

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	7
İÇİNDEKİLER	9
KISALTMALAR DİZİNİ.....	13
GİRİŞ	17

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMI

I. TÜKETİCİNİN EKONOMİK ÇIKARLARININ KORUNMASI VE TAZMİN EDİLME HAKKI ÇERÇEVESİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI BAKIMINDAN YAŞANAN TARİHSEL GELİŞMELER.....	21
A. Dünyada Yaşanan Gelişmeler	21
B. Avrupa Birliği'nde Yaşanan Gelişmeler	26
1. İngiltere ve Avrupa Birliği İlişkileri	27
2. Türkiye ve Avrupa Birliği İlişkileri.....	28
3. Tüketicinin Korunması Bakımından Yaşanan Gelişmeler.....	33
C. İngiltere'de Yaşanan Gelişmeler.....	44
D. Türkiye'de Yaşanan Gelişmeler	53
II. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN TÜKETİCİ KAVRAMI	59
A. Avrupa Birliği ve Üye Ülke Düzenlemelerinde Tüketici Kavramı	59
B. İngiliz Hukukunda Tüketici Kavramı	66
1. Gerçek Kişi Olma Unsuru	68
2. Ticari ve Mesleki Olmayan Amaçla Hareket Etme Unsuru	70
C. Türk Hukukunda Tüketici Kavramı	71
1. Gerçek veya Tüzel Kişi Olma Unsuru	74
2. Ticari veya Mesleki Olmayan Amaçla Hareket Etme Unsuru.....	79
III. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN TÜKETİCİ İŞLEMİ KAVRAMI	83
A. Genel Olarak Tüketici İşlemi.....	83
B. İngiliz Hukukunda Tüketici İşlemi	87
1. İngiliz Hukukunda Tüketici İşleminin Yeri	87
2. 2015 Tarihli Tüketici Hakları Kanunu Kapsamında Tüketici İşleminin Unsurları	89

a.	İşlemin Mal ve Hizmet Piyasasında Gerçekleşmiş Olması	89
(1)	Mal Kavramı.....	89
(2)	Hizmet Kavramı	91
(3)	Dijital İçerik Kavramı.....	91
b.	İşlemin Taraflarının Tüketici ve Girişimci Olması.....	92
(1)	Tüketici Kavramı	92
(2)	Girişimci Kavramı.....	93
c.	İşlemin Karşılıklı Edimler İçermesi	94
C.	Türk Hukukunda Tüketici İşlemi.....	94
1.	Türk Hukukunda Tüketici İşleminin Yeri.....	94
2.	6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu Kapsamında Tüketici İşleminin Unsurları	98
a.	İşlemin Mal ve Hizmet Piyasasında Gerçekleşmiş Olması	98
(1)	Mal Kavramı.....	98
(2)	Hizmet Kavramı	100
b.	İşlemin Taraflarının Tüketici ve Girişimci Olması.....	101
(1)	Tüketici Kavramı	101
(2)	Girişimci Kavramı.....	104
c.	İşlemin Karşılıklı Edimler İçermesi	107

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLLARIYLA ÇÖZÜMLENMESİ

I.	TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN TÜKETİCİ UYUŞMAZLIĞI.....	109
A.	Genel Olarak Tüketici Uyuşmazlığı.....	109
B.	İngiliz Hukukunda Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı.....	110
1.	Tüketici Uyuşmazlığı Tanımı ve Kapsamı.....	110
2.	Tüketici Uyuşmazlığının Tarafları	112
C.	Türk Hukukunda Tüketici Uyuşmazlığı Kavramı	113
1.	Tüketici Uyuşmazlığı Tanımı ve Kapsamı.....	113
2.	Tüketici Uyuşmazlığının Tarafları	117
II.	TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKU BAKIMINDAN UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLLARI	119
A.	Genel Olarak Hukuki Uyuşmazlıkların Çözüm Yolları	119
1.	Mahkemeler Yoluyla Çözüm	119

2. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ile Çözüm	121
a. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarının Doğuşu ve Gelişimi	122
b. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolu Türleri	134
(1) Müzakere	135
(2) Uzlaştırma	135
(3) Arabuluculuk	136
(4) Tahkim	138
(5) Arabuluculuk-Tahkim	142
(6) Tarafsız Ön Değerlendirme	143
(7) Vakıaların Saptanması	144
(8) Kısa Duruşma	144
(9) Kısa Jüri Yargılaması	145
(10) Hakim Kiralama	146
(11) Ombudsmanlık	146
c. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarının İngiliz Hukuk Sistemindeki Yeri	147
d. Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yollarının Türk Hukuk Sistemindeki Yeri	155
III. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜM YOLLARI	167
A. Genel Olarak Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları	167
B. İngiliz Hukuk Sisteminde Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları	170
C. Türk Hukuk Sisteminde Tüketici Uyuşmazlıklarının Çözüm Yolları	171

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ARABULUCULUK YOLUYLA ÇÖZÜMLENMESİ

I. ALTERNATİF UYUŞMAZLIK ÇÖZÜM YOLU OLARAK ARABULUCULUK	175
A. Arabuluculuk Kavramı	175
B. Arabuluculuğun Gelişimi	177
C. Arabuluculuğa Hakim Olan Temel İlkeler	181
1. Gizlilik İlkesi	181
2. Tarafların Eşitliği İlkesi	183
3. İradilik İlkesi	184
D. Arabuluculuğun Türleri	186

1. Adi Arabuluculuk ve Resmi Arabuluculuk Ayrımı	186
2. Kolaylaştırıcı Arabuluculuk, Değerlendirici Arabuluculuk ve Dönüştürücü Arabuluculuk Ayrımı	187
3. Tek Kişi Arabuluculuk Ve Eş Arabuluculuk Ayrımı	189
4. Ad Hoc Arabuluculuk Ve Kurumsal Arabuluculuk Ayrımı	190
II. TÜRK VE İNGİLİZ HUKUKUNDA ARABULUCULUĞUN TÜKETİCİ UYUŞMAZLIKLARININ ÇÖZÜMÜNDEKİ ROLÜ	191
A. Arabuluculuğun İngiliz Hukuk Sistemindeki Yeri ve Tüketici Uyuşmazlıkların Çözümündeki Rolü.....	191
B. Arabuluculuğun Türk Hukuk Sistemindeki Yeri ve Tüketici Uyuşmazlıkların Çözümündeki Rolü.....	197
SONUÇ.....	207
KAYNAKÇA.....	219