

**T.C.
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı**

Hasan CAN

**TÜKETİCİLERİN TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ
HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELERİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Danışman:
Dr. Öğr. Üyesi Ramazan KURTOĞLU**

Yozgat – 2019

**T.C.
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Anabilim Dalı**

Hasan CAN

**TÜKETİCİLERİN TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ
HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELERİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Danışman:
Dr. Öğr. Üyesi Ramazan KURTOĞLU**

Yozgat – 2019

T.C.
YOZGAT BOZOK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalı 80110112010 numaralı öğrencisi Hasan CAN'ın hazırladığı “Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri” başlıklı Yüksek Lisans tezi ile ilgili Tez Savunma Sınavı, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 10/07/2019 Çarşamba günü saat 11:00’da yapılmış, tezin onayına OY ÇOKLUĞU / OY BİRLİĞİYLE karar verilmiştir.

Başkan : Doç.Dr. Kenan GÜLLÜ

K. Güllü

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Ramazan KURTOĞLU

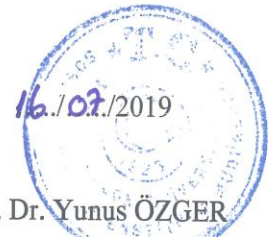
R. Kurtoglu

Üye : Dr. Öğr. Üyesi Mehmet KARA

M. Kara

ONAY:

Bu tezin kabulü, Enstitü Yönetim Kurulu'nun ...16../07../2019.. tarih ve 26-03 sayılı kararı ile onaylanmıştır.



Prof. Dr. Yunus ÖZGER

Enstitü Müdürü

Dr. Öğr. Üyesi Ramazan KURTOĞLU

R. Kurtoglu

Yemin Metni

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri**” başlıklı çalışmanın tarafımca, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla doğrularım.

12/07/2019

Hasan CAN



İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET.....	X
ABSTRACT.....	XII
KISALTMALAR.....	XIV
TABLolar LİSTESİ.....	XVI
ŞEKİLLER İSTESİ.....	XXI
ÖNSÖZ.....	XXII
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

1.1. Tüketicinin Koruması Kavramı ve Bu Kavramı Öne Çıkaran Faktörler	3
1.2. Tüketici Hukukunun Genel Çerçevesi	4
1.2.1. Tüketicinin Bilgilendirilmesi	4
1.2.2. Tüketicinin Eğitimi ve Bilinçlendirilmesi	5
1.2.3. Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması	6
1.2.4. Tüketicinin Sağlık ve Güvenliğinin Korunması Hakkı	7
1.2.5. Tüketicinin Çevresel Tehlikelere Karşı Korunması	8

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİYİ KORUYUCU ÖNLEMLER VE HAK ARAMA YOLLARI

2.1. Tüketiciyi Koruyucu Önlemler	9
2.1.1. Ayıplı Mala Karşı Koruma	9
2.1.1.1. Ayıp Türleri.....	10
2.1.1.2. Ayıplı Maldan Sorumluluk	10
2.1.1.3. Ayıplı Malda Tüketicinin Seçimlik Hakları.....	12
2.1.2. Ayıplı Hizmete Karşı Koruma.....	13

2.1.2.1. Ayıplı Hizmette Sorumluluk	13
2.1.2.2. Ayıplı Hizmette Tüketicinin Seçimlik Hakları	14
2.1.3. Haksız Sözleşme Şartlarına Karşı Koruma.....	15
2.1.4. Sipariş Edilmeyen Mal ve Hizmetlerde Tüketicinin Korunması.....	17
2.1.5. Diğer Bazı Tüketici Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması.....	18
2.1.5.1. Taksitle Satış Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması	18
2.1.5.2. Tüketici Kredisi Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması.....	20
2.1.5.3. Konut Finansmanı Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması	21
2.1.5.4. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri.....	23
2.1.6. İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması.....	24
2.1.7. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması.....	26
2.1.8. Abonelik Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması.....	27
2.2. Tüketicinin Korunmasına İlişkin Hak Arama Yolları.....	28
2.2.1. Tüketici Hakem Heyeti.....	28
2.2.1.1. Genel Olarak Tüketici Hakem Heyeti.....	29
2.2.1.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetkileri.....	30
2.2.1.3. Hakem Heyetlerinin Oluşumu	30
2.2.1.3.1. Genel Olarak	30
2.2.1.3.2. Başkan ve Üyeler	31
2.2.1.3.3. Raportör	32
2.2.1.4. Hakem Heyetlerinin Çalışma Yöntem ve Esasları.....	33
2.2.1.4.1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru.....	33
2.2.1.4.1.1. Miktar Açısından Başvuru Sınırı	35
2.2.1.4.1.2. Başvuru Yapılacak Hakem Heyeti	37
2.2.1.4.2. Tüketici Hakem Heyetinin İnceleme Şekli	38
2.2.1.4.3. Tüketici Hakem Heyeti Kararları.....	40
2.2.1.4.3.1. Karar Oluşturma Süreci.....	40

2.2.1.4.3.2. Kararların Niteliği ve Kapsamı	41
2.2.1.4.3.3. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının İcrası.....	43
2.2.1.4.3.4. Tüketici Hakem Heyeti Kararına Karşı İtiraz	43
2.2.2. Tüketici Mahkemesi	44
2.2.3.1. Genel Olarak	44
2.2.3.2. Tüketici Mahkemesinin Görev ve Yetki Alanı	45
2.2.3.2.1. Tüketici Mahkemesinin Görev Alanı.....	45
2.3.3.2.1.1. Tüketici Mahkemesinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklar	47
2.3.3.2.2. Tüketici Mahkemesinin Yetki Alanı.....	48
2.3.3.3. Başvuru ve Yargılama Usulü	50
2.3.3.4. Karar ve Kararların İcrası.....	52

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİLERİN TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ HAKKINDA DEĞERLENDİRMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi	54
3.2. Literatür Taraması.....	56
3.3. Araştırmanın Amacı	58
3.4. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları	58
3.5. Araştırmanın Yöntemi.....	59
3.5.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler	59
3.5.2. Ana Kütle ve Örnek Seçimi	68
3.5.3. Veri Toplama Yöntem ve Aracı	68
3.6. Verilerin Analizi	70
3.7. Bulguların Değerlendirilmesi.....	71
3.7.1. Araştırmaya Katılanların Yaşa Göre Dağılımı	71

3.7.2. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Göre Dağılımı	71
3.7.3. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı	72
3.7.4. Araştırmaya Katılanların Toplam Gelir Durumlarına Göre Dağılımı	73
3.7.5. Araştırmaya Katılanların Şahsi Gelir Durumlarına Göre Dağılımı	73
3.7.6. Araştırmaya Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı	74
3.7.7. Araştırmaya Katılanların Ev Halkı Tiplerine Göre Dağılımı	74
3.7.8. Araştırmaya Katılanların Mesleklerine Göre Dağılımı	75
3.7.9. Araştırmaya Katılanların, Tüketicilerin Korunmasında En Çok Güven Duydukları Mercii Dağılımı	76
3.7.10. Araştırmaya Katılanların, Tüketicileri Koruma Amaçlı Bir Sivil Kuruluşlarına (Dernek vb.) Üye Olup Olmadıklarına İlişkin Dağılım	77
3.7.11. Araştırmaya Katılanların, Daha Önceden Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapıp Yapmadıklarına İlişkin Dağılım	77
3.7.12. Araştırmaya Katılanların, Daha Önceden Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapmama Nedenlerinin Dağılımı	78
3.7.13. Araştırmaya Katılanların, Kime/ Kimlere Karşı Daha Önceden Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yaptıklarının Dağılımı	79
3.7.14. Araştırmaya Katılanların, Hangi Uyuşmazlık Konusuna İlişkin Tüketici Hakem Heyetlerine Yaptıklarının Başvuru Dağılımı	80
3.7.15. Araştırmaya Katılanların, Tüketici Hakem Heyetlerine Yaptıklarının Başvuru Sonucu	81
3.8. Ölçekler, İfadeler ve Kodları	81
3.9. Normallik ve Güvenilirlik Analizleri	84
3.10. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri	86
3.11. Tüketicilerin Demografik ve Sosyo-Ekonomik Faktörlere Değerlendirme Farklılıkları	96
3.11.1. Tek Yönlü MANOVA Analizleri	96

3.11.1.1. Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Değerlendirme Farklılıkları.....	97
3.11.1.1.1. Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre Farklılıkları....	98
3.11.1.1.2. Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Toplam Gelir Seviyelerine Göre Farklılıkları.....	100
3.11.1.1.3. Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Farklılıkları	103
3.11.1.1.4. Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Ev Halkı Tiplerine Göre Farklılıkları	104
3.11.1.1.5. Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Mesleklere Göre Farklılıkları	105
3.11.1.2. Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeyleri Değerlendirme Farklılıkları.....	108
3.11.1.2.1. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Farklılıkları	108
3.11.1.2.2. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılıkları.....	111
3.11.1.2.3. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre Farklılıkları	112
3.11.1.2.4. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Toplam Gelir Gruplarına Göre Farklılıkları.....	116
3.11.1.2.5. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Şahsi Gelir Gruplarına Göre Farklılıkları.....	119
3.11.1.2.6. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Farklılıkları	122
3.11.1.2.7. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Ev Halkı Tiplerine Göre Farklılıkları.....	124

3.11.1.2.8. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Mesleklere Göre Farklılıkları.....	126
3.11.1.3. Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri Değerlendirme Farklılıkları.....	130
3.11.1.3.1. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Değerlendirilmesinin Yaş Gruplarına Göre Farklılıkları...	131
3.11.1.3.2. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Değerlendirilmesinin Eğitim Düzeylerine Göre Farklılıkları.....	132
3.11.1.3.3. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Değerlendirilmesi Toplam Gelir Seviyelerine Göre Farklılıkları.....	134
3.11.1.3.4. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Değerlendirilmesi Şahsi Gelir Seviyelerine Göre Farklılıkları.....	135
3.11.1.3.5. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Mesleklere Göre Değerlendirilmesi Farklılıkları	137
3.11.1.4. Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim İfadelerinin Değerlendirilmesi Farklılıkları	139
3.11.1.4.1. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Eğitim Düzeylerine Göre Farklılıkları ...	140
3.11.1.4.2. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Toplam Gelir Durumlarına Göre Farklılıkları.....	141
3.11.1.4.3. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Meslek Durumlarına Göre Farklılıkları..	143
3.11.2. Kruskal-Wallis Testi	146
3.11.2.1.Cinsiyete Göre Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirme Farklılıkları.....	147

3.11.2.2. Eğitim Seviyelerine Göre Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirme Farklılıkları.....	147
3.11.2.3. Medeni Durumlarına Göre Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvuruların Değerlendirilmesi Farklılıkları.	149
3.11.2.4. Ev Halkı Tiplerine Göre Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvuruların Değerlendirilmesi Farklılıkları.	151
3.11.2.5. Mesleklere Göre Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvuruların Değerlendirilmesi Farklılıkları.	155
3.11.3. Hipotez Testi Sonuçları.....	157
DEĞERLENDİRME, SONUÇ VE ÖNERİLER.....	166
KAYNAKÇA	169
EKLER.....	180
ÖZGEÇMİŞ.....	185

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri

Hasan CAN

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ramazan KURTOĞLU

2019-Sayfa:185+XXII

Jüri: Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ

Dr. Öğr. Üyesi Ramazan KURTOĞLU

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet KARA

Günümüzde dünyadaki gelişmelere paralel bir hızla değişen tüketici davranışları yalnız mal ve hizmet alanında değil, pek çok alanda çeşitliliğin artmasına yol açmıştır. Tüketicilerin taraf oldukları işlemlerin ve çeşitliliğinin artması uyuşmazlıkların da artmasına yol açmıştır. Bu durum, güçsüz konumda olan tüketicilerin korunmasına ilişkin tedbirlerin alınmasını zorunlu kılmıştır. Bu tedbirlerden birisi tüketicinin mağduriyetine yol açmasının önlenmesini sağlayan önleyici tedbirler, diğeri ise tüketicinin mağdur olmasından sonra mağduriyetinin telafisi amacıyla koruyucu tedbirlerdir. Çalışmanın konusu olan tüketici hakem heyeti de tüketicinin korunmasında koruyucu tedbirlerden birisidir.

Türkiye’de yaşayan tüketicilerin yapılan analizler sonucunda tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirme seviyeleri 5 farklı ölçek üzerinden incelenmiştir. Bu ölçekler sırasıyla (1) “Tüketicilerin, Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Konusundaki Bilgi Düzeyleri (THTKBD)”, (2)“Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeyleri (THHHBD)”, (3)“Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri (THHHAD)”, (4)“Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyleri (AAI)” ve (5)“Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmış Olan Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri (THHHD)” şeklindedir.

Verilerin analiz edilmesi sonucu tüketicilerin, tüketicinin korunması ve tüketici hakem heyetlerine ilişkin bilgi düzeylerinin yüksek olduğu, hakem heyetlerine yapılan başvuruların çoğunluğunun tüketici lehine sonuçlandığı, buna karşılık tüketici hakem heyetlerine ilişkin algı düzeylerinin diğer ölçeklere göre nispeten düşük olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan Tek Yönlü MANOVA analizi ve Kruskal-Wallis Testi sonuçlarına göre tüketicilerin ölçeklerdeki ifadelerdeki katılma düzeylerinin yaş, cinsiyet, eğitim, toplam gelir, şahsi gelir, medeni durum, ev halkı tipi ve meslek durumlarından bazılarında göre farklılaştığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tüketici Davranışı, Tüketicinin Korunması, Tüketici Hakem Heyetleri, Tek Yönlü MANOVA Analizi, Kruskal-Wallis Testi

ABSTRACT

Master Thesis

Consumers ' Reviews on Consumer Arbitration Delegations

by

Hasan CAN

Supervisor: Asst. Prof. Dr. Ramazan KURTOĞLU

2019-Page: 185+XXII

Jury : Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ

Dr. Öğr. Üyesi Ramazan KURTOĞLU

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet KARA

Nowadays, a rapidly changing consumer behavior in collateral with the developments in the world has led to increased diversity in many areas, not only in the goods and services market. The increase in the diversity of transactions and the increase in the variety of processes has led to increase in disputes. This has made it necessary to take measures to protect consumers who are in a powerless position. One of these measures is preventive measures to prevent the consumer from causing victimization, and the other is protective measures to compensate for the victimization after the consumer becomes a victim. The consumer arbitration committee, which is the subject of our study, is one of the protective measures in consumer protection.

Consumers' levels of evaluation about arbitration committees were examined at 5 different scales as a result of the analysis of consumers living in Turkey. These scales include (1) "Information levels of consumers on consumer rights, and consumers' protection (THTKBD)", (2) "Information levels of consumers on consumer arbitration committees (THHHBD)", (3) "Perception levels of consumers on consumer arbitration committees (THHAD)", (4) "level of Word of Mouth Communication about consumer arbitral committees (AAI)" and (5) "Reviews of consumers who have applied to the consumer arbitration Committees, (THHHD)".

According to one-way MANOVA analysis and Kruskal-Wallis test, it was found that the level of consumers' confirmation to the statements differ according to some of the variables such as age, gender, education, total income, personal income, marital status, household type and occupations.

As a result of the data analysis, it was found that the level of information on consumer protection and consumer arbitration committees are high, the majority of applications made to the arbitrator's committees resulted in favor of the consumer, however the level of consumers' perception of consumer arbitration committees was found to be relatively low compared to other scales.

Keywords: Consumer Behaviour, Consumer Protection, Consumer Arbitration Committee, One-Way MANOVA Analysis, Kruskal-Wallis Test

KISALTMALAR LİSTESİ

- AAI.** : Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyi
- Bakanlık** : Ticaret Bakanlığı
- b.** : Bent
- bkz.** : Bakınız
- c.** : Cümle
- C.** : Cilt
- CD.** : Yargıtay Ceza Dairesi
- DEÜHFD.** : Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
- dn.** : Dipnot
- E.** : Esas Numarası
- Heyet** : Tüketici Hakem Heyeti
- HD.** : Hukuk Dairesi
- HGK.** : Hukuk Genel Kurulu
- HMK.** : Hukuk Muhakemeleri Kanunu
- İÜHFM.** : İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası
- K.** : Karar
- m.** : Madde
- s.** : Sayfa
- S.** : Sayı
- T.** : Tarih
- TBB.** : Türkiye Barolar Birliği
- TBK.** : Türk Borçlar Kanunu
- TC.** : Türkiye Cumhuriyeti
- THHAD.** : Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri

- THHHD.** : Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmış Olan Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri
- THHHBD.** : Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeyleri
- TTK.** : Türk Ticaret Kanunu
- THTKBD.** : Tüketicilerin Korunması Hakkında Bilgi Düzeyleri
- TKHK.** : Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- TÜPADEM.** : Tüketici Pazar Araştırma Danışma Test ve Eğitim Merkezi
- UYAP.** : Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi
- vb.** : ve benzeri
- vd.** : ve diğerleri
- VUK.** : Vergi Usul Kanunu
- Y.** : Yargıtay
- Yönetmelik** : Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği
- 4077 SK.** : 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
- 6098 SK.** : 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu
- 6502 SK.** : 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

TABLolar LİSTESİ

Sayfa

Tablo 3.1: Verilere Uygulanan Analizler.....	70
Tablo 3.2: Araştırmaya Katılanların Yaş Grup Bilgileri.....	71
Tablo 3.3: Araştırmaya Katılanların Cinsiyet Bilgileri.....	71
Tablo 3.4: Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumu Bilgileri.....	72
Tablo 3.5: Araştırmaya Katılanların Toplam Gelir Durumu Bilgileri.....	73
Tablo 3.6: Araştırmaya Katılanların Şahsi Gelir Durumu Bilgileri.....	73
Tablo 3.7: Araştırmaya Katılanların Medeni Durumu Bilgileri.....	74
Tablo 3.8: Araştırmaya Katılanların Ev Halkı Tipleri.....	74
Tablo 3.9: Araştırmaya Katılanların Meslek Bilgileri.....	75
Tablo 3.10: Araştırmaya Katılanların Tüketicilerin Korunmasında En Çok Güven Duydukları Mercii Dağılımı.....	76
Tablo 3.11: Araştırmaya Katılanların Tüketicileri Koruma Amaçlı Bir Sivil Toplum Kuruluşlarına Üye Olup Olmadıklarına İlişkin Bilgiler.....	77
Tablo 3.12: Araştırmaya Katılanların, Daha Önceden Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapıp Yapmadıklarına İlişkin Bilgiler.....	77
Tablo 3.13: Araştırmaya Katılanların, Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapmama Nedenleri.....	78
Tablo 3.14: Araştırmaya Katılanların, Kime/ Kimlere Karşı Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yaptıklarına İlişkin Bilgiler.....	79
Tablo 3.15: Araştırmaya Katılanların, Hangi Uyuşmazlık Konusuna İlişkin Tüketici Hakem Heyetlerine Yaptıkları Başvuruya İlişkin Bilgiler.....	80
Tablo 3.16: Araştırmaya Katılanların, Tüketici Hakem Heyetlerine Yaptıkları Başvurunun Sonucuna İlişkin Bilgiler.....	81
Tablo 3.17: Ölçekler, İfadeler ve Kodları.....	81
Tablo 3.18: THTKBD, THHHBD, THHAD ve AAI İçin Çarpıklık, Basıklık ve Cronbach's Alpha Değerleri.....	84
Tablo 3.19: THHHD Ölçeği İçin Çarpıklık, Basıklık ve Cronbach's Alpha Değerleri	86
Tablo 3.20: Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri	87
Tablo 3.21: Ölçeklerin Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	89
Tablo 3.22: Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Bilgi Düzeyleri (THTKBD) Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalamaları ve Standart Sapmaları.....	90
Tablo 3.23: Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeyleri (THHHBD) Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama ve Standart Sapmaları.....	91

Tablo 3.24: Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri (THHAD) Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama ve Standart Sapmaları	93
Tablo 3.25: Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyleri (AAI) Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama ve Standart Sapmaları.....	95
Tablo 3.26: Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmış Olan Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri (THHHD) Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama ve Standart Sapmaları.....	95
Tablo 3.27: Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Değerlendirme Farklılıkları.....	97
Tablo 3.28: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	98
Tablo 3.29: Eğitim Durumlarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	98
Tablo 3.30: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	100
Tablo 3.31: Toplam Gelir Seviyelerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	101
Tablo 3.32: Medeni Durumlarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	103
Tablo 3.33: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi ...	104
Tablo 3.34: Ev Halkı Tiplerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	104
Tablo 3.35: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	105
Tablo 3.36: Mesleklere Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	106
Tablo 3.37: Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeyleri Değerlendirme Farklılıkları.....	108
Tablo 3.38: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	108
Tablo 3.39: Yaş Gruplarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	109
Tablo 3.40: Cinsiyete Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları	111
Tablo 3.41: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	112

Tablo 3.42: Eğitim Durumlarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	113
Tablo 3.43: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	116
Tablo 3.44: Toplam Gelir Gruplarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	117
Tablo 3.45: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	120
Tablo 3.46: Şahsi Gelir Gruplarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	120
Tablo 3.47: Medeni Durumlarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	121
Tablo 3.48: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	124
Tablo 3.49: Ev Halkı Tiplerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	125
Tablo 3.50: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	126
Tablo 3.51: Mesleklere Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	127
Tablo 3.52: Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri Değerlendirme Farklılıkları.....	130
Tablo 3.53: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	131
Tablo 3.54: Yaş Gruplarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	131
Tablo 3.55: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	132
Tablo 3.56: Eğitim Düzeylerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	133
Tablo 3.57: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	134
Tablo 3.58: Toplam Gelir Seviyelerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	134
Tablo 3.59: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	135
Tablo 3.60: Şahsi Gelir Seviyelerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	136
Tablo 3.61: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	137

Tablo 3.62: Mesleklere Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü Manova Analizi Sonuçları	138
Tablo 3.63: Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim İfadelerinin Anlamlılık Değerleri.....	139
Tablo 3.64: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	140
Tablo 3.65: Eğitim Düzeylerine Göre Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları	140
Tablo 3.66: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	142
Tablo 3.67: Toplam Gelir Seviyelerine Göre Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları.....	142
Tablo 3.68: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi	143
Tablo 3.69: Mesleklere Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin.....	144
Tablo 3.70: Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	146
Tablo 3.71: Cinsiyete Göre Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Daha Fazla Kamu Spotları Yapılmalıdır (THHHD8) ifadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	147
Tablo 3.72: Eğitim Seviyelerine Göre Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavır ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD4) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	148
Tablo 3.73: Eğitim Seviyelerine Göre Tüketici Hakem Heyetlerine İlişin Daha Fazla Kamu Spotları Yapılmalıdır (THHHD8) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	148
Tablo 3.74: Medeni Durumlarına Göre Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavır ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHH1) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları.....	149
Tablo 3.75: Medeni Durumlarına Göre Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Kararından Dolayı Memnunum (THHHD2) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları.....	150
Tablo 3.76: Medeni Durumlarına Göre Tüketici Hakem Heyetinin Verdiği Karardan Tatmin Oldum (THHHD3) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları.....	150
Tablo 3.77: Medeni Durumlarına Göre Tüketici Hakem Heyetinin Makul Süre İçerisinde Karar Verdiğini Düşünüyorum (THHHD4) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Snuçları	150
Tablo 3.78: Medeni Durumlarına Göre Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Olan Personelin Yasal Mevzuata Hakim Olduğunu Düşünüyorum (THHHD7) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	151
Tablo 3.79: Ev Halkı Tiplerine Göre Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavır ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD1) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	152

Tablo 3.80: Ev halkı Tiplerine Göre Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD1) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	152
Tablo 3.81: Ev Halkı Tiplerine Göre Tüketici Hakem Heyetinin Makul Süre İçerisinde Karar Verdiğini Düşünüyorum (THHHD4) İfadesinin Kruskal-Wallis Analiz Testi Sonuçları.....	153
Tablo 3.82: Ev Halkı Tiplerine Göre Bir Daha Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapmayı Düşünmüyorum (THHHD6) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları. 153	
Tablo 3.83: Ev Halkı Tiplerine Göre Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Olan Personelin Yasal Mevzuata Hakim Olduğunu Düşünüyorum (THHHD7) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları.....	154
Tablo 3.84: Mesleklere Göre Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD4) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	155
Tablo 3.85: Mesleklere Göre Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Daha Fazla Kamu Spotları Yapılmalıdır(THHHD8) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları	156
Tablo 3.86: Hipotez Testi Sonuçları	157

ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 3.1: Araştırma Modeli.....	59
----------------------------------	----



ÖNSÖZ

Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde, değerli bilgilerini benimle paylaşan, kendisine ne zaman danışsam bana kıymetli zamanını ayırıp sabırla ve büyük bir ilgiyle bana faydalı olabilmek için elinden gelenden fazlasını sunan, her sorun yaşadığımda gecenin bir yarısında olsa bile çekinmeden arayabildiğim, güler yüzünü ve samimiyetini benden esirgemeyen ve gelecekte bana verdiği değerli bilgilerden faydalanacağımı düşündüğüm danışman hoca statüsünü hakkıyla yerine getiren kıymetli hocam Dr. Öğr. Üyesi Ramazan KURTOĞLU'na teşekkürü bir borç biliyor ve şükranlarımı sunuyorum.

Hayatım boyunca bana maddi ve manevi her türlü desteği sağlayan en büyük destekçilerim olan sevgili eşim ve çocuklarıma en içten teşekkürlerimi, sevgi ve saygılarımı sunarım.

Hasan CAN
Yozgat-2019

GİRİŞ

Tüketici kavramının önemi ve değeri gittikçe artmaktadır. Günümüzde nüfusun artması, üretim ve pazarlama anlayışında meydana gelen değişimle beraber, tüketici kavramı da değişmiştir. Üretim odaklı bir pazarlama anlayışı, zamanla tüketim odaklı pazarlama anlayışına dönüşmüştür. Bu da tüketici kavramının ön plana çıkmasına yol açmıştır. Buna karşılık mal ve hizmet piyasasında çeşitliliğin artması ve farklılaşması tüketici açısından olumlu bir gelişme olsa da bu durum daha fazla mağduriyete yol açmaya başlamıştır. Çeşitli sebeplerden dolayı ya tüketici mal ve hizmet satın alımında ya da satın aldıktan sonra bir takım mağduriyetler yaşamaktadır.

Ülkemizde tüketicinin korunması ilgili temel mevzuatın başında 1982 Anayasası gelmektedir. Anayasanın 172'nci maddesine göre "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder" denmektedir. Anayasanın bu maddesine göre 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğü girmiştir. Bu kanun tüketiciyi sözleşme öncesi ve sonrası koruyucu birçok önlem olsa da zamanla mal ve hizmet piyasasında değişimler karşısında yetersiz kalmış ve yeni bir kanun hazırlanması gerekliliği doğmuştur. Böylece 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girmiştir. Bu kanunda tüketicinin mağdur olmasının önlenmesi ve mağdur olmuşsa bile mağduriyetinin giderilmesini yönelik birçok düzenlemeye yer verilmiştir. Kısaca tüketicinin korunması sözleşme öncesi aşamada korunması ve sözleşme sonrası korunması olarak ikiye ayrılabilir. Sözleşme sonrası tüketicilerin korunması yani mağduriyetlerinin giderilmesinde tüketici hakem heyetleri önemli bir işleve sahiptir.

Ülkemizde tüketici hakem heyetleri her ilde ve birçok ilçede bulunmaktadır. Tüketici hakem heyetleri, başvurunun kolay (e-devletten başvuru yapılabilmektedir) ve ücretsiz olması, herhangi bir masraf oluşturmaması, tüketici mahkemelerine göre uyumsuzluğu daha hızlı karara bağlamalarından dolayı tüketiciyi koruyucu kurum ve kuruluşlar içerisinde en önemlisi sayılabilir. Tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi amacıyla tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuru sayısı her geçen yıl artmaktadır.

Türkiye'de 2018 yılında tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuru sayısı beş yüz bini aşmıştır. Bu da tüketicinin korunmasında tüketici hakem heyetlerinin çok önemli bir yer edindiğini göstermektedir.

Çalışmanın konusu tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmeleridir. Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde tüketicinin korunmasına ilişkin genel bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde ise tüketicinin korunmasına ilişkin hak arama yolları olan tüketici hakem heyeti ve tüketici mahkemesi hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmelerini ve bu değerlendirmelerin demografik ve sosyo-ekonomik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan saha çalışması ve sonuçlarına yer verilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER

1.1. Tüketicinin Koruması Kavramı ve Bu Kavramı Öne Çıkaran Faktörler

İnsanlığın varoluşu ile üretim ve tüketim faaliyetleri başlamıştır (Nart, 2008, s. 4). Önceleri üretimin amacı tüketmek olduğu için tüketicinin korunması gerekliliği pek hissedilmemiştir. Ancak zamanla teknolojiye hızlı gelişmeler ile üretimin miktarı, niteliği ve çeşitliliği artmış bu da üreticilerin ekonomik ve örgütsel olarak güçlenmesine yol açmıştır (Altınar Yolcu, 2018, s. 1113). Üreticilerin ekonomik olarak güçlenmesi sonucu tüketiciler giderek mağdur olmuş ve tüketicilerin korunması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Teknik anlamda tüketicinin korunması gerekliliği sanayi devriminden sonra öne çıkmaya başlamıştır (Aydoğdu, 2015, s. 1). Ancak modern anlamda tüketicinin korunması hareketlerinin temellerinin 19. Yüzyılın sonlarına doğru Avrupa ve Amerika Birleşik Devletlerinde atıldığı ileri sürülmüştür (Özel, 2014, s. 21) (Çiçek, Cantürk ve Bozova, 2015). Toplumlarda tüketici hareketleri içerisinde o zamana kadar ki en önemli hareket Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları bildirgesidir (Kanbir ve Saydan, 2006, s. 106). Bu bildirmede temel tüketici haklarının korunması konusunda çeşitli önlemler alınması kararlaştırılmıştır. Bu önlemler; tüketicilerin temel ihtiyaçlarının karşılanması, sağlık ve güvenliğin korunması, mal ve hizmetlerin serbestçe seçilmesi, bilgi edinme, eğitime, zararlarının karşılanması, sesini duyurma ve sağlıklı çevrede yaşama hakları olarak ifade edilebilir (Erdoğan, 2011, s. 3).

Ülkemizde tüketicinin korunması konusunun izlerine çok eski tarihlerde rastlanmaktadır. Osmanlı İmparatorluğunda Sultan II. Bayezid döneminde 1502 sayılı Kanunname-i İhtisab-ı Bursa ile tüketicilerin etkin şekilde korunduğu görülmektedir (Aydoğdu, 2015, s. 10). Bu kanunun günümüz tüketici hukukuna ışık tuttuğu kabul edilmektedir (Karakocalı ve Kurşun, 2015, s. 4). Cumhuriyet döneminde tüketicinin korunması 1926 tarihli yürürlüğe giren 818 sayılı Borçlar Kanunu ile gerçekleştirilmiştir (Aydoğdu, 2015, s. 10). Ülkemizde 1983 yılından sonra serbest piyasa ekonomisine geçilmesi ile tüketicilerin mağduriyetlerinde ciddi oranda artış meydana gelmiştir.

1982 Anayasasında tüketicinin korunmasına yönelik düzenleme¹ mevcut olsa da tüketicinin korunmasına yönelik en önemli adım 1995 yılında atılmıştır (İkizler, 2003, s. 78). Tüketicinin korunması konusunda ilk özel ve ayrıntılı kanun olan 4077 sayılı Kanun 8.9.1995 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu kanun hükümleri çok sayıda eleştiri olsa da tüketicinin korunması açısından önemlidir (Aydoğdu, 2015, s. 11). 4077 sayılı Kanun 2003 yılına kadar uygulanmış ancak tüketicinin korunmasında yetersiz kalması ve Avrupa Birliği mevzuatına uyum sağlanması için 4088 sayılı Kanun ile köklü değişikliğe uğramıştır (Altınar Yolcu, 2018, s. 1118-1119). Yapılan bu köklü değişikliklere rağmen 4077 sayılı Kanun'un tüketicileri tam olarak koruyamadığı görülmüş, bunun üzerine 28.05.2014 tarihinde Avrupa Birliği Mevzuatı ile uyumlu olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu yürürlüğe girmiştir. Bu kanun 4077 sayılı Kanunu yürürlükten kaldırmıştır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tüketicilerin mağduriyetinin önlenmesi amacıyla birçok önlem almıştır. Özellikle tüketicilerin mağdur olması durumunda mağduriyetinin kısa sürede giderilmesine yönelik tüketici hakem heyetleri oluşturulmuştur. İlk kez 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile oluşturulan Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, 6502 sayılı Kanun ile ismi Tüketici Hakem Heyetleri olarak değiştirilmiş ve tüketicinin korunmasında işlevselliği önemli ölçüde artmıştır. Bağlayıcı kararlar vermesi, başvurunun kolay ve masrafsız olması, uyuşmazlığın kısa sürede çözülmesi gibi sebeplerle tüketici hakem heyetlerinin, tüketicilerin hak arama yolları içinde en önemli kurum olduğu kabul edilir (Karakocalı ve Kurşun, 2015, s. 215).

1.2. Tüketici Hukukunun Genel Çerçevesi

1.2.1. Tüketicinin Bilgilendirilmesi

Tüketici hakları, bugün tüm dünyada benimsenen temel insan haklarından biri kabul edilmektedir (Polat, 2016, s.144). Tüketicinin bilgilendirilmesi evrensel tüketici haklarından biridir (Hayta, 2006, s. 243); (Adıyaman ve Turan, 2012, s. 75) ve tüketicinin korunmasında çok önemli bir işleve sahiptir (Aslan , 2014, s. 54).

¹ Bkz. 1982 tarihli TC. Anayasası m.172. <http://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.2709.pdf>

Gerçekten tüketici, piyasada bulunan tüm mal çeşitlerini, bunların niteliklerini ve hangi ürünün kendisi için en uygun olduğunu bildiği durumlarda zaten kendisini koruyacaktır (Aslan , 2014, s. 54). Halbuki her zaman durum böyle değildir.

İşletmeler ürünleri hakkında genellikle ya hiçbir bilgi vermemekte ya da eksik bilgi veya yanıltıcı bilgi vermektedir (Çiçek, Cantürk, ve Bozova, 2015, s.31).

Tüketicinin satın alacağı mal ve hizmetin özelliklerini, faydalı ve zararlı yönlerini, risklerini ve avantajlarını herhangi bir aldatmaya maruz kalmaksızın açık şekilde bilmesi gerekir. Bu durum satıcı-tüketici veya sağlayıcı-tüketici dengesinin sağlanmasında önem taşımaktadır (Babaoğul ve Şener, 2007, s. 31).

6502 sayılı Kanun'da tüketicinin bilgilendirilmesine ilişkin birçok hüküm² bulunmaktadır. Kanun'da geçen ve satıcı veya sağlayıcının uymak zorunda oldukları bu bilgilendirme yükümlülüğü tüketicinin korunmasında önemli bir işleve sahiptir. Yapılan bir çalışmada katılımcıların yüzde 60'ının, tüketicinin korunmasında ayrı bir kanun olan 6502 sayılı Kanun'dan haberdar oldukları ortaya çıkmıştır (Gök, Özen, ve Erdal, 2018, s. 150).

Tüketicinin satın alma konusunda, yeterli bilgiye sahip olmaması, özellikle reklam ve diğer satış yöntemleriyle tüketici farklı yönlere yönlendirilmektedir. Böylece organize olmamış olmaları da göz önünde alındığında tüketicilerin bilgilendirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır (Alkan ve Kaynak, 2008, s. 2)

6502 sayılı Kanun satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin bazı tüketici sözleşmelerinde bulunan cayma hakkı konusunda tüketiciyi bilgilendirmesini zorunlu tutmuştur.

1.2.2. Tüketicinin Eğitimi ve Bilinçlendirilmesi

Tüketicinin bilinçlendirilmesi, eğitimi ve örgütlenmesi; tüketicinin korunmasında özel bir önem atfetmektedir (Aydoğdu, 2015, s. 38). Tüketici eğitimi, tüketiciye gelirlerini en akılcı şekilde kullanmasını sağlayacak bilgileri veren bir öğretim sürecidir.

² Bkz. 6502 sayılı Kanun m.4 (1), (2) . <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6502.pdf>

Bireye, çocukluğundan itibaren hayatın her devresinde tüketici eğitimi verilmelidir. Tüketici eğitimi tüketicinin korunmasında en etkili olacak yöntemlerden biri olması sebebiyle öncelikli ele alınmalı bu şekilde tüketicinin kendisini koruması sağlanmalıdır (Güner ve Vaizoğlu, 2007, s. 17).

6502 sayılı Kanun'da tüketicilerin bilinçlendirilmesi, eğitimi ve örgütlenmesi ile ilgili birçok düzenleme bulunmaktadır.

Tüketici ve tüketici örgütlerinin açacağı davaların harçtan muaf tutulması, ayıplı seri mallar bakımından tüketici mahkemelerinde toplanma kararı aldırılabilmesi, ulusal radyo ve televizyonlarda tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapılması bunlara örnek olarak verilebilir. Ayrıca tüketicilerin korunması ile tüketicinin bilinçlendirilmesinin özendirilmesine yönelik tüketici ödülleri verilmektedir (Aydoğdu, 2015, s. 38).

Yapılan bir çalışmada, tüketicilerin korunma bilinci üzerinde; gelirleri, eğitim düzeyleri ve yaşlarının etkili olduğu tespit edilmiştir (Şahin ve Kor, 2009, s. 105).

1.2.3. Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması

Tüketicinin satın aldığı mal ya da hizmet karşılığında yapmış olduğu ödemenin karşılığını tam olarak alabilmesi ancak mağdur olmaması ile mümkündür. Bu ancak tüketicilerin satıcı ve sağlayıcı karşısında güçlü olabilmesi ile sağlanabilir. Bunun için yetkili merciler tarafından tüketiciyi koruyucu gerekli tedbirlerin alınması gerekir (Hayta, 2006, s. 243).

Tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması konusundaki düzenlemeler 6502 sayılı Kanun'un esas konusunu oluşturmaktadır (Zevkliler, 2001, s. 28). Kanun'un 4. maddesinden 54. maddesine kadar olan hükümler, daha çok tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunmasıyla ilgilidir.

Bu hükümler sırasıyla, tüketici sözleşmesinde uygulanacak temel hükümler, tüketicinin haksız şartlara ilişkin korunması, satışa arz edilen mallarda tüketicinin korunması, sipariş edilmeyen mal ve hizmetlerde tüketicinin korunması, ayıplı mal ve hizmetlerde tüketicinin korunması, taksitli satışlarda tüketicinin korunması, tüketici kredilerinde tüketicinin korunması, konut finansmanında tüketicinin korunması, ön ödemeli konut satışında tüketicinin korunması, iş yeri dışında kurulan

sözleşmelerde tüketicinin korunması, mesafeli sözleşmelerde tüketicinin korunması, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde tüketicinin korunması, devre tatil ve uzun süreli tatil sözleşmelerinde tüketicinin korunması, paket tur sözleşmelerinde tüketicinin korunması, abonelik sözleşmelerinde tüketicinin korunması ve süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamalarında tüketicinin korunması konularını düzenlemektedir (Aslan, 2014, s. 74).

Tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunmasına sebep olan bir başka durum ise mal ve hizmetlerin çeşitliliğidir. Tüketicinin satın alacağı mal ve hizmetlerin çeşitliliğinin artması ekonomik çıkarlarına olumlu yansıması olacaktır (Durmaz, 2011, s. 264). Ancak bu durumun tüketicinin tercihini zorlaştıracığı, bunun sonucunda hatalı tercih yapabileceği de bir gerçektir.

1.2.4. Tüketicinin Sağlık ve Güvenliğinin Korunması Hakkı

Bugün, gelişmiş ülkelerde tüketicinin sağlık ve güvenliğine zarar verecek faaliyetlerde bulunan firmaların pazarda yaşamlarını sürdürme şansları yok denecek kadar azdır. Tüketicinin sağlık ve güvenliğine zarar veren firmalara çok büyük miktarlarda para cezaları verilmektedir (Durmaz, 2011, s. 29). Ayrıca tüketicilerin bilinçlenmeleri ise bu firmaların ürünlerine olan talepleri azaltmaktadır.

Anayasamıza baktığımızda, sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı tüketicinin sağlık ve güvenlik içinde yaşama hakkının yasal çerçevesini oluşturmaktadır (Aslan, 2013, s. 54). Anayasanın belirtilen bu hükümleri 6502 sayılı Kanun'un çıkarılma amacını belirlemiştir.³

Ayrıca bu konuda 6502 sayılı Kanun'da çeşitli düzenlemeler bulunmaktadır. Kanun'un 55. maddesine göre satışa sunulan malın, insan sağlığı için zararlı veya tehlikeli olması halinde, malın üzerine veya kullanma kılavuzuna açıklayıcı bilgilerin ve uyarıların yazılması gerekmektedir.

Ayrıca aynı Kanun'un 76. maddesinde; satıcı veya sağlayıcının sunduğu mal ve hizmetlerin tüketicinin can ve mal güvenliğine zarar vermeyecek türden olması gerektiği belirtilmiş, bu konuda ilgili bakanlıklara da genel bir kalite denetim yetkisi vermiştir (Aslan, 2013, s. 56).

³ 6502 Sayılı Kanun 1'inci maddesinde kanunun çıkarılma amacı belirtilmiştir. Bkz. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6502.pdf>

6502 sayılı Kanun'un 79. maddesi yiyecek taklidi ürünlerin satışını yasaklamıştır. Türk Hukuku'nda tüketicinin sağlık ve güvenliğini koruma amacıyla konulmuş olan hükümler; para cezası, işyeri kapatma cezası ve hapis cezası gibi cezalar ve tedbirler ile desteklenmiştir. Kanunlardaki bu cezaların daha etkili bir şekilde uygulanması, sağlık ve güvenliğinde tüketici mağduriyetini önemli ölçüde azaltacaktır.

1.2.5. Tüketicinin Çevresel Tehlikelere Karşı Korunması

Çevre denildiğinde canlıları yaşama süresince etkileyen her türlü faktörler (sosyal, kültürel, fiziksel vb.) akla gelmektedir (Yücel ve Morgül, 1998, s. 84). İnsan yaşamın belli başlı temel fonksiyonundan biri olan beslenme, çevre koşulları tarafından tehdit edilmesiyle birlikte, çevre, tüketicinin korunması kavramına dâhil olmuştur.

Çevrenin korunmasında önce üreticiye sonra da tüketiciye önemli sorumluluklar düşmektedir (Hayta, 2006, s. 248). İşletmelerin çevreye zarar vermeyecek, çevrenin bozulmasına yol açmayacak şekilde üretim yapmasını beklemek de tüketici hakları kapsamındadır.

Bunun yolu, tüketicilerin çevreyi koruma bilincine sahip olmaları ve çevreci işletmelerin ürünlerini tercih etmelerine bağlıdır. Zaten tüketicilerin çevreci ürünleri tercih etmeleri, üreticileri de çevre konusunda daha duyarlı davranmalarına yol açacaktır. (Durmaz, 2011, s. 264).

6502 sayılı Kanun'un 1. maddesinde tüketicinin “çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemler almak” ifadesi yer almaktadır.

Kanun'un amacında geçen bu ifade tüketicinin çevresel tehlikelerden korunması hakkının tüketici hakları içerisinde önemli bir yer edindiğini gösterse de tüketiciyi çevresel tehlikelerden korumaya yönelik yeterli düzenleme bulunmamaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİYİ KORUYUCU ÖNLEMLER VE HAK ARAMA YOLLARI

2.1. Tüketicuyu Koruyucu Önlemler

6502 sayılı Kanun'da tüketiciyi koruma amaçlı birçok önlem bulunmaktadır. Bunları, ayıplı mal ve hizmetlere karşı koruma, haksız sözleşme şartlarına karşı koruma, sipariş edilmeyen mal ve hizmetlerde tüketicinin korunması, taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin korunması, tüketici kredisi sözleşmelerinde tüketicinin korunması, konut finansmanı sözleşmelerinde tüketicinin korunması, ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde tüketicinin korunması, işyeri dışında kurulan sözleşmelerde tüketicinin korunması, mesafeli sözleşmelerde tüketicinin korunması ve abonelik sözleşmelerinde tüketicinin korunması şeklinde sıralamak mümkündür.

2.1.1. Ayıplı Mala Karşı Koruma

Ayıp, tüketicinin maldan gerektiği gibi yararlanması engelleyen veya önemli ölçüde azaltan fiziki, ekonomik veya hukuki eksikliklerdir (Aydoğdu, 2015, s. 120). Otomobilin klimasının çalışmaması, kitapta bulunan baskı hatası, cep telefonunun aşırı ısınması, gözlük camının çizik olması mallardaki ayıplara örnek olarak verilebilir.

6502 sayılı Kanun ayıplı malın kapsamını oldukça geniş tutmuştur. Bunları şu şekilde özetlenebilir:

- Malın sözleşmede kararlaştırılmış şekle uygun olmaması (Elvan, 2018, s. 26),
- Satılan malın objektif anlamda bulunması gereken özelliklerin taşımaması,
- Malın satıcı tarafından bildirilen niteliklere aykırı olması,
- Malın ambalajında, etiketinde ve kullanma kılavuzunda belirtilen özelliklere sahip olmaması (Derya ve Korkmaz, 2015, s. 92),
- Eşdeğeri olan malların kullanım amacını karşılayamaması,
- Tüketicinin maldan beklediği faydaları azaltması, durumunda ayıplı sayılır (Özel, 2014, s. 88).

Sözleşmede belirlenen süre içerisinde malın tüketiciye teslim edilmemesi yani geç teslim edilmesi halinde yapılan ifa sözleşmeye aykırıdır (Erkan, 2017, s. 294). Buradaki geç teslim ayıp olarak nitelendirilmese de tüketici ayıplı maldan dolayı sahip olduğu seçimlik haklarını kullanabilir (Cumalıoğlu, 2014, s. 22).

2.1.1.1. Ayıp Türleri

Maddi ayıp, malın kullanımını fiziken engelleyen eksikliklerdir. Buna örnek olarak, kitap sayfalarının eksik olması, buzdolabının soğutmaması, ütünün su akıtması verilebilir.

Ekonomik ayıplar, tüketicinin maldan beklediği yararlanma ve kullanma imkânını azaltan ve ekonomik değerini düşüren ayıplardır. Ekonomik ayıba otomobilin km göstergesinin düşürülmüş olması örnek verilebilir.

Hukuki ayıplar, satılan malın kullanılmasını ve ondan faydalanılmasını engelleyen hukuki eksikliklerdir. Hukuki ayıba ise satın alınan otomobilin çalıntı ya da hacizli çıkması örnek olarak verilebilir.

2.1.1.2. Ayıplı Maldan Sorumluluk

Satıcının sözleşmede kararlaştırıldığı şekilde malı tüketiciye teslim etmesi gerekir (Şahin ve Kızır, 2014, s. 75). Buna aykırı ifa kötü ifadır. Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklamlardaki açıklamalardan bilgisi olmadığını ve bilgisinin olmasının kendisinden beklenemeyeceğini ispatlamadığı sürece yapılan açıklamalarla bağlı kalmak zorundadır (İlgün, 2014, s. 37). Aynı şekilde satış sözleşmesinin düzenlenmesi anında yapılan açıklamaların düzeltilmesi durumunda satıcı sorumluluktan kurtulur.

Satış sözleşmesinin kurulma anında tüketicinin bildiği veya bilmesinin kendinden beklendiği hallerde sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz (Çetiner, 2009, s. 106). Örneğin; satın alınan mal üzerinde çizik olduğunun görülmesi veya etiketinde satışı sunulan mal ile ilgili ayıpların bildirilmesi durumunda ayıplardan satıcı sorumlu değildir. Ancak malda bilinen ayıplar haricinde ayıp olması durumunda bu ayıplardan satıcının sorumluluğu vardır (İlgün, 2014, s. 44).

Örneğin; tüketicinin satın aldığı ikinci el cep telefonunda çizik olması durumunda, satıcının, tüketicinin bildiği bu ayıptan sorumluluğu bulunmasa da,

telefonun çizik haricinde aşırı ısınması, bataryasının ve kameranının bozuk olması gibi ayıplardan sorumluluğu vardır.

Montajın, satıcı veya satıcının sorumluluğunda bir başkası tarafından yapıldığı hallerde malın montajında ortaya çıkan sorunlar da ayıp kapsamındadır (Aydoğdu, 2013, s. 24). Montajın tüketici tarafından yapılması durumunda, montaj talimatının hatalı olması yüzünden ortaya çıkan ayıplardan satıcının sorumluluğu vardır (Elvan, 2018, s. 27). Bazen de montaj talimatında hata veya noksanlıklar olmasa da montaj için gereken malzemelerde eksiklikler olabilir. Bu durumda da, yapılan ifa sözleşmeye aykırıdır.

Satılan malın ikinci el mal olması yani öncesinde kullanılmış olması durumunda ortaya çıkan ayıplardan da satıcının sorumluluğu vardır.

Yalnız sözleşmenin kurulma anında tüketicinin ayıbın varlığından bilgisinin olduğu ve olması gerektiği hallerde satıcının ayıptan sorumluluğu bulunmaz.

4077 sayılı Kanuna göre, tüketicinin ayıplı malda seçimlik haklarını kullanabilmesi için ayıbı ihbar yükümlülüğü vardı. Tüketici ayıbın varlığını otuz gün içerisinde satıcıya bildirmesi gerekliydi. 6502 sayılı Kanun tüketicinin bu ihbar yükümlülüğünü kaldırmıştır (Şahin ve Kizir, 2014, s. 74).

6502 sayılı Kanuna göre, malın tesliminden itibaren altı ay içerisinde tespit edilen ayıpların malın tüketiciye teslim edilme anında var olduğu kabul edilir. Satıcı malın tüketiciye tesliminde malın ayıplı olmadığını iddia etmesi durumunda satıcı ayıbın, tüketicinin kullanım hatasıyla veya kusuruyla meydana geldiğini ispat etmesi gerekir. Buradaki karine özelliği gereği çabuk bozulabilen veya yok olabilen mallar da uygulanmaz (İlgün, 2014, s. 42).

İkinci el motorlu araç ticareti yapan satıcılar, sekiz yaş altı veya yüz altmış bin kilometrenin altındaki araç satışları için ekspertiz raporu alması gerekir. Yine aynı taşıt ile ilgili üç ay veya beş bin km garanti vermesi gerekir.⁴

⁴ İkinci El Motorlu Kara Taşıtlarının Ticareti Hakkında Yönetmelik (2018), RG, 30331, 13 Şubat 2018. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/02/20180213-3.htm>

2.1.1.3. Ayıplı Malda Tüketicinin Seçimlik Hakları

Satış sözleşmesine konu olan malın ayıplı çıkması durumunda tüketici birtakım seçimlik haklara sahiptir. Bu haklar şunlardır;

- Sözleşmeden dönerek bedel iadesi,
- Malın ayıpsız ile değiştirilmesi,
- Ayıbın niteliğine göre bedelden indirim,
- Masrafların satıcı tarafından karşılanması şartıyla ücretsiz onarım.

Malın ücretsiz onarımını isteme veya ayıpsız ile değiştirilmesi hakkı sadece satıcıya değil üretici veya ithalatçıya karşı da ileri sürülebilir. Burada satıcı, üretici veya ithalatçı tüketiciye karşı müteselsil sorumludur. Yani tüketici bu haklar için dilediği kişiye başvurabilir (Şahin ve Kızır, 2014, s. 75).

Tüketicinin bu seçimlik haklarını objektif iyiniyet kurallarına çerçevesinde kullanması gerekir. Ücretsiz onarım ile malın ayıpsızıyla değiştirilmesi hakkının kullanılması durumunda bu durum satıcı, üretici veya ithalatçıyı zor durumda bırakabilir.

Bu gibi hallerde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıbın niteliğine göre sözleşme bedelinden indirim isteme haklarından birini kullanmalıdır. Yüz bin lira satış bedelli otomobilde beşyüz liralık bir ayıptan dolayı tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullanmak istemesi objektif iyiniyet ilkesine uygun olmaz. Bu sebeple tüketici diğer seçimlik haklarını kullanması gerekir.

Tüketici ayıplı malın ayıpsız ile değişimi veya ücretsiz onarımını seçtiği durumlarda bu talebin satıcı, üretici ve ithalatçı tarafından otuz işgünü içerisinde yerine getirilmesi gerekir. Konut veya tatil amaçlı taşınmazlarda ise bu süre altmış işgünüdür (İlgün, 2014, s. 49).

Taraflar, aralarındaki satış sözleşmesinde zamanaşımı süresi belirleyebilirler. Ancak taraflar arasında zamanaşımı süresi belirlenmemişse ayıp sonradan öğrenilse dahi malın tüketiciye teslim edildiği tarihten başlayarak iki yıldır.

Sözleşme ile taraflar arasında kanundan farklı bir zamanaşımı süresi de öngörülebilir. Yalnız taraflar arasında belirlenen zamanaşımı süresi kanunda öngörülen zamanaşımı süresinden kısa olamaz.⁵

İkinci el satışlarda zamanaşımı süresi en az bir yıldır. Bu süre konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise en az üç yıldır.⁶ Ancak satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından ayıbın, ağır kusur ya da aldatma kastı ile gizlendiği durumlarda zamanaşımı süresi uygulanmaz (İlgün, , 2014, s. 52-53).

2.1.2. Ayıplı Hizmete Karşı Koruma

Ayıplı mal açısından sözleşmenin diğer tarafı satıcı iken ayıplı hizmette sözleşmenin diğer tarafı sağlayıcıdır (Başak, 2016, s. 508).

6505 sayılı Kanuna göre ayıplı hizmet sayılan haller şunlardır;

- Sözleşmede belirlenmiş olan sürede hizmete başlanmaması,
- Sözleşmede belirlenmiş olan veya objektif anlamda sahip olması gereken özelliklere sahip olmaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan,
- Sağlayıcı tarafında internet sitesinde, reklam veya ilanlarında bildirilen özellikleri taşımayan,
- Tüketicinin hizmetten beklediği faydaları azaltan ya da ortadan kaldıran hizmetler (Derya ve Korkmaz, 2015, s. 100).

2.1.2.1. Ayıplı Hizmette Sorumluluk

Sağlayıcı, hizmeti sözleşmede kararlaştırıldığı şekilde yerine getirmek zorundadır. Sözleşmede kararlaştırıldığı şekilde yerine getirilmeyen hizmet kötü ifa sayılır.

Duvarın sözleşmede kararlaştırılan renge uygun boyanmaması örneğinde olduğu gibi hizmet sözleşmesi ifa edilse bile sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olduğu için yapılan hizmet ayıplıdır.

Sağlayıcı, reklam ve ilanlarda yapılan açıklamalardan sorumludur. Sağlayıcı, bu açıklamalardan bilgisinin olmadığını veya bilgisinin olmasının mümkün olmadığını ispatlarsa sorumluluktan kurtulabilir. Satıcı aynı şekilde,

⁵ Bkz. 6502 Sayılı Kanun, m. 12 (1). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6502.pdf>

⁶ Bkz. 6502 Sayılı Kanun, m. 12 (2). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6502.pdf>

sözleşmenin kurulmasından önce açıklamaların düzeltildiğini ispatlarsa sorumluluktan kurtulabilir (İlgün, 2014, s. 54). Ayrıca sözleşmenin kurulmasından önce tüketicinin ayıbın varlığından bilgisi olduğu ya da bilginin olmasının kendisinden beklenildiği hallerde sağlayıcının ayıplı hizmetten dolayı sorumluluğu bulunmamaktadır.

2.1.2.2. Ayıplı Hizmette Tüketicinin Seçimlik Hakları

Ayıplı malda olduğu gibi ayıplı hizmette de tüketicinin bir takım seçimlik hakları vardır. Bunlar;

- Ayıplı hizmetin yeniden görülmesini isteme,
- Hizmetin görülmesi sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarılmasını isteme,
- Ayıbın derecesine göre sözleşme bedelinden indirim isteme ve
- Sözleşmeden dönme haklarıdır.

Tüketici bu seçimlik haklarından dilediğini kullanabilir. Ancak eserin ücretsiz onarımı veya hizmetin yeniden görülmesi sağlayıcı açısından orantısızlığa sebep olması halinde tüketici ayıp derecesine göre bedelden indirim isteyebilir ya da sözleşmeden dönebilir. Oransızlığın belirlenmesinde görülen hizmetin ayıpsız değeri veya ayıbın vasfı göz önünde bulundurulmalıdır. Bunu hakim takdir eder (Şahin, 2011, s. 144). Aynı zamanda diğer seçimlik hakları kullanmasının tüketici açısından sorun oluşturup oluşturmayacağı da dikkate alınmalıdır.

Tüketici eserin ücretsiz onarımı ya da hizmetin yeniden ifa edilmesini talep ettiği takdirde, makul bir süre içerisinde bu talebin sağlayıcı tarafından yerine getirilmesi gerekir. Buradaki süre hizmetin niteliğine göre veya tüketicinin hizmetten faydalanma gayesine göre belirlenir ve otuz işgünü geçemez. Otuz işgünü geçmesi durumunda tüketici diğer seçimlik haklarını kullanabilir.

Tüketici görülen hizmetten dolayı zarara uğramışsa bu seçimlik hakların yanında 6098 sayılı TBK (Türk Borçlar Kanunu) hükümlerine göre maddi veya manevi tazminatta talep edebilir.

Sağlayıcının ayıplı hizmetten sorumluluğu hizmetin görülmesinden sonra iki yıldır. Kanunda öngörülen bu süreden az olmamak kaydıyla taraflar arasında

zamanaşımı süresi belirlenebilir. Sağlayıcı ayıbı ağır kusuruyla ya da hilesiyle gizlemişse zamanaşımı süreleri uygulanmaz.

2.1.3. Haksız Sözleşme Şartlarına Karşı Koruma

Satıcı, sağlayıcı ya da kredi veren, tüketicilerle yapmış oldukları sözleşmelerde, genelde önceden hazırlamış oldukları matbu sözleşmeleri kullanmaktadırlar. Bu sözleşmeler alanında uzman hukukçular tarafından her türlü ihtimal düşünülerek hazırlanmakta ve sözleşme özgürlüğünü tüketici aleyhine kullanmaktadırlar (Aydın, 2016, s. 85). Sözleşmenin güçlü konumunda olan bu kişiler karşısında tüketici zayıf konumdadır (İnal, 2014, s. 33). Günümüzde çok karmaşık hukuki işlemlere konu olan tüketicinin her işlemde bilgi sahibi olması imkânsızdır. Örneğin bankanın hazırlamış olduğu kredi kartı sözleşmesinde geçen muacceliyet ve fesih gibi hukuki terimlerin ne anlama geldiği konusunda tüketicinin bilgi sahibi olması güçtür (Deryal , 2014, s. 59).

Önceden tek taraflı hazırlanan sözleşmelere karşı tüketiciyi koruyucu önlemler 6502 sayılı Kanunda “Haksız Şart” olarak düzenlenmiştir. Benzer bir koruma da “Genel İşlem Koşulları” olarak 6098 sayılı Kanunda düzenlenmiştir. Her iki kanunda düzenlenmiş olan “Haksız Şart” ile “Genel İşlem Koşulları” içerik olarak birbirine yakın hükümler taşısa da “Haksız Şart” kapsam itibariyle daha geniştir.

Adeta bir dayatma ile karşı karşıya kalan tüketici ya sözleşmeyi imzalamak ya da sözleşmeden vazgeçmek seçeneği durumu ile karşı karşıya bırakılmaktadır. Genelde de sözleşmeyi imzalamayı tercih etmektedir. Çok sayıda ve karmaşık hükümlerin bulunduğu bu tür sözleşmeleri tüketiciler ya okumadan imzalamakta ya da okusalar bile sözleşme hükümleri üzerinde etkileri olamamaktadır. İşte, tek taraflı hazırlanmış olan sözleşme şartları üzerinde tüketiciye müzakere imkânı verilmemişse ve bu sözleşme şartlarının tüketici aleyhine kullanılması durumunda bu hükümler haksız şart sayılır. Yani bir sözleşme şartının haksız şart kapsamında olması için iki unsurun bir arada olması gerekir. Bunlardan ilki tüketicinin etki edemediği tek taraflı düzenlenmiş olan sözleşmeler, ikincisi de bu sözleşmelerin dürüstlük kuralına aykırı şekilde tüketici aleyhine olmasıdır.

6502 sayılı Kanuna göre, önceden tek taraflı hazırlanan sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmenin içeriğine müdahalesi olamamışsa bu sözleşme hükümlerinin tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmedeki bir ya da birkaç hükmün

müzakere edilmiş olması kalan hükümlerinin de müzakere edildiği şeklinde yorumlanamaz. Yani sözleşmenin müzakere edilmeyen kısımları haksız şart kapsamına girebilir. Sözleşmeyi düzenleyen sözleşme hükümlerinin tüketici ile müzakere edildiğini iddia etmesi durumunda bu iddiasını ispatlaması gerekir.

Tüketiciyle kurulan sözleşmenin yazılı olması durumunda, kullanılan dilin normal bir tüketicinin anlayacağı şekilde açık, anlaşılır ve sade olması gerekir. Yazılı düzenlenen matbu sözleşmelerde yer alan şartlar orta zekalı bir tüketicinin anlayamayacağı şekilde; detaylı, karmaşık ve anlaşılabilir olmaması halinde ya da birden fazla anlama gelmesi halinde bu durum tüketici lehine yorumlanmalıdır.

Her ne kadar borçlar hukukuna egemen olan ilkelerden sözleşme özgürlüğü ilkesi olsa da tüketicinin kendisiyle müzakere edilmeden tek taraflı sözleşmeye dahil edilen yani haksız şart kapsamındaki hükümler karşısında korunması gerekmektedir (Topak, 2016, s. 296), (Ercoşkun Şenol, 2016, s. 716).

Sözleşmede yer alan şartların haksız şart sayılıp sayılmayacağı yargısal denetim ile belirlenmektedir (Atamulu, 2018, s. 109). Bu şekilde yapılan yargısal denetime haksız şart denetimi denir (Açıkgöz, 2015, s. 819).

Ayrıca Bakanlığın matbu olarak düzenlenmiş olan sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metninden çıkarılması veya kullanılmasının engellenmesi için gerekli olan tedbirleri alması gerekir.⁷

Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan bir veya birden fazla şartın haksız şart kapsamında kalması durumunda bu şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Hükümsüz kalan şartlar haricindeki sözleşme hükümleri geçerli olmaya devam eder. Örneğin, tüketici kredisi sözleşmesinde bankanın tek taraflı faiz oranını artırma yetkisi olması durumunda bu hüküm haksız şart kapsamında olduğundan dolayı kesin olarak hükümsüzdür.

Ancak sözleşmedeki diğer hükümler geçerliliğini korur. Ayrıca sözleşmeyi düzenleyen taraf hükümsüz olan şartlar olmadan geri kalan şartlarla sözleşme kurma iradesi olamayacağını öne süremez.⁸

⁷ Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik (2014), RG, 29033, 2014, m. 8 (1). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/06/20140617-8.htm>

⁸ Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik (2014), RG, 29033, 2014, m. 7 (1). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/06/20140617-8.htm>

2.1.4. Sipariş Edilmeyen Mal ve Hizmetlerde Tüketicinin Korunması

6502 sayılı Kanun, sipariş edilmeyen malın tüketiciye gönderilmesi ya da hizmetin yapılması durumunda, tüketici herhangi bir yükümlülük altına giremez. Kanun burada sipariş edilmeyen mal ve hizmetlerin gönderilmesinde tüketicinin borç altına girmesini engellemek istemiştir. Hatta tüketici sipariş etmediği bir malı ya da hizmeti kabul etmiş veya kullanmış olsa bile bu sözleşmesinin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak nitelendirilemez.

Örneğin, tüketicinin talebi olmaksızın bir yayınevi tüketiciye kargo ile kitap gönderse ve tüketici de bu kitabın tanıtım amacıyla gönderildiğini düşünerek kabul edip, ambalajından çıkarıp okusa bile herhangi bir borç altına girmesi söz konusu olamaz.

Borçlar hukuku bir sözleşmenin kurulabilme şartını, tarafların karşılıklı ve birbirlerine uygun irade açıklamasına bağlamıştır. Yani taraflardan birinin önerisini karşı tarafın kabul etmesi gerekir (Şeker, 2013, s. 82). 6098 sayılı Kanun ısmarlanmayan bir malın gönderilmesi durumunda bunun bir öneri sayılmayacağına hükmetmiştir (Çınar, 2012, s. 126). Dolayısıyla tüketicinin böyle bir malı teslim alması veya kullanması durumunda bile sözleşmenin kurulması mümkün değildir.

Sipariş edilmeyen mal ve hizmetlere ilişkin bir diğer tartışma konusu ise tüketicinin bu malı geri gönderme veya muhafaza etme yükümlülüğü olup olmadığıdır. 6502 sayılı Kanun bu durumla karşı karşıya kalan tüketicinin malı geri gönderme ya da muhafaza etme yükümlülüğü bulunmadığına hükmetmiştir (Özel, 2014, s. 69). Ancak unutulmamalıdır ki başkasına gönderilen bir mal ya da hizmetin hata ile tüketiciye teslim edilmiş olması durumunda bunu kabul eden tüketicinin sorumluluğu bulunmaktadır (İlgün, 2014, s. 32). Buradaki sorumluluk dürüstlük kuralı gereğince malı kullanmamak, gönderene haber vermek ve gereği gibi saklamaktır (Aydoğdu, 2015, s. 229).

Mal veya hizmetin tüketici tarafından ısmarlandığının satıcı veya sağlayıcı tarafından iddia edilmesi durumunda bunu satıcı veya sağlayıcının ispatlaması gerekir. Burada tüketicinin iradesi söz konusu olamayacağı için tüketicinin sipariş etmediğini ispatlaması zaten imkânsızdır.

2.1.5. Diğer Bazı Tüketici Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması

2.1.5.1. Taksitle Satış Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması

Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malı ya da hizmeti ifa etmesinden sonra tüketicinin sözleşmedeki bedeli kısım kısım ödediği sözleşmelerdir (Ünlütepe, 2014, s. 301).⁹ Yani önce satıcı ve sağlayıcı malı teslim ya da hizmeti ifa etmekte sonra tüketici sözleşmedeki bedeli kısım kısım ödemektedir (Aslanova, 2012, s. 91). Taksitle satış sözleşmesi sadece taşınır mallarda söz konusudur (Yeniocak, 2015, s. 44). Taraflar arasındaki sözleşmede edimin ne şekilde yerine getirileceğinin açık bir şekilde belirtilmesi gerekir.

Bu sözleşmedeki taksit tutarının veya sürelerinin eşit olması gerekmez (Kara Kılıçaslan, 2015, s. 190). Burada dikkat edilmesi gereken birden fazla taksit olması gerektiğidir (Özen, 2016, s. 156). Malın tesliminden önce bir miktar ödeme yapılmış ise bu taksit olarak değerlendirilemez (Acar, 2013, s. 830).

Taksitle satış sözleşmesinin yazılı düzenlenmesi gerekir (Kavak, 2015, s.179).¹⁰ Yazılı şekilde düzenlenmeyen taksitle satış sözleşmesi geçerli sayılmaz. Sözleşmenin geçerli bir şekilde düzenlenmesi yükümlülüğü satıcı veya sağlayıcıya aittir. Şekle uygun bir sözleşme düzenlenmemiş olan satıcı veya sağlayıcı sözleşmenin geçersizliğini dürüstlük kuralına aykırı biçimde tüketici aleyhine kullanamaz (Aydoğdu, 2015, s. 231).

Taksitle satışlarda satış sözleşmesinde kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenmesi durumunda, her taksit için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenmesi gerekir (Yeşiltepe, 2014, s. 23). Bu senetlerin nama yazılı düzenlenmesi zorunludur (Uzunallı Eroğlu, 2004, s. 120).

Bu aykırı düzenlenen senetler tüketici açısından geçersizdir. Kıymetli evraklar 6102 sayılı Kanun'da düzenlenmiş olmasına rağmen taraflardan birinin tüketici olduğu sözleşmelerdeki iş, ticari iş olarak sayılamayacak, aksine tüketici işlemi sayılacaktır (Bahtiyar ve Biçer, 2016, s. 424). Dolayısıyla uyuşmazlık Asliye Ticaret Mahkemesinde değil Tüketici Hakem Heyetleri veya Tüketici Mahkemelerinde görülecektir.

⁹ Bkz. 6098 sayılı Kanun, m. 253/1. <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6098.pdf>

¹⁰ Bu zorunluluk hem 6502 sayılı Kanun'da hem de 6098 Kanun'da öngörülmüştür.

Tüketici, taksitle satış sözleşmesinde yedi gün içerisinde cayma hakkına sahiptir. Bu hakkı kullanması için bir gerekçe göstermek zorunda olmadığı gibi cezai şartta ödemek zorunda da değildir (Kalender, 2015, s. 216). Burada esasen cayma hakkı ile tüketiciye bir kez daha düşünme şansı verilmek istenmiştir (Baysal, 2017, s. 281). Tüketici, cayma hakkını bir bildirim ile süresi içinde karşı tarafa yöneltmesi gerekir.

Cayma bildirim, süresi içinde yapılması şartıyla cayma süresi içerisinde karşı tarafa ulaşması şart değildir (Aslan, 2016, s. 159). Burada önemli olan cayma bildiriminin süresi içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltmesidir.

Cayma bildirim ya yazılı olarak ya da veri saklayıcı yoluyla yapılması gerekir.¹¹ Bunun için en başta cayma hakkı konusunda satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmesi gerekir. Tüketicinin bilgilendirildiğinin ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir. Aslında tüketicinin bilgilendirilmesi ile cayma hakkı birbirini tamamlayıcı unsurlardır (Baysal, 2017, s. 281). Tüketicinin cayma hakkı olmasa bilgilendirilmesinin bir anlamı kalmayacaktır. Ya da bilgilendirilmediği durumda cayma hakkının olması da bir anlam ifade etmeyecektir.

Tüketici cayma hakkı süresi, hizmet ifasının söz konusu olduğu durumda sözleşmenin kurulmasından sonra, mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise malın tüketiciye tesliminden itibaren başlar.¹² Hizmet sözleşmelerinde hizmetin ifasına başlanmışsa cayma hakkı kullanılmaz (İlgün , 2014, s. 61). Mal satışının söz konusu olduğu sözleşmelerde cayma süresi içinde mal tüketiciye teslim edilmişse tüketici bu malı sadece deneme amacıyla kullanabilir. Aksi durumda cayma hakkını kullanması mümkün değildir (Aslan, 2016, s.159).

Cayma hakkının tüketici tarafından kullanıldığı durumlarda sözleşmeye konu olan malın tüketiciye teslim edilmesi durumunda malın cayma bildirimini izleyen yedi gün içerisinde satıcıya teslim edilmesi gerekir. Malın iadesinde oluşan masraflara tüketicinin katlanması gerekir.

¹¹ Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik, (2015), RG, 29236, 2015, m. 7 (4).

¹² Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik, (2015), RG, 29236, 2015, m. 7 (2).
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/01/20150114-5.htm>

2.1.5.2. Tüketici Kredisi Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması

Tüketici kredisi sözleşmesi, ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla, faiz veya bir menfaat karşılığında kredi verdiği veya vermeyi taahhüt ettiği sözleşmelerdir.¹³ Bu sözleşmeler her iki tarafa borç yükler (Ceylan, 2008, s. 49).

Yapılan araştırmalara göre tüketicilerin, tüketici kredisini tercih etmelerindeki en büyük neden başka bir kaynaktan borç bulamamalarıdır (Aydınler Boylu , Günay, ve Terzioğlu, 2017, s. 6). Bundan dolayı da kredi verenlerden borç temin yoluna gitmektedirler.

Kredi kartı sözleşmeleri de bazı durumlarda tüketici kredisi olarak kabul edilir. Şöyle ki, kredi kartı borcunun ödemesinin üç aydan fazla ertelenmesi veya takside bağlanması durumunda bu sözleşme tüketici kredisi sayılır. Bu durumda uygulanacak faiz oranı kredi kartı sözleşmesinde ki faiz oranından yüksek olamaz.¹⁴

6502 sayılı Kanun bu tür sözleşmelerin geçerliliği için şekil şartı öngörmüştür. Mesafeli kurulan tüketici kredisi sözleşmeleri hariç diğer şekillerde kurulan tüketici kredisi sözleşmeleri yazılı kurulmak zorundadır. Buna aykırı kurulan sözleşmelerin geçerli olması mümkün değildir. Ayrıca sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi gerekir (Önder ve Özkul, 2013, s. 30). Yine aynı şekilde sözleşmede bulunması gereken zorunlu unsurlar yönetmelikle düzenlenmiştir.¹⁵ Burada yazılı yani geçerli bir sözleşme düzenleme yükümlülüğü kredi verene aittir (Aydoğdu, 2015, s. 240). Yalnız geçerli bir sözleşme yapmayan kredi veren bu durumu tüketici aleyhine kullanamaz (Özel, 2014, s. 162).

Tüketici kredisi sözleşmesi kurulmadan önce tüketiciye sözleşme öncesi bilgi formunun verilmesi gerekir. Bilgi formunda kredi sözleşmesinin şartlarını içeren bilgilerin bulunması gerekir (Aydoğdu, 2015, s. 245). Böylece tüketici bilinçli bir şekilde sözleşmeyi yapabilecektir.

Tüketici kredisi sözleşmesinin belirli süreli olduğu durumlarda uygulanan faiz oranının sabit olarak belirlenmesi gerekir (Atış ve Çopur Vardar, 2016, s. 416).

¹³ 6502 Sayılı Kanun m. 22 (1). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/11/20131128-1.htm>

¹⁴ 6502 Sayılı Kanun m. 22 (2). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/11/20131128-1.htm>

¹⁵ Bakınız, Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği, (2015), RG, 29363, 2015, m. 11-12. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/05/20150522-2.htm>

Belirlenen bu faiz oranının sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilmesi de mümkün olmamaktadır. Yine aynı şekilde sözleşme şartları da tüketici aleyhine değiştirilemez (Aslan, 2016, s. 164).

Tüketici çoğu zaman çok düşünmeden ödeyebileceğini düşünerek kredi sözleşmesi yapmaktadır. Bu durumda maddi bir yükümlülük altına girdiğinden ödeme gücünü aşabilmektedir (İlgün, 2014, s. 67). Bu gibi durumlardan dolayı maruz kalabileceği olumsuzluklardan koruma amacıyla cayma hakkı tanınmıştır (Gülerci, 2015, s. 118). Tüketici on dört gün içerisinde bu hakkını kullanabilir. Bunun için bir gerekçe göstermek zorunda olmadığı gibi cezai şart da ödemek zorunda değildir. Aslında cayma hakkı sadece tüketici lehine değildir. İleride ödeme güçlüğüne düşen tüketici kredi veren için bir risk unsuru oluşturacaktır (İlgün, 2014, s. 67).

Tüketici vadesi henüz gelmemiş olan taksitleri ödeyebilir. Hatta kalan borcun tamamını erken ödeyip borcunu kapatabilir. Kredi veren de bu durumda erken ödeme zamanına göre uygun faiz indirimi yapmakla yükümlüdür. Sözleşmenin kurulmasında tüketiciye yükletilmiş faiz dışı komisyon gibi bir yükümlük yüklemesi durumunda bunlardan da bir indirim yapılması gerekir (Özel, 2014, s. 165).

Kredi verenler tüketici kredisi sözleşmelerinde hayat sigortasının yapılmasını zorunlu tutmaktadırlar. Oysa tüketicinin yazılı talebi olmaksızın tüketici kredi sözleşmesinde sigorta yaptırılamaz. Hatta kredi veren, tüketicinin başka sigorta şirketinden yapmış olduğu sigortaya ilişkin teminatı kabul etmek zorundadır.¹⁶

2.1.5.3. Konut Finansmanı Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması

Ülkemizde tüketicilerin birikimleriyle konut edinmeleri oldukça zordur. Konut edinmek amacıyla bir birikimleri olsa da genelde bu tek başına yeterli olmaz.

Kira öder gibi çok uzun vadeli konut alma yöntemi olarak ta görülen bu sistemde tüketiciler özellikle kredi faiz oranlarının düşük olduğu dönemlerde sıkça bu yönteme başvururlar (Abdioğlu, 2007, s. 160). Tüketici kredileri içerisinde önemli bir yere sahip olan konut finansman sözleşmeleri daha uzun vadeli ve yüksek miktarlı olduğu için istenen teminat açısından diğer kredilerden farklı olabilmektedir (Gül, 2017, s. 40-41). Konut finansman sözleşmeleri genelde ipotek karşılığında kredi kullandırılma amacı taşır (Kalender, 2015, s. 205). Yani konut finansmanının

¹⁶ 6502 Sayılı Kanun m. 29 (1). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/01/20150114-5.htm>

güvencesi satın alınan konut üzerine konulan ipotektir (Ertaş, Kaban, ve Sobacı, 2016, s. 130).

6502 sayılı Kanun'a göre konut finansman sözleşmesi;

- Tüketicilerin konut edinmek amacıyla kredi kullanmaları,
- Konutların leasing yöntemiyle tüketicilere kiralanması,
- İpotek karşılığında tüketicilere kredi kullandırılmasına, yönelik sözleşmelerdir.

Gayrimenkul, tasarruf sahipleri için önemli bir yatırım aracı olarak görülür. Özellikle ülkemizde gerek sermaye piyasasının yeterli seviyeye ulaşmamasından dolayı gerekse bireylerin düşük riski tercih etmelerinden dolayı önemli bir yatırım aracı olarak görülür (Ayan, 2011, s. 140).

Konut finansman sözleşmelerinin yazılı olarak düzenlenmesi gerekir (Kalender, 2015, s. 215). Kanun koyucu burada geçerlilik şekli olarak yazılı şekil öngörmüştür.

Yazılı düzenlenmeyen sözleşmeler geçersizdir. Konut finansman kuruluşu geçerli bir sözleşme yapmadığı durumlarda sözleşmenin geçersizliğini tüketici aleyhine ileri süremez.¹⁷

Konut finansman sözleşmesi yapılmadan tüketicinin düşünmesine yetecek makul bir süre öncesinde tüketiciye sözleşme öncesi bilgilendirme yapılmalıdır. Bu bilgilendirme sözleşme öncesi bilgi formu ile yapılır. Ayrıca bilgi formunun sözleşmenin koşullarını içermesi gerekir.¹⁸

Böylece tüketici sözleşmenin koşullarını öğrenebilecek, düşünerek kendisine uygun kararı verebilecektir. Yasal düzenlemede bu şekilde yapılacağı öngörülse de, konut finansman kuruluşları konut finansman sözleşmesinin kurulması esnasında eski tarihli olarak bu bilgi formunu düzenleyip tüketiciye imzalatmaktadırlar.

Tüketici muaccel olmamış bir ya da birden fazla taksit ödemesinde bulunabilir. Hatta borcun tamamını tek seferde ödeyebilir. Bu gibi durumlarda erken ödeme durumuna göre gerekli faiz ile sözleşmenin kurulmasındaki maliyetlerde

¹⁷ 6502 Sayılı Kanun m. 32 (2). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/01/20150114-5.htm>

¹⁸ Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği, (2015), RG, 29369, 2015, m. 5 (1).
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/05/20150528-2.htm>

gerekli indirim yapılması gerekir. Ancak sabit faizli sözleşmelerde konut finansman kuruluşu tüketiciden erken ödeme tazminatı isteyebilir. Erken ödenen tutarın vadesi otuz altı aydan az olması durumunda yüzde birden, otuz altı aydan fazla olması durumunda yüzde ikiden fazla erken ödeme tazminatı istenemez.

2.1.5.4. Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri

Maketten satış, sat-yap ya da anahtar teslim olarak da isimlendirilen ön ödemeli konut satış sözleşmesinde tüketici konutun satış bedelini önceden peşin ya da taksitler halinde ödemeyi üstlendiği, satıcının da satış bedelinin tamamen ya da bir kısmının ödenmesinden sonra konutu tüketiciye devretmeyi üstlendiği sözleşmelerdir.¹⁹ Ön ödemeli konut satış sözleşmesi her iki tarafa borç yükleyen bir sözleşmedir (Tekelioğlu, 2018, s. 82). Ön ödemeli konut satış sözleşmesine konu olan taşınmazın inşaatı bitmiş teslim hazır bir konut olacağı gibi henüz inşaatı tamamlanmamış bir konut ta olabilir (Doğar, 2017, s. 107).

Ön ödemeli konut satış sözleşmesi ile ön ödemeli taksitle satış sözleşmesi benzer özellikler gösterse de aralarında önemli farklar vardır.

Bunlar içerisindeki en önemli fark ön ödemeli taksitle satış sözleşmesindeki mal taşınır bir mal olmalıdır. Oysa ön ödemeli konut satış sözleşmesine konu olan mal mutlaka taşınmaz mal olmalıdır (Yeniocak , 2015, s. 44).

Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin düzenlenmesinden en az bir gün önce sözleşme şartlarını kapsayan bilgilendirme formunun tüketiciye verilmesi gerekir. Böylece tüketiciye sözleşme şartlarını inceleme ve üzerinde düşünme imkânı sağlanmış olur (Yurtbilir Suyabatmaz, 2016, s. 123).

Geçmişte ön ödemeli konut satış sözleşmesinde çok sayıda tüketicinin dolandırılması sonucu mağdur olmasından dolayı, bu durumlara maruz kalmalarının engellenmesi amacıyla sözleşmenin kurulabilmesi için yapı ruhsatının alınması şart koşulmuştur. 6502 sayılı Kanun ile artık yapı ruhsatı alınmadan sözleşme yapılamayacaktır. Tüketiciyi koruyucu bir diğer önlem ise, satıcının bina tamamlama sigortası yaptırmak zorunda olmasıdır.

¹⁹ Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik, (2014), RG, 29188, 2014, m. 4 (1).
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/11/20141127-7.htm>

6502 sayılı Kanun ön ödemeli satış sözleşmesi geçerliliği için şekil şartı öngörmüştür. Buna göre yapılan sözleşmenin geçerli olması, tapu siciline tescil edilmesine bağlıdır (Aydoğdu, 2015, s. 271).

Tüketicinin, ön ödemeli konut satış sözleşmesinden on dört gün içerisinde cayma hakkı vardır. Bunu kullanması için bir gerekçe göstermek zorunda olmadığı gibi cezai şart ta ödemek zorunda değildir (İlgün, 2014, s. 98). Tüketiciyi koruyucu bu hükümdeki amaç tüketicinin bu süre içerisinde bir kez daha düşünüp, pişmanlık duyması durumunda yaptığı sözleşmeden dönebilmesine imkân sağlamaktır.

Ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapıldıktan sonra sözleşmeye konu konutun sözleşmede öngörülen süre içerisinde devir ve teslim edilmesi gerekmektedir. Ancak bu süre otuz altı aydan fazla olamaz. Kanunda öngörülen bu sürenin sözleşme ile uzatılması da mümkün değildir.

Tüketicinin korunması için öngörülen cayma hakkından başka tüketiciye sözleşmeden dönme hakkı tanınmıştır. Buna göre ön ödemeli konut satışında konutun teslim edileceği ana kadar tüketicinin sözleşmeden dönme hakkı vardır. Bunun için bir gerekçe göstermek zorunda olmasa da tazminat ödemek durumunda kalabilir. Tüketicinin sözleşmeden dönmesi durumunda sözleşme bedelinin en fazla yüzde ikisi kadar tazminat ödeme yükümlülüğü bulunmaktadır.

Örneğin 150.000-TL sözleşme bedeli olan ön ödemeli konut satış sözleşmesinde, tüketici bu sözleşmeden dönmek isterse en fazla 3.000-TL tazminat öder.

2.1.5. İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması

Bu sözleşmeler tüketicilerle, satıcı veya sağlayıcı arasında onların işyerleri dışında kurulan sözleşmelerdir. Burada sözleşmenin kurulmasını sağlayan önerinin kimden geldiğinin de bir önemi yoktur.

Ayrıca satıcı veya sağlayıcının işyeri dışında görüşülmesi sonrasında, sözleşme ne şekilde nerede kurulursa kurulsun bu sözleşmelerde işyeri dışında kurulan sözleşmeler kapsamdadır. Yalnız, satıcı veya sağlayıcının işyeri dışında kurulan her sözleşmenin işyeri dışında kurulan sözleşme olduğu da doğru değildir. Tüketicinin sözleşme yapmayı düşünmediği anda satıcı veya sağlayıcıyla karşı

karşıya geldiği durumda yapılan sözleşmeler işyeri dışında kurulan sözleşme sayılır. (Aydoğdu, 2015, s. 282).

Satıcı veya sağlayıcı açısından satış mağazasına ihtiyaç duyulmamasından ve daha az sayıda personele ihtiyaç duyulmasından dolayı sık tercih edilen bir satış yönetimidir. İşyeri dışında kurulan sözleşmelerde dolandırıcılık boyutuna bile ulaşan ciddi oranlarda tüketicilerin mağdur edilmesinden dolayı her satıcının veya sağlayıcının bu tür sözleşme kurmasına izin verilmemektedir (Aydoğdu, 2015, s. 282). Satıcı veya sağlayıcının işyeri dışında sözleşme kurabilmesi için bu konuda Bakanlık tarafından yetki verilmesi gerekir.²⁰ Ayrıca sözleşmelerin yazılı, açık ve anlaşılabilir bir dilde düzenlenmesi gerekir.²¹ Geçerli bir sözleşme yapmayan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini dürüstlük kuralına aykırı şekilde tüketici aleyhine kullanamaz. Bu tür sözleşmelerin geçerliliği için bir diğer şart; tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazması ve imzalamasıdır. Sözleşmenin kurulmasından sonra satıcı veya sağlayıcı sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermekle de yükümlüdür.

Tüketiciler, bazen aslında hiç istemedikleri bir satış ya da hizmet sözleşmesini, satıcının veya sağlayıcının bir takım pazarlama teknikleri ve ısrarları sonucu imzalamaktadırlar (Kara Kılıçaslan, 2015, s. 192).

Sağlıklı kararlar veremeyen tüketiciler sözleşme kurulduktan sonra pişman olabilmektedirler. İşte bundan dolayı işyeri dışında kurulan sözleşmelerde tüketicilere cayma hakkı tanınmıştır. Tüketicilerin işyeri dışında kurulan sözleşmelerde cayma hakkı için diğer sözleşmelerdeki cayma hakkı gibi herhangi bir gerekçe göstermelerine gerek yoktur. Bunun için cezai şart ta ödemezler. Cayma hakkının süresi on dört gündür. Bu süre içerisinde satıcıya veya sağlayıcıya bir bildirimde bulunulması yeterlidir. Cayma hakkı süresi, hizmet sözleşmelerinde sözleşmelerin kurulduğu gün satış sözleşmelerinde ise malın teslim alındığı gün başlar (Aslan, 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, 2015, s. 547). Ancak sözleşmenin kurulduğu andan malın teslim edildiği ana kadar da tüketici cayma hakkını kullanabilir. Satıcı veya sağlayıcı cayma hakkı olduğu konusunda tüketiciyi

²⁰ İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği, (2015), RG, 29236, 2015, m. 6 (1).

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/01/20150114-3.htm>

²¹ İşyeri dışında kurulan sözleşmelerde sözleşme içeriğinde bulunması gereken diğer bilgiler için İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği m.7 (1).

<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/01/20150114-3.htm>

bilgilendirmediği durumlarda tüketici bu süre ile bağlı kalmadan cayma hakkını kullanabilir.

2.1.6. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması

Tüketiciler, günümüzde iletişim araçlarının gelişmesi sonucu mağazalara gitmeden değişik iletişim araçları ile mal veya hizmet sözleşmeleri yapabilmektedirler. Burada satıcı veya sağlayıcı mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik bir sistem düzenlemiş olmalıdır. Satıcı veya sağlayıcının mağazasının olup olmadığının bir önemi yoktur. Önemli olan burada mal ya da hizmetin herhangi bir iletişim aracıyla uzaktan pazarlanmasıdır. İşte satıcı veya sağlayıcıların değişik iletişim araçları kullanarak tüketicilere mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanması sonucu kurulan sözleşmelere, mesafeli sözleşmeler denir.²²

Mesafeli sözleşmeler de tıpkı işyeri dışında kurulan sözleşmelerde olduğu gibi tüketici açısından ciddi riskler içermektedir (Aslan, 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, 2015, s. 555). Hatta işyeri dışında kurulan sözleşmelerde tüketici, satıcı veya sağlayıcı ile karşı karşıya gelirken mesafeli sözleşmelerde taraflar karşı karşıya gelmeden sözleşme yapmaktadırlar. Özellikle teknolojiadaki gelişmelere paralel olarak mesafeli kurulan sözleşmeler de yaygınlaşmaktadır.

Mesafeli sözleşmeler kurulmadan önce sözleşmenin hükümleri konusunda satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketicinin bilgilendirilmesi gerekir. Tüketicinin bilgilendirildiğinin ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.²³

Satıcı veya sağlayıcı sözleşmenin kurulduğu andan itibaren taahhüt ettiği süre içerisinde malın teslimini ya da hizmetin ifasını yerine getirmek zorundadır. Satış sözleşmesine ilişkin mesafeli sözleşmelerde malın tesliminin otuz gün içerisinde yapılması gerekir. Satıcı bu süre içerisinde malı teslim etmezse tüketici sözleşmeyi feshedebileceği gibi zararı olması durumunda bunu da talep edebilir.

Mesafeli kurulan sözleşmelerde tüketicinin sözleşmeye konu olan malı muayene etme ya da deneme imkânı bulunmamaktadır. Çoğu zaman aldığı ürünün bedeni uymaz ya da ürünün kalitesi tüketiciyi tatmin etmez. Bazen de üründen beklediği faydayı bulamaz. Kısaca pişmanlık duyabilir. İşte bu gibi sebeplerden

²² 6502 sayılı Kanun m. 48 (1). <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6502.pdf>

²³ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, (2014), T. C. Resmi Gazete, 29188, 27 Kasım 2014, m. 5 (6). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/11/20141127-6.htm>

dolayı tüketicilerin mağdur olmaması gayesi ile mesafeli kurulan sözleşmelerde tüketiciye cayma hakkı tanınmıştır. Tüketici on dört gün içinde cayma hakkını kullanabilir. Cayma hakkını kullanması için bir gerekçe göstermek zorunda değildir. Satıcı veya sağlayıcının cayma hakkı konusunda tüketiciyi bilgilendirmesi gerekir. Aksi halde tüketici bu on dört gün süre ile bağlı değildir (Özel, 2014, s. 221).

2.1.7. Abonelik Sözleşmelerinde Tüketicinin Korunması

Abonelik sözleşmesi, bir hizmet ya da malın tüketiciye sürekli veya düzenli sürelerle verildiği sözleşmelerdir.²⁴ Elektrik, su, doğalgaz, uydu yayınları, telefon, internet ile gazete ve dergi abonelikleri gibi birçok sözleşmeler bu sözleşme türüne örnek gösterilebilir.

Bu tür sözleşmeler tarafların fiziksel ortamında yazılı olarak düzenlenebileceği gibi mesafeli sözleşmeler yoluyla da oluşturulması mümkündür. Sözleşmelerin bir nüshasının da tüketiciye verilmesi zorunludur.

Bu tür sözleşmeler belirli süreli olabileceği gibi belirsiz süreli de olabilir. Örneğin elektrik, su, doğalgaz abonelik sözleşmeleri belirsiz süreli yapılırken, gazete ve dergi abonelikler sözleşmeleri belirli süreli yapılmaktadır.

Belirli süreli abonelik sözleşmelerinde sözleşmenin sona ermesinden sonra belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulması durumunda bu hükümler geçersizdir. Ancak sözleşmenin sona ermesine kadar tüketicinin açık talebi ya da onayı ile sözleşmenin uzaması mümkündür.

Belirsiz süreli ya da süresi bir yıldan fazla olan abonelik sözleşmelerinde tüketici dilediği zaman sözleşmeyi feshedebilir. Tüketicinin sözleşmeyi feshetmesi için bir gerekçe göstermek zorunda olmadığı gibi bundan dolayı da cezai şart ödeme yükümlülüğü yoktur. Süresi bir yıldan kısa olan abonelik sözleşmelerinde sözleşme şartlarının değiştirilmesi durumunda da tüketicinin sözleşmeyi feshetme hakkı vardır. Tüketici fesih bildirimini satıcıya veya sağlayıcıya yöneltmesi yeterlidir.

Tüketicinin aboneliğe son verme isteği bildirim ulaşmasından sonra yedi gün içerisinde yerine getirilmek zorundadır.²⁵ Bu süre içerisinde satıcı veya

²⁴ Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, (2015), T. C. Resmi Gazete, 29249, 24 Ocak 2015, m. 4 (1) a. <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/01/20150124-2.htm>

²⁵ Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, (2015), T. C. Resmi Gazete, 29249, 24 Ocak 2015, m. 24 (1). <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/01/20150124-2.htm>

sağlayıcının aboneliği sonlandırmaması durumunda tüketici mal veya hizmetten yararlırsa bile satıcı veya sağlayıcıların herhangi bir talepleri olamaz.

2.2. Tüketicinin Korunmasına İlişkin Hak Arama Yolları

Satıcı veya sağlayıcılar karşısında ekonomik olarak güçsüz konumda ve her zaman mağdur olabilecek konumda olan tüketicilere yukarıda bahsedilen hakların verilmesi yeterli olmaz. Bu hakların ihlali durumunda tüketicilerin hangi makamlar önünde bu hakkını araması sorunu ortaya çıkar. 6502 sayılı Kanun tüketicilerin korunmasına ilişkin hak arayabileceği iki makam öngörmüştür. Bunlardan biri tüketici hakem heyetleri, diğeri ise tüketici mahkemeleridir.

2.2.1. Tüketici Hakem Heyeti

Bir tüketici olarak gündelik hayatta onlarca sözleşmenin tarafı oluruz. Günlük yaşantımızı şöyle bir düşündüğümüzde; sabah kahvaltısı için marketten nakit ya da kredi kartıyla alışveriş yapar, okumak için gazete alır, satış sözleşmesi yapar; bozulan telefonumuzu tamir ettiririz, ticari taksit ile işe gideriz veya kuaförde saçımızı kestirerek hizmet sözleşmesi yaparız.

Aracımızın bakımını yaptırırken hem satış hem de hizmet sözleşmesi yaparız. Öğle ya da akşam yemeğini çoğu kez dışarda yer yine hizmet sözleşmesi yaparız.

Taksiye biner, eşyamızı taşıtır bu şekilde taşıma sözleşmesi yaparız (Şeker, 2015, s. 1). Daha sayamadığımız onlarca sözleşmenin tarafı oluruz.

Tüm bu işlemleri yaparken karşımızda örgütlü bir yapıya sahip olan, her yönüyle üstün konumda olan satıcı ve sağlayıcı bulunmaktadır (Ermenek, 2013, s. 564).

Ayrıca, günümüzde ürün çeşitliliğinin artması, satış yöntemlerinin değişmesi tüketicinin tercihlerini zorlaştırmıştır. Ortaya çıkan bu eşitsizlikte, sözleşmenin güçsüz tarafının korunması gerekliliği doğmuştur (Ermenek, 2013, s. 564). Günümüzün hukuk sistemlerinin amacı da, mümkün olduğu ölçüde sözleşmenin zayıf olan tarafını korumaktır (Özmumcu, 2014, s.832).

Tüketicinin korunması en başta ona sağlanacak haklarla mümkün olacaktır. Bu da devletin bu alanda yapacağı düzenlemeler ile sağlanabilir (Kaynak ve Alkan, 2011, s. 42). Ülkemizde bunların en başında 6502 sayılı Kanun gelir. Sözleşmelerin zayıf tarafı olan tüketici ya önleyici ya da koruyucu yöntemlerle korunur.

2.2.1.1. Genel Olarak Tüketici Hakem Heyeti

Hukuki ilişkilerin zayıf tarafı olan tüketicinin korunmasında iki yöntem vardır. Bunlardan birisi tüketicinin mağduriyetine yol açmasının önlenmesini sağlayan önleyici yöntemler, diğeri ise tüketicinin mağdur olmasından sonra mağduriyetinin telafisi amacıyla koruyucu yöntemlerdir. Konumuz olan tüketici hakem heyeti de tüketicinin korunmasında koruyucu yöntemlerden birisidir.

Tüketici haklarının ihlali halinde ortaya çıkacak uyuşmazlıkların hangi merciler tarafından çözüme kavuşturulacağı 6502 sayılı Kanunda belirtilmiştir.

4077 sayılı Kanun'dan günümüze kadar tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde görevli ve yetkili kılınmış iki mercii bulunmaktadır.

Bu mercilerden birisi tüketici hakem heyeti²⁶, diğeri ise tüketici mahkemeleridir (Karakocalı ve Kurşun, 2015, s. 214).

Kural olarak kişiler arasındaki uyuşmazlıkların çözülmesinde mahkemeler görevlidir. Ancak tüketici sorunların çözümünde adli yargı mercileri ve yargılama usullerinin yeterince etkili olmadığı görülmüştür (Aslan, 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, 2015, s. 326).

HMK'da (Hukuk Muhakemeleri Kanunu) bir uyuşmazlığın hakemler tarafından çözülmesi özel bir yargılama türüdür. Taraflar arasındaki uyuşmazlığın hakem yoluyla çözülmesi ancak tarafların iradesi ile mümkündür. Ancak 6502 sayılı Kanun değeri 3000 TL'nin²⁷ altındaki tüketici uyuşmazlıklarının çözüm mercii

²⁶ 4077 sayılı Kanun'da "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti" olarak adlandırılan kurum 6502 sayılı Kanun'da "Tüketici Hakem Heyeti" olarak adlandırılmıştır.

²⁷ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğine göre, parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere yeniden değerlendirilerek uygulanır. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz. 2019 yılında 8.480-TL'nin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz. 8.480-TL'nin altındaki uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur.

tüketici hakem heyetleri olduğunu kararlaştırarak zorunlu tahkime tabi (Derya ve Korkmaz, 2015, s. 223), (Tutumlu, 2006, s. 36-39), (İldır, 2003, s. 23) tutmuştur.²⁸

6502 sayılı Kanun, bakanlığa, il merkezlerinde ve yeterlilik şartlarına²⁹ sahip ilçe merkezlerinde, doğabilecek uyuşmazlıkları çözmesi amacıyla tüketici hakem heyeti kurma yetkisi vermiştir (İlgün , 2014, s. 166).

2.2.1.2. Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev ve Yetkileri

Tüketici hakem heyetleri, tüketiciler ile satıcı, sağlayıcı veya kredi verenler arasındaki “tüketici işlemi” ve “tüketiciye yönelik uygulamalardan” kaynaklanan uyuşmazlıkları çözmekle görevlidir.

Tüketici işlemi Kanun’da ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler ve hukuki işlemler şeklinde açıklanmaktadır.³⁰Kanun’da “tüketiciye yönelik uygulamalar” teriminin bir tanımı yapılmamıştır.

2.2.1.3. Hakem Heyetlerinin Oluşumu

2.2.1.3.1. Genel Olarak

6502 sayılı Kanun’a göre tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıkların çözülmesi amacıyla il merkezlerinde ve yeterlilik şartlarına sahip ilçe merkezlerinde tüketici hakem heyeti oluşturulması gerekir. Hakem heyetinin oluşturulması yükümlülüğü Kanun ile Ticaret Bakanlığına verilmiştir. 4077 sayılı Kanun’da her ilçe merkezinde kurulması öngörülen tüketici hakem heyetlerinin 6502 sayılı Kanun’da yeterlilik şartlarına³¹ sahip ilçe merkezlerinde kurulacağı öngörülmüş, böylece her ilçede tüketici hakem heyeti bulunma zorunluluğu kaldırılmıştır. Bu durumun tüketici mağduriyetine sebep

²⁸ **Ali Cem Budak**, tüketici hakem heyetlerinde görev alan kişileri seçme konusunda tarafların etkisi olmadığını, bundan dolayı da tüketici hakem heyetlerine başvuru usul hukukunda anlaşıldığı anlamıyla bir tahkim sayılmayacağını ileri sürmüştür. Ayrıca 6502 sayılı Kanun, tüketici hakem heyetlerinin görevli oldukları uyuşmazlıklarda mahkemelerde dava açmak mümkün olmadığı için, tüketici hakem heyetleri faaliyetlerinin de alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olmadığını da ileri sürmüştür.

²⁹ Yönetmeliğe göre bu şartlar; başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususlardır.

³⁰ 6502 sayılı TKHK, m.3 (1). <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.6502.pdf>

³¹ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği yeterlilik şartlarını; nüfus yoğunluğu, başvuru sayısı, coğrafi şartlar ve bunlara benzer hususlar olarak açıklamıştır.

olmaması amacıyla, tüketici hakem heyeti kurulamayan yerlerde tüketicilerin başvurularını yapacağı bir merkez bulunmakta ve tüketici başvurularını ilgili hakem heyetlerine yönlendirmektedir.

Aynı husus Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde, “Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezleri ile Bakanlıkça belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturur. Bakanlık, hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken, başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alır”³² şeklinde ifade edilmiştir.

Tüketici hakem heyetlerinin oluşum şekli 6502 sayılı TKHK’ da düzenlenmiş ancak ayrıntılı düzenleme Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği ile Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliğinde belirtilmiştir. Yönetmeliğin üçüncü bölümünde heyete başkan, üye ve raportör atanması ve heyetin oluşturulma şeklini düzenlemiştir.

2.2.1.3.2. Başkan ve Üyeler

Tüketici hakem heyeti başkan dahil beş üyeden oluşur (Özel, 2014, s. 272). Heyetin başkanı illerde ticaret il müdürü, ilçelerde kaymakamdır. Ticaret il müdürü ile kaymakam dilerse heyete başkanlık etmesi amacıyla bir memur görevlendirebilir. Heyetin oluşumunda başkan haricinde dört üye bulunur.

Bunlar;

- Belediye başkanınca görevlendirilen konunun uzmanı bir üye,
- Baronun, kayıtlı üyeleri arasında seçeceği bir üye,
- Tüketiciyi temsilen tüketici örgütlerinden bir üye,
- Satıcı veya sağlayıcıyı temsilen ticaret odası veya esnaf ve sanatkârlar odasından bir üyedir.

Hakem heyeti başkanının toplantılara katılmadığı durumlarda, baronun görevlendirdiği üye hakem heyetine başkanlık eder. Başkan haricindeki diğer üyeler üç yıl süreyle görev yaparlar. Ancak görev süresi biten üyenin yeniden seçilmesi

³² Hakem Heyetleri Yönetmeliği, RG, 2014, Sayı 29188, m.5.
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/11/20141127-8.htm>

veya görevlendirilmesi mümkündür. Başkan ve üyelerin farklı bir hakem heyetinde ve ya birden fazla hakem heyetinde görev alması mümkün değildir.

Heyetin yapısını incelendiğinde tüketici ile satıcı veya sağlayıcıyı temsilen birer üyenin toplantıda hazır bulunduğu görülmektedir. Bu durumun olumlu karşılanmasının yanında heyette hukuk eğitimi almış tek bir üyenin bulunması eleştiri konusudur (Karakocalı ve Kurşun, 2015, s. 214). Hukuk bilgisine özellikle de tüketici hukuku temel bilgisine sahip olmayan kişilerin tüketici uyuşmazlıklarının gereği gibi çözüme kavuşturulmasında ne kadar yeterli olacağı büyük bir soru işaretidir. Her şeye rağmen üye olabilme için “dört yıllık fakülte mezunu olmak” şartının konması isabetlidir.

2.2.1.3.3. Raportör

Raportörlerin görevi; heyetin çalışmalarına ve kararlarına yönelik bilgi ve belgeleri hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin düzenleyeceği raporu heyete sunmaktır. Yani, raportörler heyetin çalışmalarına esas olmak üzere, ön hazırlık yaparak uyuşmazlığa ilişkin belgeleri toplamak ve aynı zamanda uyuşmazlığa ilişkin bir rapor sunmakla görevlidir.

Raportörler bir bakıma tetkik hakimlerinin görevlerini yapmakta buna ilaveten diğer görevleri de yapmaktadırlar (Aslan, 2015, s. 334). Böylece heyete sadece uyuşmazlığa ilişkin karar vermek kalmaktadır. Şunu da belirtmek gerekir ki, heyet, raportörün görüşlerine bağlı kalmak zorunda değildir. Tamamen kendi kanaatlerine göre karar vermektedirler. Zaten raportörler heyette oy hakkına sahip değildirler (Deryol, 2008, s. 208).

Kamu kurumlarından görevlendirilen raportörler yerine kadro ölçüsünde kadrolu raportör alınması yoluna gidilmiştir. Bunun için Kanun’un yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bakanlık tarafından tüketici hakem heyeti raportörü unvanına sahip çok sayıda kadrolu personel alınmıştır.

Kadrolu raportör sayısının yeterli olmadığı yerlerde yükseköğrenim görmüş devlet memurları arasından görevlendirme yapılır. İl tüketici hakem heyetlerine ticaret il müdürü, ilçe tüketici hakem heyetlerine ise kaymakam tarafından devlet memurları arasından görevlendirme yapılır.

Raportörlerin hukuk alanında yeterli bilgiye ve tecrübeye sahip olmamaları sorun teşkil etmektedir (Sal, 2014, s. 740). Raportörlerin görevi; uyuşmazlığa ilişkin belgeleri toplamak ve heyete sunmak olsa da uygulamada dosyayı inceleyip kararı yazmakta, heyet üyeleri ise yeterli vakit olmadığı için yazılmış kararları inceleyerek imzalamaktadırlar. İşlerin pratikleşmesi açısından raportörlerin, en azından Adalet Meslek Yüksekokulu mezunları arasından atanması olumlu sonuçların alınmasını sağlayacaktır (Aslan, 2015, 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 334-335).

2.2.1.4. Hakem Heyetlerinin Çalışma Yöntem ve Esasları

2.2.1.4.1. Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru

Tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilmesi için uyuşmazlığın bir tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik bir uygulamadan kaynaklanması gerekir. Bir başka anlatımla uyuşmazlığın bir tarafı tüketici diğer tarafı satıcı, sağlayıcı ya da kredi veren olması gerekir (Karakocalı ve Kurşun, 2015, s. 221). Taraflardan birisinin tüketici olmadığı veya uyuşmazlığın konusu tüketici işlemi ya da tüketiciye yönelik bir uygulamadan kaynaklanmadığı durumlarda tüketici hakem heyetine başvurulamaz. Başvuru yapılması durumunda görevsizlik kararı verilmesi gerekir.³³

Uyuşmazlığın tarafları için “başvuru sahibi” ve “şikayet edilen” kavramları kullanılmaktadır.³⁴ Başvuru sahibi olarak tüketici, şikayet edilen olarak ise tüketicinin işlem yaptığı satıcı, sağlayıcı, kredi veren veya sözleşmeyi düzenleyen olarak (Şeker, 2015, s. 2) anlaşılmaktadır. Fakat tüketici hakem heyetine sadece tüketicilerin başvuru yapabileceği (Aslan, Bankacılar İçin Tüketici Hukuku, 2015, s. 722) şeklinde genel bir algı söz konusu olsa da tüketici hakem heyetlerine uyuşmazlığın her iki tarafının da başvurabileceğini savunan görüşler vardır (Karakocalı ve Kurşun, 6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliğe Göre Tüketici Hukuku, 2015, s. 221). Ancak 6502 sayılı Kanun’un “Başvuru başlıklı” 68 inci maddesi ile Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Kuruluş” başlıklı 5 inci

³³ **Y. 19. HD. 2001/1782 E.; 2001/5240 K.:**” Özetle; davacı şirketin, davalı şirketten aldığı aracın ayıplı çıkması üzerine ayıplı malın yenisi ile değiştirilmesi talebi ile tüketici hakem heyetine müracaat ettiği, tüketici hakem heyetinin de ayıplı aracın yenisi ile değiştirilmesi kararı verdiği ve bu kararda tüketici sıfatıyla bakan mahkeme tarafından onaylandığı, davalı şirketinde bu karara itiraz etmesi üzerine Yargıtay; davalı ve davacının tacir olduğu ve tüketici olarak kabul edilemeyeceğinden davanın genel mahkemelerde görülmesi gerektiğine hükmederek yerel mahkemenin kararını bozmuştur.”

³⁴ Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, m.11 ve Yönetmelik Ekindeki Ek-1 Başvuru Formu.
<http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/11/20141127-8.htm>

maddesi “Görev alanı” başlıklı 6 ncı maddelerinde, 6502 sayılı Kanun’un uygulamasından kaynaklanan ve aynı Kanun’un “Başvuru” başlıklı 68 inci maddesinde düzenlenen parasal sınırların altında kalan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruların, tüketici hakem heyetleri tarafından kabul edilmesi gerekliliği hükme bağlanmış, bahsi geçen maddelerde tüketici, satıcı ya da sağlayıcı ayrımı yapılmamıştır.

Bu bağlamda satıcı veya sağlayıcılar tarafından tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilmeye belirleyici unsur, uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamında olması gereğidir. Satıcı ve sağlayıcılar tarafından yapılacak başvuruların tüketicinin yerleşim yerindeki hakem heyeti veya sözleşmenin kurulduğu yerdeki hakem heyetine yapılması gerekir.

Kuruluş amacı sadece tüketicilerin haklarını aramasını kolaylaştırmak ve özendirmek olan tüketici hakem heyetlerine satıcı ve sağlayıcıların da başvurusu, tüketici hakem heyetlerinin kuruluş amaçlarına aykırıdır. Tersine bir yaklaşım tüketici hakem heyetlerinin işlevselliğini yitirmesine yol açabilir. Şöyle düşünelim; GSM şirketlerinin milyonlarca abonesi bulunmaktadır. Bunlar içerisinde borcunu ödemeyen on binlerce abone olacağı düşünüldüğünde, Bunlarla ilgili tüketici hakem heyetlerine başvurulması halinde bu durum sistemin bloke olmasına yol açabilir, aynı zamanda tüketici hakem heyetlerinin sorunlarını hızlı çözme imkânı (Uyumaz ve Akdağ, 2016, s. 424) ortadan kalkacaktır (Aslan, 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, 2015, s. 723).

Başvuru sahibi, uyuşmazlıkla ilgili heyete başvuru yaparken, Yönetmelik Ek-1’de yer alan başvuru formunu kullanabilir. Ek-1’deki dilekçenin eksiksiz olarak doldurulması gerekir. Başvuru sahibinin Ek-1’deki dilekçeyi kullanmadan başvuru yapmak istemesi durumunda dilekçede aşağıdaki hususların belirtilmesi gerekmektedir (Tutumlu, 2015, s. s.78).

- Başvuru sahibinin TC. Kimlik Numarası,
- Başvuru sahibinin iletişim bilgileri,
- Şikâyet edilenin bilgileri,
- Uyuşmazlığa konu olan tüketici işleminin değeri,
- Başvuru sahibinin talebi,
- Başvuru sahibinin imzası.

Ayrıca başvuru sahibinin elinde delil niteliği taşıyan belge varsa bu belgeleri de dilekçeye eklemesi gerekir.

Taraflar arasındaki uyuşmazlıkla ilgili tek bir hakem heyetine başvuru yapılabilir. Aynı uyuşmazlıktan dolayı farklı yerlerdeki tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz. Aksi takdirde şikâyet edilen lehine derdestlik itirazında (Ulukapı, 1996, s. 84) bulunabilir. Karşı tarafın itirazda bulunması üzerine hakem heyeti dosyayı inceleyemez. Tüketici hakem heyeti bu durumu araştırması sonucu itirazı halkı bulursa başvuruyu bu gerekçeyle reddeder (Aslan, Bankacılar İçin Tüketici Hukuku, 2015, s. 350). Bu durumda ikinci başvuru yapılmamış olduğuna karar verilir (Pekcanitez, Atalay ve Özkes, 2009, s. 305). Derdestlik itirazı şikâyet edilen tarafından ileri sürüleceği gibi, hakem heyeti tarafından da re'sen dikkate alınabilir (Budak, 2014, s. 91).

2.2.1.4.1.1. Miktar Açısından Başvuru Sınırı

Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ile arasındaki uyuşmazlıktan dolayı heyete başvuru yapılabilmesi için öncelikle değeri parayla ölçülebilen bir talep olmalıdır. Parayla ölçülemeyen bir talepten dolayı tüketicinin heyete başvuru yapması mümkün değildir (Aslan, 2016, s. 309). Yalnız bu ifadeden, parayla ölçülebilen her uyuşmazlık için hakem heyetine başvuru yapılabileceği sonucunu çıkarmamak gerekir. Şöyle ki;

- a. İlçe Tüketici Hakem Heyetine başvuru için uyuşmazlığın 2000 Türk Lirasının altında,³⁵
- b. Büyükşehir statüsü olan illerde, tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilmesi için uyuşmazlığın 2000 ile 3000 Türk Lirası arasında,³⁶
- c. Diğer il merkezlerinde, tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilmesi için uyuşmazlığın 3000 Türk Lirası altında,³⁷ olması gerekir (Ertaş, Kaban, ve Sobacı, 2016, s. 135), (Yener, 2015, s. 433).

Yukarda yazılı miktarlar her yıl 1 Ocak'tan itibaren geçerli olmak üzere, Aralık ayı içerisinde Vergi Usul Kanunu Genel Tebliğinde³⁸ yeniden değerlendirilecektir.

³⁵ VUK Genel Tebliği 2018 yılı yeniden değerlendirme oranına göre, 2019 yılı için 5.650-TL dir.

³⁶ VUK Genel Tebliği 2018 yılı yeniden değerlendirme oranına göre, 2019 yılı için 5.650-TL ile 8.480-TL arasındadır.

³⁷ VUK Genel Tebliği 2018 yılı yeniden değerlendirme oranına göre, 2019 yılı için 8.480-TL dir.

oranına göre yeniden belirlenir (Pektaş, 2012, s. 266) ve Resmi Gazetede ilan edilir. Yeniden belirlenen miktarların hesaplanmasında 10 Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz (Aslan, Tüketici Hukuku, 2016, s. 309).

Tüketici hakem heyetinin görev alanı belirlenirken, tüketici işlemine konu olan mal veya hizmetin bedeli değil, taraflar arasındaki uyuşmazlığın değeri dikkate alınmalıdır (Karakocalı ve Kurşun, 2015, s. 220). Yalnız burada sözleşmenin asıl değeri dikkate alınmalı, faiz, icra tazminatı gibi giderler hesaba katılmamalıdır. Aksi taktirde, tüketici hakem heyetinin görev alanında olan bir uyuşmazlığın bu gibi giderlerin hesaba katılması sonucu tüketici mahkemesinin görev alanına girmesine yol açabilir (Aydoğdu, 2015, s. 348).

Yukarda belirtilen miktarları aşan durumlarda tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz. Başvuru yapılması durumunda ilgili tüketici hakem heyeti görevsizlik kararı vermesi gerekir. Parasal sınırı aşan uyuşmazlıklarda tüketici mahkemesine başvuru yapılması gerekir (Özmumcu, 2014, s. 839). Yine aynı şekilde parasal sınırlar içerisinde kalan uyuşmazlıklar ilgili hakem heyetine başvuru yapılmadan doğrudan tüketici mahkemesine başvuru yapılması durumunda bu defa tüketici mahkemesi görevsizlik kararı vermesi gerekir. Yargıtay bir kararında; davacı davalı ile eğitim hizmetinin uzaktan verilmesine yönelik sözleşme imzalamıştır. Davacı, sözleşmenin imzalanmasından bir gün sonra davalının kullanmakta olduğu GSM hattını aramak suretiyle yasal süresi içerisinde sözleşmeden cayma hakkını kullandığını, cayma hakkını süresinde iletmesine rağmen herhangi bir iptalin yapılmadığını belirterek, internet ortamından eğitim hizmeti verilmesine ilişkin sözleşmenin iptalini istemiştir. Mahkemece taraflar arasında düzenlenen kapıdan satış sözleşmesinin iptaline karar verilmiştir. Mahkemenin verdiği karar, davalı tarafından temyiz edilmiştir. Somut olayda davacı, 01.02.2015 tarihinde davalı şirketten 3.120,00 TL bedelle satın aldığı eğitim hizmetine ilişkin sözleşmenin iptaline ilişkin talepte bulunmuş; mahkemece, davanın kabulüne karar verilmiştir. Ancak dava değerinin tüketici hakem heyetinin görev alanında olmasından dolayı

³⁸ “Yeniden değerlendirme oranı, yeniden değerlendirme yapılacak yılın Ekim ayında (Ekim ayı dâhil) bir önceki yılın aynı dönemine göre Türkiye İstatistik Kurumunun Yurt İçi Üretici Fiyat Endeksinde meydana gelen ortalama fiyat artış oranıdır. Bu oran Maliye Bakanlığınca Resmî Gazete ile ilan edilir.”

yerel mahkemenin esasa girerek karar vermesinin kanuna aykırı olmasından dolayı yerel mahkemenin kararını bozmuştur.³⁹

Tüketici hakem heyeti uyuşmazlıkla ilgili verdiği kararda tarafların talebiyle bağlı kalmak zorundadır. Tüketici başvuru formunda uyuşmazlık miktarını belirtmesi gerekir. Başvuru tarihinde uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenmemesi halinde, başvuru sahibi başvurusunda uyuşmazlığın konusunu belirterek, asgari bir miktar belirtmesi gerekir.⁴⁰

Bu durumda hakem heyetinin incelemesi sürecinde uyuşmazlık miktarının tam olarak tespit edilmesi halinde, hakem heyeti kararında bunu dikkate alabilir. Ancak tespit edilen miktarın ilgili hakem heyetinin uyuşmazlığa bakabileceği parasal sınırlar dahilinde olması gerekir (Şeker, 2015, s. 14).

6502 sayılı Kanunla, başvuru sınırının miktar itibariyle yükseltilmesi nedeniyle tüketici hakem heyetleri tüketici işlemlerinde çok önemli bir rol üstlenmişlerdir (Memiş, 2016, s. 77)

2.2.1.4.1.2. Başvuru Yapılacak Hakem Heyeti

Yetki, bir davanın görüleceğini yer mahkemesini belirler (Kuru, Arslan ve Yılmaz, 2007, s. 148). Bir dava, kanunlarda farklı bir hüküm bulunmadıkça davalının yerleşim yeri mahkemesinde açılması gerekir. Davalı, dava açıldıktan sonra yerleşim yerini değiştirirse dahi mahkemenin yetkisi bundan etkilenmez (Budak, 2013, s. 39).

Genel yetkili mahkemelerin aksine, tüketici hakem heyetine başvurular, tüketicinin yerleşim yerindeki veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki heyete yapılabilir (İlgün, 2014, s. 169). Burada tüketiciye seçimlik hak tanınmıştır. Tüketici

³⁹ Y. 13.HD. Esas 2017/2403 , Karar 2017/12255.

⁴⁰ Y. 13.HD. Esas 2015/37350, Karar 2015/35355; “Tüketici bankadan değişik tarihlerde kullandığı kredilerden haksız yere kesintiler yapıldığını, yapılan kesintilerin tespit edilerek tarafına iadesi için tüketici hakem heyetine başvurduğunu, tüketici hakem heyetince belge sunulmadığı gerekçesiyle talebinin kabul edilmediğini belirtmiştir. Tüketici hakem heyeti kararının iptaline, artırılmak üzere şimdilik 1 TL'nin davalıdan tahsiline karar verilmesi istenmiştir. Yerel mahkemenin ret kararı üzerine, Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığı tarafından kanun yararına temyiz edilmiştir. Dava tarihinde uyuşmazlık miktarının tam olarak belirlenmesinin mümkün olmadığı durumda asgari bir miktar belirtilebilir. Bundan dolayı davacının tüketici hakem heyetine başvuru dilekçesinde asgari bir miktar belirtmemesi sebebiyle tüketici hakem heyeti kararının iptaline yönelik istemin reddine karar verilmesi doğru olduğuna karar verse de, davacının yapılan kesintilerin tespit edilerek davalıdan tahsiline yönelik talebine bir karar verilmemiş olmasından dolayı yerel mahkemenin kararını bozmuştur.”

ister kendi yerleşim yerinde isterse sözleşmenin kurulduğu yerdeki hakem heyetine başvuru yapılabilir.

Bu durum tüketicileri, hakem heyetlerine başvuru yapması konusunda teşvik etmektedir. Ayrıca, bilindiği üzere tüketici hakem heyetinin verdiği kararlara karşı itiraz o yerdeki tüketici mahkemesine yapılabilir. Uyuşmazlığın satıcı veya sağlayıcı aleyhine sonuçlanması durumunda, kararı veren hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz etmeleri gerektiğinden dolayı başvuru konusunda caydırıcı olabilmektedir.

Tüketici, bir banka şubesiyle uyuşmazlık yaşaması durumunda, o şubenin bulunduğu yerdeki hakem heyetine de başvuru yapılabilir (Şeker, 2015, s. 10).

2.2.1.4.2. Tüketici Hakem Heyetinin İnceleme Şekli

Başvuru, heyetin önüne gelmeden, raportör tarafından uyuşmazlığa ilişkin ön hazırlık yapılması, belgelerin toplanması, toplanan bilgi ve belgeler neticesinde raportör tarafından rapor düzenlenmesi gerekir.

Raportör, uyuşmazlığa ilişkin topladığı belge ve düzenlendiği raporun da yer aldığı dosyayı heyete sunar. İnceleme bu dosya üzerinden yapılmaktadır. Başvuru ile ilgili duruşma yapılması gibi bir usul bulunmamaktadır (Tutumlu, 2014, s. 204). Bunun iki nedeni vardır. Birincisi tüketici hakem heyetinin faaliyeti, bir yargılama faaliyeti değildir.

Ancak tüketici hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararların etkisini artırmak için icrasında ilamlı icra yolunu benimsemiştir (Yeşilova, 2014, s. 115). İkincisi, hakem heyetlerinin oluşturulma amaçlarından; uyuşmazlığın kısa bir sürede çözülmesi amacı ile bağdaşmaz (Tutumlu, 2015, s. 95). Bunun yanında hakem heyeti gerekli görmesi durumunda, tarafları dinleyebilir (İnal, 2014, s. 1220). Ancak heyetin tarafları dinleme gibi bir yükümlülüğü yoktur.

Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlığın incelenmesi ve çözümü teknik bilgiyi gerektirdiği durumlarda, bilirkişi görevlendirilebilir. Bilirkişinin görüşüne taraflardan birinin talebi üzerine başvurabileceği gibi bu yönde heyet kendiliğinden de karar verebilir. Diğer taraftan heyetçe çözülmesi mümkün olan konularda bilirkişinin görüşüne başvurulamaz.

Yalnız bilirkişiyeye ödenecek ücretin uyuşmazlık miktarını aşması durumunda, usul ekonomisi gereğince bilirkişinin görüşüne başvurulmaması gerekir (Bulut, 2001, s.2). Bilirkişi, gerekli görülmesi halinde heyetin toplantısına davet üzerine katılması gerekir. Hakem heyeti, her uyuşmazlıkla ilgili yalnızca bir bilirkişi görevlendirebilir. Ancak, gereksinim duyulması halinde, gerekçesi gösterilmek şartıyla üç kişiden oluşan bilirkişi kurulu da görevlendirilebilir. Ayrıca aynı uyuşmazlıkla ilgili farklı bir bilirkişinin görüşüne başvurulabilir. Bilirkişi raporunu, görevin kendisine tebliğinden sonra en geç on beş gün içerisinde teslim etmesi gerekir. Yalnız tüketici hakem heyeti on beş günü aşmamak üzere bir defaya mahsus bu süreyi uzatabilir. Belirtilen süreler içinde raporunu sunmayan bilirkişi yerine bir başka bilirkişi görevlendirilir.

Tarafların, iddia ettiği olgular üzerine bilgi ve belgeleri hakem heyetine sunmaları gerekir. Ancak bu bilgi ve belgeler kurum ve kuruluşlarda ise, hakem heyeti bu kurum ve kuruluşlardan isteyebilir. Böylece tüketici sorununun hızlı ve seri şekilde çözülmesi bakımında isabetli bir düzenleme olsa da bilgi ve belgelerin sunulmaması halinde bunun ne gibi yaptırımlara tabi olacağına dair bir hükmün olmaması bir eksikliklerdir (Sal, 2014, s. 741). Yani söz konusu hüküm emredici değildir. Kurum ve kuruluşların istenen bilgi ve belgeleri otuz gün içerisinde tüketici hakem heyetine sunmaları gerekir. Ancak talep üzerine bu sürenin uzatılması mümkündür. İstenen bilgi ve belgelerin sunulmaması halinde, hakem heyeti uyuşmazlığı dosya üzerinden karara bağlar (Basım, 2016, s. 117).

Ancak istenen bilgi ve belgelerin ihmal sonucu veya kötü niyetli şekilde sunulmaması halinde bu durum tüketici aleyhine haksız kararlar verilmesine sebep olabilir. Bunun yerine tüketici tarafından iddia edilen olgunun dayandığı belge uyuşmazlığın karşı tarafında olması durumunda bu belgeyi sunmayan taraf aleyhine ispatlanmış sayılıysaydı daha isabetli olurdu (Budak, 2014, s. 91-92).

Tüketici hakem heyetinin uyuşmazlıkla ilgili taraf tanıkları dinleme, taraflara ya da tanıklarına yemin verdirme ya da keşif yapma gibi bir yetkilerinin bulup bulunmadığına dair bir düzenleme mevcut değildir. (Tutumlu, 2014, s. 205)

2.2.1.4.3. Tüketici Hakem Heyeti Kararları

2.2.1.4.3.1. Karar Oluşturma Süreci

Tüketici hakem heyeti, görüşülecek uyuşmazlık konusu bulunduğu takdirde, başkanın talebi üzerine ayda iki defadan az olmamak üzere her zaman toplanabilir. Toplantı yeri, illerde ticaret il müdürü, ilçelerde kaymakam tarafından belirlenir. Toplantı da raportörün sunduğu dosyalar görüşülür. En az üç üye ile toplanan hakem heyeti kararlarını, toplantıya katılanların çoğunluğu ile alır. Üyeler kararın lehine ya da aleyhine oy kullanabilirler. Toplantıya katılan üye sayısının (başkan dahil) çift sayıdan oluşması durumunda oylama sonucunda oyların eşit çıkma ihtimali olabilir. Bu durumda başkanın verdiği karar kabul edilir (Zevkliler ve Aydoğdu, 2004, s. 434).

Tüketici işleminin dinamik yapısı, tüketici uyuşmazlıklarının diğer uyuşmazlıklara göre daha hızlı çözülmesini gerektirir.

Özellikle düşük miktarda uyuşmazlıklarda bu durum daha önem kazanmaktadır (Köycü ve Tutumlu, 2016, s. 176).

Tüketici hakem heyetinin, yapılan başvuruyu belirlenen süre içerisinde karara bağlaması gerekir. Tüketici hakem heyeti başvuruları, tarih ve sırasına göre değerlendirir ve altı ay içerisinde⁴¹ karara bağlar (Çiçek, Cantürk, ve Bozova, 2015, s. 39). Ancak, başvuruların niteliği, konusu, mal ve hizmetin özelliği ve iş yoğunluğu gibi hususlar göz önünde bulundurularak öngörülen süre en fazla altı ay uzatılabilir. Kararların ne kadar süre içerisinde verilmesi gerektiğine dair yönetmelikte bir hüküm olsa da, iş yoğunluğu sebebiyle bu sürelerin aşılması durumlarına rastlanmaktadır. Tarafların uyuşmazlığın ivedi incelenmesini talep etmesi durumunda bunun uygun bulunması ile öncelikli olarak gündeme alınır, ivedi incelenir ve karara bağlanır (Budak, 2014, s. 95).⁴²

⁴¹ Mülga 4077 sayılı Kanuna göre çıkarılan Yönetmelikte tüketici hakem heyetinin üç ay içerisinde karar vermesi gerekiyordu. Ancak ülkemizdeki hakem heyetlerinin büyük bir bölümünün iş yükünün oldukça fazla olması, raportör sayısının yeterli olmaması nedeniyle, 6502 sayılı Kanuna göre çıkarılan Yönetmelikte altı aya çıkartılması makul ve gerçekçidir.

⁴² Türkiye’de yerleşim yeri bulunmayan turistler gibi yabancı uyruklu tüketicilerin başvuruları da öncelikli olarak görüşülüp karara bağlanır.

2.2.1.4.3.2. Kararların Niteliği ve Kapsamı

Tüketici hakem heyetleri yapılan her başvuruyu çözüme bağlamak için kabul etmelidir (Memiş, 2016, s. 77). Tüketicilerin yanlış tüketici hakem heyetine başvurmaları halinde bile başvuruyu kabul edip, yetkili tüketici hakem heyetine dosyayı göndermeleri ve bu durumdan tüketiciyi bilgilendirmeleri gerekir (Aydoğdu, 2015, s. 349). Bu durumda başvuru yapılan tüketici hakem heyetinin görevsizlik ya da yetkisizlik kararı vereceği unutulmamalıdır.

HMK'da düzenlenen taleple bağlılık ilkesine göre, hakim tarafların talepleriyle bağlı kalmak zorundadır. Bu kural tüketici hakem heyetleri için de geçerlidir. Dolayısıyla tüketici hakem heyetleri, uyuşmazlıkla ilgili karar verirken tarafların talepleriyle bağlı kalmak zorundadır (Tutumlu, 2014, s. 104).⁴³

Ancak duruma göre, talep edilen miktardan daha azına karar verebilir. Ancak başvuru tarihinde uyuşmazlık miktarının kesin olarak belirlenemediği hallerde, başvuruda hukuki ilişkinin yanında asgari bir miktarın belirtilmesi gerekir. İnceleme sürecinde elde edilen bilgi ve belgelerden uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha azına ya da daha fazlasına parasal sınırlar içerisinde kalması koşuluyla karar verilebilir.

Aynı tüketici işleminde farklı uyuşmazlıklar için ayrı ayrı başvuru yapılması durumunda, yapılan başvurular toplamının tüketici hakem heyeti görev sınırları içerisinde kalması koşuluyla, başvurular birleştirilerek karar verilebilir. Örneğin; bir bankadan tüketici kredisinde kesilmiş olan dosya masrafı, yeniden yapılandırma ücreti ve sigorta ücreti gibi üç farklı uyuşmazlık için tek karar verilebilir (Şeker, 2015, s. 14). Yalnız yukarıda belirtildiği gibi uyuşmazlıkların toplam miktarı hakem heyetinin görev sınırını aşmaması gerekir.

Uyuşmazlık döviz cinsinden olsa da, tüketici hakem heyeti kararında uyuşmazlık bedelini Türk Lirasından belirtmek zorundadır. Uyuşmazlığın döviz

⁴³ **Y. 13.HD. 25.01.2012 tarih ve Esas 2011/12555, Karar 2012/1063**; Tüketici, kredi kartı kullanıcısı olduğu banka tarafından 2010 yılına ait 80-TL kredi kartı yıllık aidatı alındığı için bunun iadesi amacıyla Malatya Tüketici Hakem Heyetine başvurmuştur. Hakem heyeti alınan 80-TL'nin iade edilmesine ve sonraki yıllarda yıllık üyelik aidatı alınmamasına karar vermiştir. Banka ilgili karara itiraz etmiş, itiraz tüketici mahkemesi tarafından reddedilmiştir. Davacı banka kararı temyiz etmiştir. Yargıtay, tüketici hakem heyeti görev ve yetkileri itibarıyla taraflar arasında mevcut uyuşmazlıklar hakkında inceleme yapabileceğini, hakem heyetinin doğmamış bir uyuşmazlık hakkında talep olmadığı halde istemle bağlı kalınması gerektiğini, ileriye etkili olacak şekilde karar verildiğinden dolayı yerel mahkemenin hükmünü davalı yararına bozmuştur.

cinsinden olması durumunda başvuru tarihinde döviz kurunun Türk Lirasına çevrilmesi ile hesaplanır.

Tüketici hakem heyetlerine tarafların avukatla temsil edilebilmeleri mümkündür. Tüketici hakem heyetlerine avukatlar tarafından tüketici vekili olarak yapılan başvurularda, başvuru ekinde noter tarafından düzenlenen ya da onaylanan vekâletnamenin aslının veya avukat tarafından onaylanmış örneğinin sunulması gerekmektedir. Tarafların avukatla temsil edilmesi durumunda uyuşmazlık lehine de sonuçlansa vekalet ücretinin ödenmesine karar verilemez.

Başvuru sahibi başvuru dilekçesiyle, uyuşmazlığa ilişkin iddia ve görüşlerini heyete sunmuş olduğu göz önüne alındığında karşı tarafa da uyuşmazlığa ilişkin görüşlerini sunmak üzere savunma hakkı verilmesi hukuki dinlenilme hakkının⁴⁴ bir gereğidir.

Ayrıca tüketici hakem heyeti kararına itiraz olması halinde, karşı tarafın görüşü alınmadan uyuşmazlığın karara bağlanması halinde, kararın usul ve/ veya esastan bozulmasına sebep olabilir. (Köycü ve Tutumlu, 2016, s. 175)

Tüketici hakem heyetinin verdiği karar tarafları bağlar.⁴⁵ Kararlar 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre uyuşmazlığın taraflarına tebliğ edilir. Kararların taraflara tebliği taahhütlü mektupla yapılması gerekir.⁴⁶ Ancak gecikmesinde zarar doğabilecek durumlarda kararların tebligatı memur vasıtasıyla yapılabilir.

Tüketici hakem heyetince verilen kararlarda; tarafların kimlik bilgileri ile ticaret unvanlarında yanlışlık yapılması ya da hesap hatası gibi açık maddi hata yapılması durumunda, verilen kararlar taraflardan birinin istemi üzerine ya da

⁴⁴ Bkz. HMK. m.27 (1-2) “Hukuki dinlenilme hakkı”.

⁴⁵ Mülga 4077 sayılı Kanunda tüketici hakem heyetlerinin parasal limitin altındaki kararları tarafları bağladığı üstünde verdiği kararlar ise tüketici mahkemesinde delil niteliği taşıyacağı düzenlenmişti. Delil niteliğinde kararların ne bağlayıcılığı ne de infaz kabiliyeti vardı. Bu nedenle lehine karar alan tüketici ancak ilamsız icra takibi yoluna başvurabiliyor, satıcı ya da sağlayıcının itirazı üzerine takip duruyordu. Bu durumda tüketici uyuşmazlığın çözülmesi amacıyla mahkeme de dava açması gerektiğinden, tüketici hakem heyetine başvurmuş olması zaman ve emek kaybı anlamına geliyordu. 6502 sayılı Kanunla, hakem heyetlerinin bağlayıcı olmayan sadece delil niteliğinde karar verme imkânları ortadan kaldırılmış, verdiği tüm kararların bağlayıcı olacağı hükme bağlanmıştır.

⁴⁶ Mülga 4077 sayılı Kanun’da hakem heyeti kararlarının tebliğine ilişkin bir hüküm bulunmuyordu. Bu durum özellikle tüketici mahkemesine yapılan başvurularda kararın ne zaman tebliğ yapıldığı sağlıklı olarak saptanamıyordu. Oysa hakem heyeti kararlarına karşı itiraz davasının yasal sürede açılıp açılmadığını saptama bakımından tebligatın adli tebligat normlarına göre yapılması özel önem arz etmektedir.

tüketici hakem heyetince re'sen düzeltilbilir. Düzeltilmiş kararların taraflara tebliğ edilmesi gerekir.

Tüketici hakem heyetleri kararları taraflar açısından bağlayıcı olsa da verilen kararlar yalnızca verildiği uyuşmazlık için geçerli olabilecektir. Bu bağlamda verilen kararların tek başına emsal olarak kabul edilmesinin mümkün olamayacağından dolayı söz konusu kararların üçüncü kişilere verilmesi emsal olması bakımından herhangi bir etkiye sahip değildir.

2.2.1.4.3.3. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının İcrası

Tüketici hakem heyetinin kararları taraflar için bağlayıcıdır. Kararları ilam niteliği taşıyan bir belge olup, gereği İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hükümlerine göre yerine getirilir. İlamlı icra yoluyla kararın hızlı ve kolay bir biçimde uygulanması sağlanabilir.

Tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce uyuşmazlık, feragat veya uzlaşma gibi nedenlerle çözümlenebilir. Bu durumda uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle tüketici hakem heyeti tarafından “karar verilmesine yer olmadığı” kararı ile dosyanın işleminden kaldırılması gerekir.

2.2.1.4.3.4. Tüketici Hakem Heyeti Kararına Karşı İtiraz

Bir mahkeme kararı gibi tüketici hakem heyeti kararının da yerine getirilmesi zorunludur (Ersen Perçin, 2011, s. 186). Yürütmesi sadece tüketici mahkemesi tarafından durdurulabilen tüketici hakem heyeti kararlarına taraflar, kararın tebliğinden itibaren on beş gün içinde itiraz edebilir. Burada ki on beş günlük süre hak düşürücü bir süredir.⁴⁷ İtiraz, kararı veren tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki mahkemeye yapılması gerekir. Söz konusu itiraz tüketici hakem heyetinin icrasını durdurmaz. Ancak talep üzerine hakim, kararın icrasını tedbir

⁴⁷ **Y. 13. Hukuk Dairesi E. 2017/1503 , K. 2017/1614** ; “Davacı vekili; davalının müvekkili banka ile ticari kredi sözleşmesi imzaladığını, kendisinden bu sözleşme çerçevesinde tahsil edilen 550,00 TL'nin iadesi talebi ile Tüketici Hakem Heyetine başvurduğunu, ancak Hakem Heyetinin ortada bir tüketici işlemi bulunmamasına ve görevsiz olmasına rağmen kesilen masrafın iadesine karar verdiğini belirterek verilen kararın iptalini istemiştir. Tüketici hakem heyetinin verdiği bu karara süresi içinde itiraz edilmediği gerekçesiyle bu talep, yerel mahkemece reddedilmiştir. Kesinleşen bu karar kanun yararına temyiz edilmiştir. 6502 sayılı Kanununun 70. maddesinde öngörülen 15 günlük sürenin son günü olan 17/07/2015 günü Ramazan Bayramının birinci günü olup, resmi tatil günüdür. Hukuk Muhakemeleri Kanununun göre sürenin son günü resmi tatile rastlaması durumunda ilk işgününe uzar hükmü dikkate alınması gerektiği belirtilerek, kararı usul ve yasaya aykırı bularak kanun yararına bozma talebi kabul edilmiştir.”

yoluyla durdurabilir (Germeyan, 2014, s. 133). Tüketici hakem heyeti kararlarına itiraz edilmesi durumunda tüketici mahkemesinin verdiği karar kesindir⁴⁸. Burada kanun koyucu uyuşmazlığın daha fazla uzamamasını istemiştir.

2.2.2. Tüketici Mahkemesi

Bir uyuşmazlığın hangi mahkeme tarafından çözüleceği mahkemenin görevi ile ilgilidir (Yılmaz, 2013, s. 867). Uyuşmazlığı çözecek görevli mahkeme belirlenirken ilk önce uyuşmazlık konusunda özel kanunla kurulmuş bir mahkemenin bulunup bulunmadığının tespiti gerekir (Gençcan, 2013, s. 636). Çünkü özel mahkemelerin görevi genel mahkemelerden önce gelir (Döner, 217, s. 146). Tüketici mahkemeleri, “tüketici işlemleri” ve “tüketiciye yönelik uygulamalardan” kaynaklanan uyuşmazlıkları çözmekle görevli özel mahkemelerdir.

2.2.3.1. Genel Olarak

Tüketicilerin korunmasında, tüketici hakem heyetlerinin yanında önemli araçlardan biri de tüketici mahkemeleridir. TKHK'nun uygulanmasından kaynaklanan uyuşmazlıkları çözüme kavuşturmak üzere kurulan tüketici mahkemelerinin kuruluş etkenlerinin başında, tüketici uyuşmazlıklarının hızlı, seri ve basit şekilde çözülmesi gelir. Aynı zamanda genel mahkemelerin iş yükünün azaltılması amaçlanmaktadır (Pekcanitez, 2013, s. 457). Günümüzde genel mahkemelerin üzerinde ağır iş yükünün olması, buna tüketici uyuşmazlıklarının da eklenmesi ile var olan iş yükünün daha da artmasına yol açacaktır. Bu da uyuşmazlıkların karara bağlanmasını uzatacaktır (Ulukapı, 1996, s. 88). Görev alanının tüketici işlemleriyle sınırlı olması, başvurunun kolay yapılabilmesi, harçlardan muaf tutulması, basit yargılama usulünün⁴⁹ uygulanması gibi sebeplerden dolayı genel mahkemelere oranla daha önemli etkiye sahiptir (Tek, 2012, s. 128).

⁴⁸ **Y. 13. Hukuk Dairesi E. 2015/7495, K. 2015/9106**, “Tüketici, banka ile yaşadığı uyuşmazlıktan dolayı tüketici hakem heyetine başvurmuştur. Tüketici hakem heyeti tüketiciyi haklı bulmuştur. Karar Gaziantep 6. Asliye Hukuk Mahkemesince (Tüketici Mahkemesi sıfatıyla) onaylanmıştır. Davacı avukatı tarafından karar temyiz edilmiştir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 70 (4) maddesine göre, tüketici hakem heyetine kararına yapılan itirazlarda tüketici mahkemesinin vereceği karar kesin olmasından dolayı kesin olan bu karara karşı tarafların temyiz hakkı olmadığı için temyiz dilekçesinin reddine karar vermiştir.”

⁴⁹ Basit yargılama usulünde davanın basit, kolay ve kısa sürede sonuçlanması ve yargılama işlemlerinin azaltılması amaçlanır. Basit yargılama usulünde yazılı yargılama usulünde olduğu gibi replik ve duplik aşamaları bulunmaz.

Tüketici mahkemesi özel kanunla kurulmuş adli yargıdaki tek hakimli olarak görev yapan özel mahkemelerden biridir (Önen, 2004, s. 109).⁵⁰ Tüketici mahkemelerinin diğer genel mahkemelerle aralarındaki ilişki görev ilişkisidir (Sungurtekin Özkan, 2013, s. 31). Görevle ilgili hususlar kamu düzenine ilişkin olduğu için yargılamanın her safhasında taraflarca ileri sürüleceği gibi hakim de res' en dikkate almak zorundadır (Özmumcu, 2014, s. 837).

Tüketici mahkemelerinin bulunmadığı yerlerde asliye hukuk mahkemesi, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren uyuşmazlıklara tüketici mahkemesi sıfatı ile bakar ve tüketici mahkemesi sıfatı ile karar verir (Ulukapı, 1996, s. 91). Mahkeme görevsizlik kararı veremez. Hatta asliye hukuk mahkemesinde açılan davalar tüketici mahkemesi sıfatı olmadan açılmış olsa bile mahkeme görevsizlik kararı veremez (Kuru, Arslan ve Yılmaz, 2007, s. 823). Davaya tüketici mahkemesi sıfatıyla bakıp karara bağlaması gerekir.

2.2.3.2. Tüketici Mahkemesinin Görev ve Yetki Alanı

2.2.3.2.1. Tüketici Mahkemesinin Görev Alanı

Tüketici mahkemelerinin görev alanı belirlenirken, konu ve miktar olarak iki farklı açıdan incelenmesi gerekir (Basım, 2016, s. 103). Tüketici mahkemelerinin görev alanı belirlenirken, iki hususun dikkate alınması gerekmektedir. Bunlardan birincisi uyuşmazlık konusunun tüketici işlemi ya da tüketiciye yönelik uygulamalardan kaynaklanmış olması gerekir. Bu durumun sağlanması üzerine dikkat edilmesi gereken ikinci husus ise uyuşmazlığın parasal değeridir (Döner, 217, s. 137).

Tüketici mahkemeleri, tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğacak uyuşmazlıklarda görevlidir (Basım, 2016, s. 103; Memiş, 2016, s. 75). Buna göre tüketici mahkemeleri; eser, taşıma, simsarlık, sigorta, bankacılık, vekâlet ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere 6502 sayılı Kanunda geçen her türlü sözleşme ve hukuki işlemde doğabilecek uyuşmazlıklarda görevlidir (Aydoğdu, 2015, s. 354). Ayıplı mal veya hizmet durumunda ortaya çıkacak uyuşmazlıklar (Erdoğan, 1996, s. 13-14) ile satışa sunulan seri bir malın ayıplı

⁵⁰ Adli yargıda özel kanunlarla kurulan diğer özel hukuk mahkemeleri şunlardır; iş mahkemesi, asliye ticaret mahkemesi, kadastro mahkemesi, fikri sınai hukuk mahkemesi, icra mahkemeleri ve aile mahkemesidir.

olması durumunda üretiminin ve satışının durdurulması ve toplatılmasında da görevlidirler (Ulukapı, 1996, s. 93).

Genel mahkemelerin görev alanına giren ihtilaflardan farklı olarak, parasal sınırların altındaki ihtilafların öncelikle tüketici hakem heyetlerinde görüşülmesi öngörülmüştür. Bu bağlamda belirli miktarın altındaki ihtilafların tüketici mahkemesine götürülmeden önce, tüketici hakem heyetine başvuru zorunlu tutulmuştur.

Böylece değer bakımından düşük olan ihtilafların çözümünde zaman ve masraftan tasarruf edilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca bu durum usul ekonomisinin bir gereğidir (Özmumcu, 2014, s. 837).

Değeri para ile ölçülemeyen bir uyuşmazlık için doğrudan tüketici mahkemesine başvuru yapılması gerekir (Basım, 2016, s. 108). Örneğin belirli süreli abonelik sözleşmesinin iptali amacıyla tüketici mahkemesine dava açılması gerekir. Değeri para ile ölçülemeyen bir uyuşmazlık için tüketici hakem heyetine başvuru yapılması durumunda tüketici hakem heyetinin görevsizlik kararı vermesi gerekir.

Bir kısmı para ile ölçülebilen bir uyuşmazlık söz konusu olduğu durumda, değeri para ile ölçülebilen uyuşmazlık için tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilir. Örneğin abonelik sözleşmesinin hem sözleşme hükümlerinde hem de bedelde uyuşmazlık olması durumunda sadece para ile ölçülebilen uyuşmazlık için tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilir. Bu durumda kendisine başvuru yapılan tüketici hakem heyeti görevsizlik kararı veremez (Basım, 2016, s. 119).

Diğer önemli bir konu da TKHK'nın uygulanmasından doğacak ihtilafların çözümünde hangi andaki parasal değerlerin esas alınacağıdır. Tüketici işleminin yapıldığı andaki parasal değer mi başvuru tarihindeki değer mi dikkate alınacaktır? Sözleşme yapıldığı esnada başvuru sınırını aştığı için tüketici hakem heyetine başvuru yapamayan tüketici, parasal sınırın artırıldığında başvuru yapabilecektir. Tüketici ile satıcı veya sağlayıcı açısından uyuşmazlığın tüketici hakem heyetince çözülmesi, daha kısa süre ve daha az maliyetle sonuçlandığından dolayı daha avantajlıdır. Buna göre, amaca ve tüketici lehine yorum (Aydoğdu, 2015, s. 354) yapılmalı, başvuru tarihindeki parasal değerler esas alınmalıdır (Pekcanitez, 1996, s. 139).

2.3.3.2.1.1. Tüketici Mahkemesinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklar

6502 sayılı Tüketicinin Korunmasına Kanunu kapsamına giren her türlü uyuşmazlıklara tüketici mahkemelerinde bakılır (Tek, 2012, s. 140). Ayrıca tüketici mahkemeleri, tüketici hakem heyetleri kararlarının iptali amacıyla yapılan başvuruları karara bağlamakla görevlidirler.

Tüketici hakem heyeti, tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulama kapsamında olmayan bir konuda yani görevli olmadığı bir konuda karar verse bile yine de bu karara karşı tüketici mahkemesine itiraz edilir (Memiş, 2016, s. 79).

Örneğin imalatçıdan mobilya satın alan işyeri sahibi, yaşadığı uyuşmazlıkla ilgili tüketici hakem heyetine başvuru yapsa, tüketici hakem heyeti de görev alanında olmayan bu konuda başvuruyu kabul etse bile tüketici hakem heyeti kararına itiraz tüketici mahkemesine yapılır⁵¹.

Genel olarak tüketicileri ilgilendiren durumlarda, tüketici örgütleri, ilgili kurum ve kuruluşlar ile Ticaret Bakanlığı 6502 sayılı Kanun'a aykırı uygulamalar karşısında, bu durumun önlenmesi ve durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı verilmesi için tüketici mahkemelerinde dava açabilirler. İhtiyati tedbir talebi davanın her aşamasında istenebileceği gibi dava açılmadan da istenebilir (Konuralp, 2013, s. 230). Yine aynı şekilde hukuka aykırılığın tespiti, önlenmesi ve men edilmesi amacıyla dava açılabilir.

Bazı hukuki işlemlerin tüketici mahkemesinin görev alanına girip girmediği tartışma konusudur. Bunlardan bir tanesi kambiyo senetlerine bağlanmış hukuki işlemlerde yaşanmaktadır (Tek, 2012, s. 143). Kambiyo senetlerinden doğan uyuşmazlıklarda tarafların tacir sıfatına sahip olup olmadıklarına bakılmaksızın

⁵¹ **Y. 3.HD. E.2014/11599, K.2015/569,** ” Davacı, elektrik faturalarında kendisinden tahsil edilen kayıp-kaçak bedelinin iadesi amacıyla Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapmış, Tüketici Hakem Heyetince bu başvurunun reddedilmesi üzerine, davacı bu kararın iptaline ilişkin Asliye Hukuk Mahkemesine başvuru yapmıştır. Asliye Hukuk Mahkemesince genel mahkeme sıfatıyla bu davaya bakılmıştır. Esas kararın incelenmesinde; mülga Kanunun 22/5 maddesine göre, (TSHH) tüketici sorunları hakem heyetine intikal eden uyuşmazlığın konusu ne olursa olsun bu heyetin verdiği kararlara itiraz tüketici mahkemesine yapılması gerekir. Ayrıca tüketici hukukundan kaynaklanmayan ve genel hükümler çerçevesinde çözülmesi gereken uyuşmazlığın Tüketici Hakem Heyetinde görüşülüp esas hakkında karar verilmiş olsa da itiraz merci yine de tüketici mahkemeleridir. Tüketici sorunları hakem heyetine intikal etmiş olan uyuşmazlığın türü ne olursa olsun, bu heyetin verdiği kararlara karşı itiraz merci tüketici mahkemeleridir. Hal böyle iken mahkemenin tüketici mahkemesi sıfatıyla davaya bakması gerekirken genel mahkeme sıfatıyla davaya bakmasının usul ve yasaya aykırı olduğu gerekçesiyle Yargıtay yerel mahkemenin bu kararını bozmuştur.”

mutlak ticari dava kabul edildiğinden (Bahtiyar ve Biçer, 2016, s. 423) dolayı bu davaların ticaret mahkemelerinde çözülmesi gerekir (Poroy ve Yasaman, 2012, s. 121-122; Çeker, 2014, s. 36). Ancak Y. 13. HD bir kararında kıymetli evrak olan bononun tüketici işlemi sebebiyle verilmesi sebebiyle görevli mahkemenin tüketici mahkemesi olduğuna karar vermiştir (Özmumcu, 2014, s. 842).

6502 sayılı Kanun'a göre tüketici işlemlerinde sadece nama yazılı kıymetli evrak düzenlenebilecektir (Yeşiltepe, 2014, s. 25). Emre veya hamiline yazılı kıymetli evrakın düzenlenmesi durumunda düzenlenen senet geçersizdir.

Konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar 6502 sayılı Kanun kapsamında olduğu için bunların satımlarından kaynaklanan tüm uyuşmazlıkların tüketici mahkemesi kapsamında olması eleştiri konusudur. Şöyle ki, taşınmaz devirlerinde ileri sürülme olasılığı bulunan muvazaa iddiaları durumunda, tahkikat ve yargılamada tüketici mahkemelerinde geçerli olan basit yargılama usulünün uygulanması amacı aşan bir düzenleme olacaktır (Akipek, 2003, s. 112). Devre tatil sözleşmeleri ile konut finansmanı sözleşmelerinden doğacak uyuşmazlıklarda tüketici mahkemesinin görev alanındadır (Döner, 2017, s. 153).

Diğer bir sorun ise, sözleşmenin konusu kanuna, ahlaka ve kişilik haklarına aykırı ve konusu imkânsız olması; irade açıklamalarının yanılma, aldatma, korkutma ile bozulması ve irade beyanlarının muvazaalı olması gibi geçersizlik halleri 6502 sayılı Kanun'da düzenlenmediğinden dolayı bu tür uyuşmazlık genel mahkemelerin görev alanına girer.

2.3.3.2.2. Tüketici Mahkemesinin Yetki Alanı

Yetki kuralları, belirli bir yargı kolundaki davaya hangi yerdeki görevli mahkemenin bakacağını düzenleyen kurallardır (Üstündağ, 2000, s. 194). Uyuşmazlığın hangi mahkemenin görev alanına girdiği belirlendikten sonra hangi yerdeki mahkemenin yetkili olduğunun belirlenmesi gerekir. Kısaca yetki, davaya hangi yerdeki mahkemece bakılacağını belirler (Öznelçin, 2011, s. 563).

HMK'ya göre yetkili mahkeme davalının, davanın açıldığı tarihteki yerleşim yeri mahkemesidir. Ancak diğer kanunlarda özel yetki kuralının bulunması durumunda genel yetki kuralı uygulanmaz. 6502 sayılı Kanun'a göre tüketici davalarının tüketicinin yerleşim yerinde de açılabileceği öngörülmüştür. Burada

belirtilen özel yetki kuralı genel yetkili mahkemelerin yetkisini kaldırmamakta sadece davacıya seçimlik bir hak vermektedir (Tutumlu, 2007, s. 455).

Yani dava davacının seçimine göre ister genel yetkili mahkemede isterse özel yetkili mahkemede açılabilir.⁵² Davacı sıfatına sahip olan tüketici, davalının yerleşim yeri mahkemesinde dava açması durumunda mahkeme yetkisizlik kararı veremez.

Türkiye’de yerleşim yeri bulunmayan tüketiciler, kendi yerleşim yeri veya mutad meskenlerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde dava açabilecekleri gibi satıcı veya sağlayıcının işyerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde dava açabilirler (Tek, 2012, s. 156).

Önemli bir konu da tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yetki sözleşmesinin yapılıp yapılamayacağıdır. HMK gereğince yetki sözleşmesi, tacir veya kamu tüzel kişilerinin taraf oldukları uyuşmazlıklar hakkında yapılabilir (Boran Güneysu, 2015, s. 1067). Bu durumda taraflardan birinin tüketici olduğu hukuki işlemlerde diğer taraf tacir ya da kamu tüzel kişisi olsa bile yetki sözleşmesinin yapılması mümkün değildir (Aşık, 2011, s. 22). Yetki sözleşmesi yapılsa dahi tüketici açısından hüküm ifade etmez. Hatta yetki sözleşmesi ile yetkisiz mahkemede dava açılabilir bile tüketici yetki itirazında bulunabilir (Alangoya , Yıldırım ve Deren Yıldırım, 2009, s. 108).

Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı kararın tebliğinden itibaren tarafların 15 gün içerisinde tüketici mahkemesine itiraz edebileceğine değinmiştik. Burada itiraz konusunda hangi mahkemenin yetkili olduğu önem taşır. 6502 sayılı Kanun’a göre tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraz, kararı veren heyetin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine yapılır.⁵³ O yerde tüketici mahkemesi

⁵² **Y. 13.HD. E. 2016/21061, K. 2017/333**; “Davacılar, davalıya ait otele tatil için gittiklerini, havuz kenarında dinlendikleri esnada oğullarının yetişkinler için yapılmış olan havuzda boğularak vefat ettiğini, işletmenin Türkiye Sualtı Sporları Federasyonu Cankurtarıcı talimatınca belirlenen standartlara uygun davranmadığını ve kazanın oluşumuna sebebiyet verdiğini, oğullarının vefatı sebebiyle hem çok büyük bir manevi ıstırapın içine düştüklerini, hem de onun desteğinden yoksun kaldıklarını ileri sürerek manevi tazminat talebinde bulunmuşlardır. Davalılar, mahkemenin yetkisiz olduğunu savunmuşlar ve davanın reddini dilemişlerdir. 6502 sayılı yasanın 73/5. maddesi dava, tüketicinin seçimine göre, hem genel ve hem de özel yetkili mahkemede açılabilir. Dosya kapsamından davacıların yerleşim yeri itibarıyla yetkili mahkemenin İstanbul Tüketici Mahkemesi olduğu anlaşılmaktadır. Bundan dolayı yerel mahkemenin yetkisizlik kararı vermesi usul ve yasaya aykırı olduğu gerekçesiyle Yargıtay yerel mahkemenin bu kararını bozmuştur.”

⁵³ Mülga 4077 sayılı TKHH’da hakem heyeti kararına itiraz davasında özel ve kesin yetki kuralı bulunmadığından dolayı, itiraz tüketicinin yerleşim yerindeki tüketici mahkemesinde de açılabilirdi.

bulunmazsa başvuru tüketici mahkeme sıfatıyla asliye hukuk mahkemesine yapılır. Tüketici mahkemesinde açılacak davalarda kesin yetki kuralı bulunmasa da hakem heyeti kararlarına karşı itiraz davalarında kesin yetki kuralı öngörülmüştür.

Yani tüketici hakem heyeti kararlarına karşı itiraz davalarında özel ve kesin yetki kuralı öngörülmüştür (Memiş, 2016, s. 88).

2.3.3.3. Başvuru ve Yargılama Usulü

Tüketici mahkemesine başvurular dilekçe ile yapılır. Dilekçe taraf sayısından bir fazla düzenlenir. Bir nüshası dava dosyasında muhafaza edilir diğer nüshası ise mahkeme tarafından karşı tarafa gönderilir (Koçyiğit, 2015, s. 40). Dilekçe ekine delil niteliği taşıyan belgelerin eklenmesi gerekir. Tüketici mahkemesine başvuru, tüketici hakem heyeti kararına itiraz amacıyla yapılmışsa dilekçeye hakem heyetinin ilgili kararının da eklenmesi gerekir.

Tüketici, tüketici örgütleri ve bakanlık tarafında açılacak her türlü davalar Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muaftır (Üzeltürk , 2014, s. 236). Satıcı ve sağlayıcı açısından harçlardaki bu muafiyet söz konusu değildir (Tek, 2012, s. 158). Dava, tüketiciler, tüketici örgütleri ve bakanlık aleyhine sonuçlansa dahi bu kişiler aleyhine harca hükmedilemeyecektir (Karşlı, 2011, s. 634-636). Yalnız burada muafiyet sadece harçlar için geçerlidir, gider avansı (Ermenek, 2014, s. 228), keşif ve bilirkişi ücreti gibi diğer yargılama giderleri için geçerli değildir (Yeşilova, 2014, s. 129). Sadece tüketici örgütleri için yargılama giderlerinden bilirkişi ücreti için bir istisna söz konusudur. Davanın tüketici örgütleri aleyhine sonuçlanması durumunda bilirkişi ücreti bakanlıkça karşılanır (Ayhan, İmamoğlu, ve Bilgehan, 2010, s. 8).

HMK. m. 316 vd. hükümlerine göre tüketici mahkemelerinde basit yargılama usulü uygulanır. Davalı dava dilekçesinin kendisine tebliğinden itibaren iki hafta içerisinde cevap dilekçesini mahkemeye sunması gerekir. Basit yargılama usulünde, yazılı yargılama usulü için geçerli olan replik ve düplik dilekçesi verilmez (Karamercan, 2014, Basit Yargılama Usulünde Cevap Dilekçesinin Tebliği Zorunlu Mudur?, s. 104).

Dava dilekçesinin verilmesiyle iddiaların değiştirilmesi veya genişletilmesi, cevap dilekçesi verilmesiyle de savunmanın genişletilmesi ve değiştirilmesi yasağı

başlayacaktır (Karamercan, HMK Döneminde Yargılama Usulünün Yanlış Tespit Edilmesinin Doğurduğu ve Doğuracağı Sonuçlar, 2014, s. 256).

Tüketici mahkemelerinde görülecek davaların basit yargılama usulüne tabi olması sonucunda tartışılması gereken bir konu da duruşma yapılıp yapılmayacağı sorunudur. Basit yargılama usulünde davanın hızlı görülmesi amaçlansa da taraflara delil sunma ve savunma için yeterli fırsatın verilmesi için duruşma yapılması gerekir.

Yalnız tüketici hakem heyeti kararına itiraz üzerine yapılan yargılamada duruşma yapılmadan dosya üzerinden karar verilebilir (Tek, 2012, s. 159).

Yargılama giderleri içerisinde, vekalet ücreti önemli bir yer edinir. Bir davada vekalet ücretinin lehine karar verilen tarafa yükletilmesi gerekir. Dava da her iki tarafın da halkı çıkması durumunda vekalet ücreti verilen karara göre taraflara o oranda yansıtılır. Tüketici hakem heyetlerinde görülen uyuşmazlıklarda, taraflar kendilerini avukatla temsil ettirse bile vekalet ücretinin ödenmesine karar verilemeyeceğinden bahsetmiştik. Oysa tüketici mahkemesinde görülen ve karşı tarafın kendini avukatla temsil ettirdiği davalarda, kararın tüketici aleyhine sonuçlanması durumunda tüketicinin vekalet ücreti ödemesi gerekir.

Avukatlık asgari ücret tarifesinde, nispi ve maktu tarife olmak üzere iki farklı vekalet ücreti düzenlenmiştir. Nispi tarifeye göre vekalet ücreti uyuşmazlık miktarının % 12'si üzerinden hesaplanır. Maktu tarifede kesin olarak belirlenmiş bir ücret vardır.⁵⁴ Tüketici mahkemesinde görülen davalarda her iki tarifeye göre vekalet ücretine karar verilebilir. Şöyle ki; tüketici lehine verilen tüketici hakem heyeti kararına karşı tüketici mahkemesinde itiraz edilmesi ve bu itirazın mahkemece kabul edilmesi üzerine tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarifeye göre vekâlet ücretine karar verilir⁵⁵. Örneğin, 3500-TL değerindeki bir uyuşmazlık için nispi tarifeye göre 420 TL vekalet ücretine karar verilir.

⁵⁴ 2018 yılında uygulanacak avukatlık asgari ücret tarifesinde, tüketici mahkemesinde takip edilecek davalarda vekalet ücretinin 1090,00-TL olacağı düzenlenmiştir. Tüketici mahkemesinde takip edilecek davalar için öngörülen vekalet ücreti, asliye mahkemelerinde takip edilen davalar için belirlenen vekalet ücretinin yarısının tüketici mahkemeler için belirlenmiş olmasındaki amaç tüketiciyi hakkını aramasına teşvik etmektir. Örneğin, asliye hukuk mahkemesinin genel mahkeme sıfatıyla bakacağı bir uyuşmazlıkta 2180,00-TL vekalet ücretine hükmederken, aynı mahkemenin tüketici mahkemesi sıfatıyla baktığı uyuşmazlıkta 1090,00-TL vekalet ücretine hükmedecektir.

⁵⁵ **Yozgat 1'nci Asliye Hukuk Mahkemesi'nin 2016/587 esas ve 2017/128 karar** numaralı gerekçeli kararında, ithalatçı sıfatına sahip olan davacı, ayıplı maldan kaynaklanan ve tüketici lehine sonuçlanan Tüketici Hakem Heyeti kararına karşı süresi içerisinde itiraz etmiştir. Mahkeme, uyuşmazlık konusu

Tüketici hakem heyetinin tüketici aleyhine verdiği kararlara itiraz üzerine, tüketici mahkemesinin tüketici aleyhine karar vermesi durumunda bu defa nispi tarife değil maktu tarife üzerinden vekalet ücretinin ödenmesine karar verilecektir. Yine aynı şekilde parasal sınırı aştığı için tüketici mahkemesinde görülen uyuşmazlıklarda maktu tarife üzerinden vekalet ücretinin hesaplanması gerekir.

2.3.3.4. Karar ve Kararların İcrası

Tüketici mahkemelerine iki tür başvuru yapılabilir. Bunlardan birinci tüketici hakem heyeti kararına itiraz üzerine dava açılması ikincisi ise uyuşmazlığın tüketici hakem heyetine başvuruda ki parasal sınırı aştığı için doğrudan tüketici mahkemesinde dava açılmasıdır.

Tüketici hakem heyeti kararına yapılan itirazlarda, kararın esas yönünden 6502 sayılı Kanun'a uygun olup uygulanmasında hata yapılmış olması durumunda mahkeme duruşma yapmadan evrak üzerinden karar verebilir. Burada mahkeme hakem heyeti kararını değiştirerek ya da düzelterek onaylar. Hakem heyeti kararının kanuna uygun olmayan hususlarında yeniden yargılama gerekmediği durumlarda mahkeme evrak üzerinden karar verebilir. Yine aynı şekilde tüketici hakem heyeti kararlarında tarafların maddi hata yapılmış olması durumunda mahkeme aynı şekilde karar verebilir. Hakem heyeti kararının usule ve yasaya uygun olmakla birlikte belirtilen gerekçe hatalı bulunursa mahkeme kararın gerekçesini düzelterek ya da değiştirerek onaylar.

Tüketici hakem heyeti kararına itiraz edilmesi durumunda mahkeme itirazı ya kabul eder ya da reddeder. Yoksa itirazın kabulün de yani mahkemenin, tüketici hakem heyeti kararını kaldırması durumunda yerine geçecek farklı bir karar veremez (Tek, 2012, s. 165). Tüketici hakem heyeti kararına itiraz edilmesi durumunda tüketici mahkemesinin vereceği karara karşı itiraz yolu kapalıdır. Bu hallerde tüketici

cep telefonunun ayıplı olmadığı ve cihazdaki sorunun giderilebilir bir sorun olduğu gerekçesiyle THH verdiği kararın usul ve yasaya uygun olmadığı gerekçesiyle iptaline karar vermiştir. Ayrıca davacının kendini vekil ile temsil ettirdiğinden dolayı 990,00-TL vekalet ücretinin tüketici tarafından ödenmesine karar vermiştir. 6502 sayılı Kanunda, tüketici hakem heyetinin tüketici lehine verdiği karara itiraz üzerine kararın iptalinde vekalet ücretinin nispi tarifeye göre hesaplanması gerektiği belirtilse de mahkeme burada maktu tarifeye göre vekalet ücretine hükmetmiştir. Tüketici hakem heyeti verdiği karara itiraz edilmesi durumunda tüketici mahkemesinin verdiği karar kesindir. Bundan dolayı vekalet ücretinin maktu tarifeye göre hesaplanması yasaya aykırı olsa da karara itiraz yolu kapalı olduğu için tüketici burada mağdur edilmiştir.

mahkemesinin verdiği karar kesindir.⁵⁶ Burada kanun koyucu usul ekonomisi gereği uyuşmazlığın daha fazla uzamasını istememiştir.

Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı tüketici mahkemesine yapılan itirazlarda talep edilmesi şartıyla mahkeme, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Aksi halde karara itiraz kararın icrasını durdurmaz.

Uyuşmazlık değerin tüketici hakem heyeti başvuru sınırını aşması durumunda tüketici mahkemesinde dava açılması gerekir. Bu durumda tarafların tüketici mahkemesi kararına karşı bölge adliye mahkemelerine veya Yargıtay'a itiraz hakları vardır.⁵⁷

Görüleceği üzere tüketici hakem heyeti kararına itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karara itiraz yolu kapalıdır. Fakat doğrudan tüketici mahkemesinde dava açılması durumunda verilecek karara itiraz yolu açıktır.

Tüketicilerin genelini ilgilendiren davalarda, davacı mahkeme kararının yayımlanmasını talep edebilir. Bu talebin kabul edilmesi halinde ülke genelinde yayımlanan en az üç gazetede ilan edilir ve ilan masrafları davalıya yansıtılır. Burada mahkemenin verdiği kararın tümü değil tüketicilerin genelini ilgilendiren hususlar ilan edilir (Aslan, 2015, 6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku, s. 745). Kararların ilan edilmesiyle tüketicilerin aleyhine olan uygulamalar konusunda bilgi sahibi olmaları ve zarar görmelerinin engellenmesi amaçlanmıştır (Aslan, 2014, s. 361).

Tüketici mahkemelerinin verdiği kararların izlenebilmesi ve tüketici hakem heyetlerinin bu kararlardan istifade etmeleri için kesinleşmiş kararlar UYAP ile Bakanlığa bildirilir (Aydoğdu, 2015, s. 361-362).

Tüketici hakem heyeti kararına tüketici mahkemesinde itiraz edilmesi durumunda, mahkemenin kesinleşmiş kararları kararı veren tüketici hakem heyetine gönderilir (Derya ve Korkmaz, 2015, s. 233).

⁵⁶ **Y. 13. HD E:2015/7495 K:2015/9106**; “Dava, dava banka ile müşterisi arasındaki uyuşmazlıktan dolayı tüketici hakem heyetinin verdiği karara karşı süresinde asliye hukuk mahkemesine itiraz edilmiştir. 6502 sayılı Yasanın 70/5.maddesine göre; “Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.” İlgili yasa hükmü gereği mahkeme tarafından verilen hükmün kesin olduğundan dolayı temyiz talebi kabul edilmemiştir.”

⁵⁷ 2019 yılı için istinaf sınırı 4.405 TL, temyiz sınırı 58.809 TL dir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİLERİN TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ HAKKINDA DEĞERLENDİRMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkında değerlendirmeleri üzerine yapılan araştırma ve sonuçları ele alınmıştır. Bu araştırmada anket yöntemi kullanılarak, tüketicilere yönelik bir saha çalışması yapılmıştır. Yapılan bu saha çalışması sonucunda tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkında değerlendirmeleri ve bu değerlendirmelerde demografik ve sosyo-ekonomik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediği istatistiksel analiz yöntemleriyle değerlendirilmiştir.

3.1. Araştırmanın Konusu ve Önemi

Tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin arttığı ve çeşitlendiği dünyada mal ve hizmetler daha karmaşık hale gelmiş, daha etkili reklam ve pazarlama faaliyetleri görülmüştür. Mal ve hizmetlerin çeşitlenmesi tüketici açısından olumlu bir gelişme olsa da, tüketici ile satıcı arasında dengenin tüketici aleyhine bozulmasına yol açmıştır (Derya ve Korkmaz, 2015, s. 3). Bu durum tüketici sözleşmelerinde satıcı, sağlayıcı, ithalatçı ve kredi veren karşısında güçsüz konumda olan tüketicinin korunması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır (Erdinç, 2011, s.8). Tüketicinin korunması gerekliliği sadece ekonomik ve sosyal kaygılardan değil, aynı zamanda bilgisizlikten kaynaklanan olumsuzluklara da karşıdır (Sirmen, 2013, s. 2466).

Ülkemizde tüketicinin korunması amacıyla ilk olarak 23.02.1995 tarihinde 4077 sayılı Kanun, 14.06.2003 tarihinde ise 4822 sayılı Kanun yürürlüğe girmiştir. Bazı değişikliklerle uzunca süre yürürlükte kalan bu Kanun'un, değişen ve gelişen koşullar karşısında yenilenmesi ihtiyacı hasıl olmuştur. AB mevzuatı, Türk Borçlar ve Ticaret Kanunu'na uyumlu olarak mülga kanundan daha kapsamlı olan 07.05.2014 tarihinde 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmiştir (Özel, 2014, s. 54).

Tüketicinin korunmasını sözleşme öncesi koruma önlemleri, sözleşmenin yapılması sırasında koruma önlemleri ve sözleşme sonrası koruma önlemleri olarak tasnif etmek mümkündür. Sözleşme öncesi koruma önlemlerini, aldatıcı reklamlara

karşı koruma, haksız ticari uygulamalara karşı koruma, satıcının yasal yükümlülükleri yolu ile koruma önlemi olarak; sözleşmenin yapılması sırasındaki koruma önlemlerini, satıcının bilgilendirme yükümlülüğü, garanti belgesi verme yükümlülüğü, tanıtma ve kullanma kılavuzu verme yükümlülüğü, sözleşme yapma yükümlülüğü; sözleşme sonrası koruma önlemleri, ayıplı mal ve hizmetlere karşı koruma, temel ilkeler yoluyla koruma, haksız sözleşme şartlarına karşı koruma, sipariş edilmeyen mal ve hizmetlere karşı koruma, taksitli sözleşmelerdeki koruma, tüketici kredisi sözleşmesindeki koruma, konut finansman sözleşmelerindeki koruma, ön ödemeli konut satış sözleşmelerindeki koruma, işyeri dışında kurulan sözleşmelerde koruma, mesafeli sözleşmelerdeki koruma, finansal hizmetlere ilişkin koruma, devre tatil ve uzun süreli tatil sözleşmelerindeki koruma, paket tur sözleşmelerindeki koruma, abonelik sözleşmelerindeki koruma, süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları hakkındaki koruma, piramit satış sistemleri hakkındaki koruma olarak açıklamak mümkündür.

Tüketicinin korunması sadece ona verilecek haklarla sağlanamaz. Tüketicinin hakkı çoğu zaman satıcı veya sağlayıcı eliyle verilmez. Bundan dolayı tüketicinin hak arama yoluyla korunması gerekir. 6502 sayılı Kanun'da tüketicinin hak arama yolları olarak iki önemli merci öngörülmüştür. Bunlardan birisi tüketici mahkemesi diğeri ise araştırmamızın konusu olan tüketici hakem heyetleridir. Tüketici mahkemelerinin yavaş işlemesi ve aşırı masraflı oluşundan dolayı tüketicinin korunması amacını tam karşılamamasından dolayı alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak tüketici hakem heyetleri oluşturulmuştur (Tutumlu, 2015, s. 39). Tüketici hakem heyetlerinin oluşturulmasıyla, uyuşmazlığın hızlı ve etkili çözümü amaçlanmış olmasının yanında tüketici mahkemelerinin iş yükünü azaltması da düşünülmüştür.

Belli bir parasal değere kadar başvuru yapılma zorunluluğu, verdikleri kararların bağlayıcı olması gibi nedenlerle tüketici hakem heyetlerinin tüketicinin korunmasında rolü son derece önemlidir.

Bu çalışmada tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkında değerlendirmeleri ele alınmıştır. Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkında değerlendirmeleri bilgi, memnuniyet, beklenti ve algı düzeyleri ile ağızdan ağıza

iletişim açılarından incelenmiş ve değerlendirmelerin tüketicilerin demografik ve sosyo-ekonomik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği de araştırılmıştır.

3.2. Literatür Taraması

Araştırmanın konusunu oluşturan tüketicilerin korunması ve tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmeleriyle ilgili literatür taraması yapılmıştır. Ülkemizde tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmeleri üzerine çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Konuyla ilişkili literatürde bulunan çalışmalardan bazıları aşağıda belirtilmiştir.

Gök, Özen ve Yörük (2018), tarafından yapılan çalışmada, tüketicilerin, 6502 sayılı Kanun'un kendilerine sağladığı tüketici hakları konusunda bilgi düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür. Çalışma ile araştırmaya katılan tüketicilerin, tüketicileri koruyucu bir kanunun varlığından haberdar olmalarına rağmen bu kanunla kendilerine sağlanan temel tüketici hakları konusunda yeterli bilgiye sahip olmadıkları anlaşılmıştır.

Polat (2016), tarafından yapılan çalışmada, tüketici hakem heyetlerine en fazla bankalarla yaşanan uyuşmazlıktan başvuru yapıldığı, diğer uyuşmazlıkların daha az olduğu ve yapılan başvurularının çoğunluğunun tüketici lehine sonuçlandığı tespit edilmiştir.

Çiçek, Cantürk ve Bozova (2015), tarafından yapılan çalışmada, tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine yaptıkları başvuru sayısında son beş yılda artan bir eğilim olduğu tespit edilmiştir. Bu da tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyinin artmasından kaynaklanabileceği gibi tüketicilerin mağduriyetlerinin arttığı şekilde de yorumlanabilir.

Alkan ve Kaynak (2008), tarafından yapılan çalışmanın amaçları arasında yasalar çerçevesinde tüketici haklarının korunması konusunda tüketicilerin bilinç seviyelerini ölçmek yer almaktadır. Bu doğrultuda analizler yapılmış olup, tüketicilerin yeterli bilinç düzeyine sahip olmadıkları tespit edilmiştir.

Adıyaman ve Turan (2012), tarafından yapılan çalışmada, 2009-2012 yılları arasında tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuru sayısında bir artış görüldüğü, bunun sebebi tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeylerinin artmasından kaynaklanabileceği gibi tüketicilerin mağduriyetlerinin artmasından kaynaklanabileceğine değinilmiştir.

Babaoğul ve Sürgit (2010), tarafından yapılan çalışmada, tüketicilerin yeterli bilgi ve bilinç düzeyine ulaşamadığı, bunu artırmak için tüketicilerin korunması ve tüketici eğitimlerinden sorumlu olan tüm tarafların tüketicinin bilgi ve bilinç düzeyinin yükseltilmesi için çabalarını yoğunlaştırmaları ile okullarda “Tüketici Eğitimleri” verilmesi gerekliliği vurgulanmıştır.

Budak (2014), tarafından yapılan çalışmada, 6502 sayılı Kanun ile birlikte tüketici hakem heyetlerinde yapılan incelemelerin mahkemelerdeki yargılamaya yaklaştığı, ancak bu durumun tüketici hakem heyetlerinin alternatif uyuşmazlık çözüm yerleri sayılamayacakları belirtilmiştir.

Hayta (2006), tarafından yapılan çalışmada, tüketicilerin bilinçlenmeleri için halk eğitim merkezlerinde eğitimler verilmesi, ayrıca kitle iletişim araçlarıyla tüketici eğitimini konu alan programlar yapılması gerektiğine değinilmiştir.

Şahin ve Kor (2009), tarafından yapılan çalışmada, tüketici haklarının korunması bilinci konusunda, tüketicilerin gelirleri, eğitim düzeyleri ve yaşları etkili olurken, cinsiyetleri ve mesleklerinin bu konu da bir etkisi olmadığı sonucu çıkmıştır.

Germeyan (2014), tarafından yapılan çalışmada, tüketici hakem heyetlerine tüketici olmayanların da başvurmasının 6502 sayılı Kanun’un amacına ters düşeceği belirtilmiştir.

Üner ve Diğerleri (2007), tarafından yapılan çalışmada, lise öğrencilerinin tüketici hakları ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmadıkları görülmüştür.

Bu çalışmada, literatürde çok fazla rastlanmayan tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkında değerlendirmeleri ve bu değerlendirmelerin demografik ve sosyo-ekonomik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediği istatistiksel analiz yöntemleriyle detaylı şekilde incelenmiştir. Çalışmada tüketicilerin, tüketici hakem

heyetleri hakkındaki değerlendirmeleri, bilgi, başvuru ve memnuniyet, algı düzeyleri ile ağızdan ağıza iletişim ve başvurunun değerlendirmesi açılarından incelenmiştir.

3.3. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkında değerlendirmelerini tespit etmektir. Bunun yanında, bu değerlendirmelerin demografik ve sosyo-ekonomik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi de araştırmanın alt amacıdır.

Bu çalışmanın teorik bölümünde, tüketici hakları, tüketiciyi koruyucu önlemler ve tüketicilerin hak arama yolları ayrıntılı olarak açıklanmıştır. Uygulama kısmında ise, elde edilen veriler araştırmanın amacı kapsamında çeşitli istatistiksel teknikler kullanılarak analiz edilmiştir. Bu saha çalışması ile tüketici haklarının korunması ile tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi birikimine katkı sağlamak amaçlanmıştır.

3.4. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmeleri üzerine yapılan bu çalışmada tüketiciler demografik ve sosyo-ekonomik özellikleriyle ele alınmıştır. Bu kapsamda tüketicilerin, genel olarak tüketicinin korunması, tüketici hakları konularındaki bilgi düzeyleri, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi ve algı düzeyleri ile bu konudaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri, tüketici hakem heyetlerine başvuru durumu, konusu, kapsamı ve sonucu ile ilgili bilgiler ve son olarak başvuru yapan tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmeleri tespit edilmiştir.

Literatürde doğrudan konu ile ilgili sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu nedenle çalışmada kullanılan ölçekler (ağızdan ağıza iletişim ölçeği hariç) araştırmacı tarafından konu ile ilgili literatür ve mevzuatta yer alan bilgilerden faydalanılarak hazırlanmıştır. Bu durum konunun hazırlanan bu sorular kapsamında araştırılması sonucunu doğurmaktadır.

Araştırmanın ana kütlesi, tüketici hakem heyetine başvuru yapmış veya yapmamış, 18 yaş ve üzeri tüketicilerden oluşmaktadır. Tüketicinin korunması konusu, tüm tüketicileri ilgilendirdiğinden, tüketici kimliğine sahip olan herkes

araştırmanın konusu kapsamındadır. Zaman ve maliyet yönünden bakıldığında, araştırmanın tüm tüketiciler üzerinde yapılması zordur. Bu nedenle araştırma oluşturulan örneklem üzerinde yapılmıştır. Bu durum araştırmanın bir diğer kısıtıdır.

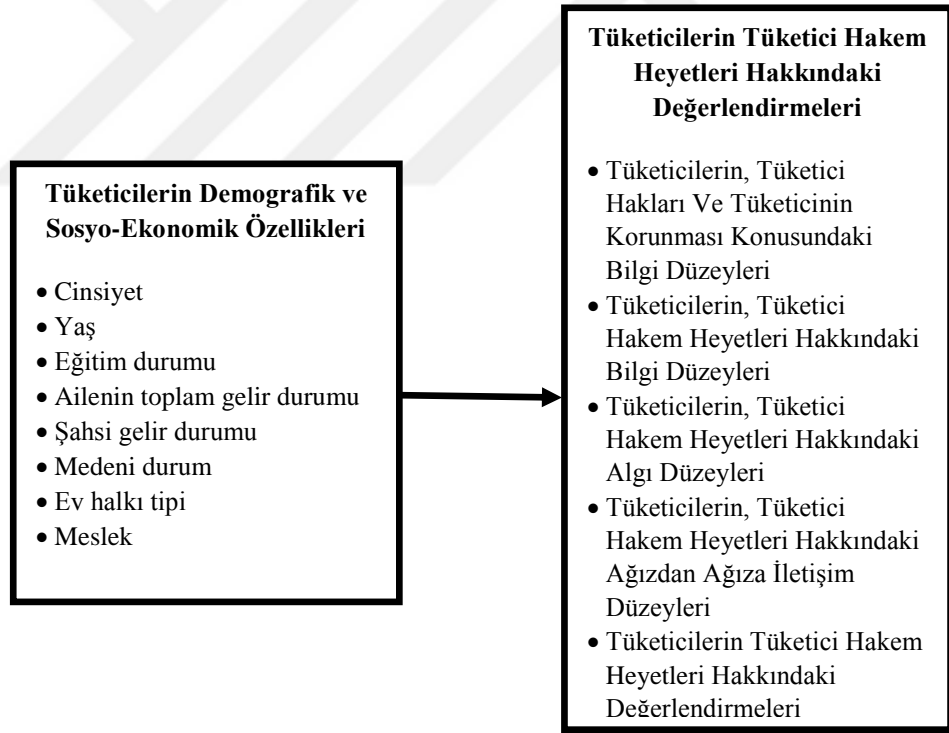
3.5.Araştırmanın Yöntemi

Tanımlayıcı özellikte olan bu araştırma ile ilgili, araştırma modeli ve hipotezler, ana kütle ve örneklem, veri toplama tekniği ve uygulama esasları hakkındaki bilgiler aşağıda verilmiştir.

3.5.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırma amaçları doğrultusunda geliştirilen, araştırma modeli Şekil 3.1’de gösterilmiştir.

Şekil 3.1: Araştırma Modeli



Araştırma modelinin amacı, tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmelerini ve bu değerlendirmelerin demografik ve sosyo-ekonomik özellikler yönünden farklılık gösterip göstermediğini tespit etmektir. Buradan yola çıkarak araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

H₁: Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir

H₂: Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyle yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H₃: Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₄: Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₅: Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri şahsi gelir seviyelerine göre farklılık göstermektedir.

H₆: Tüketicilerin, tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₇: Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri ev halkı tiplerine göre farklılık göstermektedir.

H₈: Tüketicilerin, tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir.

H₉: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir

H₁₀: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H₁₁: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₁₂: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₁₃: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri şahsi gelir seviyelerine göre farklılık göstermektedir.

H₁₄: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₁₅: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri ev halkı tiplerine göre farklılık göstermektedir.

H₁₆: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir.

H₁₇: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H₁₈: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H₁₉: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₂₀: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₂₁: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri şahsi gelir seviyelerine göre farklılık göstermektedir.

H₂₂: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₂₃: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri ev halkı tiplerine göre farklılık göstermektedir.

H₂₄: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir.

H₂₅: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H₂₆: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H₂₇: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₂₈: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₂₉: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri sahsi gelir seviyelerine göre farklılık göstermektedir.

H₃₀: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H₃₁: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri ev halkı tiplerine göre farklılık göstermektedir.

H₃₂: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir.

H_{33a}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{33b}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{33c}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{33a}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{33e}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{33f}: Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{33g}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{33h}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{34a}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H_{34b}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma karalarından memnun kalma düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir

H_{34c}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H_{34d}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H_{34e}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H_{34f}: Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H_{34g}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H_{34h}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri yaş aralıklarına göre farklılık göstermektedir.

H_{35a}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{35b}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma karalarından memnun kalma düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{35c}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{35d}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{35e}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{35f}: Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{35g}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{35h}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{36a}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{36b}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{36c}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{36d}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{36e}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{36f}: Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{36g}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri ailenin toplam gelir durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{36h}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri **ailenin toplam gelir durumlarına** göre farklılık göstermektedir.

H_{37a}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri **sahsi gelir seviyelerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{37b}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma karalarından memnun kalma düzeyleri **sahsi gelir seviyelerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{37c}: Tüketicilerin tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri **sahsi gelir seviyelerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{37d}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri **sahsi gelir seviyelerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{37e}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri **sahsi gelir seviyelerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{37f}: Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri **sahsi gelir seviyelerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{37g}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri **sahsi gelir seviyelerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{37h}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri **sahsi gelir seviyelerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{38a}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri **medeni durumlarına** göre farklılık göstermektedir.

H_{38b}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma karalarından memnun kalma düzeyleri **medeni durumlarına** göre farklılık göstermektedir.

*H_{38c}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri **medeni durumlarına** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{38d}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri **medeni durumlarına** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{38e}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri **medeni durumlarına** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{38f}: Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri **medeni durumlarına** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{38g}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri **medeni durumlarına** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{38h}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri **medeni durumlarına** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{39a}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri **ev halkı tiplerine** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{39b}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri **ev halkı tiplerine** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{39c}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri **ev halkı tiplerine** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{39d}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri **ev halkı tiplerine** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{39e}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri **ev halkı tiplerine** göre farklılık göstermektedir.*

*H_{39f}: Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri **ev halkı tiplerine** göre farklılık göstermektedir.*

H_{39g}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri **ev halkı tiplerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{39h}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri **ev halkı tiplerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{40a}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri **mesleklerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{40b}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri **mesleklerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{40c}: Tüketicilerin tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri **mesleklerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{40d}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri **mesleklerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{40e}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri **mesleklerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{40f}: Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri **mesleklerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{40g}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri **mesleklerine** göre farklılık göstermektedir.

H_{40h}: Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri **mesleklerine** göre farklılık göstermektedir.

3.5.2. Ana Küttele ve Örnek Seçimi

Araştırmanın ana kütlesi, Türkiye’de yaşayan 18 yaş ve üzeri tüketicilerden oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan örnekleme yöntemi bir yönüyle tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kartopu örnekleme kapsamında değerlendirilebilir. Çünkü anket formu online olarak doldurtulmuş ve bireylerden anket formunun yer aldığı internet adresinin linkini kendi tanıdık ve arkadaşları ile paylaşımları istenmiştir. Kartopu örneklemede de bireylerin araştırma için evrenden önce bir bireyle temas kurulmasının ardından, bu birey yardımıyla diğer bireylerle iletişim kurulur, böylece zincirleme olarak örneklem oluşturulur (Kılıç, 2013, s. 44). Bu şekilde, sanki bir kartopunun büyümesi gibi örneklem büyüklüğü genişler (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, s. 45).

Örnek hacmi, ana kütle büyüklüğünün $10.000.000-\infty$ olduğu durumlarda, % 95 güven düzeyinde 384 olarak belirlenmiştir (Şahin ve Atılğan, 2011, s. 169). Ancak araştırmada doldurulan bazı anketlerin eksik veya hatalı olabileceği gözönünde bulundurularak 442 adet anket uygulanmıştır.

3.5.3. Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Literatürde doğrudan konu ile ilgili sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu nedenle anket formunda kullanılan ölçekler (ağızdan ağıza iletişim ölçeği hariç) araştırmacı tarafından konu ile ilgili literatür ve mevzuatta yer alan bilgilerden faydalanılarak hazırlanmıştır. Ağızdan ağıza iletişim ölçeği ise, Kurtoğlu ve Sönmez (2016) tarafından yapılan çalışmada kullanılan ağızdan ağıza iletişim ölçeğinden uyarlanarak hazırlanmıştır (Kurtoğlu ve Sönmez, 2016, s. 1132).

Geliştirilen anket formunun ön kısmında tüketicilerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, şahsi gelir, ailenin toplam geliri, medeni durumu, ev halkı tipi ve meslekleri ile bilgileri tespit etmeye yönelik sorular bulunmaktadır. Yine bu kısmın devamında tüketici haklarının korunması konusunda tüketicilerin güven duydukları merci ile tüketiciyi koruma amaçlı bir derneğe üye olup olmadıkları sorulmuştur. İkinci kısımda tüketicilerin “Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması” konusundaki bilgi

düzeylerini ölçmeye yönelik 8 ifade ile “Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki” bilgi düzeylerini ölçmeye yönelik 14 ifadeden oluşan ölçekler bulunmaktadır.

Üçüncü kısımda, tüketicilerin “Tüketici Hakem Heyetleri ile İlgili Algı Düzeylerini” belirlemeye yönelik 6 ifade, hakem heyetleri hakkındaki “Ağızdan Ağıza İletişim” düzeylerini belirlemeye yönelik 4 ifadeden oluşan ölçekler yer almaktadır.

Daha sonraki kısımda tüketicilerin, önceden tüketici hakem heyetlerine başvuru yapıp yapmadıkları, başvuru yapmadıysa niçin başvuru yapmadıkları, başvuru yaptılarsa hangi kişiye ya da kuruluşa karşı ve hangi uyuşmazlık konusuna ilişkin başvuru yaptıkları ve başvurunun nasıl sonuçlandığı ile ilgili sorular bulunmaktadır. Son kısımda ise, tüketici hakem heyetlerine başvuru yapmış olan tüketicilerin tüketici hakem heyetlerini değerlendirmelerini ölçmeye yönelik 8 ifadeden oluşan ölçek bulunmaktadır. Tüketicilerden ölçeklerde yer alan ifadeleri, “5-Kesinlikle Katılıyorum”, “4-Katılıyorum”, “3-Kararsızım”, “2-Katılmıyorum” ve “1-Kesinlikle katılmıyorum” şeklinde ağırlıklandırılmış 5’li Likert ölçeğine göre değerlendirmeleri istenmiştir.

Oluşturulan anket formu uygulanmaya başlamadan önce, oluşabilecek hata ve eksiklikleri tespit etmek amacıyla, 20 kişiden oluşan küçük bir örneklem üzerinde test edilmiştir. Yapılan bu ön testte, soru ve ifadelerin cevaplayıcılar tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı kontrol edilmiş ve gerekli düzeltmeler yapıldıktan sonra ankete son şekli verilmiştir.

Son şekli verilen anket formu, Google Form uygulaması kullanılarak https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScV2ZP5GQrLwNGQDXz92Z5GPwvSvRR2WI69-T27PmFigEb3g/viewform?usp=sf_link linki vasıtasıyla tüketicilere uygulanmıştır. Ankete katılımı teşvik etmek amacıyla sosyal ağlar ve elektronik posta üzerinden de tüketicilere yönelik bilgilendirme yapılmıştır. Anket çalışması Nisan-Mayıs 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Toplanan veriler Google Form uygulamasından alınarak, istatistik paket programında işlenecek hale dönüştürülmüştür.

3.6. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında doldurulan 442 adet anket formu analize dahil edilmeden önce, hatalı olan anket formlarını tespit etmek amacıyla ön incelemeye tabi tutulmuştur. Bu inceleme sonucunda 136 adet anket formunun (anket formunda yer alan ters ifade ile diğerlerine aynı yönde cevap verenler, hakem heyetine başvuru ile ilgili soruya “Hayır” cevabı vermesine rağmen anketi doldurmaya devam edenler vb.) hatalı doldurulduğu tespit edilmiş ve bu anket formları kapsam dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak 306 adet anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

Elde edilen veriler Excel ve İstatistik Paket Programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilere uygulanan analizler ve bu analizlerde kullanılan değişkenler Tablo 3.1’de gösterilmiştir.

Tablo 3.1: Verilere Uygulanan Analizler

Analizler	Değişkenler
Frekans ve Yüzdeler	Tüketicilerin demografik ve sosyo-ekonomik özellikleri, tüketicilerin korunmasında en çok güven duyulan merci, tüketiciyi koruma amaçlı sivil toplum kuruluşuna üyelik
Ortalamalar ve Standart Sapmalar	<ol style="list-style-type: none">1. Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Bilgi Düzeyi Ölçeği2. Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeyi Ölçeği3. Tüketici Hakem Heyetleri İle İlgili Algı Düzeyi Ölçeği4. Tüketici Hakem Heyetleri İle İlgili Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyi Ölçeği5. Tüketici Hakem Heyeti Hakkındaki Değerlendirmeler Ölçeği
Güvenirlilik Analizi	
Tek Yönlü MANOVA Analizi	Bağımlı değişkenler: <ol style="list-style-type: none">1. Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Bilgi Düzeyi İfadeleri (8 ifade)2. Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeyi İfadeleri (14 ifade)3. Tüketici Hakem Heyetleri İle İlgili Algı Düzeyi İfadeleri (6 ifade)4. Tüketici Hakem Heyetleri İle İlgili Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyi İfadeleri (4 ifade) Bağımsız değişkenler: Yaş, Cinsiyet, Eğitim durumu, Toplam gelir, Şahsi gelir, Medeni durum, Ev halkı tipi, Meslek
Kruskal-Wallis Testi	Bağımlı değişkenler: <ol style="list-style-type: none">1. Tüketici Hakem Heyeti Hakkındaki Değerlendirmelerle İlgili İfadeler (8 ifade) (Tüketici hakem heyetine başvuru yapan 74 tüketici tarafından cevaplanan) Gruplandırılmış Değişkenler Yaş, Cinsiyet, Eğitim durumu, Toplam gelir, Şahsi gelir, Medeni durum, Ev halkı tipi, Meslek (Tüketici hakem heyetine başvuru yapan 74 tüketiciye ait)

3.7. Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ait frekanslar ve ortalamalar aşağıda tablolar şeklinde gösterilmiş ve değerlendirilmiştir.

3.7.1. Araştırmaya Katılanların Yaşa Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanların yaşa göre dağılımları Tablo 3.2’de gösterilmiştir.

Tablo 3.2: Araştırmaya Katılanların Yaş Grup Bilgileri

Yaş	Frekans	Yüzde	Yaş Ortalaması
30 Yaş ve Altı	112	%37	35,33
31-40 Yaş Arası	96	%31	
41 ve Üzeri	98	%32	
Toplam	306	%100	

Katılımcıların yaş ortalaması yaklaşık 35’tir. Tablo incelendiğinde katılanların yaş grupları arasında en yüksek katılımın 30 yaş ve altı kişilerden oluştuğu görülse de yaş grubu dağılımlarının dengeli olduğu söylenebilir. Katılımcıların % 37’si 30 yaş ve altı, % 31’i 31-40 yaş arası, % 32’si ise 41 ve üzeri kişilerden oluşmaktadır.

3.7.2. Araştırmaya Katılanların Cinsiyete Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanların cinsiyetlerine göre dağılımları aşağıda Tablo 3.3’de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.3: Araştırmaya Katılanların Cinsiyet Bilgileri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	149	%48,7
Erkek	157	%51,3
Toplam	306	%100

Tablo 3.3'den görüldüğü üzere, araştırmaya katılan kadınların oranı % 48,7 erkeklerin oranı ise % 51,3 olup, kadın ve erkek sayılarının örneklem içindeki dağılımı birbirine yakındır. Yani ankete katılan kadın ve erkek katılımcıların dengeli bir dağılım gösterdiği söylenebilir.

3.7.3. Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan tüketicilerin eğitim durumuna göre dağılımları Tablo 3.4'de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.4: Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumu Bilgileri

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Ortaöğretim	83	% 23,8
Önlisans	63	% 20,7
Lisans	125	% 40,8
Lisansüstü	45	% 14,7
Toplam	306	%100

Anket formunda ilköğretim, ortaokul ve lise olan eğitim bilgileri analiz kısmında ortaöğretim olarak tek bir grup altında birleştirilerek değerlendirilmiştir.

Tablo 3.4'den görüldüğü üzere ankete cevap verenlerin en büyük kısmını % 40,8 ile lisans mezunları oluşturmaktadır. Lisans mezunlarını % 23,8 ile ortaöğretim (ilköğretim, ortaokul ve lise) mezunları takip etmektedir. % 20,7 ile önlisans mezunları üçüncü sırada, % 14,7 ile lisansüstü eğitim mezunları son sırada yer almaktadır.

3.7.4. Araştırmaya Katılanların Toplam Gelir Durumlarına Göre Dağılımı

Ankete katılanların toplam gelir durumuna göre dağılımları Tablo 3.5'de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.5: Araştırmaya Katılanların Toplam Gelir Durumu Bilgileri

Toplam Geliri (TL)	Frekans	Yüzde	Ortalama
2000 ve altı	53	% 17,5	5532,89 TL
2001-6500 arası	161	% 53,1	
6501 ve üstü	89	% 29,4	
Toplam	303	%100	

Ailelerin toplam gelir seviyeleri Türk-İş'in '2019 Ocak ayı Açlık ve Yoksulluk Sınırı' adlı çalışmasından elde edilen veriler esas alınarak sınıflandırılmıştır. Buna göre araştırmaya katılanların % 17,5'i 2000 ve altı , % 53,1'i yoksulluk sınırları ve % 29,4'ü ise refah içinde oldukları söylenebilir. Araştırmaya katılanların ortalama aylık geliri 5532,89 TL dir.

3.7.5. Araştırmaya Katılanların Şahsi Gelir Durumlarına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanların şahsi gelir durumlarına göre dağılımları Tablo 3.6'da gösterildiği gibidir.

Tablo 3.6: Araştırmaya Katılanların Şahsi Gelir Durumu Bilgileri

Şahsi Geliri (TL)	Frekans	Yüzde	Ortalama
2000 ve altı	138	% 45,4	2632,31
2001-6500 arası	149	% 49	
6501 ve üstü	17	% 5,6	
Toplam	304	%100	

Araştırmaya katılanların şahsi gelir seviyeleri Türk-İş'in '2019 Ocak ayı Açlık ve Yoksulluk Sınırı' adlı çalışmasından elde edilen veriler esas alınarak

hazırlanmıştır. Buna göre ankete katılanların % 45,4'ü yoksulluk sınırının altında, % 49'u yoksulluk sınırları içinde ve % 5,6'sı ise yoksulluk sınırlarının üzerinde şahsi gelire sahip oldukları söylenebilir. Buna göre katılımcıların genelde yoksulluk sınırları içinde gelire sahip oldukları söylenebilir. Araştırmaya katılanların ortalama şahsi gelirleri 2632,31 TL dir.

3.7.6. Araştırmaya Katılanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanların medeni durumlarına göre dağılımları Tablo 3.7'de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.7: Araştırmaya Katılanların Medeni Durumu Bilgileri

Medeni Durumu	Frekans	Yüzde
Bekar	127	% 41,5
Evli	179	% 58,5
Toplam	306	%100,0

Tablo 3.7'den görüldüğü üzere, bekârların oranı % 41,5 iken evlilerin oranı % 58,5 dir. Katılımcılar içinde evli olan tüketicilerin sayısı bekâr tüketicilere oranla daha fazladır.

3.7.7. Araştırmaya Katılanların Ev Halkı Tiplerine Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanların medeni durumlarına göre dağılımları Tablo 3.8'de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.8: Araştırmaya Katılanların Ev Halkı Tipleri

Ev Halkı Tipleri	Frekans	Yüzde
Evli ve çocuklu	152	% 49,7
Anne- babasıyla birlikte yaşıyor	92	% 30,0
Yalnız yaşıyor	21	% 6,9
Evli çocuksuz	27	% 8,8
Diğer	14	% 4,6
Toplam	306	%100,0

Tablo 3.8'den görüldüğü üzere araştırmaya katılanlar arasında en büyük kesimi % 49,7 oranı ile evli ve çocuklu tüketiciler oluşturmaktadır. % 30,0 oranı ile

anne-babasıyla birlikte yaşayanlar ikinci sırayı takip ederken, üçüncü sırada % 8,8 oranı ile evli çocuksuz olanlar, dördüncü sırada % 6,9 oranı ile yalnız yaşayan tüketiciler oluşturmaktadır. Katılımcılar ev halkı tipi olarak % 4,6 olarak diğer seçeneklerini işaretlemişlerdir. Diğer seçeneği içerisinde yurttan ya da öğrenci evlerinde kalan tüketiciler anlaşılabilir.

3.7.8. Araştırmaya Katılanların Mesleklerine Göre Dağılımı

Araştırmaya katılanların mesleklerine göre dağılımları Tablo 3.9'da gösterildiği gibidir.

Tablo 3.9: Araştırmaya Katılanların Meslek Bilgileri

Meslekler	Frekans	Yüzde
Öğrenci	54	% 17,5
Akademisyen	26	% 8,5
Öğretmen	28	% 9,2
Diğer kamu personeli (memur, polis, asker vb.)	55	% 18,0
Kamu/ özel sektör işçisi	37	% 12,1
Esnaf/zanaatkar/ticaret erbabı	12	% 3,9
Serbest meslek (doktor/avukat/mimar/ vb.)	17	% 5,6
Emekli	12	% 3,9
İşsiz	17	% 5,6
Ev hanımı	33	% 10,8
Diğer	15	% 4,9
Toplam	306	%100

Tablo 3.9'dan görüldüğü üzere araştırmaya katılanlar arasında en büyük kesimi % 18 oranı ile memur, asker, polis, sağlık personeli gibi diğer kamu personeli oluşturmaktadır. % 17,5 oranı ile öğrenciler ikinci sırayı takip ederken, üçüncü sırada % 10,8 oranı kamu ve özel sektör işçileri, dördüncü sırada % 10,8 oranı ile ev hanımları gelmektedir. Beşinci sırada % 9,2 oranı ile öğretmenler, altıncı sırada % 8,5 oranı ile akademisyenler, yedinci ve sekizinci sırada % 5,6 oranı ile doktor, avukat, mimar, mühendis, muhasebeci gibi serbest meslekler ile işsizler, dokuzuncu

sırada % 4,9 oranı ile diğer çalışanlar, on ve on birinci sırada emekliler ile esnaf/zanaatkar ve ticaret erbabı işsizler yer almaktadır.

3.7.9. Araştırmaya Katılanların, Tüketicilerin Korunmasında En Çok Güven Duydukları Mercî Dağılımı

Araştırmaya katılanların, tüketicilerin korunmasında en çok güven duydukları mercilere göre dağılımları Tablo 3.10'da gösterildiği gibidir.

Tablo 3.10: Araştırmaya Katılanların Tüketicilerin Korunmasında En Çok Güven Duydukları Mercî Dağılımı

Merciler	Frekans	Yüzde
Tüketici hakem heyeti	126	% 41,2
Tüketici mahkemeleri	82	% 26,8
Ticaret il müdürlükleri	5	% 1,6
Tüketici ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü	9	% 2,9
Belediyeler	9	% 2,9
Tüketici dernekleri	14	% 4,6
Hiçbiri	61	% 19,9
Toplam	306	%100

Tablo 3.10'dan görüldüğü üzere araştırmaya katılanlar arasında tüketicilerin, tüketicilerin korunmasında en çok güven duydukları mercî olarak % 41,2 oranı tüketici hakem heyetleridir. Tüketici hakem heyetlerini % 26,8 ile tüketici mahkemeleri takip etmektedirler. En çok güven duyulan mercilerde üçüncü sırada % 4,6 ile tüketici dernekleri gelmektedir. Tüketici derneklerini % 2,9 ile tüketici ve rekabetin korunması genel müdürlüğü ile belediyeler gelmektedir. En az güven duyulan mercî ise ticaret il müdürlükleri gelmektedir. Araştırmaya katılan tüketicilerin % 19,9 gibi bir oranı ise tüketicilerin korunmasında hiçbir mercîye güvenmediklerini belirtmişlerdir. Bu sonuçlara göre tüketici hakem heyetlerini tüketicilerin korunmasında önemli bir işleve sahip olduğu söylenebilir.

3.7.10. Araştırmaya Katılanların, Tüketicileri Koruma Amaçlı Bir Sivil Kuruluşlarına (Dernek vb.) Üye Olup Olmadıklarına İlişkin Dağılım

Ankete katılanların tüketicileri koruma amaçlı bir sivil toplum kuruluşlarına üye olup olmadıklarına göre dağılım Tablo 3.11’de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.11: Araştırmaya Katılanların Tüketicileri Koruma Amaçlı Bir Sivil Toplum Kuruluşlarına Üye Olup Olmadıklarına İlişkin Bilgiler

Üye Olma Durumu	Frekans	Yüzde
Üye	8	% 2,6
Üye değil	298	% 97,4
Toplam	306	%100,0

Tablo 3.11’den görüldüğü üzere araştırmaya katılanlar arasında tüketicileri koruma amaçlı bir sivil toplum kuruluşuna üye olmayanların oranı % 97,4 gibi çok yüksek bir oran çıkmıştır. Buna göre tüketicilerin, tüketicileri koruma amaçlı sivil toplum kuruluşlarına üye olmaya çok sıcak bakmadıkları sonucuna varılabilir.

3.7.11. Araştırmaya Katılanların, Daha Önceden Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapıp Yapmadıklarına İlişkin Dağılım

Araştırmaya katılan tüketicileri daha önceden tüketici hakem heyetlerine başvuru yapıp yapmadıklarına ilişkin dağılım Tablo 3.12’de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.12: Araştırmaya Katılanların, Daha Önceden Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapıp Yapmadıklarına İlişkin Bilgiler

Başvuru Durumu	Frekans	Yüzde
Başvuru Yaptı	74	% 24,2
Başvuru Yapmadı	232	% 75,8
Toplam	306	%100

Tablo 3.12’den görüldüğü üzere araştırmaya katılanlar arasında daha önceden tüketici hakem heyetlerine başvuru yapan tüketicilerin oranı % 24,2, başvuru yapmayan oranların oranı ise % 75,8 olarak yanıtlanmıştır. Kısaca her dört tüketiciden biri daha önceden tüketici hakem heyetlerine başvuru yapmıştır.

3.7.12. Araştırmaya Katılanların, Daha Önceden Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapmama Nedenlerinin Dağılımı

Araştırmaya katılan tüketicilerin daha önceden tüketici hakem heyetlerine başvuru yapmama nedenlerinin dağılımları Tablo 3.13’de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.13: Araştırmaya Katılanların, Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapmama Nedenleri

Başvuru Yapmama Nedenleri	Frekans	Yüzde
Mağduriyet yaşamadıkları için	127	% 55,5
Mağduriyet yaşamalarına rağmen haklarını arama ihtiyacı duymadıkları için	19	% 8,3
Şikâyetlerinden bir sonuç alamayacaklarını düşündükleri için	34	% 14,8
Tüketici hakem heyetleri hakkında bilgileri olmadıkları için	42	% 18,3
Mağduriyet yaşamalarına rağmen haklarını arama ihtiyacı duymadıkları için ve şikâyetlerinden bir sonuç alamayacaklarını düşündükleri için	4	% 1,7
Şikâyetlerinden bir sonuç alamayacaklarını düşündükleri için ve tüketici hakem heyetleri hakkında bilgileri olmadıkları için	3	% 1,3
Toplam	229	%100

Tablo 3.13’den görüldüğü üzere araştırmaya katılan tüketicilerin, önceden tüketici hakem heyetlerine başvurmama nedenlerine verdikleri cevaplar içerisinde en yüksek oran % 55,5 mağduriyet yaşamadıkları olmuştur. Bunu % 18,3 ile tüketici hakem heyetleri hakkında bilgileri olmadıkları takip etmektedir. Şikâyetlerinden sonuç alamayacaklarını düşündüklerinden dolayı başvuru yapmayanların oranı % 14,8 olarak çıkmıştır. Mağduriyet yaşamalarına rağmen haklarını arama ihtiyacı duymadıkları ve şikâyetlerinden bir sonuç alamayacaklarını düşündükleri için başvuru yapmayanların oranı % 1,7, şikâyetlerinden bir sonuç alamayacaklarını düşündükleri için ve tüketici hakem heyetleri hakkında bilgileri olmadıkları için başvuru yapmayanların oranı ise % 1,3 olarak işaretlenmiştir.

3.7.13. Araştırmaya Katılanların, Kime/ Kimlere Karşı Daha Önceden Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yaptıklarının Dağılımı

Araştırmaya katılan tüketicilerin daha önceden kime/ kimlere karşı tüketici hakem heyetlerine başvuru yaptıklarının dağılımları Tablo 3.14’de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.14: Araştırmaya Katılanların, Kime/ Kimlere Karşı Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yaptıklarına İlişkin Bilgiler

Kime/Kimlere Karşı Başvuru Yapıldığı	Frekans	Yüzde
Satıcı (mal sunan)	24	% 32,4
Sağlayıcı (hizmet sunan)	8	% 10,8
Kredi veren (banka vb.)	28	% 37,8
Satıcı - sağlayıcı	2	% 2,7
Satıcı- kredi veren	9	% 12,2
Sağlayıcı- kredi veren	2	% 2,7
Satıcı, sağlayıcı ve kredi veren	1	% 1,4
Toplam	74	%100

Tablo 3.14’den görüldüğü üzere araştırmaya katılan tüketiciler, önceden tüketici hakem heyetlerine en fazla % 37,8 ile kredi verenlere karşı başvuru yaptıklarını işaretlemişlerdir. Satıcılara karşı başvuru yapan tüketicilerin oranı % 32,4 olmuştur. Bunu da % 10,8 ile sağlayıcıya karşı başvuru yapıldığı işaretlenmiştir. Hem satıcı hem de sağlayıcıya karşı başvur yapanların oranı % 2,7, hem satıcı hem de kredi verenlere karşı başvuru yapanların oranı % 12,2, hem sağlayıcı hem de kredi verenlere karşı başvuru yapanların oranı % 2,7, her üçüne de başvuru yapanların oranı % 1,4 olarak işaretlenmiştir.

3.7.14. Araştırmaya Katılanların, Hangi Uyuşmazlık Konusuna İlişkin Tüketici Hakem Heyetlerine Yaptıklarının Başvuru Dağılımı

Araştırmaya katılan tüketicilerin daha önceden hangi uyuşmazlık konusuna ilişkin tüketici hakem heyetlerine başvuru yaptıklarının dağılımları Tablo 3.15’de gösterildiği gibidir.

Tablo 3.15: Araştırmaya Katılanların, Hangi Uyuşmazlık Konusuna İlişkin Tüketici Hakem Heyetlerine Yaptıkları Başvuruya İlişkin Bilgiler

Uyuşmazlık Konusu	Frekans	Yüzde
Ayıplı mal	19	% 26,0
Ayıplı hizmet	5	% 6,8
Kredi ve kredi kartı sözleşmesi	24	% 32,9
Mesafeli sözleşmeler	2	% 2,7
Abonelik sözleşmeleri	1	% 1,4
İşyerinde kurulan sözleşmeler	1	% 1,4
Diğer	4	% 5,5
Ayıplı mal ile ayıplı hizmet	1	% 1,4
Ayıplı mal, ayıplı hizmet, abonelik sözleşmeleri, diğer	1	% 1,4
Ayıplı mal, ayıplı hizmet, kredi ve kredi kartı sözleşmesi	2	% 2,7
Ayıplı mal, ayıplı hizmet ile mesafeli sözleşmeler	1	% 1,4
Ayıplı mal ile kredi ve kredi kartı sözleşmesi	5	% 6,8
Ayıplı mal, kredi ve kredi kartı sözleşmesi ve mesafeli sözleşmeler	4	% 5,5
Kredi ve kredi kartı sözleşmesi ile diğer	2	% 2,7
Kredi ve kredi kartı sözleşmesi ile mesafeli sözleşmeler	1	% 1,4
Toplam	73	%100

Tablo 3.15’den görüldüğü üzere araştırmaya katılan tüketicilerin, en fazla % 32,9 oran ile kredi ve kredi kartı sözleşmesinden dolayı tüketici hakem heyetlerine başvuru yapmışlardır. Bunu % 26,0 ayıplı mal izlemektedir. Diğerlerinin oranı ise son derece düşük kalmıştır.

3.7.15. Araştırmaya Katılanların, Tüketici Hakem Heyetlerine Yaptıklarının Başvuru Sonucu

Araştırmaya katılan tüketicilerin tüketici hakem heyetlerine yaptıkları başvurunun sonucuna ilişkin dağılımlar Tablo 3.16’da gösterildiği gibidir.

Tablo 3.16: Araştırmaya Katılanların, Tüketici Hakem Heyetlerine Yaptıkları Başvurunun Sonucuna İlişkin Bilgiler

Başvuru Sonucu	Frekan	Yüzde
Tüketici lehine	63	% 87,5
Tüketici aleyhine	9	% 12,5
Toplam	72	% 100

Tablo 3.16’den görüldüğü üzere ankete katılan tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine yaptıkları başvuru oranının % 87,50 si lehlerine % 12,50 si ile aleyhlerine sonuçlanmıştır.

3.8. Ölçekler, İfadeler ve Kodları

Araştırmada kullanılan ölçekler, ifadeler ve bunların kodları tablo halinde aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 3.17: Ölçekler, İfadeler ve Kodları

ÖLÇEKLER ve KODLARI	İFADELER ve KODLARI
Tüketicilerin, Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeyleri-THTKBD	Bir tüketici olarak yasal haklarımın neler olduğunu bilirim- THTKBD1
	Tüketicinin korunmasına yönelik özel bir kanun olduğunu bilirim- THTKBD2
	Tüketiciyi korucuyu kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi sahibiyim- THTKBD3
	Ülkemizde tüketici haklarının korunmasına önem verildiğini bilirim- THTKBD4
	Herhangi bir tüketici sözleşmesi oluştururken sözleşmenin bir nüshasının tarafıma verilmesi gerektiğini bilirim- THTKBD5
	Tüketicinin korunmasına yönelik kamu spotlarının yapıldığını bilirim- THTKBD6
	Bazı tüketici sözleşmelerinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin belli süre içerisinde cayma hakkım olduğunu bilirim- THTKBD7
	Alo 175 (Tüketici Danışma Hattı) konusunda bilgi sahibiyim- THTKBD8

Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeyleri-THHHBD	Yerleşim yerimdeki tüketici hakem heyetinin nerede bulunduğunu bilirim- THHHBD1
	Tüketici hakem heyetine başvurunun kolay olduğunu bilirim- THHHBD2
	Tüketici hakem heyetine başvurunun e-devlet üzerinden de yapılabileceğini bilirim-THHHBD3
	Tüketici işlemi farklı yerde yapılmış olsa bile yerleşim yerimdeki tüketici hakem heyetine başvuru yapabileceğimi bilirim- THHHBD4
	Bir tüketici olarak mağdur olduğumda; parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine, parasal sınırın üstündeki uyuşmazlıklarda ise tüketici mahkemesine başvuru yapılacağını bilirim- THHHBD5
	Tüketici hakem heyetlerine başvurunun ücretsiz olduğunu bilirim- THHHBD6
	Tüketici hakem heyetlerinde karar aleyhime sonuçlansa bile herhangi bir ücret ödemeyeceğimi bilirim-THHHBD7
	Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime sonuçlandığı durumlarda tebligat ve bilirkişi ücretinin Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanacağını bilirim- THHHBD8
	Tüketici hakem heyetinde tarafların avukatla temsil edilebileceğini bilirim- THHHBD9
	Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı 15 gün içerisinde tüketici mahkemesine itiraz edileceğini bilirim-THHHBD10
	Aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacağını bilirim-THHHBD11
	Tüketici hakem heyetlerinin kimlerden oluşacağını bilirim- THHHBD12
	Tüketici hakem heyetine yapılan başvuruların, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde karara bağlanacağını bilirim- THHHBD13
	Tüketici hakem heyeti kararlarının taraflar için bağlayıcı olduğunu bilirim- THHHBD14
Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri-THHAD	Tüketiciler, tüketici hakem heyetleri hakkında yeterince bilgi sahibidirler- THHAD1
	Tüketici hakem heyetine başvuru yapan tüketiciler bilinçli tüketicilerdir- THHAD2
	Tüketici hakem heyetleri, tüketicilerin haklarını aramalarında önemli yere sahiptirler- THHAD3
	Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin tutumu, tüketicilerin tüketici hakem heyetine başvuru yapıp yapmamasında etkilidir- THHAD4
	Düşük miktarda uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvuru yapmaya gerek yoktur- THHAD5*
	Tüketici hakem heyetlerinin varlıkları satıcı, sağlayıcı veya kredi veren üzerinde tüketiciyi mağdur etmeme konusunda psikolojik bir baskı oluşturmaktadır- THHAD6
Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyleri- AAI	Mağdur olan bir tüketici benden tavsiye istediğinde tüketici hakem heyetine başvurmasını tavsiye ederim- AAI1
	Tüketici mağduriyetine ilişkin bir sohbet olursa tüketici hakem heyetlerini tavsiye ederim- AAI2
	Tüketici hakem heyetlerini arkadaşlarıma, akrabalarıma ve aileme tavsiye ederim- AAI3
	Mağdur olan her tüketicinin tüketici hakem heyetine başvuru yapmasını tavsiye ederim- AAI4

Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri- THHHD	Tüketici hakem heyetinde görevli personelin tavır ve davranışlarından memnun kaldım- THHHD1
	Tüketici hakem heyetine başvuru kararımın dolayı memnunum- THHHD2
	Tüketici hakem heyetinin verdiği karardan tatmin oldum- THHHD3
	Tüketici hakem heyetinin makul süre içerisinde karar verdiğinin düşünüyorum- THHHD4
	Tüketici hakem heyetinin başvurumda tarafsız karar verdiğini düşünüyorum- THHHD5
	Bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmayı düşünmüyorum- THHHD6*
	Tüketici hakem heyetinde görevli olan personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünüyorum- THHHD7
	Tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılmalıdır- THHHD8

*Analiz öncesi değerler ters çevrilmiştir.

3.9. Normallik ve Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada kullanılan değişkenlerin normal dağılıma uygunluğunu test etmek için çarpıklık ve basıklık değerleri hesaplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerden, Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Bilgi Düzeyi İfadeleri (8 ifade), Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeyi İfadeleri (14 ifade), Tüketici Hakem Heyetleri İle İlgili Algı Düzeyi İfadeleri (6 ifade), Tüketici Hakem Heyetleri İle İlgili Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyi İfadeleri (4 ifade) ölçeklerini araştırmaya katılan tüm katılımcılar (306 tüketici) cevaplamıştır. Tüketici Hakem Heyeti Hakkındaki Değerlendirmelerle İlgili İfadeler (8 ifade) ölçeğini ise tüketici hakem heyetine başvuru yapan 70-74 arasında tüketici cevaplamıştır. Bu nedenle yukarıda bahsedilen dört ölçek ile son ölçek için normallik analizi ayrı olarak değerlendirilmiştir.

THTKBD, THHHBD, THHAD ve AAI ölçeklerine ait çarpıklık, basıklık ve Cronbach's Alpha değerleri Tablo 3.18'de, THHHD ölçeğine ait çarpıklık, basıklık ve Cronbach's Alpha değerleri ise Tablo 3.19'da gösterilmiştir.

Örnek hacmi 300 ve üzerinde ise, (elde edilen çarpıklık ve basıklık değerlerinin kendi standart hatalarına bölünmesiyle elde edilen) z-değerleri dikkate alınmadan, mutlak değer olarak çarpıklık değeri 2'den, basıklık değeri ise 7'den büyükse örneklemin normal dağılım göstermediği söylenebilmektedir (Kim, 2013, 52). Tablo 3.18'deki değerleri bakıldığında tüm çarpıklık ve basıklık değerlerinin tavsiye edilen aralıkta olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bahsedilen dört ölçekteki değişkenlerin normal dağılıma uygun olduğu söylenebilir.

Örnek hacminin 50 ile 300 arasında olduğu orta büyükteki örneklemlerde, (elde edilen çarpıklık ve basıklık değerlerinin kendi standart hatalarına bölünmesiyle elde edilen) z-değerleri mutlak olarak 3.29'un üzerinde ise örneklemin normal dağılım göstermediği söylenebilmektedir (Kim, 2013,52). Tablo 3.18'teki değerler incelendiğinde değişkenlerin çoğu için bu değerlerin belirtilen sınır değerinde büyük olduğu görülmektedir. Bu nedenle bu değişkenlerin normal dağılıma uygun olmadığı söylenebilir.

Tablo 3.18: THTKBD, THHHBD, THHAD ve AAI İçin arpıklık, Basıklık ve Cronbach's Alpha Değerleri

Kodlar	n	arpıklık Değeri	Basıklık Değeri	Cronbach's
THTKBD				
THTKBD1	306	-0.606	-0.355	0,876
THTKBD2	306	-1.242	0.840	
THTKBD3	306	-0.454	-0.398	
THTKBD4	306	-0.363	-0.793	
THTKBD5	306	-1.009	-0.022	
THTKBD6	306	-0.666	-0.431	
THTKBD7	306	-0.872	-0.186	
THTKBD8	306	-0.380	-1.156	
THHHBD				
THHHBD1	306	-0.246	-1.298	0,947
THHHBD2	306	-0.450	-0.740	
THHHBD3	306	-0.128	-1.200	
THHHBD4	306	-0.193	-1.134	
THHHBD5	306	-0.392	-1.154	
THHHBD6	306	-1.027	0.232	
THHHBD7	306	-0.673	-0.679	
THHHBD8	306	-0.145	-1.198	
THHHBD9	306	-0.290	-1.032	
THHHBD10	306	-0.442	-1.051	
THHHBD11	306	-0.379	-1.156	
THHHBD12	306	0.081	-1.137	
THHHBD13	306	-0.206	-1.245	
THHHBD14	306	-0.946	-0.012	
THHAD				
THHAD1	306	0.217	-0.714	0,723
THHAD2	306	-0.959	0.756	
THHAD3	306	-0.992	0.715	
THHAD4	306	-0.549	-0.260	
THHAD5	306	-0.313	-0.986	
THHAD6	306	-0.459	-0.709	
AAI				
AAI1	306	-1.075	0.619	0,946
AAI2	306	-0.844	-0.008	
AAI3	306	-1.038	0.477	
AAI4	306	-1.084	0.819	

Tablo 3.19: THHHD Ölçeği İçin Çarpıklık, Basıklık ve Cronbach's Alpha Değerleri

Kodlar	n	Çarpıklık	Std. Hata	z değeri	Basıklık	Std. Hata	z değeri	Cronbach's Alpha
THHHD								
THHHD1	74	-0,966	0,279	-3,459	1,352	0,552	2,451	0,854
THHHD2	74	-1,495	0,279	-5,355	2,865	0,552	5,194	
THHHD3	72	-1,412	0,283	-4,992	1,422	0,559	2,544	
THHHD4	74	-0,849	0,279	-3,042	0,247	0,552	0,448	
THHHD5	74	-1,852	0,287	-6,458	3,382	0,566	5,972	
THHHD6	70	-1,329	0,279	-4,760	2,278	0,552	4,129	
THHHD7	74	-0,634	0,279	-2,270	0,428	0,552	0,776	
THHHD8	74	-1,631	0,279	-5,842	2,329	0,552	4,221	

Tüm ölçekler için hesaplanan Cronbach's Alpha değerleri ise tavsiye edilen değerlerin üzerindedir. Buna göre THHAD ölçeğinin oldukça güvenilir diğer ölçeklerin ise yüksek derecede güvenilir olduğu sonucuna varılabilir (Kayış, 2006, 405).

3.10. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri

Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmelerini tespit etmek için, ölçeklerde yer alan ifadelerle verdikleri cevapların ortalama ve standart sapmaları hesaplanmış ve sonuçlar aşağıda belirtilmiştir.

Tablo .20: Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri

Kodlar	İfadeler	Ort.	Std. Sapma
THTKBD1	Bir tüketici olarak yasal haklarımın neler olduğunu bilirim	3,62	1,049
THTKBD2	Tüketicinin korunmasına yönelik özel bir kanun olduğunu bilirim	4,01	1,138
THTKBD3	Tüketiciyi korucuyu kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi sahibiyim	3,64	1,032
THTKBD4	Ülkemizde tüketici haklarının korunmasına önem verildiğini bilirim.	3,23	1,214
THTKBD5	Herhangi bir tüketici sözleşmesi oluştururken sözleşmenin bir nüshasının tarafıma verilmesi gerektiğini bilirim	3,80	1,256

THTKBD6	Tüketicinin korunmasına yönelik kamu spotlarının yapıldığını bilirim.	3,58	1,196
THTKBD7	Bazı tüketici sözleşmelerinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin belli süre içerisinde cayma hakkım olduğunu bilirim	3,71	1,251
THTKBD8	Alo 175 (Tüketici Danışma Hattı) konusunda bilgi sahibiyim.	3,25	1,370
THHHBD1	Yerleşim yerimdeki tüketici hakem heyetinin nerede bulunduğunu bilirim	3,30	1,406
THHHBD2	Tüketici hakem heyetine başvurunun kolay olduğunu bilirim.	3,48	1,221
THHHBD3	Tüketici hakem heyetine başvurunun e-devlet üzerinden de yapılabileceğini bilirim.	3,05	1,344
THHHBD4	Tüketici işlemi farklı yerde yapılmış olsa bile yerleşim yerimdeki tüketici hakem heyetine başvuru yapabileceğimi bilirim.	3,17	1,316
THHHBD5	Bir tüketici olarak mağdur olduğumda; parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine, parasal sınırın üstündeki uyuşmazlıklarda ise tüketici mahkemesine başvuru yapılacağını bilirim.	3,40	1,388
THHHBD6	Tüketici hakem heyetlerine başvurunun ücretsiz olduğunu bilirim.	4,01	1,104
THHHBD7	Tüketici hakem heyetlerinde karar aleyhime sonuçlansa bile herhangi bir ücret ödemeyeceğimi bilirim.	3,70	1,278
THHHBD8	Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime sonuçlandığı durumlarda tebligat ve bilirkişi ücretinin Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanacağını bilirim	3,14	1,359
THHHBD9	Tüketici hakem heyetinde tarafların avukatla temsil edilebileceğini bilirim.	3,26	1,307
THHHBD10	Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı 15 gün içerisinde tüketici mahkemesine itiraz edileceğini bilirim	3,44	1,328
THHHBD11	Aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacağını bilirim.	3,30	1,382
THHHBD12	Tüketici hakem heyetlerinin kimlerden oluşacağını bilirim	2,79	1,310
THHHBD13	Tüketici hakem heyetine yapılan başvuruların, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde karara bağlanacağını bilirim	3,11	1,385
THHHBD14	Tüketici hakem heyeti kararlarının taraflar için bağlayıcı olduğunu bilirim	3,81	1,197
THHAD1	Tüketiciler, tüketici hakem heyetleri hakkında yeterince bilgi sahibidirler.	2,70	1,117
THHAD2	Tüketici hakem heyetine başvuru yapan tüketiciler bilinçli tüketicilerdir.	3,95	0,947
THHAD3	Tüketici hakem heyetleri, tüketicilerin haklarını aramalarında önemli yere sahiptirler.	4,00	0,977
THHAD4	Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin tutumu, tüketicilerin tüketici hakem heyetine başvuru yapıp yapmamasında etkilidir.	3,58	1,075
THHAD5*	Düşük miktarda uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvuru yapmaya gerek yoktur.	2,53	1,244
THHAD6	Tüketici hakem heyetlerinin varlıkları satıcı, sağlayıcı veya kredi veren üzerinde tüketiciyi mağdur etmeme konusunda psikolojik bir baskı oluşturmaktadır.	3,33	1,198
AAI1	Mağdur olan bir tüketici benden tavsiye istediğinde tüketici hakem heyetine başvurmasını tavsiye ederim	4,02	1,053
AAI2	Tüketici mağduriyetine ilişkin bir sohbet olursa tüketici hakem heyetlerini tavsiye ederim.	3,92	1,077
AAI3	Tüketici hakem heyetlerini arkadaşlarıma, akrabalarıma ve aileme tavsiye ederim.	3,94	1,090

AAI4	Mağdur olan her tüketicinin tüketici hakem heyetine başvuru yapmasını tavsiye ederim.	4,09	0,974
THHHD1	Tüketici hakem heyetinde görevli personelin tavır ve davranışlarından memnun kaldım.	4,08	0,856
THHHD2	Tüketici hakem heyetine başvuru kararımın dolaylı memnunum.	4,31	0,843
THHHD3	Tüketici hakem heyetinin verdiği karardan tatmin oldum.	4,13	1,125
THHHD4	Tüketici hakem heyetinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünüyorum.	3,69	1,122
THHHD5	Tüketici hakem heyetinin başvurumda tarafsız karar verdiğini düşünüyorum.	4,12	0,921
THHHD6*	Bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmayı düşünmüyorum.	4,41	0,955
THHHD7	Tüketici hakem heyetinde görevli olan personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünüyorum.	3,59	0,978
THHHD8	Tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılmalıdır.	4,53	0,744
* Analiz öncesi değerler ters çevrilmiştir. Ölçek:1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum			

Tablo 3.20’deki sonuçlara göre ortalaması 2,50’nin altında olan ifade bulunmamaktadır. Ortalaması 2,50-2,99 arasında olan 3 ifade, 3,00-3,49 arasında olan 13 ifade, 3,50 ile 3,99 arasında olan 13 ifade ve 4,00 ve üzeri olan 11 ifade bulunmaktadır. Toplam 40 ifadenin ortalamasının 3,62’nin olması tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmelerinin yüksek seviyede olduğunu göstermektedir.

Daha öncede ifade edildiği üzere tüketicilerin değerlendirmeleri ile ilgili ifadeler, “Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicilerin Korunması Hakkında Bilgi Düzeyleri (THTKBD)”, “Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeyleri (THHHBD)”, “Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri (THHAD)”, “Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyleri (AAI)” ve “Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmış Olan Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri (THHHD)” şeklinde 5 ölçek altında toplanmıştır. Bu 5 ölçeğin ortalama ve standart sapmaları Tablo 3.21’de gösterilmiştir.

Tablo 3.21: Ölçeklerin Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Ölçekler	Ortalama	Std. Sapma
Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicilerin Korunması Hakkında Bilgi Düzeyleri (THTKBD)	3,60	1,190
Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeyleri (THHHBD)	3,37	1,309
Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri (THHAD)	3,35	1,093
Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyleri (AAI)	3,99	1,048
Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmış Olan Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri (THHHD)	4,11	0,943

Ölçeklerin ortalamaları ve standart sapmaları incelendiğinde ölçekler arasında “Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmış Olan Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri (THHHD)” en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Genel itibarıyla 3,35’in altında bir ortalamaya sahip ölçek bulunmamaktadır.

Ölçek 1: “Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicilerin Korunması Hakkında Bilgi Düzeyleri (THTKBD)” ölçeği 6 ifadeyi kapsamaktadır. İfadelerin ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 3.22’de verilmiştir.

Tablo 3.22: "Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkında Bilgi Düzeyleri (THTKBD) Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalamaları ve Standart Sapmaları"

Ölçek	Kod	İfade	Ortalama	Std. S.
THTKBD	THTKBD1	Bir tüketici olarak yasal haklarımın neler olduğunu bilirim	3,62	1,049
	THTKBD2	Tüketicinin korunmasına yönelik özel bir kanun olduğunu bilirim	4,01	1,138
	THTKBD3	Tüketiciyi korucuyu kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi sahibiyim	3,64	1,032
	THTKBD4	Ülkemizde tüketici haklarının korunmasına önem verildiğini bilirim.	3,23	1,214
	THTKBD5	Herhangi bir tüketici sözleşmesi oluştururken sözleşmenin bir nüshasının tarafıma verilmesi gerektiğini bilirim	3,80	1,256
	THTKBD6	Tüketicinin korunmasına yönelik kamu spotlarının yapıldığını bilirim.	3,58	1,196
	THTKBD7	Bazı tüketici sözleşmelerinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin belli süre içerisinde cayma hakkım olduğunu bilirim	3,71	1,251
	THTKBD8	Alo 175 (Tüketici Danışma Hattı) konusunda bilgi sahibiyim.	3,25	1,370

THTKBD ölçeği içerisinde 4,01 ile en yüksek ortalamaya sahip ifade ‘‘Tüketicinin korunmasına yönelik özel bir kanun olduğunu bilirim’’ ifadesidir. Bu sonuç tüketicilerin, tüketicilerin korunmasına yönelik özel kanun olan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu’ndan haberdar olduklarını göstermektedir. THTKBD leği içerisinde 3,23 ile en düşük ortalamaya sahip ifade ‘‘lkemizde tüketiciler haklarının korunmasına önem verildiğini bilirim’’ dir. Bu ifadeye verilen cevapların ortalamasının ölçekteki en küçük ortalamaya sahip olsa da orta seviyenin üzerinde olduğu görülmektedir.

Yine düşük ortalamaya sahip bir diğer ifade ‘‘Alo 175 (Tüketiciler Danışma Hattı) Konusunda Bilgi Sahibiymim’’ ifadesidir. Bu ifadeye verilen cevapların ortalaması değerlendirildiğinde, tüketicilerin Alo 175 (Tüketiciler Danışma Hattı) konusunda daha fazla bilgilendirilmesi gerektiği sonucuna çıkmaktadır. Bunun için kamu spotlarında bu konuya yer verilmesi yerinde olacaktır.

‘‘Herhangi Bir Tüketiciler Sözleşmesi Oluştururken Sözleşmenin Bir Nüshasının Tarafıma Verilmesi Gerektiğini Bilirim’’ ifadesine verilen cevapların ortalaması 3,80 ve ‘‘Bazı Tüketiciler Sözleşmelerinde, Herhangi Bir Geree Gstermeksin ve Cezai şart ödemeksizin Belli Süre içerisinde Cayma Hakkım Olduğunu Bilirim’’ ifadesine verilen cevapların ortalaması 3,71 olduğu görülmektedir. ‘‘Tüketicinin Korunmasına Yönelik zel Bir Kanun Olduğunu Bilirim’’ ifadesiyle bağlantılı olan bu ifadelere de verilen cevapların ortalamaları ‘‘Tüketicinin Korunmasına Yönelik zel Bir Kanun Olduğunu Bilirim’’ ifadesine verilen cevapların ortalamasına yakındır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da düzenlenen bu hükümlerin tüketiciler tarafından bilinmesi tüketicilerin korunmasında son derece önemlidir.

Ölçek 2: ‘‘Tüketicilerin, Tüketiciler Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeyleri (THHHBD)’’ leği toplam 14 ifadeyi kapsamaktadır. Bu ölçekteki ifadeler ile tüketicilerin tüketiciler hakem heyetleri hakkındaki bilgi seviyelerini lemek amaçlanmıştır.

THHHBD leğinin analiz sonucunda 3,37 ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç tüketicilerin, tüketiciler hakem heyetlerine ilişkin bilgi

düzeylerinin çok yüksek olmadığını göstermektedir. Ölçekte yer alan ifadelerin analiz sonrasında elde edilen ortalama ve standart sapmaları Tablo 3.23'te verilmiştir.

Tablo 3.23:"Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeyleri (THHHBD)" Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama ve Standart Sapmaları

Ölçek	Kod	İfade	Ort.	Std. S.
THHHBD	THHHBD1	Yerleşim yerimdeki tüketici hakem heyetinin nerede bulunduğunu bilirim	3,30	1,406
	THHHBD2	Tüketici hakem heyetine başvurunun kolay olduğunu bilirim.	3,48	1,221
	THHHBD3	Tüketici hakem heyetine başvurunun e-devlet üzerinden de yapılabileceğini bilirim.	3,05	1,344
	THHHBD4	Tüketici işlemi farklı yerde yapılmış olsa bile yerleşim yerimdeki tüketici hakem heyetine başvuru yapabileceğimi bilirim.	3,17	1,316
	THHHBD5	Bir tüketici olarak mağdur olduğumda; parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine, parasal sınırın üstündeki uyuşmazlıklarda ise tüketici mahkemesine başvuru yapılacağını bilirim.	3,40	1,388
	THHHBD6	Tüketici hakem heyetlerine başvurunun ücretsiz olduğunu bilirim.	4,01	1,104
	THHHBD7	Tüketici hakem heyetlerinde karar aleyhime sonuçlansa bile herhangi bir ücret ödemeyeceğimi bilirim.	3,70	1,278
	THHHBD8	Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime sonuçlandığı durumlarda tebligat ve bilirkişi ücretinin Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanacağını bilirim	3,14	1,359
	THHHBD9	Tüketici hakem heyetinde tarafların avukatla temsil edilebileceğini bilirim.	3,26	1,307
	THHHBD10	Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı 15 gün içerisinde tüketici mahkemesine itiraz edileceğini bilirim	3,44	1,328
	THHHBD11	Aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacağını bilirim.	3,30	1,382
	THHHBD12	Tüketici hakem heyetlerinin kimlerden oluşacağını bilirim	2,79	1,310
	THHHBD13	Tüketici hakem heyetine yapılan başvuruların, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde karara bağlanacağını bilirim	3,11	1,385
	THHHBD14	Tüketici hakem heyeti kararlarının taraflar için bağlayıcı olduğunu bilirim	3,81	1,197

Bu ölçekte yer alan ifadelere verilen cevapların ortalaması 2,79 ile 4,01 arasındadır. İfadelere verilen cevaplara bakıldığında en yüksek ortalamaya sahip olan ifade 4,01 ile "Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Ücretsiz Olduğunu Bilirim"dir. Verilen bu cevaplar göstermektedir ki; tüketiciler, tüketici hakem

heyetlerine başvurmaları halinde kendilerine bir külfet yaratmayacağını bilmektedirler. Bir başka yüksek ortalamaya sahip olan ifade “Tüketici hakem heyeti kararlarının taraflar için bağlayıcı olduğunu bilirim”dir. Bu iki ifadeye verilen yanıtlar değerlendirildiğinde Tüketici hakem heyetine başvurunun ücretsiz, verdiklerin kararların bağlayıcı olduğunun bilinilirliği, tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurmalarını teşvik etmektedir.

En düşük ortalamaya sahip ifade ise “Tüketici Hakem Heyetlerinin Kimlerden Oluşacağını Bilirim”dir. Tüketicilerin bu ifadeye verdikleri cevapların ortalaması beklenen düzeydedir. Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin teşkilini ve kimlerden oluşacağını bilmeleri beklenemez. Ayrıca tüketici hakem heyetlerinin kimlerden oluşacağını bilinilirliği tüketicilerin korunmasında çok önemli bir etkiye sahip değildir. Ortalaması düşük olan bir başka ifade ise “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun E-Devlet Üzerinden de Yapılabileceğini Bilirim”dir. Tüketici hakem heyetlerine bizzat başvuru yapma yerine daha kolay bir başvuru yolu olan e-devlet üzerinden başvuru konusunda tüketicilerin bilgilerinin yetersiz olduğu görülmektedir. Tüketici hakem heyetlerine başvurunun daha kolay bir yolu olan tüketici hakem heyetine başvurunun e-devlet üzerinden yapılması konusunda tüketiciler bilinçlendirilmelidir.

Ölçek 3: “Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri (THHAD)” ölçeği 6 ifadeyi kapsamaktadır. Bu ölçekteki ifadeler ile tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeylerini ölçmek amaçlanmıştır.

THHAD ölçeğinin analizi sonucunda 3,35 ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin algı düzeylerinin çok yüksek olmadığını göstermektedir.

Ölçekte yer alan ifadelerin analiz sonrasında elde edilen ortalama ve standart sapmaları Tablo 3.24’te verilmiştir.

Tablo 3.24: "Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri (THHAD)" Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama ve Standart Sapmaları

Ölçek	Kod	İfade	Ort.	Std. S.
THHAD	THHAD1	Tüketiciler, tüketici hakem heyetleri hakkında yeterince bilgi sahibidirler.	2,70	1,117
	THHAD2	Tüketici hakem heyetine başvuru yapan tüketiciler bilinçli tüketicilerdir.	3,95	0,947
	THHAD3	Tüketici hakem heyetleri, tüketicilerin haklarını aramalarında önemli yere sahiptirler.	4,00	0,977
	THHAD4	Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin tutumu, tüketicilerin tüketici hakem heyetine başvuru yapmamasında etkilidir.	3,58	1,075
	THHAD5	Düşük miktarda uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvuru yapmaya gerek yoktur.	2,53	1,244
	THHAD6	Tüketici hakem heyetlerinin varlıkları satıcı, sağlayıcı veya kredi veren üzerinde tüketiciyi mağdur etmeme konusunda psikolojik bir baskı oluşturmaktadır.	3,33	1,198

Bu ölçekte yer alan ifadelere verilen cevapların ortalaması 2,53 ile 4,00 arasındadır. İfadelere verilen cevaplara bakıldığında en yüksek ortalamaya sahip olan ifade 4,00 ile "Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketicilerin Haklarını Aramalarında Önemli Yere Sahiptirler"dir. Bu oran tüketici haklarının korunmasında tüketici hakem heyetlerinin çok önemli bir işleve sahip olduğunu göstermektedir. Yüksek çıkan bir başka ifade ise "Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapan Tüketiciler Bilinçli Tüketicilerdir" ifadesidir. Bu oran ile mağdur olup da hakkının korunması amacıyla tüketici hakem heyetlerine başvuru yapan tüketicilerin bilinçli tüketici olarak görüldüğüdür. Tüketicilerin, düşük miktarda hukuki işlemlerde hakem heyetine başvurup başvurmama düşüncelerini ölçmek amacıyla "Düşük Miktarlı Uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmaya Gerek Yoktur." ifadesi sorulmuştur. İfadeler içerisinde 2,53 ile en düşük orana sahiptir. Bu da tüketiciler düşük miktarda hukuki işlemlerde bile tüketici hakem heyetine başvurma düşüncelerine sahip olduklarını göstermektedir.

Ölçek 4: "Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyleri (AAI)" ölçeği 4 ifadeyi kapsamaktadır.

Bu ölçekteki ifadeler ile tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeylerini ölçmek amaçlanmıştır.

AAI ölçeğinin analiz sonucunda 3,99 ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin ağızdan ağıza iletişim düzeylerinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Ölçekte yer alan ifadelerin analizi sonrasında elde edilen ortalama ve standart sapmaları Tablo 3.25’te verilmiştir.

Tablo 3.25: "Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeyleri (AAI)" Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama ve Standart Sapmaları

	Kod	İfade	Ort.	Std. S.
AAI	AAI1	Mağdur olan bir tüketici benden tavsiye istediğinde tüketici hakem heyetine başvurmasını tavsiye ederim	4,02	1,053
	AAI2	Tüketici mağduriyetine ilişkin bir sohbet olursa tüketici hakem heyetlerini tavsiye ederim.	3,92	1,077
	AAI3	Tüketici hakem heyetlerini arkadaşlarıma, akrabalarıma ve aileme tavsiye ederim.	3,94	1,090
	AAI4	Mağdur olan her tüketicinin tüketici hakem heyetine başvuru yapmasını tavsiye ederim.	4,09	0,974

Bu ölçekte yer alan ifadelere verilen cevapların ortalaması 3,92 ile 4,09 arasındadır. Verilen cevaplara bakıldığında ifadelerin ortalamalarının birbirlerine çok yakın ve yüksek oldukları görülmektedir. Bu durum tüketici hakem heyetlerine başvuru yapan ya da tüketici hakem heyetleri hakkında bilgi sahibi olanların mağdur olan tüketicilere, tüketici hakem heyetlerine başvurmaları için tavsiyede bulduklarını göstermektedir. Tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılmasının tavsiye edilmesi, tüketici hakem heyetlerinin bilinirliğini artıracaktır.

Ölçek 5: “Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmış Olan Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri (THHHD)” ölçeği 8 ifadeyi kapsamaktadır. Bu ölçekteki ifadeler ile tüketici hakem heyetlerine başvuru yapan tüketicilerin değerlendirmelerinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

THHHD ölçeğinin analizi sonucunda 4,11 ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir. THHHD, ölçekler içerisinde en yüksek ortalamaya sahip ölçektir.

Tablo 3.26:"Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmış Olan Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri (THHHD)" Ölçeğinde Yer Alan İfadelerin Ortalama ve Standart Sapmaları

Ölçek	Kod	İfade	Ort.	Std. S.
THHHD	THHHD1	Tüketici hakem heyetinde görevli personelin tavır ve davranışlarından memnun kaldım.	4,08	0,856
	THHHD2	Tüketici hakem heyetine başvuru kararımın dolayı memnunum.	4,31	0,843
	THHHD3	Tüketici hakem heyetinin verdiği karardan tatmin oldum.	4,13	1,125
	THHHD4	Tüketici hakem heyetinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünüyorum.	3,69	1,122
	THHHD5	Tüketici hakem heyetinin başvurumda tarafsız karar verdiğini düşünüyorum.	4,12	0,921
	THHHD6	Bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmayı düşünmüyorum.	4,41	0,955
	THHHD7	Tüketici hakem heyetinde görevli olan personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünüyorum.	3,59	0,978
	THHHD8	Tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılmalıdır.	4,53	0,744

Bu ölçekte yer alan ifadelere verilen cevapların ortalaması 3,59 ile 4,53 arasındadır. İfadelere verilen cevaplara bakıldığında en yüksek ortalamaya sahip olan ifade 4,53 ile "Tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılmalıdır" ifadesidir. Bu ifadeye katılımın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum tüketici hakem heyetlerine başvuru yapan tüketicilerin çok büyük bir kısmı, tüketici hakem heyetlerinin bilinirliği için daha fazla kamu spotunun yapılması gerektiği düşüncesindedir. Kamu spotlarının tüketicinin korunmasındaki önemi bir kez daha ortaya çıkmıştır.

Bir başka yüksek ortalamaya sahip ifade ise 4,31 ile "Tüketici hakem heyetine başvuru kararımın dolayı memnunum" dur. Araştırma da, tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuruların % 87,5'nin tüketiciler lehine sonuçlandığından daha önce bahsetmiştik.

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuruların büyük çoğunluğunun tüketici lehine sonuçlanmasıyla orantılı olarak, tüketici hakem heyetlerine başvuru yapanların memnuniyet oranları oldukça yüksek çıkmıştır.

Bu ölçekteki ifadeler içerisinde "Tüketici hakem heyetinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünüyorum" ve "tüketici hakem heyetinde görevli olan personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünüyorum" ifadelerine verilen

cevapların ortalamasının düşük olduğu görülmektedir. Tüketici hakem heyetlerine başvuru sayısının oldukça fazla olmasından dolayı tüketici hakem heyetleri uyuşmazlıları geç sürede karara bağlamaktadırlar. Bu durumun ifadeye verilen cevaplara yansıdığı görülmektedir.

“Tüketici hakem heyetinin başvurumda tarafsız karar verdiğini düşünüyorum” ifadesine verilen cevapların ortalaması ise 4,12 oranı ile oldukça yüksektir. Bu da tüketici hakem heyetlerine başvuru yapan tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine tarafsız bir gözle baktıklarını göstermektedir.

3.11. Tüketicilerin Demografik ve Sosyo- Ekonomik Faktörlere Değerlendirme Farklılıkları

Çalışmanın bu kısmında tüketicilerin değerlendirmelerinin demografik ve sosyo-ekonomik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için yapılan Tek Yönlü MANOVA analizi, Kruskal-Wallis testi ve elde edilen sonuçlara yer verilmiştir.

THTKBD, THHHBD, THHAD ve AAI ölçeklerinde yer alan değişkenler normal dağılıma uygunluk gösterdiği için farklılıkları tespit etmek için Tek Yönlü MANOVA analizi, THHHD ölçeğindeki değişkenlerin çoğu normal dağılıma uygunluk göstermediği için Kruskal-Wallis testi yapılmıştır.

3.11.1. Tek Yönlü MANOVA Analizleri

Tek Yönlü MANOVA analizi sonuçları değerlendirilirken öncelikle varyans-kovaryans matrislerinin eşitliği varsayımı kontrol edilmiştir. Bunun için Box's M anlamlılık değerlerine bakılmıştır. Box's M testinin anlamlı olup olmaması araştırmadaki cevaplayıcı sayısından ciddi biçimde etkilendiği ve cevaplayıcı sayısının yüksek olduğu araştırmalarda kolaylıkla anlamlı sonuçlar verebildiğinden, anlamlılık kriterinin 0.01, 0.025 veya 0.001 olarak alınması tavsiye edilmektedir (Çetin, İlhan, ve Arslan, 2012, s. 157) . Bu çalışmada Box's M anlamlılık kriteri 0.01 olarak kullanılmıştır. Buna göre elde edilen Box's M anlamlılık değeri 0.01'in üzerindeyse varyans-kovaryans matrislerinin eşitliği varsayımının sağlandığı söylenebilir.

Eğer varyans-kovaryans matrislerinin eşitliği varsayımı sağlanmışsa Wilks' Lambda, sağlanmamışsa daha sıkı bir test olan Pillai's Trace sonuçları kullanılmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2013, s. 254) (Kiraz, Demir, Aksu , Daloğlu , ve Yıldırım, 2010, s. 532).

Sonucu anlamlı çıkan değişkenlerde bağımsız değişken eğer ikiden fazla gruptan oluşuyorsa, farkın kaynağını tespit etmek amacıyla çoklu karşılaştırmalar testi yapılmıştır. Eğer Levene's varyansların eşitliği varsayımı sağlanmışsa ($p>0.05$) Scheffe veya Gabriel testi sonuçlarına, sağlanmamışsa Tamhane veya Games-Howell testi sonuçlarına bakılmıştır.

3.11.1.1. Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Değerlendirme Farklılıkları

Tablo 3.27: Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Değerlendirme Farklılıkları

Bağımsız Değişken	Box's M Anlamlılık Değeri	Varyans-Kovaryans Matrislerinin Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Test	Anlamlılık Değeri	Hipotez Testi Sonucu
Yaş	0,000	Sağlanmadı	Pilla's Trace	0,107	Anlamsız
Cinsiyet	0,016	Sağlandı	Wilks' Lambda	0,209	Anlamsız
Eğitim	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,000	Anlamlı
Toplam Gelir	0,012	Sağlandı	Wilks' Lambda	0,000	Anlamlı
Şahsi Gelir	0,002	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,175	Anlamsız
Medeni Durum	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,037	Anlamlı
Ev Halkı Tipi	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,012	Anlamlı
Meslek	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,000	Anlamlı

Tüketici hakları ve tüketicinin korunması hakkındaki değerlendirme farklılıklarını tespit etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü MANOVA analizi sonucunda tüketicilerin eğitimi düzeylerine, toplam gelir seviyelerine, medeni durumlarına, ev halkı tiplerine ve mesleklerine göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

3.11.1.1.1. Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.28'deki gibidir.

Tablo 3.28: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THTKBD1	6,145	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD2	19,079	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD3	4,034	0,008	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD4	1,649	0,178	Sağlandı	Scheffe
THTKBD5	19,001	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD6	7,169	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD7	14,824	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD8	3,650	0,013	Sağlanmadı	Tamhane

Tablo 3.29: Eğitim Durumlarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Eğitim Durumuna Göre Ortalamalar				F	Anlamlılık
	Ortaöğretim	Önlisans	Lisans	Lisansüstü		
THTKBD1	3,05	3,90	3,80	3,67	10,814	0,000
THTKBD2	3,01	4,43	4,22	4,47	33,305	0,000
THTKBD3	3,18	3,84	3,76	3,76	6,793	0,000
THTKBD4	3,27	3,29	3,21	3,11	0,231	0,875
THTKBD5	2,60	4,17	4,16	4,22	40,398	0,000
THTKBD6	2,71	3,83	3,87	3,82	10,814	0,000
THTKBD7	2,38	4,02	4,20	4,07	55,759	0,000
THTKBD8	2,48	3,73	3,54	3,00	13,839	0,000
Pillai's Trace F Değeri:7,066, Anlamlılık Değeri:0,000						

İfadeler bazında bakıldığında, 0,000 anlamlılık düzeyinde, “Bir Tüketici Olarak Yasal Haklarımın Neler Olduğunu Bilirim (THTKBD1)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketicinin Korunmasına Yönelik Özel Bir Kanun Olduğunu Bilirim (THTKBD2)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketiciyi Korucuyu Kurum ve Kuruluşlar Hakkında Bilgi Sahibiyim (THTKBD3)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Herhangi Bir Tüketici Sözleşmesi Oluştururken Sözleşmenin Bir Nüshasının Tarafıma Verilmesi Gerektiğini Bilirim (THTKBD5)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketicinin Korunmasına Yönelik Kamu Spotlarının Yapıldığını Bilirim (THTKBD6)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Bazı Tüketici Sözleşmelerinde, Herhangi Bir Gerekçe Göstermeksizin ve Cezai Şart Ödemeksizin Belli Süre İçerisinde Cayma Hakkım Olduğunu Bilirim (THTKBD7)”, ve 0,000 anlamlılık düzeyinde “Alo 175 (Tüketici Danışma Hattı) Konusunda Bilgi Sahibiyim” ifadeleri açısından eğitim durumlarına göre tüketicilerin tüketici hakları ve tüketicinin korunması hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin eğitim durumlarına göre ortalamaları incelendiğinde “Bir Tüketici Olarak Yasal Haklarımın Neler Olduğunu Bilirim (THTKBD1)” ifadesine en fazla katılımın önlisans düzeyi olduğu görülmektedir. İfadeye katılımın yüksek olduğu bir diğer eğitim seviyesi lisans düzeyidir. “Tüketicinin Korunmasına Yönelik Özel Bir Kanun Olduğunu Bilirim (THTKBD2)” ifadesine katılımın en fazla olduğu eğitim düzeyi lisansüstü eğitimidir. “Tüketiciyi Korucuyu Kurum ve Kuruluşlar Hakkında Bilgi Sahibiyim (THTKBD3)” ifadesine en fazla önlisans düzeyi katılsa da lisan ve lisansüstü seviyelerinde ortalamaları yüksektir. “Herhangi Bir Tüketici Sözleşmesi Oluştururken Sözleşmenin Bir Nüshasının Tarafıma Verilmesi Gerektiğini Bilirim (THTKBD5)” ifadesine ise lisansüstü eğitim düzeyi en fazla katılmıştır. “Bazı Tüketici Sözleşmelerinde, Herhangi Bir Gerekçe Göstermeksizin ve Cezai Şart Ödemeksizin Belli Süre İçerisinde Cayma Hakkım Olduğunu Bilirim (THTKBD7)” ifadesine en fazla lisans düzeyleri katılmıştır. Tamhane testi sonucunda yukarıdaki ifadelerdeki farkın ortaöğretim ile diğer eğitim seviyelerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Alo 175 (Tüketici Danışma Hattı) Konusunda Bilgi Sahibiyim” ifadesine en fazla katılım önlisans seviyesidir. Tamhane testi sonucunda yukarıdaki ifadelerdeki farkın ortaöğretim ile önlisans eğitim seviyesinden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak eğitim seviyeleri ortaöğretim eğitim düzeylerine katılımın diğer eğitim seviyelerine göre oldukça düşük olduğu görülmektedir.

3.11.1.1.2. Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Toplam Gelir Seviyelerine Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.30'daki gibidir.

Tablo 3.30: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THTKBD1	2,183	0,115	Sağlandı	Scheffe
THTKBD2	5,604	0,004	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD3	0,459	0,633	Sağlandı	Scheffe
THTKBD4	0,360	0,698	Sağlandı	Scheffe
THTKBD5	8,963	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD6	6,024	0,003	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD7	9,644	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD8	1,600	0,204	Sağlandı	Scheffe

Tablo 3.31: Toplam Gelir Seviyelerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Toplam Gelir Durumuna Göre Ortalamalar			F	Anlamlılık
	2001 ve Altı	2001-6500	6501 ve Üstü		
THTKBD1	3,26	3,60	3,90	6,443	0,002
THTKBD2	3,55	3,96	4,38	9,849	0,000
THTKBD3	3,08	3,73	3,82	10,468	0,000
THTKBD4	2,89	3,34	3,26	2,797	0,063
THTKBD5	3,36	3,77	4,12	6,506	0,002
THTKBD6	3,25	3,52	3,88	5,137	0,006
THTKBD7	3,15	3,71	4,03	8,698	0,000
THTKBD8	2,83	3,34	3,34	2,948	0,054
Wilks' Lambda F Değeri:2,888, Anlamlılık Değeri:0,000					

İfadeler bazında bakıldığında, 0,002 anlamlılık düzeyinde, “Bir Tüketici Olarak Yasal Haklarımın Neler Olduğunu Bilirim (THTKBD1)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde“ Tüketicinin Korunmasına Yönelik Özel Bir Kanun Olduğunu Bilirim (THTKBD2)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketiciyi Korucuyu Kurum ve Kuruluşlar Hakkında Bilgi Sahibiyim (THTKBD3)”, 0,002 anlamlılık düzeyinde “Herhangi Bir Tüketici Sözleşmesi Oluştururken Sözleşmenin Bir Nüshasının Tarafıma Verilmesi Gerektiğini Bilirim (THTKBD5)”, 0,006 anlamlılık düzeyinde “Tüketicinin Korunmasına Yönelik Kamu Spotlarının Yapıldığını Bilirim (THTKBD6)” ve 0,000 anlamlılık düzeyinde “Bazı Tüketici Sözleşmelerinde, Herhangi Bir Gerekçe Göstermeksizin ve Cezai Şart Ödemeksizin Belli Süre İçerisinde Cayma Hakkım Olduğunu Bilirim (THTKBD7)”, ifadeleri açısından toplam gelir seviyelerine göre tüketicilerin tüketici hakları ve tüketicinin korunması hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde toplam gelir seviyeleri arttıkça “Bir Tüketici Olarak Yasal Haklarımın Neler Olduğunu Bilirim (THTKBD1)” ifadesine katılım düzeylerinin de arttığı görülmektedir. Scheffe Testi sonucunda farkın toplam geliri 2000 ve altı olanlarla ile 6501 ve üstü olanlardan kaynaklandığı tespit edilmiştir.

“Tüketicinin Korunmasına Yönelik Özel Bir Kanun Olduğunu Bilirim (THTKBD2)” ifadesi ile ilgili ortalamalar incelendiğinde toplam gelir seviyeleri arttıkça tüketicinin korunmasına yönelik özel bir kanundan haberdar olma oranının arttığı görülmektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın toplam geliri 6501 ve üstü olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

“Tüketiciyi Korucuyu Kurum ve Kuruluşlar Hakkında Bilgi Sahibiyim (THTKBD3)” ifadesine verilen cevapların ortalamaları incelendiğinde toplam gelir seviyeleri arttıkça tüketiciyi koruyucu kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi seviyesinin arttığı görülmektedir. Scheffe Testi sonucuna göre farkın toplam geliri 2000 ve altı olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

“Herhangi Bir Tüketici Sözleşmesi Oluştururken Sözleşmenin Bir Nüshasının Tarafıma Verilmesi Gerektiğini Bilirim (THTKBD5)” ifadesine verilen

cevapların ortalamaları incelendiğinde toplam gelir seviyeleri arttıkça tüketici sözleşmelerinin bir nüshasının tüketiciye verilmesi gerektiği bilgi düzeylerinin arttığı görülmektedir. Farkın kaynağının tespit edilmesi amacıyla yapılan Tamhane Testi sonucuna göre farkın toplam geliri 2000 ve altı olanlarla ile 6501 ve üstü olanlardan kaynaklandığı tespit edilmiştir.

“Tüketicinin Korunmasına Yönelik Kamu Spotlarının Yapıldığını Bilirim (THTKBD6)” ifadesine verilen cevapların ortalamaları incelendiğinde toplam gelir seviyeleri arttıkça tüketicilerin tüketicinin korunmasına yönelik kamu spotlarının yapıldığı konusundaki bilgi düzeylerinin arttığı görülmektedir. Farkın kaynağının tespit edilmesi amacıyla yapılan Tamhane Testi sonucuna göre farkın toplam geliri 2000 ve altı olanlarla ile 6501 ve üstü olanlardan kaynaklandığı tespit edilmiştir.

“Bazı Tüketici Sözleşmelerinde, Herhangi Bir Gerekçe Göstermeksizin ve Cezai Şart Ödemeksizin Belli Süre İçerisinde Cayma Hakkım Olduğunu Bilirim (THTKBD7)”ifadesine verilen cevaplar incelendiğinde toplam gelir seviyeleri arttıkça tüketici sözleşmelerinde cayma hakkı konusunda bilgi seviyesinin arttığı görülmektedir. Farkın kaynağının tespit edilmesi amacıyla yapılan Tamhane Testi sonucuna göre farkın toplam geliri 2000 ve altı olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak tüketicilerin toplam gelir seviyeleri arttıkça tüketici hakları ve tüketicinin korunması hakkındaki bilgi düzeylerinin arttığı görülmektedir.

3.11.1.1.3. Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Farklılıkları

Tablo 3.32: Medeni Durumlarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Medeni Durumuna Göre Ortalamalar		F	Anlamlılık
	Bekar	Evli		
THTKBD1	3,71	3,56	1,409	0,236
THTKBD2	4,17	3,89	4,529	0,034
THTKBD3	3,68	3,61	0,324	0,570
THTKBD4	3,02	3,37	6,600	0,011
THTKBD5	4,03	3,64	7,495	0,007
THTKBD6	3,69	3,50	1,994	0,159
THTKBD7	3,88	3,59	4,184	0,042
THTKBD8	3,35	3,17	1,160	0,282
Pillai's Trace F Değeri:2,090, Anlamlılık Değeri:0,037				

İfadeler bazında bakıldığında, 0,034 anlamlılık düzeyinde “Tüketicinin Korunmasına Yönelik Özel Bir Kanun Olduğunu Bilirim (THTKBD2)”, 0,011 anlamlılık düzeyinde “Ülkemizde Tüketici Haklarının Korunmasına Önem Verildiğini Bilirim (THTKBD4)” 0,007 anlamlılık düzeyinde “Herhangi Bir Tüketici Sözleşmesi Oluştururken Sözleşmenin Bir Nüshasının Tarafıma Verilmesi Gerektiğini Bilirim (THTKBD5)” ve 0,042 anlamlılık düzeyinde “Bazı Tüketici Sözleşmelerinde, Herhangi Bir Gerekçe Göstermeksizin ve Cezai Şart Ödemeksizin Belli Süre İçerisinde Cayma Hakkım Olduğunu Bilirim (THTKBD7)”, ifadeleri açısından medeni durumlarına göre tüketicilerin tüketici hakları ve tüketicinin korunması hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

3.11.1.1.4. Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Ev Halkı Tiplerine Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.33'deki gibidir.

Tablo 3.33: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THTKBD1	2,357	0,054	Sağlandı	Scheffe
THTKBD2	3,097	0,016	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD3	1,316	0,264	Sağlandı	Scheffe
THTKBD4	2,860	0,024	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD5	2,474	0,044	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD6	0,522	0,719	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD7	3,936	0,004	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD8	0,943	0,439	Sağlandı	Scheffe

Tablo 3.34: Ev Halkı Tiplerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Ev Halkı Tiplerine Göre Ortalamalar					F	Anlamlılık
	Evli-Çocuklu	Anne-Babasıyla Birlikte	Yanlış Yaşıyor	Evli-Çocuksuz	Diğer		
THTKBD1	3,58	3,79	3,57	3,48	3,36	1,035	0,389
THTKBD2	3,92	4,18	4,29	3,74	3,93	1,488	0,206
THTKBD3	3,61	3,73	3,71	3,59	3,29	0,647	0,629
THTKBD4	3,35	3,15	2,90	3,52	2,29	3,439	0,009
THTKBD5	3,67	4,04	4,05	3,44	3,93	2,077	0,084
THTKBD6	3,44	3,78	3,33	3,81	3,64	1,682	0,154
THTKBD7	3,59	3,91	3,57	3,56	4,14	1,541	0,190
THTKBD8	3,20	3,43	2,76	3,00	3,64	1,613	0,171
Wilks' Lambda F Değeri:2,888, Anlamlılık Değeri:0,000							

İfadeler bazında bakıldığında, 0,009 anlamlılık düzeyinde, “Ülkemizde Tüketici Haklarının Korunmasına Önem Verildiğini Bilirim (THTKBD4)” ifadesi açısından ev halkı tiplerine göre tüketicilerin tüketici hakları ve tüketicinin korunması hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadenin ev halkı tiplerine göre ortalamaları incelendiğinde “Ülkemizde Tüketici Haklarının Korunmasına Önem Verildiğini Bilirim (THTKBD4)” ifadesine en fazla evli ve çocuksuz olanlar katıldığı görülmektedir. Tamhane testi sonucunda diğer ev halkı tipine kişiler ile evli-çocuksuz ve evli-çocuklu ev halkı tipine sahip kişilerden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.1.5. Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Mesleklere Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.35’deki gibidir.

Tablo 3.35: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THTKBD1	1,561	0,110	Sağlandı	Gabriel
THTKBD2	4,416	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD3	1,989	0,029	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD4	1,230	0,266	Sağlandı	Scheffe
THTKBD5	5,276	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD6	2,265	0,012	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD7	5,414	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THTKBD8	2,453	0,006	Sağlanmadı	Games-Howell

Tablo 3.36: Mesleklere Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Mesleklere Göre Ortalamalar												F	Anlamlılık
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12		
THTKBD1	3,83	3,46	3,96	3,85	4,10	3,56	2,92	3,94	3,50	3,53	3,03	3,20	3,010	0,001
THTKBD2	4,15	4,42	4,46	4,35	4,20	3,70	2,92	4,18	3,50	3,82	3,42	3,73	3,992	0,000
THTKBD3	3,54	3,62	3,89	3,87	3,70	3,56	3,50	4,18	3,58	3,59	3,15	3,47	1,672	0,079
THTKBD4	3,07	3,23	3,14	3,31	3,50	3,37	3,67	3,24	3,33	2,94	3,30	2,87	,553	0,866
THTKBD5	4,02	4,12	4,18	4,27	3,80	3,48	2,50	3,71	3,50	3,94	2,91	3,80	4,726	0,000
THTKBD6	3,78	3,65	4,07	3,87	3,70	3,48	2,42	3,47	3,25	3,53	3,06	3,33	2,825	0,002
THTKBD7	4,09	4,04	4,25	4,18	3,80	3,30	2,33	3,76	3,17	3,24	2,88	3,53	6,151	0,000
THTKBD8	3,78	2,92	3,61	3,55	3,60	3,26	2,25	2,65	2,92	2,82	2,67	3,33	3,122	0,001
Pillai's Trace F Değeri:1,733, Anlamlılık Değeri:0,000														
<i>M1: Öğrenci, M2: Akademisyen, M3: Öğretmen, M4: Diğer Kamu Personeli, M5: Kamu İşçisi, M6: Özel Sektör İşçisi, M7: Esnaf/ Ticaret erbabı, M8: Serbest Meslek, M9: Emekli, M10: İşsiz, M11: Ev Hanımı, M12: Diğer</i>														

İfadeler bazında bakıldığında, 0,001 anlamlılık düzeyinde, “Bir Tüketici Olarak Yasal Haklarımın Neler Olduğunu Bilirim (THTKBD1)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketicinin Korunmasına Yönelik Özel Bir Kanun Olduğunu Bilirim (THTKBD2)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Herhangi Bir Tüketici Sözleşmesi Oluştururken Sözleşmenin Bir Nüshasının Tarafıma Verilmesi Gerektiğini Bilirim (THTKBD5)”, 0,002 anlamlılık düzeyinde “Tüketicinin Korunmasına Yönelik Kamu Spotlarının Yapıldığını Bilirim (THTKBD6)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Bazı Tüketici Sözleşmelerinde, Herhangi Bir Gerekçe Göstermeksizin ve Cezai Şart Ödemeksizin Belli Süre İçerisinde Cayma Hakkım Olduğunu Bilirim (THTKBD7)”, ve 0,001 anlamlılık düzeyinde “Alo 175 (Tüketici Danışma Hattı) Konusunda Bilgi Sahibiyim (THTKBD8)” ifadeleri açısından mesleklere göre tüketicilerin tüketici hakları ve tüketicinin korunması hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin eğitim durumlarına göre ortalamaları incelendiğinde “Bir Tüketici Olarak Yasal Haklarımın Neler Olduğunu Bilirim (THTKBD1)” ifadesine en fazla katılımın kamu işçilerinde olduğu görülmektedir. Scheffe testi sonucunda farkın kaynağı tespit edilememesi üzerine Gabriel testi yapılmış ve farkın diğer kamu personeli ile esnaf-ticaret erbabı ve ev hanımlarından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketicinin Korunmasına Yönelik Özel Bir Kanun Olduğunu Bilirim (THTKBD2)” ifadesine katılımın en fazla olduğu meslek öğretmenlerdir. “Herhangi Bir Tüketici Sözleşmesi Oluştururken Sözleşmenin Bir Nüshasının Tarafıma Verilmesi Gerektiğini Bilirim (THTKBD5)” ifadesine en fazla asker, polis, sağlık personeli ve memurlar gibi diğer kamu personeli katılmıştır. “Tüketicinin Korunmasına Yönelik Kamu Spotlarının Yapıldığını Bilirim (THTKBD6) ile “Bazı Tüketici Sözleşmelerinde, Herhangi Bir Gerekçe Göstermeksizin ve Cezai Şart Ödemeksizin Belli Süre İçerisinde Cayma Hakkım Olduğunu Bilirim (THTKBD7)” ifadelerine en fazla öğretmenler katılmıştır. “Alo 175 (Tüketici Danışma Hattı) Konusunda Bilgi Sahibiyim (THTKBD8)” ifadesine en fazla öğrenciler katılmıştır. Tamhane testi sonucunda farkın kaynağı tespit edilememesi üzerine Games-Howell testi yapılmış ve farkın diğer öğrenciler ile ev hanımlarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.2. Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeyleri Değerlendirme Farklılıkları

Tablo 3.37: Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeyleri Değerlendirme Farklılıkları

Bağımsız Değişken	Box's M Anlamlılık Değeri	Varyans-Kovaryans Matrislerinin Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Test	Anlamlılık Değeri	Hipotez Testi Sonucu
Yaş	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,001	Anlamlı
Cinsiyet	0,005	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,001	Anlamlı
Eğitim	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,009	Anlamlı
Toplam Gelir	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,009	Anlamlı
Şahsi Gelir	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,000	Anlamlı
Medeni Durum	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,000	Anlamlı
Ev Halkı Tipi	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,003	Anlamlı
Meslek	0,000	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,000	Anlamlı

Tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri değerlendirme farklılıklarını tespit etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü MANOVA analizi sonucunda tüketicilerin toplam yaş, cinsiyet, eğitim, toplam gelir, şahsi gelir, medeni durum, ev halkı tipi ve mesleklerine göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

3.11.1.2.1. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Yaş Gruplarına Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.38'deki gibidir.

Tablo 3.38: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar
THHHBD1	0,177	0,837	Sağlandı	Scheffe
THHHBD2	0,477	0,621	Sağlandı	Scheffe
THHHBD3	0,936	0,393	Sağlandı	Scheffe
THHHBD4	0,750	0,473	Sağlandı	Scheffe
THHHBD5	0,264	0,768	Sağlandı	Scheffe
THHHBD6	6,301	0,002	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD7	4,755	0,009	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD8	4,383	0,013	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD9	5,777	0,003	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD10	8,517	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD11	2,226	0,110	Sağlandı	Scheffe
THHHBD12	2,478	0,086	Sağlandı	Scheffe
THHHBD13	6,009	0,003	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD14	5,285	0,006	Sağlanmadı	Tamhane

Tablo 3.39: Yaş Gruplarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Yaş Gruplarına Göre Ortalamalar			F	Anlamlılık
	30 ve Altı	31-40 Arası	41 ve Üstü		
THHHBD1	3,07	3,40	3,48	2,527	0,082
THHHBD2	3,42	3,54	3,49	0,261	0,770
THHHBD3	3,30	2,84	2,97	3,349	0,036
THHHBD4	3,34	3,07	3,08	1,413	0,245
THHHBD5	3,57	3,32	3,29	1,337	0,264
THHHBD6	3,98	4,11	3,93	0,730	0,483
THHHBD7	3,65	3,79	3,17	0,365	0,694
THHHBD8	3,27	2,97	3,17	1,288	0,277
THHHBD9	3,52	3,00	3,22	4,201	0,016
THHHBD10	3,80	3,29	3,18	6,880	0,001
THHHBD11	3,44	3,27	3,18	0,921	0,399
THHHBD12	2,85	2,76	2,74	0,192	0,826
THHHBD13	3,25	3,13	2,95	1,241	0,291
THHHBD14	3,94	3,88	3,60	2,275	0,105

Pillai's Trace F Değeri:2,104, Anlamlılık Değeri:0,001

İfadeler bazında bakıldığında, 0,036 anlamlılık düzeyinde, “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun E-Devlet Üzerinde Yapılabileceğini Bilirim (THHHBD3)”, “Tüketici hakem heyetinde tarafların avukatla temsil edilebileceğini bilirim (THHHBD9)” ve “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)” ifadeleri açısından yaş gruplarına göre tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde yaş grupları arttıkça “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun E-Devlet Üzerinde Yapılabileceğini Bilirim (THHHBD3)” ifadesine katılım düzeylerinin düştüğü görülmektedir. Scheffe Testi sonucunda farkın 30 yaş ve altı ile 31-40 yaş arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetinde Tarafların Avukatla Temsil Edilebileceğini Bilirim (THHHBD9)” ifadesine en fazla katılım 30 ve altı yaş gurubunun katıldığı görülmektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın 30 yaş ve altı ile 31-40 yaş arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)” ifadesine ise en fazla katılım 30 yaş ve altı yaş grubunun atıldığı görülmektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın her iki ifade için de 30 yaş ve altı ile diğer yaş gruplarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.2.2. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılıkları

Tablo 3.40: Cinsiyete Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Cinsiyete Göre Ortalamalar		F	Anlamlılık
	Erkek	Kadın		
THHHBD1	3,65	2,94	20,770	0,000
THHHBD2	3,77	3,17	19,337	0,000
THHHBD3	3,10	3,00	,439	0,508
THHHBD4	3,24	3,11	,726	0,395
THHHBD5	3,60	3,19	6,599	0,011
THHHBD6	4,18	3,83	7,982	0,005
THHHBD7	3,83	3,56	3,292	0,071
THHHBD8	3,27	3,01	2,972	0,086
THHHBD9	3,31	3,21	,370	0,544
THHHBD10	3,61	3,28	4,780	0,030
THHHBD11	3,47	3,13	4,789	0,029
THHHBD12	2,91	2,66	2,873	0,091
THHHBD13	3,23	2,99	2,229	0,136
THHHBD14	3,92	3,70	2,577	0,109

Pillai's Trace F Değeri: 2,761, Anlamlılık Değeri:0,001

İfadeler bazında bakıldığında, 0,000 anlamlılık düzeyinde, “Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetinin Nerede Bulunduğunu Bilirim (THHHBD1)”, “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun Kolay Olduğunu Bilirim (THHHBD2)”, “Bir Tüketici Olarak Mağdur Olduğumda; Parasal Sınırın Altındaki Uyuşmazlıklar İçin Tüketici Hakem Heyetine, Parasal Sınırın Üstündeki Uyuşmazlıklarda İse Tüketici Mahkemesine Başvuru Yapılacağını Bilirim (THHHBD5)”, “Tüketici hakem heyetlerine başvurunun ücretsiz olduğunu bilirim (THHHBD6)”, “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)” ve “Aynı Uyuşmazlık Konusu İle İlgili Olarak

Birden Çok Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapılamayacağını Bilirim (THHHBD11) ifadeleri açısından cinsiyete göre tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir. Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, erkeklerin kadınlara oranla tüm ifadelere daha fazla katıldıkları tespit edilmiştir.

3.11.1.2.3. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Eğitim Durumlarına Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.41'deki gibidir.

Tablo 3.41: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THHHBD1	2,139	0,095	Sağlandı	Scheffe
THHHBD2	1,331	0,264	Sağlandı	Scheffe
THHHBD3	0,944	0,420	Sağlandı	Scheffe
THHHBD4	0,559	0,642	Sağlandı	Scheffe
THHHBD5	0,641	0,589	Sağlandı	Scheffe
THHHBD6	2,497	0,060	Sağlandı	Scheffe
THHHBD7	2,950	0,033	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD8	0,318	0,813	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD9	1,217	0,304	Sağlandı	Scheffe
THHHBD10	2,104	0,100	Sağlandı	Scheffe
THHHBD11	0,211	0,889	Sağlandı	Scheffe
THHHBD12	2,106	0,099	Sağlandı	Scheffe
THHHBD13	0,246	0,864	Sağlandı	Scheffe
THHHBD14	6,221	0,000	Sağlanmadı	Tamhane

Tablo 3.42: Eğitim Durumlarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Eğitim Durumuna Göre Ortalamalar				F	Anlamlılık
	Ortaöğretim	Önlisans	Lisans	Lisansüstü		
THHHBD1	2,85	3,11	3,66	3,33	5,824	0,001
THHHBD2	2,93	3,51	3,75	3,58	7,547	0,000
THHHBD3	2,33	3,38	3,35	2,93	11,585	0,000
THHHBD4	2,34	3,46	3,50	3,22	15,065	0,000
THHHBD5	2,62	3,78	3,67	3,40	12,103	0,000
THHHBD6	3,45	4,16	4,25	4,02	9,217	0,000
THHHBD7	3,11	3,84	4,02	3,56	8,968	0,000
THHHBD8	2,55	3,46	3,47	2,76	10,334	0,000
THHHBD9	2,70	3,59	3,46	3,16	7,348	0,000
THHHBD10	2,56	4,06	3,70	3,27	20,822	0,000
THHHBD11	2,49	3,62	3,63	3,27	13,246	0,000
THHHBD12	2,27	2,98	3,02	2,69	5,932	0,001
THHHBD13	2,37	3,51	3,34	3,13	10,831	0,000
THHHBD14	3,29	4,03	3,98	3,89	6,561	0,000
Pillai's Trace F Değeri:2,583 Anlamlılık Değeri:0,000						

İfadeler bazında bakıldığında, 0,001 anlamlılık düzeyinde “Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetinin Nerede Bulunduğunu Bilirim (THHHBD1)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun Kolay Olduğunu Bilirim (THHHBD2), 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun E-Devlet Üzerinden De Yapılabileceğini Bilirim (THHHBD3)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici İşlemi Farklı Yerde Yapılmış Olsa Bile Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapabileceğimi Bilirim (THHHBD4)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Bir Tüketici Olarak Mağdur Olduğumda; Parasal Sınırın Altındaki Uyuşmazlıklar İçin Tüketici Hakem Heyetine, Parasal Sınırın Üstündeki Uyuşmazlıklarda İse Tüketici Mahkemesine Başvuru Yapılacağını Bilirim (THHHBD5)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Ücretsiz Olduğunu Bilirim (THHHBD6)” 0,000 anlamlılık

düzeyinde, “Tüketici Hakem Heyetlerinde Karar Aleyhime Sonuçlansa Bile Herhangi Bir Ücret Ödemeyeceğimi Bilirim (THHHBD7)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyeti Kararı Aleyhime Sonuçlandığı Durumlarda Tebligat ve Bilirkişi Ücretinin Ticaret Bakanlığı Tarafından Karşılancacağını Bilirim (THHHBD8)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetinde Tarafların Avukatla Temsil Edilebileceğini Bilirim (THHHBD9)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD9)“, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Aynı Uyuşmazlık Konusu İle İlgili Olarak Birden Çok Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapılamayacağını Bilirim (THHHBD11)”, 0,001 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetlerinin Kimlerden Oluşacağını Bilirim (THHHBD12)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların, Başvuru Tarih ve Sırasına Göre En Geç Altı Ay İçinde Karara Bağlanacağını Bilirim (THHHBD13)” ve “0,00 anlamlılık düzeyinde Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Taraflar İçin Bağlayıcı Olduğunu Bilirim (THHHBD14)” ifadeleri açısından eğitim durumlarına göre tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, “Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetinin Nerede Bulunduğunu Bilirim (THHHBD1)” ifadesine en fazla lisans düzeyleri katılmıştır. Scheffe Testi sonucunda farkın lisans eğitim düzeyine sahip olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı görülmektedir. “Tüketici hakem heyetine başvurunun kolay olduğunu bilirim (THHHBD2)” ifadesine en fazla lisans eğitim düzeyine sahip olanlar katılmıştır. Scheffe Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine sahip olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun E-Devlet Üzerinden de Yapılabileceğini Bilirim (THHHBD3)” ifadesine en fazla önlisans eğitim düzeyindekiler katılmıştır. Scheffe Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine sahip olanlar ile önlisans ve lisans arasından kaynaklanmaktadır. “Tüketici İşlemi Farklı Yerde Yapılmış Olsa Bile Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem

Heyetine Başvuru Yapabileceğimi Bilirim (THHHBD4)” ifadesine en fazla lisans mezunları katılmıştır. Scheffe Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine sahip olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı görülmektedir. “Bir Tüketici Olarak Mağdur Olduğumda; Parasal Sınırın Altındaki Uyuşmazlıklar İçin Tüketici Hakem Heyetine, Parasal Sınırın Üstündeki Uyuşmazlıklarda İse Tüketici Mahkemesine Başvuru Yapılacağını Bilirim THHHBD5” ifadesine en fazla önlisans mezunları katılmıştır. Scheffe Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine sahip olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı görülmektedir. “Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Ücretsiz Olduğunu Bilirim (THHHBD6)” ifadesine en fazla lisans mezunları katılmıştır. Scheffe Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine sahip olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı görülmektedir. “Tüketici Hakem Heyetlerinde Karar Aleyhime Sonuçlansa Bile Herhangi Bir Ücret Ödemeyeceğimi Bilirim (THHHBD7)”, ifadesine en fazla katılım lisans mezunlarında olduğu görülmektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine sahip olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyeti Kararı Aleyhime Sonuçlandığı Durumlarda Tebligat ve Bilirkişi Ücretinin Ticaret Bakanlığı Tarafından Karşılanağını Bilirim THHHBD8)” ifadesine en fazla katılım lisans düzeyinde görülmektedir. Tüketici hakem heyetinde tarafların avukatla temsil edilebileceğini bilirim (THHHBD9)” ifadesine en fazla önlisans mezunlarıdır. Scheffe Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine sahip olanlar ile önlisans ve lisans arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)” ifadesine en fazla önlisans mezunları katılmıştır. Scheffe Testi sonucunda farkın ortaöğretim ile lisans ve lisansüstü seviyesinden kaynaklanmaktadır. Aynı Uyuşmazlık Konusu İle İlgili Olarak Birden Çok Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapılamayacağını Bilirim (THHHBD11)” ifadesine lisans mezunlarının diğer eğitim düzeylerine göre daha fazla atıldıkları görülmektedir. Scheffe Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine sahip olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetlerinin Kimlerden Oluşacağını Bilirim (THHHBD12)” ifadesine lisans mezunların daha fazla katıldıkları tespit edilmiştir. Scheffe Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine

sahip olanlarla önlisans-lisans arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların, Başvuru Tarih ve Sırasına Göre En Geç Altı Ay İçinde Karara Bağlanacağını Bilirim (THHHBD13)” en fazla katılan grubun önlisans mezunları oldukları tespit edilmiştir. Scheffe Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine sahip olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Son olarak “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Taraflar İçin Bağlayıcı Olduğunu Bilirim (THHHBD14)” ifadesine katılımın en yüksek olduğu eğitim seviyesi önlisans mezunlarıdır. Tamhane Testi sonucunda farkın ortaöğretim düzeyine sahip olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.2.4. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Toplam Gelir Gruplarına Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.43’deki gibidir.

Tablo 3.43: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THHHBD1	1,174	0,311	Sağlandı	Scheffe
THHHBD2	2,233	0,109	Sağlandı	Scheffe
THHHBD3	0,356	0,701	Sağlandı	Scheffe
THHHBD4	0,044	0,957	Sağlandı	Scheffe
THHHBD5	2,698	0,069	Sağlandı	Scheffe
THHHBD6	2,476	0,086	Sağlandı	Scheffe
THHHBD7	1,346	0,262	Sağlandı	Scheffe
THHHBD8	0,151	0,860	Sağlandı	Scheffe
THHHBD9	4,468	0,012	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD10	0,574	0,564	Sağlandı	Scheffe
THHHBD11	1,908	0,150	Sağlandı	Scheffe
THHHBD12	0,024	0,977	Sağlandı	Scheffe
THHHBD13	1,515	0,221	Sağlandı	Scheffe
THHHBD14	11,764	0,000	Sağlanmadı	Tamhane

Tablo 3.44: Toplam Gelir Gruplarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçlar

İfade	Toplam Gelir Gruplarına Göre Ortalamalar			F	Anlamlılık
	2000 ve Altı	2001-6500 Arası	6501 ve Üstü		
THHHBD1	2,66	3,37	3,60	8,033	0,000
THHHBD2	2,91	3,54	3,74	8,629	0,000
THHHBD3	2,57	3,07	3,33	5,495	0,005
THHHBD4	2,75	3,10	3,58	7,617	0,001
THHHBD5	2,98	3,37	3,74	5,338	0,005
THHHBD6	3,49	4,11	4,18	8,087	0,000
THHHBD7	3,00	3,78	3,98	11,077	0,000
THHHBD8	2,74	3,20	3,28	2,995	0,052
THHHBD9	2,81	3,30	3,47	4,433	0,013
THHHBD10	2,89	3,57	3,56	5,844	0,003
THHHBD11	2,75	3,33	3,60	6,372	0,002
THHHBD12	2,57	3,16	3,37	3,621	0,028
THHHBD13	3,36	3,84	4,04	5,898	0,003
THHHBD14	3,94	3,88	3,60	8,033	0,000
Pillai's Trace F Değeri:1,779 Anlamlılık Değeri:0,009					

İfadeler bazında bakıldığında, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetinin Nerede Bulunduğunu Bilirim (THHHBD1)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun Kolay Olduğunu Bilirim (THHHBD2), 0,005 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun E-Devlet Üzerinden de Yapılabileceğini Bilirim (THHHBD3)”, 0,001 anlamlılık düzeyinde “Tüketici İşlemi Farklı Yerde Yapılmış Olsa Bile Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapabileceğimi Bilirim (THHHBD4)”, 0,005 anlamlılık düzeyinde “Bir Tüketici Olarak Mağdur Olduğumda; Parasal Sınırın Altındaki Uyuşmazlıklar İçin Tüketici Hakem Heyetine,

Parasal Sınırın Üstündeki Uyuşmazlıklarda İse Tüketici Mahkemesine Başvuru Yapılacağını Bilirim (THHHBD5)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Ücretsiz Olduğunu Bilirim (THHHBD6)” 0,000 anlamlılık düzeyinde, “Tüketici Hakem Heyetlerinde Karar Aleyhime Sonuçlansa Bile Herhangi Bir Ücret Ödemeyeceğimi Bilirim (THHHBD7)”, 0,013 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetinde Tarafların Avukatla Temsil Edilebileceğini Bilirim (THHHBD9)”, 0,003 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)“, 0,002 anlamlılık düzeyinde “Aynı Uyuşmazlık Konusu İle İlgili Olarak Birden Çok Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapılamayacağını Bilirim (THHHBD11)”, 0,028 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetlerinin Kimlerden Oluşacağını Bilirim (THHHBD12)”, 0,003 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların, Başvuru Tarih ve Sırasına Göre En Geç Altı Ay İçinde Karara Bağlanacağını Bilirim (THHHBD13)” ve “0,000 anlamlılık düzeyinde Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Taraflar İçin Bağlayıcı Olduğunu Bilirim (THHHBD14)” ifadeleri açısından toplam gelir durumlarına göre tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, 6501 ve üstü toplam gelire sahip olanların bütün ifadelerde en fazla katılım gösterdikleri görülmektedir. “Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetinin Nerede Bulunduğunu Bilirim (THHHBD1)”, “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun Kolay Olduğunu Bilirim (THHHBD2)” ve “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun E-Devlet Üzerinden de Yapılabileceğini Bilirim (THHHBD3)” ifadelerinde Scheffe Testi sonucunda farkların 2000 ve altı toplam gelire sahip olanlarla diğer guruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici İşlemi Farklı Yerde Yapılmış Olsa Bile Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapabileceğimi Bilirim (THHHBD4)” ile Bir Tüketici Olarak Mağdur Olduğumda; Parasal Sınırın Altındaki Uyuşmazlıklar İçin Tüketici Hakem Heyetine, Parasal Sınırın Üstündeki Uyuşmazlıklarda İse Tüketici Mahkemesine Başvuru Yapılacağını Bilirim (THHHBD5)” ifadelerinde Scheffe Testi sonucunda farkın 2000 ve altı toplam gelire sahip olanlarla 6501 ve üstü toplam gelire sahip olanlar arasından kaynaklandığı

tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Ücretsiz Olduğunu Bilirim (THHHBD6)” ile “Tüketici Hakem Heyetlerinde Karar Aleyhine Sonuçlansa Bile Herhangi Bir Ücret Ödemeyeceğimi Bilirim (THHHBD7)”, farkların 2000 ve altı toplam gelire sahip olanlarla diğer guruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetinde Tarafların Avukatla Temsil Edilebileceğini Bilirim (THHHBD9)”ifadesi Tamhane Testi sonucunda farkın 2000 ve altı toplam gelire sahip olanlarla 6501 ve üstü toplam gelire sahip olanlar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)”, “Aynı Uyuşmazlık Konusu İle İlgili Olarak Birden Çok Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapılamayacağını Bilirim (THHHBD11)”, “Tüketici Hakem Heyetlerinin Kimlerden Oluşacağını Bilirim (THHHBD12)” ve “Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların, Başvuru Tarih ve Sırasına Göre En Geç Altı Ay İçinde Karara Bağlanacağını Bilirim (THHHBD13)”ifadeleri Scheffe Testi sonucunda 2000 ve altı toplam gelire sahip olanlarla diğer guruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Son olarak “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Taraflar İçin Bağlayıcı Olduğunu Bilirim (THHHBD14)” ifadesi Tamhane Testi sonucunda farkın 2000 ve altı toplam gelire sahip olanlarla diğer guruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.2.5. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Şahsi Gelir Gruplarına Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki guruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.45’deki gibidir.

Tablo 3.45: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THHHBD1	1,419	0,244	Sağlandı	Scheffe
THHHBD2	0,176	0,839	Sağlandı	Scheffe
THHHBD3	2,597	0,076	Sağlandı	Scheffe
THHHBD4	1,692	0,186	Sağlandı	Scheffe
THHHBD5	0,980	0,377	Sağlandı	Scheffe
THHHBD6	4,369	0,013	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD7	2,241	0,108	Sağlandı	Scheffe
THHHBD8	1,782	0,170	Sağlandı	Scheffe
THHHBD9	1,764	0,173	Sağlandı	Scheffe
THHHBD10	4,226	0,015	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD11	4,934	0,008	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD12	0,552	0,576	Sağlandı	Scheffe
THHHBD13	1,643	0,195	Sağlandı	Scheffe
THHHBD14	10,062	0,000	Sağlanmadı	Tamhane

Tablo 3.46: Şahsi Gelir Gruplarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Şahsi Gelir Gruplarına Göre Ortalamalar			F	Anlamlılık
	2000 ve Altı	2001-6500 Arası	6501 ve Üstü		
THHHBD1	2,86	3,62	4,12	15,038	0,000
THHHBD2	3,12	3,77	3,88	12,198	0,000
THHHBD3	2,93	3,11	3,47	1,508	0,223
THHHBD4	2,96	3,28	4,00	5,908	0,003
THHHBD5	3,21	3,55	3,65	2,461	0,087
THHHBD6	3,75	4,21	4,29	7,171	0,001
THHHBD7	3,36	3,96	4,18	9,614	0,000
THHHBD8	2,99	3,30	3,06	1,985	0,139
THHHBD9	3,19	3,30	3,59	0,793	0,453
THHHBD10	3,30	3,54	3,88	2,147	0,119
THHHBD11	3,12	3,40	4,00	3,721	0,025
THHHBD12	2,65	2,86	3,24	1,960	0,143
THHHBD13	2,90	3,26	3,59	3,563	0,030
THHHBD14	3,61	3,98	4,06	3,892	0,021

Pillai's Trace F Değeri:2,284 Anlamlılık Değeri:0,000

İfadeler bazında bakıldığında, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetinin Nerede Bulunduğunu Bilirim (THHHBD1)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun Kolay Olduğunu Bilirim (THHHBD2), 0,003 anlamlılık düzeyinde “Tüketici İşlemi Farklı Yerde Yapılmış Olsa Bile Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapabileceğimi Bilirim (THHHBD4), 0,001 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Ücretsiz Olduğunu Bilirim (THHHBD6)” 0,000 anlamlılık düzeyinde, “Tüketici Hakem Heyetlerinde Karar Aleyhime Sonuçlansa Bile Herhangi Bir Ücret Ödemeyeceğimi Bilirim (THHHBD7)”, 0,025 anlamlılık düzeyinde “Aynı Uyuşmazlık Konusu İle İlgili Olarak Birden Çok Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapılamayacağını Bilirim (THHHBD11)”, 0,030 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların, Başvuru Tarih ve Sırasına Göre En Geç Altı Ay İçinde Karara Bağlanacağını Bilirim (THHHBD13)” ve “0,021 anlamlılık düzeyinde Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Taraflar İçin Bağlayıcı Olduğunu Bilirim (THHHBD14)” ifadeleri açısından şahsi gelir durumlarına göre tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, 6501 ve üstü toplam gelire sahip olanların bütün ifadelerde en fazla katılım gösterdikleri görülmektedir.

“Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetinin Nerede Bulunduğunu Bilirim (THHHBD1)”, “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun Kolay Olduğunu Bilirim (THHHBD2)” ve “Tüketici Hakem Heyetlerinde Karar Aleyhime Sonuçlansa Bile Herhangi Bir Ücret Ödemeyeceğimi Bilirim (THHHBD7) ifadeleri Scheffe Testi sonucunda farkların 2000 ve altı şahsi gelire sahip olanlarla diğer guruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici İşlemi Farklı Yerde Yapılmış Olsa Bile Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapabileceğimi Bilirim (THHHBD4) ifadesi Scheffe Testi sonucunda farkın 6501 ve üstü şahsi gelire sahip olanlarla diğer şahsi gelir gurupları arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Ücretsiz Olduğunu Bilirim (THHHBD6) ifadesi Tamhane Testi sonucunda farkın 2000 ve altı şahsi gelire sahip olanlarla diğer

şahsi gelir gurupları arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Aynı Uyuşmazlık Konusu İle İlgili Olarak Birden Çok Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapılamayacağını Bilirim (THHHBD11)” ifadesi Tamhane Testi sonucunda farkın 2000 ve altı şahsi gelire sahip olanlar ile 6501 ve üstü şahsi gelire sahip şahsi gelir gurupları arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların, Başvuru Tarih ve Sırasına Göre En Geç Altı Ay İçinde Karara Bağlanacağını Bilirim (THHHBD13)” ifadesi Scheffe Testi sonucunda 2000 ve altı toplam gelire sahip olanlarla 2001-6500 arası şahsi gelire sahip olanlar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Son olarak “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Taraflar İçin Bağlayıcı Olduğunu Bilirim (THHHBD14)” ifadesi Tamhane Testi sonucunda farkın 2000 ve altı şahsi gelire sahip olanlarla 2001-6500 arası şahsi gelire sahip olanlar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.2.6. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Medeni Durumlarına Göre Farklılıkları

Tablo 3.47: Medeni Durumlarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Medeni Durumlarına Göre		F	Anlamlılık
	Bekar	Evli		
THHHBD1	3,07	3,47	6,066	0,014
THHHBD2	3,43	3,52	0,443	0,506
THHHBD3	3,24	2,92	4,106	0,044
THHHBD4	3,29	3,09	1,755	0,186
THHHBD5	3,47	3,35	0,559	0,455
THHHBD6	4,00	4,01	0,008	0,931
THHHBD7	3,69	3,70	0,005	0,941
THHHBD8	3,22	3,09	0,690	0,407
THHHBD9	3,45	3,13	4,513	0,034
THHHBD10	3,75	3,23	11,753	0,001
THHHBD11	3,43	3,21	1,901	0,169
THHHBD12	2,76	2,81	0,127	0,722
THHHBD13	3,12	3,11	0,002	0,968
THHHBD14	3,83	3,80	0,040	0,841
Pillai's Trace F Değeri: 3,366 Anlamlılık Değeri:0,000				

İfadeler bazında bakıldığında, 0,014 anlamlılık düzeyinde, “Yerleşim Yerindeki Tüketici Hakem Heyetinin Nerede Bulunduğunu Bilirim (THHHBD1)”, 0,044 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun E-Devlet Üzerinden de Yapılabileceğini Bilirim (THHHBD3)”, 0,034 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetinde Tarafların Avukatla Temsil Edilebileceğini Bilirim (THHHBD9)” ve 0,001 anlamlılık düzeyinde “Bir Tüketici Olarak Mağdur Olduğumda; Parasal Sınırın Altındaki Uyuşmazlıklar İçin Tüketici Hakem Heyetine, Parasal Sınırın Üstündeki Uyuşmazlıklarda İse “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)” ifadeleri açısından medeni durumlarına göre tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde “Yerleşim Yerindeki Tüketici Hakem Heyetinin Nerede Bulunduğunu Bilirim (THHHBD1) ifadesine evli olanlar bekar olanlara göre daha fazla katılım gösterdikleri belirlenmiştir. Diğer farklılaşan ifadelere ise bekar olanların erkek olanlara göre daha fazla bir katılım gösterdikleri görülmüştür.

3.11.1.2.7. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Ev Halkı Tiplerine Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.48'deki gibidir.

Tablo 3.48: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THHHBD1	1,363	0,247	Sağlandı	Scheffe
THHHBD2	0,294	0,882	Sağlandı	Scheffe
THHHBD3	0,180	0,949	Sağlandı	Scheffe
THHHBD4	0,564	0,689	Sağlandı	Scheffe
THHHBD5	0,639	0,635	Sağlandı	Scheffe
THHHBD6	0,995	0,410	Sağlandı	Scheffe
THHHBD7	0,191	0,943	Sağlandı	Scheffe
THHHBD8	1,985	0,097	Sağlandı	Scheffe
THHHBD9	1,823	0,124	Sağlandı	Scheffe
THHHBD10	2,009	0,093	Sağlandı	Scheffe
THHHBD11	0,654	0,625	Sağlandı	Scheffe
THHHBD12	1,664	0,158	Sağlandı	Scheffe
THHHBD13	0,358	0,838	Sağlandı	Scheffe
THHHBD14	0,557	0,694	Sağlandı	Scheffe

Tablo 3.49: Ev Halkı Tiplerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Ev Halkı Tiplerine Göre Ortalamalar					F	Anlamlılık
	Evli-Çocuklu	Anne-Babasıyla Birlikte Yaşıyor	Yalnız Yaşıyor	Evli-Çocuksuz	Diğer		
THHHBD1	3,47	3,04	3,19	3,44	3,07	1,552	0,187
THHHBD2	3,50	3,42	3,62	3,63	3,14	0,492	0,742
THHHBD3	2,91	3,29	3,05	3,00	3,14	1,208	0,307
THHHBD4	3,09	3,43	2,81	3,07	3,07	1,525	0,195
THHHBD5	3,35	3,70	2,81	3,37	3,00	2,382	0,052
THHHBD6	4,01	3,95	4,33	4,04	3,86	0,596	0,666
THHHBD7	3,70	3,65	3,90	3,74	3,64	0,179	0,949
THHHBD8	3,07	3,32	2,67	3,22	3,43	1,319	0,263
THHHBD9	3,11	3,57	3,10	3,26	3,21	1,896	0,111
THHHBD10	3,18	3,88	3,43	3,48	3,36	4,124	0,003
THHHBD11	3,15	3,47	3,33	3,56	3,36	1,016	0,399
THHHBD12	2,74	2,80	2,57	3,19	2,71	0,821	0,513
THHHBD13	3,08	3,18	2,81	3,30	3,14	0,453	0,770
THHHBD14	3,74	3,89	3,71	4,11	3,57	0,821	0,512
Pillai's Trace F Değeri:1,631 Anlamlılık Değeri:0,003							

İfadeler bazında bakıldığında, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)” ifadeleri açısından ev halkı tiplerine göre tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir. Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)” ifadesine en yüksek anne-babasıyla birlikte yaşayanlar katılmıştır. Scheffe testi

sonucunda farkın, anne-babasıyla yaşayan ev halkı tipi ile evli-çocuklu ev halkı tipleri arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.2.8. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında Bilgi Düzeylerinin Mesleklere Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.50'deki gibidir.

Tablo 3.50: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THHHBD1	0,440	0,937	Sağlandı	Scheffe
THHHBD2	0,652	0,783	Sağlandı	Scheffe
THHHBD3	0,959	0,484	Sağlandı	Gabriel
THHHBD4	1,153	0,320	Sağlandı	Scheffe
THHHBD5	2,070	0,022	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD6	2,052	0,024	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD7	1,131	0,337	Sağlandı	Scheffe
THHHBD8	1,173	0,305	Sağlandı	Gabriel
THHHBD9	1,813	0,051	Sağlandı	Gabriel
THHHBD10	1,945	0,034	Sağlandı	Scheffe
THHHBD11	1,260	0,247	Sağlanmadı	Tamhane
THHHBD12	1,300	0,223	Sağlandı	Scheffe
THHHBD13	1,403	0,170	Sağlandı	Gabriel
THHHBD14	2,239	0,013	Sağlanmadı	Games-Howell

Tablo 3.51: Mesleklere Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Bilgi Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Mesleklere Göre Ortalamalar												F	Anlamlılık
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12		
THHHBD1	2,81	2,92	3,68	3,91	3,20	3,41	2,83	4,18	4,00	2,65	2,76	3,47	4,100	0,000
THHHBD2	3,22	3,31	3,71	3,95	3,40	3,63	3,50	3,94	4,08	3,06	2,67	3,60	3,419	0,000
THHHBD3	3,46	3,08	3,00	3,36	3,20	2,93	2,58	2,76	3,33	2,76	2,27	3,13	2,189	0,015
THHHBD4	3,41	3,00	3,29	3,67	3,20	3,15	2,58	3,59	3,33	2,71	2,33	2,87	3,024	0,001
THHHBD5	3,67	3,27	3,75	3,87	3,70	3,15	2,58	3,88	3,42	2,94	2,52	3,13	3,328	0,000
THHHBD6	4,02	3,73	4,21	4,51	4,20	4,19	3,83	4,18	4,33	3,29	3,24	3,93	4,000	0,000
THHHBD7	3,56	3,19	4,18	4,22	4,10	3,81	3,67	4,12	3,92	3,00	2,97	3,60	3,699	0,000
THHHBD8	3,33	2,77	3,61	3,44	3,50	2,85	2,83	3,29	3,25	2,94	2,45	3,20	1,931	0,035
THHHBD9	3,72	3,00	3,54	3,42	3,40	3,07	2,50	3,59	2,83	2,76	2,82	3,33	2,196	0,015
THHHBD10	3,85	3,23	3,61	3,80	3,40	3,52	2,58	3,47	3,83	3,29	2,45	3,33	3,462	0,000
THHHBD11	3,52	3,23	3,57	3,75	3,40	3,26	2,17	3,53	3,50	3,00	2,45	3,27	2,940	0,001
THHHBD12	2,81	2,62	2,79	3,20	3,00	2,63	2,33	2,94	3,00	2,65	2,42	2,60	1,058	0,395
THHHBD13	3,20	3,00	3,14	3,73	3,30	3,04	3,00	2,82	2,92	2,88	2,39	3,13	2,071	0,022
THHHBD14	3,89	3,62	3,86	4,25	3,80	3,63	3,25	4,24	4,08	3,12	3,27	4,20	2,754	0,002

Pillai's Trace F Değeri:1,733, Anlamlılık Değeri:0,000

M1: Öğrenci, M2: Akademisyen, M3: Öğretmen, M4: Diğer Kamu Personeli, M5: Kamu İşçisi, M6: Özel Sektör İşçisi, M7: Esnaf/ Ticaret erbabı, M8: Serbest Meslek, M9: Emekli, M10: İşsiz, M11: Ev Hanımı, M12: Diğer

0,005 anlamlılık düzeyinde “Bir Tüketici Olarak Mağdur Olduğumda; Parasal Sınırın Altındaki Uyuşmazlıklar İçin Tüketici Hakem Heyetine, Parasal Sınırın Üstündeki Uyuşmazlıklarda İse Tüketici Mahkemesine Başvuru Yapılacağını Bilirim (THHHBD5)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Ücretsiz Olduğunu Bilirim (THHHBD6)” 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetlerinde Karar Aleyhime Sonuçlansa Bile Herhangi Bir Ücret Ödemeyeceğimi Bilirim (THHHBD7)”, 0,035 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyeti Kararı Aleyhime Sonuçlandığı Durumlarda Tebligat ve Bilirkişi Ücretinin Ticaret Bakanlığı Tarafından Karşılanağını Bilirim (THHHBD8)” 0,015 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetinde Tarafların Avukatla Temsil Edilebileceğini Bilirim (THHHBD9)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)“, 0,001 anlamlılık düzeyinde “Aynı Uyuşmazlık Konusu İle İlgili Olarak Birden Çok Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapılamayacağını Bilirim (THHHBD11)”, 0,022 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların, Başvuru Tarih ve Sırasına Göre En Geç Altı Ay İçinde Karara Bağlanacağını Bilirim (THHHBD13)” ve “0,002 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Taraflar İçin Bağlayıcı Olduğunu Bilirim (THHHBD14)” ifadeleri açısından meslek gruplarına göre tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, “Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetinin Nerede Bulunduğunu Bilirim (THHHBD1)” ifadesine en yüksek katılımın serbest meslek sahiplerinin katıldığı görülmektedir. Scheffe Testi sonucunda farkın serbest meslek sahipleri ile öğrenci, akademisyen, emekli ve işsizler arasından kaynakladığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun Kolay Olduğunu Bilirim (THHHBD2) ifadesine en fazla emekliler katılmıştır. Scheffe Testi sonucunda farkın diğer kamu personeli ile ev hanımlarından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetine Başvurunun E-Devlet Üzerinden de Yapılabileceğini Bilirim (THHHBD3)” ifadesine en yüksek katılım öğrencilerdedir. Scheffe Testi sonucunda farkın kaynağı tespit edilemediği için Gabriel testine bakılmış ve farkın kaynağı öğrenciler ile ev hanımları olduğu tespit

edilmiştir. “Tüketici İşlemi Farklı Yerde Yapılmış Olsa Bile Yerleşim Yerimdeki Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapabileceğimi Bilirim (THHHBD4)” ifadesine en fazla serbest meslek sahipleri katılmıştır. Scheffe Testi sonucunda farkın diğer kamu personeli ile ev hanımları arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Bir Tüketici Olarak Mağdur Olduğumda; Parasal Sınırın Altındaki Uyuşmazlıklar İçin Tüketici Hakem Heyetine, Parasal Sınırın Üstündeki Uyuşmazlıklarda İse Tüketici Mahkemesine Başvuru Yapılacağını Bilirim (THHHBD5) ifadesine en fazla serbest meslek sahiplerinin katıldığı görülmektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın kaynağının ev hanımları ile öğrenci, öğretmen, diğer kamu personeli ve serbest meslek sahiplerinde kaynaklığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetlerine Başvurunun Ücretsiz Olduğunu Bilirim (THHHBD6) ifadesine en fazla katılımın diğer kamu personeli olduğu görülmektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın ev hanımları ile öğretmen ve diğer kamu personelinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetlerinde Karar Aleyhime Sonuçlansa Bile Herhangi Bir Ücret Ödemeyeceğimi Bilirim (THHHBD7)” ifadesine diğer kamu personelinin en fazla katılım gösterdiği tespit edilmektedir. Scheffe Testi sonucunda farkın diğer kamu personeli ile ev hanımları arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyeti Kararı Aleyhime Sonuçlandığı Durumlarda Tebligat ve Bilirkişi Ücretinin Ticaret Bakanlığı Tarafından Karşılacağını Bilirim (THHHBD8)” ifadesine en fazla öğretmenlerin katıldığı görülmektedir. Scheffe Testinde farkın kaynağı anlaşılabilmesi üzerine yapılan Gabriel testinde farkın ev hanımları ile öğretmenler ve diğer kamu personelinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetinde Tarafların Avukatla Temsil Edilebileceğini Bilirim (THHHBD9) ifadesine en fazla katılımın en fazla öğrenciler katılmaktadır. Scheffe Testinde farkın kaynağı anlaşılabilmesi üzerine yapılan Gabriel testinde farkın ev hanımları ile öğrencilerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına Karşı 15 Gün İçerisinde Tüketici Mahkemesine İtiraz Edileceğini Bilirim (THHHBD10)” ifadesine katılım en fazla öğrencilerde görülmektedir. Scheffe Testi sonucunda farkın ev hanımları ile öğrenciler ve diğer kamu personelleri arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Aynı Uyuşmazlık Konusu İle İlgili Olarak Birden Çok Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapılamayacağını Bilirim (THHHBD11)”

ifadesine en fazla diğer kamu personelinin katılım göstermektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın ev hanımları ile öğrenciler ve diğer kamu personelleri arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların, Başvuru Tarih ve Sırasına Göre En Geç Altı Ay İçinde Karara Bağlanacağını Bilirim (THHHBD13)” ifadesine katılım en fazla kamu işçilerinde görülmüştür. Scheffe Testinde farkın kaynağı anlaşılabilmesi üzerine yapılan Gabriel testinde farkın kaynağı ev hanımları ile akademisyenler ve diğer kamu personelinin kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyeti Kararlarının Taraflar İçin Bağlayıcı Olduğunu Bilirim (THHHBD14)” ifadesine en fazla diğer kamu personeli katılım gösterse de serbest meslek sahiplerinin de katılım düzeyi yüksek olduğu görülmektedir. Tamhane Testinde farkın kaynağı anlaşılabilmesi üzerine yapılan Games-Howell testinde farkın diğer kamu personeli ile emekli olanlar ve ev hanımlarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.3. Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri Değerlendirme Farklılıkları

Tablo 3.52: Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeyleri Değerlendirme Farklılıkları

Bağımsız Değişken	Box's M Anlamlılık Değeri	Varyans-Kovaryans Matrislerinin Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Test	Anlamlılık Değeri	Hipotez Testi Sonucu
Yaş	0,001	Sağlanmadı	Pilla's Trace	0,005	Anlamlı
Cinsiyet	0,086	Sağlandı	Wilks' Lambda	0,462	Anlamsız
Eğitim	0,002	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,000	Anlamlı
Toplam Gelir	0,090	Sağlandı	Wilks' Lambda	0,000	Anlamlı
Şahsi Gelir	0,011	Sağlandı	Wilks' Lambda	0,018	Anlamlı
Medeni Durum	0,109	Sağlandı	Wilks' Lambda	0,125	Anlamsız
Ev Halkı Tipi	0,005	Sağlanmadı	Pillai's Trace	0,686	Anlamsız
Meslek	0,050	Sağlandı	Wilks' Lambda	0,000	Anlamlı

Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri değerlendirme farklılıklarını tespit etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü MANOVA analizi sonucunda tüketicilerin yaş, eğitim, toplam gelir, şahsi gelir ve mesleklerine göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

3.11.1.3.1. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Değerlendirilmesinin Yaş Gruplarına Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.53'deki gibidir.

Tablo 3.53: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THHHAD1	0,440	0,258	Sağlandı	Tamhane
THHHAD2	0,652	0,067	Sağlandı	Tamhane
THHHAD3	0,959	0,526	Sağlandı	Tamhane
THHHAD4	1,153	0,655	Sağlandı	Tamhane
THHHAD5	2,070	0,984	Sağlandı	Tamhane
THHHAD6	2,052	0,922	Sağlandı	Tamhane

Tablo 3.54: Yaş Gruplarına Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Yaş Gruplarına Göre Ortalamalar			F	Anlamlılık
	30 ve Altı	31-40 Arası	41 ve Üstü		
THHHAD1	2,63	2,69	2,79	0,489	0,614
THHHAD2	4,11	3,86	3,87	2,324	0,100
THHHAD3	4,22	3,88	3,86	4,878	0,008
THHHAD4	3,79	3,58	3,35	4,643	0,010
THHHAD5	2,64	2,42	2,51	0,870	0,420
THHHAD6	3,27	3,30	3,44	0,578	0,562
Pillai's Trace F Değeri:2,383 Anlamlılık Değeri:0,005					

İfadeler bazında bakıldığında, 0,008 anlamlılık düzeyinde, “Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketicilerin Haklarını Aramalarında Önemli Yere Sahiptirler (THHAD3)” ve 0,010 anlamlılık düzeyinde “Satıcı, Sağlayıcı veya Kredi Verenin Tutumu, Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapıp Yapmamasında Etkilidir (THHAD4)” ifadeleri açısından yaş gruplarına göre tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, “Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketicilerin Haklarını Aramalarında Önemli Yere Sahiptirler (THHAD3)” ifadesine en yüksek katılımın 30 ve altı yaş grubunda olanlarda olduğu görülmektedir. Scheffe Testi ile farkın 30 ve altı yaş grubu ile diğer yaş gruplarından kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Satıcı, Sağlayıcı veya Kredi Verenin Tutumu, Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapıp Yapmamasında Etkilidir (THHAD4)” ifadesine ise en yüksek katılımın yine 30 ve altı yaş grubunda olanlarda olduğu tespit edilmiştir. Scheffe Testi ile farkın 30 ve altı yaş grubu ile 41 ve üstü yaş gruplarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.3.2. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Değerlendirilmesinin Eğitim Düzeylerine Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.55’deki gibidir.

Tablo 3.55: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THHAD1	0,581	0,628	Sağlandı	Scheffe
THHAD2	5,333	0,001	Sağlanmadı	Tamhane
THHAD3	6,422	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THHAD4	2,853	0,037	Sağlanmadı	Tamhane
THHAD5	0,945	0,419	Sağlandı	Scheffe
THHAD6	1,363	0,254	Sağlandı	Scheffe

Tablo 3.56: Eğitim Düzeylerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Eğitim Düzeylerine Göre Ortalamalar				F	Anlamlılık
	Ortaöğretim	Önlisans	Lisans	Lisansüstü		
THHHAD1	2,70	2,90	2,68	2,47	5,141	0,249
THHHAD2	3,81	4,16	3,96	3,89	4,387	0,180
THHHAD3	3,56	4,29	4,14	3,91	21,835	0,000
THHHAD4	2,88	3,62	3,88	3,87	51,143	0,000
THHHAD5	2,38	2,70	2,51	2,58	3,495	0,523
THHHAD6	3,04	3,30	3,47	3,47	9,501	0,085
Pillai's Trace F Değeri: 3,933 Anlamlılık 0,000						

İfadeler bazında bakıldığında, 0,000 anlamlılık düzeyinde, “Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketicilerin Haklarını Aramalarında Önemli Yere Sahiptirler (THHAD3)” ve 0,000 anlamlılık düzeyinde “Satıcı, Sağlayıcı veya Kredi Veren Tutumu, Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapıp Yapmamasında Etkilidir (THHHAD4)” ifadeleri açısından eğitim düzeylerine göre tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, “Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketicilerin Haklarını Aramalarında Önemli Yere Sahiptirler (THHAD3)” ifadesine en yüksek katılımın önlisans eğitim düzeyinde olduğu görülmektedir. Tamhane Testi sonucuna göre farkın ortaöğretim eğitim düzeyine sahip olanlar ile önlisans ve lisans eğitim düzeyine sahip olanlardan kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Satıcı, Sağlayıcı veya Kredi Veren Tutumu, Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapıp Yapmamasında Etkilidir (THHHAD4)” ifadesine ise en yüksek katılımın lisans eğitim düzeyinde olduğu görülmektedir. Tamhane Testi sonucuna göre farkın ortaöğretim eğitim düzeyi ile diğer eğitim düzeylerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.3.3. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Değerlendirilmesi Toplam Gelir Seviyelerine Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.57’deki gibidir.

Tablo 3.57: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THHHAD1	0,224	0,800	Sağlandı	Scheffe
THHHAD2	2,479	0,086	Sağlandı	Scheffe
THHHAD3	7,806	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THHHAD4	9,431	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THHHAD5	0,836	0,434	Sağlandı	Scheffe
THHHAD6	1,043	0,354	Sağlandı	Scheffe

Tablo 3.58: Toplam Gelir Seviyelerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Toplam Gelir Durumuna Göre Ortalamalar			F	Anlamlılık
	2000 ve Altı	2001-6500	6501 ve Üstü		
THHHAD1	2,64	2,75	2,67	0,256	0,774
THHHAD2	3,72	4,06	3,90	2,758	0,065
THHHAD3	3,49	4,08	4,15	9,132	0,000
THHHAD4	3,26	3,48	3,93	8,048	0,000
THHHAD5	2,66	2,49	2,56	0,387	0,680
THHHAD6	3,00	3,35	3,47	2,676	0,070
Wilks' Lambda F Değeri:3,145 Anlamlılık Değeri:0,000					

İfadeler bazında bakıldığında, 0,000 anlamlılık düzeyinde, “Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketicilerin Haklarını Aramalarında Önemli Yere Sahiptirler

(THHHAD3)” ve 0,000 anlamlılık düzeyinde “Satıcı, Sağlayıcı veya Kredi Veren Tutumu, Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapıp Yapmamasında Etkilidir (THHHAD4)” ifadeleri açısından toplam gelir seviyelerine göre tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

“Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketicilerin Haklarını Aramalarında Önemli Yere Sahiptirler (THHHAD3)” ifadesi ile ilgili ortalamalar incelendiğinde toplam gelir seviyeleri arttıkça ifadeye katılım derecesinin arttığı görülmektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın toplam geliri 2000 ve altı olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

“Satıcı, Sağlayıcı veya Kredi Veren Tutumu, Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapıp Yapmamasında Etkilidir (THHHAD4)” ifadesi ile ilgili ortalamalar incelendiğinde de yine toplam gelir seviyeleri arttıkça ifadeye katılım derecesinin arttığı görülmektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın toplam geliri toplam geliri 6501 ve üstü olanlarla diğer gruplar arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.3.4. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Değerlendirilmesi Şahsi Gelir Seviyelerine Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.59’daki gibidir.

Tablo 3.59: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THHHAD1	0,381	0,683	Sağlandı	Scheffe
THHHAD2	2,329	0,099	Sağlandı	Scheffe
THHHAD3	6,431	0,002	Sağlanmadı	Tamhane
THHHAD4	6,063	0,003	Sağlanmadı	Tamhane
THHHAD5	0,946	0,389	Sağlandı	Scheffe
THHHAD6	2,841	0,060	Sağlandı	Scheffe

Tablo 3.60: Şahsi Gelir Seviyelerine Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Şahsi Gelir Durumuna Göre Ortalamalar			F	Anlamlılık
	2000 ve Altı	2001-6500	6501 ve Üstü		
THHHAD1	2,66	2,73	2,82	0,250	0,779
THHHAD2	3,96	3,91	4,29	1,290	0,277
THHHAD3	3,90	4,09	4,00	1,331	0,266
THHHAD4	3,46	3,64	4,00	2,339	0,098
THHHAD5	2,62	2,42	2,94	1,887	0,153
THHHAD6	3,10	3,53	3,41	4,721	0,010
Wilks' Lambda F Değeri:2,067 Anlamlılık Değeri:0,018					

İfadeler bazında bakıldığında, 0,010 anlamlılık düzeyinde, “Tüketici Hakem Heyetlerinin Varlıkları Satıcı, Sağlayıcı veya Kredi Veren Üzerinde Tüketiciyi Mağdur Etmeme Konusunda Psikolojik Bir Baskı Oluşturmaktadır (THHHAD6)” ifadesinde şahsi gelir gruplarına göre tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

“Tüketici hakem heyetlerinin varlıkları satıcı, sağlayıcı veya kredi veren üzerinde tüketiciyi mağdur etmeme konusunda psikolojik bir baskı oluşturmaktadır (THHHAD6)” ifadesi ilgili ortalamalar incelendiğinde şahsi gelir seviyesi 2001-6500 TL arasında olanların en yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Scheffe Testi sonucunda farkın toplam geliri 2001-6500 TL arasında olanlarla, 2000 ve altı olanlar arasından kaynakladığı tespit edilmiştir.

3.11.1.3.5. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Mesleklere Göre Değerlendirilmesi Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.61'deki gibidir.

Tablo 3.61: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
THHHAD1	1,384	0,179	Sağlandı	Scheffe
THHHAD2	1,963	0,032	Sağlanmadı	Tamhane
THHHAD3	2,864	0,001	Sağlanmadı	Tamhane
THHHAD4	3,349	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
THHHAD5	1,328	0,208	Sağlandı	Scheffe
THHHAD6	0,871	0,569	Sağlandı	Scheffe

Tablo 3.62: Mesleklere Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Algı Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü Manova Analizi Sonuçları

İfade	Mesleklere Göre Ortalamalar												F	Anlamlılık
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12		
THHHAD1	2,87	2,31	2,39	2,93	2,90	2,70	3,25	2,82	2,50	2,24	2,76	2,33	1,611	0,095
THHHAD2	4,09	3,88	4,21	3,87	3,70	3,78	3,75	3,76	4,50	4,12	3,70	4,20	1,349	0,197
THHHAD3	4,15	3,88	3,93	4,33	3,90	3,74	3,75	3,76	4,58	3,82	3,58	4,20	2,220	0,014
THHHAD4	3,72	3,73	3,71	3,95	3,30	3,22	3,06	3,71	3,33	3,47	3,15	3,67	1,963	0,032
THHHAD5	2,81	2,46	2,57	2,62	2,80	2,33	2,42	1,71	1,92	2,47	2,61	2,80	1,451	0,150
THHHAD6	3,22	3,54	3,25	3,62	3,30	3,30	3,33	3,65	3,58	3,12	3,06	2,87	0,974	0,470
Wilks' Lambda F Değeri:1,699 Anlamlılık Değeri:0,000														
M1: Öğrenci, M2: Akademisyen, M3: Öğretmen, M4: Diğer Kamu Personeli, M5: Kamu İşçisi, M6: Özel Sektör İşçisi, M7: Esnaf/ Ticaret erbabı, M8: Serbest Meslek, M9: Emekli, M10: İşsiz, M11: Ev Hanımı, M12: Diğer														

İfadeler bazında bakıldığında, 0,014 anlamlılık düzeyinde, “Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketicilerin Haklarını Aramalarında Önemli Yere Sahiptirler. (THHHAD3)” ve 0,032 anlamlılık düzeyinde ise “Satıcı, Sağlayıcı Veya Kredi Verenin Tutumu, Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapıp Yapmamasında Etkilidir (THHHAD4)” tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeylerinin mesleklere göre farklılaştığı görülmektedir.

“Tüketici Hakem Heyetleri, Tüketicilerin Haklarını Aramalarında Önemli Yere Sahiptirler. (THHHAD3)” ifadesi ilgili ortalamalar incelendiğinde emekli olanların diğer mesleklere göre daha yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın emekli olanlarla, kamu personeli ve ev hanımları arasından kaynakladığı tespit edilmiştir

“Satıcı, Sağlayıcı veya Kredi Verenin Tutumu, Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapıp Yapmamasında Etkilidir (THHHAD4)” ifadesi ilgili ortalamalar incelendiğinde asker, polis, memur, sağlık personeli vb. gibi kamu personeli olanların diğer mesleklere göre daha yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Tamhane Testi sonucunda farkın diğer kamu personeli ile ev hanımları arasından kaynakladığı tespit edilmiştir.

3.11.1.4. Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim İfadelerinin Değerlendirilmesi Farklılıkları

Tablo 3.63: Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim İfadelerinin Anlamlılık Değerleri

Bağımsız Değişken	Box's M Anlamlılık Değeri	Varyans-Kovaryans Matrislerinin Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Test	Anlamlılık Değeri	Hipotez Testi Sonucu
Yaş	0,000	Sağlanmadı	Pilla's Trace	0,064	Anlamsız
Cinsiyet	0,003	Sağlanmadı	Pilla's Trace	0,119	Anlamsız
Eğitim	0,000	Sağlanmadı	Pilla's Trace	0,000	Anlamlı
Toplam Gelir	0,000	Sağlanmadı	Pilla's Trace	0,013	Anlamlı
Şahsi Gelir	0,000	Sağlanmadı	Pilla's Trace	0,087	Anlamsız
Medeni Durum	0,292	Sağlandı	Wilks' Lambda	0,236	Anlamsız
Ev Halkı Tipi	0,005	Sağlanmadı	Pilla's Trace	0,163	Anlamsız
Meslek	0,000	Sağlanmadı	Pilla's Trace	0,005	Anlamlı

Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim ifadelerine katılım düzeyi farklılıklarını tespit etmek amacıyla yapılan Tek Yönlü MANOVA analizi sonucunda tüketicilerin eğitim, toplam gelir ve mesleklerine göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

3.11.1.4.1. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Eğitim Düzeylerine Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.64'deki gibidir.

Tablo 3.64: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
AAI1	11,165	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
AAI2	6,108	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
AAI3	14,547	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
AAI4	9,383	0,000	Sağlanmadı	Tamhane

Tablo 3.65: Eğitim Düzeylerine Göre Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Eğitim Düzeylerine Göre Ortalamalar				F	Anlamlılık
	Ortaöğretim	Önlisans	Lisans	Lisansüstü		
AAI1	3,30	4,35	4,25	4,09	17,995	0,000
AAI2	3,15	4,21	4,17	4,04	19,232	0,000
AAI3	3,26	4,22	4,18	4,02	14,654	0,000
AAI4	3,56	4,38	4,24	4,13	11,041	0,000

Pillai's Trace F Değeri: 4,677 Anlamlılık 0,000

İfadeler bazında bakıldığında, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Mağdur Olan Bir Tüketici Benden Tavsiye İstediginde Tüketici Hakem Heyetine Başvurmasını Tavsiye Ederim (AAI1)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Mağduriyetine İlişkin Bir Sohbet Olursa Tüketici Hakem Heyetlerini Tavsiye Ederim (AA2)”, 000

anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetlerini Arkadaşlarıma, Akrabalarımaya Ve Aileme Tavsiye Ederim (AAI3)” ve 000 anlamlılık düzeyinde “Mağdur Olan Her Tüketicinin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmasını Tavsiye Ederim (AAI4)” ifadeleri açısından eğitim düzeylerine göre tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, “Mağdur Olan Bir Tüketici Benden Tavsiye İstediginde Tüketici Hakem Heyetine Başvurmasını Tavsiye Ederim (AAI1)” ifadesine en fazla önlisans eğitim düzeyine sahip olanların katıldığı görülmektedir. Ortaöğretim eğitim düzeyi hariç diğer eğitim düzeylerinin de ortalamasının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tamhane Testi ile farkın ortaöğretim eğitim düzeyine sahip olanlar ile diğer eğitim düzeylerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Mağduriyetine İlişkin Bir Sohbet Olursa Tüketici Hakem Heyetlerini Tavsiye Ederim (AA2)” ifadesine en yüksek katılımın önlisans eğitim düzeylerinde olduğu görülmektedir. Tamhane Testi ile farkın ortaöğretim eğitim düzeyine sahip olanlar ile diğer eğitim düzeylerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetlerini Arkadaşlarıma, Akrabalarımaya ve Aileme Tavsiye Ederim (AAI3)” ifadesine en yüksek katılımın önlisans eğitim düzeylerinde olduğu görülmektedir. Tamhane Testi ile farkın ortaöğretim eğitim düzeyine sahip olanlar ile diğer eğitim düzeylerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Mağdur Olan Her Tüketicinin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmasını Tavsiye Ederim (AAI4)” ifadesine en yüksek katılımın önlisans eğitim düzeylerinde olduğu görülmektedir. Tamhane Testi ile farkın ortaöğretim eğitim düzeyine sahip olanlar ile diğer eğitim düzeylerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.4.2. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Toplam Gelir Durumlarına Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.66’daki gibidir.

Tablo 3.66: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
AAI1	7,937	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
AAI2	9,027	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
AAI3	11,780	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
AAI4	5,602	0,004	Sağlanmadı	Tamhane

Tablo 3.67: Toplam Gelir Seviyelerine Göre Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Toplam Gelir Durumuna Göre Ortalamalar			F	Anlamlılık
	2000 ve Altı	2001-6500	6501 ve Üstü		
AAI1	3,53	4,08	4,20	7,682	0,001
AAI2	3,36	3,98	4,15	9,909	0,000
AAI3	3,43	4,00	4,17	8,341	0,000
AAI4	3,68	4,14	4,25	6,303	0,002

Pillai's Trace F Değeri: 2,451 Anlamlılık 0,013

İfadeler bazında bakıldığında, 0,001 anlamlılık düzeyinde “Mağdur Olan Bir Tüketici Benden Tavsiye İstediginde Tüketici Hakem Heyetine Başvurmasını Tavsiye Ederim (AAI1)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Mağduriyetine İlişkin Bir Sohbet Olursa Tüketici Hakem Heyetlerini Tavsiye Ederim (AA2)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetlerini Arkadaşlarıma, Akrabalarım ve Aileme Tavsiye Ederim (AAI3)” ve 0,002 anlamlılık düzeyinde “Mağdur Olan Her Tüketicinin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmasını Tavsiye Ederim (AAI4)” ifadeleri açısından toplam gelir düzeylerine göre tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, bütün ifadeler en fazla katılımın 6501 ve üstü toplam gelire sahip olanlarda olduğu görülmektedir. Tamhane testi sonucunda göre ifadelerin tümündeki farkın 2000 ve altı toplam gelir grubu ile diğer toplam gelir gruplarından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.1.4.3. Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Meslek Durumlarına Göre Farklılıkları

Bağımlı değişkenlerdeki gruplar arası varyansların eşitliği varsayımını test etmek amacıyla yapılan Levene Testi sonuçları ve buna göre kullanılan çoklu karşılaştırmalar testleri Tablo 3.68'deki gibidir.

Tablo 3.68: Levene Testi Sonuçları ve Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi

İfade	F değeri	Anlamlılık	Varyansların Eşitliği Varsayımı	Kullanılan Çoklu Karşılaştırmalar Testi
AAI1	3,423	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
AAI2	3,038	0,001	Sağlanmadı	Tamhane
AAI3	3,876	0,000	Sağlanmadı	Tamhane
AAI4	1,423	0,162	Sağlandı	Scheffe

Tablo 3.69: Mesleklere Göre Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Ağızdan Ağıza İletişim Düzeylerinin Farklılaşp Farklılaşmadığını Ölçen Tek Yönlü MANOVA Analizi Sonuçları

İfade	Mesleklere Göre Ortalamalar												F	Anlamlılık
	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12		
AAI1	4,22	3,88	4,25	4,45	4,30	3,78	3,17	3,88	4,33	3,76	3,36	4,07	3,847	0,000
AAI2	4,06	3,85	4,11	4,42	4,30	3,85	3,17	3,82	3,92	3,59	3,06	4,13	4,525	0,000
AAI3	4,11	3,92	4,21	4,36	4,30	3,78	3,25	3,76	4,00	3,53	3,27	4,07	3,286	0,000
AAI4	4,28	4,08	4,36	4,42	4,10	3,96	3,75	3,82	4,33	3,76	3,48	3,48	2,802	0,002

Pillai's Trace F Değeri: 1,666 Anlamlılık 0,005

M1: Öğrenci, M2: Akademisyen, M3: Öğretmen, M4: Diğer Kamu Personeli, M5: Kamu İşçisi, M6: Özel Sektör İşçisi, M7: Esnaf/ Ticaret erbabı, M8: Serbest Meslek, M9: Emekli, M10: İşsiz, M11: Ev Hanımı, M12: Diğer

İfadeler bazında bakıldığında, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Mağdur Olan Bir Tüketici Benden Tavsiye İstediginde Tüketici Hakem Heyetine Başvurmasını Tavsiye Ederim (AAI1)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Mağduriyetine İlişkin Bir Sohbet Olursa Tüketici Hakem Heyetlerini Tavsiye Ederim (AA2)”, 0,000 anlamlılık düzeyinde “Tüketici Hakem Heyetlerini Arkadaşlarıma, Akrabalarıma Ve Aileme Tavsiye Ederim (AAI3)” ve 0,002 anlamlılık düzeyinde “Mağdur Olan Her Tüketicinin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmasını Tavsiye Ederim (AAI4)” ifadeleri açısından mesleklere göre tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeylerinin farklılaştığı görülmektedir.

Farklılaşan ifadelerin ortalamaları incelendiğinde, “Mağdur Olan Bir Tüketici Benden Tavsiye İstediginde Tüketici Hakem Heyetine Başvurmasını Tavsiye Ederim (AAI1)” ifadesine en fazla katılımın serbest meslek sahiplerinin katıldıkları görülmektedir. Tamhane testiyle farkın ev hanımları ile öğrenciler ve diğer kamu personelinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Mağduriyetine İlişkin Bir Sohbet Olursa Tüketici Hakem Heyetlerini Tavsiye Ederim (AA2)” ifadesine en fazla diğer kamu personelinin katıldığı görülmektedir. Tamhane testiyle farkın ev hanımları ile öğrenciler, öğretmenler, kamu işçileri ve diğer meslek grubundan kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Tüketici Hakem Heyetlerini Arkadaşlarıma, Akrabalarıma ve Aileme Tavsiye Ederim (AAI3)” ifadesine en fazla diğer kamu personelinin katıldığı görülmektedir. Tamhane Testiyle farkın ev hanımları ile öğrenciler, öğretmenler ve diğer kamu personelinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. “Mağdur Olan Her Tüketicinin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmasını Tavsiye Ederim (AAI4)” ifadesine en fazla katılımın diğer kamu personelinin katıldığı görülmektedir. Scheffe testiyle farkın ev hanımları ile öğretmenler arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir.

3.11.2. Kruskal-Wallis Testi

Tüketici hakem heyetlerine başvuru yapan tüketicilerin (74 tüketici) sosyo-ekonomik özellikleri itibarıyla tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmelerinin farklılık gösterip göstermediğinin tespit etmek amacıyla, Kruskal-Wallis testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda Tablo 3.70’de belirtilen anlamlılık (Asymp. Sig.) değerleri 0.05’ten küçük olan değişkenlerde tüketicilerin değerlendirmeleri arasında anlamlı fark olduğu söylenebilir. Anlamlı fark tespit edilen değişkenlerle ilgili değerlendirmeler aşağıda tablolar şeklinde yorumlanmıştır.

Tablo 3.70: Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

İfade	p (Anlamlılık) Değerleri							
	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Düzeyi	Toplam Gelir	Şahsi Gelir	Medeni Durum	Ev Halkı Tipi	Meslek
THHHD1	0,797	0,723	0,182	0,486	0,493	0,018	0,044	0,385
THHHD2	0,608	0,192	0,700	0,725	0,860	0,044	0,145	0,076
THHHD3	0,560	0,100	0,307	0,840	0,432	0,003	0,028	0,146
THHHD4	0,288	0,233	0,014	0,293	0,553	0,001	0,017	0,018
THHHD5	0,699	0,484	0,112	0,536	0,738	0,188	0,467	0,500
THHHD6	0,152	0,138	0,953	0,287	0,722	0,154	0,045	0,229
THHHD7	0,307	0,147	0,074	0,900	0,097	0,000	0,007	0,478
THHHD8	0,752	0,010	0,023	0,218	0,592	0,249	0,604	0,013

3.11.2.1. Cinsiyete Göre Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirme Farklılıkları

Cinsiyete göre tüketicilerin hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmelerinde “Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Daha Fazla Kamu Spotları Yapılmalıdır (THHHD8)” ifadesi itibarıyla fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.71: Cinsiyete Göre "Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Daha Fazla Kamu Spotları Yapılmalıdır (THHHD8)" ifadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Cinsiyet	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Erkek	50	41,24	0,010
Kadın	24	29,71	
Toplam	74		

İfadeye baktığımızda sıra ortalaması değerleri erkeklerde kadınlara göre daha yüksektir. Yani erkeklerin “Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Daha Fazla Kamu Spotları Yapılmalıdır (THHHD8)” ifadesine katılma oranları kadınlara göre daha yüksektir.

3.11.2.2. Eğitim Seviyelerine Göre Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirme Farklılıkları

Eğitim seviyelerine göre tüketicilerin hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmelerinde “Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD4)” ve “Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Daha Fazla Kamu Spotları Yapılmalıdır (THHHD8)” ifadeleri itibarıyla fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.72: Eğitim Seviyelerine Göre "Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD4) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Eğitim Düzeyi	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Ortaöğretim	6	16,25	0,014
Önlisans	9	28,06	
Lisans	44	40,05	
Lisansüstü	15	44,20	
Toplam	74		

İfadeye baktığımızda eğitim seviyeleri yükseldikçe sıra ortalamasının yükseldiği görülmektedir. En yüksek sıra ortalamasının eğitim seviyesi lisansüstü eğitime sahip olanlara ait olduğu görülmektedir. Bir başka yüksek sıra ortalamasına sahip olanlar ise lisans eğitime sahip olanlardır.

Sonuç olarak lisansüstü eğitime sahip olanların "Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD4)" ifadesine katılma düzeyleri diğer mezuniyet düzeylerine göre daha yüksektir.

Tablo 3.73: Eğitim Seviyelerine Göre "Tüketici Hakem Heyetlerine İlişin Daha Fazla Kamu Spotları Yapılmalıdır (THHHD8)" İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Eğitim Düzeyi	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık)
Ortaöğretim	6	23,00	0,023
Önlisans	9	46,78	
Lisans	44	40,06	
Lisansüstü	15	30,23	
Toplam	74		

İfadeye baktığımızda önlisans eğitim seviyesine sahip olanların en yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Bunu lisans düzeyinde eğitim seviyesine sahip olanlar takip etmektedir. Kısaca önlisans eğitim seviyesine sahip

olanların “Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Daha Fazla Kamu Spotları Yapılmalıdır (THHHD8)” ifadesine katılma oranları diğer mezuniyet düzeylerine göre daha yüksektir.

3.11.2.3. Medeni Durumlarına Göre Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvuruların Değerlendirilmesi Farklılıkları

Medeni durumlarına göre tüketicilerin hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmelerinde “Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD1)”, “Tüketici Hakem Heyetinin Verdiği Karardan Tatmin Oldum (THHHD3)” “Tüketici Hakem Heyetinin Makul Süre İçerisinde Karar Verdiğini Düşünüyorum (THHHD4)” ve “Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Olan Personelin Yasal Mevzuata Hakim Olduğunu Düşünüyorum (THHHD7)” ifadeleri itibarıyla fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.74: Medeni Durumlarına Göre "Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD1)" İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Medeni Durum	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Bekar	19	28,18	0,018
Evli	55	40,72	
Toplam	74		

İfadeye baktığımızda evli olanların bekar olanlara göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Böylece evli olanların bekar olanlara göre “Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD1)” ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir.

Tablo 3.75: Medeni Durumlarına Göre "Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Kararımdan Dolayı Memnunum (THHHD2) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Medeni Durum	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Bekar	19	29,74	0,044
Evli	55	40,49	
Toplam	74		

İfadeye baktığımızda evli olanların bekar olanlara göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Böylece evli olanların bekar olanlara göre "Tüketici hakem heyetine başvuru kararımdan dolayı memnunum (THHHD2)" ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir

Tablo 3.76: Medeni Durumlarına Göre "Tüketici Hakem Heyetinin Verdiği Karardan Tatmin Oldum (THHHD3) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Medeni Durum	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Bekar	19	25,37	0,003
Evli	53	40,49	
Toplam	72		

İfadeye baktığımızda evli olanların bekar olanlara göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Böylece evli olanların bekar olanlara göre "Tüketici Hakem Heyetinin Verdiği Karardan Tatmin Oldum (THHHD3)" ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir

Tablo 3.77:"Medeni Durumlarına Göre "Tüketici Hakem Heyetinin Makul Süre İçerisinde Karar Verdiğini Düşünüyorum (THHHD4)"İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Medeni Durum	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Bekar	19	24,32	0,001
Evli	55	42,05	
Toplam	74		

İfadeye baktığımızda evli olanların bekar olanlara göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Böylece evli olanların bekar olanlara göre “Tüketici Hakem Heyetinin Makul Süre İçerisinde Karar Verdiğini Düşünüyorum (THHHD4)” ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir.

Tablo 3.78:Medeni Durumlarına Göre " Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Olan Personelin Yasal Mevzuata Hakim Olduğunu Düşünüyorum (THHHD7)" İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Medeni Durum	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Bekar	19	22,84	0,000
Evli	55	42,56	
Toplam	74		

İfadeye baktığımızda evli olanların bekar olanlara göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Böylece evli olanların bekar olanlara göre “Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Olan Personelin Yasal Mevzuata Hakim Olduğunu Düşünüyorum (THHHD7)” ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir.

3.11.2.4. Ev Halkı Tiplerine Göre Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvuruların Değerlendirilmesi Farklılıkları

Ev halkı tipine göre tüketicilerin hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmelerinde “Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD1)”, “Tüketici Hakem Heyetinin Verdiği Karardan Tatmin Oldum (THHHD3)”, “Tüketici Hakem Heyetinin Makul Süre İçerisinde Karar Verdiğini Düşünüyorum (THHHD4)” ve “Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Olan Personelin Yasal Mevzuata Hakim Olduğunu Düşünüyorum (THHHD7)” ifadeleri itibarıyla fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.79: Ev Halkı Tiplerine Göre "Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD1)" İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

İfadeye baktığımızda evli-çocuksuz ev halkı tipine sahip olanların diğer ev halkı tiplerine göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir.

Ev Halkı Tipi	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Evli-Çocuklu	46	39,12	0,044
Anne-Babasıyla Birlikte	10	25,50	
Yalnız Yaşıyor	5	39,70	
Evli-Çocuksuz	9	48,89	
Diğer	4	20,50	
Toplam	74		

Böylece evli-çocuksuz ev halkı tipine sahip olanların diğer ev halkı tiplerine göre "Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı Ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD1)" ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir.

Tablo 3.80: Ev halkı Tiplerine Göre "Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD1)" İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Ev Halkı Tipi	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Evli-Çocuklu	44	39,11	0,028
Anne-Babasıyla Birlikte	10	33,10	
Yalnız Yaşıyor	5	32,70	
Evli-Çocuksuz	9	45,67	
Diğer	4	39,11	
Toplam	72		

İfadeye baktığımızda evli-çocuksuz ev halkı tipine sahip olanların diğer ev halkı tiplerine göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Böylece evli-çocuksuz ev halkı tipine sahip olanların diğer ev halkı tiplerine göre "Tüketici Hakem Heyetinin Verdiği Karardan Tatmin Oldum (THHHD3)" ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir.

Tablo 3.81: Ev Halkı Tiplerine Göre “Tüketici Hakem Heyetinin Makul Süre İçerisinde Karar Verdiğini Düşünüyorum (THHHD4)” İfadesinin Kruskal-Wallis Analiz Testi Sonuçları.

Ev Halkı Tipi	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Evli-Çocuklu	46	41,08	0,017
Anne-Babasıyla Birlikte	10	24,90	
Yalnız Yaşıyor	5	29,40	
Evli-Çocuksuz	9	47,06	
Diğer	4	16,50	
Toplam	74		

İfadeye baktığımızda evli-çocuksuz ev halkı tipine sahip olanların diğer ev halkı tiplerine göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Böylece evli-çocuksuz ev halkı tipine sahip olanların diğer ev halkı tiplerine göre “Tüketici Hakem Heyetinin Makul Süre İçerisinde Karar Verdiğini Düşünüyorum (THHHD4)” ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir.

Tablo 3.82: Ev Halkı Tiplerine Göre "Bir Daha Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Yapmayı Düşünmüyorum (THHHD6) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Ev Halkı Tipi	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Evli-Çocuklu	43	36,00	0,045
Anne-Babasıyla Birlikte	10	39,30	
Yalnız Yaşıyor	5	25,90	
Evli-Çocuksuz	8	44,31	
Diğer	4	15,00	
Toplam	70		

“Bir Daha Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmayı Düşünmüyorum (THHHD6)” ifadesi analiz öncesi ters çevrilmiştir. İfadeye baktığımızda diğer ev halkı tipine sahip olanların en yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Böylece evli-çocuksuz ev halkı tipine sahip olanların diğer ev halkı tiplerine göre “Bir Daha Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Yapmayı Düşünmüyorum (THHHD6)” ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir.

Tablo 3.83: Ev Halkı Tiplerine Göre "Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Olan Personelin Yasal Mevzuata Hakim Olduğunu Düşünüyorum (THHHD7) İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Ev Halkı Tipi	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Evli-Çocuklu	46	42,05	0,007
Anne-Babasıyla Birlikte	10	19,75	
Yalnız Yaşıyor	5	28,00	
Evli-Çocuksuz	8	45,17	
Diğer	4	24,13	
Toplam	73		

İfadeye baktığımızda evli-çocuksuz ev halkı tipine sahip olanların diğer ev halkı tiplerine göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Böylece evli-çocuksuz ev halkı tipine sahip olanların diğer ev halkı tiplerine göre “Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Olan Personelin Yasal Mevzuata Hâkim Olduğunu Düşünüyorum (THHHD7)” ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir. Yine aynı şekilde evli-çocuklu olanların da ifadeye yüksek oranda katıldıkları görülmektedir.

3.11.2.5. Mesleklere Göre Tüketici Hakem Heyetlerine Yapılan Başvuruların Değerlendirilmesi Farklılıkları

Mesleklere göre tüketicilerin hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmelerinde “Tüketici Hakem Heyetinin Makul Süre İçerisinde Karar Verdiğini Düşünüyorum (THHHD4)” ve “Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD8)” ifadeleri itibarıyla fark olduğu tespit edilmiştir

Tablo 3.84: Mesleklere Göre "Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHHD4)" İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Meslek	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Öğrenci	4	6,88	0,014
Akademisyen	9	40,56	
Öğretmen	10	38,35	
Diğer Kamu Personeli	24	45,27	
Kamu İşçisi	1	18,50	
Özel Sektör İşçisi	6	33,83	
Esnaf/ Ticaret erbabı	1	18,50	
Serbest Meslek	6	33,83	
Emekli	7	34,64	
İşsiz	1	18,50	
Ev Hanımı	1	18,5	
Diğer	4	29,50	
Toplam	74		

İfadeye baktığımızda memur, polis, asker, sağlık personeli gibi kamu personelinin diğer meslek mensuplarına göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Ortalamanın yüksek olduğu bir diğer meslek grubu akademisyenlerdir.

Düşük sıra ortalamasına sahip meslekler ise kamu işçileri, esnaf/ ticaret erbapları, işsiz olanlar ve ev hanımlarıdır. Kısaca memur, polis, asker, sağlık personeli gibi kamu personelinin, diğer meslek gruplarına göre “Tüketici Hakem Heyetinde Görevli Personelin Tavrı ve Davranışlarından Memnun Kaldım (THHD4)” ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir.

Tablo 3.85: Mesleklere Göre "Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Daha Fazla Kamu Spotları Yapılmalıdır(THHD8)" İfadesinin Kruskal-Wallis Testi Sonuçları

Meslek	Frekans	Sıra Ortalaması	p (Anlamlılık) Değeri
Öğrenci	4	42,13	0,013
Akademisyen	9	20,44	
Öğretmen	10	47,15	
Diğer Kamu Personeli	24	43,02	
Kamu İşçisi	1	1,50	
Özel Sektör İşçisi	6	31,75	
Esnaf/ Ticaret erbabı	1	1,50	
Serbest Meslek	6	39,33	
Emekli	7	36,14	
İşsiz	1	17,00	
Ev Hanımı	1	50,50	
Diğer	4	42,13	
Toplam		74	

İfadeye baktığımızda mesleği öğretmen olanları diğer mesleklere göre daha yüksek sıra ortalamasına sahip oldukları görülmektedir. Ortalamanın yüksek olduğu bir diğer kesim öğrencilerdir. Düşük sıra ortalamasına sahip meslekler ise kamu işçileri ile esnaf/ ticaret erbaplarıdır. Bu sonuçlardan hareketle öğretmenlerin diğer meslek gruplarına göre “Tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılmalıdır (THHD8)” ifadesine daha fazla katıldıkları söylenebilir.

3.11.3. Hipotez Testi Sonuçları

Tüketicilerin değerlendirmelerinin demografik ve sosyo-ekonomik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için yapılan Tek Yönlü MANOVA analizi ve Kruskal-Wallis testi ve elde edilen sonuçlara yukarıda yer verilmiştir.

THTKBD, THHHBD, THHAD ve AAI ölçeklerinde yer alan değişkenler normal dağılıma uygunluk gösterdiği için farklılıkları tespit etmek için Tek Yönlü MANOVA analizi, THHHD ölçekteki değişkenlerin çoğu normal dağılıma uygunluk göstermediği için Kruskal-Wallis testi yapılmıştır. Yapılan analiz ve test sonuçlarına göre hipotez sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.86: Hipotez Testi Sonuçları

HİPOTEZLER		SONUÇ
H₁	<i>Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₂	<i>Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyle <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₃	<i>Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₄	<i>Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₅	<i>Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri <u>şahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₆	<i>Tüketicilerin, tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₇	<i>Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL

H₈	<i>Tüketicilerin, tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri <u>mesleklerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₉	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₁₀	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₁₁	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₁₂	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₁₃	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri <u>şahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₁₄	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₁₅	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₁₆	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri <u>mesleklerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₁₇	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₁₈	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₁₉	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₂₀	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL

H₂₁	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri <u>sahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₂₂	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₂₃	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₂₄	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri <u>mesleklerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₂₅	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₂₆	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₂₇	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₂₈	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H₂₉	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri <u>sahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₃₀	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₃₁	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H₃₂	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri ^{hakkındaki} ağızdan ağıza iletişim düzeyleri <u>mesleklerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H_{33a}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET

H_{33b}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir</i>	<i>RET</i>
H_{33c}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{33d}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiği düşünme düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{33e}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{33f}	<i>Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{33g}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{33h}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri <u>cinsiyete</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H_{34a}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{34b}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir</i>	<i>RET</i>
H_{34c}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{34d}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiği düşünme düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{34e}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>

H_{34f}	<i>Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{34g}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{34h}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri <u>yaş aralıklarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{35a}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{35b}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{35c}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{35d}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H_{35e}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{35f}	<i>Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{35g}	<i>Tüketicilerin,, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{35h}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri <u>eğitim durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL

H_{36a}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{36b}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{36c}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{36d}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{36e}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{36f}	<i>Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{36g}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{36h}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri <u>ailenin toplam gelir durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{37a}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri <u>şahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{37b}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>şahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>
H_{37c}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>şahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	<i>RET</i>

H37a	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri <u>şahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H37e	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri <u>şahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H37f	<i>Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri <u>şahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H37g	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri <u>şahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H37n	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri <u>şahsi gelir seviyelerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H38a	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H38b	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H38c	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H38d	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H38e	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H38f	<i>Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET

H_{38g}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H_{38h}	<i>Tüketicilerini tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri <u>medeni durumlarına</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{39a}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H_{39b}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{39c}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H_{39d}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H_{39e}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{39f}	<i>Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H_{39g}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H_{39h}	<i>Tüketicilerin, hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri <u>ev halkı tiplerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{40a}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri <u>mesleklerine</u> göre farklılık göstermektedir.</i>	RET

H_{40b}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir</i>	RET
H_{40c}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{40d}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL
H_{40e}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetine yaptıkları başvurularda tarafsız karar verdiklerini düşünme düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{40f}	<i>Tüketicilerin, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{40g}	<i>Tüketicilerin tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir.</i>	RET
H_{40h}	<i>Tüketicilerin, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri mesleklerine göre farklılık göstermektedir.</i>	KABUL

DEĞERLENDİRME, SONUÇ VE ÖNERİLER

Teknolojide ki hızlı değişmeler sonucu üretim ve hizmet miktarının ve çeşitliliğinin artması tüketici açısından hem olumlu bir durum iken hem de olumsuzluklar yaratabilmektedir. Bu olumsuzlukların başında mağduriyet gelmektedir. Gerçekten de günümüzde mal ve hizmet satın alan tüketicilerin mağduriyetleri her geçen gün artmaktadır. Artan bu mağduriyetlerin çözülmesi için yetkili makamlar birçok önlem almaktadırlar. Ülkemizde 1990 lı yıllardan itibaren tüketicilerin korunmasına ayrı bir önem verilmeye başlanmış son yıllarda ise bu anlayış iyice ivme kazanmıştır.

Tüketicilerin asıl korunması mal ve hizmet satın almadan öncedir. Ancak bu koruma yollarının her zaman tam olarak sağladığı söylenemez. Çoğu zaman mal ve hizmet satın alan tüketiciler sonrasında mağdur olabilmektedirler. Burada ki koruma ise tüketicinin mağduriyetinin karşılanmasıdır. Bunun sağlanması için tüketicilerin hak arama yollarına başvurması gerekir. 4077 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesine kadar tüketiciler haklarını mahkemeler önünde ararlarken, tüketicinin korunmasında ilk özel kanun 4077 sayılı Kanun ile Tüketici Hakem Heyetleri oluşturulmuştur. Bu heyetin işlevi 6502 sayılı Kanun ile artmıştır.

Tüketici hakem heyetleri tüketicilerin korunmasında son derece önemli yer edinmektedir. Ülkemizde bu heyetlerin bilinirliği her geçen gün artmaktadır. Buna ve artan mağduriyetlere paralel olarak bu heyete yapılan başvuru sayısı yıldan yıla önemli oranda artmaktadır.

Çalışmamızda tüketicilerin tüketici hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmeleri incelenmiştir. Araştırma kapsamında doldurulan 442 adet anket formu analize dahil edilmeden önce, hatalı olan anket formlarını tespit etmek amacıyla ön incelemeye tabi tutulmuştur. Bu inceleme sonucunda 136 adet anket formunun (anket formunda yer alan ters ifade ile diğerlerine aynı yönde cevap verenler, hakem heyetine başvuru ile ilgili soruya "Hayır" cevabı vermesinde rağmen anketi doldurmaya devam edenler vb.) hatalı doldurulduğu tespit edilmiş ve bu anket

formları kapsam dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak 306 adet anket formu değerlendirilmeye alınmıştır.

Çalışmanın bu kısmında tüketicilerin değerlendirmelerinin demografik ve sosyo-ekonomik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için yapılan Tek Yönlü MANOVA analizi ve Kruskal-Wallis testi ve elde edilen sonuçlara yer verilmiştir. THTKBD, THHHBD, THHAD ve AAI ölçeklerinde yer alan değişkenler normal dağılıma uygunluk gösterdiği için farklılıkları tespit etmek için Tek Yönlü MANOVA analizi, THHHD ölçekteki değişkenlerin çoğu normal dağılıma uygunluk göstermediği için Kruskal-Wallis testi yapılmıştır.

Yapılan Tek Yönlü MANOVA analizi ve Kruskal-Wallis testi ve elde edilen sonuçlarına göre; Tüketicilerin, tüketici hakları ve tüketicinin korunması konusundaki bilgi düzeyleri eğitim düzeyleri, ailenin toplam gelir durumlarına, medeni durumlarına, ev halkı tipi ve mesleklerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki bilgi düzeyleri yaşa, cinsiyete, eğitim düzeylerine, ailenin toplam gelir durumlarına, şahsi gelir durumlarına, medeni durumlarına, ev halkı tiplerine ve mesleklerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki algı düzeyleri yaşa, eğitim düzeylerine, ailenin toplam gelir durumlarına, şahsi gelir durumlarına, mesleklerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Tüketicilerin, tüketici hakem heyetleri hakkındaki ağızdan ağıza iletişim düzeyleri eğitim düzeylerine, ailenin toplam gelir durumlarına ve mesleklerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Tüketicilerin; tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri cinsiyete göre, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri eğitim durumlarına göre, tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri eğitim durumlarına göre, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri medeni durumlarına göre, tüketici hakem heyetlerine başvurma kararlarından memnun kalma düzeyleri medeni durumlarına göre, tüketici hakem

heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri medeni durumlarına göre, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri medeni durumlarına göre, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri medeni durumlarına göre, tüketici hakem heyetlerinde görevli olan personelin tavır ve davranışlarından memnun kalma düzeyleri ev halkı tiplerine göre, tüketici hakem heyetlerinin kararlarından memnun kalma düzeyleri ev halkı tiplerine göre, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri ev halkı tiplerine göre, bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmamayı düşünme düzeyleri ev halkı tiplerine göre, tüketici hakem heyetlerinde görevli personelin yasal mevzuata hakim olduğunu düşünme düzeyleri ev halkı tiplerine göre, tüketici hakem heyetlerinin makul süre içerisinde karar verdiğini düşünme düzeyleri mesleklerine göre, hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılması gerektiğini düşünme düzeyleri mesleklerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, tüketicilerin, tüketici hakem heyeti hakkında bilgi sahibi olma oranının yüksek olduğu buna karşılık araştırmaya katılan bir kısım tüketicinin tüketici hakem heyeti hakkında hiç bilgileri olmadığı tespit edilmiştir. Hatta yapılan araştırmada kullanılan ölçekler içerisinde tüketici hakem heyetleri hakkında bilgim olsaydı başvuru yapardım ifadesine katılan birçok tüketici bulunmaktadır. Bu durum tüketicilerin tüketici işleminde mağduriyet yaşamaları durumunda mağduriyetlerinin giderilememesine yol açabilecektir. Bu durumun önüne geçilmesi amacıyla tüketici hakem heyetleri hakkında tüketicilerin bilinçlendirilmesi için çalışmalar yapılabilir.

Bu çalışmada tüketicilerin hakem heyetleri hakkındaki değerlendirmeleri oluşturulan beş adet ölçekteki ifadeler açısından değerlendirilmiş ve tüketicilerin ölçeklerde yer alan ifadelere katılım düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığı Tek Yönlü MANOVA ve Kruskal-Wallis testleri ile değerlendirilmiştir. İlerde yapılacak tüketici hakem heyetlerine ilişkin benzer çalışmalarda konu farklı örneklemeler üzerinde, farklı boyutlarıyla ve farklı analiz teknikleri kullanılarak araştırılabilir.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR:

- Alangoya , Y., Yıldırım, K. ve Deren Yıldırım, N. (2009). *Medeni Usul Hukuku Esasları*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Aslan, İ. Y. (2013). *Tüketici Hukuku Dersleri*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Aslan, Y. (2014). *Tüketici Hukuku Dersleri*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Aslan, İ. Y. (2015). *6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Aslan, İ. Y. (2015). *Bankacılar İçin Tüketici Hukuku*. İstanbul: Aryan Basım Dağıtım ve Matbaa.
- Aslan, İ. Y. (2016). *Tüketici Hukuku*. Bursa: Ekin Basım Yayın .
- Aydoğdu, M. (2015). *Tüketici Hukuku Dersleri*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Ayhan, S., İmamoğlu, Ö. ve Bilgehan, M. (2010). *Tüketicinin Korunması ve Zararlarının Tazmin Edilmesi Hususunda Avrupa Birliği ve Üye Ülkelerdeki Sistem*. Ankara: Başbakanlık Avrupa Birliği Sekreterliği Tek Pazar ve Rekabet Başkanlığı Yayınları.
- Budak, A. C. (2013). *Karşılaştırmalı Hukuk Muhakemeleri Kanunu*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Çeker, M. (2014). *Ticaret Hukuku*. Adana: Karahan Yayınevi.
- Derya, Y. ve Korkmaz, Y. (2015). *Tüketici Hukuku*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Deryol, Y. (2008). *Tüketici Hukuku*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gençcan, Ö. U. (2013). *6100 Sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu Şerhi, Bilimsel Açıklama-Son İçtihatlar*. Ankara: Yetkin Yayıncılık.
- Durmaz, Y. (2011). *Tüketici Davranışı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ildır, G. (2003). *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü*. Ankara: Yetkin Yayınevi.
- İlgün, C. (2014). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*. Ankara: Adalet Basım Yayın Dağıtım.
- İlgün, C. (2015). Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin Son Uygulamalarına Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanı. *Terazi Hukuk Dergisi*, 10(106), 86-91.
- İnal, H. T. (2014). *Tüketici Hukuku*. Ankara: Seçkin.
- Karakocalı , A. ve Kurşun, A. S. (2015). *6502 Sayılı Kanun ve İlgili Yönetmeliklere Göre Tüketici Hukuku*. Eskişehir: Aristo Hukuk Yayınevi.

- Karşlı, A. (2011). *Medeni Muhakeme Hukuku Ders Kitabı*. İstanbul: Alternatif Yayınları.
- Kayış, A. (2006). Güvenilirlik Analizi Ş. Kalaycı (ed.). Ankara: Asil Yayınları
- Kuru, B., Arslan, R. ve Yılmaz, E. (2007). *Medeni Usul Hukuku*. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Özel, Ç. (2014). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Pekcanitez, H. (1996). Tüketici Mahkemeleri. *İstanbul Barosu Dergisi*, 70(4-5-6), 141-162.
- Pekcanitez, H., Atalay, O. ve Özekes, M. (2009). *Medeni Usul Hukuku*. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Pektaş, Ö. (2012). *Tüketicinin Korunması*. Ankara: Tüketici yayınları.
- Sirmen, L. (2013). Tüketici Hukukunun Amacı ve Özellikleri, Prof. Dr.Aydın Zevkliler'e ArmağanAydın Zevkliler'e Armağan. *Journal Of Yaşar University*, 8 (Özel), 2465-2475.
- Şahin, A. ve Atılğan, Ö. (2011). *Pazarlama Araştırmaları*. İstanbul: Lord Marbaacılık.
- Şahin, A., Atılğan K.Ö., “Örnekleme Süreci ve Uygulanması”, içinde Editörler: içinde Editörler: Şahin A., Kartal B., Pazarlama Araştırması, Lisans Yayıncılık, İstanbul, 2011.
- Şahin A. ve Kartal B., Pazarlama Araştırması, Lisans Yayıncılık, İstanbul, 2011
- Tutumlu, M. A. (2006). *Tüketici Hakem Heyetlerinin Yapısı İşleyişi Sorunları ve Çözüm Önerileri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Tutumlu, M. A. (2015). *Tüketici Hakem Heyetleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Üstündağ, S. (2000). *Medeni Yargılama Hukuku* (Cilt 1). İstanbul: Nesil Matbaacılık.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yılmaz, E. (2013). *Hukuk Muhakemeleri Kanunu Şerhi, Değiştirilmiş 2.Baskı*. Ankara: Yetkin.
- Zevkliler, A. (2001). *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*. İzmir: Barış Yayınevi.
- Zevkliler, A. ve Aydoğdu, M. (2004). *Tüketicinin Korunması Hukuku, Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Örnek Yargıtay Kararları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

MAKALELER:

- Abdioğlu, H. (2007). Mortgage Sözleşmelerinde Üçüncü Taraflarca Yapılan Hileler ve Bu Hileleri Ortaya Çıkarmaya Yönelik Kırmızı Bayraklar. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(35), 160-172.
- Acar, H. (2013). 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu ile 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Taksitle Satışlara İlişkin Hükümlerinin Değerlendirilmesi. *Erciyes Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 8(2), 825-843.
- Açıkgöz, O. (2015). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un Haksız Şartlarla İlgili Getirdiği Yenilikler. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 21(2), 805-838.
- Adıyaman, M. ve Turan, F. (2012). Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raporları Ve Tüketici Davranışları: Odunpazarı Örneği. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 1(4), 73-80.
- Akipek, Ş. (2003). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Kredi Kartları. *Atatürk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 52, 103-119.
- Alkan, Y. ve Kaynak, S. (2008). Tüketicinin Şikayet Düşüncesini Etkileyen Faktörler. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 63(2), 2-20.
- Altın Yolcu, F. (2018). Tüketicinin Korunması Kavramının Tarihsel Gelişimi ve Bu Gelişimin Türk Hukukuna Yansıması. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 1111-1124.
- Aslanova, K. (2012). 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun Taksitle Satım Sözleşmelerine İlişkin Getirdiği Değişiklik ve Yenilikleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2), 88-102.
- Aşık, İ. (2011). Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na Göre Yetki Sözleşmesi. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 97(1), 11-48.
- Atamulu, İ. (2018). Genel İşlem Şartlarında Şahsi (Bireysel)Anlaşmanın Mevcudiyetini İspat Yükü. *DergiPark*, 13(1), 101-147.
- Atış, C. ve Çopur Vardar, G. (2016). Tüketici Kredilerinde Peşin Ödenmiş Faiz ve Vergisel Yükümlülüklerin İadesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 414-430.
- Ayan, E. (2011). Konut Finansmanı Sistemi ve Türkiye'de TOKİ Uygulamalarının Analizi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 139-150.

- Aydın, R. (2016). Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar. *Erciyes Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(1), 83-123.
- Aydiner Boylu , A., Günay, G. ve Terzioğlu, G. (2017). Ailelerin Bankalarca Sağlanan Tüketici Kredilerini Kullanma Durumlarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar Dergisi*, 1-11.
- 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.
- Babaoğul, Müberra ve Betül Sürgit, (2010), Tüketicinin Korunması ve Tüketici Haklarına İlişkin Bilinç Düzeyi Araştırması, Tüketici ve Çevre Eğitim Vakfı, Ankara,
- Babaoğul, M. ve Şener, A. (2007). Evrensel Tüketici Hakları. M. Babaoğul, ve A. Şener içinde, *Tüketici Yazıları (I)* (s. 27-42). Ankara: Hacettepe Üniversitesi TÜPADEM.
- Bahtiyar, M. ve Biçer, L. (2016). Adi İş, Ticari İş, Tüketici İşlemi Ayrımı ve Ayrımın Önemi. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 22(3), 395-436.
- Basım, A. (2016). Tüketici Mahkemelerinin Görevleri - Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına İtiraz. *Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(2), 103-132.
- Başak, A. M. (2016). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Ayıplı Hizmet Hükümlerinin Uygulama Alanı. *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(145), 507-537.
- Baysal, B. (2017). Cayma Hakkının Sözleşme Hukukundaki Yeri. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 75(1), 273-292.
- Boran Güneysu, N. (2015). Bir Karar Işığında Yetki Sözleşmesine Bakış, Prof. Dr. Hakan Pekcanitez'e Armağan. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 16, 1067-1089.
- Budak, A. C. (2014). Heyetleri, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Hakem Heyetleri. *DEÜHFD*, 77-103.
- Bulut, E. (2001). Bilirkişi Seçimi ve Bilirkişi Raporlarının Bağlayıcılığı. *Mevzuat Dergisi*, 1-8.

- Ceylan, E. (2008). Avrupa Birliği Hukukunda ve Türk Hukukunda Tüketici Kredileri. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*(79), 35-60.
- Cumalıoğlu, E. (2014). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Satıcının Ayıplı Maldan Sorumluluğunun Koşulları. *Terazi Hukuk Dergisi*, 9(99), 20-29.
- Çetiner, B. (2009). Yeni Türk Borçlar Kanunu'nda Yarar ve Hasarın İntikali ve Satıcının Ayıptan Sorumluluğuna İlişkin Hükümlerin Değerlendirilmesi. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 67(1-2), 97-114.
- Çiçek, H., Cantürk, N. ve Bozova, S. (2015). Tüketici Hakem Heyetlerinin Türkiyede'deki İşlerliği: Burdur İli Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(4), 29-51.
- Çınar, Ö. (2012). 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununa Göre İsmarlanmamış Bir Şeyin Gönderilmesi ve Sonuçları. *Maltepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(1), 125-137.
- Deryal , Y. (2014). Tüketici Kredilerinde Haksız Şart Örnekleri ve 6502 Sayılı Kanunla Getirilen Yeni Düzenlemenin Değerlendirilmesi. *Terazi Hukuk Dergisi*, 9(89), 58-68.
- Doğar, M. (2017). Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinin Tipi ve Hukuki Niteliği. *Kadir Has Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5(2), 101-115.
- Döner, K. (217). Tüketici Mahkemelerinin Görevli Oldukları Uyuşmazlıklar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 22(36), 137-185.
- Durmaz, Y. (2011). Modern Pazarlama Tüketici Memnuniyeti ve Evrensel Tüketici Hakları. *Journal of Yaşar University*, 1(3), 255-266.
- Elvan, O. D. (2018). Mobilyada Ayıplı Mal Nedeniyle Tüketicinin Hakları. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 25-34.
- Ercoşkun Şenol, K. (2016). Sözleşmenin İçeriğini Belirleme Özgürlüğü ve Bunun Genel Sınırı: Tbk M. 27. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 74(2), 709-739.
- Erdinç, T. (2011). Tüketicinin Korunmasına İlişkin Haklarla İlgili Anayasal ve Yasal Düzenlemelerin Nitelikleri ve Anayasada Almaları Gereken Yerler. *Akademik Bakış Dergisi*(25), 1-14.
- Erdoğan, İ. (1996). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşısında Ayıba Karşı Tekeffül Borcu. *Türk Hukuk Enstitüsü Dergisi*(2), 12-18.

- Erkan, V. (2017). Tüketici Satış Sözleşmelerinde Kararlaştırılan Sürede Malın Teslim Edilmemesi Durumunda 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Ayıplı Mallara İlişkin Hükümlerinin Uygulanması. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 7(30), 293-320.
- Ermek, 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.
- Ermek, İ. (2014). Hukuk Muhakemeleri Kanununun Yürürlüğe Girmesinden Sonra Yargılama Giderlerine İlişkin Olarak Ortaya Çıkan Bazı Güncel Sorunlar ve Ulusal Ekonomisi İlkesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4(2), 215-230.
- Ersen Perçin, G. (2011). Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemlerinden Arabuluculuğun Hukuksal Düzenlemelerdeki Yeri. *Milletlerarası Hukuk ve Milletlerarası Özel Hukuk Bülteni*, 31(2), 177-201.
- Ertuş, F. C., Kaban, İ. ve Sobacı, F. (2016). Bireysel Kredi Kullanan Finansal Tüketicilerce Üstlenecek Masraflar; BBDK Düzenlemesi Çerçevesinde Karşılaştırmalı Bir Değerlendirme. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 8(14), 125-146.
- Germeyan, R. (2014). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemelerine İlişkin Hükümleri. *İstanbul Barosu Dergisi*, 88(Özel 1), 129-137.
- Gök, G., Özen, U. ve Yörük E., (2018). Alışveriş Merkezlerinde Tüketici Hakları Farkındalık Düzeyi Üzerine Bir Araştırma: Konya Örneği. *Akademik Balış Dergisi*, (68), 140-166.
- Gül, A. B. (2017). Türk Bankacılık Sisteminde Konut Kredileri: İpotek Teminatlı Menkul Kıymet ve İpoteğe Dayalı Menkul Kıymet Uygulamaları. *Finansal Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 9(16), 39-58.
- Gülerci, A. F. (2015). Banka Kredilerinde Tüketicilerden Tahsil Edilen Ücret ve Masrafların Tüketici Hukuku ve Sözleşme Özgürlüğü Bakımından Değerlendirilmesi. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 6(1), 87 - 128.
- Güner, S. ve Vaizoğlu, A. (2007). Lise Öğrencilerinin Tüketici hakları Konusunda Bilgi ve Tutumlarının Değerlendirilmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni*, 26(2), 16-22.

- Hayta, A. B. (2006). Tüketici Haklarının Tüketici Eğitimindeki Rolü. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 26(3), 239-250.
- İkizler, M. (2003). 4822 sayılı Kanun'la Değişik Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Işığında Kapıdan Satışların Unsurları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5(2), 77-108.
- İnal, H. (2014). Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar. *Terazi Hukuk Dergisi*, 8(89), 32-57.
- Kalender, A. (2015). 6502 Sayılı TKHK Hükümlerine Göre Konut Finansmanı Sözleşmelerinin Karşılaştırılması. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 23(2), 203-239.
- Kanıbir, H. ve Saydan, R. (2006). Bilgi Çağında Bilgili Tüketim Toplumunu Arayış, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yenilikler ve Ev Hanımlarının Bilgi Düzeyi Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 11(2), 103-123.
- Kara Kılıçaslan, S. (2015). Tüketici Sözleşmelerinde Bilgilendirme Yükümlülüğü. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5(2), 183-222.
- Karamercan, F. (2014). Basit Yargılama Usulünde Cevap Dilekçesinin Tebliği Zorunlu Mudur? *Terazi Hukuk Dergisi*, 9(91), 104-105.
- Karamercan, F. (2014). HMK Döneminde Yargılama Usulünün Yanlış Tespit Edilmesinin Doğurduğu ve Doğuracağı Sonuçlar. *Terazi Hukuk Dergisi*, 9(100), 255-260.
- Kaynak, S. ve Alkan, Y. (2011). Tüketicinin Korunmasında Tüketici Bilinç Düzeyinin Önemi: Hane Halkları Üzerine Bir Uygulama. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(1), 41-61.
- Kılıç, S. (2013). Örneklem yöntemleri. *Journal Of Mood Disorders*, 3(1), 44-46.
- Kim Hae-Young (2013), " Statistical Notes For Clinical Researchers: Assessing Normal Distribution Using Skewness And Kurtosis", 50-54.
- Koçyiğit, İ. (2015). Davanın Açılması ve Dilekçeler Aşaması. *Türkiye Noterler Birliği Hukuk Dergisi*, 2(2), 39-80.
- Konuralp, C. S. (2013). 6100 Sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'na Göre İhtiyati Tedbirler. *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası*, 71(2), 225-274.
- Köycü, H. K. ve Tutumlu, M. A. (2016). Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözümüne İlişkin 2013/11 Sayılı AB Direktifi ve Bu Direktif Işığında Tüketici Hakem Heyetlerinin Durumu. *Terazi Hukuk Dergisi*, 11(116), 170-175.

- Kurtoğlu, R. ve Sönmez, A. T. (2016). Marka İmajı ve Marka Faydasının Marka Sadakati ve Pozitif Ağızdan Ağıza İletişim (Wom) Üzerindeki Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1127-1138.
- Memiş, Y. (2016). Tüketici Hakem Heyetleri Kararlarının İptali (İtiraz) Davasında Görevli ve Yetkili Mahkeme. *Terazi Hukuk Dergisi*, 11(115), 75-94.
- Nart, S. (2008). Tüketici Haklarının Pazar Ortamındaki Fonksiyonelliği: Hak Arama Davranışı ve Bilgi,. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 6(10), 2-30.
- Önder, F. ve Özkul, B. (2013). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketici Kredisi Sözleşmelerinde Bankaya Verilen Şahsi Güvence: Adi Kefalet Sözleşmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 25-46.
- Önen, E. (2004). Türk Hukuku'nda Tüketicinin Korunmasına İlişkin Usulü Düzenlemeler. *İstanbul Kültür Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 3(1-2), 105-112.
- Özen, N. B. (2016). Taksitle Satış Sözleşmesinin Türk Borçlar Kanunu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında İncelenmesi. *İstanbul Barosu Dergisi*, 90(6), 153-165.
- Özmumcu, S. (2014). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Hükümleri ve Yargıtay Kararları Çerçevesinde Tüketici Mahkemelerinin Görev Alanına Giren Uyuşmazlıklara Genel Bakış. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 16(Özel Sayı), 831-871.
- Öznelçin, Ö. (2011). Medeni Usul Hukukunda Kamu Düzenine İlişkin Yetki. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, 2(4), 563-603.
- Pekcentez, H. (2013). Hukuk Muhakemeleri Kanununun Tüketici Mahkemelerindeki Yargılama Usulüne Getirdiği Yenilikler,. *2.Tüketici Hukuku Sempozyumu Ses Çözümleri ve Çözümlemeleri*, (s. 454-460). Ankara.
- Polat, C. (2016). Tüketici Sorunları, Tüketici Haklarının Kullanımı ve Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararları Üzerine Bir İnceleme. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 143-158.
- Poroy, R. ve Yasaman, H. (2012). *Ticari İşletme Hukuku*. İstanbul: Vedat Kitapçılık.
- Sal, T. (Aralık 2014). Tüketici Hakem Heyetlerinde Yaşanan Sorunlar. *Terazi Hukuk Dergisi*, 9(100), 739-741.

- Sungurtekin Özkan, M. (2013). *Türk Medeni Yargılama Hukuku*. İzmir : Barış Pekcanitez, H. (1996). Tüketici Mahkemeleri. *İstanbul Barosu Dergisi*, 70(4-5-6), 141-162.
- Şahin, T. (2011). Borçlar Kanunu ve 6098 Sayılı Yeni Türk Borçlar Kanunu Kapsamında Yüklenicinin Ayıba Karşı Tekeffül Borcu. *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 1(2), 135-157.
- Şahin, A. ve Kor, Ö. (2009). Mersin’de Yaşayan Tüketicilerin Tüketici Hakları Konusundaki Bilinç Düzeylerini Etkileyen Faktörleri İnceleyen Bir Araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2), 105-126.
- Şahin, T. ve Kızır, M. (2014). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Esaslar, Haksız Şartlar ile Ayıplı Mal ve Hizmetler Konusunda Getirdiği Yenilik ve Değişiklikler. *Terazi Hukuk Dergisi*, 9(89), 68-78.
- Şeker, M. (2013). 6098 Sayılı Yeni Türk Borçlar Kanununa Göre İsmarlanmayan Şeyin Gönderilmesi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(24), 81-98.
- Şeker, T. (2015). 6502 Sayılı Kanun Kapsamında Tüketicinin İşleminin Temel Özellikleri ve Temel İlkeleri Tüketici Mahkemeleri ve Hakem Heyetlerinin Görev Alanı Hakem Heyetlerine İlişkin Tüketici Hukuku ve Usul Uygulamaları, Tüketici İşleminin Özellikleri ve Temel İlkeleri. *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Görev Alanı Paneli*, (s. 1-19). Ankara.
- Tabachnick, G. B. ve Fidell, S. L. (2007). Using Multivariate Statistics. *Pearson Education*, 149-170.
- Tek, G. S. (2012). Tüketici Mahkemelerinin Görevi, Yetkisi ve Tüketici Mahkemelerinde Yapılan Yargılama Usulü. *Bahçeşehir Üniversitesi Kazancı Hakemli Hukuk Dergisi*, 8(99-100), 127-171.
- Tekelioğlu, N. (2018). Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinde Satıcının Teminat Sağlama Yükümlülüğü. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 67(1), 81-104.
- Topak, S. (2016). Tüketici sözleşmelerindeki Haksız Şartların Bağlayıcı Olmamasının Sonuçları. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 281-314.
- Tutumlu, M. A. (2007). Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine Karşı İtiraz Davasında Yetkili Mahkeme Sorunu. *Legal Hukuk Dergisi*, 5(20), 455-457.

- Tutumlu, M. A. (2014). Tüketici Hakem Heyetlerinde Uyuşmazlık Çözümü. *Mevlana Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(2), 181-223.
- Ulukapı, Ö. (1996). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Çerçevesinde Uyuşmazlık Çözüm Yolları. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 5(1-2), 77-101.
- Uyumaz, A. ve Akdağ, İ. (2016). Bankacılık Faaliyetlerinde Tüketicinin Korunması Açısından Hukuka Aykırı Alınan Ücret ve Masraflar İle Bunların İadesi. *İÜHFİM*, 76(1), 423-459.
- Uzunallı Eroğlu, S. (2004). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Kıymetli Evrak Hukukuna Etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 6(1), 113-176.
- Üner S. ve Diğerleri (2007) "Lise Öğrencilerinin Tüketici Hakları Konusunda Bilgi Ve Tutumlarının Değerlendirmesi" *Toplum Hekimliği Bülteni*, Cilt 26, Sayı 2, Mayıs-Ağustos 2007, S.16-2.
- Ünlütepe, M. (2014). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Taksitle Satış Sözleşmesi. *Ankara Barosu Dergisi*, 1(2), 293-358.
- Üzeltürk, H. (2014). Tüketiciler, Vergiler ve Hayaller. *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 12(2), 243-263.
- Yener, M. D. (2015). 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un Tüketici Kredileri Bakımından Getirdiği Yenilikler. *Finansal Araştırmalar Dergisi*, 7(13), 409-436.
- Yeniocak, Ü. (2015). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmesinin Şekli. *Terazi Hukuk Dergisi*, 10(102), 42-53.
- Yeşilova, B. (2014). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Tüketici Uyuşmazlıkların Çözümü Usulü ve Yargılama Kuralları. *Terazi Hukuk Dergisi*, 9(99), 107-143.
- Yeşiltepe, S. Ö. (2014). 6502 Sayılı Tkhk M. 4/5 Çerçevesinde Kıymetli Evrakın Tüketici Yönünden Geçersizliği Meselesi. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmalar Dergisi*, 20(2), 23-44.
- Yurtbilir Suyabatmaz, F. (2016). Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri. *Türkiye Noterler Birliği Hukuk Dergisi*, 3(1), 119-148.
- Yücel, S. ve Morgül, İ. (1998). Yükseköğretimde Çevre Olgusunun Araştırılması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(14), 84-91.

TEZLER

Kavak, Y. (2015). Borçlar Hukukunda Yazılı Şekil. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*.
İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KANUN VE YÖNETMELİKLER

T.C. 1982 Anayasası

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu

6100 Sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, RG, , Sayı 29188, 2014

İkinci El Motorlu Kara Taşıtlarının Ticareti Hakkında Yönetmelik

Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik

Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği

Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği

Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik

İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği

EK-A: ANKET FORMU

Hazırlamakta olduğum "Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetleri Hakkındaki Değerlendirmeleri" konulu yüksek lisans tez araştırmasında sizlerin değerli katkıları önem teşkil etmektedir. Anketi doldurmanız yaklaşık 5 dakikanızı almaktadır. Soruları yanıtlarken en uygun seçeneği işaretlemeniz hem araştırmanın güvenilirliği açısından hem de sizler için yapılmakta olan bu araştırmanın amacına ulaşması açısından son derece önemlidir. Şimdiden değerli katılımınız için çok teşekkür ederim.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. Yaşınız Nedir?

2. Cinsiyetiniz?

- Erkek Kadın

3. Lütfen eğitim durumunuzu işaretleyiniz.

- İlkokul
 Ortaokul
 Lise
 Önlisans
 4 Yıllık Yüksekokul/ Lisans
 Yüksek lisans/ Doktora
 Diğer

4. Ailenizin aylık toplam gelirini belirtiniz.

----- TL

5. Ortalama aylık şahsi gelirinizi belirtiniz.

----- TL

6. Medeni Durumunuz Nedir?

- Bekar Evli

7. Ev halkı tipiniz nedir?

- Evli ve çocuklu
 Anne-babasıyla birlikte yaşıyor
 Yalnız yaşıyor
 Evli çocuksuz
 Diğer

8. Mesleğiniz Nedir?

- Öğrenci
 Akademisyen
 Öğretmen
 Diğer Kamu Personeli (Memur, Polis, Asker, Sağlık Personeli vb.)
 Kamu İşçisi
 Özel Sektör İşçisi
 Esnaf /zanaatkâr, ticaret erbabı

- Serbest meslek (doktor / avukat/ mimar/mühendis-müteahhit, muhasebeci v.b.)
 Emekli
 İşsiz
 Ev Hanımı
 Diğer

9. Tüketici haklarının korunmasında en çok güven duyduğunuz merci nedir?

- Tüketici hakem heyetleri
 Tüketici mahkemeleri
 Ticaret il müdürlükleri
 Tüketici ve rekabetin korunması genel müdürlüğü
 Belediyeler
 Tüketici dernekler
 Hiçbiri

10. Tüketicuyu koruma amaçlı bir sivil toplum kuruluşuna (dernek vb.) üye misiniz?

- Evet Hayı

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ HAKKINDA BİLGİ DÜZEYİ İLE İLGİLİ İFADELER

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuyarak ifadelere katılma derecenizi işaretleyiniz.						
		Kesinlikle katılmıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
TÜKETİCİ HAKLARI VE TÜKETİCİNİN KORUNMASI İFADELERİ						
1	Bir tüketici olarak yasal haklarımın neler olduğunu bilirim	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2	Tüketicinin korunmasına yönelik özel bir kanun olduğunu bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3	Tüketiciyi korucuyu kurum ve kuruluşlar hakkında bilgi sahibiyim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4	Ülkemizde tüketici haklarının korunmasına önem verildiğini bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5	Herhangi bir tüketici sözleşmesi oluştururken sözleşmenin bir nüshasının tarafıma verilmesi gerektiğini bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6	Tüketicinin korunmasına yönelik kamu spotlarının yapıldığını bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7	Bazı tüketici sözleşmelerinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin belli süre içerisinde cayma hakkım olduğunu bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8	Alo 175 (Tüketici Danışma Hattı) konusunda bilgi sahibiyim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ HAKKINDA BİLGİ DÜZEYİ İFADELERİ						
1	Yerleşim yerimdeki tüketici hakem heyetinin nerede bulunduğunu bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2	Tüketici hakem heyetine başvurunun kolay olduğunu bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3	Tüketici hakem heyetine başvurunun e-devlet üzerinden de yapılabileceğini bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4	Tüketici işlemi farklı yerde yapılmış olsa bile yerleşim yerimdeki tüketici hakem heyetine başvuru yapabileceğimi bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5	Bir tüketici olarak mağdur olduğumda; parasal sınırın altındaki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetine, parasal sınırın üstündeki uyuşmazlıklarda ise tüketici mahkemesine başvuru yapılacağını bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6	Tüketici hakem heyetlerine başvurunun ücretsiz olduğunu bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7	Tüketici hakem heyetlerinde karar aleyhime sonuçlansa bile herhangi bir ücret ödemeyeceğimi bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8	Tüketici hakem heyeti kararı aleyhime sonuçlandığı durumlarda tebligat ve bilirkişi ücretinin Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanacağını bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9	Tüketici hakem heyetinde tarafların avukatla temsil edilebileceğini bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10	Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı 15 gün içerisinde tüketici mahkemesine itiraz edileceğini bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11	Aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuru yapılamayacağını bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuyarak ifadelere katılma derecenizi işaretleyiniz.						
		Kesinlikle katılmıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
12	Tüketici hakem heyetlerinin kimlerden oluşacağını bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13	Tüketici hakem heyetine yapılan başvuruların, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde karara bağlanacağını bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14	Tüketici hakem heyeti kararlarının taraflar için bağlayıcı olduğunu bilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ,
AĞIZDAN AĞIZA İLETİŞİM VE ALGI DÜZEYİ İFADELERİ

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuyarak ifadelere katılma derecenizi işaretleyiniz.		Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
		AĞIZDAN AĞIZA İLETİŞİM (TAVSİYE ETME) İFADELERİ				
1	Mağdur olan bir tüketici benden tavsiye istediğinde tüketici hakem heyetine başvurmasını tavsiye ederim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2	Tüketici mağduriyetine ilişkin bir sohbet olursa tüketici hakem heyetlerini tavsiye ederim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3	Tüketici hakem heyetlerini arkadaşlarıma, akrabalarıma ve aileme tavsiye ederim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4	Mağdur olan her tüketicinin tüketici hakem heyetine başvuru yapmasını tavsiye ederim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ALGI DÜZEYİ İFADELERİ						
1	Tüketiciler, tüketici hakem heyetleri hakkında yeterince bilgi sahibidirler.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2	Tüketici hakem heyetine başvuru yapan tüketiciler bilinçli tüketicilerdir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3	Tüketici hakem heyetleri, tüketicilerin haklarını aramalarında önemli yere sahiptirler.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4	Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin tutumu, tüketicilerin tüketici hakem heyetine başvuru yapıp yapmamasında etkilidir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5	Düşük miktarda uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvuru yapmaya gerek yoktur.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6	Tüketici hakem heyetlerinin varlıkları satıcı, sağlayıcı veya kredi veren üzerinde tüketiciyi mağdur etmeme konusunda psikolojik bir baskı oluşturmaktadır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Daha önceden tüketici hakem heyetine bir başvuru yaptınız mı?
 Evet Hayır

Başvuru yapmadıysanız nedenini işaretleyiniz;
 Mağduriyet yaşamadım Mağduriyet yaşasam da hakkımı arama ihtiyacı duymadım.
 Şikâyetimden bir sonuç alamayacağımı düşündüğüm için başvuru yapmadım.
 Tüketici hakem heyetleri hakkında bilgim yoktu, bilgim olsaydı başvuru yapardım.

Tüketici hakem heyetlerine başvuru yapmayanlar DİĞER SORULARI CEVAPLAMAYACAKLARDIR.

Tüketici hakem heyetine başvuruyu aşağıdaki kişiye/ kuruluşa karşı yaptım.
 Satıcı (mal sunan) Sağlayıcı (hizmet sunan) Kredi veren (örneğin banka gibi)

Tüketici hakem heyetine aşağıdaki uyuşmazlık konusu için başvuru yaptım. (Birden fazla seçenek işaretlenebilir)
 Ayıplı mal Ayıplı hizmet Kredi ve kredi kartı sözleşmeleri (bankacılık)
 Mesafeli (internet satışları) sözleşmeler Abonelik sözleşmeleri Taksitle satış sözleşmeleri
 İşyeri dışında kullanılan sözleşmeler Diğer

Tüketici hakem heyeti kararı,
 Lehime sonuçlandı Aleyhime sonuçlandı.

Lütfen aşağıdaki ifadeleri okuyarak ifadelere katılma derecenizi işaretleyiniz.						
		Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ HAKKINDAKİ DEĞERLENDİRMELER						
1	Tüketici hakem heyetinde görevli personelin tavır ve davranışlarından memnun kaldım.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2	Tüketici hakem heyetine başvuru kararından dolayı memnunum.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3	Tüketici hakem heyetinin verdiği karardan tatmin oldum.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4	Tüketici hakem heyeti makul süre içerisinde karar verdiğinin düşünüyorum.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5	Tüketici hakem heyeti başvurumda tarafsız karar verdiğini düşünüyorum.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6	Bir daha tüketici hakem heyetine başvuru yapmayı düşünmüyorum.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7	Tüketici hakem heyetinde görevli olan personel yasal mevzuata hakimdir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8	Tüketici hakem heyetlerine ilişkin daha fazla kamu spotları yapılmalıdır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ÖZGEÇMİŞ

1978 yılında Malatya'nın Darende ilçesinde doğdu. 2001 yılında Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme bölümünden mezun oldu. 2009 yılında Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü özel hukuk anabilim dalı yüksek lisans programından mezun oldu. 2013 yılında Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programına başladı. 2013-2014 yıllarında Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Adalet Meslek Yüksekokulunda öğretim görevlisi olarak görev yaptı. 2014 yılından beri Yozgat Bozok Üniversitesi'nde öğretim görevlisi olarak çalışmaktadır. Evli ve üç çocuk babasıdır.

