

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ7

TEŞEKKÜR9

İÇİNDEKİLER13

KISALTMALAR CETVELİ

KAYNAKÇA19

GİRİŞ

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN KURULMASI
HUKUKİ NİTELİĞİ VE OLUŞUMU

I.Tüketici Hakem Heyetlerinin Kurulması ve Amacı

II.Tüketici Hakem Heyetlerinin Hukuki Niteliği ve
Hukuk Sistemimiz İçindeki Yeri

A.İdari Mercilere Zorunlu İdari Başvuru Açısından
Tüketici Hakem Heyetlerinin Niteliği

B.Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları Açısından
Tüketici Hakem Heyetlerinin Yeri ve Niteliği

C.Kendine Özgü Bir Uyuşmazlık Çözüm Yolu Olarak Tüketici Hakem Heyetlerinin Nitelendirilmesi

D.Yargısal Çözüm Yolları Açısından
Tüketici Hakem Heyetlerinin Niteliği

1.Tahkim Yargısı Açısından Tüketici Hakem Heyetlerinin Niteliği

a.İhtiyari Tahkim

b.Zorunlu Tahkim

2.Devlet Yargısı Açısından Tüketici Hakem
Heyetlerinin Niteliği

a.Mahkeme Kavramı

b.Genel Mahkemeler ile Özel Mahkemeler
Arasındaki İlişki

c.Tüketici Mahkemeleri ile Tüketici Hakem
Heyetleri Arasındaki İlişki

d.Mahkeme Olup Olmama Açısından
Tüketici Hakem Heyetleri

III.Avrupa Birliđi ve Bazı Ülkelerde

Klasik Devlet Mahkemeleri Dışında

Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü

A.Avrupa Birliđi Düzenlemelerinde Klasik Devlet Mahkemeleri Dışında Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü

B.Almanya'da Klasik Devlet Mahkemeleri Dışında Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü

C.Fransa'da Klasik Devlet Mahkemeleri Dışında Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü

D.İspanya'da Klasik Devlet Mahkemeleri Dışında Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü

E.Amerika Birleşik Devletleri'nde Klasik Devlet Mahkemeleri Dışında Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü

F.İngiltere'de Klasik Devlet Mahkemeleri Dışında Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümü⁸¹

IV.Tüketici Hakem Heyetlerinin Oluşumu

A.Tüketici Hakem Heyetlerinde Başkan ve Diğer Üyeler

1.Tüketici Hakem Heyetlerinde Başkan

2.Tüketici Hakem Heyetlerinde Başkan Dışındaki Üyeler

a.Belediye Personeli Arasından Görevlendirilen Üye

b.Baro Mensupları Arasından Görevlendirilen Üye

c.Ticaret (ve Sanayi) Odasından ya da Esnaf ve Sanatkârlar Odaları Birliğinden Görevlendirilen Üye

d.Tüketici Örgütlerinden Seçilen Üye

3.Tüketici Hakem Heyetlerinin Başkan ve Diğer Üyelerinde Aranan Şartlar

4.Üyelerin Toplantılara Katılmadıkları Haller

5.Huzur Hakkı ve Ücreti

B.Tüketici Hakem Heyetlerinde Raportör

C.Tüketici Hakem Heyetlerine Benzer Hakem Heyetleri

1.Bireysel Müşteri Hakem Heyetleri

2.Sigorta Tahkim Komisyonu

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV VE YETKİ ALANLARI İLE İŞLEYİŞİ

I.Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı

A.Çözümü İçin Tüketici Hakem Heyetine Başvurulacak Uyuşmazlıklar

1.Uyuşmazlığın Niteliğine Göre

2.Uyuşmazlığın Miktar veya Değerine Göre

B.Çözümü İçin Tüketici Hakem Heyetine Başvurulmayacak Uyuşmazlıklar

II.Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki Alanı

A.Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki Alanını Tespit Eden Kurallar

1.Tüketicinin Yerleşim Yerindeki Tüketici Hakem Heyetinin Yetkisi

2.Tüketici İşleminin Yapıldığı Yerdeki Tüketici Hakem Heyetinin Yetkisi

3.Tüketici Hakem Heyeti Kurulmayan İlçeler Bakımından Yetki

B.Tüketici Hakem Heyetleri Bağlamında Yetki Sözleşmesi

C.Tüketici Hakem Heyetleri Bağlamında Yetki İtirazı

III.Tüketici Hakem Heyetleri Bakımından

İş Dağılımı İlişkisi

IV.Tüketici Hakem Heyetlerinin İşleyişi

A.Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapılması

B.Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuru Bakımından Derdestlik

C.Tüketici Hakem Heyetlerinde Toplantı

1.Toplantı Zamanı Gündemi ve Yeri

2.Toplantılara Katılım ve Toplantı Yeter Sayısı

D.Tüketici Hakem Heyetlerinde İnceleme Usûlü

1.Hukuki Dinlenilme ve Tarafların Dinlenmesi Açısından Tahkim Yargılaması

2.Tüketici Hakem Heyetinde Dosya Üzerinden İnceleme

3.Dosya Üzerinden İncelemenin İstisnası Olarak Tüketici Hakem Heyetinde Tarafların ve Bilirkişinin Dinlenmesi

a.Tarafların Dinlenmesi

b.Bilirkişinin Dinlenmesi

E.Tüketici Hakem Heyetlerinde İspat ve Deliller

1.Tüketici Hakem Heyetinde Belge ve Bilirkişinin Oy ve Görüşünün Değerlendirilmesi

a.Belgeleri İbraz Zorunluluğu

b.Senetle İspat Zorunluluğu

2.Belge ve Bilirkişinin Oy ve Görüşü Dışında Kalan Diğer Delillerin Değerlendirilip Değerlendirilemeyeceği

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN

ALACAĞI KARARLAR VE KARARLARINA KARŞI BAŞVURU YOLLARI

I.Tüketici Hakem Heyetlerinin Alacağı Kararlar

A.Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Hukuki Niteliği

1.İdari Organ Tarafından Verilen İdari Karar Görüşü

2.Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemi Neticesinde Verilen Karar Görüşü

3.Kendine Özgü Bir Uyuşmazlık Çözüm Mercii Tarafında Verilen Karar Görüşü

4.Yargı Organı Tarafından Verilen Yargısal Karar Görüşü

B.Tüketici Hakem Heyetlerinde Karar Alınma Süresi

C.Tüketici Hakem Heyetlerinde Karar Yeter Sayısı

D.Tüketici Hakem Heyetlerinin Kararlarının Gerekçesi

E.Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Türleri Etkisi ve İcrası

1.Kararların Türleri

a.Ara Kararları

b.Nihai Kararlar

2.Kararların Etkisi

3.Kararların İcrası

**II.Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı
Başvurulabilecek Yollar**

A.İtiraz

B.Yargılamanın Yenilenmesi

C.Kanun Yararına Temyiz

**III.Topluluk Davalarında Verilen Kararların
Tüketici Hakem Heyetlerinde Yürütülen
Yargılama Faaliyetine Etkisi**

IV.Yargılama Giderleri

A.Tüketici Hakem Heyetlerinde Harçlar

B.Tüketici Hakem Heyetlerinde Masraflar

C.Tüketici Hakem Heyetlerinde Vekâlet Ücreti

**1.Yargılama Gideri Niteliğindeki Karşı
Vekâlet Ücreti**

2.Akdi Vekâlet Ücreti

SONUÇ