte, tüketicilerin tüketici mevzuatı ve THH uygulamaları konusunda bilgi düzeylerini yeterli olarak görmemeleri normal olarak değerlendirilebilir. Zira şu anda yürürlükte olan ve doğrudan tüketiciyi ilgilendiren mevzuat, 1 Kanun, 26 yönetmelik ve 2 tebliğden oluşmaktadır. Tüketicilerden bu sayıda mevzuatı ve THH uygulamalarını yeterince bilmeleri beklenmemektedir. Kaldı ki, bu veri buraya kadar yer verilen tüketicilerin bilgi düzeylerine ilişkin verilerle uyumludur. Şöyle ki; Tüketicilerin THH'lere başvuru konusundaki parasal üst sınır hakkında bilgi sahibi olmamaları, 2019 yılı için getirilen parasal sınırı bilmemeleri, bilirkişi ve tebligat masraflarını ödemeyeceklerine ve THH kararlarının uygulanmasını sağlamak için icra dairelerine başvurabileceklerine ilişkin yasa hükmünü bilmemeleri, bu bulguyu desteklemektedir.

Bu itibarla, tüketicilerin tüketici mevzuatı ve THH uygulamaları konusunda bilgi düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir. Bu sorunun çözümü ise tüketicilerin eğitimi konusunda daha fazla çalışma yapılmasından geçmektedir. Elbette bu konuda öncelikle çalışma yapması gereken kurum, tüketici konusunda genel görevli Ticaret Bakanlığı'dır. Bununla birlikte tüketici örgütlerinin de tüketicilerin eğitimi konusunda teşvik edilmesi gerekmektedir.

6.2.3. Tüketicilerin Tüketici Mevzuatına ve THH Uygulamalarına İlişkin Görüşlerine Ait Bulgular

Bu bölümde, tüketicilerin, THH çalışanlarına ve THH'lerin karar verme sürelerine ilişkin görüşlerinin belirlenmesine çalışılmıştır. Bu amaçla, tüketicilere "THH çalışanlarının tüketici mevzuatı bilgisi ve tüketicilerle iletişimi" konusunda 3; "THH'lerin karar verme süreleri" konusunda 2 olmak üzere 5 soru yöneltilmiş ve sonuçlar gruplar halinde verilmiştir.

6.2.3.1. Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Tüketici Mevzuatı Bilgisi ve Tüketicilerle İletişimi Konularında Tüketicilerin Görüşleri

Bu bölümde, birinci soruda katılımcılardan, THH çalışanlarının tüketici mevzuatı alanındaki bilgisini yeterli bulup bulmadıklarına ilişkin görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir. Katılımcıların % 55,8'i THH çalışanlarının tüketici mevzuatı konusunda bilgisini yeterli bulduğu yönünde görüş bildirirken, % 44,2'si yeterli bulmadığı yönünde görüş bildirmiştir. Konu katılımcıların eğitim düzeyleri açısından değerlendirildiğinde, ilkokul ve öncesi eğitim düzeyine sahip katılımcıların tamamı (%100,0) THH çalışanlarının tüketici mevzuatı bilgisinin yeterli olduğu yönünde görüş bildirirken, bu oranın ortaokul eğitim düzeyinde %75,0, lise eğitim düzeyinde % 52,2, lisans ve üstü eğitim düzeyinde ise %34,4 olduğu gözlemlenmiştir (Tablo 39). Diğer bir deyişle, eğitim düzeyi arttıkça THH'lerde görevli personelin tüketici alanındaki mevzuat bilgisinin yeterli olduğunu düşünenlerin oranı azalmaktadır ($p < 0,001$).

Tablo 39: Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Tüketici Mevzuatı Bilgisinin Yeterli Bulunması Konusunda Tüketicilerin Görüşleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetinde görevli personelin tüketici alanındaki bilgisinin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?					
	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	19	100,0	0	0,0	19	100,0
Ortaokul	30	75,0	10	25,0	40	100,0
Lise	35	52,2	32	47,8	67	100,0
Lisans ve Üstü	22	34,4	42	65,6	64	100,0
Toplam	106	55,8	84	44,2	190	100,0
$X^2 = 33,283, p < 0,001$						

İkinci soruda, katılımcılardan, THH çalışanlarının tüketiciyle olumlu iletişim kurup kurmadıklarına ilişkin görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir. Katılımcıların %62,1'inin THH'lerde görevli personelin tüketici ile iletişiminin olumlu, %37,9'unun ise olumsuz olduğu yönünde görüş belirttiği gözlemlenmiştir. Eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde ise, Tablo 40'ta görüldüğü gibi, THH çalışanlarının tüketiciyle iletişimini olumlu bulanların oranı, ilkokul ve öncesi eğitim düzeyine sahip katılımcılarda %94,7; ortaokul eğitim düzeyindeki katılımcılarda % 72,5; lise eğitim düzeyindeki katılımcılarda % 58,2; lisans ve üstü eğitim düzeyindeki katılımcılarda %50,0'dir(Tablo 40). Eğitim düzeyi arttıkça, THH personelinin tüketici ile olan ilişkisini olumlu olarak değerlendirenlerin oranı da azalmaktadır ($p<0,005$).

Tablo 40: Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Tüketici İle İletişimi Konusunda Tüketicilerin Görüşleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetinde görevli personel tüketiciyle olumlu iletişim kurduğunu düşünüyor musunuz?					
	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	18	94,7	1	5,3	19	100,0
Ortaokul	29	72,5	11	27,5	40	100,0
Lise	39	58,2	28	41,8	67	100,0
Lisans ve Üstü	32	50,0	32	50,0	64	100,0
Toplam	118	62,1	72	37,9	190	100,0
$X^2 = 14,850, p < 0,005$						

Bu bölümde son olarak, katılımcılardan, THH çalışanlarının tüketicileri yeterli seviyede bilgilendirip bilgilendirmedikleri konusundaki görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir.

Katılımcıların yarısından fazlası (%55,3) THH çalışanlarının tüketicileri yeterince bilgilendirdiği, yarısından daha az bir kısmının ise (%44,7) yeterince

bilgilendirmediği yönünde görüş bildirdikleri saptanmıştır. Eğitim düzeyleri açısından konu incelendiğinde, ilkokul ve öncesi eğitim düzeyine sahip katılımcıların tamamı (%100,0) tüketiciyi bilgilendirme konusunda THH çalışanlarını yeterli görürken, bu oranın ortaokul eğitim düzeyine sahip katılımcılarda %72,5; lise eğitim düzeyine sahip katılımcılarda %56,7; lisans ve üstü eğitim düzeyine sahip katılımcılarda ise % 29,7 olarak gerçekleştiği bulunmuştur (Tablo 41). Eğitim düzeyi arttıkça, THH’lerde görevli personelin tüketiciyi yeterince bilgilendirdiğini düşünenlerin oranı azalmaktadır ($p<0,001$).

Tablo 41: Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Tüketicileri Bilgilendirme Durumuna İlişkin Tüketicilerin Görüşleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetinde görevli personel tüketiciyi yeterli seviyede bilgilendirmekte midir?					
	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	19	100,0	0	0,0	19	100,0
Ortaokul	29	72,5	11	27,5	40	100,0
Lise	38	56,7	29	43,3	67	100,0
Lisans ve Üstü	19	29,7	45	70,3	64	100,0
Toplam	105	55,3	85	44,7	190	100,0
$X^2= 37,178, p<0,001$						

Yapılan araştırmada elde edilen verilerden, tüketicilerin THH çalışanlarının tüketici mevzuatı alanındaki bilgi düzeyini çoğunlukla yeterli buldukları, tüketiciyle olumlu iletişim kurdukları ve tüketiciyi yeterince bilgilendirdiklerini düşündükleri bulunmuştur. Dolayısıyla, tüketicilerin, THH çalışanlarından ve sundukları hizmetlerden çoğunlukla memnuniyet duydukları söylenebilir. Ancak aynı veriler, eğitim düzeyi arttıkça, tüketicilerin memnuniyet düzeyinin azaldığını göstermektedir. Hatta elde edilen verilere göre, diğer eğitim düzeyine sahip katılımcıların aksine, lisans ve üstü eğitime sahip olanların, THH çalışanlarının tüketici mevzuatına ilişkin bilgi düzeylerinin yetersiz olduğunu ve tüketicileri

yeterince bilgilendiremediklerini düşündükleri ortaya çıkmaktadır. Bu veri, önceki bölümde yer verilen “tüketicilerin eğitim düzeyleri ile tüketici mevzuatı ve THH uygulaması konusundaki bilgi düzeyleri arasında doğrusal bir ilişki olduğu” yönündeki bulgularla birlikte değerlendirildiğinde; tüketicilerin eğitim düzeyleri arttıkça daha fazla bilgiye sahip oldukları ve THH çalışanlarının bilgi düzeylerinin sınırını ölçebildikleri, bu nedenle eğitim düzeyi yüksek tüketicilerin THH çalışanlarının bilgi düzeyini yetersiz buldukları yönünde görüş bildirdikleri; farklı bir anlatımla, bilgi düzeyi düşük tüketicilerin yetersiz olan bilgi düzeylerinin, THH çalışanlarının bilgi düzeyinin altında kaldığı, bu nedenle THH çalışanlarının bilgi düzeyini sağlıklı bir şekilde ölçemedikleri ve THH çalışanlarının bilgi düzeylerinin yüksek olduğu yönünde görüş bildirdikleri şeklinde yorumlanabilir.

Ancak burada, ‘tüketiciyi bilgilendirme ve olumlu iletişim kurma’ konusunda THH çalışanlarının araştırmada ortaya çıkan başarısının göz ardı edilmemesi gerektiği belirtilmelidir. Zira tüketicilerin THH çalışanlarıyla olumlu iletişim kurması, tüketicilerin THH’leri benimsemesini ve sorunlarının çözümü için THH’lere yönelmelerini sağlayacaktır. Ayrıca daha önceki bölümlerde, tüketicilerin bilgi düzeylerinin artırılmasına yönelik öneriler getirilirken, THH’lerin tüketicilerle yüz yüze ve bire bir iletişim kurduğu, bu nedenle THH’lerin personel sorunun çözülerek THH bünyesinde sadece tüketiciyi bilgilendirme konusunda görevli bir servisin kurulması önerilmişti. THH’lerin personel sayısının yetersiz olmasına rağmen, THH çalışanlarının tüketiciyi bilgilendirme konusundaki başarısının takdir edilmesi bu anlamda önemli bir veri olarak görülmektedir.

Bununla birlikte, THH çalışanlarına mevzuat eğitiminin yanında, etkili iletişim seminerleri verilmesi yerinde bir uygulama olacaktır.

6.2.3.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Karar Verme Sürelerine İlişkin Tüketicilerin Görüşleri

Bu bölümde, öncelikle katılımcılardan, THH’lerin karar verme sürelerine ilişkin görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (% 88,4)

THH'lerin karar verme sürelerinin uzun olduğu yönünde görüş bildirirken, çok az bir kısmı (% 11,6) bu sürelerin uzun olmadığı yönünde görüş bildirmiştir. Eğitim düzeyi açısından konu incelendiğinde, ilkokul ve öncesi eğitim düzeyinde olan katılımcıların tamamının (%100,0), ortaokul eğitim düzeyinde olanların % 92,5'inin; lise eğitim düzeyinde olanların %89,6'sının; lisans ve üstü düzeyde olanların %81,2'sinin THH'lerin karar verme sürelerini uzun buldukları gözlemlenmiştir. Eğitim düzeyi yükseldikçe THH'lerinin karar verme sürelerinin uzun olduğunu düşünenlerin oranı azalmakla birlikte, eğitim düzeyi açısından konuya ilişkin katılımcıların cevapları arasındaki farklılık istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur ($p>0,05$) (Tablo 42).

Tablo 42: Tüketici Hakem Heyetlerinin Karar Verme Sürelerine İlişkin Tüketicilerin Görüşleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetlerinde karar verme sürelerinin uzun olduğunu düşünüyor musunuz?					
	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	19	100,0	0	0,0	19	100,0
Ortaokul	37	92,5	3	7,5	40	100,0
Lise	60	89,6	7	10,4	67	100,0
Lisans ve Üstü	52	81,2	12	18,8	64	100,0
Toplam	168	88,4	22	11,6	190	100,0
$X^2 = 6,436, p > 0,05$						

Bu noktada, THH'lerin karar verme süreçlerinin uzun olduğu görüşünde olan katılımcılara (168 kişi), THH'lerin karar verme sürecinin uzun olmasının, tüketicilerin hak aramasını etkisizleştirme durumu sorulmuştur.

Bu soruya cevap veren 168 kişinin tamamı (%100,0) THH'lerin karar verme sürelerinin, tüketicilerin hak aramalarını etkisizleştirdiği yönünde görüş bildirmişlerdir (Tablo 43).

Tablo 43: Tüketici Hakem Heyetlerinin Karar Verme Sürelerinin Uzun Olmasının Tüketicilerin Hak Aramasını Etkisizleştirme Durumuna İlişkin Tüketicilerin Görüşleri

Öğrenim Düzeyleri	Tüketici Hakem Heyetlerinin karar verme sürelerinin uzun olması Tüketicilerin hak aramasını etkisizleştirmekte midir?					
	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
İlkokul ve öncesi	19	100,0	0	0,0	19	100,0
Ortaokul	37	100,0	0	0,0	37	100,0
Lise	60	100,0	0	0,0	60	100,0
Lisans ve Üstü	52	100,0	0	0,0	64	100,0
Toplam	168	100,0	0	0,0	168	100,0
X ² Uygulanamamıştır.						

Elde edilen veriler, THH'lerin karar verme sürelerinin uzun olduğunu ve bu durumun tüketicilerin hak aramalarını etkisizleştirdiğini göstermektedir. Tüm eğitim düzeylerindeki katılımcıların bu görüşe yüksek oranda katıldığı görülmektedir.

Bilindiği üzere, 4077 sayılı TKHK'na göre çıkarılan TSHH Yön.'de (mülga), THH'lerin karar verme süresi 3 ay iken, 6502 sayılı TKHK'na istinaden çıkarılan THH Yön.'de bu süre 6 aya çıkarılmıştır. THH'lerin karar verme sürelerinin uzatılmasının nedeninin, THH'lere yoğun başvuru olması nedeniyle tüketici şikâyetlerinin süresi içerisinde sonuçlandırılmamasına dayandığı düşünülmektedir. Ancak karar verme sürelerinin uzatılması, tüketicilerin mağduriyetlerinin artmasına ve haklarını aramada etkinliğin ortadan kalkmasına neden olacaktır. Örneğin tüketicinin ihtiyacı olan bir cep telefonunu aldığını, bu telefonun arızalı olduğunu ve THH'ye başvurduğunu düşündüğümüzde, tüketicinin başvurusu sonuçlanana kadar –belki 6 ay- cep telefonu kullanamamasına veya yeni bir telefon almasına yol açacaktır. Her iki durumda da tüketicinin mağduriyeti giderilememiş olacaktır. Dolayısıyla, THH'lerin karar verme sürelerinin uzun olmasının, tüketicilerin haklarını aramalarını

etkisizleştireceği açıktır. Ayrıca belirtmek gerekir ki, THH'lerin amacı, tüketici sorunlarının çözümlenmesi ve tüketicilerin yaşadıkları mağduriyetlerin kolay, hızlı ve masrafsız bir şekilde giderilmesidir. THH'lerin karar verme sürelerinin uzatılması, tüketicilerin sorunlarının hızlı bir şekilde çözülmesi ve mağduriyetlerinin giderilmesi konularında olumsuz etki yaratacağından THH'lerin kuruluş amacına da aykırıdır.

Elbette THH'lerin karar verme sürelerinin uzatılmasının temelinde yatan neden, THH'lerin personel sayısının yetersiz olmasıdır. THH'lerin yeterince personelinin bulunması halinde, tüketici şikâyetlerinin daha kısa sürede bitirileceği açıktır.

Bu itibarla, THH'lerin personel eksikliğini bir an evvel giderilerek THH'lerin iş gücü kapasitesinin artırılması, ardından THH Yön.'ün 23/1'inci maddesinde belirtilen karar alma sürelerinin mümkün olduğunca optimum düzeye indirilmesi önerilmektedir.

SONUÇ

Bu çalışma, THH çalışanlarının ve tüketicilerin THH uygulamasına ilişkin görüşlerinin incelenmesi; tüketicilerin THH uygulamasına ilişkin tüketici mevzuat bilgi düzeyinin tespit edilmesi; uygulamada ortaya çıkan aksaklıkların ortaya konularak çözümüne yönelik özellikle kamu sektörü başta olmak üzere, özel sektör ve sivil toplum güçleri tarafından gerekli tedbirlerin alınması amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Araştırma, İstanbul ilinde bulunan THH'lerde görevli 116 çalışan ve 190 tüketici üzerinde yürütülmüştür. Araştırmada, THH çalışanlarından elde edilen veriler herhangi bir değişken ile karşılaştırılmadan frekans tabloları şeklinde verilmiştir. Veriler kantitatif analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmiş; her sorunun satır yüzdeleri kendi içerisinde çözümlenmiş ve yorumlanmıştır.

Tüketicilerin THH uygulamalarına ilişkin bilgi düzeyleri ve görüşlerine ilişkin veriler ise konu açısından anlamlı olduğu düşünülen tüketicilerin eğitim düzeyleri açısından değerlendirilmiş ve iki kategorik değişken arasındaki farklılığın analizinde SPSS 23.0 paket programı kullanılarak "Ki Kare Analizi" yöntemi uygulanmıştır.

Araştırmada THH çalışanlarından elde edilen sonuçlar şu şekildedir:

THH çalışanlarının;

1. Tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin delil, bilgi-belge toplama, tarafları dinleme, bilirkişi tayin etme gibi temel konularda, THH'lere mevzuatla verilen yetkilerin genel olarak yetersiz olduğu,
2. 6502 sayılı TKHK'nın 69'uncu maddesinde yer alan THH'lere gerçek ve tüzel kişilerden bilgi ve belge isteme yetkisi veren düzenlemenin yeterli olmadığı, bu durumun, heyetin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere yasal herhangi bir yaptırım öngörülmemesinden kaynaklandığı,

3. THH tarafından talep edilen bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere herhangi bir yaptırım bulunmaması hususunun heyetin işleyişini, heyetin talep ettiği bilgi-belgeyi tamamlamasını, heyetin mevzuatla belirtilen zamanda karar almasını, heyetin şikâyet konusu hakkında sağlıklı inceleme yapmasını ve heyetin sağlıklı karar almasını olumsuz yönde etkilediği,
4. THH'lere ulaşan tüketici şikâyet dilekçelerinin uyuşmazlık konusunu açıklamada yeterli olduğu, ancak, tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gerek evrakı (fiş, fatura, dekont, vs.) genel olarak sunmadıkları, şikâyet sahibi tüketicilere eksik evrakla ilgili bilgi verildiğinde bu eksiklikleri tamamlamadıkları, ayrıca şikâyet sahibi tüketicilere şikâyet dilekçelerinin görüşüldüğü ve karara bağlandığı toplantı tarihleri bildirilse de söz konusu toplantılara katılmadıkları,
5. THH'lerin tüketici şikâyetlerini yeterli düzeyde inceleyemediği, bu durumun raportör sayısının yetersizliğinden kaynaklandığı, ayrıca heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması ve mevzuatla verilen sürenin azlığı hususlarının çok düşük oranda da olsa tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenememesine neden olduğu,
6. THH'lerde rutin toplantıların zamanında yapıldığı, buna karşın THH'lerin tüketici şikâyetlerini mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırmada çoğunlukla başarısız olduğu, bu durumun da en yüksek oranda raportör sayısının yetersiz olmasından kaynaklandığı, ayrıca heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması ve heyetin talep ettiği bilgi-belgenin zamanında verilmemesi hususlarının çok düşük oranda da olsa tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılmamasına neden olduğu,
7. THH'lere intikal eden tüketici şikâyeti başvuru sayısının, heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olduğu,
8. THH'lerde en önemli görevi raportörlerin yürüttüğü, buna karşın raportör sayısının yetersiz olduğu,

9. Başka birimlerde görevli diğer memurların “raportör olarak görevlendirilmesi”ne ilişkin uygulamanın başarılı bir uygulama olarak görülmediği,
10. Raportörlerin tüketici hukuku bilgisinin yetersiz olduğu,
11. Raportörlere verilen hizmet içi eğitimin yetersiz olduğu,
12. THH üyelerinin (avukat dışında) tüketici hukuku başta olmak üzere hukuk bilgilerinin yeterli olmadığı,
13. THH üyeleri arasında yer alan esnaf ve sanatkârlar odasının veya ticaret odasının temsilcisi sıfatıyla görev yapan üye ile satıcı/sağlayıcının aynı odanın üyesi olmasının karar verme sürecinde sorunlara neden olduğu,
14. THH’lerin oda, bilgisayar, yazıcı, kırtasiye malzemesi, araç ve gereç gibi imkânlarının yeterli olmadığı

görüşünde oldukları saptanmıştır.

Araştırmada tüketicilerden elde edilen sonuçlar şu şekildedir:

1. Tüketicilerin genel itibariyle, THH’lere başvurunun usulü, şekli, başvuru yolları ile başvuru için yetkili THH’ler konularında bilgi sahibi olduğu, ancak eğitim düzeyleri açısından incelendiğinde, THH’lere başvuru konusunda lise ile lisans ve üstü eğitim düzeyindeki tüketicilerde bilgi düzeyinin yüksek olduğu, ancak diğer eğitim düzeyindeki tüketicilerde düşük olduğu,
2. THH’lere başvuru konusunda parasal üst sınır olduğu ve bu sınırın her yıl Ticaret Bakanlığınca belirlenmesine ilişkin konularda tüketicilerin bilgi düzeylerinin düşük olduğu, 2019 yılı için belirlenen parasal üst sınır hakkında ise bilgi sahibi olmadıkları, öğrenim düzeyi arttıkça konuya ilişkin bilgi sahibi olanların oranının arttığı,
3. THH’lerin tüketici lehine aldığı kararlarının uygulanmaması halinde icra dairelerine başvurulacağı konusundaki tüketicilerin bilgi düzeylerinin düşük olduğu, öğrenim düzeyi arttıkça konuya ilişkin bilgi sahibi olanların oranının arttığı,

4. THH'lerin tüketici şikâyetine ilişkin yaptığı bilirkişi ve tebligat masraflarını tüketicilerin ödemeyeceği konusunda tüketicilerin bilgi düzeylerinin düşük olduğu, eğitim düzeyleri açısından bakıldığında, sadece lisans ve üstü düzeyde eğitime sahip olanların bilirkişi ve tebligat masraflarını ödemeyecekleri konusunda yasal güvencelerinin bulunduğu farkında oldukları, diğer eğitim düzeylerindeki tüketicilerin konu hakkında bilgi düzeyinin düşük olduğu,
5. Tüketicilerin, tüketici mevzuatı ve THH uygulamaları hakkında bilgi düzeylerini yeterli görmedikleri,
6. Tüketicilerin, THH çalışanlarının tüketici mevzuatı alanındaki bilgi düzeyini çoğunlukla yeterli buldukları, tüketiciyle olumlu iletişim kurdukları ve tüketiciyi yeterince bilgilendirdikleri görüşünde oldukları, ancak eğitim düzeyi arttıkça tüketicilerin bu konulardaki memnuniyet düzeyinin azaldığı,
7. Tüketicilerin, THH'lerin karar verme sürelerinin uzun olduğu ve bu durumun tüketicilerin hak aramalarını etkisizleştirdiği görüşünde oldukları saptanmıştır.

Araştırmadan elde edilen bu sonuçlara dayalı olarak sunulan öneriler aşağıda yer almaktadır:

1. THH'lerin statüsünün uzun vadede değiştirilerek Ticaret İl Müdürlükleri bünyesinden çıkarılması, bağımsız, özerk bir yapıya kavuşturulması önerilmektedir. Oluşturulan bu özerk yapının çalışma usul ve esasları ile yargılama usulleri, özel görevli aile, iş vb. mahkemelerde olduğu gibi özel bir kanunla belirlenmeli; etkin ve hızlı bir inceleme yapmasını sağlayacak mevzuat oluşturulmalıdır.
2. Kısa ve orta vadede, mevcut yapının etkin bir şekilde çalışmasını temin etmek üzere, tüketici şikâyetlerinin muhakeme edilmesinde 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununda yer alan delillerin toplanması, duruşma yapılması gibi inceleme yapılmasını kolaylaştırıcı yetkilerin THH'lerce kullanılmasını sağlayacak atıflar 6502 sayılı TKHK'ya eklenmelidir.

3. Hukukun temel ilkelerinden birisi olan cezaların kanuniliği ilkesi gereği, 6502 sayılı Kanunun ceza hükümleri başlıklı 77'nci maddesine, tüketici şikâyetlerinin incelenmesi sırasında THH'lerin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyen gerçek ve tüzel kişilere orantılı bir ceza hükmü konulmalıdır.
4. Tüketicilerin eksik evrakla başvuru yapmaları ve uyarılmalarına rağmen eksik evrakı tamamlamamaları nedeniyle ortaya çıkan sorunların çözümlenmesini teminen, THH Yön.'ün tüketici başvurularının kabulüne ilişkin 11'ci maddesine, "şikâyet dilekçesinde eksik bulunması veya dilekçenin eklerinin eksik olması durumunda tüketiciye makul bir süre verilmesi, bu sürenin sonunda eksikliklerin giderilmemesi halinde başvurunun şekil yönünden reddedilmesi" hususunda bir ekleme yapılmalıdır.
5. Tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenmesini ve zamanında sonuçlandırılmasını teminen THH'lerin iş gücü kapasitesinin bir an evvel artırılması gerekmektedir. Bu kapsamda, THH'lere yeterli sayıda raportör atamasının yapılması; bunun yanında, raportörlere yardımcı olmak ve sadece THH'lerin evrak işlerinde görev yapmak üzere yeterli sayıda memur istihdam edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.
6. THH'lerde görev yapan raportörlerin tüketici hukuku açısından donanımlı bir şekilde mesleğe başlamalarını teminen, raportörlük mesleğine kabul ve atanma ile ilgili hususların yeniden düzenlenmesi gerektiği düşünülmektedir. Bu bağlamda, THH Rap. Yön.'ün 5'inci maddesinde raportörlerin eğitim kriterine ilişkin olarak belirlenen genel ifadelerin yerine, tüketici hukuku alanında öğrenim veren yahut en azından genel olarak hukuk öğrenimi veren bölümlerin yazılmasının yerinde olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda, yönetmelikte raportör olarak atanabileceklere ilişkin öğrenim kriteri sayılırken tüketici hukuku ve THH uygulamaları hakkında teorik ve pratik öğretim veren Aile ve Tüketici Bilimleri bölümünden mezun olanlara ayrıca yer verilmesinin ve raportör

olarak atamada öncelikle tercih edilmesinin yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

7. THH Rap. Yön.'ün 6'ncı maddesinde yer alan düzenleme dayanak gösterilerek, raportör eksikliği, tüketici mevzuatı ve THH uygulamaları hakkında bilgisi olsun olmasın herhangi bir alanda yükseköğrenim görmüş memurların, yükseköğrenim görmüş memur bulunmaması halinde ise lise mezunu memurların raportör olarak görevlendirilmesi yoluyla giderilmektedir. Bu durum raportörlük görevini yapanların tüketici hukuku ve THH uygulamaları konusunda yetersiz kalmasına neden olmaktadır. Ayrıca, başka birimlerde görevli diğer memurların "raportör olarak görevlendirilmesi" uygulaması, bu memurlar açısından angarya olarak görülmekte ve bunlar raportörlük görevini özensiz olarak yapmaktadırlar. Bu bakımdan THH Raportörlüğü için "görevlendirme" yapılmasına ilişkin uygulamaya son verilmesinin, bunun yerine bütçe imkânları çerçevesinde THH Raportörlüğü için yeterli sayıda kadro açılmasının, açılan kadrolara da tüketici hukuku konusunda öğrenim görmüş kimselerin atanmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.
8. THH'lere raportör ataması tamamlanana kadar yapılacak görevlendirmeler için, en azından THH Rap. Yön.'ün 7'nci maddesinin son fıkrasına "raportör olarak görevlendirilenlere başka bir görev verilemeyeceği" hususunda bir ekleme yapılmasının yerinde olacağı düşünülmektedir.
9. Tüketici hukuku başta olmak üzere, raportörlerin bilgi düzeylerinin artırılmasını teminen raportörlere verilecek eğitimlerin Ticaret Bakanlığınca ciddi bir şekilde takip edilmesi gerekmektedir. Bu amaçla, her yıl en az bir defa tüketici mevzuatı konusunda raportörlerin eğitime alınması; her yıl ülke genelinde görev yapan raportörlerin katıldığı toplantı, seminer, kongre gibi etkinliklerin düzenlenmesi ve bu toplantılarda raportörlerin tecrübelerini birbirlerine aktarmasının sağlanması faydalı olacaktır.

Ayrıca, Ticaret Bakanlığınca, tüketici mevzuatı, THH uygulamaları, sıklıkla karşılaşılan tüketici şikâyetleri ve ihtilafı olduğu düşünülen konularla ilgili uygulamada birliği sağlayacak görüşler oluşturulması ve bu görüşlerinin raportörlere resmi yazı ile duyurulması sorunun çözümüne katkı sağlayacaktır.

Bunların yanında, Ticaret Bakanlığınca, tüm THH, Tüketici Mahkemesi ve tüketiciyi ilgilendiren Yargıtay kararlarının TUBİS ortamında raportörlerle paylaşılmasını sağlayacak bilgi ağının oluşturulması tavsiye edilmektedir. Bu yolla, raportörlerin, kendilerine intikal eden tüketici şikâyetlerine benzer nitelikteki konularla ilgili diğer THH'lerin ve mahkemelerin aldıkları kararları inceleme imkânına sahip olmaları; diğer taraftan daha önce karşılaşmadıkları tüketici şikâyetleri hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanacaktır.

10.Raportörlere ilişkin eğitimler, raportörler göreve başladıktan sonra ve THH'lerde işleri yürüttüğü sırada verildiğinden, raportörlerin henüz hazır olmadan heyetin iş ve işlemlerini yürütmesine, bilgi ve tecrübe sahibi olmadığı bir konuda sorumluluk almasına neden olmaktadır. Bu nedenle, raportörlük mesleğine atanacak kişilerin diğer kariyer mesleklere atamalarda uygulanan usule paralel olarak sınavla seçilmesi, bu sınavı geçenlerin önce raportör yardımcılığı kadrosuna atanması, mesleki temel eğitimin yardımcılık döneminde verilmesi, temel eğitim sonucunda başarılı olanların raportörlük görevine atanması prosedürünün izlenmesi bu sorunu ortadan kaldıracaktır. Bu yolla raportörlere hem ciddi bir eğitim verilecektir hem de raportörlerin mesleklerini icra ederken hukuki hatalara düşmeleri önemli oranda azaltılacaktır.

11.THH üyelerinin (avukat üye hariç), hukuk alanında bilgi eksikliği bulunduğu göz önüne alındığında, THH kararlarında hukuki hatalara düşülmemesi amacıyla, THH toplantılarının avukat üye olmadan yapılamaması ve karar alınamaması hususunda 6502 sayılı Kanuna madde eklenmesi önerilmektedir.

- 12.**THH üyelerinin hukuk bilgisinin yeterli seviyeye ulaşmasını teminen, THH üyeliklerine doğrudan atama yapılmaması, önce üyelikler için adayların belirlenmesi, ardından aday üyelerin tüketici hukuku başta olmak üzere gerekli hukuki eğitime tabi tutulması, eğitim sonrasında başarı gösterenlerin heyet üyeliği görevine atanması, başarılı olamayanların yerine temsilci görevlendiren kurum veya kuruluşun başka bir temsilciyi görevlendirmesinin ve aynı eğitim ve başarı prosedürünün bu temsilciye de uygulanması önerilmektedir.
- 13.**Esnaf ve Sanatkârlar Odası veya Ticaret Odasının temsilcisi olan THH üyesinin, tüketici şikâyetine konu satıcı/sağlayıcı ile meslektaş olması nedeniyle aynı meslek kuruluşuna üye olması ve birbirlerini önceden tanıyor olmaları; bu durumun da THH üyesinin şikâyet konusunu değerlendirme ve karara bağlama konusunda objektifliğini yitirmesine sebebiyet vermesi ihtimal dâhilindedir. Bu nedenle, THH Yön.'ün 17'nci maddesine ekleme yapılarak, heyetin esnaf/tacir üyesi ile tüketici uyuşmazlığına konu satıcı/sağlayıcının aynı meslek kuruluşunun mensubu olmaları durumunda, THH üyesi esnaf/tacirin söz konusu uyuşmazlığın görüşüldüğü ve karara bağlandığı toplantılardan çekilmesi sağlanmalıdır.
- 14.**THH'lerin oda, bilgisayar, yazıcı, kırtasiye malzemesi, araç ve gereç vb. fiziksel koşullarının düzeltilmesi için Ticaret Bakanlığının bütçesindeki THH payının, bir defaya mahsus olmak üzere, en azından her THH için sadece THH hizmetlerinde kullanılmak üzere bir odanın tahsis edilmesine ve bu odanın tefriş edilmesine imkân sağlayacak ölçüde artırılması gerektiği değerlendirilmektedir.
- 15.**İlk ve ortaokullarda tüketici eğitimi konusunda getirilen teorik dersin içeriğine, THH'lerin yerinde ziyaret edilmesi, öğrencilerin THH'lerin işleyişi konusunda doğrudan THH çalışanlarından bilgi almasının sağlanması, en azından bir konuda öğrencilere tüketici şikâyet dilekçesi yazdırılması, bu dilekçelerin "örnektir" ibaresi ile THH'lere elden, posta

yoluyla ve TUBİS aracılığıyla gönderilmesi gibi pratik ve uygulamalı çalışma faaliyetlerinin eklenmesinin yerinde olacağı düşünülmektedir.

16. Tüketicilerin THH'lere başvuru için parasal sınır hakkında bilgi eksikliğinin giderilmesini teminen, alışveriş merkezlerine, mağazalarda kasalarının önlerine, internet sitelerine, kısaca tüketicilerin alışveriş yaptığı anda görebilecekleri yerlere, THH'lere başvuru için o yıl için belirlenen parasal sınırın yazılı olduğu bir tabela asılması ve konuya ilişkin kamu spotu hazırlanması önerilmektedir. Bununla birlikte, yazarkasalara eklenecek bir yazılımla, her alışveriş sonrasında verilen fişlerinin arkasına THH'lere başvuru için belirlenen parasal sınırın ve söz konusu alışverişin bu sınırı aşp aşmadığının yazılması bir diğer öneridir.
17. Tüketici lehine verilen kararların gereğinin satıcı/sağlayıcı tarafından yerine getirilmemesi durumunda, THH kararlarının uygulanmasını sağlamak üzere tüketicilerin icra dairelerine başvurabileceklerine ilişkin bilginin her THH kararının sonuç bölümüne eklenmesi önerilmektedir.
18. Tüketicilerin bilgi düzeylerinin artırılması için tüketici örgütlerinin ve Ticaret Bakanlığın yazılı ve görsel basında eğitici materyallere daha fazla yer vermesi gerektiği düşünülmektedir. Bu bağlamda, geleneksel bilgilendirme metotlarının (broşür, el ilanı, makale, toplantı, seminer vs.) yanında, teknoloji çağının sağladığı iletişim imkânlarından faydalanılmasının; örneğin sosyal medyada bilgilendirici, kısa ve net bilgilerin paylaşılmasının, televizyonda yayımlanan popüler dizilerde tüketici hakları konusunda bilgilendirici sahnelere yer verilmesinin, sosyal paylaşım sitelerinde ilgi çekici videoların yayına sunulmasının etkili olacağı düşünülmektedir.
19. THH'lerin tüketicilerle yüz yüze ve bire bir düzeyde iletişim kurdukları göz önüne alındığında, THH'lerin raportör ve yardımcı personel sorununun bir an evvel çözülmesi ve THH'ler bünyesinde sadece tüketicileri bilgilendirme hizmeti veren bir servisin kurulması yararlı olacaktır.

- 20.**THH çalışanlarına mevzuat eğitiminin yanında, etkili iletişim seminerleri verilmesinin yerinde olacağı düşünülmektedir.
- 21.**THH'lerin karar verme sürelerinin tüketicilerin hak aramalarını etkisizleştirdiği göz önüne alındığında, THH'lerin personel eksikliğinin bir an evvel giderilerek THH'lerin iş gücü kapasitesinin artırılması, ardından THH Yön.'ün 23/1'inci maddesinde belirtilen karar alma sürelerinin mümkün olduğunca optimum düzeye indirilmesi önerilmektedir.
- 22.**Tüketicilerin hak aramalarını kolaylaştırılmak üzere, THH Yön., m.6/5 maddesinin "THH'ler, görev veya yetki bakımından yetkili alanı dışında kalan başvuruları kabul eder, ancak gereğini yapmak üzere yetkili THH'ye gönderir ve durumu tüketiciye iletir" şeklinde değiştirilmesinin yerinde olacağı düşünülmektedir.
- 23.**THH Yön.'nin 6'ncı maddesinde yer alan parasal sınırların 6502 sayılı Kanununun 68/1'inci maddesinde belirtilen parasal sınırlardan farklı olduğu, bu farklılığın nedeninin, 06.12.2017 tarihinde 7063 sayılı Kanununun 11'inci maddesiyle 6502 sayılı Kanununun 68/1'inci maddesinin "2.000 TL ibaresinin 4.000 TL; 3.000 TL ibaresinin 6.000 TL" olarak değiştirilmesine karşın, gerekli yönetmelik intibakının yapılmamasından kaynaklandığı anlaşılmıştır. Bu nedenle, yönetmelik maddesine ilişkin değişikliğin bir an evvel yapılması gerekmektedir.
- 24.**Son olarak, bu konuda yapılacak yeni araştırmaların, ülke genelinde farklı yerlerde ve farklı değişkenlerle yapılarak yaygınlaştırılması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Aaker D. A., Day G. S. (1982). Consumerism, Search for the Consumer Interest, New York, The Free Press (E-Kitap).
- Açıkgül, H.A. (2015). Türk ve Amerikan Hukukunda Satılanın Ayıplı Olması Nedeniyle Tüketicinin Sözleşmeden Dönmesi. Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Adıyaman, M., Turan. F. (2012). Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raporları Ve Tüketici Davranışları: Odunpazarı Örneği/Ground Jury of the Consumer Issues Reports and Consumer Behavior: Odunpazarı Example. Journal of History Culture and Art Research, 1(4), 73-80
- Akıpek, Ş. (1996). Batı Ülkelerinde ve Avrupa Birliğinde Tüketicinin Korunması. Yazman, İ. (Ed). Türkiye’de Tüketicinin Korunması Sorunlar-Perspektifler. Ankara: Türkiye Esnaf-Sanatkar ve Küçük Sanayi Araştırma Enstitüsü (TES-AR) Yayınları, 21-30.
- Akıpek, Ş. (2001). Türkiye’de Tüketicinin Korunmasının Yasal Boyutu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun. Standart Ekonomik ve Teknik Dergi, 31 (471), 24-31.
- Aktürk, İ. Y. (2016). Tüzelkişi Tacirin Tüketici Sıfatı. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 20 (2), 103-128
- Alkış, A. (2012). İslam Hukuku Açısından Tüketicinin Korunması. Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Anon (1992). Consumer Policy in The European Community, December, Brussels. (Elektronik sürüm) Erişim adresi: <http://ec.europa.eu/dorie/fileDownload.do;jsessionid=5k6clPDol5xPnf7Bjt5yc4trP2BbhJWe7oJGda8fwf-jAgVE5tdU!-2142749860?docId=313717&cardId=313717>

- Aras, A. (2009). Tüketici Uyuşmazlıkları ve Çözüm Yolları. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Aslan, İ. Y. (2016). Bankacılar İçin Tüketici Hukuku. İstanbul: BKM Yayınevi
- Aydoğdu, M. (2013). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış: Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 15 (2), 1-62.
- Aydoğdu, M. (2015). Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara: Adalet Yayınevi
- Babaoğul, M., ve Altıok, N. (2007). Evrensel Tüketici Hakları. Tüketici Yazıları (I).(Ed: Müberra Babaoğul, Arzu Şener). Hacettepe Üniversitesi Tüketici Pazar Araştırma Danışma Test ve Eğitim Merkezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Basımevi, 1 (1), 27-42.
- Babaoğul, M. (2007). Giriş. Tüketici yazıları (I).(Ed: Müberra Babaoğul, Arzu Şener). Hacettepe Üniversitesi Tüketici Pazar Araştırma Danışma Test ve Eğitim Merkezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Basımevi, 1 (1), 5-9.
- Babaoğul, M., Şener A., Buğday, E.B. (2016). Tüketici Profili ve Bilinç Düzeyi Araştırması, Ankara: Elma Teknik Basım Matbaacılık.
- Babaoğul.M.,vd. (2018). Tüketici Profili ve Bilinç Düzeyi Araştırması, Ankara: Kalkan Matbaacılık.
- Bauman, Z. (1999). Çalışma, Tüeticilik ve Yeni Yoksullar, Çev.Ümit Öktem, İstanbul: Sarmal Yayınevi.
- Baykan, R. (2005). Tüketici Hukuku: Mevzuata İlişkin Yorum – Eleştiri-Öneri. 2. Baskı, İstanbul: İTO Yayınları.
- Bedük, N.M. vd. (2014). 4077-6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşılaştırması [Elektronik Sürüm]. Ankara: Ankara Barosu.

- Boz, H. (2009). Tüketicilerin Bireysel Kredileri Algılama Şekilleri ve Bireysel Kredileri Tüketim Biçimleri. Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Budak, A.C. (2014). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 16 (2014 Özel Sayı), 77-103.
- Canöz, N. (2011). Tüketiciyi Korumaya Yönelik Halkla İlişkiler Faaliyetleri: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Cengiz, D. (2008). Turizmde Tüketici Haklarının Değerlendirilmesi: Yerli Turistler Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Çabri, S. (2016). 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Çağlar, F. (2001). 4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları. Uzmanlık Tezi, TC Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Çelik, Y. (2018). Tüketici Hakem Heyetleri. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale Üniversitesi, Kırıkkale.
- Çıtır, E. (2016). Ticari İş - Tüketici İşlemi İlişkisi. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 20 (3), 37-52.
- Çiçek, H., Cantürk, N., Bozova, S. (2015). Tüketici Hakem Heyetlerinin Türkiye'deki İşlerliği: Burdur İli Örneği. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(4), 29-51.
- Demir, M. (2001). Kapıdan İşlemlerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı, Ankara: Turhan Yayınları.
- Deryal, Y. (2004). Tüketici Hukuku, Ankara: Seçkin Yayınları.

- Documents of EU (1998). Consumer Policy: Past Achievements: SEC(1998)564
- Doğu, E. (1975). Tüketicinin Korunması; Ankara: DPT Yayınları.
- DPT Uyum Raporları (1995). AT-Türkiye Mevzuat Uyumu Sürekli Özel İhtisas Komisyonu Raporları: Tüketicinin Korunması, Ankara: DPT Yayını,
- DPT Uyum Raporları (2001). Tüketicinin Korunması Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara: DPT Yayını.
- Ermenek, İ. (2013). Yargı Kararları Işığında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ve Bu Alanda Ortaya Çıkan Sorunlara İlişkin Çözüm Önerileri. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 17(1-2), 563-630.
- Eymür, E. (1999). Türkiye’de ve Avrupa Birliği’nde Tüketici Haklarının Korunması ve Tüketici Örgütleri. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Ferman, M.(1993). Tüketicinin Korunması Meselesine Gelişimci Bir Yaklaşım. İstanbul: And Matbaası.
- Fidan, H. (2003). Sosyal Yapı Açısından Ülkemizde Tüketici Haklarının Tarihi Gelişimi. Standart Ekonomik ve Teknik Dergi, 42(504), 77-80.
- Göle, C. (1983). Tüketici Hukuku Açısından Aldatıcı Reklâmlara Karşı Tüketicinin Korunması, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayını.
- Görgülü, H.A. (2002). İslam’da Tüketim ve Tüketici Hakları. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Güler O. (2007). Tüketicinin Korunmasında Avrupa Birliği Müktesebatının Neresindeyiz? Tüketici Yazıları (I).(Ed: Müberra Babaoğul, Arzu Şener). Hacettepe Üniversitesi Tüketici Pazar Araştırma Danışma Test ve Eğitim Merkezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Basımevi.
- Hayta, A. B. (2007). Tüketicinin Korunmasında Tüketici Örgütlerinin Rolü ve Önemi. Kastamonu Eğitim Dergisi, 15 (1), 13-20

- Hayta, A. B. (2009). Sürdürülebilir Tüketim Davranışı Kazandırılmasında Tüketici Eğitiminin Rolü. Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 10(3), 143-151.
- İslamoğlu, A.H. (2003). Tüketici Davranışları. İstanbul: Beta Yayınları.
- İstanbul Ticaret Müdürlüğü. (2018). Tüketici Hakem Heyeti İstatistikleri. Erişim adresi: <https://istanbul.gtb.gov.tr/haberler/2017-istanbul-ticaret-il-mudurlugu-tuketici-hakem-heyetleri-istatistikleri>
- İşler, D.B., Yarangümelioğlu, D., Gümülü, E. (2014). Online Tüketici Satın Alma Davranışlarını Etkileyen Faktörlere Yönelik Bir Durum Değerlendirmesi: Isparta İlinde Bir Uygulama. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 6 (3), 77-94.
- Kaba, İ.U. (2017). Tüketici Mahkemesine Dava Nasıl Açılır? (E-Makale). Erişim adresi: <https://ilkayuyarkaba.av.tr/tuketici-mahkemesine-dava-nasil-acilir>
- Kapağan, G. (2004). Bağlı Tüketici Kredileri. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Kayalı, F. (2008). Tüketicinin Korunması ve Tüketici Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyinin Tüketicinin Korunmasındaki Rolü. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Korkut, M.S. (2018). Medenî Usul Hukuku Esasları Çerçevesinde Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümünde Tüketici Hakem Heyetleri. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Mahiroğullar, A. (2011). Selçuklu/Osmanlı Döneminde Kurumsal Bir Yapı: Ahilik/Gedik Teşkilatı ve Sosyo-Ekonomik İşlevleri. Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, (54), 139-154.
- Mucuk, İ. (1990). AT'de Tüketiciyi Koruma Politikaları ve Türkiye'de Durum, İstanbul: TÜSİAD Yayını.
- Mucuk, İ.(2012). Pazarlama İlkeleri, İstanbul: Türkmen Kitabevi.

- Müftüoğlu, T. (2000). Rekabet Kanunu ve İki Yıllık Uygulaması, Rekabet Dergisi, 1(1), 5-23.
- Odabaşı, Y. (2014). Tüketici Davranışları, 1. Basım. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Ozanoğlu, H.S. (2001). Tüketici Sözleşmeleri Kavramı: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 50 (1), 55-90.
- Özbek, M. (2007). Avrupa Birliğinde Alternatif Uyuşmazlık Çözümü. Türkiye Barolar Birliği Dergisi. (68), 265-320.
- Özcan, A.Ş. (1996). Tüketicinin Korunması, Standart Ekonomik ve Teknik Dergisi, 35 (414), 125-128.
- Özcan, H. (1996). Tüketicinin Korunmasına İlişkin Kanun ve Ahilik Sistemi. Ankara: TES-AR Yayınları.
- Özdemir, R. (2017). Tarihte Tüketici Haklarına Yönelik Yapılan İlk Kanun: Kanunname-i İhtisab-ı Bursa. Mecmua Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 2 (4), 1-16.
- Özel, Ç. (1998). Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları.
- Özel, Ç. (2007). Hukuksal Açıdan Tüketicinin Korunması ve Tüketicinin Korunma Gerekliliğine İlişkin Bir Değerlendirme. Tüketici Yazıları (I).(Ed: Müberra Babaoğlu, Arzu Şener). Hacettepe Üniversitesi Tüketici Pazar Araştırma Danışma Test ve Eğitim Merkezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Basımevi, 1 (1), 15-26.
- Özsöker, G. (2016). Medeni Yargılama Bağlamında Tüketici Hakem Heyetleri, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara Üniversitesi, Ankara.

- Pekcanitez, H. (1996). Tüketici Sorunları Hakem Heyeti. İzmir Barosu Dergisi, 3 (39), 40-58.
- Polat, C. (2016). An Examination On The Consumer Problems Encountered, The Use Of Consumer Rights And The Decisions Of Consumer Problems Arbitration Committee. Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(1), 143-158.
- T.C. Anayasası (1982). T.C. Resmi Gazete, 17863, 09 Kasım 1982.
- TC. Devlet Personel Başkanlığı, (2018). Kamu Kurumu Niteliğindeki Meslek Kuruluşları Listesi, Erişim adresi: <http://euygulama.dpb.gov.tr/devletteskilati/kontrollu/KKMeslekDernek.aspx?tur=2>
- Tek, Ö.B. (1997).Pazarlama İlkeleri: Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları, Geliştirilmiş 7.Baskı, İzmir: Cem Ofset Matbaacılık.
- Ticaret Bakanlığı. (2018). TC. Ticaret Bakanlığı 2017 Yılı İdare Faaliyet Raporu. Erişim adresi: <http://strateji.ticaret.gov.tr/data/51ed2c39487c8e119845530e/2016%20idare%20faaliyet%20raporu.pdf>
- Ticaret Bakanlığı, (2018). Tüketici Hakem Heyetlerinin Yeniden Yapılandırılmasına İlişkin Ticaret Bakanlığı Resmi Yazıları. Erişim adresi: <http://tuketici.ticaret.gov.tr/kurumsal-haberler/tuketici-hakem-heyetleri-yeniden-yapilandiriliyor>
- Ticaret Bakanlığı. (Haziran 2019). T.C. Ticaret Bakanlığı 2018 Yılı İdare Faaliyet Raporu:. Erişim adresi: <https://ticaret.gov.tr/data/5d00e40113b8760fa4ee54f6/Ticaret%20Bakanligi%202018%20Yili%20idare%20faaliyet%20raporu.pdf>
- Tok, H. (2007). Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye'nin Tüketici Haklarının Değerlendirilmesine ve İyileştirilmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek

Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.

Tokol, T. (1977). Pazarlama Açısından Tüketici Korunması Sorunu, Ankara: Bursa İktisadi ve İdari Bilimler Akademisi Yayını.

Toros, S. (2017). İnternet Reklamcılığı ve Kullanılan Aldatıcı Taktikler. Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Tunalı, A. (2015). Türkiye’de Tüketici Sorunları: Yalova İlinde Yapılan Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova Üniversitesi, Yalova

Tunç, S. (2015). Türkiye’de Tüketici Haklarının Gelişimi ve Hak Arama Yolu Olarak İnternet. Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi, 1 (2), 70-85.

Tutumlu, M.A. (2014). 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetki Sınırı, Terazi Aylık Hukuk Dergisi, 9 (89), 116-118.

Tüketici Dosyası (1997). Avrupa Topluluğu Tüketici Politikaları. Standart Ekonomik ve Teknik Dergi, 36 (426), 72-75.

Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği (2014). T.C. Resmi Gazete, 29188, 27 Kasım 2014.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği (2014). T.C. Resmi Gazete, 29188, 27 Kasım 2014.

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği (2013). T.C. Resmi Gazete, 25186, 01 Ağustos 2003.

Türk Dil Kurumu (2019). Bilim ve Sanat Terimleri Ana Sözlüğü. Erişim adresi: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bilimsanat&arama=kelime&uid=TDK.GTS.5a5414718db052.13825346

- Türk Dil Kurumu (2019). Güncel Tükçe Sözlük. Erişim adresi: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5cd04cc89d4af6.75769316
- Türkiye İstatistik Kurumu (2018). 27841 sayılı Haber Bülteni, Erişim adresi: <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=27841>
- Türkiye İstatistik Kurumu (2019). İllerin aldığı göç, verdiği göç, net göç ve net göç hızı, Erişim adresi: http://tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1067
- Türkiye İstatistik Kurumu (2019). Nüfus İstatistikleri, Erişim adresi: http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1067
- Türkiye Büyük Millet Meclisi (2013). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun: Genel Gereke ve Madde Gerekeçleri. Erişim adresi: <http://www2.tbmm.gov.tr/d24/1/1-0787.pdf>
- Türkmen, A. (2014). Tüketici İşlemlerinde Ayıplı Mal ve Hizmetten Doğan Seçimlik Hakların Tabi Olduğu Zamanaşımı ve Bunun Garanti Taahhütleriyle İlişkisi. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 16(2014 Özel Sayı), 3389-3448.
- Uyumaz, A. (2009). Tüketici Hukukundan Doğan Uyuşmazlıkların Alternatif Çözüm Yolları. Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 20(1), 103-132.
- Yavuz, N., Zavalısız, Y. S. (2015). Postmodern Dönemde Kimliğin Belirleyicisi Olarak Tüketim [Tüketilmiş Kimlikler]/The Consumption as a Determination of Identity in The Postmodern Era [Consumed Identities]. Journal of History Culture and Art Research, 4 (4), 126-152.
- Yazman, İ. (1996). Türkiye'de Tüketicinin Korunması Sorunlar- Perspektifler, Ankara: Tes-Ar Yayınları.
- Yıldız, R. (2009). Tüketicinin Korunması ve Temsili Açısından AB ve Türkiye Karşılaştırması, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.

Yüksel, Ş. (1996). Tüketici Bilincinin Geliştirilmesinde Tüketici Örgütlerinin Önemi, Ankara: T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü Yayını

Zevkliler, A. (1996). Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun: Örnek Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat. İzmir: Barış Yayınları.

Zevkliler, A, Aydoğdu, M. (2004). Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (1995). T.C. Resmi Gazete, 22221, 08 Mart 1995.

5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu. (2004). T.C. Resmi Gazete, 25355, 23 Ocak 2004.

5362 Sayılı Esnaf ve Sanatkârlar Meslek Kuruluşları Kanunu. (2005). T.C. Resmi Gazete, 25852, 21 Haziran 2005.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun. (2013). T.C. Resmi Gazete, 28835, 28 Kasım 2013.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68'inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6'ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ (2018). T.C. Resmi Gazete, 30637, 26 Aralık 2018.

İNTERNET KAYNAKLARI

Concumerseearch Org (t.y.) Consumer Research History-Tüketici Araştırmaları Örgütü Tarihiçesi. Erişim adresi:

<http://consumersresearch.org/about/>

Costumersinternational Org: History. (2018). Who We Are? Erişim adresi:

<https://www.consumersinternational.org/who-we-are/our-history/>

Council Directive (t.y.). 93/13/EEC of 5 April 1993 On Unfair Terms In Consumer Contracts. Erişim adresi: [http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:en:HTML)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:en:HTML](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:en:HTML)

Fundinguniverse, (2018). Consumers Union History. Erişim adresi:

<http://www.fundinguniverse.com/company-histories/consumers-union-history/>

Hürriyet Gazetesi. (07 Ağustos 2002). TOBB: Yasa Böyle Çıkarsa Biz de Sandıkta Görüşürüz. Erişim adresi:

<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/tobb-yasa-boyle-cikarsa-biz-de-sandikta-gorusuruz-89711> .

Wikipedia (2018). National Institute of Standards and Technology. Erişim adresi: [http://www.wiki-](http://www.wiki-zero.com/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbi53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvVW5pdGVkX1N0YXRlc19CdXJlYXVfb2ZfU3RhbmRhcmRz)

[zero.com/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbi53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvVW5pdGVkX1N0YXRlc19CdXJlYXVfb2ZfU3RhbmRhcmRz](http://www.wiki-zero.com/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbi53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvVW5pdGVkX1N0YXRlc19CdXJlYXVfb2ZfU3RhbmRhcmRz)

Wikipedia (2018). Consumers Union. Erişim adresi: [http://www.wiki-](http://www.wiki-zero.com/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbi53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvQ29uc3VtZXJzX1VuaW9ul0NJVEVSRUZGcmFua2xpbjIwMTU)

[zero.com/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbi53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvQ29uc3VtZXJzX1VuaW9ul0NJVEVSRUZGcmFua2xpbjIwMTU](http://www.wiki-zero.com/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbi53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvQ29uc3VtZXJzX1VuaW9ul0NJVEVSRUZGcmFua2xpbjIwMTU)

Wikipedia (2018). Ralph Nader. Erişim adresi: [http://www.wiki-](http://www.wiki-zero.com/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbi53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvUmFscGhfTmFkZXI)

[zero.com/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbi53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvUmFscGhfTmFkZXI](http://www.wiki-zero.com/index.php?q=aHR0cHM6Ly9lbi53aWtpcGVkaWEub3JnL3dpa2kvUmFscGhfTmFkZXI)

Yargıtay Kararları, (t.y.). Yargıtay Bilgi Bankası. Erişim adresi:
<https://karararama.yargitay.gov.tr/YargitayBilgiBankasiIstemciWeb/>



Ek-1**TÜKETİCİLERİN TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN UYGULAMALARINA İLİŞKİN BİLGİ DÜZEYİ VE GÖRÜŞLERİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK SORU FORMU****BÖLÜM 1: Kişisel Bilgiler****1.Yaşınız**

18-24() 25-34() 35-44() 45-54() 55-64()

2.Cinsiyetiniz

Erkek() Kadın ()

3.MesleğinizMemur() İşçi() Esnaf() Tacir() Öğrenci()
Serbest Meslek() Emekli () Ev Hanımı() İşveren() Diğer()**4.Eğitim Durumunuz**Okur-yazar() İlkokul () Ortaokul() Lise() Lisans()
Yüksek Lisans() Doktora()**5.Medeni Durumunuz**

Bekar() Evli()

BÖLÜM 2: Bilgi Düzeyi

1) Tüketici Hakem Heyetlerine başvurunun usulü ve şekli hakkında bilgi sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz? (Yazılı dilekçe, dilekçede ad-soyadı, TC Kimlik No.su ve iletişim adresi bulunması, fiş fatura eklenmesi gibi)	Evet () Hayır ()
2) Tüketici Hakem Heyetine, elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-devlet kapısı üzerinden TUBİS (Tüketici Bilgi Sistemi) ile başvuru yapılabilir. Sizce bu ifade doğru mudur?	Doğru () Yanlış ()
3) Satın aldığım mal ve hizmetle ilgili sorun yaşamam durumunda, ikametgâhımın bulunduğu veya tüketici işlemi (satın alma) gerçekleştirdiğim mağazanın bulunduğu yerdeki Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapabilirim. Sizce bu ifade doğru mudur?	Doğru () Yanlış ()

4) Satın aldığım mal ve hizmetin parasal değeri ne olursa olsun Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapabilirim. Sizce bu ifade doğru mudur?	Doğru () Yanlış ()
5) Tüketici Hakem Heyetlerine tüketicilerin başvuru yapabileceği parasal sınır, yetkili kurum tarafından her yıl için özel olarak belirlenir. Sizce bu ifade doğru mudur?	Doğru () Yanlış ()
6) Tüketici Hakem Heyetlerine başvuruda 2019 yılı için belirlenen parasal sınırları biliyor musunuz?	Evet () Hayır ()
7) Tüketici Hakem Heyetinin lehime aldığı kararların uygulanmaması halinde icra dairelerine başvuruda bulunabilirim. Sizce bu ifade doğru mudur?	Doğru () Yanlış ()
8) Tüketici Hakem Heyetlerine başvuruda bulunduğumda, bilirkişi ve tebligat ücreti tüketici tarafından ödenir. Sizce bu ifade doğru mudur?	Doğru () Yanlış ()
9) Tüketici mevzuatı (6502 sayılı Kanun, yönetmelikler, Tüketici Hakem Heyeti uygulamaları vs.) hakkında yeterince bilgi sahibi olduğunuzu düşünüyor musunuz?	Evet () Hayır ()

BÖLÜM 3: Tüketici Görüşleri

1) Tüketici Hakem Heyetinde görevli personelin tüketici alanındaki bilgisi yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	Evet () Hayır ()
2) Tüketici Hakem Heyetinde görevli personel tüketiciyle olumlu iletişim kurduğunu düşünüyor musunuz?	Evet () Hayır ()
3) Tüketici Hakem Heyetinde görevli personel tüketiciyi yeterli seviyede bilgilendirmekte midir?	Evet () Hayır ()
4) Tüketici Hakem Heyetlerinde karar verme sürelerinin uzun olduğunu düşünüyor musunuz?	Evet () Hayır ()
5) Tüketici Hakem Heyetlerinin karar verme sürelerinin uzun olması Tüketicilerin hak aramasını etkisizleştirmekte midir? (4. soruya " <u>Evet</u> " cevabı verdiyseniz cevaplayınız.)	

EK-2

**TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ ÇALIŞANLARININ HAKEM HEYETLERİNİN
UYGULAMALARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK SORU
FORMU**

1) Tüketici mevzuatında yer alan tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin düzenlemeler (delil toplama, tarafları dinleme, bilirkişi tayin etme vs.) sizce yeterli midir?	Evet () Hayır ()
2) Tüketici şikâyetlerinin incelenmesi esnasında, heyete bilgi ve belge isteme yetkisi veren düzenlemeyi genel olarak yeterli buluyor musunuz?	Evet () Hayır ()
3) Tüketici Hakem Heyetinin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere ceza öngörülmemesi, sizce heyetin işleyişini olumsuz etkiliyor mu? (2. soruya " <u>Hayır</u> " cevabı verdiyseniz cevaplayınız)	Evet () Hayır ()
4) Tüketici Hakem Heyetine bilgi ve belge vermeyenlere ceza öngörülmemiş olması, heyeti en çok hangi konularda olumsuz etkilemektedir? (3. soruya " <u>Evet</u> " cevabı verdiyseniz cevaplayınız.) a) Heyetin şikâyet konusu hakkında sağlıklı inceleme yapması, b) Heyetin sağlıklı karar alması, c) Heyetin talep ettiği bilgi-belgeyi alması, d) Heyetin mevzuatla belirtilen zamanda karar alması, (Tek seçeneği işaretleyiniz)	
5) Tüketicilerin yazdıkları şikâyet dilekçeleri şikâyet konusunu açıklamakta genellikle yeterli midir?	Evet () Hayır ()
6) Tüketiciler, şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gereken evrakı (fiş, fatura vs.) genel olarak eksiksiz olarak sunmakta mıdır?	Evet () Hayır ()
7) Şikâyet sahiplerine eksik evraklarla ilgili bilgi verildiğinde eksik evrakı zamanında tamamlar mı? (6.soruya " <u>Hayır</u> " cevabı verdiyseniz cevaplayınız)	Evet () Hayır ()

8) Şikayet sahiplerine toplantı günü bildirildiğinde, karar toplantılarına katılırlar mı?	Evet () Hayır ()
9) Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvurular yeterince incelenmekte midir?	Evet () Hayır ()
<p>10) 9. soruya cevabınız "<u>Hayır</u>" ise; sizce Tüketici Hakem Heyetinin başvuruların yeterince incelenememesinin en önemli sebebi nedir?</p> <p>a)Mevzuatla verilen sürenin azlığı ()</p> <p>b)Raportör sayısının yetersiz olması ()</p> <p>c)Heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması ()</p> <p>d)Şikayet sahiplerinin eksik evrak ile müracaat etmeleri ()</p> <p>(Tek seçeneği işaretleyiniz)</p>	
11) Tüketici Hakem Heyeti, kendisine ulaşan başvuruları mevzuatla belirlenen sürelerde sonuçlandırmakta mıdır?	Evet () Hayır ()
<p>12) 11. soruya cevabınız "<u>Hayır</u>" ise; sizce Tüketici Hakem Heyetinin mevzuatla belirlenen sürelerde sonuçlandıramamasının en önemli sebebi nedir?</p> <p>a)Raportör sayısının yetersiz olması ()</p> <p>b)Heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması ()</p> <p>c)Şikayet dilekçelerinin konuyu açıklamakta yetersiz olması ()</p> <p>d)Şikayet sahiplerinin eksik evrak ile müracaat etmeleri ()</p> <p>e)Heyetin talep ettiği bilgi-belgenin zamanında verilmemesi ()</p> <p>(Tek seçeneği işaretleyiniz)</p>	

13) Sizce Tüketici Hakem Heyetinde en önemli görevi kim yürütmektedir? a) Raportör () b) Başkan () c) Üyeler () (Tek seçeneği işaretleyiniz)	
14) Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvuru sayısı heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde midir?	Evet () Hayır ()
15) Tüketici Hakem Heyetinde raportör sayısı yeterli midir?	Evet () Hayır ()
16) Başka birimlerde görevli diğer memurların "raportör olarak görevlendirilmesi" Tüketici Hakem Heyeti Raportörü ihtiyacını karşılamakta başarılı bir uygulama mıdır?	Evet () Hayır ()
17) Tüketici Hakem Heyeti raportörlerinin tüketici hukuku bilgisi yeterli midir?	Evet () Hayır ()
18) Tüketici Hakem Heyeti üyelerinin - avukat dışında- tüketici hukuku başta olmak üzere hukuk bilgisi yeterli midir?	Evet () Hayır ()
19) Esnaf ve Sanatkârlar Odasının veya TOBB'a bağlı meslek kuruluşlarının temsilcisi olan heyet üyesi ile satıcı/sağlayıcının aynı odanın üyesi olması karar alma sürecinde sorunlara neden olmakta mıdır?	Evet () Hayır ()
20) Tüketici Hakem Heyetinin rutin toplantıları zamanında yapılmakta mıdır?	Evet () Hayır ()
21) Tüketici Hakem Heyetine sunulan hizmet içi eğitim yeterli midir?	Evet () Hayır ()
22) Tüketici Hakem Heyetine sunulan fiziksel imkânlar yeterli midir?	Evet () Hayır ()



T.C.
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Sayı : 35853172-755.02.01
Konu : Gökhan TİBİLLİ Hk.

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 29.04.2019 tarihli ve 12908312-755.02.01/00000568487 sayılı yazınız.

Enstitünüz Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek lisans programı öğrencilerinden **Gökhan TİBİLLİ**'nin Prof. Dr. Arzu ŞENER danışmanlığında yürüttüğü "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Uygulamasında Taraflar Açısından Karşılaşılan Sorunların İncelenmesi" başlıklı tez çalışması Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun 30 Nisan 2019 tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini saygılarımla rica ederim

e-imzalıdır
Prof. Dr. Rahime Meral NOHUTCU
Rektör Yardımcısı

Evrakın elektronik imzalı suretine <https://belgedogrulama.hacettepe.edu.tr> adresinden 41123870-5628-4080-8537-404261af-0717 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu'na uygun olarak Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Hacettepe Üniversitesi Rektörlük 06100 Sıhhiye-Ankara
Telefon:0 (312) 305 3001-3002 Faks:0 (312) 311 9992 E-posta:yazimd@hacettepe.edu.tr İnternet
Adresi: www.hacettepe.edu.tr

Duygu Didem İLFRİ

