

**Editör:**  
**Prof. Dr. Pervin SOMER**

**TÜKETİCİ HUKUKUNDA**  
**ARABULUCULUK**  
**(EL KİTABI)**



## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	3
İÇİNDEKİLER.....	5
TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINDA ARABULUCULUK.....	11
TÜKETİCİ KİMDİR? .....	11
TÜKETİCİ İŞLEMİ NEDİR? .....	11
TÜKETİCİ NEDEN KORUNMALIDIR?.....	13
TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINDA ARABULUCULUĞUN AVANTAJLARI.....	18
TÜKETİCİ İÇİN ARABULUCULUK HANGİ AVANTAJLAR SAĞLAR? .....	18
SATICI VEYA SAĞLAYICI İÇİN ARABULUCULUK HANGİ AVANTAJLAR SAĞLAR? .....	21
İSTATİKSEL OLARAK ARABULUCULUK UYGULAMALARI .....	24
TÜKETİCİ HUKUKUNDA ARABULUCULUK .....	30
SÜREÇ YÖNETİMİNDE ARABULUCU NELERE DİKKAT ETMELİDİR? .....	30
TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİ.....	38

TÜKETİCİ İŞLEMİ: ADİ İŞ-TİCARİ İŞ AYRIMI.....	41
TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMI .....	41
A. GENEL OLARAK .....	41
B. TÜKETİCİ .....	42
C. TÜKETİCİ İŞLEMİ.....	43
D. UYGULAMA İÇERİSİNDEN BAZI ÖRNEKLER .....	44
ADİ İŞ KAVRAMI .....	45
A. GENEL OLARAK.....	45
B. UYGULAMADAN ÖRNEKLER .....	46
BİR İŞİN TÜKETİCİ İŞLEMİ, ADİ İŞ VE TİCARİ İŞ OLMASINA BAĞLANAN SONUÇLARIN GÖREVLİ MAHKEME BAKIMINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	47
A. Adi İşlerde Görevli Mahkeme.....	47
B. Ticari Dava ve Ticari İş Ayrımı İle Görevli Mahkeme Sorunu .....	48
1- Mutlak Ticari Davalar .....	49
2- Nispi Ticari Davalar.....	51
C. Tüketici İşlemlerinde Görevli Mahkeme .....	51
D. Tüketici İşlemlerinde Dava Şartı Arabulucuk Yönünden İnceleme .....	53

TEMEL TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİ.....	56
I. TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMESİ .....	56
TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİYİ KORUYAN DÜZENLEMELER.....	59
1. Sözleşmeden Cayma Hakkı.....	59
2. Muacceliyet Şartı.....	59
3. Erken Ödeme.....	60
4. Kıymetli Evrak Düzenlenmesi .....	60
II. TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMESİ.....	61
TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMESİNDE TÜKETİCİYİ KORUYAN DÜZENLEMELER.....	61
1. Bilgilendirme Yükümlülüğü .....	61
2. Tüketici Kredisi Sözleşmesinde Cayma Hakkı .....	63
3. Tüketici Kredisi Faiz Oranı ve Sözleşme Değişiklikleri.....	64
4. Erken Ödeme ve Temerrüt .....	65
5. Bağlı Krediler.....	66
III. KONUT FİNANSMANI.....	67
KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMESİNDE TÜKETİCİYİ KORUYAN DÜZENLEMELER.....	69
1. Bilgilendirme Yükümlülüğü .....	69

2. Cayma Hakkı.....	72
3. Erken Ödeme.....	72
4. Temerrüt.....	73
5. Bağlı Krediler.....	74
IV. ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞI SÖZLEŞMESİ ....	75
ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞI SÖZLEŞMESİNDE TÜKETİCİYİ KORUYAN HÜKÜMLER.....	76
1. Bilgilendirme Yükümlüğü.....	76
2. Cayma Hakkı.....	76
3. Ödemesiz Dönme Hakkı .....	77
V. İŞYERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER....	78
İŞYERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİYİ KORUYAN DÜZENLEMELER .....	78
1. Yetki Belgesi Alma Zorunluluğu .....	78
2. Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü.....	78
3. Cayma Hakkı.....	79
VI. MESAFELİ SÖZLEŞMELER.....	80
MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİYİ KORUYAN DÜZENLEMELER .....	80
1. Bilgilendirme Yükümlülüğü .....	80

2. Cayma Hakkı.....	82
3. Tüketiciyi Koruyan Diğer Hükümler .....	84
VII. FİNANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER .....	85
FİNANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİYİ KORUYAN DÜZENLEMELER .....	85
1. Bilgilendirme Yükümlülüğü .....	85
2. Cayma Hakkı.....	86
3. Tüketicinin Diğer Hakları .....	87
VIII. DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİ.....	88
DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİYİ KORUYAN DÜZENLEMELER .....	89
1. Bilgilendirme.....	89
2. Cayma Hakkı.....	89
3. Ön Ödemeli Sözleşme.....	90
IX. PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ .....	91
PAKET TUR SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİYİ KORUYAN DÜZENLEMELER.....	91
1. Bilgilendirme.....	91
2. Dönme Hakkı .....	92

3. Tüketicinin diğer Hakları .....	92
X. ABONELİK SÖZLEŞMELERİ .....	93
ABONELİK SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİYİ KORUYAN DÜZENLEMELER.....	94
1. Şekle İlişkin Koruma.....	94
2. Sözleşmenin İfası Sürecinde Koruma .....	97
3. Abonelik Sözleşmesinin Feshi .....	99
XI. SÜRELİ YAYIN KURULUŞLARINCA DÜZENLENEN PROMOSYON UYGULAMALARI .....	101
SAĞLIK HUKUKU YÖNÜNDEN TÜKETİCİ MAHKEMELERİNİN GÖREV ALANI.....	103
ARABULUCULUK UYGULAMALARINDA PORTAL .....	109
1. Uyap Üzerinden Arabuluculuk Sistemine Dahil Olma.....	109
2. Arabuluculuk Evraklarını Yükleme .....	110
TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARINDA ARABULUCULUK ÜCRETİ .....	114
TÜKETİCİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRME.....	117
AB TÜKETİCİ HUKUKU VE MEVCUT DURUM....	122
YARARLANILAN KAYNAKLAR.....	125