





TÜRKİYE BAROLAR BİRLİĞİ

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI  
HAKKINDA KANUN**

ŞERH

Cengiz İLHAN

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI**  
**HAKKINDA KANUN**  
ŞERH

Cengiz İLHAN

4882 sayılı Kanun'la Değişik 4077 sayılı  
"Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"un şerhi,  
Avrupa Birliği Komisyonu Direktif'leri ile karşılaştırılması.

Türkiye Barolar Birliği Yayınları: 106  
Şerh Disizi: 1

*Tüketiciinin Korunması Hakkında Kanun*  
*Şerh*  
Cengiz İlhan

ISBN: 975-6037-42-3  
© Türkiye Barolar Birliği  
Birinci Baskı: Temmuz 2006, Ankara

Türkiye Barolar Birliği  
Karanfil Sokağı 5/62  
06650 Kızılay - ANKARA  
Tel: (312) 425 30 11 Faks: 418 78 57  
web: [www.barobirlik.org.tr](http://www.barobirlik.org.tr)  
e-posta: [admin@barobirlik.org.tr](mailto:admin@barobirlik.org.tr)  
[yayin@barobilik.org.tr](mailto:yayin@barobilik.org.tr)

Sayfa Tasarımı ve Ofset Hazırlık  
Düş Atelyesi (0312.215 70 37)

Baskı  
Şen Matbaa  
(0312. 229 64 54 - 230 54 50)  
Özveren Sokağı 25/B Demirtepe- Ankara  
[www.senmatbaa.com](http://www.senmatbaa.com)

*Ağabeyim Atilla İLHAN'a,  
Rahmet ve özlemle anarak*

Çalışmamın, kısa zamanda büyük bir değer ve derinlik kazanan Türkiye Barolar Birliği kütüphanesine, yayınları arasına kabul edilmesi beni çok mutlu etmiştir. Onur duydum. Başta Türkiye Barolar Birliği'nin değerli başkanı Sayın Av. Özdemir Özok olmak üzere yönetim kurulunun değerli üyelerine, yayın kurulunun bilge yöneticisi Sayın Av. Teoman Ergül'e yayın kurulunun değerli üyelerine, her şey için çok teşekkür ederim.

Cengiz İlhan

## İÇİNDEKİLER

Kısaltmalar .....	XI
Sunuş.....	XIII
Tüketim İşlemleri.....	XV

### Birinci Kısım Amaç, Kapsam ve Tanımlar

Amaç (Madde 1).....	1
Kapsam (Madde 2).....	7
Tanımlar (Madde 3).....	12

### İkinci Kısım Tüketicinin Korunması ve Aydınlatılması

Ayıplı Mal (Madde 4) .....	25
Ayıplı Hizmet (Madde 4/A) .....	81
Satımdan ve Hizmetten Kaçınma (Madde 5).....	95
Sözleşmedeki Haksız Şartlar (Madde 6).....	98
Taksitle Satış (Madde 6/A).....	116
Devre Tatil (Madde 6/B).....	131
Paket Tur (Madde 6/C).....	141
Kampanyalı Satışlar (Madde 7).....	152

Kapıdan Satışlar (Madde 8) .....	162
Kapıdan Satışlarda Satıcının ve Sağlayıcının Yükümlülüğü (Madde 9) .....	162
Mesafeli Sözleşmeler (Madde 9/A).....	172
Tüketici Kredisi (Madde 10) .....	187
Kredi Kartları (Madde 10/A).....	206
Sürelili Yayınlar (Madde 11.).....	218
Abonelik Sözleşmeleri (Madde 11/A)..	226
Fiyat Etiketli (Madde 12).....	236
Garanti Belgesi (Madde 13)..	248
Tarıtma ve Kullanma Kılavuzu (Madde 14).....	257
Satış Sonrası Hizmetler (Madde 15).....	259
Ticari Reklamlar ve İlanlar (Madde 16) .....	263
Reklâm Kurulu (Madde 17).....	275
Zararlı ve Tehlikeli Mal ve Hizmetler (Madde 18). .....	283
Mal ve Hizmet Denetimi (Madde 19) .....	286
Tüketicinin Eğitilmesi (Madde 20) .....	289

### Ü ç ü n c ü K ı s ı m

#### Tüketici Kuruluşları

Tüketici Konseyi (Madde 21) .....	291
Tüketici Sorunları Hakem Heyeti (Madde 22).....	295

### D ö r d ü n c ü K ı s ı m

#### Yargılamaya ve Cezaya İlişkin Hükümler

Tüketici Mahkemeleri (Madde 23). .....	305
Üretim, Satışın Durdurulması ve Malın Toplatılması (Madde 24) .....	322
Olduklarından Farklı Görünen Mallar (Madde 24/a).....	327



Ceza Hükümleri (Madde 25).....	329
Cezalarda Yetki, itiraz ve Zamanaşımı (Madde 26).....	333

## **B e Ő i n c i K ı s ı m**

### **Ç e Ő i t l i H ü k ü m l e r**

Denetim (Madde 27).....	335
Laboratuvar (Madde 28).....	336
Ödenek (Madde 29).....	338
Diğer Hükümler (Madde 30).....	338
Yönetmelikler ve Düzenlemeler (Madde 31).....	339
Kaldırılan Hükümler (Madde 32).....	339
Geçici Madde 1.....	339
Yürürlük (Madde 33).....	339
Yürütme (Madde 34).....	339

Kaynakça.....	341
---------------	-----

<b>E k l e r</b> .....	345
------------------------	-----

**E k 1:** Avrupa Komisyonunun, üye devletlerin; ayıplı malların sebep oldukları zararlardan sorumluluk ile ilgili yasal, ve idari düzenlemelerinin yaklaştırılması hakkında 25 Temmuz 1985 tarihli Direktifi, 85/374/CEE...

**E k 2:** Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik RG, 13.06.2003...

**E k 3:** Tüketici Sözleşmelerindeki haksız şartlar ile ilgili 5 Nisan 1993 Tarihli 93/13/CEE sayılı Konsey Direktifi

**E k 4:** Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik RG, 13.06.2003.

**E k 5:** Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, RG, 13.06.2003

**E k 6:** Paket Tur sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik RG, 13.06.2003

- Ek 7:** Kampanyalı Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik RG, 13.06.2003.
- Ek 8:** Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik RG, 13.06.2003
- Ek 9:** Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik RG, 13.06.2003
- Ek 10:** Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği, RG, 13.06.2003
- Ek 11:** Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik RG, 14.06.2003
- Ek 12:** Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik RG, 14.06.2003
- Ek 13:** Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik RG, 14.06.2003
- Ek 14:** Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik RG,14.06.2003...
- Ek 15:** Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği RG 1.08.2003...
- Ek 16:** Tüketici Konseyi Yönetmeliği 1.08.2003
- Ek 17:** Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredisinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, RG, 1.08.2003
- Ek 18:** Avrupa Parlemontosu ve Konseyi'nin Ticari Dürüstlüğe Aykırı Uygulamaları ile İlgili 2005/29/CE Direktifi

## KISALTMALAR

- AMNOZSHY : Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik. RG 13.06.2003.
- BK : Türk Borçlar Kanunu.
- BKVKKK : Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu (5464 sayılı).
- DTSHY : Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. RG 13.06.2003.
- ETFY : Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği. RG 13.06.2003.
- GBY : Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik. RG 14.06.2003.
- GÜTD : Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun (5179 sayılı).
- HUMK : Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanun.
- KFTK : Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine ilişkin Kanun (3095 sayılı).
- KSHY : Kampanyalı Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. RG 13.06.2003.
- MSHY : Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik RG 13.06.2003.
- PİSY : Paket Tur sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. RG 13.06.2003.
- RG : Resmi Gazete.
- SSHY : Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik RG 14.06.2003.
- THY : Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği 01.08.2003.
- TKKY : Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik RG 14.06.2003.
- TKEÖİKYMOHY : Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik RG 01.08.2003.
- TKHK : Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (4077 sayılı).
- TKY : Tüketici Konseyi Yönetmeliği 01.08.2003.
- TMK : Türk Medeni Kanunu.

- TRİHY : Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik RG 14.06.2003.
- TŞHY : Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik RG 13.06.2003.
- TTK : Türk Ticaret Kanunu.
- ÜMHUK : Ürünle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun (4703).
- Y.İç.Bir.K : Yargıtay İçtihadı Birleştirme Kararı.
- YHGK : Yargıtay Hukuk Genel Kurulu Kararı.
- YKC : Yargıtay Kararları Dergisi.

## SUNUŞ

Türkiye Barolar Birliği Yönetim Kurulu'nca benimsenen ve TBB 27. Genel Kurulu'na sunulan yayın programı çerçevesinde yeni bir diziyeye başlamış bulunmaktayız.

Yeni dizimiz "*şerh dizisi*" olarak adlandırılmıştır. Bu dizinin ilk kitabı, günümüzde hepimizin yaşamında önemli bir yer tutan tüketici hakları konusundadır. Kitabın ilk bölümünde bu konuda yazar ayrıntılı ve doyurucu ön bilgiler verdiği için, sunuş yazısında konunun önemini vurgulamakla yetineceğim.

Uzun zamandır "*şerh*" niteliğinde hukuk kitabı yayını görülmemekte idi. Kanun maddeleri altına gerekçesi yazılarak, Yargıtay veya Danıştay kararlarının doldurulması ile ortaya çıkan ürünlere "*şerh*" denilmesi mümkün değildir. Bu gerçekten hareket edilerek bu tür yayınlara özellikle "*açıklamalı*," "*izahatlı veya izahlı*" tanımları yapılmaktadır. Türkçeyi kalıtsal bir özgünlükle kullanan üstad Cengiz İlhan'ın çalışmasına "*şerh*" adını vermesi bu olguyu saptaması bakımından da dikkat çekicidir.

Yüksek mahkeme kararlarında emsal aramak ve bu konuda yayın hazırlamak ve yapmak elbette ki önemlidir. Ancak, bunun bağımlılık haline dönüşmesi hukukçuyu düşünmek ve özgün fikir üretmek işlevlerinden uzaklaştırdığı ölçüde zararlı sonuçlar doğmasına neden olmaktadır.

Sanıyorum ki elinizde bulunan “Tüketici Koruma Hakkında Kanun” kitabı “şerh” için gerçek anlamda güzel bir örnek olacaktır. Yeniden bu tür kitapların yayımlanması hukuk hayatımıza canlılık kazandıracak, hukukçuyu yüksek mahkeme kararlarına bağımlılıktan kurtaracak, özgün düşünce ve görüşlerin doğmasına, güzel, üretici, yaratıcı tartışmalara olanak sağlayabilecek bir çıkır açacaktır.

Bu nedenle üstadımız Cengiz İlhan’ın güncel bir sorunu, tüketici haklarını koruma konusundaki bu eserini TBB yayınları arasında yayınlamak bize ayrı bir mutluluk vermiştir.

Cengiz İlhan, hukuk camiasının yakından tanıdığı, saygı duyduğu ve sevdiği bir kişidir. İzmir Barosu başkanlığı, TBB Yönetim Kurulu üyeliği ve TBB Başkan Yardımcılığı görevleri yanında Türk hukuk yazınına çeşitli özgün kitaplar ve çok sayıda makale ile katkıda bulunmuştur.

Mesleğimizin önde gelenlerinden olan Cengiz İlhan ağabeyimize uzun, sağlıklı ve huzur dolu bir ömür diliyoruz. Hukuk yaşamına bu denli daha nice eserler kazandıracığına inanıyoruz.

TBB Başkanı  
Av. Özdemir ÖZOK

## TÜKETİM İŞLEMLERİ

*Omnia definitio in iure civili periculosa est \**

1. Çağdaş üretim ve pazarlama teknikleri, yerellik bir yana ulusalı da aşan piyasa koşulları üretimi olduğu kadar tüketimi de bireysellikten uzaklaştırmıştır. İçinde yaşadığımız modern, hatta postmodern toplumda sözleşme konuları aynı kalmakla beraber sözleşmenin tarafları kişiliğini kaybetmiş, belirsizleşmiştir. Belirsiz alıcılar için mal üretilmekte, hizmet sunulmaktadır. Sözleşmelerin tarafı artık, tek tek kişiler değil sözleşme konusu mal ve hizmetlere ihtiyaç duyanlardır. Artık örneğin piyasaya sürülmüş bir malın satımı sözleşmesinde alıcı (A) veya satıcı (B) yoktur. A ile B'nin yerine belirsiz üreticiler ve alıcılar geçmiştir. Borçlar hukukunun, klasik karşılıklı iradelerin birbirine yönelerek birleşmesi ve böylece sözleşmenin tamam olması (BK 1) kuralı bu gibi tüketim işlemlerinde anlamını kaybetmiştir. Tüketim işlemleri kişilerin karşılıklı, yani icabı yapan (A) ile bu icabı kabul eden (B) arasında gerçekleşen bir işlemde çok genele yönelik bir icap veya icaplar ile yine genele yönelik bir kabul ve kabullere benzetilebilir. (BK 7/3, 8, 9, 10) Ayırt etme gücünün tam olması, artık, bir işlemin hukukilik kazanması için yeterli değildir.

Şüphesiz klasik hukuk ergin (reşit), ayırım gücü yerinde bir kişinin iradesini serbestçe kullandığını varsayar. Ekonomik, sosyal ve psikolojik koşulların insan iradesi üzerindeki sınırlandırıcı etkilerini nazarı itibara almaz. Bu Roma hukukunda da, İslâm hukukunda da böyledir. Ama her iki hu-

---

\* Özel hukukta her tanım tehlikelidir.

kukta sözleşme serbestisi yoktur, kişiler sadece sözleşmeyi yapıp yapmamaya karar veriler, sözleşmenin yapılış biçimi ve koşulları önceden belirlenmiştir. Bu koşullara aykırılık, sözleşme koşullarına yenilerini ekleme sözleşmeyi geçersiz kılar. Sözleşme serbestisi ile birlikte yarı sözleşmenin şartlarının da kişilerin serbest iradesine bağlanması halinde toplum yaşamının, ekonomik, sosyal ve psikolojik koşulların, irade serbestisi kuralını olumsuz etkilediği görülmüş, kişilerin hukukun varsaydığı gibi iradelerini serbestçe bildiremedikleri anlaşılmıştır. Güçlü olanlar güçsüz olanlara sözleşme koşullarını çıkarlarına en uygun bir biçimde kabul ettirmişler, hukuk da bunu onaylamak zorunda kalmıştır. İlk olarak hizmet sözleşmesinde güçlü olan işverene karşı güçsüz durumdaki işçiyi korumak için sözleşmenin koşulları yasalarla belirlenmek suretiyle iş sözleşmelerinde sözleşme serbestisi ilkesi bu alanda terk edilmiş, iş sözleşmesi sosyalleştirilmiştir. Bunu çağdaş sanayi üretimine dayalı, reklam ve halkla ilişkiler üzerine kurulu piyasa ekonomisinin yarattığı tüketicinin içine düşürüldüğü zor durum izlemiştir.

Artık sözleşme serbestisi ilkesinde ısrar etmek, kişilerin bu karmaşık piyasa koşullarında işlemlerini, ekonomik, sosyal konum ve koşulları nazarı itibara almadan, iradelerini bütün koşulları değerlendirerek tam bir şekilde belirterek, işlemleri gerçekleştirdiklerini varsaymak mümkün değildir. Bir başka deyişle "sözleşme ve irade serbestisi" ilkesi üzerine kurulu "borç doğuran sözleşmelerin", "borç doğuran bildirimlerin" sosyal ve hukuki değeri tartışılır hale gelmiştir. Tüketici ve tüketim işlemi, içinde yaşadığımız çağın bu gerçeğinin bir sonucudur, toplum ve hukuk da bunu kabul etmiştir.

2. Borçlar hukukunda ne tüketim sözleşmesi gibi bir sözleşme türü ne de "tüketici" kavramı vardır. Serbest irade ve sözleşme serbestisi temel ilkedir. Bireysellik temeli üzerine kurulu, kişileri kendi hak ve çıkarlarının en iyi takip ve gerçekleştiricisi olarak gören çağdaş kapitalist hukuk da elbette bireyseldir. Kapitalizm ile gelişen ticaret hukukunun basiret ilkesi, hukukun temeli hakkaniyet ilkesini yerine geçmiştir.



Bir başka değişle hakkaniyete aykırı da olsa, basiretsiz davranma halinde yapılacak bir şey yoktur, uğranılan zarara -başkasının kârıdır- katlanmak gerekir. Şüphesiz irade serbestisi ve sözleşme özgürlüğü anayasal bir haktır (Anayasa m. 48/1). Borçlar Kanunu kişilerin iradelerini sosyal koşullar ne olursa olsun serbestçe bildirdiklerini var sayar. İradenin sadece kişisel nedenlerle -fiziki veya ruhsal- etkilenebileceğini kabul eder, sosyal veya ekonomik konum ve koşulların kişilerin iradelerini bildirmeleri üzerinde, olumlu-olumsuz, bir etkisi olabileceği fikrini reddeder. Sözleşme tipleri sınırlı olmadığı gibi, sözleşme koşulları da temyiz gücüne -ayırt etme gücüne- sahip olduktan sonra, serbestçe tayin edilebilir. Bir başka değişle sözleşmelerin geçerliliği belli tiplerle ve koşullarla sınırlandırılmamıştır. "Akdin konusu kanunun gösterdiği hudut dairesinde serbestçe tayin olunabilir" (BK 19/1). "Bu prensip tarafların aşağıdaki noktalarda serbestisinden ibarettir: a. Kanun tarafından tanzim edilmiş olan âkit tiplerinden ayrı âkitler yapmak ve bunları istedikleri gibi tanzim ve tespit etmek, b. Emredici hukuk kaidelerine aykırı olmamak şartı ile kanun tarafından tanzim edilmiş olan âkitlerin fizyonomisini değiştirmek." (Funk)

(1) Bunun anlamı şudur; taraflar yasa tarafından düzenlenmiş sözleşme tiplerinden farklı bir sözleşme tipi (örneğin ülkemizde bir hayli yaygın arsa karşılığı inşaat sözleşmeleri gibi) üreterek anlaşmaya varabilirler veya bir sözleşme tipine yeni bir koşul, koşullar getirebilirler. Örneğin, vade farkı veya kira sözleşmesinde, kiracının temerrüdü halinde, kira dönemi sonuna olan bütün kira bedellerinin muacceliyet kazanması şartı gibi. Her iki durumda da sözleşme geçerlidir, karine; yeni üretilen sözleşmenin ya da sözleşmeye konulan yeni şartın geçerliliğidir. Sözleşme serbestisi ilkesi bu iki yeni durumu hukuka uygun kabul etmektir. Hukuka aykırılığın, yani yasaların emredici hükümlerine veya ahlâka, adaba aykırılığın veya sözleşme konusunun imkansızlığının ileri sürülüp, kanıtlanması gerekir. Sözleşme serbestisinde asıl olan tarafların yasada düzenlenmemiş de olsa yaptıkları bir sözleşmenin, ya da sözleşmelerine koydukları yasada bulunmayan bir şartın geçerliliğidir. Aksinden hareket edersek, sözleşme serbestisinin bulunmadığı bir hukukta, örneğin aile huku-

kunda, taşınmaz mülkiyeti hukukunda, miras hukukunda yasada bulunmayan bir konuda sözleşme yapılması ya da yasada düzenlenmiş sözleşmeye yeni bir koşul getirilmesi halinde asıl olan her ikisinin de geçerli olmamasıdır. Birinci durumda sözleşmenin geçersizliğinin kanıtlanması gerekirken ikinci durumda sözleşmenin geçerliliğini, koşulların yasadaki tiplere uygunluğunun kanıtlanması gerekir. Temel fark buradadır. "Prensip itibarıyla 19/1 maddede beyan edilen akit serbestisi yalnız borç doğuran akitle ilgili taalluk eder" (Tuhr). (2)

3. Tüketim hukuku, daha özel, tüketicinin korunması konusu nasıl ele alınmalıdır? Aynı soru, bir başka şekilde şöyle de sorulabilir. Sorun, hangi hukuk alanının, özel veya kamu, kapsamı içersindedir? Tartışılan konulardan birisi budur. Kamu hukuku alanında, idari tedbirle korumada, ülkemiz, Tanzimat öncesine uzanan büyük bir geçmiş, gelenek ve birikime sahiptir. Özel hukuk alanında, eski hukukta sözleşme serbestisi olmadığına göre bu zaten varsayılabilir. Geleneğimiz daha çok, idari önlemler, kamu hukuku alanındadır. Özellikle fiyat ve kâr hadleri konusunda uygulamalar seksenli yıllara kadar devam etmiştir. (3) Çağdaş özel hukuk, sözleşmeler hukuku alanında ise iki konu üzerinde durabiliriz:

– Birincisi faizin sınırlandırılmasıdır: 22 Mart 1303 (1887) tarihli Murabaha Nizamnamesi'nin adi işlemler ile ilgili hükümleri, (Ticari işlere ait hükümleri Türk Ticaret Kanunu'nun 1473. maddesiyle 1.1.1957 tarihinden itibaren yürürlükten kaldırılmıştır) özellikle; aradan kaç yıl geçerse geçsin hesaplanan faiz toplamının, anapara tutarından fazla olamayacağına ilişkin 4. maddesi hükmü, 19.12.1984 tarihinde 3095 sayılı "Kanuni Faiz ve Temerrüt faizi'ne ilişkin Kanun" ile kaldırılmaya kadar, yürürlükte kalmıştır. Bu önemli bir sınırlandırmadır, temerrüt faizi hesaplamalarında da uygulanan bu sınırlandırmanın önemi, günümüzdeki astronomik kredi kartı faiz hesaplamalarını görünce daha çok anlaşılacaktır.

– İkincisi fiyat veya bedel (eda) sınırlandırmasıdır. 1.1.1957 tarihide yürürlüğe giren Türk Ticaret Kanunu'nun, 1466. maddesinin; "Şu kadar ki, bir akit hükmünce yerine geti-

*rilmesi gereken edalar hakkında kanun veya salâhiyetli makamların kabul etmiş olduğu en yüksek haddi aşan mukaveleler, en yüksek had üzerinden yapılmış sayılır ve bu hadden fazla olan edalar, hata ile yapılmış olmasa dahi geri alınır."* hükmüdür. Halen yürürlükte bulunan bu hüküm, yetkili kurumların, yasaların tüketici yararına getirdiği veya getireceği sınırlandırmaların, sözleşmeler hukukuna etkisinin ve geçerliliğinin hukuki dayanağını oluşturmaktadır.

4. Bu konuda asıl önemli olan yargının tutum ve anlayışıdır: Borç doğuran sözleşmelerde sosyal endişeler ile irade serbestisini sınırlandırıcı, -örneğin kira bedelinin tespiti davaları-, kusursuz sorumluluk ilkesi uygulamasını genişletici, -örneğin adam çalıştıranlarının kusursuz sorumluluğu-, yorum ve içtihatları hukuk alanında olduğu kadar toplum yaşam ve ilişkilerinde de etkili olmuştur. Kira bedelinin saptanması, genelde, kazai tasarruftan çok idari tasarruf niteliğindedir. İnşai ve geneldir, düzenleyicidir, kanımızca, yargı tasarrufunun kapsamı dışındadır. (4) Ama "kira tespit davaları" artık adli yaşamımızın, HMUK'a kadar girmiş ayrılmaz bir parçasıdır. İctihadı Birleştirme Kararı yoluyla, yargı, kendi kendini yetkili kılmış, görevlendirmiştir. Bu elbette, çağdaş hukukun, mahkemelerin görev ve yetkilerinin yasalarla belirlenmesi kuralına, yazılı hukukun genel prensibine aykırıdır. Eski hukukta, kadıların idari yetkileri vardır, bu günkü belediyelerin, kamu kurumlarını birçok yetkisi örneğin narh koymak, -azami satış fiyatını saptama- kadılarına aittir. (5) Bugün yargının, Yargıtay'ın böyle bir yetkisi yoktur, bir sözleşmede edanın hukuk nizamına göre geçerli olup olmadığını (BK 20) ya da ne kadarının geçerli olduğuna (TTK 1466) karar verebilir, ama bir sözleşmenin tarafları yerine geçerek, edayı, edanın miktarını saptayamaz. Ne var ki, Yargıtay, Anayasa Mahkemesi'nin, 6570 sayılı yasanın 2. ve 3. maddelerini iptal etmesi üzerine önce 18.11.1964 sonra da 21.11.1966 tarihli İctihadı Birleştirme Kararları ile kira bedelinin sınırlandırılmasına ilişkin boşluğun hakkaniyet esaslarına göre bilirkişiler tarafından bildirilecek değere göre hakim tarafından doldurulmasına karar vererek hukukumuzda sözleşmeler hukuku ilkelerinin sosyal

açından yorumlanıp uygulanması alanında yeni bir dönem başlatmış, bu anlayış günümüze kadar gelmiştir. Ülkemiz uzun yıllardan beri yüksek oranlarda enflasyon ile birlikte yaşamış, ekonomik bunalımlar birbirini izlemiştir. Kira tespit davası ile açılan sözleşmenin ana unsurunun (edanın) yargı tarafından belirlenmesi uygulaması, toplum yaşamının ağır-laşan koşulları ile mantığını sürdürmüş, yabancı para üzerinden düzenlenmiş sözleşmelerde, yasanın, alacaklıya tanıdığı alacağını yabancı para cinsinden, ya da “*fili ödeme günündeki rayice göre Türk parası ile ödenmesini isteme*” (BK 83 m.) hakkını, yargı kendi kendini yetkilendirerek, uyarılma davası olarak adlandırılan davalarla, yabancı paraya rayiç dışında bir değer saptama yolunu açmıştır. Özetle irade serbestisi ilkesini sınırlandırıcı uygulamalar adli yaşamımız, ülkemiz hukukunun temel ve özgün niteliklerinden birisidir, esasen, günümüzde tüketim hukuku da bundan başka bir şey değildir.

5. Tüketim işlemleri, şüphesiz çok yönlüdür; kamu hukuku alanına olduğu kadar, özel hukuka (borçlar ve ticaret hukukuna), ve giderek ceza hukukuna kadar uzanan, günümüzün ekonomik yaşamının, piyasa düzenlemelerinin yansıması ve sonucu olarak, karmaşık bir yapısı vardır. Tüketim işlemlerini, sadece kamu hukuku alanında sanayi ve ticaretin düzenlenmesi ve denetlenmesi sorunu saymak yanlıştır. Ama, algılama böyledir, en azından bu izlenimi yaratmaktadır. Bu gerek 4007 sayılı yasanın ve yasayı önemli ölçüde değiştiren, bir bakına yeniden düzenleyen 4822 sayılı yasanın hazırlanıp, TBMM de müzakeresi ve kabulü sırasında, (yasanın hazırlanmasında Adalet Bakanlığı'nın ve Adalet Komisyonu'nun konu ile ilgili en küçük görüşü ve katkısı yoktur), gerekse kanunun yürürlüğe girmesinden sonra “*tüketici sözleşmelerinde ki haksız şartlar*”, “*ayıplı malın neden olduğu zararlardan sorumluluk*” vb. gibi, hukuki sorumluluk ve sözleşmelerde ki şartların geçerliliğine yönelik, idari hiçbir yönü bulunmayan, yorumu ve uygulaması tamamen yargıya ait, ancak bir kanun veya kanun hükmünde kararname konusu olabilecek düzenlemelerin, idari bir düzenleme söz konusu imiş gibi, yönetmelik konusu yapılmasında, açık olarak görülmektedir. Sorunun diğer yönü;

sözleşmeler hukuku çerçevesinde, tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunmasına yönelik Avrupa Birliği direktiflerinin Sanayi ve Ticaret Bakanlığı yönetmelikleri (yönetmelikler bu direktiflerin çevirisidir) ile yürürlüğe sokulmak istenmesidir. Şüphesiz tüketicinin korunmasına ilişkin de olsa bakanlığın hukuki sorumluluk, sözleşmedeki şartların geçerliliği gibi hukuki konularda düzenleme yapma yetkisi bulunmamaktadır. Bunu, tartışmak, abesi tartışmaktır. Bu yetki, kanun koyucuya aittir ve kanun koyucu bu yetkisini devredemez. Sözleşmeler hukukunu, hukuki sorumluluk konularını, tüketiciyi korumak için de olsa, yönetmelik gibi idari bir tasarrufun konusu yapamayız, aksi uygulamada tereddütlere yol açar, karmaşa yaratır, daha da öte hukuk düzenimizi tartışmak anlamına gelir.

6. Örnek; *"Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmeliğin"* 7. maddesinin (e) bendinde yazılı; *"mal piyasaya sürüldüğünde mevcut bulunan bilimsel ve teknolojik bilgilerin, ayıbın varlığının bilinmesine imkan vermemesi"* halinde, *"imalatçı/üreticinin malın sebep olduğu zarardan sorumlu tutulmaz"* hükmüdür. (Avrupa Konseyi'nin 85/374/CEE sayılı direktifinin 7 maddesi). Hukukumuzda, genel hükümlere göre ayıplı malın sebep olduğu zarardan kusursuz sorumlu olan imalatçı/üretici lehine tanınmış bu tür bir kurtuluş beyyinesi bulunmamaktadır, 4077 sayılı yasada bulunmayan böyle bir beyyinenin, bir yönetmelik hükmü ile, idari düzenleme görüntüsü altında yürürlüğe sokulması, hukuk düzenimiz açısından çok tartışmalı bir durumdur. Konu ilgili maddesinde etraflıca tartıştığımız gibi; bu hükümle, teknik gelişmenin, bir başka deyişle teknik denemelerin riski, bundan kazanç sağlayan imalatçıdan alınarak tüketiciye yüklenmektedir. Denemeler ürünlerin yapısında ya da tasarımında, teknik düzenlemesinde olabilir. Örneğin, daha önce bilinmeyen yeni bir sun' i elyaftan üretilmiş giysilerin bilâhare sağlığa zararlı olduğunun anlaşılması halinde, imalatçı, Ar-Ge çalışmaları sonucu bulunduğu bu yeni elyafın, malın piyasaya sürüldüğü tarihte mevcut bilimsel ve teknolojik bilgilere göre sağlığa zararlı olduğunun

bilinmediğini ve bilinemeyeceğini (ayıplı olmadığını), kanıtlayarak sorumluktan kurtulacaktır. Böylece tüketiciler de ücretsiz, hatta üstüne para ödeyen denek durumuna itilmiş olmaktadır, bu hukukiliği bir yana, etik de değildir.

Gelişme riskinin kime yüklenmesi gerekir, tüketiciye mi yoksa girişimciye mi? Bir başka değişle gelişmenin bedelini kim ödemelidir? Konu tartışmalıdır; kimilerine göre; Avrupa Konseyi'nin 85/374/CEE sayılı direktifinin 7. maddesinde (Yönetmelik m. 7) üreticiye, daha genel girişimciye tanınan muafiyetler, bir tanımlamaya göre, "*gelişim tehlikesi beyanesi*", iki taraf çıkarlarını dengeleyen bir çözümdür. (6) Ama temelde gelişmenin riskini ve bu riskin tüketiciye aktarılmasını kabul eden bu görüş hukuki olmaktan çok ekonomiktir. Hukuki bakımdan insan sağlığını, güvenliğini tehlikeye atarak yeni ürünler denenemez. Bu belki bir ekonomik gelişme aracıdır, ama bu araç hukuki değildir. Böylesine insani, böylesine sosyal ve hukuki bir konunun, tartışmasız, sıradan idari bir yönetmelik ile hukuk yaşantımıza sokulmak istenmesi, doğrusu, çok şaşırtıcıdır.

7. Konu, tüketim hukukunun niteliği, kamu veya özel hukuk, tüketicinin hakları bakımından son derecede önemlidir. Kamu hukuku alanında alınan piyasaya sunulan mal ve hizmetlerin tüketicinin korunması açısından gereken önlemlerin alınması, düzenlenmesi, denetlenmesi tüketiciden çok idareyi hak sahibi kılar, yaptırımları idari para cezalarından ibaret kalır. Özel hukuk, sözleşmeler hukuku alanında ise tüketiciye tanınan hakların hukuki yaptırımlar ile tamamlanması gerekir. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu kanunun uygulanmasına ilişkin çıkarılan yönetmelikler, tüketiciye, genel hükümlerin dışında, ne gibi haklar tanımış ve bu haklar hangi hukuki yaptırımlar ile donatılmıştır? Bu soruya, yasaya aykırı bazı hükümlerin geçersizliği dışında, olumlu cevap vermek mümkün değildir. Tüketiciye tanınan hakların yaptırımı yasanın 25. maddesinde yazılı idari para cezalarından ibarettir. Örneğin 7. maddenin 4. fıkrasına göre kampanyalı satıştan ayrılmağa karar veren ve bunu bildi-

ren tüketiciye, vazgeçme tarihine kadar ödediği tüm bedeli, kampanya konusu malm teslim tarihine kadar düzenleyicinin ödemesi gerekmektedir. Bu bir yasal yükümdür, ne var ki düzenleyicinin borcunu yasal vadesinde ödememesi halinde, yaptırımı hukuki değil, 25. maddenin 3. fıkrasına göre idari para cezasıdır. Oysa tüketici yararına hukuki bir yaptırım; örneğin tüketicinin alacağının gününde ödenmemesi halinde iki katı fazlasıyla ödenmesi şartının, (yasal cezai şart) yasaya konulmaması için hiçbir sebep yoktur. Örnekleri çoğaltmak mümkündür. Hukuki bir borcun yaptırımının da hukuki olması gerekir, 4077 sayılı yasada tüketiciye tanınan bütün hakların idari yönetmelikler ile düzenlenmesinde, yaptırımların idari para cezaları ile sınırlandırılmasında ısrar edilmiştir. Bu da 4077 sayılı yasanın hukuki bir düzenlemeden çok kamu hukuku alanında idari bir düzenleme bakış açısıyla yürürlüğe sokulduğu kanaatini pekiştiren bir durumdur.

Tüketim işlemleri genelde küçük meblağlardır. Öbür taraftan tüketicilerin, yasal ve idari olarak ne kadar teşvik edilirse edilsin, işçilerin sendikalaşması örneği, etkin bir şekilde örgütlenmeleri kolay görünmemektedir. Bu iki olumsuzluk, yasaların tüketicilere tanıdığı hakların çoğunun çok defa gerçekleşmesine, hayata geçirilmesine engel olmaktadır. Bir başka olumsuzluk ise: uzman kadroları ile, ürünlerin en ince ayrıntılarına, üretim tekniklerine bilgili, uzman hukukçuları ile yasaların, hukukun ayrıntı ve boşluklarını kendi yönüne çekebilen güçlü ve örgütlü satıcılar, sağlayıcılar karşısındaki tüketicinin zayıf ve bilgisiz konumudur. Bütün bu olumsuzluklar karşısında, tüketiciyi korumanın yolu, tanınan hukuki hakları yine hukuki yaptırımlar ile donatmak, geçersizlik yanında, tüketici yararına yasal cezai şartlar, tazminatlar koymaktır.

8. Tüketim işlemleri, çağımızın bir gerçeği, daha öte bir yaşam biçimidir. Hukuk, bu yaşam biçimine ayak uydurmağa çalışmaktadır, geliştirdiği ve geliştireceği yeni fikirler yeni kurumlar ile kişilerin toplumların gereksinimleri karşılanacak tüketiciler, tüketim işlemlerinin doğasına uygun haklar ile do-

natılacaktır. Tüketim hukuku, tüketici hakları batı da oldukça yenidir. Olay, ABD’de ünlü ve örnek Avukat Ralph Nader’in altmışlı yetmişli yıllarda büyük tröstlere, kartellere karşı yürüttüğü güçlü ve çarpıcı mücadele ve tükenmez çabalarla başlamış, sürmüştür, kısa zamanda toplum yaşamında, kurduğu örgütler ile etkili olmuş, bir tüketici bilinci oluşması sağlanmıştır. Nader’in yürüttüğü güçlü mücadelenin diğer bir yanı da, çağımızda, toplum çıkarlarının savunulmasında avukatların üzerine düşen öncülük görevine iyi bir örnek oluşturmasıdır. (7). Konu Avrupa’ya daha sonra, seksenli yıllarda intikal etmiştir; Avrupa Birliği Komisyonu’nun çalışmaları ve direktifleri ile gelişme yaygınlaşmağa başlamış, güçlenmiştir.

Tüketim işlemlerinin, birer özel hukuk işlemi olduğu gözden kaçmamalıdır, analizler ona göre yapılmalı, çözümler ona göre bulunmalıdır. Yıllarca ifade etmek istediğimiz gibi *“Tüketici bir hukuk kavramı”, “tüketim işlemleri, bir özel hukuk işlemidir”* (8). Bu çalışmamızda da konu daha çok bu açıdan ele alınmak istenmiş, idari yönünden çok hukuki yönünün altını çizmek temel amacımız olmuştur... Ülkemizde başta Devlet Plânlama Teşkilâtı’nın, *“Tüketici’nin Korunması Özel İhtisas ve Alt Komisyonu 1995 Raporu”* (9) ile aynı teşkilatın, *“Tüketici’nin Korunması Özel İhtisas ve Alt Komisyonu 2001 Raporu”* olmak üzere konuyu bütün yönleri ve ayrıntıları ile inceleyen Prof. Dr. Aydın Zevkililer ile Arş. Gör. Murat Aydoğdu’nun (10) ve Prof. Dr. İ. Yılmaz Aslan’ın (11) kitapları gibi fevkalâde ciddi çalışmalar yapılmıştır. Prof. Dr. Halûk Tandoğan (12), Prof. Dr. Reha Poroy (13) Prof. Dr. Lale Sirmen ve özellikle yapımcının sorumluluğu konusunda Prof. Dr. Ergun Özsunay’ın çok değerli çalışmaları yeni araştırmalara ışık tutmağa devam etmektedirler. Konunun, ülkemizde, önemine uygun bir şekilde ele alındığı ve bunun böyle devam edeceği muhakkaktır. Amacımız, tüketim işlemlerinin, tekrar de olsa, önemini ve boyutlarını vurgulamaktır, bu bile, kanımızca, bütün bu değerli çalışmalara küçük de olsa bir katkıda bulunma isteği, çabasıdır.

Bir işten maksat ne ise hüküm ona göredir.

Mayıs/2006-Karşıyaka



1. F. Funk, *Borçlar Kanunu Şerhi*, s. 31.
2. A. Von Turh, *Borçlar Hukuku*, s. 243.
3. Bu konuda Devlet Plânlama Teşkilâtı'nın, "Tüketicinin Korunması Özel ihtisas ve Alt Komisyonu 1995 Raporu"nda geniş bilgi bulunmaktadır.
4. "Hakimle memur arasındaki farklı durum, idare organı ile kaza organı arasındaki fark, fonksiyon ve tasarrufun farkının bir neticesidir. Memur ve idare bir müteşebbis vaziyetindedir. Tasarrufları inşaidir, yani yeni vaziyetler yaratmaktadır. Bu vaziyetlerin ihtiyaca, hal ve zaman icaplarına, eldeki imkanlara uygun olup olmadığı, fayda ve zararı ayrıca bir mesele teşkil eder. Halbuki hakim tasarrufun ne neticesi ile ve ne fayda ve zararı ile ne de halin icaplarına uygunluğu ile alâkalıdır. O yeni bir durumu, hukuk ve madde dünyasında yeni bir şey yaratmayacaktır. Onun gayesi hukuk nizamını korumaktır. Bu nizamı kendi kurmamış olduğu için iyiliği veya fenalığı, fayda ve zararı onu alâkalandırmaz. Bir hukuki tasarrufun veya fiilin hukuk aleminde ve nizanında bir değişiklik husule getirmiş olması da onun fiilinin neticesi değildir. O sadece olanı izhar etmek, hukuk nizamını tatbik etmek ve bu suretle nizamı korumakla mükelleftir" (Siddık Sami, Onar, *İdare Hukuk'un Umumi Esasları*, Cilt 1. s. 345).
5. "Kadınların şer'i ve hukuki vazifelerinden başka idari cihetten de pek mühim vazifeleri vardı ve bu hususta hükümetçe kendisine ferman gönderilir ve o da icap eden cevabı re'sen (kendiliğinden) hükümete arz ederdi. Kadınların buldukları şehir ve kasabaların inzibati, mahalli ve askeri sınıfa bırakılmıştı. Zahire ve amele tedariki, hayvan sevki, menzil emirleri, asker toplanması, iktisadi işler, mahalli rayice göre eşyaya narh konması, belediye işleri yani askeri inzibattan başka bütün devlet işlerinin temini kadınlara aitti. Bundan dolayı kadılar selâhiyet itibarıyla devlet merkezine bağlı vazifeler sahibi idiler." (Ord. Prof. İsmail Hakkı Uzunçarşılı, *Osmanlı Devleti'nde İlimiye Teşkilatı*, s. 109)
6. "Bana göre; Avrupa metninin yurttaşların bir başka deyimle tüketicilerin korunması ile işletmelerin hukuki güvenliği arasında kurulmasını önerdiği denge sağlıklıdır. İşadamlarının yiyecekleri pasta (sos) hakkında bir fikir oluşturabilmeleri için, bütün dikkatlerine rağmen ayıplı bir malın piyasaya sürülmesi durumunda karşılaşacakları işlemleri yeterli ölçüde öngörmelerine ihtiyaçları vardır. Ama komisyonun önerdiği bu denge, ancak birliğe doğru ilerlenmesi halinde etkili olabilir. Zira bu günkü durumda direktifin düzeni ile mağdurların haklarını her zaman daha çok korumuş olan iç hukuk düzeni üst üste gelmiş, çakışmış durumdadır. Önce gelişme riski üzerinde kısaca duralım; bu sorunun pratik önemi söylenildiği kadar fazla değildir, yükümü semboliktir. Bütün üye ülkeler gelişme riski muafiyetini tanımışlardır... içlerinden sadece üç ülke, bu riskin (kurtuluş beyyinesinin) ileri sürülmesini engelledikleri alanları belirlediler: Gıda maddeleri için İspanya, ilaçlar için Almanya ve insan bedeninden türetilmiş ürünler için Fransa. Bu durumun şimdiden kestiremeyeceğimiz sonuçları olabilir. Her halükârda sembolik etki yıkıcı (kırııcıdır)." (M. Françoise, Xavier Testu) european?). "Un Regime Unique De Responsabilite Du Producteur En Europe Est-il Possible Et Souhaitable" (Avrupada üreticinin sorumluluğu konusunda tek bir düzen mümkün müdür ve temenni edilemeli midir.) Asamble Nationale. "Quelle Securite pour les consommateur" p. 23.

7. Pierre François Divier, *"Ralph Nader ou comment devenir un avocat de l'intérêt public"*, Publi-Union 1974.
8. Av. Cengiz İlhan, *"Bir Hukuk Kavramı Olarak Tüketici"* 1976, Türkiye Barolar Birliği *"Ekonomi - Hukuk Kongresi Tutanağı"* 28-30 Kasım 1975 Ankara.
9. Devlet Plânlama Teşkilâtı'nın, *"Tüketicinin Korunması Özel ihtisas ve Alt Komisyonu 1995 Raporu"* ile aynı teşkilatın, *"Tüketicinin Korunması Özel ihtisas ve Alt Komisyonu 2001 Raporu."*
10. Prof. Dr. Aydın Zevkliler ile Arş. Gör Murat Aydoğdu, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Seçkin yayınları 2.
11. Prof. Dr. İ. Yılmaz Aslan, *Tüketici Hukuku*, Ekin Yayınları 2004.
12. Prof. Dr. Halûk Tandoğan, *Tüketicinin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğü'nün Bu Açıdan Sınırlanması*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Konferanslar Dizisi 1977.
13. Prof. Dr. Reha Poroy, *Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları*.

## BİRİNCİ KISIM

### Amaç, Kapsam, Tanımlar

#### Amaç

**Madde 1.-** Bu kanunun amacı, (...) (1) kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişmeleri özendirmek ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeğe ilişkin hususları düzenlemektir.

1. *"Türkiye Cumhuriyeti", "(...) demokratik, laik ve sosyal bir hukuk devletidir"* (Anayasa 2. m.).

*"Devlet tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder"* (Anayasa 172. m.).

AMAÇ

2. Anayasa'nın 11/1 maddesine göre; "Anayasa hükümleri, yasama, yürütme ve yargı organlarını, idare makamlarını ve diğer kuruluş ve kişileri bağlayan temel hukuk kurallarıdır." Prof. Dr. Hirsch bu bağlayıcılığın, bir başka deyişle Anayasa'nın üstünlüğü ilkesinin kamu hukuku ve siyasi hakların ötesinde, özel hukuk alanında da geçerli olduğu görüşündedir. Türkiye Cumhuriyeti Devleti'nin "sosyal hukuk devleti" niteliği, özel hukuk alanında etkisini göstermeli sözleşme özgürlüğü, mülkiyet hakkı bu niteliğe uygunluğu oranında geçerlik kazanmalıdır.

"Sosyal hukuk devleti ilkesi yalnız mülkiyet ve miras hukukunda değil, aynı zamanda borçlar hukuku alanında da pek önemlidir. Meselâ iktisaden kuvvetli olan büyük ticari işletmeler tarafından önceden tespit ve mukavelelere konulan genel kayıtların geçerli olup olmadığı meselesi sosyal hukuk devleti ilkesiyle de ilgilidir. Bu genel kayıtlar kanunların tamamlayıcı (yede) kaidelerini bertaraf ederek müşterilerin menfaatlerini ağır bir surette bozacak olursa yargıç tarafından hükümsüz sayılacaktır. Hükümsüz sayılan kayıtların yerine kanunun yede kaideleri geçer, meğer ki genel kayıtlar tüm olarak batıl sayılsın. Görülüyor ki sözleşme yapmak serbestisi Anayasa ilkeleri ile sınırlandırılmıştır."

"Alman hukukundan yine Türk hukukuna dönelim: Anlatmağa gayret ettiğim Alman ilmi içtihatları ile mahkeme kararlarının ışığı altında Türk Anayasası'nın 8. maddesinin 2. fıkrası hükümünü (şimdi 11/1 m.) yorumlayacak olursak, -yazılış şekli itibariyle biraz geniş olmasına rağmen- bu hükümü ile hukuk meselesi muhteva (içerik) bakımından Bonn Anayasası'ndan daha açık bir tarzda halledilmiştir. Şöyle ki yalnız temel haklar değil, anayasanın bütün hükümleri kişileri de bağlayan temel hukuk kurallarıdır. Bundan dolayı anayasa metnine dahil olan ve başlangıçta belirtilen temel ilkeler ile bunlardan doğan hukuki sonuçlar bütün özel hukuk alanını etkiler." (2)

3. "Tüketicinin korunması piyasa mekanizmasının işlediği kapitalist veya karma ekonomilerde çok yönlü bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır. Gerçekten, emredici merkezi plâna bağlı sosyalist (komünist) sistemlerde, tüketim bu plân uyarınca düzenlendiğine göre, tüketicinin korunması plânın uygulanmasının bir vechesi olarak kabul edilebilir. Diğer bir deyimle, plânın uygulama halkalarından

*sorumlu bulunanlar, kişisel çıkarlarına hizmet veya sabotaj maksadıyla, tüketiciye plânın öngördüğüne oranla eksik veya kötü arzda bulunabilirler. Bu davranış ağır cezalarla karşılanmış olan ekonomik suçlar kategorisine girer. Bu sistemlerde tüketicinin korunması, genel olarak ekonomik düzenin korunmasının bir parçasını oluşturmakta ve sadece kamu hukuku alanında ele alınmaktadır. Piyasa ekonomisine dayanan sistemlerde ise, kamu hukuku alanında sağlanan koruma, tüketicinin korunmasının bir yönüdür. Diğer yön ise, mukaveleleri düzenleyen hükümlere yapılacak müdahalelerle, özel hukuk alanında alınacak tedbirle oluşmaktadır.” (3)*

4. Tüketici, şüphesiz, önce ekonomik bir kavramdır, hukuki niteliğini daha sonra kazanmıştır. Yasanın, amacının hukuki olmaktan çok, tüketicinin bu ekonomik kimliğini öne çıkardığı izlenimini vermektedir. *“Tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemler”* idari ve iktisadi karar ve işlemler ile olabileceği gibi hukuki yollardan da olabilir. Bir başka deyişle tüketicinin korunması kamu hukuku, daha özel, idare hukuku alanına giren önlemler ile sağlanmak istenebileceği gibi, özel hukuk, özellikle sözleşmeler hukuku alanına giren kavram, ilke ve hükümlerle de gerçekleştirilebilir. Birincisi geleneksel yoldur, ürün fiyatlarının sabit tutulması (narh), gereken niteliklere sahip bulunmayan ürünleri üretip satanların cezalandırılması, sağlığa zararlı maddelerin, satılmasının yasaklanması, aykırı davranışların keza cezalandırılması gibi. Bunlar, eksiden beri var olan, merkezi idarenin veya belediyelerin genel görev ve sorumlulukları içerisinde ele alınıp, düzenlenmesi ve değerlendirilmesi gereken hususlardır. En iyi örnek, İkinci Dünya Savaşı ve sonrası dönemlerde, kırklı ellili yıllarda uzun süre yürürlükte kalmış *“Milli Korunma Kanunu”* dur. Bu gibi kanuni, idari önlemlerle korunan tüketici değil, genel olarak, yurttıştır. Devlet, yurttaşını sağlığa zararlı, güvenliğini tehdit edici işlem ve eylemlere karşı korur, hak ve yetki sahibi olan, idaredir. İdari tedbirler, cezai yaptırımlar ülkemizde eskiden beri olagelmış, yurttaşların *“sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu”* idari ve yasal *“önlemler”* her zaman alınmıştır. Şimdi buna bir de *“tüketicilerin kendilerini*

AMAÇ *koruyucu girişmeleri özendirmek ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeğe ilişkin hususları düzenlemek*” eklenmiştir. Tüketicinin korunması konusunda idarenin hak ve yetki sahibi olmasıyla tüketicinin kendisinin hak sahibi olması iki farklı durumdur. Birincisi idarenin tüketici yurttaşlarını korumak amacıyla ekonomik alanlara müdahalesi yurttaşların sağlığı, güvenliği ile ilgili işlerin tüketici yararına düzenlenmesine karışması, tüketici yararına denetlemesidir. Bu durumda tüketici yurttaş yasanın sujesi (hak sahibi) değil, yasanın konusudur (objesi). Tüketim hukukunda ise, hak sahibi olan tüketicinin kendisidir. Bunu, yönetimlerin değerlendirmelerine bırakılmış koruma önlemleri ile karıştırmamak gerekir. İki durumu birbirinden ayırmak gerekir; idarenin genel görevleri içerisinde olan korunması gereken yurttaş ile, hak sahibi tüketici farklı şeylerdir. Çağdaş tüketim hukuku, özel hukuk, alanında önce “tüketici”yi bir hukuk sujesi olarak kabul etmiş, “tüketim sözleşmesi”nin koşullarını belirlemiştir. Tüketici artık bir hukuk objesi olmaktan çok bir hukuk sujesidir. Önemli olan, artık sadece tüketiciyi korumak değil, aynı zamanda tüketiciyi, bir hukuk sujesi olarak kabul etmek, kendisini koruyacak hak ve yetkiler ile donatmaktır. Yasanın amacının, çağdaş tüketim hukukunun bu ikili özelliğini öne çıkaracak şekilde düzenlenmesi daha doğru olurdu.

5. Kanun koyucumuz diğer ülkelerin tercih ettikleri “Tüketim Yasası” adı ve kavramı yerine “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” adını seçerek bir bakıma işin daha başında konuyu piyasa işlemlerinin tüketicinin korunması yönünden düzenleyen idari önlemler olarak görüp değerlendirdiğini ortaya koymuştur. Bir başka deyişle konu kamu hukuku ağırlıklı olarak ele alınmış, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nun insiyatif ve denetimine bırakılmıştır, başta “Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar” olmak üzere sözleşmeler hukuku ile ilgili, özel hukuk kapsamındaki, tamamen hukuki ve adli bir çok hususun, örneğin “kapıdan satışlar, mesafeli sözleşmeler”, “Ayıplı Malın Sebep Olduğu Zararlar” vb. gibi bu Bakanlığın idari nitelikli yönetmelikleriyle çözümlenmek istenmesi bunun örneği ve kanıtıdır.

Bu haliyle yasa medeni bir yasadandır (hukuktan) çok, idari bir yasa görüntüsü vermektedir.

Kişiler arası, toplumsal ilişkileri düzenleyen yasalarla, örneğin Medeni Kanun, Borçlar Kanunu, Ticaret Kanunu ile kamu yönetimi yasaları örneğin idari ve mali yasalar arasında hukuki bakımdan farklar vardır. (4) Birinciler bazı dillerde, örneğin Fransızca, kanun kavramından (La Loi) farklı ve kapsamlı olarak, bu farklılığı ve genişliği belirtecek, idari yasalardan ayıracak şekilde, ayrı bir kavramla (La Code) olarak ifade edilmiştir. Code Civil (Medeni Kanun), Code des Obligation (Borçlar Kanunu) gibi. Fransa'da Tüketim Yasası bir kanun (La loi) olarak değil bir Code olarak (Code de la Consommation-Tüketim Kodu) tanımlanmıştır ve doğrudur; tüketim işlemi idari bir işlem değil, hukuki bir işlemdir. Hukuk dilimizde böyle bir ayırım yoktur; yasalar ister toplum yaşamı ile ilgili olsun, ister idari veya mali nitelikte bulunsun hepsi, yasa (kanun) kavramıyla ifade edilmektedir ve bu konuya yabancı olanları her ikisi de yasa olduğuna göre örneğin Medeni Yasa ile Katma Değer Vergisi Yasası'nı bir tutma gibi bir yanılığa düşürmektedir. Böyle yanılığın önleniminin, aradaki farkı belirlemenin yolu, kanunun, yasayı hukuki özelliğini ortaya çıkaracak şekilde adlandırılması, örneğin Belçika'nın (Loi Sur La Consommation-Tüketim Hakkında Kanunu) adının benzeri "Tüketim İşlemleri Kanunu" olmalıdır.

1. Madde ile, "ekonominin gereklerine ve" ibaresinin kanunun amaç maddesi metninden çıkarılması öngörülmektedir" (Hükümet gerekçesi). -Maddenin ilk şeklinde yer alan "ekonominin gereklerine ve" ibaresi 4822 sayılı yasa ile madde metninden çıkarılmıştır.
2. Prof. Dr. E. E. Hirsch, "Anayasa'nın Özel Hukuk Kurallarına Etkileri", *Türkiye Barolar Birliği Birinci Hukuk Kongresi*, 1971 s. 11. 12.
3. Prof. Dr. Reha Poroy, "Tüketici'nin korunmasına ilişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları", *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Halil Arslanlı'nun Anısına Armağan*'dan ayrı basım, İstanbul 1978, s. 515).
4. "Hukuk bilimi üzerindeki kitapların yazarları hukuk hakkında yazdıkları zaman, profesyonel hukukçular hukuka dair konuştukları vakit, onların esas itibarıyla üzerinde düşündükleri hukuk türü, Justinian'ın Institutes'unda veya Napolyon Kodları'nda veya Alman İmparatorluğu'nun Yeni Sivil Kodu'nda bulunmakta

## Tüketici Haklarını Koruma Kanunu

AMAÇ

*olan hukuktur, yani akitler ve haksız fiillerle, mülkiyetle, aile ilişkileri ve mirasla veya Ceza Kanunu'nda bulunacak şekliyle suçlar hukuku ile ilgili kurallardır. Onlar, aynı zamanda, mevsuf (nitelenmiş, belirlenen) hukuk kurallarının mahkemeler tarafından tatbik edilmesini düzenleyen usul hukukunu, veya Benthamik bir terim kullanırsak 'Şekli Hukuku' da ihtiva edecektir. Bu hukuk dalları belki 'hukukçuların' hukuku olarak adlandırılabilir. Bu hukuk dalları belki 'hukukçuların' hukuku olarak adlandırılabilir. Bu hukuk dalları belki 'hukukçuların' hukuku olarak adlandırılabilir. Bu hukuk dalları belki 'hukukçuların' hukuku olarak adlandırılabilir." (Courtenay Ilbert -F. A. Hayek,- Kanun, Yasama Faaliyeti ve Özgürlük. Çev.: Atilla Yayla, Notlar 261, naklen).*



## II. Kapsam

**Madde 2.- Bu Kanun, 1. maddede belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemi kapsar.**

1. Tüketici mi yoksa tüketim işlemi mi? 4077 sayılı yasa (3 m.) tanımlarını tüketim işlemi esas alarak değil tüketiciyi esas alarak, tüketici üzerinden yapmıştır. Bir başka deyişle işlemi kendisine göre değil, hukuki işlemin taraflarından birisine göre nitelendirmiştir.(1) İşlemin niteliği işlemi yapanlara göre belirlenemez. İşlemin niteliği, tarafların niteliğini de belirler. Tarafların niteliği sübjektif, işlemin niteliği ise objektiftir.(2) Maddenin, yasanın, her türlü tüketim işlemi kapsaması şeklinde anlaşılması ve uygulanması gerekmektedir.

2. Adi işlem ile tüketici işlemi arasındaki ayırım açık değildir. Kişilerin bir hukuk sujesi (hak sahibi) olarak hukuki işlemleri medeni, daha özel Borçlar Yasası'nda düzenlenmiştir. Kişiler arası genel ilişkiler, taraflar tacir değiller ise, bu yasalar kapsamında genel adi hukuki işlemlerdir. Bir başka deyişle taraflar tacir değil ise, bir yurttaşımızın yaptığı, "*bir mal veya hizmeti edinme, kullanma veya yararlanma*" işlemi, "*ticari ve mesleki olmayan amaçlarla*" gerçekleştirdiğini kabul etmek, genel hükümlere göre (Borçlar Yasası) değerlendirmek gerekir. Adi işlemlerde de, aynen tüketim işlemlerinde olduğu gibi, bir mal veya hizmeti edinme, kullanma ve yararlanmada, ticari ve mesleki nitelik bulunmamaktadır. Bir bakıma her türlü adi işlem aynı zamanda bir tüketici işlemidir. Kanunun 3. maddesinde yazılı tanımlar, "*tüketici*" (e bendi) ve "*tüketici işlemi*" (h bendi) tanımları ile birlikte ele alındığında bu kaçınılması zor, üstelik hatalı bir sonuçtur. Yasanın kapsamı, bütün adi işlemleri (örneğin aşağıda görüleceği üzere satıcı ve alıcısı belli piyasa işlemi dışında kalan bireysel apartman dairesi satışlarını bile) içerisine alacak şekilde yorumlanmaya imkan vermektedir. Bu durumda taraflarından birisi tüketici olan, şartları genel veya özel yasalarla belirlenmiş ve zorunlu kılınmış tüm sözleşmeler, bu yasanın kapsamı, bu sözleşmelerden doğan uyuşmazlıklar

KAPSAM

da Tüketici mahkemelerinin görev alanı içerisinde ele alınabilir. Yargıtay On Üçüncü Hukuk Dairesi'nin 17.02.2005 tarihli kararı (2004/1455 E, 2005/2539 K. sayılı) buna bir örnektir:

*“Davacı kız kardeşinin davalı yükleniciden haricen 16.04.1993 tarihinde konut satın aldığı, 11.07.1996 tarihinde davalı ile kendisinin sözleşme yaparak tüm hak ve sorumlulukları devraldığını, edimleri eksiz yerine getirdiğini ancak davalının arsa sahiplerine sözleşmeyi tek taraflı olarak feshettiğini bildirmesi üzerine sözleşme gereği ödediği (.....) liranın ödetilmesini istemiştir. Malikemece dava kısmen kabul edilerek (.....) liranın faiz ve masraflarla birlikte tahsiline karar verilmiş, hüküm davacı tarafından temyiz edilmiştir.*

1. 4822 sayılı yasa ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Amaç başlıklı 1. maddesinde yasanın amacı açıklandıktan sonra kapsam başlıklı 2. maddesinde 'Bu kanun, 1. maddesinde belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemi kapsar' hükmüne yer verilmiştir. Yasanın 3. maddesinde mal, alışverişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları, hizmet; bir ücret ve menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti ifade eder. Satıcı; kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri kapsar. Tüketici ise bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

*Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut olayda davacı satıcı davalı alıcı olup taraflar arasında konut satışına ilişkin uyumsuzluğun 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığı anlaşılmaktadır. 4077 sayılı yasanın 23. maddesi bu kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilâfa tüketici malikemelerinde bakılacağını öngörmüştür. Taraflar arasındaki uyumsuzluk Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında kaldığına göre davaya bakmağa tüketici mahkemesi görevlidir.”*

Bu doğru olmayan bir uygulamadır. Konut, yani taşınmaz satışı Medeni Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanunu ile koşulları önceden yasa ve tüzüklerle belirtilmiş bir işlemdir, taşınmazın alıcısı, tüketici değil sadece alıcıdır. Ne satıcısı ne alıcısı yasaların ve tüzüklerin belirlediği şartları değiştiremezler, değiştirirlerse işlem geçersiz olur. Bir başka deyişle sözleşmenin şartları satıcının değil yasanın şartlarıdır. Öbür taraftan tapu sicilinde ada ve parseli belirli bir taşınmaz *"mal ve hizmet piyasalarında"* tüketicinin taraflarından birisini oluşturduğu cinsi ile tayin edilmiş bir mal (misli mal) değil, ferdi ile tayin edilmiş bir maldır. Bunun gibi koşulları özel kanunlarla belirtilmiş sözleşmelerden doğan uyuşmazlıklar, örneğin 6570 Yasa ile düzenlenmiş taşınmaz kiralari kapsamında olan kira sözleşmeleri, 1136 sayılı yasa ile düzenlenmiş avukatlık hizmetleri sözleşmeleri gibi özel ve sözleşme serbestisi ilkesi dışında kalan ferdi işlemler bu yasanın kapsamına dahil edilemezler. Bu bakımdan; *"Mal ve hizmet piyasalarına sürülme"* yasanın kapsamının belirlenmesinde önemli bir etken olmalıdır. Bunun iki ölçütü vardır; a. mal veya hizmetin alıcısı belirsiz (muayyen olmayan) olmalıdır, b. sipariş üzerine, koşulları önceden taraflarca tartışılarak tespit edilerek özel olarak üretilmiş veya yapılmış olmamalıdır, bir başka deyişle seri üretimler, herkese koşulları önceden tek taraflı olarak tespit edilerek sunulan hizmetler gibi. *"Tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemi"* dar olarak yorumlanmalı, 4077 sayılı yasanın kapsamı, yasada düzenlenmiş konular ile sınırlandırılmalıdır. Yasanın tüketici ve tüketim işlemi tanımına (3/e, h m.) örneğin taşınmaz kiralari da girer, ama taşınmaz kiralari 4077 sayılı yasada düzenlenmemiştir, 6570 sayılı yasada düzenlenmiştir, taşınmaz kiralari bu yasanın değil 6570 sayılı yasanın kapsamı içerisindedir. 4077 sayılı yasanın tanımları bu yasanın uygulanmasına özgüdür ve bununla sınırlıdır, bu tanımları genelleştiremeyiz. Aksi halde, ticari işlemler hariç, sözleşmeler hukuku kapsamına giren işlemlerin, hemen hemen tamamına yakının bir tüketici işlemi olarak ele alınması ve bu yasanın kapsamı içerisinde düşünülmesi gerekir.

KAPSAM

3. Yasanın 4/h maddesine göre; “Mal ve hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem” bir “tüketici işlemidir” ve bu yasanın kapsamı içerisinde. Bu durumda tüketiciler tarafından yapılan; satın alma, kiralama, hizmet, vekâlet, istisna, ulaşım vd. sözleşmelerin tamamı bu yasanın kapsamındadır. Özel yasaların, özel hükümlerin, genel yasalara ve hükümlere önceliği hukukun temel ilkelerinden birisidir. Bu bakımdan genelde bir vekâlet sözleşmesi olduğu halde özel bir yasa ile düzenlenmiş (1136 sayılı yasa) avukatlık hizmetleri sözleşmesi, genelde bir hizmet sözleşmesi olduğu halde keza özel bir yasa ile düzenlenmiş mimarlık hizmetleri, eğitim hizmetleri ve benzeri sözleşmeler, genel nitelikte bir yasa olan, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un kapsamı dışındadır, kendi yasalarına tabidir.

4. Ticari işlemler, mesleki işlemler, aynen tüketici işlemleri gibi, özellik gösterirler, genel (adi) işlemlerden ayrılırlar. Karine, adi işlem karinesidir; durum taraflardan birisinin tacir olması halinde değişir; bu halde ise TTK’nın 21/2’de düzenlenmiş “*ticaret karinesi*” yürürlüğe girer, adi işlem ticari işleme dönüşür. Bununla da kalmaz maddenin 2. fıkrası hükmü gereği; “*taraflardan yalnız birisi için ticari iş mahiyetinde olan mukaveleler, kanunda aksine hüküm olmadıkça diğeri için de ticari iş sayılır.*” Tüketim işlemlerinde mal veya hizmeti sağlayan taraflardan birisinin, çok defa, tacir olduğu düşünülürse, TTK’ya göre tüketim işlemi de bir “*ticari işlem,*” tüketici de ticari iş yapmış bir kişidir... Ticari bir işlemde, elbette, “*ticari olmayan amaçlarla edinme, kullanma ve yararlanma*” unsurlarının aranması söz konusu olamaz. Bu şüphesiz, karmaşık ve çelişkili bir durumdur; çelişkinin giderilmesi için TTK 21. maddesinin 2. fıkrasının yürürlükten kaldırılması gerekir. Bu durumda, işlemler, karine olarak “*ticari ve mesleki olmayan amaçlarla yapılmış bir tüketici işlemi kabul edilecek, bunun tüketici işlemi olmayıp ticari veya mesleki amaçlı olduğu iddia olunursa, bunu ileri süren, iddiasını kanıtlayıp, tüketim işlemi karinesini çürütecektir.*”

5. Yasanın kapsamının genel olarak belirtilmesinden sonra, kapsam dışında kalan hususların özel olarak belirtilerek

kapsamın netleştirilmesi yoluna gidilmemiş, genel bir kapsam tanımı yeterli görülmiştir. Bu kanunumuzca uygulamada yorum farklılıkları, tereddütler yaratacak önemli bir eksikliktir. Yasanın kapsamının sınırının çizilmesi, bu duruma göre, içtihatlarla, bir anlamda zamana bırakılmıştır.

1. Hemen belirtelim ki Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun tüketici kavramını belirlerken “*sübjektif sistem*”den yararlanılmıştır (Zevkliler-Aydoğdu, s. 73).
2. Tüketim hukukunda “*ayrıcı bir kriterin ortaya konulması gerekmektedir. Bu kriter temel kavram olarak tüketicinin veya tüketim mukavelesinin ele alınmasına göre değişik olacaktır. Diğer bir sözle, tüketim hukuku, sübjektif sisteme göre tüketicinin hukuku olarak oluşacak ve hukuk düzeyinde tüketici tanımlanarak, özel kurallar bu kavram üzerine oturtulacak, ya da objektif sistem uyarınca tüketim mukavelesi ele alınacak ve bir mukavele için hangi şartlar içinde bu niteliği kazandığının tespiti gerekecektir. Böylece, sübjektif sisteme göre, tüketici tespit edildikten sonra, onun taraf olduğu mukavele ve yaptığı muameleler özel kuralların kapsamına girecek, objektif sistemde ise, tüketim muameleleri kimin tarafından yapılmış olursa olsun, bu kuralların kapsamı içinde kabul edilecektir. Uygulamada, özel kanunla tüketicinin korunmasına gidildiğinde, sübjektif sistemin, bazı iş ve muamelelerin özel olarak düzenlenmesine gidildiğinde de objektif sistemin geçerli olduğu görülüyor.*” Prof. Dr. Reha Poroy, “Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları”, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Halil Arslanlı'nun Anısına Armağan'dan ayrı basım İstanbul 1978, s. 521.

TANIMLAR

III. Tanımlar

**Madde 3.-** (Değişik: 6.3.2003 - 4822/3 m.)

Bu Kanunun uygulamasında;

a) Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığını,

b) Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanını,

c) Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışında her türlü faaliyeti,

e) Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi,

f) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek ya da tüzel kişileri,

g) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

h) Tüketici işlemi: Mal ve hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi,

i) İmalatçı-üretici: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ve hizmetleri ya da bu mal ve hizmetlerin ham maddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanları,

j) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere

tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal ve hizmetlerin ham maddelerini yahut ara mallarını yurt dışından getirerek satışa sunan gerçek TKH veya tüzel kişiyi,

k) Kredi veren: Mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeğe yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini,

l) Reklam veren: Ürettiği ya da pazarladığı malın/ hizmetin tanıtımını yaptırmak, satışını artırmak veya imajını yaratıp güçlendirmek amacıyla hazırlattığı, içinde firmasının ya da mal/hizmet markasının yer aldığı reklamları yayımlatan, dağıtan ya da başka yollarla sergileyen gerçek ya da tüzel kişiyi,

m) Reklamcı: Ticari reklam ve ilânları reklam verenin duyduğu ihtiyaç doğrultusunda hazırlayan ve reklam veren adına yayınlamasına aracılık eden ticari iletişim uzmanı gerçek ya da tüzel kişiyi,

n) Medya kuruluşu: Ticari reklam veya ilânı hedef kitleye ulaştıran kanalların ya da her türlü aracın sahibi, işleticisi veya kiralayıcısı olan gerçek veya tüzel kişiyi,

o) Teknik düzenleme: Bir ürünün ve hizmetin, ilgili idari hükümler de dahil olmak üzere, özellikleri, işleme ve üretim yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirilmesi işlemleri hususlarından birini veya birkaçını belirten ilgili bakanlık tarafından *Resmî Gazete'*de yayımlanarak mecburi uygulamaya konulan standartlar dahil olmak üzere uyulması zorunlu olan her türlü düzenlemeyi,

p) Tüketici örgütleri: Tüketici'nin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını, ifade eder.

TANIMLAR

**Tanımlar**

1. *“Yasada, tüketiciden, sağlayıcıdan tüketim sözleşmesinden ne anlaşılması gerektiğini tanımlamanın doğru olup olmadığı tartışılabilir. Özel çalışmaların konusu olan bu kavramlar, çeşitli Federal (İsviçre) yasalarda da farklı şekillerde tanımlanmışlardır.”*(1) Bu konuda güçlükle karşılaşıldığı muhakkaktır. *“Bu güçlük, tüketiciyi genel olarak tanımlamanın bir yararı bulunup bulunmadığı sorusunda düşünülüyor. Gerçekten özel bir kanunla tüketici korunsu bile, bu koruma doğrudan doğruya veya dolaylı olarak söz konusu özel kanunun dışına da taşıdığına göre, çeşitli mevzuat bakımından hepsi için geçerli olacak bir tüketici tanımlaması adetâ imkansız ve belki de gereksiz oluyor.”*(2) Omnis definitio in iure civili periculosa est (Medeni hukukta her tarif tehlikelidir) bir başka türlü; özel hukukta her tanım cürettir.

TKHK'nın, sırasında hukukumuzda genel kabul gören anlamlarını da zorlayarak, yaptığı tanımlamalardan hukuki nitelikte olanlar üzerinde durmamız gerekir.

**Mal**

2. TKHK'nın uygulanmasında *“Mal”* (3/c m.): *“Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılımı, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları”* ifade etmektedir. Bu, kanımca geniş ve tüketim hukuku bakımından yarıltıcı bir tanımlamadır. Önce tercih tartışılmalıdır; tüketim işlemlerinin konusu mallar değiller ürünlerdir; tüketim işlem ve kavramı seri halde yapılan üretimlerin sonucunda elde edilen taşınabilir nevi ve standardı ile belirlenmiş ürünlerin piyasaya sunulması sonucunda doğmuştur. Mal yerine ürün kavramının esas alınması, konuyu tüketim işlemleri açısından daha sınırlandırıcı ve daraltıcı, dolayısıyla netleştirici bir ifadedir. Örneğin Belçika Tüketim Yasası, 1/1 maddesinde mal yerine (ürün) kavramını tercih etmiş ve *“ürün”ü*; taşınabilir maddi mal olarak tanımlamış, sınırlandırmıştır. Avrupa Birliği'nin 85/374/CEE sayılı Ayıplı



Ürünlerin Sebep olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkındaki Direktif'i de "ürün" temel kavramı üzerine kuruludur (bizde 13.06.2003 tarihli yönetmeliğe göre Ayıplı Malların Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk). Tüketim işlemlerinin konusunun maldan çok ürün olduğu düşünülürse, kanımızca bu daha yerinde bir seçim ve tanımlamadır.

Hukumumuzda; "Mülkiyet konusu olabilen bütün maddi eşya ile bir mameleke girebilen bütün haklara mal denir."(5) Mallar taşınır ve taşınmaz mallar olarak ayrıldığı gibi taşınır mallar da türü ile (nevi ile) tayin edilen ve ferdiyle (bireysel) tayin edilen mallar olarak ikiye ayrılır. İster konut ve ister ise tatil amaçlı olsun, taşınmaz mallar üzerinde yapılan işlemler; Türk Medeni Kanunu, Kat Mülkiyeti Kanunu, Tapu Kanunu ve Tapu Sicil Nizamnamesi hükümlerine göre gerçekleşen taşınmaz mal işlemidir. Konut ve tatil amaçlı taşınmaz malların piyasaya sunulması veya bunlar üzerinde anlaşmaların piyasalarda gerçekleşmesi, bu işlemlerin temel niteliği olan irade serbestisi dışında bir medeni hukuk işlemi olma özelliğini ortadan kaldırmaz ve bir tüketim işlemi sayılmasını gerektirmez. (BK 213 mad) Taşınmaz mallar alış veriş, amacı ne olursa olsun çoğu Avrupa Birliği direktiflerinde ve ülkelerinde tüketim hukukunun kapsamı dışında düşünülmüştür. TKHK'da taşınmaz malların mal tanımına dahil edilmesi yorum ve uygulama farklılıklarına taşınmaz mal üzerine yapılan işlemlerin bir tüketim işlemi olarak değerlendirilmesi yol açabilir.

Sözleşmeler hukuku bakımından taşınır malların niteliği üzerinde de durmak gerekir. Bir malın ferdiyle (bireysel) veya türü ile (çeşidi ile) tayin edilmesi, hukuki sonuçlar bakımından önem arz eder. Yukarıda belirttiğimiz gibi ferdi ile (bireysel olarak) tanımlanmış bir taşınır eşya satışı, örneğin ressam (A)'nın tablosu, (M)'nin antika ww arabasının ikinci el olarak satışı sözleşmesi bir tüketim işlemi kabul edilemez. Bir başka deyişle ferdi ile belirlenmiş taşınır eşya satışı işlemi bir tüketim işlemi değildir. Bu bakımdan "alış-verişe konu olan taşınır eşya"nın daha da özelleştirilerek "türü ile tayin edilmiş taşınır eşya" olarak ifade edilmemiş olması, ferdi ile tayin edilen malların da

TANIMLAR

kapsama dahil olduğu şeklinde yanlış yorum ve uygulamalara yol açabilir, en azından tereddütler yaratabilir bir tutumdur.

### Satıcı

3. TKHK uygulamasında “Satıcı” (3/f m.): “*Kanun tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek ya da tüzel kişiler*” olarak ifade edilmektedir. Bu tanım, Borçlar Kanunu’nun “...satıcı satılan malı alıcının iltizam eylediği (üstlendiği) semen mukabilinde (bedeli karşılığında) alıcıya teslim ve mülkiyete ona nakleylemek (geçirmek) borcunu tahammül eder (üstlenir)” (182. m.) tanımından, şüphesiz, daha geniştir ama bu tanımı da içerir. Tüketim hukukunda, sadece sözleşme değil, daha çok sözleşme öncesi durumlar düzenlenmiş ve satıcının yerine getirmesi gereken yasal yükümlülükler gösterilmiştir. Tanımın, “*tüketiciye mal sunma*” unsurunu içermesi doğaldır. “*Tüketiciye mal sunma*”, malın piyasaya sunulması anlamındadır, bu da bir olayda tüketim işleminden söz edebilmenin ön şartıdır. Bir kişinin satıcı kabul edilebilmesi için bu mal sunmanın olayının onun ayrıca “*ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında*”, olması yani, bunu iş edinmiş olması gerekir. Mal alıp satmayı iş edinmemiş, tacir veya esnaf olmayan, bir kişinin kullandığı arabayı satmak üzere, gazetelere ilanlar vermesi halinde o kişiyi TKHK anlamında satıcı ve yapılan işi bir tüketim işlemi kabul edemeyiz. Mal alıp satmak işi tacirlerin ve esnafların uğraşısıdır, “*mesleki faaliyet*” uğraşısı bu olan kişiler, tacirlerin ve esnaflardır.

### Hizmet

3. TKHK’nun uygulamasında “Hizmet” (3/d m.) “*Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışında her türlü faaliyeti*” ifade etmektedir. Hukukumuzda hizmet kavramının anlamı bu kadar geniş değildir; hizmet sözleşmesinin konusu, bir işçinin ücreti karşılığında belli veya belirsiz bir zaman için iş görmesinden ibarettir ve işçinin iş sahibine bağımlı, (BK

313 m.) çalışması şarttır. Şüphesiz, hizmet sözleşmesi de bir iş görme sözleşmesidir, ama iş görme sözleşmelerinin sadece bir türüdür. Bunun dışında istisna sözleşmeleri, taşıma sözleşmeleri vb. sözleşmelerde birer iş görme sözleşmeleridir, ama bunlarda, hizmet sözleşmesinde olduğu gibi bağımlı iş görme koşulu bulunmamaktadır. Aksine, bağımsız, iş görme temel unsurlarından birisidir. Buradaki "hizmeti" iş görme daha doğru olarak aşağıdaki "sağlayıcı" kavramından esinlenerek "iş sağlama" şeklinde geniş anlamda kabul etmek ve uygulamak yerinde olur.

### Sağlayıcı

4. TKHK'nın uygulamasında "Sağlayıcı" (3/g m.): "Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri" ifade etmektedir. Hukukumuzda, yeni ama doğru bir kavramdır. Örneğin taşıma, paket tur, devre tatil birer iştir, bu işleri de sunan sağlayıcıdır. Bir başka deyişle mal satma dışında, örneğin onarım işleri, temizleme işleri, sigorta işleri, kredi işleri vb. her türlü iş ve iş yapımını sunan kişi sağlayıcıdır. Aynen satıcıda olduğu gibi yaptığı veya sunduğu iş, bu kişinin ticari veya mesleki faaliyeti olmalıdır. Mesleki faaliyet dışında sağlanan işlerde, örneğin İstanbul'a giderken komşunun eşyalarını da taşımak gibi, işi yapan kişi sağlayıcı sayılamaz ve yapılan iş bir tüketim işlemi kabul edilemez. Ticari faaliyet ile mesleki faaliyet arasındaki fark tacir ile esnaf ve sanatkar arasındaki farktır, her ikisi de kapsama dahildir. Ama meslekleri bir iş görme içermekle birlikte, örneğin avukatlar, doktorlar işleri özel kanunlarla düzenlendiği için, genelde öyle olmalarına rağmen, bu tanım kapsamında "sağlayıcı" değillerdir, tanımın dışındadırlar. Tanımda; "Hizmet sunma" yerine "iş sunma" ifadesinin kullanılmaması, amaçlanan geniş anlam bakımından, kanımca, bir eksikliklerdir.

TANIMLAR

**Tüketim ve Tüketici**

5. Soru şudur: Tüketim ve tüketici nasıl tanımlanmalıdır? Kişiler toplumsal ilişkilerinde çeşitli işlemler yaparlar ve yaptıkları bu işlemlere göre hukuki nitelikler kazanırlar. Temel olan sözleşmedir; kişilerin nitelikleri yaptıkları sözleşmenin konusuna göredir ve onunla belirlenir. Örneğin; satım sözleşmesinde alıcı ve satıcı, kira sözleşmesinde kiralayan ve kiracı, iş sözleşmesinde işveren ve işçi, istisna sözleşmesinde iş sahibi ve üstlenen vd. gibi. Satım sözleşmesinin, satıcıya göre tanımlanmış da olsa, amacı; sözleşme konusu malın, bedeli karşılığında, mülkiyetinin geçirilmesinin taahhüt edilmesidir; (BK 182) Objektif olay budur. Böyle bir sözleşmenin yapılmasıyla, sözleşmeyi yapan kişiler, taahhütlerine göre alıcı ve satıcı olurlar. Aynı sözleşme, alıcı ve satıcı veya içlerinden birisi tacir ise *"ticari satım"* (TK 21), alıcısı tüketici ise *"tüketim işlemi"* olur. Ama tacir ve ticarethanenin, ticari işten bağımsız olarak objektif olarak tanımlanmış, düzenlenmiş, kriterleri belirlenmiş (TTK 3, 11, 12, 21. m.) olmasına karşılık tüketici aynı şekilde objektif olarak tanımlanmış, kriterleri belirlenmiş değildir. Ticari satımda, daha genel, ticari işlerde, taraflardan birisinin objektif olarak belirlenebilecek niteliği sözleşmeye *"ticari iş"* özelliği kazandırmaktadır, satım örneğine dönersek yapılan satım sözleşmesi artık, öncelikli olarak ticari hükümlere tabi bir ticari satım sözleşmesidir. Tüketici de durum aynı mıdır; *"bir mal veya hizmeti ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinme, kullanma veya yararlanma"* hukuki bir ölçüt müdür? Bu soruya olumlu cevap verilemez, *"amaç"* sübjektif bir unsurdur; *"ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinme"*, taraflardan birisi *"satıcı veya sağlayıcı"* zorunlu olarak tacir olacaklarına göre, netice olarak TTK 21'e göre sonuçta ticari bir işlemdir. Bu bakımdan yasanın (4077) tüketici esas alınarak yapılan tüketici ve tüketim işlemi tanımları oldukça, belirsiz sübjektif tanımlardır. Borçlar hukukunun genel mantığı çerçevesi içerisinde, yasanın tutumunun aksine, önce tüketim işleminin tanımlanması, tüketicinin bu işlemi yapan kişi olarak belirlenmesi gerekir. Ne var ki, ekonomik olarak tüketim olayı objektif olarak belirlenebilirse de hukuki bakımdan bu olayı

objektif ölçütlere bağlamak kolay görülmemektedir. Yasaya göre (3/h m.) konusu "tüketim" olan işlem, taraflarından birisi tüketici olan işlemdir. Tüketici ise; konusu "tüketim" olan işlemi gerçekleştiren kişidir. Görülüyor ki "tüketim" ve "tüketici" her ikisi birbirine göre yani, sofistler gibi bir önermeyi bir başka önerme ile tanıtlamak yoluyla, tanımlanmıştır. Bu iki belirsiz unsuru birleştiren nokta; "bir mal veya hizmetten ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinme, kullanma ve yararlanma" dır. Gerçek ya da tüzel kişilerin "ticari ve mesleki olmayan amaçlarla" yaptıkları edinme, kullanma yararlanma işlemleri, tüketim işlemidir. Bir başka deyişle tüketim hukukunun konusu, konusu bir mal veya hizmet olan özel hukuk işlemlerini "ticari ve mesleki olmayan amaçlarla" gerçekleştirmektir. Görülüyor ki; bu durumda saik (güdü) işlemin niteliğini belirleyen bir unsur olarak hukuk alanına girmektedir. Bir başka tanıma göre; "Tüketim işlemi, kişisel veya ailevi ihtiyaçların karşılanması için bir mal veya hizmetin edinilmesini sağlayan hukuki bir işlemdir." (3) Bir bakıma bu da yukarıda yazılı tanımın olumsuzdan yaptığını olumludan yapan ve "kişisel ve ailevi ihtiyaçların karşılanması" gibi amacı yönlendirici sübjektif unsurlar taşıyan bir tanımdır. Burada da amacı yönlendiren sübjektif bir unsur olan saik (güdü) hukuk alanına girip, değer kazanmaktadır. Zira, "ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinme, kullanma ve yararlanmayı" belirleyecek başka bir kriter yoktur.

6. Hukuki bakımdan tarafların yaptıkları sözleşme ile amaçları birbirinden ayrılamaz; satım sözleşmesi yapılmış ise, tarafların amacı satım sözleşmesi yapmaktır, satım sözleşmesi yapmada bir başka amaçları varsa, örneğin bağışlama gibi, o zaman bu muvazaa olur, sözleşme hükmünü kaybeder. Bir başka deyişle yaptığınız işlemin konusu aynı zamanda amacınızdır. Örneğin bir taşınmaz satın almak gibi. Bunun gibi konusu buzdolabı satın almak olan sözleşmede buzdolabı taciri olmayan alıcının amacı da tüketim işlemi yapmaktır. Zira buzdolabı tüketim amaçlı olarak satılır ve satın alınır. Örnekleri çoğaltmak kolaydır; günümüzde piyasaya sunulan mal ve hizmetlerin tamamı tüketim amaçlıdır, bu mal ve hizmetleri edinmek ve kullanmak üzere kişilerin gerçekleştirdikleri işlemlerin tamamı

TANIMLAR

birer tüketim işlemidir. Bu açıklamalardan sonra bir sonuca, daha doğrusu tanıma varmak kanımca mümkündür: “Tüketilmek üzere piyasaya sunulan ürün ve işleri, bedeli karşılığında, edinmek, kullanmak, bu ürün ve işlerden yararlanmak bir tüketim işlemidir.” Burada özellik objektiftir ve karine “tüketim işlemi” karinesidir. Tüketici şüphesiz, bu işlemi yapan kişidir.

7. “Tüketim işlemi tüketici ile profesyonel arasında bir ilişkiyi zorunlu kılar. Ama buradan yurttaşlar arasında farklı iki sınıf söz konusu olduğu akla gelmemelidir. Gerçek her kişi bir tüketim işlemi gerçekleştirebileceği gibi profesyonel işlemler de yapabilir. Örneğin, bir tacir kendi kullanımı için araba satın aldığı anda tüketici niteliğini edinir. Tüketim hukukunu konusu bir sınıf oluşturan özellikli kişiler kategorisi değil, özellikli işlemler kategorisidir. Tüketicileri korumak, yurttaşları korunaktır.”(4)

8. Tüketici, yasa da, (3/e m.): “Bir mal veya hizmeti ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlanmıştır. Belçika’nın Tüketim Hakkında Kanun’da bu tanım; “Bir mal veya hizmetin” başına “Piyasaya sunulma” unsuru eklenerek (1/7 m.) daha net, tüketim işlemlerinin doğasına daha uygun bir şekilde ifade edilmiştir. Bu tanım, tanımın özellikle, edinme, kullanma veya yararlanmada olması gereken; “ticari ve mesleki olmayan amaç” unsuru bütün Avrupa Birliği metinlerinde mevcuttur.

Tanım gerçek kişi yanında tüzel kişileri de tüketici olarak kabul etmiştir. Çoğu Avrupa Birliği Direktif’inde tüzel kişiler tüketici tanımının dışında tutulmuş, tüketici olarak sadece gerçek kişiler kabul edilmiştir. (Örneğin 1999/44/CE sayılı bazı satış şekilleri ve tüketim malların garantisi hakkındaki Direktif, kapıdan satışlarla ilgili 85/577/CEE sayılı Direktif, tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar ile ilgili Direktif) Buna karşılık Belçika Tüketim Kanunu’nda tüzel kişiler de tüketici tanımına dahil edilmiştir. Varlık sebepleri ticaret olan, ticaret yapmak için kurulmuş bulunan ticari şirketler, tüzel kişi olmakla birlikte, tüketici tanımının dışındadırlar. “Bir tacirin, borçlarının ticari olması asıldır. Ancak gerçek kişi olan bir tacir yaptığı iş ve

*işlemin veya aldığı, hizmetin ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya muamele fül veya işleminin ticari sayılmasına hulin icabı, müsnit bulunmadığı takdirde, bu işlemlerden doğan borç adi, yani özel sayılacaktır. (TTK 21 m.) Tüzel kişi tacirin barınma, gıda, giyinme ve aile gibi özel insani ihtiyaçları olmadığı için bunların hakiki şahıslar gibi adi borç ilişkileri alanı olmadığı kabul edilir. Hele somut olayda olduğu gibi ticaret şirketleri bir ticari işletme işletmiyor olsalar dahi TTK 18/1 madde gereğince kanunen tacirdir. Doğrudan ticari amaçla ya da işletmenin iç ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla olup olmadığına bakılmaksızın bütün hukuki ilişkileri ticari faaliyet kapsamında olup özel hayatlarına ilişkin bir işlem söz konusu olamayacaktır. Tacir olmanın nimetine göre külfeti de mevcuttur. TTK 20. ve 25. maddelerinde tacir sıfatına bağlanan yerine göre 'hak' yerine göre 'külfet' niteliği arz eden hukuki sonuçlar düzenlenmiştir. Bunların en önemlilerinden biri basiretli iş adamı gibi davranma zorunluluğudur (TTK 20/II). Tacirin, ticari işletmesiyle ilgili tüm faaliyetlerinde basiretli bir iş adamı gibi davranması gerekir. Bu cümleden olarak ticari işletmesiyle ilgili sözleşmeleri yaparken ve bu sözleşmelerinden doğan borçlarını yerine getirirken basiretli bir iş adamı gibi davranmak zorundadır. O nedenle tüketiciler için düzenlenen yasa hükümleri kapsamına alınmazlar" (6)*

9. Yasada (3/h m.) Tüketici işlemi: "Mal ve hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi," ifade etmektedir. Tüketim işlemlerinin ayırıcı unsuru, işlemlerin; alım satım, taşıma, sigorta, kredi, vb. mal ve hizmet piyasalarında yapılmasıdır. Tanımda bu hususun vurgulanması gereklidir ve yerindedir. Burada anahtar sözcük "piyasa" dır, bu sözden ne anlamak gerekir, bir başka deyişle bir mal veya hizmet hangi halde piyasaya sunulmuş olur? "Piyasa, alıcı ve satıcıların, doğrudan ya da başka kişi ve kurumlar aracılığıyla ilişki kurarak mal ve hizmet alışverişinde bulunmaları sağlayan ortamı. Piyasa terimi önceleri açık hava pazarları gibi mal alım satım yapılan belirli yerleri anlatmak için kullanılırdı. Geniş anlamda piyasa, çeşitli yerlerde içinde olmak üzere alıcı ve satıcıların birbirleriyle ilişki kurabildikleri bütün oluşumları kapsar." (7) Şüphesiz, bütün ticari işletmeler, esnafın işyerleri, reklamlar, gazete ilanları

TANIMLAR

vb. alıcı ve satıcının bir başka deyişle mal ve hizmet arzı (sürüm) ile talebin bulunduğu geniş anlamda piyasadır. Belçika Tüketim Kanunu'na göre: "Bir satıcı tarafından (satıcı kavramı bu yasanın mal kadar hizmet sürmeyi de kapsamaktadır) gerçekleştirilmesi halinde, satın amacıyla ithalat, satın amacıyla elinde tutma, satışa sürme, satma, ürünleri ve hizmetleri kiralamak üzere sürme, ürünleri ve hizmetleri kiralamaya, ücretsiz veya karşılığı ödenerek devretme işlemleri" (1/5 m.) pazara sunmayı ifade etmektedir. Bu tanıma göre de mal ve hizmet piyasasından, piyasaya sürümden söz edilebilmesi için bir tarafın satıcı veya sağlayıcı, daha somut ifadeyle tacir ve esnaf olması gerekir.

1. Pascal Pichonnaz, Professeur à l'Université de Fribourg (Avant-Projet de Loi fédérale sur l'information et la protection des consommateurs) p. 9.
2. "Sübjektif sistemde temel olarak alınması gereken tüketiciyi, eski deyimle, 'efradını cami, ağyarını mani' bir biçimde nasıl tanımlayabiliriz? Gerek yürürlüğe konmuş ve tasarı halindeki mevzuatta, gerek doktrinde çeşitli tanımlamalar bulunmaktadır. Ancak bu konuda işe başlarken bir güçlük karşlaşıyor. Bu güçlük, tüketiciyi genel olarak tanımlamanın bir yararı bulunup bulunmadığı sorusunda düğümleniyor. Gerçekten özel bir kanunla tüketici korunsu bile, bu koruma doğrudan doğruya veya dolaylı olarak söz konusu özel kanunun dışına da taşığına göre, çeşitli mevzuat bakımından hepsi için geçerli olacak bir tüketici tanımlaması adetâ imkansız ve belki de gereksiz oluyor."

Tüketici kimdir? Bütün alıcılar tüketici değildir. Tüketici belirli mal ve hizmetleri "edinen" kişidir. Böylece, tüketicinin tanımlanmasında tüketim malı veya bağlı unsurların temel unsur olarak rol oynadıkları görülüyor. Ekonomi bilimi, dayanıksız veya dayanıklı tüketim mallarını tanımlar. Menkul değerlerin ve taşınmazların bu kavramın kapsamında olmadıkları tartışmasızdır. Ancak, hemen eklemek gerekir ki, uygulamada belirli bir kanun veya tüzük günün ihtiyaçları bakımından değişik bir tüketim malı tanımına gidebilir. Veya koruma, bu mallar hakkındaki belirli şartlar taşıyan mukavelelerde taraf olan tüketiciye hasredilebilir; kredili ve taksitle satışlar gibi. Fransa'da mektupla üniversiteye hazırlık kursu türünden hizmetler, özel korunanın kapsamına alınmışlardır.

Tüketicinin sadece belirli malların "alıcısı" olmadığı da açıktır. Gerçekten, korunması gereken, dayanıksız veya dayanıklı tüketim mallarının satın alınırken yanında, kendisine hizmet sunulan, kredi açılan, evinde icaba maruz kalan ve hatta sokakta reklam etkisinde bırakılan kişidir. Ancak tüketici mukaveleye taraf olmadığı sürece, haksız rekabet, marka, ticaret unvanı ve işletme adını düzenleyen veya kamunun ekonomik sıhhatini koruyan hukuk kurallarının sağladığı korumadan dolaylı olarak yararlanır.



Belirli mal veya hizmete ilişkin mukavelede taraf olan tüketicinin, ne sıfatla taraf olduğu da önemlidir. Tüketici, mal veya hizmeti ticaret veya bir meslek icrası için edinmeyen kişidir. Koruma, kişisel ihtiyacı için mukavele yapan kişiye sağlanmaktadır. Doktrin ve mevzuatta bu unsur çeşitli şekillerde ifadesini bulmaktadır; tacir sıfatı dışında bir sıfatla, bir mal veya hizmeti nihai olarak kullanan kişi, bir mal veya hizmeti kişisel ihtiyacı için edinen kimse, tüketim mallarını kişisel ihtiyacı için edinen meslek dışı kimse gibi. Son tanımlamada yapıldığı gibi kişisel ihtiyaç unsurunu koyduktan sonra, meslek dışı olma şartını da aramak iki şekilde yorumlanabilir: Bu, ya fuzuli bir tekrardır, ya da tacir ve sanayici kişisel ihtiyacı için tüketim malı satın almış olsa dahi, koruma hükümlerinden yararlandırılmayacaktır. İkinci yorumun hakkaniyete uygun düşmeyeceği kanısındayım. Meslek adamının kendisini koruyacak niteliklerle donatılmış bulunduğu varsayımı, ancak o mesleğin icrası ile ilgili faaliyetlerde söz konusudur. Kaldı ki, tüketiciye haklı bir koruma sağlanmıyorsa bunun kapsamında hasis olmanın bir anlamı yoktur. "Tacir sıfatı dışında bir sıfatla" ölçüsü, "kendi ihtiyacı için" ölçüsünden bir nüansla ayrılmakta ve meselâ vekili veya bir derneğin yöneticisini de kapsamaktadır. Ashında tüketiciyi nasıl tanımlarsak tanımlayalım, mukaveleyi vekil marifetiyle akdetse de korunmalıdır. (...)

"Objektif sistemde ise, tüketicinin tanımlanması ikinci plana itilerek, tüketim mukavelesinin tespit edilmesi mal ve hizmet edinen tarafı -kim olursa olsun- korumak gerekecektir. Tüketim mukavelesinin başlıca türleri olarak yukarıda zikrettiğim Fransız hukukçu Fontaine ile beraber satım, istisna, kira ve sigortayı sayabiliriz. Fakat bu saymanın sınırlandırıcı olmayacağı ortadadır. Ayrıca bu mukavele türlerine konu veya koşullar itibariyle ek ölçüler de koymak gerekecektir. Bir ölçü, tüketim mallarını tespit etmek ve bu malları mukaveleleri tüketim mukavelesi kabul etmektir. Diğer bir ölçü ise, mukavelelerin konusu üzerinde durmaksızın, belirli koşullara tabi mukavelelerin, meselâ kredili veya seyyar satıcı marifetiyle yapılan satışları tüketim mukavelesi kapsamına sokmaktır." Prof. Dr. Reha Poroy ("Tüketicinin korunmasına ilişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Halil Arslanlı'nın Anısına Armağan'dan ayrı basım, İstanbul 1978. s. 522, 523, 524, 525).

- 3, 4. "Tüketim işlemi, kişisel veya ailevi ihtiyaçların karşılanması için bir mal veya hizmetin edinilmesini sağlayan hukuki bir işlemdir. Günlük besinleri, ev eşyalarını satın almak, kendine bakmak, araba alıp, sigortalamak, konut kiralamak, ev yaptırmak, ihtiyaçlarını karşılamak için kredi almak gibi işlemler, tüketim işleminin birkaç örneğidir, bu örneklerle daha birçokları eklenebilir. Hukukçular, burada belirtmek gerekir, tüketim olayının kendisinden çok (gıdaların yenmesi, arabanın kullanılması gibi) bunu sağlayan tüketim işlemi ile (besinlerin, arabanın satın alınması) ilgilentirler.

Tüketim işlemleri geniş bir hukuki alana yayılmıştır:

- Tek kullanımda tüketilen (gıda gibi) dayanıksız tüketim maddeleri ile sınırlandırılmaz, araba, konut gibi dayanıklı mallarda tüketim konusu olabilir, işlem onları da kapsar.
- Bunun gibi tüketim sadece taşınabilir mallarla da sınırlandırılmaz; bazı tüketim işlemleri, örneğin ev satın almak gibi taşınmaz mallar da tüketim işleminin konusu olabilir.

## Tüketici Haklarını Koruma Kanunu

### TANIMLAR

- Tüketim temizlik, onarım, sigorta, kredi vb. benzeri maddi hizmet ve işlemlere olduğu kadar tıbbi tedavi, hukuki danışma gibi intellektüel alanlara da uzanabilir.
- Ve nihayet tüketim işlemi zorunlu olarak sadece bir özel hukuk işlemi değildir; özel veya ailevi ihtiyaçlar için genel hizmetlerden (posta, telefon, hastane vb.) yararlanmak da, şüphesiz bir tüketim işlemidir.

Tüketim işlemi, basit olarak tanımlarsak, bir girişimin, bir işletmenin veya bir işin ihtiyaçlarını karşılamak için yapılan, mesleki (profesyonel) işlemin karşıtıdır. Tekrar satmak için satın almak, şüphesiz, bir tüketim işlemi değildir. Daha da ilerisi; eğer kullanım (yararlanma) mesleki amaçlı ise kullanımı (yararlanma) amaçlı satın almalar da bir tüketim işlemi olamaz. Bir şirketin, bir tacirin malzeme satın alması, bir ziraatçının sulama malzemeleri edinmesi, bir doktorun muayenehanesini donatması tüketim işlemi sayılamaz.

Tüketim işlemi, diğer taraftan, tasarruf ve yatırım işlemlerinden de ayrılır. Şüphesiz bu işlemler de, bazen, aynen tüketim hukukunda kurallara benzer koruyucu hükümlere konu olabilirler. Buradan tüketimin, tasarrufun karşıtı olmadığı sonucuna varılamamalıdır; her ikisinin de birbirinden farklı hükümleri gerektiren farklı sorunları vardır.

Tüketici, hukuki anlamda, yukarıdaki tanıma göre, tüketim işlemi gerçekleştiren kişidir. Gıda satın alan, araba siparişi veren, sigortaya kayıt olan, kredi sözleşmesi yapan vd. Hukuki anlamdaki bu tüketici, çoğu kez edinilmiş olan mal ve hizmetleri maddi anlamda birlikte tükettiği (tüketen) aile bireyleriyle çevrilmiştir. Tüketim hukuku, ilke olarak, hukuki anlamda tüketici ile ilgilenir. Maddi anlamdaki tüketicilerin (tüketenlerin) konumu (yeri), klasik sözleşme hukukunda uygun bulunmaması nedeniyle, henüz iyice tanımlanmamıştır.

Kendisinin veya ailesinin ihtiyaçlarını karşılamak için tüketici aradığı malları istediği hizmetleri ona sağlayacak kişilerle ilişki kurar. Gerçek veya tüzel kişi, nitelikleri ne olursa olsun (tacir, sanatkâr, serbest meslek vd.) bu kişileri profesyoneller olarak tanımlıyorum.

Tüketim işlemi tüketici ile profesyonel arasında bir ilişkiyi zorunlu kular. Ama buradan yurttaşlar arasında farklı iki sınıf söz konusu olduğu aklı gelmemelidir. Gerçek her kişi bir tüketim işlemi gerçekleştirebileceği gibi profesyonel işlemler de yapabilir. Örneğin bir tacir kendi kullanımı için araba satın aldığı anda tüketici niteliğini edinir. Tüketim hukukunun konusu bir sınıf oluşturan özellikli kişiler kategorisi değil, özellikli işlemler kategorisidir. Tüketicileri korumak, yurttaşları korumaktır." (Pr. Dr. Jean Calais-Auloy-Droit de la Consommation. - Dalloz-1980)(\*)

(\*) Çeviri tarafımdan yapılmıştır. C. İ.

5. Türk Hukuk Lügati.

6. Y. Hukuk Genel Kurulu, 11.10.2000 T. 2000/19-1255 E. , 2000/1249 K. Kararın tam metni için 23. madde açıklama ve notlarına bakınız.

7. AnaBritannica cilt. 25.

## İKİNCİ KISIM

### Tüketicinin Korunması ve Aydınlatılması

#### Ayıplı Mal

**Madde 4.-** (Değişik: 6.3.2003 - 4822/4 m.).

Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanım kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliğini etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir.

Tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu

AYIPLI MAL

talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımlardaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkını da sahiptir.

İmalâtçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalâtçı ve onuncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Ayıplı malın neden olduğu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde bunlar müteselsilen sorumludurlar. Satılan malın ayıplı olduğunun bilenmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Bu madde ile ayıba karşı sorumlu tutulanlar, ayıba karşı daha uzun bir süre ile sorumluluk üstlenmemişlerse, ayıba karşı sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda beş yıldır. Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir. Bu talepler zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkar. Ancak, satılan malın ayıbı, tüketiciden satıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılamaz.

Ayıplı malın neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında, ayıplı olduğu bilinerek satın alınan mallar hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.

Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, imalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde "özürlüdür" ibaresini içeren bir etiket konulması zorunludur. Yalnızca ayıplı mal satılan

veya bir kat ya da reyon gibi bir bölümü sürekli olarak ayıplı mal satışına, tüketicinin bilebileceği şekilde, tahsis edilmiş yerlerde bu etiketin konulma zorunluluğu yoktur. Malın ayıplı olduğu hususu, tüketiciciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde gösterilir.

Güvenli olmayan mallar, piyasaya özürdür etiketiyle dahi arz edilemez. Bu ürünlere, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

Bu hükümler, mal satışına ilişkin her türlü tüketici işleminde de uygulanır. (1), (2)

### Tanım

1. "Ayıp", genel anlamda; "ahlâk ve görgü kurallarına, gelenek ve göreneklere, edep, şeref ve haysiyete aykırı davranış; bu davranış yüzünden içine düşülen utanç verici durum"dur. (3) Bir başka anlamı ise, kusur ve eksikliklerdir, "ayıplı mal, kusurlu, hatalı maldır." Ayıp, eski bir hukuk terimidir; hukukumuzda önce "Mecelle" (4) sonra Borçlar Kanunu olmak üzere çeşitli tanımları vardır; maddenin 1. fıkrasındaki tanım Borçlar Kanunu'na göre (194. m.) daha kapsamlı görülse de özünde aynıdır; satım konusu malın bildirilen veya bildirilmesi lazım gelen veya sahip olması gereken niteliklere sahip olmamasıdır. İlk iki durum için eksikliklerin ayrıca satım konusu malın değerini, kullanım amacını, o maldan beklenen yararları olumsuz etkilemesi aranmaz. Aykırılık satıcının sorumluluğu için yeterlidir, bir başka deyişle satılan malın bildirilen veya bildirilmesi lâzım gelen niteliklere sahip olmaması, satıcının alıcıya karşı sorumluluğu için yeterlidir. Buna karşın satım konusu malın, "tahsis veya kullanımı amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler" durumunda eksiklerin malın değerini düşürmesi veya beklenen faydaları azaltması gerekir. Günümüz tüketim toplumunda bu genel ifadelerin, teknik ve somut ayrıntılar ile

AYIPLI MAL daha anlaşılabilir ve kolaylıkla denetlenebilir, uygulanabilir hale getirilmesi gerekmiş, yasa da bunu yerine getirmiştir.

a. Bu yasanın 12. maddesine göre; *“Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde o malla ilgili tüm vergiler dahil fiyat, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren -Türkçe- etiket konulması”* (5), 14. maddesine göre; *“Yurt içinde üretilen veya ithal edilen sanayi mallarının tanıtım, kullanım, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe kılavuzla ve gerektiğinde uluslar arası sembol ve işaretleri taşıyan etiketle satılması”* zorunludur. 16. maddeye göre; *“reklamların dürüst ve doğru olmaları esastır.”* Satıcılar, bunlar dışında da, elbette, ek nitelikte bildirimde de bulunabilirler. Bunlar, *“Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanımı kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen”* niteliklerdir, bu şüphesiz, *“satıcının alıcıya karşı zikir ve vaat ettiği vasıflar”*ın (194/1 BK) bir başka türlü, kolaylıkla uygulanabilir, anlatımıdır. Yasa ile bu zorunlu hale getirilmiştir, artık üretici veya satıcı piyasada satışa sunduğu malın özelliklerini, içerdiği unsurları, üretim yerini, kullanım bakım ve basit onarımını, varsa uluslararası marka ve sembolünü tüketiciye bildirmek, kendini bağlamak zorundadır. Böylece, ayıplı malın denetimine, tüketicinin *“ayıplı mal”* dan doğan haklarını kullanmasına işlerlik kazandırılmış, güçlendirilmiştir.(6),(7) Artık; *“Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanım kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen (...) nitelik veya niteliğini etkileyen niceliğine aykırılık”* tüketim işlemine konu malın *“ayıplı”* kabul edilmesi için yeterlidir.

b. *“Niteliğini etkileyen niceliğine aykırı olma”* genel ve oldukça soyut, anlam çıkarılması zor bir ifadedir. *“Şeyin miktarındaki eksiklik kural olarak ayıp sayılmamaktadır, meğer ki vasfı (niteliği) etkilesin”*(8). Satın alınan bir ilaçta, etkin madde miktarının gerekenden az olması buna örnek olabilir mi, bir başka deyişle bu niteliği etkileyen nicelik olmaktan çok doğrudan doğruya *“gerekten niteliklere sahip olmama”* durumu değil midir? Bu soruya olumsuz cevap verilemez, bunun gibi ayarı düşük bir

gümüş şamdan vb. gibi örnekler, karımızca niteliği etkileyen niceliğin değil gereken veya bildirilen niteliklere sahip olmanın örnekleridir. Böyle bir durum niteliği ancak miktarına, azlığına veya çokluğuna bağlı mallarda söz konusu olabilir, örneğin tüketilen elektrik akımının gücünün bildirilenden ya da gerekenden daha az olması gibi.

c. 3. maddenin (o) bendindeki tanımlamaya göre, “Bir ürünün ve hizmetin, ilgili idari hükümler de dahil olmak üzere, özellikleri, işleme ve üretim yöntemleri, bunlarla ilgili terminoloji, sembol, ambalajlama, işaretleme, etiketleme ve uygunluk değerlendirilmesi işlemleri hususlarından birini veya birkaçını belirten ilgili bakanlık tarafından Resmi Gazete’de yayımlanarak mecburi uygulamaya konulan standartlar dahil olmak üzere uyulması zorunlu olan her türlü düzenleme” teknik düzenlemedir. “Standart veya Teknik Düzenleme”, ayrıca 4703 sayılı “Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun”un 3. maddesinin (i) ve (j) bentlerinde de tanımlanmıştır. (9) “Milletlerarası Standardizasyon Teşkilâtı (İSO) tarafından yapılan tariflere göre ise; STANDARD: İmalatta, anlayışta, ölçme ve deneyde bir örnekliktir. STANDARDİZASYON: Belirli bir faaliyetle ilgili olarak ekonomik fayda sağlamak üzere bütün ilgili tarafların yardım ve işbirliği ile belirli kurallar koyma ve bu kuralları uygulama işlemidir. Standardizasyon işlemi ile öncelikli olarak can ve mal güvenliği hedeflenirken aynı zamanda kalitenin alt sınırı tespit edilmek suretiyle belirlenen düzeyin altında mal ve hizmet üretimine müsaade edilmemektedir.” Bir başka deyişle “Standart ve Teknik Düzenleme” satım konusu malın güvenlik açısından olduğu kadar kalite açısından da alt sınırdır. Yukarıda olduğu gibi; tüketim işlemine konu malın “standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliğini etkileyen niceliğine aykırılığı” o malı, ayrıca bir husus ve unsur aranmadan, “ayıplı” kılar.

d. “Tahsis veya kullanımı amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar.” Şöyle de diyebiliriz; tüketim işlemine konu mal; değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan maddi, hukuki veya

AYIPLI MAL

ekonomik eksiklikler içeriyorsa, "ayıplı maldır." Malın değerini, faydasını azaltma veya yok etme tamamlayıcı değil, başlı başına bir ölçüttür, bir başka deyişle yukarıda (a) ve (b) bentlerinde yazılı ölçütlerin tamamlayıcısı değildir, bu niteliklere bakılmaksızın ve bu nitelikler aranmaksızın satın konusu malın, ayıplı kabul edilmesi için yeterlidir. Elbette bu eksiklikler alıcı A veya B tüketiciye göre belirlenecek sübjektif değil objektif, bütün tüketiciler için geçerli eksiklikler olmalıdır. Yalnız şu var, bir malın "Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanım kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliğini etkileyen niceliğine aykırı" olması, kuşkusuz, objektif olarak, ayrıca kanıtlanmasına gerek kalmadan o malın değerini veya faydasını da azaltan bir kusurdur. Örneğin, tüketicinin satın aldığı malın etiketinde, tanıtma ve kullanım kılavuzunda bildirilmesi gereken nitelikler bildirilmemiş olabilir, ama bu nitelikler aynı zamanda tüketicinin beklediği faydaları azaltan niteliklerdir, bu bakımdan ayıplı kabul edilmelidirler. Satılanın yırtık, bozuk, lekeli vb. olması maddi eksikliklerin bir diğer örneğidir. Satın alınmış olan elektrikli veya elektronik aracın yasal olmaması, kullanılmasına resmi mercilerle izin verilmemesi, tüketim işlemine konu malın markasının taklit olması, kaçak otomobiller, içkiler, sigaralar vb. hukuki, aynı zamanda ekonomik eksikliğe bir örnektir, ayıplı mal kabul edilmeleri gerekir.

e. Avrupa Parlamento ve Komisyonu'nun 1999/44/CE sayılı direktifi'nin "Sözleşmeye Uygunluk" başlıklı maddesinde de bir bakıma ayıp tanımlanmıştır. Özünde bu tanım da, yasadaki tanımdan farklı değildir. Ayrıca, kurulum (montaj) özürlerinin tanımlanıp, teslim edilen malın ayıbı sayılması gereken haller belirtilerek, kurulum konusuna açıklık getirilmiştir. (5. bent) Maddeyi, önemini göz önüne alarak aşağıda aktarıyoruz.

"Madde 2.

Sözleşmeye uygunluk.

1. Satıcı tüketiciye satış sözleşmesine uygun bir mal teslim etmek ile yükümlüdür.



2. Tüketim malı aşağıdaki durumlarda sözleşmeye uygun sayılır:

a. Satıcı tarafından bildirilen niteliklere uygun veya satıcının tüketicije sunduğu numune veya modelin niteliklerine haiz ise,

b. Tüketici tarafından aranan ve sözleşme sırasında talep edilip satıcı tarafından da kabul edilen özel kullanım şartlarını (taşıyorsa) uygun ise,

c. Aynı tipteki malların alışılmış (genel) kullanımına uyuyorsa,

d. Tüketicinin haklı olarak beklediği aynı tipte ki malların, alışılmış kalite ve sunumlarına haiz ise ve malın yapısı dikkate alınarak, gerektiğinde, satıcı, imalatçı veya temsilcilerinin yaptıkları malın somut özelliklerini belirten genel açıklamaların içeriğine, özellikle reklam ve etiketlerine uygunluk gösteriyorsa,

3. Sözleşmenin düzenlenmesi anında tüketici tarafından bilinen, makul olarak bilinmesi gereken ayıplar ile sözleşmeye aykırılık teşkil eden ayıbın tüketicinin tarafından sağlanan maddelerden kaynaklanmış olması halinde, bu maddede düzenlenmiş olan sözleşme aykırılık teşkil eden ayıplar yok sayılır.

4. Satıcı yukarıdaki 2/d bendinde sözü edilen genel açıklamalardan aşağıdaki durumlarda sorumlu tutulamaz.

-Söz konusu bildirimlerden haberdar olmadığı, haberdar olmasının kendisinden beklenilemeyeceğini kanıtlarsa,

-Söz konusu bildirim sözleşmenin yapılması sırasında düzeltilildiğini kanıtlarsa,

-Veya tüketim malının satışı kararının bu bildirimden etkilenmediğini kanıtlarsa.

5. Sözleşmeye göre tüketim maddesinin kurulumunun satıcıya ait olması ve satıcı veya satıcının görevlendirdiği kişi tarafından gerçekleştirilmesi halinde, tüketim maddesinin kurulumundan kaynaklanan bütün özürler tüketim maddesinin ayıbı sayılır. Bunun gibi

AYIPLI MAL

*tüketicinin kendisini tarafından gerçekleştiren kurulumdan meydana gelen özürler de, tüketim maddesinin kılavuzunda yazılı yanlışlıktan kaynaklanıyorsa bu da tüketim maddesinin ayıbu sayılır."*

### Açık Ayıp, Gizli Ayıp

f. Genel hükümlerde ayıplar açık ve gizli olmak üzere ikiye ayrılır. Satılan malda "adi bir muayene ile ortaya çıkarılmayacak ayıp," "gizli ayıp" aksi "açık ayıp"tır. (BK 198/3, TTK 25/3) TKHK bunu açık olarak ifade etmemiş olsa bile korumuştur; "Malın açık ayıplı olduğunun anlaşılması halinde, tüketicinin 30 gün içerisinde ayıbu satıcıya herhangi bir bildirim vasıtasıyla, bildirmesi yeterli görülmüştür. Malın kullanımı esnasında ortaya çıkan ayıplarda ise, ayıba karşı sorumluluk süresi iki yıl, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise bu süre beş yıl olarak düzenlenmiştir." (4822- 4 m./hükümet gerekçesi) Doğrudur günümüz tüketim işlemlerinde tüketicilerin, satın aldıkları malların ayıbını basit bir muayene ile fark etmeleri çok zordur, çoğu kapalı ambalajlardadır ve ayrıntılı laboratuvar analizlerini, uzman muayenesini gerektirir. Bu da konunun bir başka yönüdür. Ayıbın satım işlemi sırasında satıcı tarafından bildirilmesi veya alıcı tarafından bilinmesi halinde ise durum farklıdır. (BK 197) Bu durum maddenin 5. ve 6. fıkralarında ayrıca düzenlenmiştir.

### Genel Ayıplar

g. Adi veya ticari işlemlerdeki ayıp ile tüketim işlemlerindeki ayıp arasında, tüketim işlemlerinin özelliği gereği önemli bir fark vardır. Genel işlemlerde ayıp, işleme konu mal çerçevesinde ele alınır ve değerlendirilir. Tüketim işlemlerinde ise, özellikle sanayi mamullerinde ayıp bir ürün türüne, ürünün bir modeline, ürünün bir cinsine veya bir dönem imalatının tamamına ait ve yönelik olabilir. Bu farklı bir durumdur, tüketicinin, özellikle sağlığının korunması açısından bunun büyük bir önemi vardır. Bir başka deyişle işleme özgü değil genel bir ayıp söz konusudur. Örneğin, (a) marka otomobilinin 2000 modelinin fren sisteminin arızalı olması gibi, bu gibi durumlarda, böyle bir otomobile sahip olan tüketici, kendi otomobilinde böyle bir arızayı tespit etmiş olmasa bile, yasal haklardan yararlanabilir.

Bu tüketim işlemlerinin genelliği gereğidir, “*Ayıplı malların sebep olduğu zararlardan sorumluluk*” bakımından büyük önemi vardır. Açık veya gizli ayıp gibi, özel veya genel ayıp ayrımı tüketim işlemlerinin özelliğidir. “*Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması*” durumu bu yasanın 24. maddesinde ayrıca ve özel olarak düzenlenmiştir. Bu durum, tüketicinin hak sahibi olarak konumunu ve taleplerini etkilemez

### Bilinmeyen Ayıplar

h. “*Açık ayıp*”, “*gizli ayıp*” nitelendirme ve tanımlamalarının yanına bir üçüncüsünü “*bilinmeyen ayıplar*”ı veya (beklenilmeyen ayıpları) ekleyebiliriz. Ürünün piyasaya sürüldüğü tarihte mevcut bilimsel ve teknolojik bilgilere göre bilinmesine imkan olmayan, varlığı sonradan kullanım veya bilimsel gelişmelerle anlaşılan ayıplar, “*açık ayıp*”, “*gizli ayıp*”, ayırımından farklı olarak, onlara ilâveten “*bilinmeyen ayıplar*” olarak tanımlanabilir. Bu ayıpların “*gizli ayıp*” tan farkı ürünün piyasaya veya tüketiciye (alıcı) teslim edildiği tarihte, basiti bir yana gelişmiş bir muayene ile dahi meydana çıkarılmalarının mümkün olmasıdır. Modern toplum en kısa nitelendirmeye bir endüstri toplumdur. Teknoloji bütün üretim alanlarına egemen olmuş, bu egemenlik biyolojiye, tarıma kadar uzanmıştır. Tüketicieye sunulan ürünlerin çoğu, önceden tasarlanmış ve önceden tespit edilmiş niteliklere göre üretilmiş ve piyasaya sunulmuş ürünlerdir. Bu tarımsal ürünlerde dahi böyledir. Bir başka deyişle tarımsal olsun olmasın tüketim işlemleri doğanın ürettiği maddeler üzerinden değil endüstriyel bir şekilde üretilen maddeler üzerinden yapılmaktadır. Bu da “*ayıplı mal*” tanımında olması gereken nitelikler yanında bir de olmaması gereken nitelikler unsurunun göz önüne alınmasını gerektirmektedir. Tüketicilere sunulan, dayanıklı ve dayanıksız tüketim maddesi, bildirilen ve olması gereken niteliklerin tamamına sahip, teknik olarak 4. maddesinin 1. fıkrasında yazılı tanım anlamında, ayıpsız olabilir. Ama bunun yanında günümüz tüketim toplumunda, piyasaya sunulan teknik olarak ayıpsız bir malın, aynı zamanda, başta sağlık olmak üzere zararlı olmaması gerekir.

AYIPLI MAL

Şöyle de diyebiliriz; malın piyasaya çıkarıldığı tarihte ayıpsız olması, üretildiği tarihteki bilim ve teknolojiye göre ayıpsız olması anlamına gelir. Kısaca ayıbı bilinmeyen mallar/ürünler olarak tanımlanabilir. Aynı malın piyasada kaldığı sürede, o ürün içerisinde bulunan ve başlangıçta zararsız olduğu sanılan maddelerin bir kısmının veya tamamının veya o ürünün üretim biçiminin tüketicilere zarar verdiği sonradan tespit edilebilir. Bu bakımdan, ayıp tanımına yeni bir unsur eklemek gerekmiş, "(...) Bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliği sağlamayan mal ayıplı sayıl-mıştır" (10) Böyle bir durumda üretici/sağlayıcının sorumluluğu ne olur, bu konu üzerinde aşağıda durulmuştur

### Sözleşme Sorumluluğu

2. İlgililerin sorumluluğu, tüketicinin satın aldığı malın teslim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde "ayıbı" satıcısına bildirilmesi halinde mümkündür. Hem Borçlar Kanunu (198. m.) ve hem de Ticaret Kanunu'na göre (25/3. m.) bu satıcıya tanınmış bir haktr, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre ise bu tüketicinin "yükümüdür". Ayıbın bildirilmesi veya ayıbın bildirilmesi ile yükümlü olunması, terimler değiştiği halde hukuki sonuç değişmemektedir. Satıcı ve satıcı ile birlikte "ayıp" tan sorumlu olanların, sorumluluğu için tüketicinin malın teslim tarihinden itibaren bir ay içerisinde satıcıya ayıp bildiriminde bulunması şarttır. Böyle bir bildirim yapılması ilgililerin sorumluluğunu kaldırır. Burada dikkat edilmesi gereken nokta bir aylık sürenin ayıbın ortaya çıktığı tarihten itibaren değil, tüketicinin malı teslim aldığı tarihten itibaren başlamasıdır. Bu her ne kadar madde metninde bir açık ve gizli ayıp ayrımı yapmamış ise de bu bir aylık süre, alıcıya teslim edilmiş olan malın teslimi ile birlikte hemen görülebilen veya bir ay süre içerisinde ortaya çıkan ayıplarla (bir bakıma açık) ayıplarla ilgilidir. Hükümet gerekçesinde belirtildiği gibi (1) açık olan ayıplarla kullanım sırasında meydana çıkan ayıplar farklıdır, 30 günlük süre açık ayıplarla ilgilidir. Alıcının, satın ve teslim aldığı malın ayıbının, teslim tarihinden itibaren

işlemeğe başlayan 30 günlük süre geçtikten sonra, kullanım sırasında ortaya çıkması halinde (gizli ayıp) ne olacaktır? Tüketici iki yıllık bir süre içerisinde (satıcı daha uzun bir süre kabul etmişse-bu süre içerisinde) hak talebinde bulunabilir. Bir başka deyişle tüketici satın ve teslim aldığı mal ile ilgili olarak, teslim tarihinden itibaren iki yıl içerisinde ayıp bildiriminde, buna bağlı olarak hak talebinde bulabilir. Bu iki yıllık sürenin başlangıç tarihi malın teslim tarihidir, Türk Ticaret Kanunu'nda yazılı olduğu gibi (25/3 m.), tüketicinin teslim aldığı malı muayene ettirme yükümü bulunmamaktadır, öbür taraftan yasa (TKHK) Borçlar Kanunu'nda olduğu gibi, satıcının sorumlu tutulabilmesi için, ortaya çıkan ayıbın tüketici tarafından satıcıya "derhal" bildirilmesinden (198/3 m.) de söz etmemektedir. Bu bakımlardan tüketiciye karşı, satıcı ve satıcı ile birlikte sorumlu olanların "ayıp" nedeniyle sorumluluklarının, herhangi bir ön bildirim süresine ve şartına bağlı olmaksızın iki yıl ( konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda beş yıl) devam ettiğini kabul etmek gerekir. Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir. Burada maddenin 2. fıkrasının birinci cümlesinde yazılı olduğu gibi herhangi bir (örneğin bir ay) ön bildirim süresi yoktur. Ama şu var: "Ayıplı malın neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında, ayıplı olduğu bilinerek satın alınan mallar hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz" (4/5. fıkra) Bunun gibi ayıbı makul bir süre içerisinde satıcıya bildirmemiş olan alıcı da, bir bakıma, ayıplı malı bilerek satın alan tüketici durumuna düşmüş kabul edilebilir, bir başka deyişle uygun bir süre içerisinde, örneğin bir ay içerisinde ayıbı satıcıya bildirmemiş olan tüketici bu malı ayıbı ile kabul etmiş sayılır. Ne var ki bunu karutlamak sorumlu satıcının yükümüdür, bu da kolay değildir. Karine tüketicinin bildirdiği tarihte ayıbı fark etmiş, öğrenmiş olmasıdır. Tüketicinin, bildirim tarihinden önce ayıbı öğrendiğini, "derhal" veya "uygun bir süre (bir ay)" içerisinde bildirilmemiş olduğunu, bu bakımdan satılan malı ayıbı ile kabul etmiş sayılması gerektiğini ileri süren satıcı bunu karutlamak zorundadır, karutlama yükümü bu durumda satıcıya aittir, bu da imkansız olmasa bile çok zordur.

AYIPLI MAL

a) Bir aylık süre içerisinde "ayıp bildirimini" yapmış bulunan tüketicinin; "bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme" olmak üzere dört seçeneği vardır. Bu seçeneklerin hepsi de eş değerdir, birisi diğerinden üstün sayılamaz. Seçim hakkı tüketiciye aittir; ayıp bildirimini ile birlikte seçeneğini, sözleşmeden dönme ya da malın misliyle değiştirilmesi vb. satıcıya bildirmek durumundadır. Bu bildirimler ayrı ayrı yapılabileceği gibi birlikte de (ayıp ihbarı ile birlikte malın değiştirilmesi, onarılması, bedelinin iadesi vb.) yapılabilir. Yasa da bildirim şekli ile ilgili bir açıklama yoktur; "Hukuk Muhakemeleri Usulü Kanunu'nun 7. Babı, 4. faslı hükümlerine göre (Basit Usul) yürütülen" (23/2 m.) tüketici davalarında, olayın diğer olaylarda olduğu gibi, HUMK'nun delil hükümleri, özellikle 288, 289, 290. maddeler sınırlamalarına göre değerlendirilmesi, yazılı kanıt kuralının uygulanması akla gelebilir. Bir diğer seçenek ise ayıp bildirimini maddi bir fiil saymak, yazılı kanıt sınırlaması dışında tutmaktır. Gerek Tandoğan ve gerekse Doğanay "ayıp ihbarının" herhangi bir şekle tabi olmadığı görüşünde birleşmektedirler. (11) Yerleşik Yargıtay içtihatları da bu yöndedir. (12). Ayıp ihbarı, hukuki sonuçlar doğuran bir işlem, bir hukuki fiildir. (13) Tüketici, ayıp halinde maddenin kendisine tanıdığı dört seçenektan (sözleşmeden dönme, misliyle değiştirme, onarma, bedelinde indirim yapma) birisini seçerek, örneğin misliyle değiştirme, satıcıya bildirmesi halinde, diğer seçenekler ortadan kalkar. Bu seçim hakkı tamamen tüketiciye aittir, kayıtsız ve şartsızdır ve kanımızca "yenilik doğuran bir haktır." (14) Satıcı, tüketicinin talebini yerine getirmek zorundadır, bir başka seçenek öneremez, önerirse, örneğin misliyle değiştirmek yerine onarmak gibi, bu ancak tüketicinin kabulü halinde geçerli olur. İhtilâf halinde hakem heyetleri veya Tüketici mahkemelerinin, takdir yetkileri bulunmamaktadır, örneğe dönersek, misliyle değiştirme yerine onarma seçeneğine karar veremezler. Zira, hukuki işlem tüketicinin talebi ile tamamlanmış, satıcının ayıplı malı misliyle değiştirme yükümü doğmuştur, bu yasal bir yükümdür, sözü edilen kurumların, tüketici kabul etmedikçe, bunu değiştirme

yetkileri yoktur, bir başka deyişle tüketicinin seçip satıcıya bildirdiği talebine (seçeneğine) göre karar vermek durumundadırlar. Yasada açıkça belirtildiği gibi: *"Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür."*

Tüketim hukuku, günümüz piyasa ekonomisinde karmaşık üretim ve pazarlama teknikleri karşısında zayıf konumda bulunan tüketiciyi korumak üzere ihtiyaçların zorlamasıyla oluşmuştur. Ülke, olayların ve hükümlerin tüketici yararına yorumlanıp uygulanmasıdır. Ayıplı malda yasanın tüketiciye tanıdığı seçeneklerin kullanımını da bu ilke doğrultusunda değerlendirmeli. *"TKHK 13/3 maddesinin; tüketici onarım hakkını kullanmışsa, garanti süresi içerisinde sık sık arızalanması sebebiyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde 4. maddede yer alan diğer seçimlik hakları kullanılabilir. Satıcı bu talebi reddedemez. Tüketicinin bu talebinin yerine getirilmemesi durumunda, satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici, ithalatçı müteselsilen sorumludurlar"* hükmü göz önüne alınarak, seçimlik hakkını onarım yönünde kullanmış tüketicinin, koşulları oluştuğunda bundan dönerek yenisi ile değiştirme hakkını kullanabilmesi kabul edilmelidir. Yargıtay'ın görüşü ve uygulaması da böyledir.

*"(...) 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4. maddesinde ayıplı malın tanımı yapıldıktan sonra, malın ayıplı olduğunun anlaşılması halinde tüketicinin süresinde ayıbı ihbar etmek suretiyle malın yenisi ile değiştirilmesini veya ödediği bedelin iadesini veya ayıbın neden olduğu değer kaybının bedelden indirilmesini ya da ücretsiz olarak onarılmasını isteyebileceği hükme bağlanmıştır. Tüketici bu haklardan herhangi birisini tercih etmekte serbesttir. Satıcı tüketicinin bu konudaki talebini yerine getirmekle yükümlüdür. Kural olarak belirtilen seçimlik haklarından birini kullanan tüketici sonradan bundan dönerek diğer seçimlik haklarından birisini kullanamaz. Kural böyle olmakla birlikte anılan yasanın 13. maddesiyle 'garanti belgeli mallar' yönünden tercih hakkını onarım yönünde kullanan tüketiciye malın yenisi ile değiştirilmesini isteme hakkı, belirli koşulların gerçekleşmesi durumunda ayrıca verilmiştir.*

AYIPLI MAL

Yasanın 13. maddesi hükümleri ile yine yasanın verdiği yetkiye dayalı Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca yayınlanan (Garanti Belgesi ile Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu'nun Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ) hükümlerine göre satıcı malın garanti süresi içerisinde gerek malzeme ve işçilik, gerekse montaj hatalarından dolayı arızalanması halinde malı işçilik masraf, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ücret talep etmeksizin, malın onarım için teslim edildiği tarihten itibaren bir ay içerisinde tamir etmekle yükümlüdür. Satıcı, bu yükümlülüğünü süresi içerisinde yerine getirmez veya tamir süresini uzatır veyahut da onarım yapılmasıyla birlikte aynı arızanın ikiden fazla farklı türden arızaların dörtten fazla ortaya çıkması ve malı kullanamamanın süreklilik kazanması ya da malın onarımının mümkün olmadığı tespit edilmesi halinde tüketici başlangıçta onarım hakkını kullanmış olsa bile yenisi ile değiştirilmesini isteme hakkı doğar. (...)"

Tüketicinin teslim aldığı malın ayıplı çıkması halinde, bir seçeneği de, ayıp oranında bedel indirim talebinde bulunmaktadır. Bu oran nasıl hesaplanacaktır. Yargıtay On Üçüncü Hukuk Dairesi'nin bir kararında (E. 1997/ 580, K. 1997/10870, Tarih 26.12.1997) tespit ettiği hesaplama yöntemi şöyledir:

"(...) Ayıp nedeni ile bedelden indirim miktarının tespitinde öğretide ve Yargıtay kararlarında kabul edilen orantı metodundan yararlanılması gerekir. Bu metoda göre satım tarihi itibarıyla aracın ayıpsız ve ayıplı değeri arasındaki orantı karşılaştırılan semene uygulanır. Değişik bir anlatımla, bilirkişiler öncelikle satım tarihi itibarıyla davaya konu aracın tarafların karşılaştırdıkları satım bedelini gözetmeksizin gerçek ayıpsız sürüm değeri ile saptanan ayıplı haldeki sürüm değerini ayrı ayrı saptamalı, bu iki değer birbirine bölünmesi suretiyle elde edilecek oranı, bu defa taraflarca karşılaştırılan satım bedeline uygulamalı, böylece satış bedelinden indirilmesi gereken miktar tespit edilmelidir. Şu duruma göre formül;

$$\frac{\text{Ayıpsız değer}}{\text{Ayıplı değer}} = \frac{\text{Kararlaştırılan semen}}{\text{Ödenecek semen}}$$



*Kararlaştırılan semen x Ayıplı değer*

$$\text{Ödenecek semen} = \frac{\text{Kararlaştırılan semen} \times \text{Ayıplı değer}}{\text{Ayıpsız değer}}$$

*Bu formüle göre hesap yapılarak hükümi kurulması gerekirken...”*  
(YKD Temmuz /1998 s. 1017).

Aynı formül, bu maddenin uygulanması halinde geçerliliğini korumaktadır.

b) Avrupa Birliği'nde durum farklıdır; teslim edilen ayıplı malda tüketici malın onarılması, ayıpsız ile değiştirilmesi, bedelinde indirim yapılması veya sözleşmenin fesh edilmesi seçeneklerinden birisini kendi değerlendirmelerine göre seçemez. Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Komisyonu'nun 1999/44/CE sayılı direktifi'nin 3. maddesi bu seçim hakkının kullanılmasını düzenlemiştir. Tüketici, ilk olarak, imkansız yahut da orantısız olmamak kaydı ve şartıyla, malın masrafsız olarak onarılmasını veya değiştirilmesini talep eder. Talep edilen bu tazminat şeklinin, satıcı için “orantısız” kabul edilebilmesi için; ayıbın önemi, malın ayıpsız halindeki değeri ve diğer bir tazminat şeklinin tüketici için sakınca yaratmadan gerçekleştirilmesi durumları göz önüne alınarak yapılan hesapta; diğer bir tazminat şeklinden daha pahalıya mal olacağı sonucuna varılması gerekir (3. bent). Sözleşmeye aykırılık teşkil eden ayıbın önemsiz olması halinde, tüketici sözleşmenin feshini talep edemez (6. bent). Tüketicinin indirim veya fesih talep edebilmesinin şartları ise şunlardır: -Tüketicinin ayıplı malın onarılmasını veya bir ayıpsız ile değiştirilmesini talep hakkının bulunmaması, veya, -Satıcının makul bir sürede ayıbı gidermemiş olması, veya, - Satıcı ayıbı, tüketici için önemli sakıncalar yaratmadan giderememesi (5. bent). 1999/44/CE sayılı Direktif'in “Tüketicinin Hakları” başlıklı maddesi şöyledir:

**Tüketicinin Hakları**

1. Satıcı, tüketiciye karşı, malın teslimi sırasında mevcut, sözleşmeye aykırılık teşkil eden bütün ayıpları karşılamak ile sorumludur.

2. Sözleşmeye aykırılık teşkil eden ayıp halinde tüketicinin; ya malın, masrafsız olarak, üç numaralı bende uygun olarak, onarılmak veya değiştirilmek suretiyle sözleşmeye uygun hale getirilmesini veya fiyatında uygun bir indirim yapılmasını veyahut da 5 ve 6 numaralı bentlere uygun olarak bu malla ilgili sözleşmenin fesih edilmesini talep hakkı vardır.

3. Tüketici, imkansız yahut da uygunsuz (orantısız) olmamak kayıt ve şartıyla, ilk olarak, satıcıdan malın masrafsız olarak onarılmasını veya değiştirilmesini talebe edebilir. Bu tazminat şekli, eğer, satıcıya; -malın ayıpsız halindeki değeri, -ayıbın önemi, ve -diğer bir tazminat şeklinin tüketici için önemli bir sakınca yaratmadan gerçekleştirilmesi, hallerinin hesaba katılması suretiyle sonuçta, diğer bir tazminat şeklinden daha pahalıya mal oluyorsa, o tazminat şekli (uygunsuz) orantısız sayılır.

Bütün onarımlar, bütün değiştirmeler, malın yapısı ve tüketicinin ondan beklediği yararlar da hesaba katılarak, tüketici için önemli bir sakınca yaratmadan makul bir süre içerisinde gerçekleştirilmelidir.

4. İkinci ve üçüncü bentlerdeki 'masrafsız olarak' deyimini, ayıplı malın sözleşmeye uygun hale getirilmesi ve özellikle yollama, işçilik ve malzeme, masraflarını ifade eder.

5. Tüketici;

- Eğer ayıplı malın onarılmasını veya bir ayıpsızı ile değiştirilmesini talep hakkı yoksa, veya,

- Satıcı makul bir sürede ayıbı gidermemişse, veya,

- Satıcı ayıbı, tüketici için önemli sakıncalar yaratmadan gidemiyorsa.

*Ayıplı malın fiyatından uygun bir indirim veya sözleşmenin feshini talep edebilir.*

6. *Sözleşmeye aykırılık teşkil eden ayıbın önemsiz olması halinde, tüketici sözleşmenin feshini talep edemez.*

TKHK'nın 4 maddesinin 2. fıkrasının birinci paragrafı hükmü çok açıktır; her hangi bir sıralama, kayıt ve şart bulunmamaktadır, "Satıcı, tüketicinin tercih ettiği talebi yerine getirmekle yükümlüdür." Yasanın (4077) "Garanti Belgesi" ile ilgili 13. maddesinin 3. fıkrasında yazılı "Tüketici onarım hakkını kullanmışsa, garanti süresi içerisinde sık sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamının süreklilik arz etmesi ve taniri için gereken sürenin aşılması veya tanirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde 4. madde de yazılı diğer seçimlik haklarını kullanabilir." Hüküm, tüketicinin seçimlik haklarını sınırlandıran bir şart olarak yorumlanmamalıdır. Görüldüğü gibi düzenlenen seçimlik hakları değil, onarım hakkını seçmiş ve bunun sonucuna ulaşamamış tüketicinin durumudur.

c. 4. maddenin 3. fıkrası hükmü ile çağdaş ortak ve müteselsil sorumluluk ilkesi vurgulanmış, sorumlu "ilgililere" açıklık getirilmiştir. Tüketicinin bu maddede (4. m.) yer alan seçimlik haklarından dolayı, İmalatçı-üretici (3/1 m.), satıcı (3/f m.), bayi, acente, ithalâtçı (3/j m.) ve 10. maddenin 5. fıkrasına göre kredi veren (kredi sözleşmesinde ayıplı malın veya ayıplı malı satan satıcının belirtilmiş olması halleri) müteselsilen sorumludurlar. "Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi, bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz." Bir başka deyişle, satıcı, sattığı malın ayıplı olduğunu bilmediğini ileri sürüp, sorumluluğu imalatçı-üreticiye atarak kendisini kurtaramaz. Bilindiği gibi; alacaklı, olayımızda tüketici, müteselsil borçluların cümlesinden veya birinden sahip olduğu seçimlik haklarından, hangisini seçmiş ise onu, talep edebilir. Borcun tamamen yerine getirilmesine kadar, bütün borçluların borcu devam eder. (BK 142). Tüketicie karşı müteselsil olarak sorumlu olanlardan hiç birisi kendisine başvurulmadığını ileri sürerek sorumluluktan kurtulamaz. Tüketicinin, talebini (seçimlik haklarından seçtiğini) sorumlulardan birisine iletmesiyle, bir

AYIPLI MAL

aylık bildirim süresi yerine getirilmiş olur. Bir başka deyişle bildirim süresinin yerine getirilmesi için, sorumlular arasında müteselsil borçluluk ilişkisi bulunması nedeniyle, hepsine ayrı ayrı bildirim yapması gerekmez. Keza iki yıllık zamanaşımının kesilmesi için de sorumlulardan birisi hakkında hakeme veya mahkemeye başvurması yeterlidir. (BK 133, 134 m.).

### Yasal Güven Sorumluluğu

3. Bu ayıplı maldan sorumluluk halidir, yasa tüketicinin ayıplı maldan ayıplı mal olmasının ötesinde buna ek olarak zarar görmesi halinde durum farklıdır; birincisi ayıplı maldan sorumluluk ikincisi ise buna ek olarak ayıplı malın verdiği zarardan sorumluluktur; bu konu ayrıca düzenlemiştir; 4. maddenin 2. fıkrasının son cümlesine göre; *"Tüketici bu seçinlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımlardaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkını da sahiptir."* 3. fıkranın son cümlesine göre ise; *"Ayıplı malın neden olduğu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde bunlar müteselsilen sorumludurlar."* Bir başka deyişle tüketicinin satın ve teslim aldığı ayıplı maldan ayıplı olmanın ötesinde buna ilaveten zarar görmesi halinde sorumluluk imalatçı-üretici ile sınırlandırılmıştır. Müteselsil sorumluluk ise, bu durumda, ancak, birden fazla kişinin sorumlu olması halinde vardır. (BK 141/2 ve 50. , 51. m.). Üzerinde durulması gereken bir diğer yön de, maddenin 4822 sayılı kanunla değiştirilmezden önceki halinde genel olarak ifade edilmiş *"ayıplı malın neden olduğu her türlü zarar"* yerine, zarar hallerinin özelleştirilip, daraltılarak, *"ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımlardaki diğer mallarda zarara neden olan haller"* indirgenmiş, sınırlandırılmış olmasıdır. Böylece, imalatçı - üretici, ayıplı malın tüketiciye verdiği her türlü zarardan değil sadece ölüm veya yaralanmaya sebep olan hallerle, kullanımdaki diğer mallara zarar veren hallerden sorumlu tutulmuş olmaktadır. Bir başka deyişle tüketim işlemlerinde ayıplı malların neden olduğu zararlar Borçlar Kanunu'nun

genel sorumluluk ilkesine (41 ve 98. maddeleri) göre değil, bu ilke uygulama dışına itilerek, onun yerine, özel durumlar “*Hususi haller*” (BK 45, 46, 47, 50.) maddeler çerçevesinde ele alınmış, belirlenmiştir. 13.06.2003 tarihli “*Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik*” (16) ile de bu sorumluluk hali tekrarlanmış; “*Ayıplı bir malın, bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesine sebep olması halinde imalatçı/üretici doğan zararı, kusuru aranmaksızın tazmin etmekle yükümlüdür*” (Yön. 6/1 m.) hükmü ile desteklenmiştir. Konunun önce tüketicinin korunması amacıyla sosyal endişe ve öngörülerle çıkarılmış bir yasada tüketicinin genel hükümlere göre sahip olduğu hakların daraltılmasının mümkün olup olmadığı sonra da ayıplı malın neden olduğu zararlar gibi hukuki bir konunun, idari yasaların uygulanmasına ilişkin, idari bir işlem niteliğindeki yönetmelikler ile (Anayasa 131. m.) düzenlenmesinin hukukiliği, (geçerliliği) böyle bir düzenlemenin yargıyı bağlayıcılığı olmak üzere iki bakımdan ele alınıp incelenmesi gerekmektedir.

- Hükümet gerekçesinde “*Tüketicieye tanınan bu tazminat hakkının 85/374 sayılı Avrupa Birliği Direktifi esas alınarak düzenlen*” diği özellikle vurgulanmıştır(1) Zaten “*Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik*” (16) de Avrupa Birliği Konseyi’nin bu (85/374/CEE) Direktifi’nin Türkçe çevirisinin Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından yönetmelik olarak yürürlüğe sokulmasından başka bir şey değildir. Ne var ki; bu Direktif’in, “*ayıplı maldan zarar görenlerin sözleşme, sözleşme dışı hukuklara veya özel sorumluluk düzenlemelerine göre var olan haklarını etkilemeyeceğine ilişkin*” 13. maddesi, (17)Yönetmeliğe alınmamış, daraltıcı bir yoruma imkan verilmiştir. Direktif’in 13. maddesiyle de teyit edildiği gibi, “*Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik*” hükümleri, tüketicinin ülkemiz sorumluluk hukukuna göre zaten var olan haklarını olumsuz etkileyemez. Mahkemelerin uygun görmesi halinde ona, ancak, eklenebilir.

“*Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk*” hukuk sistemimize göre, idari hiçbir yönü bulanmayan kişilerin

AYIPLI MAL

sorumluluğu kapsamında hukuki bir olaydır. Konu; idare ile kişiler arası değil kişilerin kendi aralarındaki ilişkiler, kısaca, özel hukuk konusudur; ayıplı malları üretenlerin, satanların mallarının tüketicilere zarar vermesi halinde, tüketicilere karşı, -idareye değil, sorumluluğu, bir başka deyişle kamu hukuku değil "özel hukuk sorumluluğu" söz konusudur. Bu bakımdan, karımızca "Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın kendi görev alanını ilgilendiren kanunların ve tüzüklerin uygulanmasını sağlamak üzere ve bunlara aykırı olmamak şartıyla çıkarılabileceği" (Anayasa 124. m.) yönetmelikler kapsamında değildir. Bu bir yasa konusudur. Ayıplı malların neden olduğu zararlardan doğan sorumluluk hallerini ve kapsamını Sanayi ve Ticaret Bakanlığı değil, yasalar ve bu yasaları uygulayacak olan mahkemeler saptar. Burada bir yetki aşımı vardır, bu bakımlardan ayıplı malların neden olduğu zararla ilgili olarak sorumluluk hallerini ve sorumluluğun kapsamını uygulamakla görevli mahkemeler bakımından bu yönetmeliğin bir yorum, bir fikir olmasından öte bağlayıcı hiçbir yönü bulunmamaktadır. Aksi halde yürütmenin, yargıya müdahalesi (yönetmelikle mahkemelere talimat verme) anlamını taşır, yargı bağımsızlığına aykırı olur. (Anayasa m. 138/1, 2).

*"(...) Anayasa'nın 132. (şimdi 138.) maddesinde hâkimin hukuku da uygulayacağı bildirilmiştir; buradaki (hukuk) sözü, yorum kurallarını ve özel olarak bir hükmün yorumunda özü ile sözünün beraber göz önünde tutulması ve hükmün sadece sözüne sarılarak onun özüne, amacına aykırı sonuçlar doğurabilecek bir yolda yorumlanmaması kuralını, kurallar zincirine göre aşağı halkada bulunan bir kuralın (mesalâ tüzüğün yahut yönetmeliğin) yukarı halkada bulunan diğer bir kurala (mesalâ yasaya) aykırı olamayacağı ve aykırılık halinde yukarı halkada bulunan kuralın (mesalâ tüzüğün kanuna aykırılığı halinde tüzüğün yerine kanunun) uygulanacağı kuralını, yasada bir hüküm bulunmaması halinde hakim yasa koyucu yerine geçerek ortaya koyacağı hükmü uygulayacağı kuralını ve benzeri hukuk kurallarını anlatmaktadır."*

Bağlayıcılık, yönetmeliğin mehası olan Avrupa Birliği Konseyi (85/374/CEE) Direktifi'nin en azından bir kanun

kuvvetinde kararname şeklinde yürürlüğe sokulması halinde mümkün olabilirdi. Ama yine de, yönetmeliğin, tüketim işlemleri, tüketim hukuku gibi oldukça yeni bir konuda, aynen Avrupa Birliği direktifleri gibi, yorumlamaya ve uygulamaya yararlı bir kaynak, en azından bir örnek, bir tartışma zemini olarak her zaman göz önünde tutulması gerekir.

a. "İmalâtçı-üretici" ayıplı malın neden olduğu zararlardan tüketiciye karşı, kusursuz olarak sorumludur, bir başka deyişle satın teslim ettiği malın kullanımı sırasında sebep olduğu zararlara ilgili olarak kendisine "hiçbir kusurun isnat edilemeyeceğini ileri sürerek" (BK 98) sorumluluktan kurtulamaz. Tüketicinin gördüğü zararın tazimini için zarar ile ayıp mal arasındaki illiyeti kanıtlaması yeterlidir. İmalâtçı-üreticinin kusursuz sorumluluğunun kaynağı yasadır. (4. m./2 f.) Yönetmelik de bunu teyit etmiştir (Yön. m. 6). Esasen üretip, sattığı bir malın ayıplı olması veya ayıplı çıkması halinde imalatçı-üreticinin hiçbir kusurunun olmadığını varsaymak da mümkün değildir. Ayıp, bir diğer anlamı ile kusurdur, hatadır, üretilen malın kusurlu olması, üreticinin (veya yanında çalışanların) kusurlu olması anlamına gelir. "Zarar yarar karşılığıdır", "Külfet nimete, nimet külfete göredir" ilkeleri ile hukukumuzda kökeni çok eskilere uzanan kusursuz sorumluluk kuralı modern yaşamın gelişmesi, sınai üretimin genişlemesi, giderek toplum yaşamına egemen olması ile yeniden anlam kazanmış, 1957 tarihli içtihadı birleştirme kararından başlayarak (19) sorumluluk hukukumuzun, uygulamanın temellerinden birisi olmuştur. Başlangıç noktası ister "Ssbep olma" veya "yarar ile zarar arasındaki bağılılık", ister "tehlike veya özel bir tehlike yaratma" ve sair düşünceler olsun; (20) hangi açıdan bakarak bakalım, ürettiği malın ayıbının neden olduğu zararlardan üretici/imalatçının kusursuz olarak sorumlu olması (kusura dayanmayan sorumluluk) gerekir. Bu tartışılmaz bir konudur, ama gerek Avrupa Birliği Direktifi (85/374/CEE) ve gerekse bunun özellenmiş çevirisinden başka bir şey olmayan yönetmelik (AMZSY) başta tüketiciye yüklediği ispat yükümü olmak üzere üretici/imalatçıya tanıdığı çeşitli sorumluluktan kurtulma sebepleri ile (kurtuluş beyyineleri)

AYIPLI MAL

kusursuz sorumluluk halini soyuta itip, somut olarak, bir bakıma, "kusura dayalı sorumluluk" ilkesini geri getirmiştir.

Yukarıda (1/g. bent) genel olarak üzerinde durmuştuk; ürünün piyasaya sürüldüğü tarihte mevcut bilimsel ve teknolojik bilgilere göre bilinmesine imkan olmayan, varlığı sonradan kullanım veya bilimsel gelişmelerle anlaşılan ayıplar, "bilinmeyen ayıplar" olarak tanımlanabilir. Bu ayıpların "gizli ayıp"tan farkı ürünün piyasaya veya tüketiciye (alıcı) teslim edildiği tarihte basiti bir yana gelişmiş bir muayene ile dahi meydana çıkarılmalarının mümkün olmamasıdır. Çünkü böyle bir ayıbı kimse bilmemektedir. Böylece yasanın 4. maddesinin 1. fıkrasındaki ayıp tanımına, (AMZSY) ile yeni bir boyut eklenmiş, yönetmelik açısından ayıp, 1. maddesinde; "Malın piyasaya sunum tarzı, makul kullanımı şekli ve piyasaya sunulduğu an ve benzeri diğer hususlar göz önüne alınarak, bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliği sağlamayan mal ayıplı sayılır. Bir mal sırf sonradan daha iyi bir malın sürülmesi sebebiyle ayıplı sayılmaz." olarak tanımlanmıştır. Bu tanım elbette genel ayıp tanımından farklıdır, olayı sadece, güvenlik açısından ele almaktadır ve üretici/imalatçının kusursuz sorumluluğunu; "ayıplı bir malın, bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesi hali" ile sınırlandırmaktadır (Yön. m. 6/1).

Konuya iki açıdan yaklaşılabilir. Birincisi olumsuz tutumdur; üretici/imalatçının malın bildirilen veya olması gereken niteliklere sahip olmaması, hukuki ve teknik eksiklikler içermesi, bir başka deyişle 4/1 maddede yazılı tanıma uygun olarak ayıplı olması, aynı maddenin 2. fıkrasına göre malın verdiği zarardan sorumlu olması için yeterli değildir, ayrıca, ilâveten, yönetmeliğe göre; "bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliği sağlamaması gerekir." Ayıplı malı üretenler, piyasaya sürenler bu malın tüketiciye verdiği zarardan genel hükümlere göre zaten sorumlu bulunmaktadırlar, yönetmelik hükümleri olmasa da bu sorumluluk vardır ve yönetmelik'le bu sorumluluk kaldırılamaz. Ama şöyle de düşünebilir; bir mal genel tanıma göre bildirilen ve olması gereken niteliklere sahip olsa ve 1. fıkra hükmüne göre ayıplı kabul edilmese de,



on yıllık kullanım süresi içerisinde ve sırasında haklı olarak o maldan beklenen güvenliği sağlamamış ve zarar vermiş ise, güvenlik açısından da ayıplı sayılır. Bu ikinci yaklaşımdır, kanımızca doğru olan yorum tarzı da budur; amaç tüketiciyi korumaktır, konu üretici/imalatçının sorumluluğunu sınırlandırma değil genişletme olarak ele alınmalı, açıklamalarımız buna göre değerlendirilmelidir. Yukarıda da belirttiğimiz gibi teknoloji bütün üretim alanlarına egemen olmuş, bu egemenlik biyolojiye, tarıma kadar uzanmıştır. Tüketicie sunulan ürünlerin çoğu, önceden tasarlanmış ve önceden tespit edilmiş niteliklere göre üretilmiş ve piyasaya sunulmuş ürünlerdir. Tarımsal olsun olmasın tüketim işlemleri büyük bir oranda doğanın ürettiği maddelere üzerinden değil endüstriyel bir şekilde üretilen maddeler üzerinden yapılmaktadır. Bu da "ayıplı mal" tanımında olması gereken nitelikler yanında bir de olmaması gereken nitelikler unsurunun göz önüne alınmasını gerektirmektedir. Tüketicilere sunulan, dayanıklı ve dayanıksız tüketim maddesi, bildirilen ve olması gereken niteliklerin tamamına sahip, teknik olarak yasanın 4. maddesinin 1. fıkrasında yazılı tanım anlamında, ayıpsız olabilir. Ama bunun yanında günümüz tüketim toplumunda, piyasaya sunulan teknik olarak ayıpsız olan bir malın, aynı zamanda, kullanım süresi içerisinde başta sağlık olmak üzere zararlı da olmaması gerekir. Şöyle de diyebiliriz; malın piyasaya çıkarıldığı tarihte ayıpsız olması, üretildiği tarihteki teknolojiye göre ayıpsız olması, gerçekte ayıpsız olduğunun varsayılması anlamına gelir. Aynı malın piyasada kaldığı sürede, o ürün içerisinde bulunan ve başlangıçta zararsız olduğu sanılan maddelerin sonradan bir kısmının veya tamamının veya o ürününün üretim biçiminin tüketicilere zarar verdiği tespit edilebilir. Bu bakımdan, ayıp tanımına yeni bir unsur eklemek gerekmiş, "(...) Bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliği sağlamayan mal ayıplı sayılmıştır" Böyle bir durumda üretici/sağlayıcının sorumluluğu ne olur? Ve ne olmalıdır? Bu yaygın ve o ölçüde de güncel bir sorundur; örneğin yakınlarda çocuklar için üretilen plastik oyuncakların terkinde bulunan bir kimyasal maddenin sağlığa zararlı olduğu, bir başka deyişle ayıplı olduğu anlaşılmıştır.

AYIPLI MAL

Bir başka örnek yaygın kullanımı bulunan bir ağrı kesici ilacın kalp krizine sebep olduğunun tespit edilmiş olmasıdır. Üretici/imalatçılar endüstri toplumunda yaratılan yeni ihtiyaçları karşılamak için yeni ürünler tasarlayıp, üretmekte ve piyasaya sürmektedirler. Çoğunun zararları, kullanım süresi içerisinde, sonradan, kullanım sırasında ortaya çıkmaktadır. Elbette en çarpıcı örnek sigaradır; 20. yüzyılın hemen hemen ilk yarısı, hatta üç çeyreği sigara ile geçmiş, sigara modern yaşamın ayrılmaz bir parçası olarak günlük yaşama egemen olmuştur. Bu gün ise sağlığa zararlılığı konusunda hiç kimsenin şüphesi yoktur, tüketiminin önlenmesi için büyük çabalar sarf edilmektedir, imalatçı şirketler aleyhine yüklü tazminat davaları açılmaktadır. Örneğin; geçen yıl (2004 yılı) Amerikan Hükümeti sigara fabrikatörleri aleyhine bir dava açmış, 280 milyar dolar tazminat talep etmiştir. Bu tutar, sigara fabrikalarının 1971 ile 2001 tarihleri arasında yetişkin olmayan kişileri sigara bağımlısı haline getirerek onlardan elde ettiği kazanç olarak hesaplanmıştı ve Federal Hükümet'in sigaranın sebep olduğu hastalıklarla ilgili olarak yapmak zorunda kaldığı masraflar da karşılıyordu. Federal Hükümet, mahkemeye, yüklü bir dosya sunmuştu; sigara fabrikatörlerini, bağımlılığını artırmak için tütünün nikotin dozunu artırmak, özellikle gençlere yönelik olarak reklâm kampanyaları düzenlemek, zift tutucu filtreli sigaraların daha az zararlı olduğunu düşüncesinin, gerçeğe aykırı olarak yerleşmesine yol açmak, sigaranın zararları hakkında yalan söylemek, tütünün zararlarını ortaya çıkaran bilimsel araştırmaların sonuçlarını kamu oyunundan gizlemek ile suçluyordu. Federal yetkililerin açıkladıklarına göre; sigara endüstrisinin beş büyük firmasının patronları, 1953 yılında Newyork'ta Plaza Otelinde yaptıkları bir toplantıda; birlikte, tütün tüketiminin ciddi hastalıklara sebep olduğuna ilişkin zaman zaman belirtilen fikir ve gerçeklere karşı çıkan, deliller ileri süren geniş bir halkla ilişkiler kampanyası yürütme konusunda anlaşmışlardı. Dava kısa bir süre önce sonuçlandı, 5 Şubat 2005'te bölge mahkemesi, davayı reddetti; Federal Hükümet davasını organize suçlarla mücadele etmek için çıkarılmış bulunan Anti-racket Yasası hükümlerine dayandırmıştı, mahkemenin kararına göre,

hükümetin bu yasa hükümlerine göre tazminat talep etmesi mümkün değildi, ancak ileriye dönük düzeltici önlemler talep edebilir, yeni yasayı aykırı durumları önlerdi.(21)

“Açık ayıp”, “gizli ayıp” nitelendirme ve tanımlamalarının yanında bir üçüncüsü, “bilinmeyen ayıplar” (ya da beklenmeyen ayıplar) üzerinde durmuştuk. Ürünün piyasaya sürüldüğü tarihte mevcut bilimsel ve teknolojik bilgilere göre bilinmesine imkan olmayan, varlığı sonradan kullanım veya bilimsel gelişmelerle anlaşılan ayıplar, “açık ayıp”, “gizli ayıp”, ayırımından farklı olarak, onlara ilâveten “bilinmeyen ayıplar” olarak tanımlanabilir. Bu ayıpların “gizli ayıp” tan farkı ürünün piyasaya veya tüketiciye (alıcı) teslim edildiği tarihte “adi bir muayenesi” bir yana, gelişmiş bir muayene ile dahi meydana çıkarılmalarının mümkün olmasınınıdır. Ürünün fiziki veya kimyasal yapısından veya teknik düzenlemesinden veya üretim veya tasarı hatasından kaynaklanan bu gibi durumlarda üretici/imalatçının sorumluluğu var mıdır? Varsa bunun koşulları ve kapsamı nedir? Bu, aynı zamanda, yukarıdaki örnekte de görüldüğü gibi günümüz tüketim toplumunun da en önemli ve ciddi sorunudur. İşte Avrupa Birliği (85/374/CEE) Direktifi’nin ve AMZSY –Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmeliğin konusu da, kanımca, budur.

Prof. Dr. Ergun Özsunay’ın Başkanlığı’nda ve Prof. Dr. Lale Sirmen’in Başkan Vekilliği’nde oluşturulan “Devlet Planlama Teşkilâtı-Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu”unda (1995) Avrupa Komisyonu’nun, (85/374/CEE) Direktifi hakkında Almanya ve Avusturya’daki uygulamaları ile birlikte incelenmiş, o günün (1995) koşullarına göre değerlendirmeler yapılmıştır. Kapsamlı, derinlemesine bir çalışmanın ürünü olan raporda, direktifin (ayrı zamanda yönetmeliğin) 7. maddesi hakkında “Özel Beyyinelere” başlığı altında, herhangi bir değerlendirme yapılmaksızın şu bilgiler verilmiştir:

“Direktif, ayrıca imalatçının sorumluluktan kurtulması için altı özel kurtuluş nedeni de öngörmüştür. (m. 7)

AYIPLI MAL

*Bu konuda ispat yükü imalatçıya aittir.*

*Direktif'in 7. maddesine göre imalatçı aşağıda hususlardan herhangi birini ispat etmek suretiyle sorumluluktan kurtulabilir:*

*\* Mamulü pazara (piyasaya) sürmemiş olduğunu,*

*\* Durum ve koşullara göre, zarara neden olan ayıbın mamulün pazara sürüldüğü sırada mevcut olmadığı veya ayıbın daha sonra meydana geldiği ihtimalini,*

*\* Mamulün satım amacıyla kendisi tarafından imal edilmediğini veya ekonomik amaçla herhangi bir şekilde dağıtılmadığını ya da işinin (faaliyetinin) seyri ile ilgili olarak imal edilmediğini veya dağıtılmadığını,*

*\* Mamuldeki ayıbın resmi makamlarca öngörülen emredici kurallara uyduğu (riayet edildiği) için ortaya çıktığını,*

*\* Mamulün pazara sürüldüğü sırada bilimin ve teknik bilginin durumunun, mamuldeki bozukluğu ortaya çıkaracak derecede olmadığı (gelişme tehlikesi). Ancak iç hukuklarını Direktif hükümlerine uyarlamış bulunan üç üye devletten İtalya ve İngiltere'de 'gelişimi tehlikesi' beyyinesi kabul edildiği halde, Yunanistan'da böyle bir beyyine kabul edilmemiştir.*

*\* Bir yan sanayi imalatçısının sorumluluğu halinde, ayıbın, yan sanayi parçasının takıldığı veya yerleştirildiği mamulün çiziminden ya da mamül üreticisinin (bitirilmiş mamulün imalatçısının) vermiş olduğu talimattan ileri geldiğini."(22)*

*Şüphesiz; "Üretici, ürünündeki ayıbın sebep olduğu zararlardan sorumludur." (23) İlke budur. Ancak, ilkenin uygulanabilmesi, üreticinin ürünündeki ayıbın sebep olduğu zararlardan sorumlu tutulabilmesi çeşitli kayıt ve şartlara bağlıdır.*

*İki durumu; imâlatçının ürettiği malın sağlığa olan zararlarını bilmesine rağmen o malı üretmesinin yanında bu zararları tüketiciden gizlemesi, en azından yukarıdaki örnekte olduğu gibi gizlemeğe çalışması ile imalatçının malı üretip, piyasaya sunduğu zamanki bilimsel ve teknik verilere, bilgilere göre*

ürettiği malın tüketiciler bakımından tehlike içerdiğini bilmesi, daha doğrusu objektif olarak bilebilecek durumda olması hallerini birbirinden ayırmak gerekir. Sigara imalatçıları birinci duruma örnektir, artık değişen mevzuatla sigaranın sağlığa zararlı olduğunu açıklamak zorunda kalmışlardır. Ama, eğer, Federal Hükümet'in iddia ettiği gibi, bildikleri halde sigaranın zararlarını gizlemişler, tüketicilerin bu konuda bilgi sahibi olmalarını önlemeğe çalışmışlar ise sorumluluklarının tartışılmaması gerekir. Bu, şüphesiz, kusurlu sorumluluktur. İmalatçılar, sadece tüketim hukukuna göre değil genel hükümlere göre de sorumludurlar.

Yukarıda sunduğumuz; "*Devlet Planlama Teşkilâtı - Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu*"unda (1995) yazılı Avrupa Komisyonu'nun (85/374/CEE) sayılı Direktif'inin ve aynı zamanda (AMZSY-Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmeliğin) 7. maddesi ikinci durumdur, buna göre; üretici/imalatçı diğer sebeplerin; - a. malı piyasaya sürmemiş olması, b. malın satılmak gayesiyle veya ticari faaliyetlerin seyri sırasında üretilmemiş olması, c. Tüm hal ve şartlar göz önünde bulundurulduğunda, zarara sebep olan ayıbın mal piyasaya sürüldüğünde mevcut olmaması, yanında ve özellikle d. malın teknik düzenlenmesinin ayıba neden olması ve e. mal piyasaya sürüldüğünde mevcut bulunan bilimsel ve teknolojik bilgilerin, ayıbın varlığının bilinmesine imkan vermemesi, hallerinden birisini kanıtladığı takdirde ayıplı malınm verdiği zararda sorumluluktan kurtulur.

4703 sayılı "*Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun*"un (Resmi Gazete 11.07.2001) 5. maddesinin 4. fıkrasında ise; "*Üretici güvenli olmadığı tespit edilen ürünün kendisi tarafından piyasaya arz edilmediğini veya ürünün güvenli olmaması halinin ilgili teknik düzenlemeye uygunluktan kaynaklandığını ispatladığı takdirde sorumluluktan kurtulur*" hükmü vardır. İki arasında ki fark, özellikle yönetmeliğin 7. maddesinin (e) bendinde yazılı hususun, "*gelişme tehlikesi*" kurtuluş beyyinesinin, 4703 sayılı yasa ile kabul edilmemiş, yasa dışına itilmiş olmasıdır. Bu yasadan sonra hazırlanıp,

AYIPLI MAL

yürürlüğe konulmuş bulunan yönetmelikteki bu farklılığa, yönetmelikle de olsa “*gelişme tehlikesi beyyinesini*” korumada ısrara bir açıklama bulmak zordur.

4703 sayılı yasanın 5. maddesinin 3. fıkrası ile Yönetmeliğin 7. maddesinin özellikle (e) bendi hükümleri, kanımızca, imalatçı/üretici yararına, genel hukukta bulunmayan, bir kurtuluş kanıtı (beyyinesi) getirmektedir, böylece üretici/imalatçıya kusursuzluğunu kolayca kanıtlama olanağı verilmektedir. Bu kusursuz sorumluluk ilkesi ile çelişen bir durumdur. “*Kusur ilkesinin iki sonucu vardır: Önce, olumlu sonuç; kusur sorumluluğunun doğması için şarttır, başka deyimle kusuru olan mutlaka sorumlu tutulmalıdır. Sonra, olumsuz sonuç; kusur yoksa sorumluluk ortaya çıkmaz; yani sorumluluk kusurdan başka nedenlere dayandırılmamalıdır.*” (24) Üretim tarihindeki bilimsel verilere göre ayıpsız malın, bilâhare ayıbı ortaya çıksa da üreticinin sorumlu tutulmaması sebebi, elbette, üreticinin kusursuz olmasının kabul edilmesidir. Bu kusursuz sorumluluk ilkesi ile bağdaşmaz, zira, sorumluluk için kusur esas alınmıştır. Kusursuz sorumluluk ilkesinde ise kişinin hukuki sorumluluğunun dayanağı, başta yarar-zarar karşılığı ve tehlike yaratma olmak üzere kusurun dışındadır. Üretici/imalatçının bir taraftan kusursuz (kusur ilkesi dışında) sorumluluğunu kabul ederken diğer taraftan onun yararına kusursuzluğa dayalı bir kurtuluş karinesi yaratmak çok ciddi bir çelişkidir. Kusursuzluk, ancak, kusura dayalı sorumluluklarda bir kurtuluş kanıtı olabilir. Kusursuz sorumluluğun dayanağı ne ise, kurtuluş karinesinin ona göre olması gerekir. Örneğin, hukukumuzda genel kabul gören yarar-zarar karşılığını üretici/imalatçının kusursuz sorumluluğunun temeli olduğunu varsayarsak, bunun kurtuluş karinesi, (a) bendinde yazılı malı piyasaya sürmemiş olmak, (b) bendinde yazılı; malın satılmak gayesiyle veya ticari faaliyetlerin seyri sırasında üretilmemiş olması gibi hususlar olabilir. Ortada sağlanmış bir yarar olmayınca elbette de bunun zararına katlanmak söz konusu olamaz.

Sorunun diğer yönü; teknik gelişmenin, bir başka deyişle teknik denemelerin riskinin de, bundan kazanç sağlayan

imalatçıdan alınarak tüketiciye yüklenmesidir. Denemeler ürünlerin yapısında ya da tasarımı, teknik düzenlenmesinde olabilir. Örneğin, daha önce bilinmeyen yeni bir sun' i elyaftan üretilmiş giysilerin bilâhare sağlığa zararlı olduğunun anlaşılması halinde, imalatçı, Ar-Ge çalışmaları sonucu bulduğu bu yeni elyafın, malın piyasaya sürüldüğü tarihte mevcut bilimsel ve teknolojik bilgilere göre sağlığa zararlı olduğunun bilinmediğini ve bilinmeyeceğini (ayıplı olmadığını), karutlayarak sorumluktan kurtulacaktır. Tüketiciler de ücretsiz, hatta üstüne para ödeyen denek durumuna itilmiş olmaktadır, bu hukukiliği bir yana, etik de değildir.

Gelişme riskinin kime yüklenmesi gerekir, tüketiciye mi yoksa girişimciye mi? bir başka deyişle gelişmenin bedelini kim ödemelidir? Konu tartışmalıdır; kimilerine göre Avrupa Konseyi'nin 85/374/CEE sayılı direktifi'nin 7. maddesinde (Yön. m. 7) üreticiye daha genel girişimciye tanıdığı muafiyetler, bir tanımlamaya göre, "gelişim tehlikesi beyyinesi", iki taraf çıkarlarını dengeleyen bir çözümdür. "Bana göre; Avrupa metninin yurttaşların bir başka deyimle tüketicilerin korunması ile işletmelerin hukuki güvenliği arasında kurulmasını önerdiği denge sağlıklıdır. İşadamlarının yiyecekleri pasta (sos) hakkında bir fikir oluşturabilmeleri için, bütün dikkatlerine rağmen ayıplı bir malın piyasaya sürülmesi durumunda karşılaşacakları işlemleri yeterli ölçüde öngörmelerine ihtiyaçları vardır. Ama komisyonun önerdiği bu denge, ancak, birliğe doğru ilerlenmesi halinde etkili olabilir. Zira bu günkü durumda direktifin düzeni ile mağdurların haklarını her zaman daha çok korumuş olan iç hukuk düzeni üst üste gelmiş, çakışmış durumdadır. Önce gelişme riski üzerinde kısaca duralım;bu sorunun pratik önemi söylenildiği kadar fazla değildir, yükümü semboliktir. Bütün üye ülkeler gelişme riski muafiyetini tanımışlardır. İçlerinden sadece üç ülke, bu riskin (kurtuluş beyyinesinin) ileri sürülmesini engelledikleri alanları belirlediler: Gıda maddeleri için İspanya, İlaçlar için Almanya ve insan bedeninden türetilmiş ürünler için Fransa. Bu durumun şimdiden kestiremeyeceğimiz sonuçları olabilir. Her halükârda sembolik etki yıkıcı (kırıcıdır)." (M. Françoise-Xavier Testu) (25) Ama temelde gelişmenin riskini ve bu riskin tüketiciye aktarılmasını kabul eden bu görüş hukuki olmaktan çok

AYIPLI MAL

ekonomiktir. Hukuki bakımdan insan sağlığını, güvenliğini tehlikeye atarak yeni ürünler deneyemezsiniz. Bu belki bir ekonomik gelişme aracıdır, ama bu araç hukuki değildir.

Ülkemizde, üretici/imalatçının genel hükümlere göre zarara neden olan ayıplı maldan sorumluluğu, sözleşme dışı (haksız fiil) sorumluluk olarak kabul edilmektedir. Yetkili satıcı veya bayilikler şeklinde örgütlenmiş imalatçılar ile tüketiciler arasında elbette sözleşmeye dayalı bir sorumluluk durumu da düşünülebilir, ama bu imalatçıyı sözleşmeler veya sözleşme dışı sorumluluklar hukuku bakımından sorumlu tutabilecek (hakların telâhuku-her iki sebepten de hak sahibi, hakların örtüşmesi de denilebilir) tüketici açısından durumu değiştirmez, imalatçı, tüketicilere karşı satıcı ile birlikte kusursuz olarak sorumludur. Yargıtay'ın görüş ve uygulaması böyleydi.(26) Ama artık, 4. maddenin 2. fıkrası ile üretici imalatçı mallarının verdiği zararlar dolayısı ile tüketicilere karşı yasal ve kusursuz olarak sorumludur. Ne var ki yukarıda da üzerinde durduğumuz gibi (c bendi) 4. maddenin 2. fıkrasının 4822 sayılı kanunla değiştirilmezden önceki halinde genel olarak ifade edilmiş *"ayıplı malın neden olduğu her türlü zarar"* yerine, zarar halleri özelleştirilip, daraltılarak, *"ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımlardaki diğer mallarda zarara neden olan haller"* indirgenmiş, sınırlandırılmıştır. Böylece, imalatçı/ üretici, ayıplı malın tüketiciye verdiği her türlü zarardan değil sadece ölüm veya yaralanmaya sebep olan hallerle kullanımdaki diğer mallara zarar veren hallerden sorumlu tutulmuş olmaktadır. Genel hükümlerde; yönetmelikle imalatçıya tanınmış olan kurtuluş beyinelerinin hiç birisi bulunmamaktadır. Bir başka deyişle, genel hükümlere göre imalatçı malın teknik düzenlenmesinin ayıba neden olması veya mal piyasaya sürüldüğünde mevcut bulunan bilimsel ve teknolojik bilgilerin, ayıbın varlığının bilinmesine imkan vermemesi gibi hususları ileri sürerek sorumluluktan kurtulamaz. Genel hükümler, Yargıtay içtihatları kusursuz sorumlu imalatçıya tek bir kurtuluş beyinesi tanımıştır; o da zarar görenin, olayda tüketici, karşılıklı kusuru (müterafık kusur), zararın oluşmasına veya artmasının tüketicinin ken-



disinin sebep olması halidir. (BK 44) Hukukumuz, kusursuz sorumluluk halinde zarar görenin karşılıklı kusurunu, oranına göre, tazminat talebinin indiren sırasında tamamen kaldıran bir sorumluktan kurtulma sebebi olarak kabul etmektedir. Bu nedenle, artık, örneğin paketlerinin üzerine “sigaranın sağlığa zararlı” olduğu yazılarak, tüketici uyarılmaktadır. Böylece tüketici zararın oluşmasına kendisinin sebep olduğu konumuna düşürülmektedir, olası bir sorumluluk talebi halinde imalatçı sigara fabrikatörleri tüketicinin karşılık kusuru beyyinesine sığınarak sorumluluktan kurtulacaktır.

Bir de şu var; üretici/imalatçı 4703 sayılı yasanın 5. maddesine göre; “(...) veya ürünün güvenli olmaması halinin ilgili teknik düzenlemeye uygunluktan kaynaklandığını ispatladığı takdirde ne olacaktır,” sorumluluktan kurtulacak mıdır? Şüphesiz ortada yönetmelik hükümlerinden farklı olarak yasa ile getirilmiş, tüketicilerin genel hükümlerden gelen haklarını sınırlandıran yasal bir kurtuluş beyyinesi vardır. Yargı mercilerinin konuya ilişkin uygulamalarını başvurmak için çok erkendir. Tüketiciyi koruma mevzuatı ile ilgili çalışmaların uyumlu olmadığı ortadadır. Çalışmalar düzensiz, hükümler çelişkilidir. Kanumuzca, tüketici yararına olan hükümlere öncelik verilmesi gerekir.

### Zarar ve Kapsamı

b. Zararın kapsamı, bir başka deyişle içeriği ;ayıplı malın tüketicinin veya yakınlarının ölümüne neden olması halinde Borçlar Kanunu'nun 45. yaralanmaya sebep olması halinde aynı kanunun 46. manevi tazminat için aynı kanunun 47. maddesi hükümlerine göre belirlenir. Her üç maddenin anlam ve içerikleri, ülkemizde, bir taraftan trafik diğer taraftan iş kazaları dava ve uygulamaları ile açıklığa kavuşmuştur. Örneğin ölüm halinde destekten mahrum kalma, bedensel zarar halinde iş gücü kaybı tazminatlarının hesaplanma veri ve yöntemleri yaygın uygulamalarla bellidir. Ölüm halinde, a. cenazenin kaldırılması (gömme) masrafları, b. ölüm derhal vuku bulamamışsa tedavi giderleri ve çalışmamaktan doğan zararları (gehir kaybı) ve c.

AYIPLI MAL

ölüm sonucu olarak diğer kimseler ölenin desteğinden mahrum kaldıkları takdirde onlarında, (örneğin çocuklarının, karısının vb.) bu zararını karşılamak gerekir. (BK 45) 6.3.1978 tarihli 1/3 sayılı Yargıtay İçtihadı Birleştirme kararına göre: “Ölenin bakmakta olduğu ya da ileride bakacağı sanılan kişilerin yoksun kaldıkları zararın, diğer bir deyişle, destekten yoksun kalma zararının tespitinde TC Emekli Sandığı’nca bağlanan gelirlerin indirilmemesi gerekir.” Yaralanma (bedensel zarar) halinde ise: a. tedavi ve olayla ilgili yaptığı diğer giderler, b. kazanç kaybı (çalışma gücünün kısmen ve tamamen kaybedilmesinden doğan zararlar,) c. ekonomik geleceğin (gelişmenin) zorlaşmasından doğan zararlar (BK 46) talep edilebilir. Her iki durumda da, ölüm veya bedensel zarar bu zararlarına ilâveten tüketici BK 47. m. göre manevi tazminat talebinde bulunabilir. Borçlar Kanunu’nun 47. maddesinde ölüm veya bedensel zarara ilâveten, bir bakıma bu zararların bir unsuru, bu zararlara bağımlı manevi zarar ile aynı yasanın 49. maddesinde düzenlenmiş “şahsiyet haklarına hukuka aykırı bir şekilde tecavüze uğramasından” doğan manevi tazminat talep hakkını bir birinden ayırmak gerekir. Ölüm veya bedensel zarar halinde hakim geniş bir takdir hakkı vardır. Kanımızca, ayıplı malın neden olduğu ölüm veya bedensel zarar hallerinin varlığı, ayrı zamanda Borçlar Kanunu 47. maddesi anlamında manevi zararın varlığının da kanıtıdır, üretici/imalatçı, kusurlu veya kusursuz, bu zarardan da sorumlu olur.

*“İstihdam edenin Borçlar Kanunu’nun 47. maddesi gereğince manevi tazminatla sorumlu tutulabilmesi için, kendisinin, müstahdeminin kusurunun aranmasına lüzum yoktur. Hakim özel hal ve şartları takdir ederek manevi tazminata hükmeder. Burada dahi hakim illiyet münasebetini araması gerekir. Müstahdemin veya istihdam edenin her ikisinin kusur durumları, ölenin veya cismani zarara uğrayanın müterafik kusurları 47. maddede gösterilen özel hal ve şartlardan olup hakim tazminatın takdirinde bu hususlara da göz önünde tutar” (22.6.1966 Tarih 7/7 sayılı İçtihadı Birleştirme Kararı).*

Talep ve dava hakkı ölüm halinde tüketicinin ailesine, bedensel zarar halinde kendisine aittir. “Aile kavramını 45. madde-

nin 3. fıkrasında sözü edilen (geri kalan kimseler) ile karıştırılmamak lâzımdır; 47. maddede ki aile kavramına, müteveffaya hısımlık ve sevgi bağları ile çok yakından bağlı bulunan kişiler girer. Bunlar her şeyden evvel ana, baba, karı, nişanlı, çocuklar, birader, hemşireler, evlâtlık, evlenme dışı çocuklar ve müteveffa ile özel ve çok yakın münasebetleri varsa, daha uzak hısımlardır" (Funk, s. 84. ) (27).

Tüketici, ayrıca, ayıplı malın kullanımındaki diğer mallarına zarar vermesi halinde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkını da sahiptir. (4/2 m.) Örneğin satın aldığı benzinin karışık olması nedeniyle motorunun zarara uğraması veya elektrikli ya da likit gazlı sobanın elektrik veya gaz kaçağı yangına sebep olması gibi. Örnekleri çoğaltmak mümkündür, tüketici uğradığı zararların karşılığı tazminatı imalatçıdan isteyebilir. Bu zararlar başta zarara uğrayan malların bedeli veya onarım masrafları olmak üzere değer kaybını da kapsar.

Yeni Borçlar Kanunu Taslağı'nın, bu günkü mala verilmiş zarara yönelik oluşmuş hukuk ve uygulamalarımızı esas alarak kaleme alınmış, aşağıda yazılı 54. maddesinde zarar gören eşyada zararın kapsamı gayet güzel ifade edilmiş ve özetlenmiştir.

*"c. Eşyaya ilişkin zarar*

*Madde 54: Zarar, eşya tamamen yok olmuş veya kullanılamaz hâle gelmişse, aynı değerdeki şeyin yeniden edinilmesi bedelini; kısmen kullanılamaz hâle gelmişse, özellikle onarım giderlerini ve değer kaybını kapsar.*

*Eşya, zarar gören için gerekli veya yararlı ve özellikle zarar gören tarafından meslekî amaçla kullanılıyor idiyse, eşyanın onarılmasının veya eşdeğer bir şeyin edinilmesinin zorunlu kıldığı sürede ödenen kira bedeli yahut yoksun kalınan kazanç da zarar kapsamındadır."*

Avrupa Konseyi'nin 85/374/CEE sayılı direktifi'nin 9. maddesinde "ayıplı malların neden olduğu zarar" ayrıca tanımlanmış, bu tanımla birlikte, imalatçının sorumlu olduğu zararlar sınırlandırılıp, daraltılmıştır.

AYIPLI MAL

*“Direktifin 9. maddesine göre Direktif kapsamına giren zararlar şunlardır:*

*- Ölüm ve yaralanma şeklinde kişiye gelen zararlar;*

*- Ayıplı mamul hariç en az 500 ECU tutarında herhangi bir şeyin zarar görmesi veya harap olması şeklinde şeye gelen zararlar.*

*Şeye gelen zararlarda Direktifin uygulanmasının söz konusu olabilmesi için, mamulün tüketimi veya özel kullanım amacıyla üretilmiş olağan tipte (sıradan) bir mamul olması ve zarar gören tarafından da, özellikle tüketim veya kendi kişisel kullanımını için kullanılmış bulunması gerekir. 500 ECU'nun altındaki 'ufak zararlar' dan sorumluluk, Direktif hükümlerine dahil değildir. Ayrıca mameleki nitelikte olmayan (manevi) zarar da Direktif dışında bırakılmıştır.” (28)*

Direktifin imalatçının sorumluluğunu sınırlandıran bu zarar tanımı *“Ayıplı Malların Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmeliğe”* alınmamış, kapsam dışı bırakılmıştır. Tüketici herhangi bir sınırlandırma olmadan hukukumuzda zarar kapsamı içersine giren bütün hususlarda talep haklarına sahiptir.

Burada; birisi ayıplı mal dolayısıyla tüketicinin başkasına zarar vermesi, örneğin arabanın fren sisteminin ayıplı olması nedeniyle bir başkasına çarparak zarar verme durumu (bedenine veya malına) ikincisi ise ayıplı malın tüketicinin mesleki amaçla kullandığı bir başka eşyaya zarara vermesi örneğin ayıplı adaptör (transformatör) sebebiyle bir konfeksiyon atölyesinde dikiş makinelerinin veya bir tornacının, torna makinesinin hasara uğraması gibi iki tartışmalı nokta vardır. Birinci durumda, yani ayıplı malı üreten imalatçının, ayıplı fren sistemi nedeni ile zarar gören üçüncü kişiye karşı 4077 sayılı yasanın değişik 4/2 maddesine göre kanundan doğan bir sorumluluğu yoktur. Sorumluluk genel hükümlere, (BK 41 ve 50 m.) göredir. Üçüncü kişiye karşı asıl sorumlu olan tüketicidir, 3. kişiye ödemek zorunda kalınacak tazminat, tüketicinin zararını oluşturur. Bunu da hem genel hükümlere göre (BK 50, 51) hem de 4077 sayılı yasaya göre, imalatçıdan,

elbette illiyeti kanıtlaması şartı ile, talep edebilir. Zira ayıplı mal dolayısıyla ödenmek zorunda kalınan tazminatlarda tüketicinin ayıplı maldan uğradığı zararlar kapsamı içerisindedir. Genel hükümlerde var olan bu rücu hakkını, tüketici yasasının kapsamı dışında tutmak mümkün değildir. İkinci durum tüketici ve tüketim işleminin tanımıyla ilgilidir; yasa tüketiciyi; *"Bir mal veya hizmeti ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişi"* olarak tanımlamıştır, ama burada söz konusu olan mesleki amaçlarla edinilen mal değil, mesleki olmayan amaçlarla edinilmiş ayıplı bir malın, ayıbının mesleki amaçlarla kullanılan bir mala zarar vermesidir. Örneğin kombi cihazının hatalı üretimi ve güvenlik sistemi eksiği nedeniyle bir diş hekiminin, işyerinde çıkan yangında tüketici diş hekiminin işini görmesi için şart olan *"dişçi koltuğu"* da yanmış ise durum ne olacaktır. Konu zararın kapsamıdır ve kanımızca, mesleki amaçla kullanılan malın gördüğü zararda, örneğimizde *"dişçi koltuğu"* ve bu yüzden mahrum kalınan kazanç tüketici diş hekiminin zararları kapsamındadır. Başlangıçta da üzerinde durduğumuz gibi tüketim hukukunun konusu iş hukuku gibi işçiler-işverenler, ticaret hukuku gibi tacirler sanayiciler olmak üzere özellikli kişiler hukuku değil, özellikli işlemler hukukudur. Bu açıdan bakılınca hatalı kombi cihazından zarar gören diş hekimi bir tüketicidir.

Aynen iş hukuku gibi, tüketim hukuku da, piyasa üretim ve pazarlamasına göre düzenlenmiş çağdaş yaşamda sözleşme özgürlüğü ilkesinin geniş toplum kitlelerinin aleyhine sonuç doğurması sonucunda gelişmiş, bunlar yararına sözleşme özgürlüğünü sınırlandıran hukuklardır. Bu bakımdan nasıl iş hukukunda işçi lehine yorum ilkesi var ise aynı şekilde tüketim hukukunda da tüketici lehine yorum ilkesi benimsenmelidir. Kişilerin genel hükümlere göre sahip olduğu haklar, tüketim hukukunda öncelikli olarak vardır, tüketim hukuku, tüketiciyi koruyan kanunlar, bunları ortadan kaldırmaz, tüketici yararına olarak tamamlar ve genişletir. Bir başka deyişle tüketicilerin korunması, tüketim işlemleri ile ilgili yasalar, tüzükler veya yönetmeliklerdeki hiçbir hüküm tüketicilerin genel hükümlerden gelen haklarını ortadan kaldırıcı veya sınırlandırıcı bir şekilde yorumlanamaz, uygulanamaz. Bu imalatçının sorum-

AYIPLI MAL

luğu gibi uygulamaları gittikçe yaygınlaşan bir konuda daha çok böyledir. Tüketim işlem ve olaylarına bu açıdan bakılmalı, değerlendirmeler buna göre yapılmalıdır.

### İlliyet Bağı

c. TKHK' da ayıplı malın sebep olduğu zararlarda illiyet bağının kanıtlanması ile ilgili olarak özel bir hüküm yoktur, bir bakıma bu konu genel hükümlere bırakılmıştır denilebilir. Buna karşılık; Avrupa Konseyi'nin yukarıda sözünü ettiğimiz 85/374/CEE sayılı direktifi'nin 4. (29) ve yönetmeliğin 6/2 maddesinde: *"İmalâtçı/üreticinin, sorumlu tutulabilmesi için zarar görenin, malın ayıbını, uğradığı zararı ve ayıp ile zarar arasındaki nedensellik bağıını ispat etmesi gerekir,"* hükmü ile kanıt yükümü tamamen tüketici üzerindedir. Genel hükümlerde, imalatçı *"haksız fiil"* hükümlerine göre sorumlu tutulmaktadır; bu da bizi ayrı sonuca, zarar görenin ayıbı, zararı ve zarar ile ayıp arasındaki illiyet bağıını kanıtlaması gereğine götürür. Bu, uygun illiyet bağıdır, bir başka deyişle, zararlar ürünündeki ayıp arasında bir sebep-sonuç bağı kurulmuş olması gerekir. Bir başka deyişle genel hükümler uygulaması ile yönetmelik hükümleri arasında bir çelişki yoktur, her ikisi kanıt yükünün, uygun illiyet bağı ile, tüketiciye aidiyeti konusunda birleşmektedir. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 24.6.1964 Tarih- 508/4-181, Y. 4. HD. 13. 9. 1988, 4147/7408 kararında hukukumuzun artık kökleşmiş bir hale gelmiş bulunan uygun sebep anlayışı tüm hukuki dayanakları ile birlikte etraflıca açıklanmıştır. Bu karara göre *"Medeni hukuk alanında iki olay arasında, uygun sebep ve sonuç nazariyesine göre; sebep sonuç münasebetinin kabulü için sebep sayılacak olayın tek başına, sonuç sayılacak olayı meydana getirmiş olması aranmaz; fakat sebep sayılacak olay ile beraber başka olayın veya olayların bir araya gelerek sonuç sayılacak olayı meydana getirmiş bulunması dahi, sebep sonuç ilişkisinin kabulü için yeterlidir."* Başta adam çalıştırmanın kusursuz sorumluluğu olmak üzere hukukumuzun yön veren bir çok içtihat ve uygulamalarda derin etkileri bulunan unutulmaz yargıç merhum Recai Seçkin Bey'in Yargıtay Başkanlığı döneminde kabul edilen ve onun

tarafından kaleme alındığından şüphe bulunmayan bu içtihadın, hukuki analiz bölümünü, tüketim işlemleri bakımından önemini göz önüne alarak sunuyoruz.

"(...) İki olay arasında sebep ve sonuç bağının hukuki bakımdan bulunup bulunmadığını belli etmekte uygulanacak ölçüyü bulmak için bir çok nazariyeler ileri sürülmüştür. Türk ceza hukukunda bunlardan hangilerinin benimsenmiş olduğu yönü inceleme konusu dışındadır. Borçlar hukukumuzda ise, (uygun sebep ve sonuç ) nazariyesi benimsenmiştir.

Bu nazariye uyarınca konulan ölçü şudur: olayların hayat tecrübelerinden öğrenilen olağan akışına göre bir olaydan sonra diğer bir olay meydana gelmekte ise, ikinci olay birincisinin sonucu ve ilk olay ise, ikincisinin sebebi sayılır. (Oser/Schönenberger –Borçlar Hukuku– Adalet Bakanlığı yayınlarından, Ankara yeni cezaevi basımevi 1950. m. 41, N. 82) sebep sayılan olayla sonuç sayılan olay arasında başka olayların geçmiş olması yahut ancak sebep sayılan olayla başka bir olayın birleşmesi halinde sonuç sayılan olayın meydana gelmesi, söz konusu iki olay arasında sebep sonuç bağının adı geçen nazariyeye göre kabul edilmesine engel olmaz. Bu yön, Oser/Schönenberger'in kitabında (yukarıda anılan kitap ve yer) belirtildiği gibi diğer bilimsel kitaplarda dahi açıklanmıştır. Bu arada kurulumuzca da benimsenen Tandoğan ve V. Tuhr'un düşüncelerini olduğu gibi buraya aktarmakta yarar görülmüştür.

a. Von Tuhr'un (Cevat Edege tercümesi – İstanbul Yeni Matbaa 1952) 'Borçlar Hukuku' kitabının birinci cildinin 84. sahifesinde –zarar dolayısıyla olan mesuliyet bu mesuliyeti tevhit eden fiil ve muamelelerin zararını mutlaka ve yegane sebebi olmasını icap ettirmez.–

Filhakika hayatta her hadise–bir zararın beklenilmeksizin husulü dahi–müteaddit vaziyetlerin iştirak ve telâhukundan doğar; binanaleyh her olayın müteaddit sebepleri vardır. Failin diğer sebeplerle birlikte zararı tevhit eden, tek bir sebep ihdas etmesi kafidir denilmekte ve buna misal olarak da (5) sayılı notta şöyle yazılmaktadır: –meselâ haddi zatında oldukça hafif bulunan cismani bir zarar yaralının gayri tabii hali dolayısıyla ağır neticeler doğurduğu takdirde bu neticeleri faile yükletilmek lâzımdır.–

AYIPLI MAL

b. Dr. Prof. Halûk Tandoğan'ın 1961'de Ajans Türk Matbaası'nda basılan 'Türk Mesuliyet hukuku' adlı kitabının 77. ve 78. sayfelerinde: -burada üzerinde durulması gereken bir mesele şudur: failin öyle bir neticeyi tevlide müsait olup olmadığına hakim failin ve neticenin vukuundan sonra (ex post) objektif olarak mı takdir edecektir, yoksa failin böyle bir neticenin husule gelmesini önceden (ex ante) görebilecek vaziyette olup olmadığına mı bakacaktır? Başka bir deyimle hakimi failin neticeyi husule getirmeğe salih olup olmadığını tayin ederken neticede faille birlikte müessir olan diğer şartlardan hangilerini nazara alacaktır? Failin failini ika ederken bilebileceği diğer şartları mı yoksa neticenin husulünden sonra bilinmesi kabil olan şartları mı göz önünde tutacaktır? Meselâ failin bir kimseyi hafif şekilde yaralaması ve mağdurun kanının pıhtılaşmaması hastalığına (hemophilie) müptelâ olması yüzünden, fazla kan kaybından ölmesi halinde failin bilmediği bu hastalık failin ölüm neticesini tevlide salih olup olmadığını tayinde hesaba katılacak mıdır? Bu hususta muhtelif görüşler ileri sürülmüştür: bazı müelliflere göre ancak failin eylemini ika anında bilebileceği şartlar (sübjektif ve önceden-ex ante mütalaâ tarzı) diğer bazılarına göre vasat bir insanın eylemin ika anında bilebileceği şartlar (objektif ve ex ante mütalaâ tarzı) bazılarına göre de eylemin ika anında azami dikkat ve itina ile malûm olabilecek şartlar (ideal insan zaviyesinden ex ante mütalaâ tarzı) nihayet sonuncu bir görüş mucibince de neticenin husulünden sonra bilinebilecek şartlar (objektif ve ex post mütalaâ tarzı) nazara alınmalıdır. Bugün hakim olan görüş objektif ve ex poste mütalaâ tarzının kabulüdür, zira failin veya vasat veya ideal bir insanın neticeyi önceden derpiş edip edememesi, illiyet rabitası ile değil kusur mefhumu ile alakalıdır, bu ilk üç görüş tarzının kabulü illiyet rabitası ile kusurun karıştırılmasına yol açar. Neticenin husule gelmesinden sonraki şartların objektif olarak tespiti ve bu tespite göre failin bu neticeyi tevlide salih olup olmadığının tayini, fail için onu önceden derpiş edemeyeceği neticelerden mesul kılmak suretiyle ağır olabilir. Fakat neticede müşterek amil rolünü oynayan fevkalâde halleri tazminatın tenkisi sebebi olarak nazara almak ex poste mütalaâ tarzının fail için ağır neticelerini hafifletmek kabildir.

Yukarıdaki açıklamalardan şu sonuca varılmalıdır; asliye ceza mahkemesi ilâmu ve diğer deliller çarpma olayını gerçekleştirmektedir.



*Davalının davacının oğluna bisikletle çarpmasıyla ölüm arasında sebep sonuç bağı bulunmadığı, ölümün kalpteki tümörün olaya karışmasıyla meydana geldiği ve durumu karşısında çocuğun yaralanmasının meydana getirdiği işten kalmanın cezalandırmada göz önünde tutulacağı yollu, ceza mahkemesi kararı, Borçlar Kanunu'nun 53. maddesi uyarınca hukuk mahkemesini bağlamaz. Hukuk mahkemesi olayda sebep sonuç bağı olup olmadığını yeniden inceler. Gerçekten, ceza hakiminin ceza ilânındaki iki olay arasında sebep sonuç bağı bulunmadığı yollu bildirim (beyanı), Borçlar Kanunu'nun 53. maddesi gereğince hukuk hakimini bağlayacak nitelikte bir bildirim değildir. (Oser/Schönenberger, yukarıda anılan kitap n. 53. N. 10 ve 15). Bilim alanında yer verildiği üzere halen hakim olan görüşle mahkeme sonucun meydana gelmesinden sonra bilinebilecek şartları göz önüne almalı (objektif ve ex post düşünce tarzı) ve böylece ölüm sebebini açıklayan raporun ışığı altında ölümün çarpma olayının (uygun sebep ve sonuç ölçüsüne göre) sonucu olduğunu kabul etmeli failin öngöremeyeceği sonuçlardan sorumlu kılınmasının ağırlığını da hesaba katarak tazminatı özel daire bozma ilânında anılan 44. madde gereğince indirmelidir. Bu bakımdan özel daire bozma ilâmına uyulmayarak eski hükmünde direnilmesi yasaya aykırıdır.*

*Borçlar Kanunu'nun 44. maddesinin 1. fıkrası gereğince tazminatın indirilebilmesi için olaydan mağdur olan ölü çocuğun veya tazminat alacaklısı olan babasının zararın meydana gelmesinde veya ağırlaşmasında, bir eylemiyle veya savsamasıyla, faille birlikte sebebiyet vermiş bulunması şarttır; burada ise böyle bir durum yoktur, o halde indirme ancak Borçlar Kanunu'nun 43. maddesince olabilir.”(30)*

Yargıtay Dördüncü Hukuk Dairesi'nin E. 1991/ 11451, K. 1993/2534, tarih 15.3.1993 kararında da bu görüş ve kriterler teyit edilmiş uygulanmıştır.(31) Kanımca, “zararın meydana gelmesini kolaylaştırmak” veya “zarar görme ihtimalini arttırmak” gibi, henüz AB ve AB ülkelerinde bile tartışmalı, ayıplı malların neden olduğu zararlarda, illiyet bağı kavramını genişleten, bu bağın kurulmasını kolaylaştıran hususlar ülkemiz tüketicileri açısından fevkalâde önemli hukuki dayanaklardır. Bu kriterler tüketim hukukunun çağdaş oluşumlara paralel olarak gelişmesine büyük katkıda bulunacaktır.

AYIPLI MAL

Ne var ki günümüz gelişmiş teknolojisi ve sanayi üretiminin karmaşık yapısı değil konu ile ilgili hiçbir bilgisi olmayan sıradan bir tüketicinin, konunun uzmanı kişilerin bile ayrıntılı analizler yapmadan, laboratuvar testleri oluşturmadan ayıp ile zarar arasındaki bağlantıyı bulup kanıtlamasına imkan vermemektedir. Bu konu tüketim hukukunun, özellikle imalatçının sorumluluğu hükümlerinin en zayıf noktasını teşkil etmektedir. Hatta tüketiciyi korumaya yönelik çoğu yasa hükümlerini bu yüzden anlamsız kıldığı da söylenebilir. Tüketicilerin etkili olabilmeleri, tüketiciler lehine hukuki karineler (örneğin teknik düzenlemeye uygunluk belgesi almamış üretimlerde zararın maldaki ayıptan kaynaklandığının kabulü, aksinin imalatçı tarafından kanıtlanması gereği gibi) oluşturulmadan, kolay değildir. Şüphesiz tüketicilerin örgütlenmesinin yasal olarak teşvik edilmesinin tüketici örgütlerine yasal destekler, hukuki olanaklar sağlanmasının sebeplerinden birisi de budur. Direktifin anlayışı, hukukumuzda kriterlere göre daha dardır. Sorun geneldir:

*“Direktif, zarar görenin, ürünün ayıbını, zararı ve ikisi arasındaki, yeterli açıklıkta, sebep-sonuç bağına kanıtlamasını bekliyor. Şüphesiz; sebep-sonuç bağına açık ve kesin bir şekilde kurulması kuraldır, ama bu durum, genelde, zarar gören için, hiç de kolay değildir. Haber kaynaklarından uzakta, belki de durumunun yalnız kendisine özgü olmamasından bile habersiz, tek başına, bir tüketici ne yapabilir? Bu yılın başlangıcında tehlikeli ürünleri piyasadan geri çekme uygulamaları ile ilgili yayınlanan bir çalışmadan anlaşıldığına göre; imalatçılar, konu hakkında fazla bilgisi olmayan medyada haberler yayınlatarak gerçekleri saklama girişiminde bulunmuşlardı. Dağıtıcıların da, durumu, kendi yönlerinden farklı değildi; her zaman oyunun kurallarına uygun davranılmıyor, imalatçıların yaptıkları korunma uyarılarını düzenli olarak bildirmemişlerdi.*

*Zarar görenin ayıp ile ayıbın sebep olduğu zarar arasındaki illiyet bağına kanıtlayacak kanıtlara ihtiyacı olduğu andan itibaren ekspertiz (bilirkişi) incelemesi kaçınılmazdır. Bu ise uzun ve pahalıdır; -iyi bilirkişi iyi para deniliyor- sorunlar, bilirkişi incelemesi yapılacak ürünler, çoğu kez, çeşitli ve ileri teknikler uygulanmasını*

gerektiren karmaşık ürünlerdir. Aklımda genetik mühendisliği tarafından biçimlendirilmiş ürünlerle ilgili 18 ay sürmüş bir ekspertiz örneği var. Bu gibi durumlar, bir tarafta danışmanlar, ilim adamları dahil uzmanlar ile çevrili profesyoneller ile diğer tarafta çoğu kez tek başına, avukatından başka kimseden yardım alamayan kurbanlar (zarar görenler), arasındaki dengesizliği artırmaktadır. İkinci zorluk şüphesiz ekspertiz ücretidir.

Zarar gören için çok açık olan illiyet, kimi zaman, mahkeme için o kadar açık olmayabilir; ondan kanıt istenir. Trişin hastalığı taşıdığı varsayılan etin, satın alma fişinin istenmesinin sebebi budur, ve (des) işlemi gören kadınların kızlarından anneleri üzerine yazılma izinleri rica edilir. Hukuk kuralları sever, bu kesin, ama bu zarar görenin durumunu çok zor kılabilir. Birbirine geçmiş kirlenmelerden ciddi ve uyumlu çevresel belirtilerden sonra bunları söylemek yeterli midir?

Bazı durumlarda sebep-sonuç bağlantısı ile ilgili bir karine vardır. Bu iş hukukunda –genellikle iş hukuku ile tüketim hukuku arasında bir paralellik vardır– böyledir; bir iş kazasında ortaya çıkan bütün izler, (görüntüler) sebep-sonuç bağlantısı için bir karine oluştururlar. Aynı şekilde konumuzda da, imalatçının karşı çıkması gereken bir basit karine yaratılabilir.

İzlenmesi gereken bir diğer yol, iletişimdir (haberleşme). İmalâtçılar, belirli zaman aralıkları ile ürettikleri mallardaki ayıpları ve aldıkları önlemleri -tüketici güvenlik komisyonuna- bildirmekle zorunlu tutulabilirler. Bu Fransız mevzuatının yarattığı devamlı yükümlülük ile uyumlu olacak ve zarar görenler kendileri için gerekli olan bilgileri bu kaynaktan alabileceklerdir” (Maitre Jérôme FRANC, Avocat au Barraeu de Paris).(32)

Bir malın teslimi sırasında sözleşmeye uygun, bildirilen veya istenen veya beklenen niteliklere sahip olması, bir başka deyişle TKHK'nın 4/1 maddesi anlamında ayıpsız olması, o malın “bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliği” de sağladığı, aynı zamanda AMZS yönetmeliği hükümlerine göre ayıpsız olması (5. m.) anlamına gelmez. Ayıpsız bir mal, sadece, satıcı veya imalatçının sözleşme sorumluluğunu or-

AYIPLI MAL

tadan kaldırır, tehlike veya güvenilirlik niteliğini etkilemez, etkileyebilmesi için üretici/imalatçının, ayrıca tüketiciye teslim edilmiş olan malın, bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği niteliklere sahip olduğunu kanıtlaması gerekir. Bir başka deyişle, ispat yükünün tüketiciye yönlenebilmesi için, önce imalatçı lehine "güvenirlik" karinesi oluşması gerekir. Bu da, her şeyden önce, imalatçının ürünün 4703 sayılı yasanın 5. maddesi hükümleri çerçevesinde güvenilirliğini kanıtlamasını zorunlu kılar. Aksi 4703 sayılı yasa hükümlerine göre güvenli olduğu saptanmamış ürünler, "bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliğe" sahip sayılamaz. Sadece bu husus bile ürünün ayıbını, zararı ve ikisinin arasındaki sebep-sonuç bağının varlığının tüketici yararına kabul edilmesi için yeterli olmalıdır.

Temel sorun şüphesiz kullanım hatası ile ürün hatası arasındaki, ayırt edilmesi bir hayli zor, ince çizgidir. Örneğin, güvenlik düzeni çalışmayan, gaz kaçıran bir kombiden kim sorumludur? İmalâtçı mı, yoksa bu cihazları kullanan tüketici mi? İspat yükünü zarar görene vermek bu cihazların güvenlik düzeninin yeterli bulunduğunu önceden kabul etmek anlamına gelir. Hatalı üretilmiş veya kötü tasarlanmış olması ihtimali kötü kullanıma ihtimalinden daha az değildir. Böyle bir durumda ispat yükünü zarar görene yüklemek, ondan ürünün üretim veya tasarım hatasını kanıtlamasını beklemek bir bakıma kullanım hatasını önceden kabul etmek anlamına gelir. Trafik kazalarından hemen hemen hiç birisinde aracın üretim veya tasarım hatası üzerinde durulamamaktadır, ama hatalı üretildikleri için bazı otomobil modellerinin üreticisi firmalar tarafından geri çekildiği de bir gerçektir. Daha geçenlerde bir ilaç firması ürettiği tansiyon ilacının 5 mgr'lık ambalajlara yanlışlıkla 25 mgr'lık hapların konulduğunun anlaşıldığını ilân etmiş, elinde olanların iade etmesini istemiş, kullananları uyarmıştır. Bunlar açıklanan, açıklık kazanan güven yönünden ayıplı mallardır, -açıklanmayanlar ya da gözden kaçanların sayısını kimse bilmemektedir- aynı zamanda ürün lehine tesis edilen güven karinesinin sağlam bir karine olmadığıın

da göstergesidir. Böyle bir karine ancak uzun zamandan beri üretilmekte ve kullanılmakta, tüketilmekte olan, -bir başka deyişle zaman içerisinde güvenliği kanıtlanmış ürünlerde geçerli kabul edilebilir. Günümüzde, piyasa ekonomisinin gereği her yıl piyasaya yeni üretilmiş veya yenilenmiş bir çok ürün sunulmaktadır. Yenilik risktir, ne kadar önem ve özen gösterilmiş olursa olsun, güvenliği zaman içerisinde kullanımlarla henüz anlaşılmamıştır. Böyle bir malı güvenli kabul etmek, illiyet bağını zarar görenden beklemek riski tüketiciye aktarmak anlamına gelir. Bu bakımdan piyasaya yeni sürülmüş veya yenilenmiş ürünlerde, örneğin yeni bir ilaç, yeni bir kozmetik, yeni bir model araba vb. zarar gören lehine karineler, yaratmak kabul etmek şarttır; karine zarar gören yararına olmalı, üretici ürününün güvenlik yönünden ayıplı olmadığını, olsa da ayıbın zarar yaratmayacağını kanıtlamalı, ispat yükünü üzerine almalıdır. Reklamların aldatıcı çekiciliğine kapılmış bir tüketicinin,- kim kapılmayabilir, hatasının bedeli bu kadar ağır olmamalıdır.

Bu hukukun genel mantığına da uygun bir durumdur. Bilindiği gibi, hukukta asıl olan mevcut durumdur, statükodur. İddia, her zaman mevcut duruma karşı ileri sürülen bir tez, bir savdır. Bu açıdan bakınca, yeni bir teknoloji, yeni bir ürün, yeni bir içerik, mevcut durumu değiştiren birer iddia, birer tezdır. Yaptığınız yeni bir araç, ürettiğiniz yeni bir kumaş, bir gıda maddesi, genetik yapısını değiştirip ürettiğiniz yeni bir meyve veya sebze, elbette, varlığı asıl olan mevcut durumu değiştiren, bir iddiadır. Bunun zararsızlığını kanıtlamak herhalde bu iddiayı ileri süren üreticiye düşmelidir.

Ürünün yapısal olarak zarar verici nitelikler içermesi durumunda, zarar ile ayıp arasında sebep sonuç bağının varlığı kabul edilmeli, aksi imalatçı tarafından kanıtlanmalı, karine çürütülmelidir. Bir başka deyişle, zarar gören, ürünün zarar verici nitelikler içerdiğini kanıtlaması halinde, zararın bu niteliklerden kaynaklandığı var sayılmalıdır. Zira bu yakın illiyet bağıdır, tüketicinin uğradığı zararın, zarar verici nitelikler içeren ürünü nedeniyle değil, örneğin zararlı sentetik kimyasal

AYIPLI MAL

unsurlar içeren gıda maddeleri, kozmetikler vb. sebep oldukları zehirlenmelerin, cilt üzerinde yarattığı izlerin bir başka nedenden ileri geldiğini (tüketicinin geçirdiği bir kaza, hastalık vb.) ileri süren üretici bunu kanıtlamalıdır.

### Zamanaşımı

4. a. Zamanaşımı bakımından iki ayrı durum söz konusudur. Birinci sözleşme sorumluluğu, ayıplı malda tüketicinin sahip olduğu seçimlik haklarının kullanılması ile ilgilidir. Bu konu üzerinde yukarıda durmuştuk. (2. bent) Tüketici açık ayıplarda malın teslim tarihinden itibaren bir ay içerisinde satıcıya başvurarak yasanın tanıdığı dört seçimlik haktan (ayıplı malın onarılması, değiştirilmesi, bedelinde indirim yapılması veya sözleşmenin fesh edilerek parasının iadesi) birisini talep etmek zorundadır. Gizli yani başlangıçta görülemeyen veya anlaşılabilen ancak kullanma ile ortaya çıkan ayıplarda bu süre iki yıldır. Bir başka deyişle tüketici malı teslim aldığı tarihten itibaren iki yıl içinde (taşınmaz mallarda beş yıl), kullanım sırasında ortaya çıkacak ayıplularla ilgili olarak sorumlulara (imalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, o malı belirterek kredi veren) başvurabilir. (4/3, 4 m.) Sorumlu tutulanlar ayıba karşı sözleşme hükümleri ile daha fazla bir süre için sorumluluk üstlenmemişlerse, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yılın tamamlanması ile zamanaşımı geçerlik kazanmış, tüketici sözleşme sorumluluğu ile yasal haklarını kaybetmiş olur. Artık, satıcı ya da üretici kabul etmediği sürece bu isteklerinin karşılanmasını mümkün değildir. Şüphesiz zamanaşımının kesilmesi veya tatili halleri (BK 132-133. m.) burada da söz konusudur. İki yıllık süre içerisinde kullanımla ortaya çıkan ayıplarla ilgili olarak, açık ayıplardaki bir aylık süre gibi, bir ön bildirim süresi yazılı değildir. Tüketici kullanım sırasında ortaya çıkan gizli ayıbı öğrendiği tarihten itibaren, iki yıllık zaman çerçevesi içerisinde olmak kaydıyla, belli bir süre içerisinde (örneğin bir ay) sorumlulara bildirmek zorunda bırakılmamıştır. Ama, yukarıda da üzerinde durduğumuz gibi, şu var: "Ayıplı malın neden olduğu zararlardan sorumluluğa

*ilişkin hükümler dışında, ayıplı olduğu bilinerek satın alınan mallar hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz” (4/5. f.) Bunun gibi ayıbı makul bir süre içerisinde satıcıya bildirmemiş olan alıcı da, bir bakıma, ayıplı malı bilerek satın alan tüketici durumuna düşmüş kabul edilebilir, bir başka deyişle uygun bir süre içerisinde, örneğin bir ay içerisinde ayıbı satıcıya bildirmemiş olan tüketici bu malı ayıbı ile kabul etmiş sayılır. Ne var ki bunu kanıtlamak sorumlu satıcının yükümlüdür, bu da kolay değildir. Karine tüketicinin bildirdiği tarihte ayıbı fark etmiş, öğrenmiş olmasıdır. Tüketicinin, bildirim tarihinden önce ayıbı öğrendiğini, “derhal” veya “uygun bir süre (bir ay)” içerisinde bildirilmemiş olduğunu, bu bakımdan satılan malı ayıbı ile kabul etmiş sayılması gerektiğini ileri süren satıcı bunu kanıtlamak zorundadır, kanıtlama yükümü bu durumda satıcıya aittir, bu da imkansız olmasa bile çok zordur.*

b. Ayıplı malın zarara sebep olması halinde ise; yasa, bir bakıma haksız fiil zamanaşımına paralel (BK 60), özel hükümler getirmiştir. 4/4 maddeye göre; “Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir. Bu talepler zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkar. Ancak, satılan malın ayıbı, tüketiciden satıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanaşımını süresinden yararlanılamaz.” Şüphesiz arada önemli farklar vardır; birincisi Borçlar Kanunu’nun zarar görene, zararı ve failini öğrendiği tarihten başlamak üzere tanıdığı bir yıllık zamanaşımını süresi TKHK’da üç yıla çıkarılmış, uzatılmıştır. Tüketici, ayıplı malın neden olduğu yukarıda açıklanan zararlarla ilgili talep ve davasını zararı ve failini, burada imalatçı, öğrendiği tarihten itibaren üç yıl içinde isteyebilecek, dava açabilecektir. Bu husus AMNZSHY’nin 9. maddesinde “zamanaşımını” başlığı altında; “Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler, zarar görenin, zararı, maldaki ayıbı ve imalatçı/üreticinin kim olduğunu öğrendiği veya öğrenebileceği günden itibaren üç yıllık zamanaşımına tabidir” hükmü ile ve Avrupa Komisyonu’nun 85/374/CEE sayılı direktifi’nin 10/1 maddesi hükmüne de uygun olarak, daha açık bir şekilde tekrarlanmıştır. Maddede yazılı “öğrenebilme” ölçütü, hukuku-

AYIPLI MAL

muza genel kabul gören anlayış ve uygulamaya uygun olarak objektif bir ölçüt olarak kabul edilmelidir, bir başka deyişle “zararı, maldaki ayıbı ve imalatçının kim olduğunu” öğrenebilme durumu, sübjektif, zarar görenin kişisel koşullarına göre değil, objektif koşullar göz önüne alınarak saptanmalıdır.

İkinci önemli fark, imalatçıya tanınmış olan genel sorumluluk süresi on yılın başlangıcındadır. Haksız fiil sorumluluğunda bu süre haksız fiilin yapıldığı, zararın verildiği tarihten başlamaktadır, tüketim işlemlerinde ise başlangıç sürenin başlangıç tarihi “zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü” tarihtir. Bir başka deyişle üretici/imalatçının üretim piyasaya sürdüğü malın, piyasaya sürülüş tarihinden başlamak üzere on yıl geçince sona ermektedir. AMNZSHY'nin konu ile ilgili “Hak düşümü” başlıklı 10. maddesi, 85/374/CEE sayılı direktifi'nin 11. maddesine uygundur ve daha nettir: “Ayıplı malın neden olduğu zararlara karşı her türlü tazminat talepleri, zarara sebep olan malın piyasa sürüldüğü günden başlayarak on yıl içerisinde yapılabilir.” Yasadaki “taleplerin ortadan kalması” ifadesine karşılık yönetmelik “hak düşümü” kavramını kullanmıştır. Her ikisinin de amacı, zarara sebep olan ayıplı mal ile ilgili sorumluluğu on yıl ile sınırlandırmaktır, kanımızca, on yıl süre bir zamanaşımı süresi olmaktan çok bir “hak düşürücü” süredir. Ne var ki, 85/374/CEE sayılı direktifi'nin konuyla ilgili 11. maddesinde açılmış davalarla ilgili talepleri saklı tutan hükmü, yasa ve yönetmelik metnine alınmamıştır. Bu elbette, açılmış ve dava görülürken on yıllık hak düşürücü sürenin tamamlanmış olması halinde bu davalardaki taleplerin de ortadan kalkacağı anlamına gelmemektedir. Bu durumda zarar görenlerin sahip oldukları üç yıllık dava süresi, ürünün piyasaya sürülüş tarihinden yedi yıl sonra, geçen her yıla göre fiilen kısalmaktadır, geçen yıllara göre iki, veya bir yıla düşmektedir. Örneğin, ürünün piyasaya sürülmesinden sekiz yıl sonra bu ürünü bu üründen zarar gören tüketicinin önündeki yasal dava süresi artık sadece iki yıldır. Bu da doğaldır, bilindiği gibi hukukumuzda, özellikle kişisel hak ve borçlarda genel zaman aşımı süresi on yıldır, imalatçıyı, ağır kusurlu olmadığı ve ayıbı hile ile saklamadığı sürece, daha fazla bir süre için sorumlu tutmanın



anlamı yoktur. Burada dikkat edilmesi gereken nokta, ürünün piyasaya sürülüş tarihi ile modelin veya tipin piyasaya sürülüş tarihi arasındaki farktır. On yıllık sürenin başlangıç tarihi modelin veya tipin ilk piyasaya sürüldüğü tarih değil, zarar görenin elinde bulunan ve zarara neden olan ürünün piyasa sürüldüğü gündür. Örneğin, (A) firması, tasarladığı yeni bir tip -A 402 tipi diyelim- çamaşır makinesini, üretip 1995 yılının ocak ayının on beşinci günü piyasaya sürmüştür, bu çamaşır makinesi çok tutulmuştur, üretimi ve piyasa sürümü halen devam etmektedir. Bu ürünün ilk piyasa sürüldüğü gün veya sonra örneğin, 2004 te alanlar için on yıllık süre tamamlanmış, üründeki ayıp dolayısıyla zarar görmüş olsalar bile, artık dava hakkını kaybetmişlerdir. Ama aynı ürünün örneğin 2003 yılının ocak ayının 15. günü piyasaya sürülmüş olanını satın alan için zamanaşımı süresi henüz dolmamıştır (2013 yılının ocak ayının 15. günü dolmuş olacaktır), talep hakkı devam etmektedir. On yıllık zamanaşımı süresinin başlangıç tarihi, ürünün, modelinin, tipinin veya türünün piyasaya sürülüş tarihi değil, zarar görenin elinde bulunan ve zarara sebep olan ürünün piyasa sürülüş tarihidir.

c. Zamanaşımının tatili ve kesilmesi ile ilgili Borçlar Kanunu'nun 132-133. maddesi hükümleri şüphesiz geçerliliğini korumaktadır, direktifin 10. maddesinin iki numaralı paragrafı ile bu husus teyit edilmiştir.

d. Zamanaşımı sürelerinin, sözleşme ile artırılması tüketici yararına ve 4. maddenin 4. fıkrası hükmüyle teyit edilmiştir. Zamanaşımı sürelerinin sözleşmeyle kısaltılmasına ilişkin olarak yasa da açık ve doğrudan bir hüküm yoktur. Borçlar Kanunu'nun 127. maddesinin, zamanaşımı sürelerinin sözleşme ile değiştirilemeyeceği hükmü, karumca, tüketicilerin korunmasına ilişkin hükümlerin emredici niteliklerini de göz önüne alarak, bu alanda da geçerliliğini korumaktadır. Zaten Yönetmeliğin; *"Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya imalatçı/üreticinin bu yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar*

AYIPLI MAL

*geçersizdir*" (8. m.) hükmü ile (Direktif 12. m.) bu husus, genel bir "*sorumsuzluk kaydı*" içerisinde teyit edilmiştir.

e. Şüphesiz, üretici/imalatçının kusurunun ağır olup olmadığı, hilesi bulunup bulunmadığı her olayın özelliğine göre yargı tarafından değerlendirilecektir. Ama ürünündeki ayıbı, ayıbının zarar verici niteliğini bilerek veya bilebilecek durumda olduğu halde, gerekli araştırma ve özeni göstermeyerek piyasaya süren imalatçının kusuru, kanımızca ağırdır. "*Tüketicinin kullanımına sunulan mal ve hizmetlerin kişi beden ve ruh sağlığı ile çevreye zararlı ve tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malların emniyetle kullanılabilmesi için üzerine veya kullanım kılavuzlarına, bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur ve yazılır. Bakanlık hangi mal ve hizmetlerin açıklayıcı bilgi ve uyarılar taşıması gerektiğini ve bu bilgi ve uyarıların şeklini ve yerini tespit ve ilânla görevlidir.*" (4077-18. m.) Bu hükme aykırılık şüphesiz ağır bir kusurdur. Bunun gibi ürün piyasaya sürüldükten sonra ayıbı ve zarar verici niteliğini öğrendiği halde gereken önlemleri almamış, örneğin tüketicileri uyarmak, ürünü geri çekmek vb. gibi, imalatçının da kusuru ağırdır. Ürününün zarar verici ayıbını bilerek bunu saklamak, duyulmasını önleyici girişimlerde bulunmak da keza ağır bir kusurdur. Daha genel yasalara aykırı olan ve idari de olsa bir ceza ile cezalandırılmış olan eylemleri yapan, piyasaya yasalara aykırı ürünleri süren üreticilerin de kusuru, ağır kusur kabul etmek lâzımdır. Bu gibilerin on yıllık zamanaşımı süresinden yararlanmasını yasa haklı olarak önlemiştir.

5. Yasa (4/5 m. ) aynı ayrımı; ayıbı bilerek satan alma durumunda da korumuştur. Satılan maldaki ayıbı bilerek satın alan tüketici sorumlulara karşı tüketim işleminden doğan yasal haklarından (değiştirme, yenileme, indirim talep etme, fesh edip bedelini geri alma) hiçbirisini kullanamaz, yasanın ayıplı mal satışına ilişkin hükümleri (ayıplı malın zarara sebep olması hali hariç) hiçbirisi uygulanmaz. Esasen ayıbı satıcı tarafından önceden bildirilmiş mal, ayıplı mal olarak kabul edilemez, bu gibi mallar ayıplı değil, "*özürlü mallar*"dır, maddenin 1. fıkrasındaki "*ayıplı mal*" tanımının dışındadırlar.

Üstelik bir maldaki ayıbı bilerek satın alma, bu ayıba katılma, karşılıklı kusur anlamına gelir, bu da ilgileri sorumluluktan kurtaran ikinci bir hukuki dayanak olarak düşünülebilir. Ayıplı malın zarara sebep olması halinde ise durum değişmektedir, imalatçı/üretici zarar gören ayıbı bilerek satın almış olsa dahi sorumluluktan kurtulamaz.

a. Yasa “bilerek satın alma durumu” ile ilgili çeşitli karineler (4/6 m.) koymuştur. “Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, imalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde ‘özürdür’ ibaresini içeren bir etiket konulması zorunludur. Yalnızca ayıplı mal satılan veya bir kat ya da reyon gibi bir bölünümü sürekli olarak ayıplı mal satışına, tüketicinin bilebileceği şekilde, tahsis edilmiş yerlerde bu etiketin konulma zorunluluğu yoktur. Malın ayıplı olduğu hususu, tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde gösterilir.” Bir başka deyişle imalatçı veya satıcının “ayıbı bilerek satın alma” durumunun sağladığı sorumsuzluktan yararlanabilmeleri için tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesinde malın özürlü olduğunun gösterilmesi gerekir.

b. Tüketicinin, ayıplı olduğunu bilerek satın aldığı maldaki ayıbın zarara sebep olması halinde, imalatçının zarar görenin, maldaki ayıbı bilerek satın aldığını ileri sürerek sorumluluktan kurtulması mümkün değildir. Yasa bu hususu, özel olarak hükme bağlamış, imalatçının müterafik (karşılıklı) kusur beyyinesinden yararlanmasını önlemiştir. Zira, “Güvenli olmayan mallar, piyasaya özürdür etiketiyle dahi arz edilemez. Bu ürünlere, 4703 sayılı Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.” İmalatçı/üretici'nin böyle bir durumda, yani özürlü olarak satılan malın güvenli bir mal olmaması halinde, sorumluluktan kurtulabilmesi için 4703 sayılı yasa hükümlerine (5/3 m.) göre; “güvenli olmadığı tespit edilen malın kendisi tarafından piyasa arz edilmediğini veya ürünün güvenli olmaması halinin ilgili teknik düzenlemeye uygunluktan kaynaklandığını ispatlaması” şarttır. Bu iki halin dışında, imalatçı/üretici, ayıbı bilerek de satın almış olsa, tüketicinin zararı ve zarara ayıbın neden olduğunu, -illiyet bağı (Bkz., yukarıda

AYIPLI MAL

3/c bent)- kanıtlanması şartıyla, ayıplı malın verdiği zarardan sorumludur. Burada tekrar bir ayırım yapmak, maldaki ayıbı bilmek ile ayıbın zarar verici niteliğini bilmek arasındaki farkı belirtmek gerekir. İmalatçı / üreticinin, sorumlu olduğu durum zarar görenin, maldaki ayıbı bilerek satın ve teslim almasıdır. Aynı zamanda maldaki bu ayıbın zarar verici niteliğini de bilmesi hali bunun dışındadır, böyle bir durumda ayıbı bilme değil, "ayıbı ve zarar verici niteliğini bilme" hali söz konusudur, bu da maddenin kapsamı dışındadır.

Konu, ambalajında sağlığa zararlı olduğu açık ve görünür bir şekilde belirtilen, örneğin sigara, içki gibi, tüketim maddeleri ve işlemleri açısından ele alınabilir ve yapılan uyarıların imalatçıları sorumluluktan kurtarıp kurtarmayacağı haklı olarak sorulabilir. Bir görüşe göre; "hiçbir hatası bulunmayan bir kısım mallar, mahiyetleri icabı vücut sağlığı için tehlike arz ederler ve tehlike genel olarak kişiler tarafından bilinir. Bu gibi mallar için imalatçı sorumlu değildir. İçki ve sigara bunun en bariz örnekleridir." (33) Sigaranın zararları ve imalatçının sorumluluğu çok tartışmalı bir konudur. Ama tüketicilerin, sigara imalatçıları, sadece "Ayıplı malın neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında, ayıplı olduğu bilinerek satın alınan mallar hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz." (4/5 m.) hükmünün başlangıcındaki olumsuz ifadeden yararlanarak sigara imalatçıları uğradıkları zararları ileri sürerek sorumlu tutmaları mümkün değildir. Ayıbı ve zarar verici niteliğini veya sadece zarar verici niteliğini bilme hali 4. maddenin 5. fıkrasının kapsamı dışındadır, kapsama dahil olan sadece ayıbı bilmektir.

### Ceza Sorumluluğu

6. İmalâtçının ürettiği ayıplı malın, tüketicinin ölümüne sebep olması, tüketiciye bedensel zarar vermesinin cezai sorumluluğu yok mudur, bir başka deyişle tüketicinin ölümüne veya tüketicinin bedensel zarara uğramasına sebep olan ayıplı malı üretmiş imalatçının ceza sorumluluğu var mıdır, varsa nedir? Ayıplı mal veya hizmet, ölüm veya yaralanmaya sebep

olan ayıpların, her ikisinde de ortak, bir de ceza sorumluluğu bakımından, kısa da olsa ele alınmasında gerek vardır. Kuşkusuz her iki sorumluluk arasında, özellikle illiyet bağı açısından önemli farklılıklar vardır. Borçlar Kanunu'nun 53. maddesinin (ceza hukuku ile medeni hukuk arasındaki ilişki) ne şekilde anlaşılıp uygulanması gerektiği, her iki sorumluluk arasında özellikle illiyet bağı bakımından farklılıkları; Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 24.6.1964 Tarih- 508/4-181, Y. 4. HD. 13.9.1988, 4147/740 kararında mükemmel bir şekilde analiz edilmiştir. (yukarıda 62 sayfaya bkz.). Elbette hukuki sorumluluk, ceza sorumluluğuna göre daha geniştir. Ama daha dar da olsa, sırasında ceza sorumluluğu da söz konusu olabilir. Üretim veya tasarım hatasının kanıtlandığını var sayarsak, bu gibi olaylar, elbette, "taksirle öldürme" (TCK 85. m.), "taksirle yaralama" (TCK 89. m.) olarak nitelendirilebilir, bu gibi hallerde imalatçının, hizmet ise sağlayanın ceza sorumluluğu da vardır. Hele üretilen malın tasarımı, terkihi veya üretimi hatalı, bu konuda mevzuata uygun değilse veya hizmet yapılırken gereken özen ve dikkat gösterilmemişse ceza sorumluluğu kaçınılmazdır. Bu gibi "taksirle işlenen fiiller kanununun açıkça belirtildiği hallerde cezalandırılır" (Türk Ceza Kanun 22/1 m.) Bunlar da konumuz yönünden şunlardır. "Taksir ile Adam öldürme" (Türk Ceza Kanun m. 85), "taksir ile yaralama" (Türk Ceza Kanun'u m. 89) Türk Ceza Kanun'un 22. maddesi ve maddenin gerekçesi "taksir" kavramına açıklık getirmiştir. Ayrıca Türk Ceza Kanunu'nda "Kamunun Sağlığına Karşı Suçlar" cümlesinden olmak üzere "içilecek sulara ve tüketilecek besin maddelerine zehir katma" (185 m.), "bozulmuş veya değiştirilmiş gıda ve ilaçların ticareti" (186 m.), "Kişilerin hayatını ve sağlığını bozacak biçimde ilaç yapma veya satma" (187 m.) suç olarak düzenlenmiş, cezalandırılmıştır.

Bu maddenin 7. fıkrasına aykırı hareket bu yasanın 25. maddesinin 2. fıkrasına göre idari para cezası ile cezalandırılmıştır.

AYIPLI MAL

1. Hükümet gerekçesi madde 4. "madde ile, ayıplı mal tanımına, koruma alanını genişletmek için eklemeler yapılmıştır.

Malın açık ayıplı olduğunun anlaşılması halinde, tüketicinin otuz gün içerisinde ayıplı satıcıya herhangi bir bildirim vasıtasıyla, bildirmesi yeterli görülmüştür. Malın kullanımı esnasında ortaya çıkan ayıplarda ise, ayıba karşı sorumluluk süresi iki yıl, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise bu süre beş yıl olarak düzenlenmiştir. Ayıplı malda kanun, tüketicie sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi, ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme seçmlik haklarını kullanma hakkı vermektedir. Tüketici seçmlik haklarıyla birlikte tazminat da isteyebilecektir. Tüketicie tanınan bu tazminat hakkı 85/374 sayılı Avrupa Birliği Direktifi esas alınarak düzenlenmiştir. Bu şekilde maddenin yaptırım gücü artırılmak istenmiştir.

Sözleşmeden dönme, tüketici işleminin taraflarının sözleşme öncesi durumlarına dönmesi olup, dönmenin amacı, sözleşmenin kurulmasından önceki hukuki menfaat dengesini yeniden kurmaktır.

Ayıplı maldan doğan sorumluluk bakımından, belirli bir marka mal satın alınması ya da sözleşmenin belirli bir satıcı ile yapılması koşuluna bağlanması durumlarında malın ayıptan kredi verenin de sorumlu olması öngörülmüştür. Bağlı kredi verenin sorumluluğuna ilişkin bu hükümle, ayıplı maldan doğan sorumluluk zinciri tüketici lehine olarak genişletilmiştir."

2. Plan Bütçe Komisyonu gerekçesi "Ayıplı mal tanımına, koruma alanını genişletmek için eklemeler yapılmasına, bu doğrultuda malın açık ayıplı olduğunun anlaşılması halinde tüketicinin 30 gün içerisinde ayıplı satıcıya herhangi bir bildirim yoluyla bildirmesinin yeterli görülmesine, ayıplı malın neden olduğu zararlardan dolayı ölüm veya yaralanmalar meydana geldiği durumlarda veya kullanımdaki diğer mallarda hasar oluşması durumunda, tüketicinin tazminat talep etme hakkının sağlanmasına"
3. "Ayıp... geniş bir toplumsal sorumluluk ilkesidir... Suç, bir bireysel kusur ilkesidir" (Nazih Ayubi, s. 56).
4. "Madde 338. Ayıp diye ehil ve erbabi beyninde malın bahasına iras-ı noksan eden kusura derler" (Mecelle).
5. "Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği" (13.06.2003 t. 25137 sayılı Resmî Gazete). "Perakende olarak satışa sunulan mallar ile hizmetlerin, etiket, tarife ve fiyat listelerinin, şekli, içeriği ile kullanılma, usul ve esaslarını düzenler" m. 1.

"(...) Ülke içinde sarf ve istihlâk edilen tüm gıda maddeleri için uygulanan Gıda Maddeleri Tüzüğü, 2. maddesinde her türlü gıda maddeleri üzerine kolayca okunabilecek şekilde düzenlenmiş bir etiket bulunmasını zorunlu kalmış, gıda türüne göre etiketin içermesi gereken bilgileri de kendi bölümlerinde göstermiş olup bu suretle tüketicinin de gıda maddeleri hakkında yeterli bilgi edinebilmesini, nitelik ve içeriğinde yanılgıya düşmeden uygunluğunu denetleyip bilerek hareket etmesini sağlamak istenmiştir. Bu amacın gerçekleşmesi, kuşkusuz kolayca okunabilir ve açık ve okunaklı bir etiketin Türkçe olmasını da gerektirir. Sanık, satışa arz ettiği ithal reçel ambalajında Türkçe etiket bulunmasını aramak, sağlamak ve bu şekilde satışa sunmakla sorumludur. (...)" (Yg. 2. CD 18.11.1991 gün, E. 1991/ 9412, K. 1991/ 10632) (YKD, Nisan/1992 s. 615)

6. "Ayıba karşı tekeffül borcu esas itibarıyla kanuni bir borçtur; satıcı şeyin değerini ve faydasını azaltan noksanların bulunmadığını ayrıca taahhüt etmese dahi bu borç kanunen mevcuttur. Satıcının bazı vasıfları zikr ve vaat etmesi halinde ise bazılarına göre akdi bir borç bazılarına göre tek taraflı bir hukuki işlem ile doğan bir borç nihayet bir kısım yazarlara göre de bir tasavvur açıklaması sonucunda doğan kanuni bir yükümlülük söz konusudur" (Tandoğan s. 158).
7. "Vasıfların zikr ve vaadi ciddi, yani akdin yapılmasını etkileyici olmalıdır. Satıcının malını satmak için teanılden olan ve genel mahiyet taşıyan güzel gösterme çabaları vasıfvaadi olarak göz önünde tutulamaz. Hukuki işlem kuranı taraftarlarına göre yapılan beyanların hükümü ifade edebilmesi için, vasıflarını bulunmaması halinde sorumluluğu üzerine alma niyeti yeterli bir açıklıkla kendisini göstermelidir. Hangi kuram kabul edilirse edilsin, sırf reklam mahiyetindeki beyanlar tekeffül borcunu doğurmaz. Örnekler: (kronometre gibi çalışan makine), (emin olduğu kadar süratli), (azami verim ve emniyet), taşınmazlar için (kullanışlı taksimat), (ideal yer). Buna karşılık (Birinci sınıf motor) deyimi bir tekeffül niyetini gösterebilir" (Tandoğan s. 161).
8. Tandoğan, s. 165.
9. Resmi Gazete, 11.07.2001 t. S. 24459.
10. "Drektive du Conseil-85/374/CEE M 6/1" ve "Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik - n. 5."
11. "İhbarın şekli kural olarak bir şekle bağlı değildir. Tacirler arasında satışlarda dahi, TK ayıpların haber verilmesi için bir şart öngörmemiştir; ayıp yüzünden sonradan sözleşme fesh edilecek olsa bile ayıpların bildirilmesinin TK m. 20 f III de belirtilen şekilde yapılması gerekmez; yalnız fesih beyanı hakkında bu hükme uyulması gerekir" (Tandoğan, s. 174).

"Gerek TTK'nın 25. maddesinde ve gerekse Borçlar Kanunu'nda ayıp ihbarının ne şekilde yapılacağı hakkında bir hükme rastlamak mümkün değildir. Her ne kadar, TTK 20. maddesinin 3. fıkrasında tacirler arasında yapılacak ihbar ve ihtarların muteber olabilmesi için bunların noter marifetiyle veya iadeli taahhütlü bir mektupla yahut telgrafla yapılması şart koşulmuş ise de, bu hükmün sadece diğer tarafı temerrüde düşürmek yahut mukaveleyi fesh etmek yahut ondan rücu maksadıyla yapılacak ihbar ve ihtarlar için zorunlu kılınmış olup, 'ayıp ihbarı' için aynı hükmün teşmil ve uygulanmasına imkan yoktur. Ancak, kanaatimizce, ayıp ihbarının yapılış tarihinin tespiti ve bu hususun ispat edilebilmesi bakımından, alıcının TTK'nın 20. maddesinde yazılı olduğu şekilde ihbar ve ihtarda bulunması, kendisi bakımından, tedbirli bir hareket tarzı olursa da, kanunumuza göre ayıp ihbarının yapılması hiçbir şekle tabi değildir yani sözlü olarak da ayıp ihbarı yapmak mümkündür. Esasen Yargıtay içtihatları da bu merkezdedir. Ayıp ihbarının yapılması hiçbir şekle tabi tutulmayınca, yapılıp yapılmadığının da ispatı şekle tabi değildir. Her türlü delille ispatı mümkündür. Ancak, alıcı sırf ayıp sebebiyle satıcı ile aralarındaki mün'akid alım-satım akdini fesh veya ondan rücu edecek veyahut da ayıplı emtianın yerine aynı cins ve evsafıta yeni bir malın teslimi için bir münzam süre tayini suretiyle satıcıyı temerrüde düşürmek isterse, o zaman, kanaatimizce, alıcının ayıp ihbarını, mutlaka TTK'nın 20. maddesinin 3. fıkrası hükmüne uygun bir şekilde ya noter marifetiyle veya iadeli mektupla yahut da telgrafla yapması şarttır, çünkü kanun bu maddesi bir muteberlik şartıdır" (Doğanay, cilt. 1. s. 210-211).

AYIPLI MAL

12. "(...) Ayıp ihbarı -tacirler arasında olsa da- bir şekilde tabii değildir. Davalı yanca açık ayıptan ötürü ihbar yapıldığı ileri sürüldüğüne ve bu iddia tanıkla ispatlanmak istendiğine göre mahkemece gösterilecek tanıkların dinlenilmesi gerekirken, noksan incelemeyle hükme varılması doğru olmamıştır" (Y. 15. HD 995/7272 E. 996/74 K. 15.1.1996.) (YKD, 996/10. s. 1589).

"(...) Mahkemece, davalı iş sahibinin ayıp ihbarını zamanında yapmadığı bu hususun ispatı için şahit dinlenemeyeceği görüşüyle davanın kabulüne karar verilmiştir. Oysa davalı ayıp ihbarının yapıldığını ispat etmek için şahit gösterdiğine ve ayıp ihbarının yapıldığının ispatı için şahit dinlenmesinin mümkün bulunmasına (Yargıtay HGK, 9. 3. 1966 gün, E. T/585, K 72; Yg. TD, 24.3.1972 gün, E 1972/157, K 1442; Yg. 11. HD 25.12.1975 gün, E 975/5446, K 7422; Yg 15. HD 13.2.1992 gün, 1991/4118 e. 1992/614 sayılı kararları) gerek TTK'nun 25. maddesinde gerekse Borçlar Kanunu'nda ayıp ihbarının yapılmış şekli bakımından bir hüküm yer almamasına göre, mahkemece davalının bu konuda dinletmek istediği şahitlerin ifadelerinden yararlanılarak ayıp ihbarının zamanında yapılmış yapılmadığı araştırılıp oluşacak sonuca uygun bir karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde davanın kabulünde isabet görülmemiş bu nedenle bozulması gerekmektedir." (Yg 15. HD, 30.3.1993 gün, E 1992/2800, K 1993/1442 ) (YKD, Ekim/1993. s. 1537)

13. "Hukuki muamele insanın hukuki hükümler husule getiren haklı fülllerinin (fül kelimesinden, cari hayatta olduğu gibi mahkeme içtihatlarında şuurlu bir iradeye müstenit bir hareket tarzı anlaşılır) en mühimi olmakla beraber yegane haklı fül değildir. Hukuki muamelelerin pek dar çerçevesine girmemelerine rağmen, hukukun nazara aldığı bir çok diğer haklı füller de vardır. Hukuka uygun ve medeni hukuk neticeleri meydana getiren bütün füller -hukuki bakımdan ehemmiyeti bulunmayan füllere mukabil olarak -daha geniş olan hukuki füller tabiri ile ifade olunabilir" (Von Thur, s. 167).

14. "Borçlar hukukunda kullanılması hukuki vaziyeti tadil eden bir çok değiştirici yenilik doğuran haklar vardır, meselâ, alternatif bir borçta intihap hakkı..." (Von Thur, s. 24).

15. YKD, 1999/1. s. 53.

16. "Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik" Resmi Gazete 13.06.2003 t. 25137 S.

17. Directive Du Conseil du 25. juillet 1985. (85/374/CEE).

18. Recai Seçkin, "Yargıtay Tarihçesi Kuruluşu ve İşleyişi" s. 365-366.

19. 27.03.1957 tarihli İctihadı Birleştirme Kararı.

20. "Kusura Dayanmayan Sözleşme Dışı Sorumluluk Hukuku" Prof. Dr. Haluk Tandoğan, s. 3. 4. 5

21. "Les fabricants de tabac americains remportent une victioire juduciaire" Le Monde 5.2.2005.

22. DPT, Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, 1995 s. 148.

23. "Le producteur est responsable du dommage cause par un defaut de son produit" (Directive art. 1).

24. Tandoğan, s. 1 (Kusura dayanmayan sorumluluk).

25. "Un Regime Unique de Responsabilite du producteur en europe est-il possible et



*souhaitable*" (Avrupa'da üreticinin sorumluluğu konusunda tek bir düzen mümkün müdür ve temenni edilemeli midir?) Asamble Nationale "Quelle Securite pour les consommateurs europeenn?" p. 23.

26. "Dava dosyasına ibraz edilmiş ve yanlar arasında düzenlenmiş bulunan 17.9.1984 tarihli (mukavele) başlıklı metinden davacı satıcının aynı zamanda imalatçı firma olduğu anlaşılmaktadır. Bu durumda imalatçı firmadan manulü satım sözleşmesiyle alan davalı ve karşı davacı şirketin satım konusu emtianın bizatihi kendisinde meydana gelen ayıptan dolayı TTK'nın 25/4. maddesi hükmü gereğince dava hakkını kaybetmişse de, bu mamulün (fanın) fabrikada monte edilmesinden sonra patlamasından dolayı oluşan zararlardan davalıya karşı imalatçı firma sıfatıyla ve imalatçının sorumluluğu ilkelerine göre başvurma hakkı bulunmaktadır. İmalatçının sorumluluğunda haksız fiil kuralları, yani BK'nın 41. ve müteakip maddeleri uygulanması gerekeceğinden, ayıplı mamul fan bedeli ve bunun değiştirilmesine ilişkin masraflar dışında, bu mamulün patlamasından dolayı fabrikada meydana gelen diğer zararlardan ve bu olayla illiyeti kanıtlandığı takdirde bundan doğan kazanç kaybından davacı ve karşı davalı imalatçı firmadan talep edebilecektir. Dairemizin yerleşmiş uygulaması da bu yöndedir. (11. HD 20.9.1979 gün ve 1979/3398-4053 sayılı kararı) Nitekim, karşı dava dilekçesinde fan bedeli dışında oluşan zararlardan dolayı da tazminat istentinde bulunmuştur. Bu durumda mahkemece fanla ilgili bedeller dışındaki zararlar bakımından fanın patlama tarihi ile olay tarihi arasında 1 yıllık haksız fiil zamanaşımının geçip geçmediği araştırılarak, şayet geçmemişse imalatçının sorumluluğu açısından inceleme yapılarak hasil olacak sonuç çerçevesinde hüküm kurulması gerekirken, davalı ve karşı davacının tüm zararları alım-satım akdi çerçevesinde mütalaa edilerek davanın tümünden reddi doğru görülmemiş ve karar düzeltme isteminin bu yönden kabulü gerekmiştir." (11. HD 27.1.1989 216/328)

27. F. Funk, Borçlar Kanunu, s. 84.

28. DPT, Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, 1995 s. 146

29. "La victim est obligee de pruver le donimage, le defaut et lien de causaulite entre le defaut et le donimage" 85/374/CEE Article 4.

30. Senai Olgaç, "Yargıtay Tevhidi İçtihat Kararları-Hukuk Genel Kurulu Emsal İçtihatları", s. BK 41/7, 8.

31. Yargıtay 4. Hukuk Dairesi'nin E. 1991/ 11451, K. 1993/ 2534, t. 15.3.1993 kararı şöyledir:

"(...) Yargıtay'ın kökleşmiş kararlarında (YHGK 24.6.1964-508/4-181, Y. 4. HD 13.9.1988, 4147/7408) açıklandığı gibi: Bir olay hayattaki genel denemelere ve olayların tabii akışına göre diğer bir olayı meydana getirmeğe elverişli bulunur, diğer bir deyimle olayın ortaya çıkması görünüşte söz konusu diğer bir olayın meydana gelmiş olmasıyla kolaylaşmış bulunursa, ilk olay uygun sebep ölçüsüne göre ikincisinin nedeni sayılır.

Bu olayda (Davacılar kalp hastası olan miras bırakanlarının davalının geceleyin konut dokunulmazlığını bozması ve tabanca yaralanması etkisi ile öldüğünü ileri sürerek maddi ve manevi zararlarının tazmini istemişlerdir) uygun illiyet bağının belirlenmesi için öncelikle eylemle zarar arasında tabii illiyet bağının varlığı başka bir deyişle eylemin zararlı sonucun zorunlu şartı veya şartlarından biri olup olmadığı araştırılmalıdır. Tabii illiyet bağının varlığı kabul edildikten

AYIPLI MAL

sonra eylemin zararlı sonucun uygun sebebi olup olmadığının araştırılması gerekir. Bunun için de eylemin gerçekleşen türden bir zararın meydana gelmesini önemli ölçüde kolaylaştırıp kolaylaştırmadığı ya da böyle bir zararın meydana gelmesi ihtimalini önemli ölçüde artırıp artırmadığı üzerinde durulmalıdır.

*Malheme, özel hukuktaki haksız eylem sorumluluğunda kabul edilen yukarıda açıklanan uygun illiyet bağı unsur ve kavramını somut olay içinde değerlendirmeden Adli Tıp Kurumu'nun 8 Mart 1989 tarihli raporundaki 'ölüm akut kalp hastalığı sonucu gerçekleştiği ve 25 gün önce gerçekleşen yaralanma ile ölüm arasında illiyet bağı olmadığı yolundaki gerekçesini' benimseyerek sonuca gitmiştir.*

Öncelikle kabul edilmelidir ki, illiyet bağı (özellikle uygun illiyet bağı) hukuki sonuçları olan hukuki bir kavramdır. Bu nedenle, somut olayda uygun illiyet bağı'nın olup olmadığını belirlemek hakimnin görevidir. (HMUK m. 275) Bilirkişilerin veya Adli Tıp Kurumu'nun yetkisi uygun illiyet bağının belirlenebilmesi için zorunlu olan ve hakimnin bilemeyeceği tıbbi teknik veri ve bilgileri açıklamaktır. Örneğin, olayınızda davalının eyleminin ölüm olayını kolaylaştırıp kolaylaştırmadığını ya da ölüm ihtimalini önemli ölçüde artırıp artırmadığına ilişkin tıbbi- teknik verileri ortaya koymak gibi.

Diğer taraftan, ceza hukukunda kabul edilen illiyet bağı ile özel hukuktaki illiyet bağı kavramları aynı nitelikte değildir. Ceza hukukunda oldukça dar tutulurken hukuki sorumlulukta kolaylaştırma ve ihtimali önemli ölçüde artırma kavramlarıyla genişletilmiştir. Bu nedenlerledir ki, hukuk hakimi, ceza hakininin illiyet bağı bulunmadığına ilişkin kabulü ile bağılı değildir.

*Malhemece yapılacak iş, davacılar akut kalp rahatsızlığı bulunan yakınlarının ölümünü davalının eyleminin kolaylaştırıp kolaylaştırmadığı ya da ölüm ihtimali önemli ölçüde artırıp artırmadığını gerekçe ve nedenleri ile tıp alanında ve kalp rahatsızları dalında uzman bilirkişilere açıklatıp, sonucuna göre karar vermekten ibarettir." (YKD, Ağustos/1993. s. 1168, 1169)*

32. Maitre Jérôme FRANC, Avocat au Barraeu de Paris - Asamble Nationale, "Quelle Securite pour les consommateurs europeens?", pp. 31, 32

33. DPT, "Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu-1995" s. 137

## Ayıplı Hizmet

Madde 4/A./ (Ek.: 6.3.2003-4822/5 m.)

Sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilânlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliğini etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet kabul edilir.

Tüketici hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde bu ayıbı sağlayıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesi veya ayıp oranında bedel indirimi haklarına sahiptir. Tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi, durumun gereği olarak haklı görülemiyorsa bedelden indirim ile yetinilir. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 4. maddede belirtilen şartlar çerçevesinde tazminat da isteyebilir. Sağlayıcı, tüketicinin seçtiği talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Sağlayıcı, bayi, acente ve onuncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren, ayıplı hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Sunulan hizmetin ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Daha uzun bir süre için garanti verilmemiş ise, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile ayıplı hizmetten dolayı yapılacak talepler hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir. Ancak sunulan hizmetin ayıbı, tüketiciden sağlayıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılamaz.

AYIPLI HİZMET

**Ayıplı hizmetin neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında ayıplı olduğu bilinerek edinilen hizmetler hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.**

**Bu hükümler hizmet sağlamağa ilişkin her türlü tüketici işleminde de uygulanır. (1)**

### Kapsam ve Tanım

1.a. "Sağlayıcı", "kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri" (3/g m.) toplu ve genel olarak ifade etmek üzere hukumuza bu yasa ile giren yeni bir kavramdır. Borçlar ve ticaret hukuku çerçevesinde veya dışında hizmet esaslı çeşitli sözleşmeler toplum yaşamının önemli bir parçasıdır. Sözleşmelerin türüne göre, tarafları, çeşitli kavramlarla, örneğin, işveren -işçi, vekil- müvekkil, iş sahibi -yüklenici, taşıyıcı- gönderen veya yolcu vb. ifade edilmiştir. Ama hizmet sağlayanları genel ve toplu olarak ifade eden, "sağlayıcı" kavramı, zorunlu olarak, bu yasa ile birlikte hukumuza girmiştir. Tüketici bir taraf olduğuna göre sözleşmelerin diğer tarafında da genel olarak, örneğin ulaşım, iletişim, enerji vb. tüketicilerin ihtiyaç duydukları bu hizmetleri sağlayanlar vardır, bu diğer tarafı, toplu olarak "sağlayıcı" kavramı ile ifade etmek, ilk bakışta doğru gibi gözükmemektedir. Ne var ki çeşitli hizmet sözleşmeleri ve bu hizmet esaslı sözleşmeler arasında da önemli farklılıklar vardır. Örneğin hizmet esaslı vekalet sözleşmesinde, yine hizmet esaslı istisna sözleşmesinde olduğu gibi cismani varlığı bulunun bir eser meydana getirme yükümlülüğü yoktur, "vekil belli bir sonucun mutlaka elde edilmesi için değil, fakat belli bir yönde çalışmak için tahhütte altına girer; bu çalışma sırasında istenilen sonuç hasul olabileceği gibi olmayabilir de; önemli olan vekilin belli yönde işi özenle ve sadakatle görmeğe çalışmasıdır," (2) bunu yapması sözleşmeden doğan yükümlerini yerine getirmesi anlamına gelir, vekilin, eser sözleşmesinde yüklenici gibi bir şey imal etme taahhüdü bulunmamaktadır. Ortada sağlayıcı

tarafından imal edilmiş ve iş sahibine teslim edilmiş bir şey olmadığına göre, ayıplı/ayıpsız imal de, elbette, konu dışıdır. Böyle bir durum ancak, “*semen mukabilinde bir şey imalinin*” taahhüt edildiği istisna sözleşmelerinde (BK 355 m.) söz konusu olabilir, zaten Borçlar Kanunu’nda “*ayıp*”, satım sözleşmesi dışında sadece, bir imal ve teslimini öngören bu sözleşme türünde düzenlenmiştir. Hizmet esaslı diğer sözleşmelerde, “*ayıplı imalat*” diye bir durum yoktur. Bu tür sözleşmelerde, işçi veya vekil, “*taahhüt ettiği şeyi ihtimamı ile ifaya mecburdur. Kasıt veya ihmâl ve dikkatsizlik ile iş sahibi iras ettiği zarardan mesuldür*” (BK 321/I, II). İkisi farklı durumlardır, oysa 4/ A maddesinin ifade biçimi, özellikle geniş tutulmuş “*sağlayıcı*” tanımı ayıplı imalatın yanına bir de ayıplı hizmeti de katmış gibi yanlış ve hatalı bir görüntü yaratmaktadır. Hizmet ve vekalet gibi, belli bir sonuca varılması (imalat, nakliye, haberleşme vb.) taahhüt etmeyi içermeyen sözleşmeler maddenin kapsamı dışındadır. Madde ancak belli bir sonuç taahhüt etmeyi içeren hizmet sözleşmelerinde uygulanır, sonucu ayıplı olup olmadığına bakılır. Ayıplı olan yapılan hizmet değil, hizmet ile elde edilmiş bulunan sonuçtur, bu bakımdan bir sonuç taahhüdü içermeyen hizmet sözleşmeleri bu maddenin (4/ A) kapsamı dışındadır.

b. “*Kamu tüzel kişileri de dahil*” tüketicilere hizmet sunan, “*bütün gerçek ve tüzel kişiler*” “*sağlayıcı*” değildir. Hizmet sunumunun, TKHK kapsamında ele alınıp, 4/ A maddede yazılı tanıma göre ayıplı olup olmadığı konusunda bir değerlendirme yapabilmek için, hizmetin, sunucunun “*mesleki veya ticari faaliyetleri kapsamında*” yapmış olması gerekir. Bir başka deyişle, kamu tüzel kişileri tarafından yapılan ve ticari nitelikte olmayan, örneğin, İSO 9000 TSE Kalite Yönetim Sistemi Belgesi almış, bu yasa hükümlerine göre hizmetinin kalitesini belgelendirmiş olmasına rağmen İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nün yurttaşlara sunduğu kamu hizmetinin kalitesi veya ÖSS sınavında yapılan hatalar vb. gibi, özel hukuk hükümleri dışında ve idari işlem niteliğindeki kamu hizmetleri kapsam dışıdır. Buna karşılık özel hukuk hükümleri dairesinde hizmet sunan Tedaş, Telekom gibi kamu tüzel kişilerinin ticari faaliyetleri cümlesinden olarak

AYIPLI HİZMET

sundukları elektrik dağıtım hizmeti, telefon, teleks, internet gibi iletişim hizmetleri sunumu, elbette, bu madde kapsamında değerlendirilecek, bildirilen, bildirilmesi lazım gelen veya olması gereken sahip olup olmadıkları değerlendirilecektir. Ölçü, hizmeti sunanın değil hizmet sunumunun niteliği, sunumunun ticari ve mesleki faaliyetler cümlesinden olup olmamasıdır. Ne var ki çoğu defa, hizmeti sunanın niteliği ile sunulan hizmetin niteliği özdeştir. Örneğin, karine bir tacirin sunduğu hizmetlerin tamamının ticari faaliyeti kapsamında (TTK 21 m.) ele alınmasını gerektirir. Keza bir avukatın bir tıp doktorunun sundukları hizmetlerde mesleki faaliyetleri cümlesindedir. Buna karşılık, okul, hastane, gibi işletmeler temelde birer ticari faaliyet oldukları halde (TTK 12/6 m.) bu işletmeler devlet tarafından kurulup çalıştırılması halinde ticari faaliyet sayılmazlar. Keza, örneğin 2004 yılında İSO 9001: 2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi almış, verdiği sağlık hizmetlerini böylece belgelendirmiş olan Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi ve Sağlık Birimleri Enstitüsü için dahi böyledir. Bu örneklerde görüldüğü gibi hizmeti sunanın kimliği, sunulan hizmetin niteliğini de etkilemektedir. Devlet okulu, bir kamu kurumu, hizmeti bir kamu hizmeti; özel okul bir ticari işletme, hizmeti bir ticari faaliyettir. Özel okulun sunduğu hizmetin 4/ A maddeye göre değerlendirilmesi, ayıplı olup olmadığının saptanması mümkün iken, devlet okulu bunun dışında, kendi iç denetim ve değerlendirmelerine bağlı kalır.

c. Konu, özellikle, avukatlar, tıp doktorları, yeminli mali müşavirler vb. gibi meslek mensuplarının, mesleki faaliyetleri kapsamında sunduğu yapıları itibariyle bir sonuç taahhüdünü içermeyen sözleşmeler bakımından önem kazanmaktadır. Bu hizmetler, ilk bakışta, 4/ A maddenin kapsamında bir tüketim işlemi gibi görünmektedir, bildirilen veya bildirilmesi veya olması gereken niteliklere sahip olmadıkları, sunulan hizmet nedeniyle bir zarar verilmiş ise sorumlulukları bu madde kapsamında ele alınmaları düşünülebilir. Bu hizmetler özel yasalarla düzenlenmiş, koşulları ve yaptırımları bu yasalarda belirtilmiş özel hizmetlerdir ve aynı zamanda bir kamu hizmetidirler. Bu hizmetlerde irade ve sözleşme serbestisi kuralı geçerli

değildir. Nasıl bir işçinin hizmetleri, özel yasası olan İş Kanunu çerçevesinde ele alınıyorsa, bu gibi hizmetlerin de özel yasalar çerçevesinde ele alınması gerekmektedir. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun genel niteliklidir, buna karşılık örneğin taşınmaz kirası 6570 sayılı yasa ile Avukatlık Hizmetleri 1136 sayılı yasa ve CMK ve HMUK ile Mali müşavirlik hizmetleri 3568 sayılı Yeminli Mali Müşavirler Yasası ile düzenlenmiştir, bu gibi hizmetler öncelikle kendi yasaları ile Borçlar Kanun'u hükümlerine tabi, 4077 sayılı yasanın kapsamı dışındadır. Öbür taraftan yukarıda birinci paragrafta yaptığımız ayrıma göre değerlendirirsek, bu hizmetlerin bir sonuç taahhüdünü içermediklerini görürüz, avukat, doktor, mali müşavir bir sağlayıcı değil yasaların çizdiği ve düzenlediği çerçeve içerisinde sonuç alma taahhüdü içermeyen "vekalet" sözleşmesine dayalı bir hizmet vericidir. Ölçü, "vekaletin (avukatlık hizmetlerinin, tedavi hizmetlerinin, mali danışmanlık hizmetlerinin vb.) gerektiği gibi ifa edilmemesi," özen yükümünün yerine getirilip getirilmemiş olmasıdır. "Vekalet sözleşmesinin konusu bir iş görmektir; ancak bu akitte ne hizmet akdine ait zaman unsuru ne de istisna akdine ait eser unsuru vardır. Vekaletin konusu istisna akdinden daha genel bir nitelik taşır. Vekil belli bir sonucun mutlaka elde edilmesi için değil, fakat belli bir yönde çalışmak için taahhüt altına girer; bu çalışma sırasında istenilen sonuç hasıl olabileceği gibi olmayabilir de; önemli olan vekilin belli yönde işi özenle ve sadakatla görmeğe çalışmasıdır." Vekalette, istisna akdinde olduğu gibi cismani varlığı bulunun bir eser meydana getirme yükümlülüğü bulunmamaktadır.

(2) Bu bakımdan vekalet sözleşmesinde vekilin (avukat, doktor, mimar, mali müşavir) işini özenle yapmamış olması söz konusu iken, eser sözleşmesinde işin ayıplı olarak yapılmış, ayıplı bir eser meydana getirilmiş olması söz konusu olur. Bir başka deyişle, "ayıplı hizmet" kavramı içerisinde bir sonucu sağlama yükümü olmadan özenle yerine getirilmesi gereken vekalet sözleşmesi yoktur. Yargıtay da bu görüştedir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi 1994/8557 E, 1994/2138 K. sayılı 4.3.1994 tarihli, kararına göre; "İusta ile doktorun mesleki ilişkisinin vekillik sözleşmesine dayamır." "Vekilin sorumluluğu, genel olarak işçinin sorumluluğuna ilişkin kurallara bağlıdır. Vekil, işçi gibi özenle davranmak zorunda olup hafif kusurundan bile sorumludur. O nedenle,

AYIPLI HİZMET

*doktorun meslek alanı içinde olan bütün kusurları (hafif de olsa) sorumluluğun unsuru olarak kabul edilmelidir."*

*"(...) Dava temelini (hastanın ile doktorun mesleki ilişkisi) vekillik sözleşmesi oluşturduğunda asla duraksama söz konusu değildir. Eş deyişi ile dava, davalı doktorların vekillik sözleşmesinden kaynaklanan özen borcuna aykırılık özen borcuna aykırılık olgusuna dayanmaktadır. (BK 386, 390)*

*Vekil iş görürken yöneldiği sonucun elde edilmesinden değil de, bu sonuca ulaşmak için yaptığı uğraşların özenle görülmemesinden sorumludur. Vekilin, sorumluluğu genel olarak işçinin sorumluluğuna ilişkin kurallara bağlıdır. (BK m. 390/II). Vekil, işçi gibi özenle davranmak zorunda olup hafif kusurundan bile sorumludur. (BK 321/I). O nedenle doktorun meslek alanı içinde bütün kusurları (hafif de olsa) sorumluluğun unsuru olarak kabul edilmelidir. Doktorlar hastalarının zarar görmemesi için yalnız mesleki değil, genel hayat tecrübelerine göre herkese yüklenebilecek dikkat ve özeni göstermek zorundadırlar. Doktor, tıbbi çalışmalarda bulunurken bazı mesleki şartları yerine getirmek, hastanın durumuna değer vermek, tıp biliminin kurallarını gözetip, uygulamak, tedaviyi her türlü ihtiyat tedbirlerini alarak yapmak zorundadır. Doktor ufak bir tereddüt gösteren durumlarda bu tereddüdü ortadan kaldıracak araştırmalar yapmak ve bu arada koruyucu tedbirler almakla yükümlüdür. Çeşitli tedavi yöntemleri arasında seçim yaparken, hastanın özellikleri göz önünde tutmalı, onu gereksiz risk altına sokmamalı, en emin yolu tercih etmelidir. (Bkz., Tandoğan, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri 1982. s. 236. vd.)*

*Gerçekten de mesleki bir iş gören; doktor olan vekilden ona güvenen müvekkil titiz bir ihtimam ve dikkat göstermesini beklenmekte haklıdır. Titiz bir özen göstermeyen vekil BK 394/1 uyarınca vekaleti gereği gibi ifa etmemiş sayılmalıdır."*

*Yargıtay 13. Hukuk Dairesi aynı görüşü E. 2004/12088, K. 2005/1728, tarih 07.02.2005 kararında tekrarlamıştır.(3) Herhangi bir "sonuç" taahhüdü içermeyen bu gibi sözleşmeler, kanımızca, bu yasanın ve tüketici mahkemelerinin görevleri kapsamı dışında, genel hükümler ve kendi yasa hükümlerine göre değerlendirilmesi gereken sözleşmelerdir.*



d. Belçika Tüketim Yasası'nda hizmet (Services) "*Ticari bir işlem meydana getiren iş yükünlülükleri veya yasal zanaatlar kütüğünde kayıtlı bulunan işlemlerdir.*" (m. 1/ 2) olarak tarif edilmiş, mesleki hizmetlerin "*zanaat*" niteliği özel olarak belirtilmiş, entelektüel uğraşlar kapsam dışı bırakılmıştır. Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan bir Direktif Tasarısı'nda da (bilahare geri çekilmiştir, halen yürürlükte böyle bir direktif yoktur) fikri mülkiyet haklarına dayalı hizmet kapsam dışı bırakılmıştır. Fikir eserleri ve fikri niteliği öne çıkan mesleki hizmetler, sağlayıcı kavramının dışında düşünülmelidir.

e. Tanımda "*ayıp*" ın unsurlar bakımından ikisi arasında, mal veya hizmet, önemli bir fark yoktur; her ikisinin de bildirilen, bildirilmesi gereken veya olması gereken niteliklere sahip olması esastır. Ayıp, şüphesiz, bir tür sözleşmeye aykırılık, bir başka deyişle, akde aykırı eylemin özel bir halidir ve bu özel durumu ifade eder. Genel olarak sözleşmeye aykırı tutum ve davranışlardan farkı, somut olarak, sözleşmenin konusunu ve aynı zamanda sonucunu teşkil eden tüketiciye teslim edilen malda veya hizmetin sonucunu teşkil eden, hizmetin somutlaştığı "*eser*" de görülmesidir. Bu bakımdan satıcının olduğu gibi sağlayıcının da temel yükümü sözleşme koşullarına uygun hizmeti ifa etmek, sözleşmenin içerdiği sonuca ulaşmak, tüketiciye teslim edilecek bir eser meydana getirerek hizmeti somutlaştırmak, tüketicinin bundan yararlanmasını sağlamaktır. Elbette, bildirilmesi gereken veya olması gereken nitelikleri, aynen bildirilen nitelikler gibi, sözleşmede yazılı olmasa da, sözleşme koşulu sayılır ve tüketiciye teslim edilen malda olduğu gibi tüketiciye teslim edilen sonuçta, yani sözleşmenin içerdiği hizmetin gerçekleştirilerek elde edilen, ortaya çıkan sonuçta aranır. Vekalet sözleşmesinde olduğu gibi sözleşmenin amacı bir eser ortaya çıkarma olmayıp, sadece bir hizmeti yerine getirmekse, yukarıda işaret ettiğimiz gibi ortada ayıp aranacak bir hizmet de yoktur, bu durumda özen eskilliğinden söz edilebilir. Ayıbın tanımını Borçlar Kanunu'na göre (194. m.) daha kapsamlı görülse de özünde aynıdır; malın veya hizmetle elde edilen amacın bildirilen veya bildirilmesi lazım gelen veya sahip olması gereken niteliklere sahip olmamasıdır. İlk

AYIPLI HİZMET

iki durum için eksikliklerin ayrıca sözleşme konusu hizmetin değerini, kullanım amacını, o hizmetten beklenen yararları olumsuz etkilemesi aranmaz. Aykırılık sağlayıcının sorumluluğu için yeterlidir, bir başka deyişle yapılan hizmetin sonucunda elde edilen "sonuç"un bildirilen veya bildirilmesi lâzım gelen niteliklere sahip olmaması, sağlayıcının tüketiciye karşı sorumluluğu için yeterlidir. Buna karşın sözleşme konusu hizmetin "yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler" durumunda eksiklerin hizmetin değerini düşürmesi veya beklenen faydaları azaltması gerekir. (4)

f. Maldaki ayıp tanımının (4. m.) unsurları ile ilgili olarak yaptığımız açıklamalar (yukarıda 1/a, b, c, d, e, f, g, h) bu, tanımın unsurları bakımından bir farklılık göstermemektedir. Aynı unsurlar üzerinde yorum yapmak, gereksiz bir tekrarlama olacaktır. İşaret ettiğimiz açıklamalarımızda; "bildirilen, reklam ve ilânlarında açıklanan" ile "standartında veya teknik kuralında tespit edilen" veya "nitelik veya niteliğini etkileyen niceliğine aykırı" olma durumları üzerinde ayrı ayrı durulmuş olduğu gibi; "yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltma veya ortadan kaldırma" ve "maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içermek" konuları üzerinde de bilgi verilmeğe çalışılmıştır. Bir başka deyişle bir malın ayıplı kabul edilmesi için gereken koşullar ile bir hizmetin ayıplı kabul edilmesi için gerekli koşullar aynıdır. Bu unsurlar varsa, malın ayıplı kabul edilmesi gibi hizmette ayıplı kabul edilmelidir. Örneğin bir "paket-tur" reklam ve ilanlarında bildirilen hususlar elbette sunulan hizmetin ayıplı olup olmadığı konusundaki değerlendirmede temel kriter olduğu gibi elektrik tesisatı standartları da, yapılan tesisat hizmetlerinin değerlendirmesinde bir ölçüdür. Türk Standartlar Enstitüsü mal standartlarında olduğu kadar hizmet standartları konusunda da geniş ve etkin bir çalışmanın ürünü hizmet standartlarını ilgililerin bu arada tüketicilerin hizmetine sunmuştur. Gerek görülmesi halinde yukarıdaki açıklamalarımıza ve bu standartlara bakılabilir.

## Sözleşme Sorumluluğu

2.a. Tarım bakımından maldaki ayıp ile hizmetteki ayıp arasında bir farklılık olmamasına karşılık sorumluluk bakımından yasa (4/ A m.) bazı, bizce ciddi, farklılar getirmiş, ayıplı hizmet halinde tüketiciye tanınan seçeneklerin kullanılmasını sınırlandırmıştır: *"Hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde ayıbı sağlayıcıya bildirme"* yükümünü yerine getiren tüketici; bu durumda *"sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesi veya ayıp oranında bedel indirimi haklarına sahiptir."* Maldaki ayıptan farklı olarak; *"Tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi, durumun gereği olarak haklı görülme"* şartına bağlanmıştır, durumun gereği olarak haklı görülmemesi halinde *"bedelden indirim ile yetini-lecektir."* Bir başka deyişle maldaki ayıp halinde tüketicinin sahip olduğu dört seçenek, hizmette ayıp halinde üçe indirilmiş, dördüncüsü, *"durumun özelliklerine göre haklı görülme"* şartına bağlanmıştır. Aksi halde sözleşmeden dönme değil, genel uygulamada olduğu gibi, bedelden indirim yapma yoluna gidilecektir. Yasanın tüketiciye tanıdığı seçeneklerin hukuki niteliği yukarıda belirtilmeğe çalışılmıştır, ayrıca üzerinde durmağa gerek yoktur. Ama, özellikle, yapılmış bir hizmet söz konusu olduğu için seçeneklerin ayrı ayrı ele alınmasında fayda vardır.

Sözleşmeden dönme; 4. maddenin 2. fıkrasında (maldaki ayıp) yazılı; *"bedelin iadesini de içeren sözleşmeden dönme"* hüküm ve seçeneğinin, kanımızca, paralelidir. Tüketicie, kendisine sunulan hizmetin ayıplı olması halinde, sözleşmeden dönme seçeneğini sunmaktadır. Ama tüketicinin sözleşmeden dönmesi yani sözleşmeyi sona erdirebilmesi için durumun gereği olarak haklı görülmesi gerekir. Sözleşmeden dönme ve sözleşmeyi sona erdirmeye ayrı kavramlar değildir; her ikisi de sözleşmenin feshini ifade etmektedir. Bir başka deyişle malın teslim tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ortaya çıkan (açık ayıp) halinde, malı iade edip parasını geri almak şeklinde düzenlenen ve uygulanan seçenekte olduğu gibi, ayıplı hizmette de kayıtsız ve şartsız sözleşmeden dönme hali söz konusu değildir. Bunun *"haklı"*, olayına göre, görülmesi gerekecektir.

AYIPLI HİZMET

Yasada bu "haklı görülme" hali ayrıca düzenlenmemiştir. Ama örneğin tüketicinin arsasına aralarındaki sözleşme gereği yapılmış bir binada yüklenicinin boya işlerini kötü yapmış olması nedeniyle hizmetin ayıplı olması halinde, yapılan diğer ayıpsız işlerin değeri, bu ayıplı işlerin bu ayıpsız işlere oranı göz önüne alınarak sözleşmeden dönme halinin uygulanması, elbette "bedelinden indirim" seçeneğine göre haklı görülmemektedir. Avrupa Komisyonu'nun 1999/44/CE sayılı direktifi'nin, Tüketicinin Hakları başlıklı 3. maddesi bu maddenin özellikle 3 numaralı bendinde mallarla ilgili olsa da getirilen ölçü, "imkansız yahut orantısız olmama" kayıt ve şartı, sözleşmeden dönmenin koşulu olan "haklı görülme"nin de ölçüsü olabilir. Bu hükme göre; sözleşmeden dönme; "eğer, sağlayıcıya, a. malın (hizmetin) ayıpsız halindeki değeri, b. ayıbın önemi, c. ve diğer bir tazminat şeklinin tüketici için önemli bir sakınca yaratmadan gerçekleştirilmesi hallerinin hesaba katılması suretiyle sonuçta, diğer bir tazminat şekline daha pahalıya mal oluyorsa, o tazminat şekli (uygunsuz) orantısız sayılır." (Bkz., 4. madde, açıklamalar 2/b). Bu unsurlara göre yapılacak bir hesaplama ayıplı hizmet halinde sözleşmeden dönme seçeneğinin yasal şartı "haklı görülmenin" objektif bir değerlendirme ölçüsü olarak kabul etmemek için hiçbir sebep yoktur. Yargıtay On Beşinci Hukuk Dairesi bir kararında "eksik işler ve nefaset farkının ödenmesiyle taşınmaz sözleşmede kararlaştırılan kaliteye ulaşmakta ve dolayısıyla değer farkının ortadan kalktığına" (5) haklı olarak işaret etmiştir. Ayıbın daha kolay ve daha ucuz giderilmesinin mümkün olması, sözleşmeden dönmenin haklı görülmesini önler. Ama örneğin, tüketici, konusu bir elektrik tesisatı yapımı olan sözleşmeden, yapılan işin standardına aykırı olması ve düzeltilmesi mümkün bulunmaması halinde, elbette dönebilir.

Diğer bir seçenek; hizmetin yeniden görülmesidir, bu konu da, yukarıdaki açıklamalara göre değerlendirilmelidir. Şüphesiz, yeniden görülme, eksik bırakılmış hizmetleri, kötü yapılmış hizmetlerin yeniden düzeltilerek yapılmasını da kapsar.

Tüketicinin teslim aldığı malın ayıplı çıkması halinde, bir seçeneği de, ayıp oranında bedel indirim talebinde bulunmak-

tır. Bu oran nasıl hesaplanacaktır. Yargıtay'ın "ayıplı mal" da indirim hesaplaması ile ilgili olarak uyguladığı formül yukarıda (2/a.) açıklanmıştır, ayrı formül ayıplı hizmet bakımından da, şüphesiz, geçerlidir.

b. "Açık ayıp," "gizli ayıp" ayrımı şüphesiz ayıplı hizmet halinde de söz konusudur. 30 günlük süre açık ayıplar halinde uygulanır. Gizli ayıplar, yani hizmetin ifasından sonra kullanım veya yararlanma süresi içerisinde ortaya çıkmış ayıplar için, aynen ayıplı mallarda olduğu gibi daha uzun bir süre için garanti verilmemiş ise, hizmetin ifasından itibaren iki yıl içinde talepte bulunabilir. Yukarıda ayıplı mal ile ilgili açıklamalarımızı (2 numaralı bent) tekrara gerek yoktur, konu o bölümde bütün yönleriyle ele alınıp, incelenmeğe çalışılmıştır.

4/ A maddenin 2. fıkrasının son cümlesine göre; "Sağlayıcı, tüketicinin seçtiği talebi yerine getirmekle yükümlüdür." Bu yükümlük, elbette, aynı maddede konulmuş bulunan ve yukarıda üzerinde durduğumuz kayıt ve şartlar çerçevesinde bir yükümlülüktür, başka bir ifadeyle, sağlayıcı, tüketicinin seçeneklerden (sözleşmeden dönme, hizmetinin yeniden görülmesi veya ayıp oranında bedel indirimi) seçip bildirdiği talebini yasal sınırlamalara göre yerine getirmekle yükümlüdür.

c. Tüketiciciye karşı, "ayıplı hizmetten", "ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan" ve "tüketicinin bu maddede yer alan seçinlik haklarından;" "Sağlayıcı, bayi, acente ve 10. maddenin 5. fıkrasına göre kredi veren" kişiler (gerçek veya tüzel) müteselsil olarak sorumludurlar. 10. maddenin 5. fıkrasına göre kredi veren, kredi vermeyi belirli bir hizmet veya belirli bir sağlayıcı ile sözleşme yapılmasını şart koşandır.

### Zarar Sorumluluğu

3. a. Tüketici sözleşme konusu hizmetin ayıplı olması ve ayıbın ayrıca bir zarara sebep olması halinde halinde, yasanın kendisine tanıdığı seçeneklerle birlikte ve bunlara ek olarak gördüğü zarar karşılığında tazminat da isteyebilir. Bu tazminat

AYIPLI HİZMET

talebi "4. maddede belirtilen şartlar" ile "çerçevesindedir." Zararın kapsamı ve zarardan sorumlu olanlar bakımından ayıplı mal ve ayıplı hizmet (4. madde ile 4/ A madde) arasında şu farklar vardır:

– Ayıplı malda üretici/imalatçının sorumluluğu "kusursuz sorumluluk" ilkesine göre olmasına karşılık, ayıplı hizmette sağlayıcının sorumluluğu, "kusur sorumluluğu"dur. Adam çalıştırmadan doğan sorumluluk elbette bu kusur sorumluluğunun dışındadır.

– Ayıplı malın neden olduğu zararlarda tüketiciye karşı sadece imalatçı/üretici sorumlu olmasına karşılık, ayıplı hizmet zararından sorumluluk genel tutulmuş, bir başka deyişle herhangi bir ayrıma gidilmemiş, sağlayıcı ile birlikte, bayi acente ve kredi veren kuruluşta sorumlu tutulmuştur.

– Ayıplı malın neden olduğu zararlarda imalatçı/üretici, ayıplı malın neden olduğu ölüm, yaralanma ve kullanımdaki diğer malların zarar görmesi hallerinden sorumlu tutulmuş iken, ayıplı hizmette sorumlu olanlar, her hangi bir ayrıma gidilmeksizin "her türlü" zarardan sorumludurlar.

Görülmektedir ki, 4/ A madde, 4. maddeye göre gerek zararın kapsamı ve gerekse sorumlular bakımından daha geniştir. Kanımızca, tüketicinin 4. maddede belirtilen şartlar ile çerçevesinde olan tazminat talebini bu iki hususun dışında ele almak ve uygulamak gerekir. Aksi yasal bir çelişki anlamına gelir.

b. Konu 4. maddenin ilgili bölümünde ayrıntılı olarak 4. madde ile ilgili (3/ a, b, c) bentlerde incelenmeğe çalışılmıştır.

4. Zamanaşımı bakımından da ayıplı mal hizmet hükümleri ile ayıplı mal hükümleri arasında bir fark yoktur. Konu ile ilgili açıklamaya bakınız (4. maddenin, 4 numaralı açıklaması)

### Ceza Sorumluluğu

5. İmalâtçının ürettiği ayıplı malın, sağlayıcının yaptığı ayıplı hizmetin ayıbının tüketicinin ölümüne sebep olması,

tüketiciye bedensel zarar vermesinin cezai sorumluluğu yok mudur, bir başka deyişle tüketicinin ölümüne veya tüketicinin bedensel zarara uğramasına sebep olan ayıplı malı üretmiş imalatçının ceza sorumluluğu var mıdır, varsa nedir? Ayıplı mal veya hizmet, ölüm veya yaralanmaya sebep olan ayıpların, her ikisinde de ortak, birde ceza sorumluluğu bakımından, kısa da olsa ele alınmasına gerek vardır. Kuşkusuz her iki sorumluluk arasında, özellikle illiyet bağı açısından önemli farklılıklar vardır. Borçlar Kanunu'nun 53. maddesinin (ceza hukuku ile medeni hukuk arasındaki ilişki) ne şekilde anlaşılıp uygulanması gerektiği, her iki sorumluluk arasında özellikle illiyet bağı bakımından farklılıkları; Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun 24.6.1964 tarih-508/4-181, Y. 4. HD. 13.9.1988, 4147/740 kararında mükemmel bir şekilde analiz edilmiştir. (yukarıda 60, 61, 62, 63. sayfalara bkz.). Elbette hukuki sorumluluk, ceza sorumluluğuna göre daha geniştir. Ama daha dar da olsa, sırasında ceza sorumluluğu da söz konusu olabilir. Örneğin yetmişli yılların başlarında Paris-Londra seferini yapan THY uçağı kalkıştan hemen sonra düşmüş, üç yüz elliden fazla yolcu ve mürettebat hayatını kaybetmiştir. Yapılan incelemelerde, düşmeye, hatalı tasarlanan ve üretilen bagaj kapağının neden olduğu anlaşılmış, kanıtlanmıştır. Örnekler bu kadar büyük ölçekli ve çarpıcı olmayabilir, ama, ev araçlarının (dayanaklı tüketim mallarının) sebep olduğu ölümler (özellikle şofbenin neden olduğu banyo ölümleri) ve bedensel zararlar gazetele- rin günlük haberleri arasındadır. Bunların ne kadarı kullanım ne kadarı üretim ve tasarım hatasıdır. Üretim veya tasarım hatasının kanıtlandığını var sayarsak, bu gibi olaylar, elbette, "taksirle öldürme" (TCK 85. m.), "taksirle yaralama" (TCK 89. m.) olarak nitelendirilebilir, bu gibi hallerde imalatçının, hizmet ise sağlayanın ceza sorumluluğu da vardır. Hele üretilen malın tasarımı, terkihi veya üretimi hatalı, bu konuda mevzuata uygun değilse veya hizmet yapılırken gereken özen ve dikkat gösterilmemişse ceza sorumluluğu kaçınılmazdır. Bu gibi "taksirle işlenen fiiller kanununun açıkça belirtildiği hallerde cezalandırılır" Türk Ceza Kanun 22/1 m.) Bunlar da konumuz yönünden şunlardır. "Taksir ile Adam öldürme" (Türk Ceza Kanun m. 85), "Taksir ile

AYIPLI HİZMET

*Yaralama*" (Türk Ceza Kanunu m. 89...) Türk Ceza Kanun'un 22. maddesi ve maddenin gerekçesi "*taksir*" kavramına açıklık getirmiştir. Ayrıca Türk Ceza Yasası "*İnsan Üzerinde Deney*" ile ilgili 90, "*Organ ve Doku Ticareti*" ile ilgili 91. maddeleri hükümleri de, dolaylı da olsa, kanımızca konu ile ilgilidir; bir çok durumda nazarı itibara alınması, örneğin zararsızlığı bilimsel olarak kanıtlanmamış maddelerden yapılmış ürünleri piyasaya sürerek kişileri denek durumuna düşürme hali gibi, gerekebilir. Zararsız olduğu kanıtlanmamış bir maddeden yapılmış bir ürünün piyasaya sürülmesi ve sonradan bu ürünün zararlı olduğunun anlaşılması halinde, ölüm ve yaralanma sonucunu doğurmamış olsa bile bu durum tüketiciyi, izinsiz, denek haline getirme anlamını taşır.

1. Hükümet gerekçesi: "*Madde ile, ayıplı hizmetler konusunda tüketicilerin karşılaştıkları sorunların özellikleri dikkate alınmış ve hizmetlere özgü ayıplar karşısında tüketicinin hakları hükme bağlanmıştır. Tüketicinin otuz gün içerisinde hizmetteki açık ayıbı sağlayıcıya bildirmek yükümlülüğü bulunmaktadır. Tüketici bu durumda, sözleşmeyi sona erdirmeye, hizmetin yeniden görülmesi veya ayıp oranında bedel indirimi haklarına sahiptir. Tüketici, bu seçimsel haklarıyla birlikte tazminat da isteyebilir. Tüketicinin ayıbını bilerek hizmet satın alması halinde bu hakların uygulanmayacağı hükme bağlanmıştır.*"

*"Tasarı'nın 5. maddesinde 4. maddedeki değişiklikle uyumu sağlamak amacıyla ayıplı hizmetin neden olduğu zararlardan dolayı yapılacak taleplerin üç yıllık zaman aşımına tabi olduğu düzenlenmiştir."* Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu.

2. Prof. Dr. Haluk Tandoğan, "*Borçlar Hukuku-Özel Borç İlişkileri Cilt 2/1. s. 26.*"
3. *Yargıtay Kararları Dergisi*, - Ağustos/1994 s. 1288-1293 ve Martı Yazılım.
4. "*Belli bir bedel karşılığında teslimi taahhüt edilen şey, sözleşmenin yapıldığı anda mevcut ise, bu sözleşmenin satış niteliği taşıdığı açıktır. Teslim edilen şey söz konusu anda henüz mevcut değil ve bunu ismarlayan kişinin vereceği malzeme ile meydana getirilecek ise, istisna akdinin varlığı kolaylıkla kabul edilebilir. Buna karşılık müteahhidin kendi malzemesi ile kendi yerinde hazırlayıp bitince teslim edeceği taşınır eserlere ilişkin istisna akitlerini ileride imal edilecek şeylerin satımından ayırt etmek bazen güç olur. Genellikle, emek unsuru ağır basıyorsa istisna akdinin malzeme unsuru üstün ise satım akdinin mevcudiyeti kabul edilmektedir. Örneğin bir banyo satılıyor, aynı zamanda monte edilecektir, Federal Mahkeme böyle bir halde malzeme unsurunu üstün saymıştır."* Prof. Dr. Haluk Tandoğan, *Borçlar Hukuku-Özel Borç İlişkileri*, Cilt 2/1 s. 29.



**Madde 5.- (Değişik: 6/3/2003 - 4822/m.)**

Üzerinde “numunedir” veya “satılık değildir” ibaresi bulunmayan bir malın; ticari bir kuruluşun vitrininde, rafında veya açıkça görülebilir herhangi bir yerinde teşhir edilmesi halinde satıcı bu malların satışından kaçınamaz.

Hizmet sağlamada da haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

Aksine bir teamül, ticari örf veya adet yoksa, satıcı bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı veya ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınmasına bağlı kılamaz.

Diğer mal satışı ve hizmet sağlama sözleşmelerinde de bu hüküm uygulanır.

1. 4077 sayılı yasada var olan hüküm düzenlediği konu ve hüküm aynı kalmak üzere, 4822 sayılı yasa ile yeniden ifade edilerek değiştirilmiştir. (1), (2), (3)

1. Satış zorunluluğu, fiyatları yetkili resmi kurullarca tespit edilmiş mallarda önem kazanır. Bir amacı da, satıcıyı malın satılık olmadığını öne sürerek tüketiciyi fiyat artırımına zorlamasını önlemektir. Satıcının malı satmaktan kaçınması halinde, tüketici onu elbette, satıma zorlayamaz. Yaptırımını 4077 sayılı yasanın 25. maddesinin 2. fıkrasına göre 142. 89 YTL (2005 yılı için) para cezasıdır.

2. Satışın, satıcı tarafından belirlenen belli bir miktar, sayı, ebat gibi koşullara beraberinde başka bir hizmet veya malın satın alınması şartına bağlanması halinde örneğin (on kilodan aşağı deterjan satmamak) veya (10 kilo deterjan almadan çamaşır makinası satmamak) gibi hallerde yapılan satışlar yasaya aykırıdır, yasaya aykırı olan istenilenden fazla olan bu durum

SATIMDAN  
VE HİZMETTEN  
KAÇINMA

(miktar fazla veya ikinci ürün) hukuken geçersizdir (BK 20). Cezai yaptırımın (4077 - 25/2 m.) yanında bu hukuki yaptırımda söz konusu olabilir. Maddenin gerekçesinde de belirtildiği gibi “*aksine bir teamül, ticari örf veya adetin*” var olması hali(1) örneğin, takım halinde satılan yemek takımları, oda takımları vb. hallerin zorunluluğun dışında bırakılmıştır.

3. maddenin kapsamı açık ve geniştir; son fıkrada vurgulanan “*diğer mal satışı ve hizmet sağlama*” kamu kurumları dahil her türlü üretim, dağıtım işlemlerini ve hizmetleri olduğu gibi yasada düzenlenmiş bulunan taksitli satışlar (6/ A m.), kampanyalı satışlar (7. m.) kapıdan satışlar (8, 9 m.), mesafeli sözleşmeler (9/ A m.), kredi sözleşmeleri (10. m.), (abonelik sözleşmeleri (11/ A m.), gibi...

Konu, özellikle örneğin telefon, internet, elektrik, doğal gaz vb. gibi aylık veya yıllık belli bir konuşma sayısı, belli bir kullanma miktarı veya zamanı getiren (hangi birim üzerinden düzenlemişse alt sınır tüketimi şart koşan) abone sözleşmeleri bakımından önemlidir. Madde bu gibi sözleşmeleri de kapsamaktadır. En az konuşma zamanı şartı getiren telefon aboneliği sözleşmeleri en az tüketim miktarı getiren elektrik veya doğal gaz abonelik sözleşmelerinde en azı belirleyen, bir başka deyişle tüketilmesi şart koşulan en az miktar üzerinden, tüketilmese de ödeme koşulu karımızca bu madde hükmüne göre geçersiz olması gerekir.

Luxembourg Yasası’nda “*Gaz, akaryakıt, elektrik sağlama sözleşmelerinde asgari bir miktar tüketimi zorunlu kılan şartlar içeren hükümler geçersiz (yazılmamış) kabul edilmiştir.*” (4)

1. “*Tüketicilerin, vitrinde sergilenen bir malın cazibesine kapılarak mağaza veya dükkana girdikleri, ancak söz konu malın satılık olmadığı şeklinde cevap alıtlıkları bilinen bir gerçektir. Satıcının teşhir ettiği malların satışından kaçınmayacağı hükmüyle bu sorunun ortadan kaldırılması amaçlanmıştır. Satıcı stokunda bulunmayan malı teşhir etmek istiyorsa üzerine ‘numunedir’ veya ‘satılık değildir’ ibaresi koymakla zorunlu tutulmuştur.*

*Hizmetlerin bedeni veya fikri bir faaliyet olduğu, dolayısıyla da satıcının hizmet sunulacak kişi konusuna genel kabul görmesi kaydıyla belli tercih hakkının olması*

gerektiği düşüncesiyle, hizmetlerin satışından haklı bir sebep bulunması halinde kaçınabileceği hükmü getirilmiştir. Uyuşmazlık halinde hakim, haklı bir sebep bulunup bulunmadığını hakkaniyet ölçüleri içerisinde dikkate alacaktır.

*Maddede, satıcının bir mal veya hizmetin satışını başka bir mal veya hizmetin satın alınması koşuluna bağlı kılamayacağı ve aynı malın veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen oranda satın alınması koşuluna bağlanamayacağı hüküm altına alınmış, böylece özellikle tüketicilerin, yoğun tüketime konu olan ve zaman zaman kıtlığı çekilen malları satın alırken, ihtiyaç duymadıkları diğer bir malı veya aynı malın yüksek miktarını satın alma zorunda kalmalarının önüne geçilmiştir.*

*Madde de bir istisna öngörülerek bir malın veya hizmetin belli bir miktar, sayı, ebat ya da süre koşuluyla satılmasının genel koşul oluşturduğu durumlarda yukarıda belirtilen hükümlerin uygulanamayacağı belirtilmiştir. Takım halinde satılmak zorun kalan mutfak eşyaları ya da 24 saat üzerinden hesap edilmek zorunda bulunan otel oda ücretleri dikkate alındığında maddenin son (4822 de 3. fıkra) fıkrasında düzenlenen istisnanın gerektiği açıkça ortaya çıkmaktadır.” (4077/5 m. hükümet gerekçesi)*

2. “Madde ile, satıştan kaçınma hali, hizmet sağlama hallerini de içine alarak düzenlenmiştir. Ayrıca, koşula bağlı satış tanımı yeniden yapılarak tüketicinin bu alandaki mağduriyeti önlenmek istenmiştir” (4822/ 6. m. hükümet gerekçesi)
3. “Tüketicinin bir mal satışı veya hizmet sağlanması isteğinin, yasal sebepler dışında, malın satıcı tarafından öngörülmüş bir miktara veya bir başka malın satın alınması şartlarına veya bir hizmetin keza bir başka hizmete veya malın satın alınması şartlarına bağlanarak reddedilmesi yasaktır.” Fransa Tüketim Yasası (Code de Consommation L 122-1)
4. “URL: <http://www.entreprises public lu/content/>”

SÖZLEŞMEDEKİ  
HAKSIZ  
ŞARTLAR

**Sözleşmedeki Haksız Şartlar**

**Madde 6:-** (Değişik: 6.3.2003-4822/7 m.)

Satıcı veya sağlayıcının tüketici ile müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kurallarına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır.

Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir.

Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.

Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmını bu maddenin uygulanmasını engellemez.

Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir.

6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10 ve 11/A maddelerinde yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen tüketici sözleşmeleri en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenir ve sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya bir kaçının bulunmaması durumunda eksiklik sözleşmenin geçerliliği etkilemez. Bu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından derhal giderilir.

Bakanlık standart sözleşmelerde yer alan haksız şartların tespit edilmesine ve bunların sözleşme metninden çıkarılmasının sağlanmasına ilişkin usul ve esasları belirler. (1)  
(2) (3)

## Tanım ve Kapsam

1. "Sözleşmedeki haksız şartlar" kavramı, toplum ve hukuk yaşantımıza gerekçesinde de belirtildiği gibi 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'u değiştiren 4822 sayılı yasanın 7. maddesi ile girmiş, yasa da 6. madde olarak yer almıştır. Bu yeni düzenleme, Avrupa Birliği Konseyi'nin 93/13/CEE sayılı 5 Nisan 1993 tarihli Direktifi esas alınarak yapılmıştır. Plân Bütçe Komisyonu'nun raporunda bu hususa işaret edilmiştir. Hükmün yürürlüğe girmesinden kısa bir süre sonra da Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından yine 93/13/CEE (Ek 3) sayılı Direktif esas alınarak, bir bakıma direktifin Türkçe çevirisinden ibaret olan "Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik" hazırlanarak 13.06.2003 tarihli 25137 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe sokulmuştur. (Ek 4)

Yasa ve yönetmeliğin tanımları birbirine uygundur ve direktifin tanımındaki unsurları içermektedir. Ne var ki çeviride kullanılan ve yasa ile yürürlüğe sokulan "haksız şart" ifadesi hukuk yaşantımızda bir kavram kargaşası yaratacak niteliktedir. "Haksızlık" hukuka aykırılık anlamına gelir, bu açıdan bakınca haksız şartlar hukuka aykırı şartlardır, oysa durum öyle değildir; özel hukuku irade ve sözleşme serbestisi ilkesi üzerine kurulu Avrupa'da olduğu gibi ülkemizde de emredici yasa hükümlerine aykırı olmamak koşulu ile sözleşmeye taraflardan birisinin kendi çıkarına diğer tarafın aleyhine olarak dengesiz hükümler koyması, kabul edilip, imzalandıktan sonra, eğer gabin durumu yoksa, sadece bu bakımdan yani bir taraf aleyhine dengesiz hükümler içerdiği için geçersiz sayılamaz. Bir başka deyişle genel hükümlere göre sözleşmenin altında imzası olan taraf, sözleşme şartlarının dengesizliği nedeniyle haksızlığını ya da sözleşmeyi okumadan imzaladığını ileri süremez, sürse de nazarı itibara alınmaz. Konu tüketim işlemlerine özgü bir olaydır, bu olayın, genel kavramlarla kargaşa yaratmayacak bir şekilde ifade edilmesi gerekir. Diğer taraftan aynı olayın, değişik hukuki metinlerde başka kavramla ifade edilmesi de bir kargaşa sebebi olabilir. Örneğin yeni Borçlar

SÖZLEŞMEDEKİ  
HAKSIZ  
ŞARTLAR

Kanunu Tasarı'sında olay, Federal Almanya'nın konuya ilişkin özel yasasındaki kavrama paralel olarak "Genel İşlem Koşulları" olarak tanımlanmıştır. 93/13/CEE Direktif'in Fransızcasında "Les Clauses abusives dans la contrats conclus avec les consommateurs", İngilizce'sinde "Unfair term in consumer contractes" şeklinde ifade edilmiştir. Bu ifadeler haksızlık gibi hukuka aykırılığı da ifade eden genel bir kavramdan çok, "adil olmayan", "dürüst olmayan" "kötüye yönelik" gibi olayın özelliğini daha iyi ifade etmektedir. Kanımızca konunun yeni Borçlar Kanunu Tasarı'sında yer alan "Genel işlem koşulları" kavramı ve tanımına göre yeniden düzenlenmesi yararlı olacaktır.(4)

Konu ülkemizde ilk olarak 5 Nisan 1977 tarihinde (Avukatlar Günü) İzmir Barosu tarafından düzenlenen "Tüketim Hukuku'na Giriş" konulu toplantıda merhum Prof. Dr. Haluk Tandoğan tarafından verilen "Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğü'nün Bu Açından Sınırlanması" konulu konferansta ortaya konulmuş; "Tüketicilerin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması" başlığı altında, genel olarak şöyle değerlendirilmiştir:

"Yığın (kitle) halinde malların üretimini ve dağıtımının, yığınlara mal ve hizmet sunan büyük sanai ve ticari girişimlerin, bankaların, sigorta ve taşıma işletmelerinin ve üyelerinin yararlarını korumaya yönelik meslek kuruluşlarının (Mimarlar, Mühendisler Odaları, Sanayi Odaları gibi) gelişmesiyle, bunların tek taraflı ve kendilerinin ve üyelerinin yararlarını kayırmacı olarak tespit ettikleri genel işlem şartları ve tip sözleşmeler memleketimizde de yaygınlaşmağa başlamıştır. Rasyonalizasyon sonucu ortaya çıkan, standart hükümler içeren ve tüketicilerin olduğu gibi kabul etmesi gereken bu sözleşmelere yığın (kitle) sözleşmeleri adı verilmektedir. Memleketimizde öteden beri Fransız hukukundan esinlenerek kullanılan 'iltihakî akitler' (contrats d'adhesion) deyimini İsviçre hukukunda artık iki tarafında hükümlerini pazarlık konusu yapamayacakları su, elektrik, taşıma gibi kamu hizmetleri yapan kuruluşlarla girişilen sözleşmelere hasretmek eğilimi vardır; (not 38. Bununla birlikte Fransızca yazan İsviçreli yazarlar yine -contrats d'adhesion- deyimini bütün standart sözleşmeleri kapsayacak biçimde kullanmaktadırlar) bunların gerçekte sözleşme niteliği taşıyıp taşımadığı da tartışılabilir.

Yığın sözleşmelerinde genel şartları önceden tespit eden taraf bunlarda değişiklik yapma olanağına genellikle sahiptir, fakat ekonomik bakımdan güçlü olduğu için karşı tarafın ileri sürebileceği değişiklikleri kabule yanaşmaz. Böylece taraflardan birinin kendi şartlarını diğerine dikte etmesine yol açan bir sözleşme özgürlüğü özgürlük olmaktan çıkar, bir ayrıcalık halini kazanır.

Genel işlem şartları önceden, uzman hukukçular tarafından bütün olasılıklar düşünülerek emredici hükümlerin sınırına kadar bu şartları kullanacak girişimlerin yararına olacak biçimde tespit edilir, hatta bazen karşı tarafın hukuk bilgisinin veya savaşım gücünün azlığından yararlanmak üzere emredici hükümlere aykırı şartlara dahi yer verilir. Tüketici çoğu zaman ne bu şartları iyice değerlendirecek vakte ne de onları değiştirebilmek için yeterli güce sahiptir. Bu yüzden genel şartlar arasına, emredici olmayan hukuk kurallarının sözleşmenin tarafları arasında adalete uygun olarak sağladığı dengeyi tüketici aleyhine bozan sorumluluktan kurtulmaya, yetkili mahkemeye, hak düşürücü sürelerle veya davranışlara, sözleşmenin sona erdirilmesine, kısmi ödemelerin toptan muaccellik kazannasına, masrafların ve vergilerin yüklenmesine ilişkin çeşitli şartlar konulmaktadır." (5)

Yargıtay 13. Hukuk Dairesi de E. 1996/ 1734, K. 1996/ 2495, tarihli 18.3.1996 kararında; (...) bir kamu hizmeti ifa edip, hukuken veya eylemli olarak tekel durumu arz eden ve tüketicinin bağlanması gereken (nakliye müesseseleri, elektrik, havagazı, doğalgaz, PTT sözleşmeleri gibi) standart hükümler içeren ve tüketicinin olduğu gibi bağlanmak zorunda kaldığı sözleşmeleri "iltihaki sözleşmeler" olarak kabul etmiş, yukarıda alıntı yaptığımız Tandoğan'ın tanım ve görüşlerine katılmış, "Doğalgaz satış fiyatı tebliğindeki üst sınırı aşacak tarifeler ve sözleşmelerde bu tarifelerin uygulanmasına imkan verecek maddelerin tüketiciyi bağlanmayacağına", yasanın "Sözleşmedeki Haksız Şartlar" ile ilgili 6. maddesinin yürürlüğe girmesinden önce "genel hükümlere" göre karar vermiştir. (6) (İçtihadın tamamı için bkz., 11/ A madde ili ilgili notlar. Not. 4)

2. Sözleşme serbestisi ilkesi ergin kişilerin iradelerini serbestçe bildirdiklerini varsayar. Varsaydığı diğer bir husus da tarafların sözleşme koşullarını karşılıklı olarak müzakere

SÖZLEŞMEDEKİ  
HAKSIZ  
ŞARTLAR

ederek oluşturdukları, kabul ettikleridir. Bu bakımdan klasik hukukta sözleşme, sözleşmeyi imzalayan kişilere özgüdür ve tektir, oluşan ve imzalanan bir sözleşmenin koşulları artık tartışılmaz, geçersizliği, eğer emredici kurallara aykırı değilse, ileri sürülemez.

Taraflar sözleşme koşullarına göre davranmak, borçlarını ifa etmek haklarını talep etmek durumundadırlar. Modern yaşamda mamullere, hizmetlere yönelik hukuki işlemler bireysel nitelikleri kaybetmiştir. Teknolojinin yarattığı seri halde üretilen ve toplu olarak piyasaya sürülen mallar, tek ya da kategorize edilmiş olarak sunulan hizmetler, karşılığında bu mal ve hizmetlerden yararlanan, bunları tüketen bir tüketiciler topluluğu yaratmıştır. Artık sözleşmenin tarafı olan tüketiciler üreticilerin, pazarlamacıların piyasaya sundukları malların satın alma, piyasaya keza seri halde sunulan hizmetlerden yararlanma sözleşmeleri şartlarını bu malları veya hizmetleri sunanlarla tartışmak, oluşturmak imkanına sahip değillerdir. Sözleşmelerin şartları malların ve hizmetlerin içerikleri tek taraflı olarak önceden malları veya hizmetleri üretenler, yapanlar tarafından saptanır, tüketicilere düşen bunu kabul etmektir. Bunlar önceden düzenlenmiş sözleşmelerdir; ne malların ve hizmetlerin içeriklerini ne de kabul ettikleri sözleşmelerin şartlarını tartışabilirler, bu bakımdan iltihaki (katılmalı) sözleşmeler “önceden düzenlenmiş sözleşmeler” olarak da tanımlanmaktadır.

*“Bir apartman dairesi kiralamak, bir otomobil satın almak, mektupla bir eşya sipariş etmek, bir sigorta poliçesi imzalamak, bir taşıma bileti almak, benzer daha bir çok örnekleri gösterilebilecek, tüketicilerin değiştirme gücünün olmayıp, sadece katıldıkları önceden düzenlenmiş sözleşmelerin bir kaçı. Olay, sadece tüketim hukukuna özgü değildir. Buna, sözleşme koşullarını önceden belirleyerek aynı tipteki diğer tarafın bu koşulları kabul ettirecek kadar güçlü sözleşme yapımcıların var olduğu, özellikle işveren ve işçi, toptancı ile dağıtıcı arası ilişkiler gibi, her durumda rastlanır. Ama bu olay özellikle tüketiciler ile satıcılar, sağlayıcılar arasında daha sık görülür ve görüleceği üzere özel kuralların konusunu teşkil eder.*



Önceden düzenlenmiş (preredige) bütün sözleşmeler, bu kavramdan anladığıma göre; bir iltihaki (katılmacı, katılmalı) sözleşmedir. Ama aksi doğru değildir; zira, yaygın olarak yapılan pazarlıksız satın alımlarda olduğu gibi, sözlü olarak gerçekleştirilen sözleşmeler de itihaki (katılmalı) sözleşme olarak görülebilir. Bu bölüm, tüketicilerin gerçekleştirdikleri her türlü katılmalı sözleşmelerle değil yalnızca, tamamen ve kısmen yazılı olarak düzenlenmiş sözleşmelerle ilgilidir. Yazılı işlem (ticaret) sözlü olarak gerçekleştirilenlere göre çok daha fazla önemli ve uzun yazışmayı gerektirir.

Önceden düzenlenmiş sözleşmelerin kökenleri değişiktir. Herhangi bir tacirin müşterilerine önerdiği bir metin ya da, bir sendika veya bir meslek kuruluşu tarafından üyelerinin kullanımı için geliştirilen belgedir. Önceden düzenlenmiş sözleşmeler çeşitli şekillerde görülebilir. Bazen tüketicinin imzaladığı basılı bir tip sözleşmedir, bazen bir sözleşmenin kesin ve açık veya örtülü bir şekilde gönderme yaptığı genel şartlardır, bazen de müşterilerin kabul edildiği yerde asılı bir afiş veya duvar ilanidir.

Bu çeşitli görünümlere rağmen temelde olay daima aynıdır: Bir kişi tarafından düzenlenmiş, kitlelere zorla kabul ettirilmek istenen bir metin. Hauriou ve Duguit gibi bazı kamu hukukçularına göre bu işlemler bir tüzük niteliğindedir; sosyal zorunlulukların bazı özel hukuk kişilerine böyle tüzük yetkisi verilmesini meşrulaştırdığı görüşündedirler. Bu yüzden bir çok tüketici önceden düzenlenmiş sözleşmeleri, bu şekilde algılamakta, düzenleyici bir kamu işlemi olan tüzük ile mesleki kökenli sözleşmeye dayanan belge arasındaki temel farkı görememektedirler, zira her ikisi de aynı şekilde zorlayıcıdır. Bununla beraber, gerek doktrine ve gerekse yargı kararlarına, iltihaki (katılmalı) sözleşmeleri gerçek bir özel hukuk sözleşmesi olarak değerlendiren görüş hakim olmuştur. Bir tarafın önerisi diğer tarafın kabulü ile tamamlanmaktadır." (Prof. Jean Calais-Auloy) (7)

3. maddenin gerek başlangıcı ve gerekse metni, bir hususu özellikle vurgulamaktadır; "haksız şartlar" ancak bir sözleşmede söz konusu olabilir. Genel işlem şartlı sözleşmeler gibi, genel şartlar ve hükümler içeren kamu hukuku işlemleri yasa, tüzük, yönetmelik, yönerge vb bu hükmün dışındadır. Yasanın 3/f, g bentlerinde tarımı yapılan satıcı ve sağlayıcı kavramına, her

SÖZLEŞMEDEKİ  
HAKSIZ  
ŞARTLAR

ne kadar “*kamu tüzel kişileri de dahil*” ise de, şüphesiz bu kamu tüzel kişileri özel hukuk hükümlerine göre tüketicilere mal ve hizmet sunan kamu tüzel kişileridir. Bunların tüketicilerle yaptıkları sözleşmeler, şüphesiz genel şartlı katımlı (iltihaki) bir sözleşmedir, sözleşmeleri bu madde kapsamındadır. Ama kamu kurumlarının, örneğin nüfus idaresinin yönetmeliği veya tüzüğü bir kamu hukuku işlemidir ve kapsam dışıdır.

Şüphesiz satıcı veya sağlayıcının, “*tüketici ile müzakere etmeden tek taraflı olarak*” sözleşmeye koyduğu şartlar, sadece bu nedenle “*haksız şart*” sayılmaz. Bu şartların aynı zamanda; tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kurallarına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olması gerekir. Bu iki unsur birbirini tamamlamaktadır. Yukarıda da değindiğimiz gibi, sözleşme serbestisi ilkesine göre, sözleşmenin tarafı tüketici de olsa, satıcı ve sağlayıcı ile karşılıklı müzakere ederek düzenlenen sözleşme şartlarının, emredici hukuk kurallarına aykırı olmadıkça, haksızlığını ve geçersizliğini ileri süremez. Şartların haksızlığı, bu bakımdan, ancak tüketici ile müzakere edilmeden tek taraflı olarak konulan genel işlem koşullarında söz konusu olabilir.

Madde tüketici yararına önemli karineler koymuştur. Yoksa, genel hükümlere göre, bir kişinin tarihleyip, altına imza attığı sözleşmenin müzakere edilmediğini ileri sürmesi hem yasal olarak hem de maddeten kolay değildir.

Ama eğer, maddenin 3. fıkrasında yazılı olduğu gibi; “*bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edilmemişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.*” Bu birinci karinedir; “*standart sözleşmede*” yer alan şartlar müzakere edilmiş şartlardır. Bunun gibi satıcı veya sağlayıcının önceden hazırlayıp, imzalamak için tüketiciye sunduğu sözleşmelerde müzakere edilmemiş kabul edilir. Örneğin tüketicinin imzaladığı sözleşmenin gönderme yaptığı genel şartlar gibi. Bunlar da birinci karineye dahildir.

İkinci karine maddenin 4. fıkrasında yazılı olan; sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinde, standart sözleşme olduğu sonucuna varılması durumudur; bu da; sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmını bu maddenin uygulanmasını engellemez. Bir başka deyişle sözleşmenin bir maddesi müzakere edilmiş de olsa, geriye kalanı yine madde kapsamında, müzakere edilmemiş sözleşme şartı sayılır.

Bu iki karine birbirini tamamlamaktadır ve ortaya şu sonuç çıkmaktadır; standart veya önceden hazırlanmış bir sözleşmenin tüketici ile müzakere edilerek düzenlendiğini kanıtlamak satıcı ve sağlayıcıya düştüğü gibi maddenin beşinci fıkrası hükmü gereği; *“Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir.”* Örneğin standart bir sözleşmenin değiştirilen maddesinin değişikliğinin tüketicinin el yazısı yazılıp, imzalanması gibi. Standart sözleşmelerinin her maddesinin, ayrı ayrı tüketici tarafından imzalanmış olması, yani sadece imza, kanımca yeterli değildir, zira zaten sözleşme tüketici tarafından imzalanmış bulunmaktadır, bir başka deyişle, önceden hazırlanmış veya standart olarak düzenlenmiş sözleşmelerde sadece imza *“müzakere edilmiş olmanın”* kanıtı olamaz.

Madde altıncı fıkrasında sözleşmelerin yazımı ile ilgili hükümler getirmiş; taksitle satış (6/ A m.), devre tatil (6/ B m.), paket tur (6/ C m.), kampanyalı satışlar (7 m.), kapıdan satışlar (8 m.), kapıdan satışlarda satıcı ve sağlayıcının yükümlüğü (9 m.), mesafeli sözleşmeler (9/ A m.), tüketici kredisi (10. m.), kredi kartları (10/ A m.), abonelik sözleşmeleri (11/ A m.) yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen tüketici sözleşmelerinin *“en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlen”* mesirini şart koştur. *“Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya bir kaçının bulunmaması durumunda eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından derhal giderilir.”* Eksiklik, yukarıda yazılı sözleşmelerde yasanın bulunmasını öngördüğü şartlardaki eksikliklerdir. Aksine hareket halinde yasanın 25. maddesi uyarınca idari para cezası verilir. Hukuki yaptırımı

SÖZLEŞMEDEKİ  
HAKSIZ  
ŞARTLAR

ise, yasaya aykırı olarak düzenlenmiş bir sözleşmeye göre satıcı ve sağlayıcı kendi yararına bir talep de bulunamazlar, yasaya aykırı olarak düzenlenmiş sözleşme şartları elbette, haksız bir şarttır. Genel olarak da Haksız Şartlar Yönetmeliği'nin 6/1 maddesine göre: "Sözleşme şartlarının tüketicinin anlayabileceği şekilde açık ve anlaşılır dille yazılmış olması gerekir."

### Yönetmelik

4. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, yasanın 31. maddesiyle bu maddenin son fıkrasını dayanak göstererek (Yön. m. 2) "tüketici sözleşmelerinde yer alan, tüketici aleyhine haksız şartların tespitini ve bu şartların tüketiciyi korumaya yönelik olarak denetlenmesini sağlamak" (Yön. m. 1). amacıyla "Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik" başlıklı bir yönetmelik yürürlüğe sokmuştur. (Resmî Gazete 13.06.2003 tarihli 25137 S.). "Taraflardan birisini tüketicinin oluşturduğu tüketici sözleşmelerinde satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tek taraflı olarak ve dürüstlük kurallarına aykırı biçimde konulmuş her türlü haksız şartı kapsamak" amacıyla (Yön. kad. 3.) hazırlanan bu yönetmelik, Avrupa Komisyonu'nun 93/13/CEE sayılı ve 5 Nisan 1993 tarihli Direktifi'nin Türkçe çevirisidir. Yasanın 6. maddesinin "Haksız şartlar" tanımı ile yönetmeliğin tanımı arasında bir fark yoktur, her ikisi de 93/13/CEE sayılı Direktif'in tanımında birleşmektedir. Yönetmelikte ayrıca "Haksız Şartların Değerlendirilmesi" madde başlığı ile önemli bir nokta üzerinde durulmuştur:

*"Bir sözleşme şartının haksızlığı değerlendirilirken, sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin yapılmasını sağlayan şartlar ve/veya onun bağlı olduğu sözleşmelerin tüm şartları dikkate alınır.*

*Şartların haksızlığının taktirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille kaleme alınmış olmak koşuluyla, gerek sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki, gerekse mal veya hizmetin gerçek değeri ile sözleşmede belirlenen fiyatı arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.*

*Sözleşmede yer alan bir şartın ne anlama geldiği hukukun yorum yöntemleriyle belirlenemiyorsa, tüketici lehine olan yorum tercih edilir” (Yön. m. 6/2, 3-Direktif m. 4.).*

Bu duruma göre, bir şartın haksızlığı, şartın tek başına ele alınması suretiyle değil:

- Sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği,
- Sözleşmenin yapılmasını sağlayan, gerekli kılan şartlar,
- Sözleşmenin diğer şartları ve sözleşmenin bağlı olduğu diğer sözleşmenin şartları, birlikte ele alınarak değerlendirilir.

Tüketici lehine yorum esastır, yasanın amacı tüketiciyi korumak olduğuna göre, bu hem genel olarak hem de yönetmeliğin 6. maddesinin son fıkrası hükmü gereği böyledir.

Aynı şekilde tüketici, daha genel sözleşmenin zayıf tarafı lehine yorumlama ilkesi Yeni Borçlar Kanunu Tasarısı'nın 23. maddesinde: *“Genel işlem koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya birden çok anlama geliyorsa, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanır.”* hükmüyle vurgulanmıştır.

Önemli olan nokta sözleşmenin başlıca edimleri (ivazlar) arası farklılıklar, dengesizliklerdir. Bir başka deyişle tüketicinin satın aldığı mal ve sağladığı hizmet karşılığında üstlendiği semmen arasındaki dengesizlik, mal veya hizmetin gerçek değeri ile sözleşmede belirlenen fiyatı arasındaki denge kapsam dışıdır, bu gibi dengesizlikler bir iddia olarak ileri sürülemez, *“haksız şart”* olarak değerlendirilemez. Tek şart, bu şartların açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmasıdır. Aksi halde, edimler arası farklılıklar da *“haksız şart”* değerlendirilmesine dahil olabilir.

Haksız şartların, önemli unsuru önceden hazırlanarak tüketiciye kabul ettirilmiş olmasıdır. Sözleşme konusu olan malın fiyatı önceden belirlense bile, malın fiyatı, hizmetin bedeli tüketici tarafından bilinerek satın alınmış veya sağlanmıştır. Bu bakımdan kapsam dışı bırakılmış olduğu düşünülebilir.

SÖZLEŞMEDEKİ  
HAKSIZ  
ŞARTLAR

Yönetmeliğin ekinde, "Yol gösterici maliyette ve sınırlayıcı olmamak üzere haksız sayılabilecek şartlar liste halinde" gösterilmiştir. (Yön. 5/son Direktif 3/3 m.) Bkz., (Ek 3) (Ek 4)

*"a. Aşağıda yer alan sonuçları hedefleyen veya bu sonuçları doğuran şartlar haksız şarttır.*

1. Tüketicinin, satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin yapma veya yapmama şeklinde bir fiili sonucu hayatını kaybetmesi veya maddi zarara uğraması halinde, satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin yasal sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan şartlar,

2. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerinden birisini kısmen veya tamamen ifa etmemesi veya ayıplı ifa etmesi halinde, tüketicinin satıcı, sağlayıcı veya kredi verene veya bir 3. şahısa yöneltebileceği taleplerini, herhangi bir alacağına satıcı, sağlayıcı veya kredi verene karşı var olan bir borcuyla takas etme hakkı dahil, bertaraf eden ya da ölçüsüz şekilde sınırlayan şartlar,

3. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, buna karşılık tüketicinin her halde ifa ile yükümlü tutulduğu şartlar,

4. Tüketicinin sözleşmeyi kurmaktan veya ifa etmekten vazgeçmesi hallerinde satıcı, sağlayıcı veya kredi verene, tüketicinin kendisine ödediği bedeli muhafaza etme hakkı tanıyan, ancak satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin aynı türden davranışları için tüketiciye benzer bir tazminat hakkı tanımayan şartlar,

5. Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketiciyi, ölçüsüz derecede yüksek bir tazminatla mükellef kılan şartlar,

6. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verene sözleşmeyi özgürce feshetme hakkı tanıyan, ancak tüketiciye aynı hakkı vermeyen şartlar ile, satıcı, sağlayıcı veya kredi verene fesih hakkını kullanmasına rağmen, henüz ifa etmediği edimler karşılığı almış olduklarını muhafaza etme hakkı veren şartlar,

7. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verene haklı sebeplerin varlığı dışında süresiz bir sözleşmeyi her hangi bir uyarıda bulunmaksızın feshetme hakkı tanıyan şartlar,

8. Süreli bir sözleşmenin, tüketicinin aksine bir beyanı olmaması halinde kendiliğinden uzatılmış sayılacağını öngören ve tüketicinin sözleşmeyi uzatmama yönündeki iradesini beyan etmesi için sözleşmenin sona ereceği tarihten aşırı derecede uzak bir tarih saptayan şartlar,

9. Tüketicinin, sözleşmenin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, aksi ispat edilemeyecek şekilde kabul ettiğini gösteren şartlar,

10. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin sözleşme şartlarını tek taraflı olarak ve sözleşmede belirlenmiş olan önemli sebeplerden biri olmaksızın değiştirebileceğine ilişkin şartlar,

11. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin, teslim edilecek olan malın veya ifa edilecek olan hizmetin niteliklerini tek taraflı olarak ve haklı bir sebep olmaksızın değiştirebileceğine ilişkin şartlar,

12. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin, semeni, ifa anında tespit edeceğini veya yükseltebileceğini öngören ve tüketiciye nihai fiyatın, sözleşmenin kurulması anında tespit edilen fiyata nazaran çok yüksek olması halinde sözleşmeden dönme hakkı tanıyan şartlar,

13. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verene, teslim edilen malın veya ifa edilen hizmetin sözleşme koşullarına uygun olup olmadığını tespit etme hakkı veya bir sözleşme şartının nasıl yorumlanacağı konusunda münhasır yetki veren şartlar,

14. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin temsilcileri tarafından üstlenilen sorumlulukları yerine getirme yükümlülüğünü sınırlandıran veya bu yükümlülüğü belli bir şekil şartına uyulmuş olmasına bağlayan şartlar,

15. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin bütün yükümlülüklerini yerine getirmek zorunda olduğuna ilişkin şartlar,

16. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verene, tüketici açısından teminatların azalması sonucunu doğuracak olmasına rağmen, tüketicinin onayını almadan, sözleşme ilişkisini devretme hakkı veren şartlar,

SÖZLEŞMEDEKİ  
HAKSIZ  
ŞARTLAR

17. Tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran, özellikle onun hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngören, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandıran veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini ona yükleyen şartlar.

b. (7), (10) ve (12.) alt bentlerin uygulama alanı

1. (7. alt bent,) finans hizmetleri ifa edenlere süresiz bir sözleşmeyi tek taraflı ve önemli bir sebebin varlığı halinde süre vermeksizin feshetme hakkını tanıyan şartlara engel değildir, yeter ki sağlayıcının, bu durumdan tüketiciyi derhal haberdar etme yükümlülüğü bulunsun.

2. (10. alt bent,) finans hizmeti ifa edenlere, tüketici tarafından ödenecek veya tüketiciye ödenecek faiz oranlarını veya finans hizmetlerinin diğer bütün masraflarının bedelini haklı sebeplerin varlığı halinde önceden bildirmeksizin değiştirme hakkı veren şartlara engel değildir, yeter ki sağlayıcının, bu durumdan tüketiciyi derhal haberdar etme yükümlülüğü ve tüketicinin sözleşmeyi derhal feshetme hakkı bulunsun.

3. (10. alt bent) ayrıca, meslek sahibine, süresiz bir sözleşmenin hükümlerini tek taraflı olarak değiştirme hakkı tanıyan şartlara engel değildir, yeter ki sağlayıcının bu durumdan tüketiciyi vaktinde haberdar etme yükümlülüğü ve tüketicinin sözleşmeyi feshetme hakkı bulunsun.

c. (7), (10) ve (12. alt bentler) aşağıdaki işlemlere uygulanmazlar:

- Fiyatı borsa kotasyonuna veya endeksine veya sermaye piyasasındaki kur oynanmalarına bağlı olarak, sağlayıcının müdahalesi olmaksızın değişebilen menkul kıymet, finansal araç veya diğer mal ve hizmetlere ilişkin işlemlere.

- Yabancı paranın alımına veya satımına, yabancı para değeri üzerinden seyahat çekleri veya milletlerarası posta havalelerine.



*d. (12. alt bent) hukuka uygun olmaları ve fiyat değişikliği yönünün içinde açıkça tanımlanmış olması koşuluyla fiyat endeksi şartlarına engel değildir."*

Haksız şartların tespiti şüphesiz, mahkemelere aittir. İdari makamlar, mahkemeleri bağlayıcı işlemlerde bulunamazlar. Bir çok ülkenin aksine yasanın dışında, yasaya dayanarak da olsa Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanıp, yürürlüğe sokulan, yürütülmesi yine bu bakanlığa ait bulunan yönetmelik hükümleri, idari bir işleme yönelik olmaktan çok, özel hukuk alanına giren sözleşmeler hukukuna, tüketim işlemlerine yöneliktir, bu bakımdan hakimleri doğrudan bağlayan hükümler değildir, sadece bir referans değerindedir. Bir başka deyişle mahkemelerimiz genel şartlı sözleşmelerin şartlarının haksızlığı konusunda çıkan ihtilafta, bu şartları da, zorunlu olmamak üzere, nazarı itibara alabilirler.

## Yaptırım

5. *"Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir"* Sözleşmenin 6. maddesinin 2. fıkrasının bu hükmü ayrıca yorum gerektirmeyecek kadar açıktır. Yönetmeliğin 7. maddesinin; *"Satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır. Yok sayılan bu hükümler olmadan da sözleşme ayakta tutulabiliyorsa sözleşmenin geri kalanı varlığını korur,"* hükmüyle de teyit edilmiştir. Aslında, aynı sonuca, bu özel hükümler olmaksızın da BK 20. maddeye göre de varılabilir, haksız şartlar içeren sözleşme yapmak yasaya aykırılık teşkil eder ve geçersiz olur. Zira; *"Bir akdin kanuna veya ahlâk ve adaba aykırı olup olmadığı konusu yoruma bağlı sorunlardandır. Bu yorum yapılırken yalnız Borçlar Kanunu'nun koyduğu kurallar değil, memleketin sağlık ve intizamını, inzibatını sağlamak amacı ile konulmuş diğer mevzuatta göz önünde bulundurulur."* (İç. Bir. Ka. 14.1.1948 t. 20/2 sayılı)

*"Batıl (geçersiz) bir akit hiçbir hukuki netice doğurmaz. Butlan (geçersizlik), taraflardan birisinin onu fesh etmesine gerek kalmaksız-*

SÖZLEŞMEDEKİ  
HAKSIZ  
ŞARTLAR

*zın, daha baştan itibaren doğrudan doğruya ipso jure keenlenmekûn kılar. Bu sebeple hakim tarafından resen (doğrudan) nazarı itibara alınır. Butlan (geçersizlik) mutlakdır, yani herkes tarafından herkese karşı dermeyan edilebilir. Butlan (geçersizlik) kat'i ve nihaidir, yani batıl (geçersiz) bir hukuki muamele zamanın geçmesi ile veya butlan sebebinin ortadan kalması ile muteber (geçerli) bir hale gelemmez;hatta tarafların kendi rızaları ile yapacakları bir ifa dahi muteber olmaz" (F. Funk). ( 8)*

Tüketici, imzaladığı bir sözleşmenin haksız şartların iptalini dava edebileceği gibi, elbette, sözleşmenin haksız şartına dayanarak kendisinden talepte bulunan satıcı veya sağlayıcıya karşı şartın haksızlığını ve geçersizliğini def'i yoluyla her zaman ileri sürebilir. Tüketici haksız şart nedeniyle uğradığı zararları talep edebileceği gibi bu haksız şartlar gereği ödemek zorunda kaldığı bedeli de, şartın haksızlığının ve geçersizliğinin mahkemece saptanması sonucu olarak geri alabilir. Yönetmelik ayrıca 8. maddesiyle özel bir hüküm getirmiştir; "Meşru menfaati olan gerçek veya tüzel kişiler, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış standart sözleşmelerde yer alan haksız şartların kullanılmasının önlenmesi için dava açabilirler. Bu hallerde mahkeme, önleme için gerekli tedbirlere hükmeder." Örneğin bir tüketici örgütü yasanın 23. maddesi uyarınca, her türlü harc ve masraftan muaf olarak, hatta bilirkişi giderleri Bakanlık'ça karşılanmak üzere, tüketici mahkemelerine dava açabilirler, haksız şartların iptalini dava edebilirler.

6. Bu yasanın 25. maddesinin 1. ve 2. fıkralarına göre "Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Yönetmeliği"ne aykırı düzenlenmiş sözleşmeler ve sözleşmelerin en az on iki punto siyah harflerle yazılmaması halinde ilgisine idari para cezası verilir

1. "Madde ile, tüketiciler, satıcılar tarafından matbu olarak hazırlanan sözleşmelere karşı koruma altına alınmaktadır.

*Tüketicinin korunması amacıyla bir standart koşulun haksızlığı konusunda uyumsuzluk çıktığında koşulun haksız olmadığını ispat külfeti, 93/13 sayılı Avrupa Birliği Direktifi doğrultusunda satıcıya yüklenmiştir. Sözleşmelerde haksız*

koşullara ilişkin hükümler ile tüketici aleyhine oluşan dengesizliğin giderilmesi öngörülmüştür.” (Hükümet gerekçesi – 4822 /7. m.)

2. “Tasarının 7. maddesinin 1. fıkrasında yer alan ‘önemli ibaresi’ tüketicinin haklarını genişletmek gayesiyle çıkarılmıştır. Aynı maddenin 4. fıkrasındaki ‘standart’ kelimesinden önce gelen ‘sözleşmenin’ kelimesi mükerrer olduğu için çıkarılmıştır. Aynı maddenin 6. fıkrasında yer alan ‘6/A’ ibaresinden sonra gelmek üzere Tasarı’ya komisyonumuzca ilave edilen ‘6/B ve 6/C’ maddeleri dikkate alınarak ‘6/B, 6/C’ ibaresi eklenmiştir. Aynı maddenin 6. fıkrasına tüm standart sözleşmelerin okunaklı olmasını temin amacıyla ‘tüketici sözleşmeleri’ ibaresinden sonra gelmek üzere ‘en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenir ve’ ibaresi eklenmiştir. Aynı maddeye haksız şartların sözleşme metninden çıkarılmasında idarenin görev almasını teminen aşağıdaki hükmün 7. fıkraya ilave edilmiştir.” Bakanlık standart sözleşmelerde yer alan haksız şartların tespit edilmesine ve bunların sözleşme metninden çıkartılmasının sağlanmasına ilişkin usul ve esasları belirler. “Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu”
3. “Türk hukukunda ilk olarak, taraflarından birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şart veya şartların tüketiciyi bağlamayacağı hükmünün getirilmesine, tüketicilerin satıcılar tarafından matbu olarak hazırlanan sözleşmelere karşı koruma altına alınmasına (...) yönelik düzenlemeler yapılmıştır” (Plan, Bütçe Komisyonu Raporu).
4. Yeni Borçlar Kanunu taslağının “Genel İşlem Koşulları”nın genel gerekçesi ve ilgili hükümleri şöyledir:

“Tasarıyla getirilen önemli yeniliklerden biri de ‘Genel İşlem Koşulları’dır. Yürürlükteki kanunda bulunmayan, fakat günümüzde ihtiyacı şiddetle hissedilen ve yabancı hukuk sistemlerinde, örneğin Alman hukukunda ‘Genel İşlem Şartları Hakkında Kanun’ adıyla özel bir kanun tarafından ayrıntılı bir biçimde düzenlenen bu kurumu, Tasarı’da 20. ile 25. maddeler arasında, 6. maddeyle düzenlenmiştir. Bu düzenlemeye yabancı kaynaklardan da yararlanılmış, bu konuda bilimsel çalışma yapanların görüşleri de alınmıştır.

Borçlar Kanunu bireysel sözleşme modeline dayanmaktadır. Bireysel sözleşme denilince, Borçlar Kanunu’nun birinci ve devamı maddeleri anlamında öneri, öneriye karşı öneri ve kabul gibi en son irade açıklamalarının uygunluğu ve uyumu sağlanıncaya kadar sözleşmenin her hükmünün tartışma ve pazarlık konusu yapıldığı sözleşmeler anlaşılır. Ancak çağımızın sosyal ve ekonomik gelişimleri, kitlelere yönelik, hizmet gereksinimini yaratmış ve yığınlar için üretim zorunluluğu doğurmuştur. Buna bağlı olarak bireysel sözleşme modeli yanında kitle sözleşmesi veya formüller sözleşme denilen, yeni bir sözleşme modeli ortaya çıkmıştır. Bankalar, sigorta şirketleri, seyahat ve taşıma işletmeleri, dayanıklı tüketim malları üretimi ve pazarlaması yapan teşebbüsler bireysel sözleşme akdinden önce soyut olarak tek yanlı kaleme alınmış sözleşme koşulları hazırlamakta ve bunlarla gelecekte kurulacak belirsiz sayıda fakat aynı şekil ve tipteki hukuki işlemleri düzenlemektedir. İşte önceden hazırlanan tipik sözleşme koşulları için genel işlem koşulları deyimi kullanılmakta; bu tip sözleşmelerin kendilerine kitle sözleşme, katılmalı sözleşme ya da formüller sözleşme denmektedir. Kitlelere, yığımlara yönelik bu sözleşmelerde, sözleşmenin kurulması ile ilgili görüşmeler ve pazarlıklar yapılmaması söz konusu değildir. Hatta çoğu zaman fiyat

SÖZLEŞMEDEKİ  
HAKSIZ  
ŞARTLAR

konusu bile tarifelerle belirlenmekte ve pazarlık dışı bırakılmaktadır. Girişimci karşısında diğer sözleşen ya karşı tarafın koşulları içinde sözleşmeyi kuracak ya da söz konusu sözleşmenin içerdiği edim ya da hizmetten yararlanmayacaktır. Bir diğer söyleyişle birey sözleşen, önüne hazır getirilen metin karşısında 'evet' ya da 'hayır' diyebilecek, 'evet ama' seçeneğinden yoksun olacaktır. Hizmet ya da edimden hiç yararlanmama söz konusu olamayacağına göre 'evet, ama' deme olanağı olmaması karşısında, birey sözleşenin, zorunlu olarak bu türden sözleşmeler uygulamasında yasalarla korunması gereği ve zorunluluğu ortadadır. İşte Borçlar Kanunu'nda tümüyle değiştirilmesine ilişkin olarak hazırlanan tasarıda, genel işlem koşullarının tâbi olduğu geçerlilik kuralları ile bunlara aykırılığın yaptırımları ve genel işlem koşullarının yorumlanması gibi konular açıklığa kavuşturulmuş ve tüm sözleşmeleri kapsayacak şekilde, genel hükümler kısmında emredici biçimde düzenlenmiştir."

**"E. Genel işlem koşulları**

**I. Genel olarak**

*Madde 20: Genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir. Bu koşulların, sözleşme metninde veya ekinde yer alması, kapsamı, yazı türü ve şekli önem taşımaz.*

*Aynı amaçla düzenlenen sözleşmelerin metinlerinin özdeş olmaması, bu sözleşmelerin içerdiği hükümlerin, genel işlem koşulu sayılmasını engellemez.*

*Genel işlem koşulları içeren sözleşmeye veya ayrı bir sözleşmeye konulan bu koşulların her birinin tartışılarak kabul edildiğine ilişkin kayıtlar, onları genel işlem koşulu olmaktan çıkarmaz.*

*Genel işlem koşullarıyla ilgili hükümler, imtiyaz suretiyle verilen hizmetleri yürütmekte olan kişi ve kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de, niteliklerine bakılmaksızın uygulanır.*

**II. Sözleşmenin kapsamı**

**1. Yazılmamış sayılma**

*Madde 21: Karşı tarafın menfaatine aykırı genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girmesi, sözleşmenin yapılması sırasında düzenleyenin karşı tarafa, bu koşulların varlığı hakkında açıkça bilgi verip, bunların içeriğini öğrenme olanağı sağlamasına ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesine bağlıdır. Aksi takdirde, genel işlem koşulları yazılmamış sayılır.*

*Sözleşmenin niteliğine ve işin özelliğine yabancı olan genel işlem koşulları da yazılmamış sayılır.*

**2. Yazılmamış sayılmanın sözleşmeye etkisi**

*Madde 22: Sözleşmenin yazılmamış sayılan genel işlem koşulları dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda düzenleyen, yazılmamış sayılan koşullar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.*

**III. Yorumlanması**

*Madde 23: Genel işlem koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya birden çok anlama geliyorsa, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanır.*

IV. Değişirme yasağı

*Madde 24: Genel işlem koşullarının bulunduğu bir sözleşmede veya ayrı bir sözleşmede yer alan ve düzenleyene tek yanlı olarak karşı taraf aleyhine genel işlem koşulları içeren sözleşmenin bir hükmünü değiştirme ya da yeni düzenleme getirme yetkisi veren kayıtlar geçersizdir.*

V. Geçersizliği

*Madde 25. Genel işlem koşullarında yer alan hükümlerden, karşı tarafa dürüstlük kurallarına aykırı olarak zarar verici veya karşı tarafın durumunu ağırlaştırıcı nitelikte olanlar geçersizdir. "*

5. Prof. Dr. Haluk Tandoğan, "Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlanması" - Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Yayınları No. 416. Konferanslar Dizisi: 2. s. 24, 25.
6. YKD, Mayıs/1996. s. 746 - 751.
7. (Prof. Jean Calais -Auloy "Droit de la consommation." Dalloz 1980. s. 295, 296.
8. F. Funk "Borçlar Kanunu", s. 32.

**TAKSİTLE  
SATIŞ**

**Taksitle Satış**

**Madde 6/A.- (Ek: 6.3.2003 - 4822/8. m.)**

Taksitle satış, satım bedelinin en az iki taksitle ödendiği ve malın veya hizmetin sözleşmenin düzenlendiği anda teslim veya ifa edildiği satım türüdür.

Taksitle satış sözleşmesinin yazılı şekilde yapılması zorunludur. Sözleşmede bulunması gereken asgari koşullar aşağıda gösterilmiştir:

a. Tüketicinin ve satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adresleri ve varsa erişim bilgileri,

b. Malın veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil peşin satış fiyatı,

c. Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,

d. Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,

e. Peşinat tutarı,

f. Ödeme planı,

g. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları.

Satıcı veya sağlayıcı, bu bilgilerin sözleşmede yer almasını sağlamak ve taraflar arasında akdedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlüdür. Sözleşmeden ayrı olarak kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenecekse, bu senet, her taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde ve sadece nama yazılı olarak düzenlenir. Aksi takdirde kambiyo senedi geçersizdir.

Taksitli satışlarda; tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeme hakkına sahiptir. Tüketici aynı zamanda, bir taksit miktarından az olmamak şartıyla bir veya birden

fazla taksit ödemesinde bulunabilir. Her iki durumda da satıcı, ödenen miktara göre gerekli faiz indirimi yapmakla yükümlüdür.

Satıcı veya sağlayıcı, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcunun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak; ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması durumunda ve tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksiti ödemede temerrüde düşmesi ve ödenmeyen taksit toplamının satış bedelinin en az onda biri olması halinde kullanılabilir. Ancak satıcı veya sağlayıcının bu hakkını kullanabilmesi için en az bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.

Sözleşme şartları tüketici aleyhine hiçbir şekilde değiştirilemez. (1), (2), (3)

### Tanım ve Kapsam

1. Taksit ile satış, Borçlar Kanunu'ndan (222-224 m.) ayrı olarak, burada yeniden ve tüketiciler açısından ele alınarak etraflı olarak düzenlenmiştir. Bir etraflı düzenlemede Yeni Borçlar Kanunu Tasarı'sındadır, taksitli satış ve bu satış türünün hukuki konumu, tasarının madde gerekçelerinde açıklanmıştır. Şüphesiz "taksitle satış" yaygın bir tüketim işlemidir. Hatta buna bir de günümüzde, bu yasada taksitli satışa paralel olarak düzenlendiği gibi "Tüketici Kredileri" ve "Kredi Kartları" (10 ve 10/A m.) başlıkları eklenmiş, giderek taksitli satışlar bir anlamda yerlerini "tüketici kredilerine," "kredi kartlı satışlara" bırakmıştır. Nitekim, İsviçre, 2001 yılında özel bir "Federal Tüketim Kredisi Yasası" ile konuyu düzenleyerek yürürlüğe sokmuş, mehzaz Borçlar Kanunu'nun taksitle satış hükümlerini yürürlükten kaldırmış, bir bakıma taksitle satışı "Tüketim Kredisi"si ile özdeşleştirmiştir. Giderek yaygın uygulanmasına rağmen ülkemizde, hükümleri biri birine paralel de olsa taksitli satış ile tüketim kredisi, halen, ayrı olaylardır. Ama yeni Borçlar Kanunu Tasarı'sı ile düzenlenen "Taksitli Satış"dan farklı ve

TAKSİTLE  
SATIŞ

ayrı bir durum yoktur; genel de her ikisi de bir tüketim işlemi olarak taksitli satışlardır. Tasarının yasalaşması halinde, aynı konuda iki ayrı yasal düzenlemenin, esası Borçlar Kanunu teşkil etse de uygulamada, yorumlamada güçlükler ve farklılıklar yaratması ihtimali her zaman vardır.

2. Taksitli satış, halen yürürlükte olan Borçlar Kanunu'ndan (222. m.) farklı olarak ele alınmış, düzenlenmiştir. Önce bir tüketici işlemi olarak "*taksitle satış*" tanımlanmıştır. Bu tanıma göre; bir satım türü olarak taksitle satıştan söz edebilmek için; sözleşme konusu "*malın veya hizmetin sözleşmenin düzenlendiği anda teslim veya ifa edilmesi*" ve "*satım bedelinin en az iki taksitle ödenmesi*" olmak üzere iki unsurun varlığı şarttır. Böylece taksitli satış, kredili satıştan (semenin, malın tesliminden sonraki bir süre sonunda ödenmesi koşullu satım sözleşmesi), ön ödemeli satıştan (teslimin malın bedelinin alındıktan bir sürenin sonunda teslimi koşullu satım sözleşmesi) ayrılmaktadır.

Taksitle satış sözleşmesinin yazılı olması zorunludur. Borçlar Kanunu'ndan farklı olarak, yazılı düzenleme öngörülmüştür, bu bir geçerlilik şartıdır, eğer sözleşme yazılı değilse, diğer iki unsur var olsa da, bir tüketim işlemi olarak taksitli satış sözleşmesinden söz etmek mümkün değildir. Maddenin 2. fıkrasında, ayrıca, yazılı sözleşmede bulunması "*gereken usgari koşullar*"da (a, b, c, d, e, f, g bentleri) gösterilmiştir. Yazılı bir taksitli satış sözleşmesinde, satıcı veya sağlayıcının yükümü olan bu koşullardan birisinin veya tamamının bulunmaması halinde de, kanımızca yasal şart olduğu için, keza sözleşmenin geçerliliğinden bahsedilemez. Bu en azından taksitle satış sözleşmesini, yasada belirlenen koşullara göre düzenlemek veya düzenlenmesini sağlamakla yükümlü satıcı veya sağlayıcı için böyledir. Kişiler hukuka ayrı eylemlerinden yararlanamaz, kendi yararına sonuçlar çıkaramaz. Örneğin bir satıcı yazılı ve fakat yasal yazım koşullarına uygun olmayan bir taksitle satış sözleşmesinin geçersizliğini ileri sürerek tüketiciye teslim ettiği malın iadesini talep edemez. Taksitle satış sözleşmesini yasalara uygun düzenlemeyen satıcı veya sağlayıcı buna dayanarak hak talebinde bulunamaz.



3. Taksitle satım, menkul mal satımlarıyla ilgili bir satım türüdür. Borçlar Kanunu'nun 222. maddesinde bu husus özellikle vurgulanmış, taşınmaz satışı taksitle satışın kapsamı dışında tutulmuştur. Yeni Borçlar Kanunu Tasarı'sında da, aynı ilke belirlenmiş; *"Taksitle satış, satıcının, satılan taşınır alıcıya satış bedelinin ödenmesinden önce teslim etmeyi, alıcının da satış bedelini kısım kısım ödemeyi üstlendikleri satıştır."* (Tas. 258. m.) (4) şeklinde tanımlanmış, tanımında iki unsur; satılanın taşınır olması ile malın bedelin ödenmesinden önce teslimi şartı açık olarak belirtilmiştir. Avrupa mevzuatı da bu şekildedir; buna karşılık konumuz 6/ A maddenin tanımı geneldir, taşınır taşınmaz mal ayrımı yoktur. Bu bakımdan yasanın tüketici (3/e) ile tüketici işlemi (3/h) tanımlarını, bu tanımlarda keza bir taşınır ve taşınmaz mal ayrımı yapılmamış olmasını göz önüne alarak, taksitli satışın, taşınmazları da kapsamaması gerektiği akla gelebilir. Borçlar Kanunu'nun 214. maddesine (Tas. 248 m.) göre; şartlı taşınmaz satışı (mülkiyetin korunması şartı dahil) tapu siciline teşkil edilmez. Tapu siciline teşkil edilmedikçe de yasal bir taşınmaz satışından söz edilemez, bu bakımdan, açık bir hüküm bulunmamasına rağmen, kanımızca, bir tüketici işlemi olarak taksitli taşınmaz satışı mümkün değildir, taşınmaz mallar kapsam dışıdır, taksitli satışlar, sadece taşınır mallar üzerinden yapılabilir.

### Mülkiyetin Korunması Şartı

4. maddede, satılanın mülkiyetinin saklı tutulması şartlı taksitli satışlar ile ilgili bir açıklama yoktur. Buna karşılık hem Borçlar Kanunu'nda (BK 222/2 m.) hem de Tasarı'da (258/2-9 m.) bu konuda açıklık vardır, mülkiyetin saklı tutulması şartlı taksitli satışlar yapılabilir. 6/ A maddede ise; bu konu üzerinde durulmadığı gibi aksine, taksitli satışın bir şartı olarak satılanın, sözleşmenin yapıldığı *"anda teslim veya ifa edilmesi"* öngörülmüştür. Bu, taksitli satışın özelliğini teşkil eden genel bir şarttır, bütün taksitli satışlarda, mülkiyetin saklı tutulması şartı bulunsun veya bulunmasın satılan alıcıya veya tüketiciye teslimi gerekir. Bir başka deyişle Medeni Kanun'a (TMK 764,

TAKSİTLE  
SATIŞ

765, 766 maddeler) ve Borçlar Kanunu'na (222/2 m.) göre geçerli olan bu hukuki temel üzerine kurulu ve onun özel bir hali olan bir tüketici işlemi olarak taksitli satışlarda, mülkiyetin saklı tutulması şartı kapsam dışı değil, kapsam içidir. Genel hükümlerin kişilere tanıdığı haklar, bir özel yasanın konusu olması halinde, özel yasasında genel hukukun tanıdığı bu hakkın kaldırılmasına ilişkin bir hüküm bulunmadığı sürece, özel yasada tekrar ve teyit edilmemiş olsa da bu hak geçerliliğini sürdürür. Ne var ki, mülkiyetin saklı tutulması şartının, *"Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları"* cümlesinden olarak taksitli satış sözleşmesine yazılmış olması gerekir. Sadece bununla da kalmaz, sözleşmenin geçerliliği *"resmi şekilde yapılacak sözleşmenin -mülkiyeti- devralanın yerleşim yeri noterliğinde özel siciline kaydedilmesine"* bağlıdır (TMK 764 /1 m.) Ancak o zaman; *"Taksitle mal satan kimse, bu satımlara ilişkin özel hükümlere uymak koşuluyla, mülkiyeti saklı tutma sözleşmesine dayanarak sattığı malın geri verilmesini isteyebilir"* (TMK. 765 m.)

### Taksitlerin Kambyo Senedine Bağlanması

5. Genel hükümlere göre; *"Borcun sebebini ihtiva etmemiş olsa bile borç ikrarı muteberdir."* (BK 17) *"Borç ikrarı ile kast olunan şey, sadece mevcut bir borcun ikrar ve itiraf edilmesi değil, yeni bir borcun meydana getirilmesidir."* (F. Funk) (5) Sebepsiz borç ikrarı hukuki bir sebebe dayanmamış olsa dahi geçerli olarak borç doğuran sebepsiz, soyut bir işlemdir. Borçlunun, haksız iktisap yoluna başvurması, bu durumda, söz konusu olamaz. Kapitalist piyasa ekonomisinin temel araçlarından birisini oluşturan kıymetli evrak, *"bunlarda münderiç olan hak senetten ayrı olarak dermeyan edilemediği gibi başkalarına da devredilemez"* (TTK 557 m.) ile bunun özel bir türü olan kambyo senetlerinin (poliçe, çek, bono-TTK 582 ve müteakip) temelini bu hukuki kurum oluşturur. Alacağın, sebebinden soyutlanarak tedavül edebilen bir hak haline gelmesi ancak soyut borç ikrarının hukuken geçerliğinin kabulü ile mümkün olabilir. Bu taksitli satışların en zayıf noktasını teşkil eden bir noktadır; yasalarla tüketicinin, daha genel taksitli satış alıcısının korunması için

alınan önemler, satıcının taksit alacaklarını kambiyo senetlerine (poliçe, emre muharrer senet -bono-) bağlamak suretiyle sebepsiz hale getirmesi hukuken her zaman mümkündür. Bu, elbette, tüketici yararına yasal düzenlemeleri delmenin yasal bir yoludur. Çok defa satıcılar taksitli satışları, bu suretle bir tefecilik aracı olarak kullanmışlar, yasal faiz hadleri ve hükümleri dışında faizler tahsil edebilmişlerdir. İşte bu nedenle TKHK'nın 6. maddenin 1. ve 2. fıkralarında taksitli satışlarda önce yazılı sözleşme ve sözleşmede yazılması gereken hususlar hakkında yükümlülükler getirerek sonra da 3. fıkrasında; " *Sözleşmeden ayrı olarak kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenecekse, bu senet, her taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde ve sadece nama yazılı olarak düzenlenir. Aksi takdirde kambiyo senedi geçersizdir.*", hükmünü koyarak kanuna karşı hile ile taksitli satışlardaki satış bedeli alacaklarının, kambiyo senetleri yoluyla sebepsiz bir alacak haline getirilmesini önlemek istemiştir. Hatta bu yolla bazı satıcıların tahsil ettikleri taksitlerin karşılığı kambiyo senedini tüketicinin bilgisizliğinden yararlanarak iade etmeyip, ellerinde tuttıkları, sonra da icraya verip ikinci defa tahsilatta buldukları çok görülmüştür. Bu hüküm ile yasa tüketiciye sözleşmeden doğan itiraz ve defilerini, mükerrer ödemeleri satıcıya karşı ileri sürme olanağı tanımak istenmiştir. Ne var ki, bu yeterli değildir, taksitler karşılığı ayrı ayrı düzenlenecek kambiyo senetleri nama yazılı olarak düzenlenmiş de olsa, ciro edilebilir ve borçlu tüketici taksitli satış sözleşmesinden doğan itiraz ve defilerini üçüncü kişi konumundaki hamile karşı ileri süremez. (TTK 593, 599 m.) Bir başka deyişle bu hüküm düzenlenen kambiyo senedinin ciro edilmesi halinde tüketiciyi kambiyo senedinin hamiline karşı korumamaktadır. Koruyabilmesi nama yazılı olarak düzenlenen kambiyo senetleri üzerine ayrıca " *emre yazılı değildir*" veya buna benzer bunu ifade eden bir kaydın konulması (TTK 593/2 m.) zorunluluğunun da getirilmesi ile mümkün olabilirdi.

"(...) Kanada'da Poliçeler Federal Kanunu'na eklenmiş olan 5. kısımda özel türden bir kambiyo senedi yaratılmıştır. Bu hükümlere göre, kredi unsuru taşıyan tüketim mukavelesinde semeni eda için düzenlenen poliçe, bono ve 30 günden fazla süre ile postdate edilen çekler,

TAKSİTLE  
SATIŞ

*‘Tüketim Mukavelesi’ kaydını taşıyacaktır. Bu kaydı taşımayan senet hükümsüzdür. Böylece tüketici mukaveleden doğan defileri, senedin tedavül sonucu hamili bulunan 3. kişilere de dermıyan edebilecektir. Tüketim mukavelesi kaydının konması gerekirken konmamış bir senedin 3. kişi hamilin elinde iken geçersiz olması kendisinin senedin bir tüketim mukavelesine ilişkin olduğunu bilmesine imkan olmadığına ispat etmesine bağlanmıştır. Bu ağır yükümlülük, kambiyo hukukunun tüketiciyi korumak için kanun koyucu tarafından zorlanmasının tipik bir misalidir. Quebec Tüketici Koruma Kanunu’nda ayrıca 18. madde ile, geriye bırakılmış ödemeler için düzenlenen kambiyo senetlerinin tekel mukavele ile bir bütün oluşturduğu ve ne senetlerin ne de mukaveleden doğan hakların ayrı ayrı devredilemeyeceği hükmü getirilmiştir.” (Poroy) (6)*

### Sözleşmenin Koşulları

6. Taksitle satış sözleşmesine konu olan *“b. malın veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil peşin satış fiyatı”, c. Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı, d. Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı, e. Peşinat tutarı, f. Ödeme planı, g. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları gibi hususların sözleşmeye yazılmasının zorunlu olması tüketiciye ve resmi kurumlara denetim imkanı sağlamak, satıcının maddenin son fıkrasında yazılı olduğu gibi satıcının sözleşmeyi tüketici aleyhine değiştirmesine engel olmaktır. Yoksa buna bakarak bu unsurlar üzerinde örneğin satım konusu malın fiyatının emsallerine göre daha pahalı olması ya da faiz oranının yüksek tutulmuş bulunması tüketiciye bir denetim ve indirim hakkı tanımaz. Zira malın fiyatı ve faiz oranı tarafların iradeleriyle saptanır ve yukarıda da belirtmeğe çalıştığımız gibi Haksız Şartlar Yönetmeliği’nin 6/2 maddesiyle (93/13/ CEE Direktif 4. m.) *“Haksız Şartların Değerlendirilmesi”* madde başlığı ile önemli bir nokta üzerinde durulmuştur: *“Şartların haksızlığının taktirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille kaleme alınmış olmak koşuluyla, gerek sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasın-**

daki, gerekse mal veya hizmetin gerçek değeri ile sözleşmede belirlenen fiyatı arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz” Başka bir deyişle yüksek fiyat, yüksek faiz oranı “lüksüz şart” değildir. Yeter ki yasanın (TKHK) 6 maddesinin 5. fıkrası uyarınca “sözleşmeye en az on iki punto ve koyu siyah harflerle” yazılmış olsun. Yalnız şu var; TTK’nın 8/2 maddesine göre “Üç aydan aşığı olmamak üzere faizin anaparaya eklenerek birlikte tekrar faiz yürütülmesi şartı, yalnız cari hesaplarla borçlu bakımından ticari iş mahiyetini haiz olan karz akitlerinde muteberdir.” 3095 sayılı “Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun”un 3. maddesine göre faiz hesaplamalarında mürekkep (birleşik faiz) yürütülemeyeceği hükme bağlanmış, 2. fıkrası hükmünde de Ticaret Kanunu hükümleri saklı tutulmuştur. Bu bakımdan satıcılar tüketicileri birleşik faiz ile borçlandırılmaz, zira olay borçlu tüketici bakımından ticari iş mahiyetinde bir karz değildir, borçlandırılırsa bu yasaya aykırı olur. Bu açıdan bakılınca yönetmeliğin temerrüt faizi için sözleşme faizinin üstünde bir %30 tavan oranı getirmesinin sebebini anlamak zordur.

7. maddenin 2. fıkrasının (g) bendine göre; taraflarca kararlaştırılmış “borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları”nın sözleşmede yazılı olması gerekir. Sözleşmenin tarafı tüketici, taksitlerden birini veya bir kaçını zamanında ödemiş, temerrüde düşmüş olabilir. Eğer taksitli satış sözleşmesinde, böyle bir durumda satıcı veya sağlayıcıya kalan alacağın tamamını borçlu tüketiciden talep etme hakkını veren bir hüküm varsa, bu hüküm, bir başka deyişle satıcı veya sağlayıcının taksitlerden birini veya bir kaçını ödemeyen tüketiciden kalan alacağın tamamını talep edebilmesi için önce, tüketiciye en az bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması (yani ödenmemiş taksitlerin bir hafta içerisinde ödenmesini talep etmesi) gerekir, bu uyarının satıcı veya sağlayıcıya kalan alacağının tamamını talep hakkını vermesi, ayrıca “satıcı veya sağlayıcının üstlerine düşen bütün edimleri yerine getirmiş olması”, “ve tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksiti ödemedi temerrüde düşmesi ve ödenmeyen taksit toplanunun satış bedelinin en az onda biri olması halinde kullanılabilir.” Bu şartlardan birisi mevcut değilse, örneğin iki taksit ödememekle beraber bu iki taksit birbirini takip

TAKSİTLE  
SATIŞ

eden taksitler değilse veya ödenmeyen taksitler tutarı satış bedelinin onda birinden az ise satıcı veya sağlayıcının kalan taksitlerin tamamını isteme ve buna göre işlem yapma hakkı doğmaz. Yasa, bunun dışında alıcı tüketicinin temerrüdünün hukuki sonuçları için bir sınırlama getirmemiştir. Buna karşılık Yeni Borçlar Kanunu Tasarısı, aşağıda görüldüğü gibi, çeşitli ihtimalleri göz önüne alarak, konuyu daha ayrıntılı bir şekilde, düzenlenmiştir. tasarının bu hükümlerinin aynen kanunlaşması halinde, konunun Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 6/A maddesi, aşağıdaki hükümleri göz önüne alınarak ve bu hükümlerle doldurularak uygulanması gerekir. Tüketicinin korunması amacıyla çıkarılmış bir yasa da, tüketici, genel hükümlerin gerisinde bir konumda olamaz.

*"4. Alıcının direnimi*

*a. Satıcının seçimlik hakkı*

*Madde 263. Alıcı peşinatı ödemede direnime düşerse, satıcı sadece peşinatı isteyebilir veya sözleşmeden dönebilir.*

*Alıcı, taksitleri ödemede direnime düşerse satıcı, muaccel olmuş taksitlerin veya geri kalan satış bedelinin tamamının bir defada ödenmesini isteyebilir ya da sözleşmeden dönebilir. Satıcının geri kalan satış bedelinin tamamını isteyebilmesi veya sözleşmeden dönebilmesi, ancak bu hakkı açık biçimde saklı tutmuş olmasına ve alıcının kararlaştırılan satış bedelinin en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ya da en son taksidi ödemede direnime düşmüş olmasına bağlıdır. Ancak, satıcının dönme dolayısıyla isteyebileceği miktar ödenmiş olan taksitler tutarına eşit veya daha fazla ise satıcı sözleşmeden dönemez.*

*Satıcı, satış bedelinin geri kalans kısmının tamamen ödenmesini isteme veya sözleşmeden dönme haklarını kullanmadan önce, alıcıya en az 15 günlük bir süre tanımak zorundadır.*

*b. Sözleşmeden dönme*

*Madde 264: Satıcı, alıcının taksitleri ödemekte direnime düşmesi sebebiyle satılanın alıcıya tesliminden sonra sözleşmeden dönerse, her*

iki taraf aldığıni geri vermekle yükümlüdür. Satıcı ayrıca hakkaniyete uygun bir kullanım bedeli ve satılanın olağandışı kullanılması sebebiyle değerinin azalması hâlinde tazminat da isteyebilir. Ancak satıcı, sözleşme zamanında ifa edilmiş olsaydı elde edecek olduğundan fazlasını isteyemez.

Satıcı, alıcının peşinatı ödemekte direnime düşmesi yüzünden satılanın tesliminden önce sözleşmeden dönerse, alıcıdan sadece ödenmeyen peşinat üzerinden, sözleşmeden döndüğü tarihe kadar işleyecek yasal faiz ile sözleşmenin kurulmasından sonra, satılanın uğramış olduğu değer kaybı nedeniyle tazminat isteyebilir. Ceza koşulu kararlaştırılmışsa, peşin satış bedelinin %10'u aşamaz.

#### c. Hâkimin müdahalesi

Madde 265: Hâkim, direnime düşen alıcının borçlarını ödeyeceği konusunda güvence vermesi ve satıcının da bu yeni düzenleme dolayısıyla herhangi bir zararının söz konusu olmaması koşuluyla, alıcıya ödeme kolaylıkları sağlayabilir ve satıcının satılanı geri almasını yasaklayabilir.

#### 5. Yetkili mahkeme ve tahkim

Madde 266: Yerleşim yeri Türkiye'de olan alıcı, tarafı olduğu taksitle satış sözleşmesinden doğacak çekişmeler konusunda, yerleşim yerindeki mahkemenin yetkisinden önceden feragat edemeyeceği gibi, tahkim sözleşmesi de yapamaz."

### Önceden Ödeme ve İndirim

8. Daha önceleri tüketicinin, taksitli satışlarda, önceden ödeme, hele önceden ödeme dolayısıyla indirim hakkı mevzuatımızda özel olarak düzenlenmiş değildi. Borçlar Kanunu'nun 80. maddesine göre; "Akdin hükmünden ve mahiyetinden veya halin icabından" tarafların aksini kararlaştırdıklarının anlaşılmasında halinde borçlu borcunu, bir miktarı indirim talep etme hakkı olmaksızın vadesinden önce ödeyebilirdi. Taksitli satışın mahiyeti ve hükmünün, vadeden önce ödemeğe imkan verdiği elbette söylenemez. Bu bakımdan, hukukumuzda, bir

TAKSİTLE  
SATIŞ

sözleşme hükmü olmadığı sürece, vadeden önce ödemedi, ödeme dolayısıyla indirimden söz edilemezdi. 6/ A maddenin dördüncü fıkrası; *“Taksitli satışlarda; tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeme hakkına sahiptir. Tüketici aynı zamanda, bir taksit miktarından az olmamak şartıyla bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunabilir. Her iki durumda da satıcı, ödenen miktara göre gerekli faiz indirimi yapmakla yükümlüdür.”* hükmünü getirerek bu durumu tüketici lehine değiştirmiş, tüketicilere yasal *“önceden ödeme hakkı”* tanımıştır. Sorun, böylece, dünyadaki benzerlerine paralel olarak tüketici yararına çözümlenmiştir. Burada sorun kambiyo senetlerine bağlanan taksitlerin durumudur. Ciro yoluyla piyasada tedavül eden taksit karşılığı kambiyo senetlerini satıcı veya sağlayıcının önceden ödemedi bulunan ve indirim talep eden tüketiciye iade etmesi mümkün değildir, bu sebeple önceden ödeme hakkı bu gibi hallerde sakıncalı olabilir. Bu sorun birçok ülkede ve yeni Borçlar Kanunu Tasarısı’nda (262. m.) (7), önceden ödeme ve indirim talep etme hakkının, sadece taksitleri kambiyo senetlerine bağlanmamış taksitli satışlara tanınıp, taksitleri kambiyo senetlerine bağlanmış taksit alacaklarını kapsam dışı bırakmak suretiyle çözümlenmiştir.

*“Taksitli veya vadeli satışlarda tüketiciye dilerse önceden ödeyip, erken ödediği süre oranında taksit veya vadenin karşılığında indirimden yararlanma hakkı, genellikle başvurulmuş bir koruma tedbiri olarak kabul ediliyor. Satıcıların veya kredi kuruluşlarının en az hesaplarını rahatsız etmesi, genellikle de, ayrı bir kazanç kaynağından yoksun kalmaları yüzünden bu çözümü benimsemedikleri ve hatta tüketiciye erken ödemedi bulunmayacağına dair taahhüt imzalattıkları sık sık görülümüştür. Bu duruma karşı çeşitli sistemlerde tepki görülmektedir.*

Quebeck’te tüketicinin önceden ödeme hakkının vazgeçilmez olduğu âmir hükümle düzenlenmiştir. Bu durumda kredi bedelinden uygun bir indirim yapılması da aynı hükümle öngörülmektedir. Ayrıca, satıcı-tacir tüketicinin isteği üzerine, her zaman vadeden önce hangi meblağı ödeyerek borcundan kurtulacağı ve bu meblağın nasıl hesaplandığına dair bir hesap belgesi vermekle yükümlü kılınmıştır.



Belçika'da tüketici ödemelerini ticari senetlere bağlamış olmak ve bir ay önceden ihbarda bulunmak şartıyla vadeden önce ödeyebilir ve bu takdirde, her ödeme için yıllık en az %5 üzerinden hesaplanacak bir indirimden yararlanır. İsviçre'de de ödemeler kambiyo senetlerine bağlanmamış olmak şartıyla, ihbara gerek bulunmaksızın alıcı senenin ödenmeyen kısmını bir defada ödeyebilir ve bu halde, semenin taksit veya vadeye tekabül eden kısmı, mukavele süresinin kısaltılmasıyla orantılı olarak ve en az yarısı tutarında indirilir.

Gerek vadeden önce ödeme hakkının, gerek mukaveleden doğan def'ilerin alıcı-tüketici tarafından kullanılmasında, ödemelerin kambiyo senetlerine bağlanması, bu senetlerin mücerretliği ilkesi bakımından güçlükler doğurmaktadır." (Poroy) (8)

### Muvazaalı İşlemler

9. Taksitli satış sözleşmeleri hükümleri, çeşitli muvazaalı işlemlerle, uygulanamaz hale getirilmek istenmektedir. Yeni Borçlar Kanunu Tasarısı'nın 267. maddesinde, "Taksitle satışa ilişkin hükümlerin, aynı ekonomik amaçla yapılan işlemlere de uygulanması" öngörülmüş, "uygulama alanı" yerinde olarak genişletilmiştir. Maddenin gerekçesi konu ve önemi konusunda yeterli fikri vermektedir.

"Tasarı'nın 4 fıkradan oluşan 267. maddesinde, taksitle satışa ilişkin hükümlerin uygulama alanı düzenlenmektedir.

Maddenin 1. fıkrasında, taksitle satışa ilişkin hükümlerin, aynı ekonomik amaçla yapılan işlemlere de uygulanacağı belirtilmektedir. Taksitle satışta alıcıların korunması amacıyla konulmuş olan hükümlerden kurtulmak (kanuna karşı hile yapmak) amacıyla, uygulamada rastlanan kira-satış vaadi, kira-alım ve kira-bağışlama şeklinde yapılan birleşik sözleşmelere de taksitle satış hükümleri uygulanır. Bu sözleşmelerin yapısını açıklamak amacıyla sadece kira-satış vaadi şeklindeki birleşik sözleşmeden kısaca söz etmekte yarar vardır. Bu sözleşmede, kiraya veren (gerçekte taksitle mal satıcısı), satılanı satış bedelinin tamamen ödenmesi gereken tarihe kadar kiraya vermekte; satış bedeli tamamen ödenince, satılanı ona satmayı vaat etmekte;

TAKSİTLE  
SATIŞ

*fakat bir vadeye ilişkin kira bedeli (gerçekte taksit) ödenmezse, fesih bildiriminde bulunarak sözleşmeden dönme hakkını da sadece kendisi için saklı tutmaktadır. Böylece, kiracı (gerçekte taksitle mal alıcısı) bir vadeye ilişkin borcunu ödemezse, kiraya veren (gerçekte taksitle mal satıcısı), fesih bildiriminde bulunarak kira sözleşmesini feshetmekte (gerçekte taksitle satış sözleşmesinden dönmekte) ve o zamana kadar kendisine ödenmiş olan kira bedellerini (gerçekte taksitleri) alıkoymak istemektedir.*

*2. fıkrada, bir taşınırı edinme amacıyla yapılan ödünç sözleşmelerinde, satıcının mülkiyeti saklı tutma kaydı ile birlikte veya bundan bağımsız olarak, taksitle satış sözleşmesinden doğan satış bedeli alacağını ödünç verene devretmesi veya satıcı ile ödünç verenin başka bir şekilde anlaşarak, satış bedelini daha sonra taksitler hâlinde ödemeyi üstlenen alıcıya satılanın teslimini sağlamaları durumunda, taksitle satışa ilişkin hükümlerin kıyas yoluyla uygulanacağı öngörülmekte ve böyle bir ödünç sözleşmesinde yer verilmesi gerekli hususlar düzenlenmektedir.*

*Maddenin 3. fıkrasında, satış bedeli taksitle ödünç yoluyla karşılanan peşin mal alımlarına, hangi koşullar altında, taksitle satışa ilişkin hükümlerin uygulanmayacağı belirtilmektedir.*

*Maddenin son fıkrasında ise, taksitle satışa ilişkin hükümlerden sadece Tasarı'nın 260. maddesinin 2. fıkrası, 261. maddesinin 1. fıkrası ve 262. maddesi hükümlerinin uygulanacağı taksitle satışlar belirtilmektedir." (9)*

Maddenin aynen yasalaşması halinde, tüketici yararına olması bakımından, tüketim işlemlerinde de uygulanması tartışılmamalıdır.

10. Yasanın "Haksız şartlar" ile ilgili 6. maddesinin 6. fıkrasında da belirtildiği gibi, bu tür önceden düzenlenmiş genellik gösteren sözleşmelerin, ve içerdikler şartların geçerliliğinin 6. madde ile uluslar arası hukukun, Avrupa Komisyonu'nun 93/13/CEE sayılı ve 5 Nisan 1993 tarihli Direktifi'nin (Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik) öngördüğü ilkelere uygunluğu açısından da değerlendirilmesi

gerekir. Bu ilkelere aykırı olan sözleşme koşulları geçerli olmaz. (Bkz., 6. madde ve ilgili, özellik 4 ve numaralı, açıklamalar)

11. Bu yasanın 25. maddesinin 2. fıkrasına göre, en az on iki punto harflerle düzenlenmemiş (6. maddenin 6. fıkrası) taksitle satış sözleşmelerine idari para ceza verilir.

1. "Madde ile, taksitle satım sözleşmelerinin içeriğini tüketici için daha belirgin kılmak amacıyla, sözleşmeye, tüketicinin ve satıcının açık adresleri, malın Türk Lirası olarak vergiler dahil peşin satış fiyatı, vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı, faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran, akdi faiz oranının %50 fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı, peşinat tutarı ve borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçlarının yazılması zorunluluğu getirilmiştir.

Kambiyo senetlerine özgü sorunların bertaraf edilmesi amacıyla her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde kambiyo senedi düzenlenmesi ve bu senedin nama yazılı olması zorunluluğu getirilmiştir.

Taksitli satışlarda temerrüde düşen tüketiciye tanınan haklarda, tüketici lehine düzenlemeye gidilmiştir." (Hükümet gerekçesi)

2. "Tasarı'nın 8. maddesinin 2. fıkrasının (a) bendinin sonuna 've varsa erişim bilgileri' ibaresi satıcıya ulaşmada kolaylık getireceği için ilave edilmiştir. Aynı maddenin (d) bendinde yer alan '%50' ibaresi temerrüde düşenlerin lehine olmak üzere '%30' ibaresi ile değiştirilmiştir. Aynı maddenin 3. ve 5. fıkralarında geçen 'satıcı' kelimesinden sonra gelmek üzere 'veya sağlayıcının' ibareleri eklenmiştir" (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi)
3. "Taksitli satışlarda satım sözleşmelerinin içeriğinin tüketici için daha belirgin hale getirilmesine, taksitli satışlarda temerrüde düşen tüketiciye sağlanan hakların genişletilmesine" (Plân Bütçe Komisyonu Gerekçesi).
4. Yeni Borçlar Kanunu Tasarısı'nda "Taksitle satış" ile ilgili hükümleri Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre daha ayrıntılı ve tüketici yararına düzenlenmiştir.
5. F. Funk, *Borçlar Kanunu* s. 27
6. Prof. Dr. Reha Poroy, "Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları", *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Halil Arslanlı'nun Anısına Armağan'dan* ayrı basım, 1978, s. 541, 542).
7. "c. Satış bedelinin tamamen ödenmesi

Madde 262: Taksit borcu bir ticarî senede bağlanmış olmadıkça, altı satış bedelinin kalan kısmını her zaman bir defada ödeyerek borcundan kurtulabilir. Bu durumda peşin satış bedeline ilâve edilen bedelin ödenmemiş taksitlere isabet eden kısmı, yarısından az olmamak üzere ödeme süresinin kısaltılmasına uygun olarak indirilir."

TAKSİTLE  
SATIŞ

8. Prof. Dr. Reha Poroy, "Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları", *İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Halil Arslanlı'nın Anısına Armağan*'dan ayrı basım, 1978. s. 540, 541).
9. Yeni Borçlar Kanunu Tasarısı'nın, taksitli satış hükümlerinin uygulama alanına ilişkin 267 maddesi şöyledir.

Madde 267: Taksitle satışa ilişkin hükümler, aynı ekonomik amaçla yapılan işlemlere de uygulanır.

Bir taşınırı edinme amacıyla yapılan ödünç sözleşmelerinde satıcının, mülkiyeti saklı tutma kaydı ile birlikte veya bundan bağımsız olarak satış bedeli alacağını ödünç verene devretmesi veya satıcı ile ödünç verenin başka surette anlaşarak alıcının satış bedelini daha sonra taksitler hâlinde ödemek üzere malın teslimini sağlamaları durumunda, taksitle satışa ilişkin hükümler kıyas yoluyla uygulanır. Ödünç sözleşmesinde, taksitle satış sözleşmelerine konulması zorunlu olan hususların yer alması şarttır. Ancak, bunlardan peşin satış bedeli ile toplam satış bedeli yerine, ödünç alınan miktar ile ödünç verene ödenecek toplam ödünç miktarı gösterilir. Peşin satışla bağlantılı taksitle ödünç sözleşmelerinde, ödünç verene, yasal asgari peşinatın ödenmiş ve peşin satış bedelinin ödünç sözleşmesinin yapılması sırasında herhangi bir ilâve yapılmaksızın tamamen karşılanması olması hâlinde, taksitle satışa ilişkin hükümler uygulanmaz.

Alıcının tacir sıfatıyla hareket ettiği veya malın bir ticari işletmenin ihtiyacı için ya da mesleki amaçlarla satın alınması durumunda taksitle satışa ilişkin hükümlerden sadece 260. maddenin 2. fıkrası, 261. maddenin 1. fıkrası ve 262. maddesi hükümleri uygulanır.

## Devre Tatil

**Madde 6/B:** - (Ek: 6.3.2003 - 4822/9 m.)

Devre tatil sözleşmeleri, en az üç yıl süre ile yapılan ve bu süre zarfında yıl içinde, belirli veya belirlenebilecek ve bir haftadan az olmayacak bir dönem için bir veya daha fazla sayıdaki taşınmazın kullanım hakkının devri ya da devri taahhüdünü içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, yazılı sözleşme ya da sözleşmeler grubudur.

Devre tatil sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları Bakanlık belirler.

## Tanım ve Kapsam

1. Devre tatil, 4077 sayılı yasada olmadığı gibi bu yasayı değiştiren 4822 sayılı yasanın Hükümet Tasarısı'nda da bulunmamaktadır. Tasarı metnine; *"Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu tarafından"* herhangi bir gerekçe gösterilmeden eklenmiş, (1) Plan Bütçe Komisyonu bu eklemeyi korumuş (2), TBMM tarafından kabul edilerek yasalaşmıştır. Konu Avrupa Birliği Komisyonu ve Parlamentosu'nun 94/47/CE sayılı direktifi'nde düzenlenmiştir (3), bu Direktife uygun olarak, bir bakıma Türkçe çevirisi, *"Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik"* Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak 13.06.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur(4) (Ek 5)

2. 634 sayılı Kat Mülkiyeti Yasası'nın 8. bölümünde düzenlenen (1985 tarihinde eklenmiştir) (5) *"Devre Mülk"* ile bu yasanın 6/B maddesinin konusu *"Devre Tatili"* karıştırmamak gerekir. Birincisi aynı bir hak, ikincisi şahsi, bir tür kira sözleşmesi de diyebiliriz, bir haktr. *"Devre Mülk Mesken olarak kullanılmaya elverişli bir yapı veya bağımsız bölümün ortak maliklerinden her biri lehine bu yapı veya bağımsız bölümden yılın belli dönemlerinde (devreler halinde) müşterek mülkiyet payına bağlı*

DEVRE  
TATİL

*olarak yararlanılmak üzere kurulan bir irtifak hakkıdır. 'Devre Tatil' -ise- mülkiyet payına bağlı olmayarak genelde turizm bölgelerinde belli tarihlerde tatil yapmak hakkıdır. Her bir devre ayrı tarihlerde ayrı şehir veya ülkelerde kullanılabilir. Bu hakkın tapu siciliyle ilgisi yoktur, aynı bir hak olmayıp şahsi bir haktır." (6) İkisi arasında ortak nokta; her ikisinde de, bir taşınmazın yılın belirli dönemlerinde kullanım hakkının söz konusu olması ve devre tatil sözleşmesi sağlayıcısının devre mülk hakkına sahip ya da kullanıcısı olmasıdır. Şüphesiz devre mülk hakkı tesis edilmemiş bir taşınmaz için devre tatil sözleşmesi yapılamaz. "Sözleşmede aksi kararlaştırılmıyorsa devre mülk hakkı sahibi bu hakkın kullanımını başkalarına bırakabilir" (59/2. m. ve ayrıca TMK 806/1 m.). Devre tatil sözleşmelerinin yasal dayanağını bu hükümlerdir. Devre kullanım hakları, bu hükümlere dayanılarak sağlayıcı ve tüketici arasında sözleşme konusu olmaktadır. Devre tatil sözleşmeleri TKHK tarafından düzenlenmiş, taşınmaz mal ile ilgili bir sözleşme türüdür ve konumuz 6/B madde bu hususu düzenlemektedir.*

3. Süreler, devre tatil sözleşmesinin asli unsurlarıdır. Yasanın tanımına göre bir devre tatil sözleşmesinden söz edilebilmesi için, süresinin en az üç yıl olması gerekir, diğer şartları uygunda olsa üç yıldan az süreli (örneğin iki yıl) süreli sözleşmeler devre tatil sözleşmesi olarak kabul edilemez. Bu üç yıllık süre içerisinde ve her yıl için, belirli veya belirlenebilecek en az bir hafta bir veya birden çok taşınmazın kullanım hakkının tüketiciye devrini veya devri taahhüdünü içermesi gerekir. Sözleşmenin yazılı olması, yazılı sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi yasal zorunluluktur. Yazılı sözleşme yapılmamasının hukuki yaptırımını, sözleşmenin geçersiz olmasıdır, ceza yaptırımını ise yasanın 25. maddesinin 2. fıkrasında yazılı para cezasıdır. Bunun dışında, devre tatil sözleşmeleriyle ilgili usul ve esasları belirleme yetkisini, madde, ikinci fıkrasında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na bırakmıştır. Bakanlıkta, yukarıda sözünü ettiğimiz; "Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik"i, hazırlamış, 13.06.2003 tarihli Resmî Gazete yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

4. Bakanlıkça belirlenmesi ön görülmüş “*devre tatil sözleşmelerine ilişkin usul ve esaslar*” içeren yönetmeliğin hukuki niteliği ve değeri, daha önce de üzerinde durduğumuz gibi, tartışmaya açıktır. Temelde sorun idari bir işlem olan yönetmeliklerin kişiler arası ilişkilerde, özellikle irade ve sözleşme serbestisinin yasal olarak belirlendiği bizim gibi bir ülkede, bir hukuk kaynağı olarak kabul edilip edilemeyeceğine kadar uzanmaktadır. Bir başka deyişle sözleşme serbestisi ilkesi, yönetmelik gibi idari bir işlem ile sınırlandırılabilir mi? Örneğin yasalarımızda, hatta hukukumuzda bulunmayan bir “*cayma hakkı*” sözleşme serbestisi ilkesine aykırı olarak taraflardan birisi olan tüketici yararına bir yönetmelik hükmüyle tanınabilir mi? Daha öncede üzerinde durduğumuz gibi, bizim bu soruya cevabımız olumsuzdur. Medeni hukukun, yasalarla kişilere tanıdıkları haklar, yönetmelikler ile sınırlandırılmaz, karşıtı, kişilere yasaların tanımadığı haklar yönetmeliklerle tanınmaz. “*Devre tatil sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları*” adı altında sözleşmenin koşullarının “*Bakanlık*” tarafından “*belirlen*” mesi, diğer benzerleri gibi (Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik, Ayıplı Malların Sebep Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik) yetkisizce yapılmış bir işlemdir, bağlayıcı tarafı bulunmamaktadır. Bir sözleşme, ancak yasalarla sınırlandırılabilir (BK 19). Örneğin Fransa, Avrupa Birliği’nin 94/47/CE sayılı direktifi’ne uygun, değişiklikleri tüketim yasasını değiştirerek bir yasa hükmü olarak yürürlüğe koymuştur. (7) Bu gibi, yasaların kişilere tanıdıkları hakları sınırlandıran yönetmeliklerin, kanımızca, yargıçlarımız için referans olmasının ötesinde bir anlamı yoktur.

### Sözleşmenin Kurulması ve Cayma Hakkı

5. Yönetmeliğe göre; “*Devre tatil*” sözleşmelerinin kurulmasının ön koşulu sağlayıcı tarafından hazırlanması gereken “*Tanıtmı broşürü*” (Yön. m. 10) ile tüketiciye tanınmış olan on gün süreli “*cayma hakkı*”dır (Yön. m. 6). Bir başka deyişle sağlayıcı ile tüketici arasında düzenlenen sözleşme, başlangıçta bir ön sözleşme niteliğindedir. Sağlayıcı tarafından hazırlanan ve

DEVRE  
TATİL

isteği halinde tüketiciye verilen “Tanıtma Broşürü” nün, içermesi gereken şartlar yönetmelikte ayrı ayrı gösterilmiştir. “Devre tatil sözleşmesinde taraflar aksini kararlaştırmadıkça ve mücbir sebepler dışında, broşürde yer alan şartlarda değişiklik yapılamaz.” Hukuki niteliği, bu bakımdan kanımızca Borçlar Kanunu 7/3 maddeye uygun, sağlayıcıyı bağlayıcı bir genel icaptır.

“Bu broşürde;

a. Sağlayıcı ve malikin isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,

b. Taşınmazın bakım ve onarım, yönetimi ve idaresinin ne şekilde olacağına ilişkin açıklamalar,

c. Sözleşme konusu hakkın kullanılması karşılığı olarak tüketici tarafından ödenecek bedel, ortak tesislerin ve hizmetlerin kullanımını için ödenecek bedel, vergi, harç gibi zorunlu yasal giderler ve genel idari masrafların ne şekilde hesaplanacağına ilişkin açıklamalar,

d. Cayma hakkı ve bu hakkın ne şekilde kullanılacağı, cayma bildiriminin gönderileceği sağlayıcıya ilişkin bilgiler,

e. Taşınmaza ve sözleşmeye ilişkin daha fazla bilgiye nasıl ulaşılabileceğine dair açıklamalar, yer alır.

Sağlayıcı tarafından devre tatil sözleşmesine konu taşınmaz veya taşınmazlar için yapılacak reklamlarda, söz konusu broşürün nereden temin edileceğine ilişkin bilgiler de yer alır”

Devre tatil sözleşmesinin imzalanması tarihinden itibaren tüketicinin on gün süreli bir cayma hakkı (8) vardır. Cayma hakkı borçlar hukukumuzda, hatta TKHK’da dahi bulunmayan yukarıda belirttiğimiz gibi Avrupa Birliği direktiflerine paralel olarak Bakanlıkça yönetmelikler yoluyla getirilen bir kavramdır. Bu kavram diğer ülkelerde de tartışılmaktadır. Örneğin; “Cayma hakkı ilkesi tüketicileri bazı özel koşullarda acele olarak kabul ettikleri sözleşmelere karşı bir koruma aracı olarak bu gün İsviçre yasalarında bir hayli yaygın olarak yer almıştır. (...) Böylece, tüketici, mal veya hizmetin sunum yöntemi ne olursa olsun, kendisine sözleşmeye son verme inkanını veren bir cayma hakkına sahip



olacaktır.” (9) Maddenin 2. fıkrası hükmüne göre, sağlayıcı bu süre dolmandan tüketiciden sözleşmeyle üstlendiği borçlarını yerine getirmesini (ödeme veya senet talebi gibi) talep edemez. Yönetmeliğin ilgili hükmü şöyledir:

### “Cayma Hakkı

*Madde 6: Tüketici, sözleşmenin her iki tarafça imzalanmasından itibaren on gün içinde hiçbir sebep göstermeksizin ve hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin cayma hakkını kullanarak sözleşmeden dönebilir.*

*Sağlayıcı, bu süre dolmadan devre tatil sözleşmesine konu mal ve/veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Sözleşmenin, devre tatil sözleşmesine konu tesiste akdedilmesi halinde, bu hüküm uygulanmaz. Bu durumda, sözleşmenin devre tatile konu tesiste yapıldığını ispat külfeti sağlayıcıya aittir.”*

İstisnası maddenin son fıkrasında görüldüğü üzere, kanıtlama yükümü sağlayıcıya ait olmak üzere, devre tatil sözleşmesinin sözleşmeye konu tesiste imzalanmış olması halidir. Bu elbette, kötü niyetli sağlayıcılara açık kapı bırakan bir durumdur: Sözleşmenin altına, sözleşmenin, sözleşmeye konu taşınmazda imzalandığı şerhini yazıp imzalatarak, dikkatsiz tüketicileri aldatabilir, on günlük cayma haklarını, kolayca, ellerinden alabilirler. Tüketicinin ödediği bedel kredi suretiyle (sağlayıcı veya sağlayıcı ile kredi veren bir kurum arasındaki anlaşma ile) sağlanıyorsa, cayma hakkının kullanımı, kredi veren kuruma da bildirilmesi şartıyla, kredi anlaşması içinde geçerlidir. Kredi anlaşması da, devre tatil sözleşmesi gibi, cayma hakkının kullanımı ile buna bağlı olarak hiçbir tazminat veya cezai şart adı ne olursa olsun ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer. (Yön. m. 8).

Sözleşme on günlük cayma hakkı süresinin geçmesiyle geçerlik kazanır. Sürenin başlangıcı, sözleşmenin imzalanma tarihidir. Şu şartla ki, sözleşmenin yönetmeliğin 5. maddesinde

DEVRE  
TATİL

yazılı şartları içermesi gerekir, bu şartlardan birisini veya bir kaçını içermiyorsa on günlük cayma hakkı süresi işlemez, süre işlemediği için de sözleşmede geçerlik kazanmaz. Devre tatil sözleşmesinin içermesi gereken hususlar şunlardır.

*“Madde 5: Devre tatil sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.*

*Sözleşmede;*

*a. Tüketicinin, sağlayıcının ve malikin ismi, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,*

*b. Sözleşme konusu hakkın niteliği, kapsamı ve kullanımı koşulları,*

*c. Sözleşme konusu taşınmazın fiili durumu ve yeri, taşınmaz inşaat halinde ise fiili durumu ve makul bir tamamlanma tarihi,*

*d. Taşınmazın tamamlanmasına veya tamamlanamadığı hallerde yapılmış olan her türlü ödemenin, yasal faiziyle birlikte iade edileceğine dair bir taahhüt,*

*e. Tüketicinin yararlanabileceği yüzme havuzu, sauna ve benzeri ortak tesisler, ışıklandırma, su, bakım ve benzeri hizmetler ile bunlardan yararlanma şartları,*

*f. Taşınmazın bakım ve onarımının, yönetim ve idaresinin ne şekilde olacağına ilişkin açıklamalar,*

*g. Sözleşmenin süresi ve sözleşme konusu hakkın kullanılabilceği dönem,*

*h. Sözleşme konusu hakkın kullanılması karşılığı olarak tüketici tarafından ödenecek bedel, ortak tesislerin ve hizmetlerin kullanımı için ödenecek bedel, vergi, harç gibi zorunlu yasal giderler ve genel idari masrafların ne şekilde hesaplanacağına ilişkin açıklamalar,*

*ı. İktisabın sözleşmede belirtilenler dışında herhangi bir ek ödemeye ve yükümlülüğe yol açmayacağına ilişkin bir kayıt,*

*j. Sözleşme konusu hakkın devir veya takas edilmesinin mümkün olup olmadığı,*

*k. Cayma hakkı ve bu hakkın ne şekilde kullanılacağı, cayma bildirimlerinin gönderileceği sağlayıcıya ilişkin bilgiler,*

*l. Tarafların sözleşmeyi imzaladığı yer ve tarihe ilişkin bilgiler, yer alır.”*

Yukarıda yazılı hususlardan birisi veya bir kaçının eksik olması halinde, sözleşme doğrudan geçersiz olmaz, üç aylık bir bekleme süresi vardır. Tüketici sağlayıcıya yazı ile başvurarak bu süre içerisinde eksikliklerin tamamlanmasını aksi taktirde sürenin bitiminde sözleşmenin kendiliğinden sona ereceğini sağlayıcıya bildirebilir. Yönetmelikte, her ikisinin de başlangıç tarihi aynı ve sözleşmenin imzalanması tarihi olan birisi tüketiciye diğeri sağlayıcıya tanınmış tek bir üç yıl süre vardır. Tüketici eksikliklerin üç aylık süre içerisinde tamamlanmasını isteyebilecektir; sağlayıcı da keza üç aylık süre sonuna kadar eksiklikleri tamamlamak zorundadır. Bir başka deyişle sağlayıcı tüketicinin kendisine bildirimden bulunduğu tarihten itibaren üç ay içerisinde değil, tüketici isterse sözleşmenin imzalanması tarihinden 2 ay 15 gün sonra bildirimde bulunmuş olsun, kalan on beş gün içerisinde eksiklikleri tamamlamak zorunda olur. Bu halde iki durum söz konusu olabilir:

– Sağlayıcı üç aylık süre içerisinde, sözleşmedeki eksiklikleri tamamlar. Bu durumda yukarıda da yazdığımız gibi, eksikliklerin tamamlandığı tarihten itibaren on günlük cayma hakkı süresi işlemeğe başlar. Tüketici dilerse, hiçbir sebep göstermeden, hukuki veya cezai hiçbir sorumluluğu olmadan sözleşmeden cayabilir. Dilerse bu hakkını kullanmaz, sözleşme geçerlik kazanır.

– Sağlayıcı tüketicinin bildirimine rağmen üç aylık süre içerisinde sözleşmedeki eksiklikleri tamamlamaz. Bu durumda üç aylık sürenin bitiminde sözleşme kendiliğinden sona ermiş olur, tüketici bedel, cezai şart tutarı veya tazminat adı altında hiçbir ödemeye yükümlü tutulamaz, yaptığı ödemeler varsa bunlarda sona erme tarihinden itibaren on gün içerisinde kendisine iade edilir. (Yön. m. 7)

DEVRE  
TATİL

Tüketici itiraz etmediği, üç ay içerisinde eksikliklerin tamamlanmasını istemediği takdirde, sözleşme mevcut haliyle geçerli olur. Şu şartla ki: "sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu yönetmelikte yer alan, haklarını kullanmaktan feragat ettiğiine dair veya sağlayıcının bu yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir." (Yön. m. 9)

6. Yasanın "Haksız şartlar" ile ilgili 6. maddesinin 6. fıkrasında da belirtildiği gibi, bu tür genel ve önceden düzenlenmiş sözleşmelerin, ve içerdikler şartların geçerliliğinin 6. madde ile uluslar arası hukukun, Avrupa Komisyonu'nun 93/13/CEE sayılı ve 5 Nisan 1993 tarihli Direktifi'nin (Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik) öngördüğü ilkelere uygunluğu açısından da değerlendirilmesi gerekir. Bu ilkelere aykırı olan sözleşme koşulları geçerli olmaz. (Bkz., 6. madde ve ilgili, özellik 4 ve numaralı, açıklamalar)

Bu yasanın 25. maddesinin 2. fıkrasına göre on iki punto siyah harflerle yazılmamış sözleşmelere idari para cezası verilir.

1. "Tasarı'nın 8. maddesine Devre Tatil başlıklı 6/B maddesi ve Paket tur başlıklı 6/C maddeleri ilâve edilmiştir." (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi)
2. "Alt komisyon metninin; ...Çerçeve 8. maddesi ile 4077 sayılı kanuna eklenen 6/A, 6/B ve 6/C maddelerinin, çerçeve 8, 9 ve 10. maddeler şeklinde ayrı ayrı düzenlenmesi ve müteakip çerçeve madde numaralarının teselsül ettirilmesi suretiyle..." (Plân, Bütçe Komisyonu Raporu).
3. Directive 94/47/CE du Parlement européen et du Conseil. du 26 octobre 1994, concernant la protection des acquereurs pour certains aspects des contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation a temps partiel de biens immobiliers.  
Journal Officiel L 280 du 29/10/1994 p. 0083-0087 (EUR-Lex 31994L0047).
4. Resmi Gazete, 13.06.2003 t. 25137 S.
5. 637 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu'na 10.06.1985 tarihli 3227 sayılı yasanın 1 maddesiyle, Devre Mülkü düzenleyen 8. Bölüm eklenmiştir. Konumuzla ilgili ilk üç maddesi şöyledir.

Devre Mülk Hakkı

Madde 57: Mesken olarak kullanılmaya elverişli bir yapı veya bağım-

sız bölümün ortak maliklerinden her biri lehine bu yapı veya bağımsız bölümden yılın belli dönemlerinde istifade hakkı, müşterek mülkiyet payına bağlı bir irtifak hakkı olarak kurulabilir.

Bu hakka devre mülk hakkı denir.

Madde 58: Aksi resmi senette kararlaştırılmadıkça devre mülk hakkının bağlı olduğu pay, devrelerin sayı ve süreleri esas alınarak eşit bir biçimde belirlenir.

Devre mülk hakkı ancak mesken nitelikli, kat mülkiyetine veya kat irtifakına çevrilmiş yahut müstakil yapılarda kurulabilir.

Devre mülk üzerinde bu hakla bağdaşan aynı haklar tesis edilebilir.

Devre mülk hakkı bağlı olduğu müşterek mülkiyet payına bağlı olarak devir ve temlik edilebilir ve mirasçılara geçer.

Madde 59: Devre mülk hakkının yılın belirli dönemlerine ayrılması ve 15 günden daha az süreli olmaması gerekir. Sözleşmede aksi kararlaştırılmamışsa devre mülk hakkı sahibi bu hakkın kullanımını başkalarına bırakabilir

6. *Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü Sözlüğü*, (<http://www.tkgm.gov.tr>).

7. *"Code de la Consonmation, Article L 121 - 60-61-62-63-64-65-66-67-68-69-70-71-7273-7475-76"*

8. Hukukumuzda yasal "cayma hakkı" bulunmamaktadır. Giderek yaygınlaşan bu hak Borçlar Kanunu Tasarı'sında taksitli ve ön ödemeli satışlar bölümünde yasal olarak alıcıya tanınmıştır.

Sözleşmenin yürürlüğe girmesi ve cayma açıklaması

Madde 259: Taksitle satış sözleşmesi, alıcı bakımından, taraflarca imzalanmış sözleşmenin bir nüshasının eline geçmesinden yedi gün sonra yürürlüğe girer. Alıcı bu süre içinde irade açıklamasını geri aldığı satıcıya yazılı olarak bildirebilir. Bu haktan önceden feragat geçersizdir. Geri alma bildirimiminin sürenin son gününde postaya verilmiş olması sonuç doğurması için yeterlidir.

Satıcı geri alma süresi içinde malı alıcıya teslim etmişse, alıcı malı ancak olağan bir muayenenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; aksi takdirde sözleşme yürürlüğe girmiş olur.

*"Alıcının geri alma hakkını kullanması hâlinde, kendisinden cayma parası istenemez."*

9. Pascal Pichonnaz Professeur a L'Universite de Fribourg. (Avant-Proje de Loi Fedaral sur l'information et la protection des Coonsommateur. -Raportt Explicatif- 2004). Rapor'da İsviçre'de cayma hakkı ile ilgili açıklama ve görüşlerin tamamı (s. 14-15) şöyledir:

*"Cayma hakkı ilkesi tüketicileri bazı özel koşullarda acele olarak kabul ettikleri sözleşmelere karşı bir koruma aracı olarak bu gün İsviçre yasalarında bir hayli yaygın olarak yer almıştır. Özellikle Borçlar Yasası'nın 40/e maddesinde bu hak açıktır. Bu cayma hakkının, koşulları ne olursa olsun, tüketiciler tarafından yapılan bütün sözleşmelere yönelik olarak genelleştirilmesi, ticari işlemlerin öngörü ve güven gereklerine uygun olmayacaktır."*

## Tüketici Haklarını Koruma Kanunu

### DEVRE TATİL

Ne var ki, proje cayma hakkını bilgilendirme borcunun bir siuil yaptırımı olarak görmektedir. Böylece, tüketici, mal veya hizmetin sunum yöntemi ne olursa olsun, kendisine sözleşmeye son verme imkanı veren bir cayma hakkına sahip olacaktır.

Tüketicilere sözleşmeyi yaptıkları zamana göre tamamlayıcı bilgiler edinebilmeleri ve kararlarını yeniden gözden geçirebilmeleri için LIPC'nin tanıdığı ve garanti ettiği yedi günlük süre, sürelerin en azıdır. Cayma hakkı ile ilgili Avrupa Birliği direktiflerinde olduğu gibi daha uzun süreler özel düzenlemelerde veya yasalarda öngörülmüştür.

– 7 gün: Mesafeli satışlarla ilgili 97/7/ CE sayılı Direktif (6. madde süre 7 gün), ticarethane dışında müzakere edilmiş sözleşmelerle ilgili 85/577/CEE sayılı Direktif (5. madde, süre 7 gün).

– 10 gün: Devre tatil sözleşmeleriyle ilgili 94/47/CE sayılı Direktif (5. madde, süre 10 gün).

– 14-30 gün: Mesafeli finans hizmetlerinin ticarileştirilmesine ilişkin direktif önerisinde (süre 14 günden 30 güne kadar), bu öneride olduğu gibi hayat sigortası ile ilgili 90/619/CEE sayılı Direktif'te de (15. madde süre 14 günden 30 güne kadar).

Cayma hakkı süresinin başlangıcı gereken bilgilerin somut olarak öğrenilmesi anı olarak tespit edilmiştir. Bu sebeple, tüketicinin; Borlar Kanunu'nun halen yürürlükte olan 40e III maddesine uygun olarak, cayma hakkı için, LIPC'nin 5. ve 6. maddelerinde öngörülen bilgileri öğrendiğine ilişkin kanıtı, sağlayıcının getirmesi gerekir.

Cayma hakkı yazılı şekilde yapılmalıdır. Tüketim sözleşmesinin çoğu kez şekil aranmadan gerçekleşmesine rağmen caymanın yazılı şekilde yapılmasının gereksinimi haktı kılan iki sebebi vardır: Önce, tüketicinin gerçekleştirdiği işlenin bilincine varmasını sağlayan tarafların hukuki durumunu bozucu bir işlem söz konusudur, sonra da cayma ile ilgili tartışmasız bir kanıt sağlar.

Yazılı bildirim gereksinime rağmen sözlü caymanın geçerliliği, kapıdan satışlarla ilgili Borçlar Kanunu'nun 40/e I maddesi ile ilgilendirilerek bazı yazarlar tarafından tartışılmıştır. Bir kısım doktrine göre; tüketici yararına düzenlenmiş bir hak olan şekil şartı ona zarar vermemelidir. Bu noktadan hareketle cayma hakkını telefonla, e-mail veya inandırıcı bir eylemle yedi günlük süre içerisinde bildirdiğini ile süren ve kanıt getiren tüketicinin talebi kabul edilmelidir.

Caymanın hukuki sonuçları İsviçre hukukunun diğer alanlarından farklı değil, aynıdır. Bozucu (ex tunc) bir sonuç doğuran caymada taraflar ihtilaflı sözleşmenin yapılmasından öncesi aynı durumda olmalıdırlar. Süreli sözleşmelerde bozucu bir caymadan söz edilemez, sonuç ex nunc bir tasfiye ilişkisidir.

LIPC'de cayma hakkı özel koşullar (bilgilendirme görevine aykırı davranma) göz önüne alınarak düzenlenmiştir ve diğer özel yasalarda ön görülmüş olan cayma hakkı çerçevesine indirgenmemelidir.

Cayma hakkının kökü, sağlayıcının bilgilendirme görevinin yerine getirmemiş olmasıdır, sağlayıcının caymanın sebep olduğu tüm zararlarını talep hakkının bulunmamasının sebebi budur. Bu CO'nun 40 f 3. maddesinden farklı bir durumdur. Aksine bilgilendirme yükümünü yerine getirmeyen sağlayıcı, tüketicinin sözleşmeden sonra bu nedenle uğradığı tüm zararları, 3. ve 4. maddelere uygun bilgilendirme ayıbı nedeniyle, karşılamakla yükümlüdür."

## Paket Tur

Madde 6/C.- (Ek: 6.3.2003-4882/10 m.)

Paket tur sözleşmeleri; ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmelerdir.

Paket tur sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları Bakanlık belirler.

### Tanım ve Kapsam

1. Paket tur, 4077 sayılı yasada olmadığı gibi bu yasayı değiştiren 4822 sayılı yasanın Hükümet Tasarısı'nda da bulunmamaktadır. Tasarı metnine; "*Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu tarafından*" herhangi bir gerekçe gösterilmeden eklenmiş, (1) Plan Bütçe Komisyonu bu eklemeyi korumuş (2), TBMM tarafından kabul edilerek yasalasmıştır. Konu Avrupa Birliği Komisyonu ve Parlamentosu'nun 90/314/CEE sayılı direktifi'nde düzenlenmiştir (3), bu Direktiften esinlenerek "*Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*" Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak 13.06.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur.(4) (Ek 6)

2. Gezi ve konaklama amaçlı girişimlerin, ticari faaliyetlerin yaygınlaşması ile birlikte "*paket tur*" sözleşmeleri de, bu faaliyetlerin bir gereği olarak ortaya çıkmıştır. Yaygınlaşan turistik gezi ve konaklamalarla birlikte önem kazanmış, turizm sanayi ve ticaretinin sonucu ve kendine özgü bir üründür. Yurt içi veya dışı gezilerde, tüketicilerin karşılaştıkları veya karşılaşılabacakları beklenmeyen ve istenmeyen durumlar, konunun sözleşme serbestisi dışında bir tüketim işlemi olarak ele alın-

PAKET TUR

ması ve düzenlenmesini gerekli kılmıştır. Paket tur sözleşmesi, çeşitli sözleşme tiplerini (ulaştırma, konaklama, gezi, eğlence, avcılık, su veya kış sporları vb.) içeren bir karma sözleşme tipidir. Ama ayrı ayrı sözleşme konusu olabilecek bütün bu işlemler tek bir sözleşmede toplanmış, bir başka sözleşmede örneğin ulaştırmada ayrı ve tek bir edim olarak görülen taşıma, burada sağlayıcının ediminin sadece bir bölümüdür, bunun en az bir başka borç ile (konaklama gibi) tamamlanması gerekmektedir. Paket tur sözleşmesinden söz edilebilmesi için en az iki hususun birleşmesi ve tüketiciye karşı tek bir borç olarak taahhüt edilmesi gerekmektedir. Bu açıdan bakınca paket tur sözleşmesi sağlayıcı açısından bir borçlar, tüketici açısından da bir alacaklar toplamıdır. Ne var ki bu borçlar ve alacaklar bölünemez, hepsi ayrı ayrı birer borç veya alacak değil, hepsi tek bir borç ve alacaktır. Sağlayıcının borçlarından birini yerine getirmesi, örneğin ulaşımı sağlaması fakat konaklamayı yerine getirememesi halinde, yerine getirilmemiş olan, konaklama borcu değil, paket tur sözleşmesidir.

3. Yasa paket tur sözleşmesini tanımlamış, gerisini Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na bırakmıştır. Tanımın unsurları şunlardır:

– Ulaştırma ve konaklama olmak üzere en az iki turistik hizmeti kapsayacaktır. Konusu sadece konaklama veya sadece ulaştırma taahhüdü olan sözleşmeler, tanımdaki diğer unsurları içerse de paket tur sözleşmeleri sayılamaz. Bu ikisinden birisine yardımcı hizmetler dışında kalan diğer turistik hizmetlerden birisiyle, örneğin kış sporları, denizaltı dalış veya kara veya deniz avcılığı gibi hizmetler ile birleşen sadece konaklama veya sadece ulaştırma da paket tur sözleşmesine dahil olabilir. Şart en az iki turistik hizmetin birleşmiş olmasıdır. Yukarıda üzerinde durduğumuz gibi paket tur sözleşmesinden söz edilebilmesi için en az iki hususun birleşmesi ve tüketiciye karşı tek bir borç olarak taahhüt edilmesi gerekmektedir. Bu açıdan bakınca paket tur sözleşmesi sağlayıcı açısından bir borçlar, tüketici açısından da bir alacaklar toplamıdır.



- Sözleşmenin, en az 24 saat süreyi kapsamaması, bir gece de olsa gecelik konaklamayı içermesi şarttır, bir başka deyişle günü birlik gezi sözleşmeleri paket tur sözleşmesi sayılamaz.
- Fiyata her şey, (örneğin ulaştırma, konaklama, yeme içme, vb.) dahil olmalıdır.
- Sözleşmenin yazılı olması (şekil şartı) şarttır ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi gerekir.

Bu unsurlardan birisini içermeyen, örneğin fiyata her şey dahil değil ise veya sadece konaklama taahhüt edilmişse vb. sözleşme bir paket tur sözleşmesi olarak nitelendirilemez. Sözleşmenin geçerliliği, yazılı olarak yapılmış olmasına bağlıdır. Bir nüshasının tüketiciye verilmemiş olması bu yasanın 25. maddesinin 2. fıkrası uyarınca para cezasını gerektirir. Bir nüshası tüketiciye verilmemiş de olsa, sözleşmenin sağlayıcıda bulunan nüshasındaki imzasının tüketicinin kabul etmiş olması halinde, sözleşme kanımızca geçerlik kazanır.

Madde, paket tür sözleşmelerini “önceden düzenlenmiş yazılı sözleşme” olarak nitelendirmiştir. Bu bakımdan ve yasanın “Haksız şartlar” ile ilgili 6. maddesinin 6. fıkrasında da belirtildiği gibi, bu tür sözleşmelerin ve içerdikleri şartların geçerliliğinin 6. madde ile uluslararası hukukun, Avrupa Komisyonu’nun 93/13/CEE sayılı ve 5 Nisan 1993 tarihli Direktifi’nin (Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik) öngördüğü ilkelere uygunluğu açısından da değerlendirilmesi gerekir. Bu ilkelere aykırı olan sözleşme koşulları geçerli olmaz. (Bkz., 6. madde ve ilgili, özellik 4 ve numaralı, açıklamalar)

### Sözleşmenin Kuruluşu

4. Paket tur sözleşmelerinin uygulama usul ve esasları hakkında Bakanlık tarafından yürürlüğe konulan yönetmeliğin, hukuki niteliği ve bağlayıcılığı konusu, yukarıda devre tatil sözleşmeleri ilgili yönetmelikte açıkladıklarımızdan (6/B madde 4 sayılı açıklama) farklı değildir. Uluslararası uygulamanın ve

PAKET TUR

hukukun ürünü de olsa bu kuralların, bir yönetmelik hükmü olması dolayısıyla yargıçlarımızı bağlayıcılığı bulunmamaktadır. Ne var ki tüketiciyi korumaya yönelik bu hükümlerin, bir referans olarak değerlendirilerek uygulanmasını engelleyen hiçbir neden de bulunmamaktadır.

*“Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” sözleşmelerin kuruluşunu ve uygulanmasını ayrıntılı olarak düzenlemiştir. Yönetmeliğe göre; ön koşulu “devre tatil” sözleşmelerinin kurulmasında olduğu gibi seyahat acentası tarafından hazırlanması ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi gereken, “tanıtım broşürü”dür. Bu tanıtım broşürü, bir bakıma acenta ile tüketici arasında bir ön sözleşme niteliğindedir. “Broşürün içerdiği hususlar, seyahat acentası için bağlayıcıdır. Söz konusu özelliklerde yapılacak değişiklikler ancak broşürde açıkça belirtilmek ve sözleşme akdedilmeden önce tüketiciye bildirilmek şartıyla, sözleşme akdedildikten sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir.” (Yön. m. 12) “Tanıtım Broşürü”nün içermesi gereken şartlar yönetmelikte ayrı ayrı gösterilmiştir:*

*“Bu broşürde;*

*a. Vergiler dahil fiyat ve ödeme koşulları,*

*b. Gidilecek yer ve ulaşım biçimi,*

*c. Kalınacak yerin özellikleri,*

*d. Yemek ve gezi planı,*

*e. Paket tur programı,*

*f. Uluslararası seyahatlerde pasaport ve vize koşulları,*

*g. Seyahat acentasının, paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih, gösterilir.*

*Bu broşürdeki bilgilere ek olarak seyahat acentası tüketiciye sözleşme akdedilmeden önce yazılı olarak aşağıdaki hususları içeren konularda bilgi verir.*

a. Seyahat acentasının yerel temsilcisinin adı, adresi ve telefon numarası ile bunların bulunmaması halinde tüketicinin zor durumda kaldığında başvurabileceği yerel irtibat noktasının adı, adresi ve telefon numarası,

b. Varsa ara durakların zamanı, yeri ve ulaştırma bağlantıları ile yolcu tarafından kullanılacak ulaşım aracının özellikleri,

c. Reşit olmayan kişilerin yurt dışına yolculuğu veya yurt dışında kalmaları halinde, tüketici veya tüketicinin kaldığı yerle doğrudan teması sağlayacak bilgiler,

d. Tüketici tarafından iptal masraflarını ya da kazan veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak, isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmasıyla ilgili bilgiler.”

Paket tur sözleşmesinin imzalanması ile önce sadece seyahat acentası veya sağlayıcı açısından bağlayıcı olan tanıtım broşürü, her iki taraf içinde bağlayıcı hale gelir ve paket tur sözleşmesinin eki olur. Sözleşmede bulunması gerekli olan hususlarda Yönetmeliğin 5. maddesinde gösterilmiştir.

### **“Paket Tur Sözleşmesi**

**Madde 5:** Paket tur başlamadan önce, paket tur sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Sözleşmede;

a. Sözleşme taraflarının, isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,

b. Hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintiler dahil paket turun süresi,

c. Paket tur sırasındaki duraklama yerleri ve nakil bağlantıları dahil turun güzergahı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, bunların süreleri, yemek öğün sayısı, varsa rehber ve ücreti ile paket tura dahil diğer hizmetlere ilişkin bilgiler,

PAKET TUR

d. Paket tur öncesi ve paket tur sırasındaki fesih koşulları,

e. Seyahat acentasının kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödeyeceği tazminat ile ödenmiş olan paranın iadesine ilişkin bir taahhüt,

f. Mücbir sebep sayılan haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları,

g. Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil fiyatı ve ödeme şekli,

h. Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,

ı. Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,

j. Peşinat tutarı,

k. Ödeme planı,

l. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları, yer alır."

Görüldüğü gibi sadece paket tur sözleşmesinin içermesi gereken koşullar belirtilmiş, bu koşulların içerikleri, örneğin "paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam satış fiyatı", "Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı", "Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı" vb. gibi tarafların iradelerine daha doğrusu sözleşme önceden hazırlanmış olduğuna göre tüketicinin kabulüne bırakılmıştır. Bu bakımdan bu koşullar tüketicinin bilgilendirilmesine, kabul kararını bilerek vermesine yönelik koşullar olarak da değerlendirilebilir. Tüketicinin sözleşmenin tüm koşullarını bilerek iradesini belirtmesi, sözleşmeyi ona göre imzalamasını sağlamak istenmiştir. TKHK'nın 6. maddesinin 6. fıkrası hükmüne göre sözleşmelerin en az on iki punto ve koyu siyah harflerle yazılmış olması ve sözleşmede bulunması gereken

bu hususlarda eksiklik halinde bu eksikliğin derhal sağlayıcı veya seyahat acentası tarafından giderilmesi gerekir. (Bkz., 6 madde 3 numaralı açıklama)

Sözleşmede bulunması zorunlu koşulların bir kısmı sözleşme konusu gezinin içeriği diğer bir kısmı ise hukuki koşulları ile ilgilidir. Bunlar üzerinde kısaca da olsa durmakta yarar vardır.

– Paket tur öncesi fesih koşulları; seyahat acentası açısından yönetmeliğin 8. maddesinde gösterilmiştir. İlke; sağlayıcının fesh edilen sözleşme nedeniyle tüketicinin uğradığı tüm zararları karşılamasıdır. Ayrıca seyahat acentası tüketicinin o güne kadar yaptığı tüm ödemeleri ve tüketiciyi borç altına sokan tüm belgeleri on gün içerisinde tüketicie iade etmek zorundadır. Bu sorumluluk gerek yönetmeliğe göre (m. 10) ve gerekse Haksız Şartlar Yönetmeliği'ne göre (ek a/1. m.) sözleşmeyle ortadan kaldırılamaz veya sınırlandırılmaz. Mücbir sebeplerden kaynaklanan veya sözleşmede ayrıca bir fesih sebebi olarak gösterilmesi şartıyla; *"kayıt edilen tüketici sayısının, paket turun düzenlenmesi için gerekli olan sayıya ulaşmaması"* halinde *"tüketicinin tazmin hakkı doğmaz"*.

Tüketici açısından da durum farklı değildir; konu yönetmeliğin 6. maddesinde düzenlenmiştir. ilke olarak, sözleşmede ön görülen fiyat ve koşullar değiştirilemez, bunları değiştirmek isteyen, sözleşmeyi sebepsiz fesh eden tüketici seyahat acentasının zararlarını karşılamak zorundadır. *"Ancak, liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişikliklerine bu hüküm uygulanmaz."* Seyahat acentası, paket turdan önce, yukarıda verilen nedenlerle meydana gelen fiyat artışını tüketicie derhal bildirir. Bu durumda tüketici herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeden dönme hakkını kullanır ya da değişiklikleri ve fiyat üzerindeki etkisini açıkça belirten ek sözleşmeyi kabul eder.

Tüketici, sözleşmeden döndüğü takdirde; seyahat acentasının kendisine ikame bir paket tur sunabilmesi halinde eşdeğerde bir başka paket tur alma ya da sözleşme kapsamında ödemiş

PAKET TUR olduğu tüm bedeli on gün içinde geri alarak sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir.

Bundan ayrı olarak, tüketici gezinin başlamasından en az yedi gün önce olmak koşulu ile sözleşmeden doğan haklarını bir üçüncü kişiye devir edebilir. Seyahat acentası bu devretmeyi kabul etmek zorundadır. Ne var ki, rezervasyonunu, daha genel bir deyimle sözleşmeden doğan haklarını bir üçüncü kişiye devreden tüketici, sözleşmeden doğan borçlarından kurtulamaz, devrettiği üçüncü kişi ile birlikte seyahat acentasına karşı sorumluluğu devam eder. (Yön. m. 7.)

– Paket tur sırasında veya sonrasında fesih koşulları ve sorumluluk halleri yönetmeliğin 9. maddesinin konusudur:

*“Sözleşmeye taraf seyahat acentası sözleşmeden doğan yükümlülüklerin gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı sorumludur.”* Bu sorumluluk, keza, gerek yönetmeliğe göre (m. 10) ve gerekse Haksız Şartlar Yönetmeliği'ne göre (ek a/1. m.) sözleşmeyle ortadan kaldırılamaz veya sınırlandırılmaz. Mücbir sebepler ile tüketicinin kusuru halinde seyahat acentası sorumlu tutulamaz veya sorumluluğu sınırlanır. Yönetmeliğin 9. maddesi seyahat acentasına sorumluluktan kurtulmak için, tüketicinin kabulü halinde geçerli olmak üzere ayrıca iki durum öngörmüştür:

*“Paket tur sırasında, seyahat acentasının sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması ya da sağlamayacağıının anlaşılması durumunda; seyahat acentası, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.*

*Söz konusu düzenlemeleri yapınak mümkün değilse, ya da bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilmez ise; seyahat acentası tüketicinin hareket yerine veya kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğerde ulaşım imkanı sağlar. Tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri on gün içinde iade eder ve gerekli hallerde tüketicinin zararını tazmin eder.”*

– Bazı önceden hazırlanmış paket tur sözleşmelerinde; “Seyahat sigortası hizmeti satın alan veya seyahat sigortası seyahat paketinin içinde bulunan tüketicilerin poliçe kapsamı ile ilgili olarak acentadan eksik ve ayıplı ifa, hasar ve zarar ve kayıpları ile ilgili olarak acentadan ayrıca bir talepte bulunamayacaklarına” ilişkin maddeler bulunmaktadır. Bu şüphesiz sağlayıcının (acentanın) sorumluluğunu kaldıran bir koşuldur, bu bakımdan geçersizdir, kanımızca acentanın sigorta ile birlikte sorumluluğu devam eder.

– Keza yine bazı paket tur sözleşmelerinde; örneğin “Bu sözleşmeden doğan uyuşmazlıkların çözümünde (...) tahkim kurulu yönetmelik hükümleri geçerlidir” şeklinde maddeler bulunmaktadır. Bu gibi “Tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran, özellikle onun hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müraعاتını öngören,” şartlar “Haksız şartlardır” (TSHŞY eki 17 m. ve 93/13/CEE sayılı Direktif) yasasının 6. maddesine göre geçersizdir.

– “Paket tur sözleşmesinde bulunması gereken lüsuslardan birisi de tüketici tarafından yapılacak ödemenin vadeli olması halinde; faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı”dır. Şüphesiz faiz oranı tarafların iradeleriyle saptanır ve Haksız Şartlar Yönetmeliği'nin 6/2 maddesine göre (93/13/ CEE Direktif 4. m.) “Şartların haksızlığının taktirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille kaleme alınmış olmak koşuluyla, gerek sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki, gerekse mal veya hizmetin gerçek değeri ile sözleşmede belirlenen fiyatı arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.” Başka bir deyişle yüksek fiyat, yüksek faiz oranı “haksız şart” değildir. Yeter ki yasanın (TKHK) 6. maddesinin 5. fıkrası uyarınca “sözleşmeye en az on iki punto ve koyu siyahı harflerle” yazılmış olsun. Yalnız şu var; TTK'nın 8/2 maddesine göre “üç aydan aşağı olmamak üzere faizin anaparaya eklenerek birlikte tekrar faiz yürütülmesi şartı, yalnız cari hesaplarla borçlu bakımından ticari iş maliyetini haiz olan karz akitlerinde muteberdir.” 3095 sayılı “Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizi'ne İlişkin

PAKET TUR

*Kanun*"un 3. maddesine göre faiz hesaplamalarında mürekkep (birleşik faiz) yürütülemeyeceği hükme bağlanmış, ikinci fıkrası hükmünde de Ticaret Kanunu hükümleri saklı tutulmuştur. Bu bakımdan seyahat acentaları tüketicileri birleşik faiz ile borçlandıramaz, zira olay borçlu tüketici bakımından ticari iş mahiyetinde bir karz değildir, borçlandırılırsa bu yasaya aykırı olur. Bu açıdan bakılınca yönetmeliğin temerrüt faizi için sözleşme faizinin üstünde bir %30 tavan oranı getirmesinin sebebini anlamak zordur. Ayrıca, seyahat acentalarının ana-para faizi (faizden para kazanma) hak ve yetkilerinin bulunup bulunmadığı hususları da tartışılabilir.

### Sözleşme Sorumluluğu

5. Tüketicinin seyahat acentasını sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi halinde sorumlu tutabilmesi için yönetmeliğin 11. maddesine göre; *"hizmetin ifa edilmesi gerektiği ya da ifa edildiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde ilgili hizmet sağlayıcısına ve seyahat acentasına bildirmek zorundadır."* Bir başka deyişle, tüketicinin sözleşmeden doğan haklarını talep edebilmesi için *"ifa edilmeme"* veya *"kusurlu ifa edilme"* hallerini 30 gün içerisinde ilgililere bildirmesi gerekir, süresinde bildirim yapılmaz ise tüketici ifa edilmeme veya gerektiği şekilde ifa edilmemiş olma iddiasında ve buna bağlı olarak talepte bulunamaz. Bildirimin yapılış şekli hakkında (yazılı veya sözlü) yasada ve yönetmelikte bir açıklama yoktur. Hukukumuzda, ayıp ihbarlarının şekli hakkında bir sınırlama yoktur, ihbar sözlü de yapılabilir ve her türlü delille kanutlanabilir, konu üzerinde yukarıda, (6/B m. not 9) cayma hakkı bildirimleriyle ilgili olarak da durulmuştur. Yazılı bildirim, tereddütleri ortadan kaldıran bir tutum olur.

6. Bakanlıkça bildirilen usul ve esaslara aykırı sözleşmeler 25. maddenin 2. fıkrası hükmüyle idari para cezası ile cezalandırılır.



1. "Tasarı'nın 8. maddesine Devre Tatil başlıklı 6/B maddesi ve Paket tur başlıklı 6/C maddeleri ilave edilmiştir." (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi)
2. "Alt komisyon metninin; ...Çerçeve 8. maddesi ile 4077 sayılı kanuna eklenen 6/A, 6/B ve 6/C maddelerinin, çerçeve 8, 9. ve 10. maddeler şeklinde ayrı ayrı düzenlenmesi ve müteakip çerçeve madde numaralarının teselsül ettirilmesi suretiyle..." (Plân, Bütçe Komisyonu Raporu.)
3. Directive 90/314/CEE du Conseil, du 13 Juin 1990, concernant les voyages. vacances et circuits a forfait. Journal Officiel L 158 du 23/06/1990 p. 0059-0064 (EUR-Lex 31990L0314).
4. Resmi Gazete, 13.06.2003 t. 25137 S.

KAMPANYALI  
SATIŞLAR

## Kampanyalı Satışlar

**Madde 7:** (Değişik: 6.3.2003-4882/11 m.)

Kampanyalı satış, gazete, radyo, televizyon ilânı ve benzeri yollarla tüketiciye duyurularak düzenlenen kampanyalara iştirakçi kabul edilmesi ve malın veya hizmetin daha sonra teslim veya ifa edilmesi suretiyle yapılan satımdır.

Kampanyalı satışlar Bakanlığın izni ile yapılır. Bakanlık hangi tür satışların izne tabi olacağını, ön ödeme, taksit miktarı, teslim süresi, üretici firma garantisi, yatırılacak teminat ile kampanyalı satışlarda uyulması gereken usul ve esasları tespit eder.

İlan ve taahhüt edilen mal veya hizmetin teslimatının veya ifasının hiç ya da gereği gibi yapılmaması durumunda, satıcı, sağlayıcı, bayi, acenta, imalatçı-üretici, ithalatçı ve onuncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren müteselsilen sorumludur.

Tüketici kampanyadan ayrılmaya karar verdikten sonra kampanyayı düzenleyen, mal veya hizmetin tüketiciye teslim tarihini geçmemek şartıyla o ana kadar ödediği tüm bedeli ödemekle yükümlüdür.

Kampanyayı düzenleyen, kampanyalı satışlarda düzenlenecek yazılı sözleşmede, 6/A maddesinin 2. fıkrasında belirtilen bilgilere ek olarak "kampanya bitiş tarihi" ve "mal veya hizmetin teslim ve yerine getirilme tarih ve şekli"ne ilişkin bilgileri de içeren sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır.

Sözleşmede aksi kararlaştırılmadıkça, ön ödeme tutarı, mal veya hizmetin satış bedelinin yüzde kırkıdan fazla olamaz.

**Kampanyalı satışlarda malın teslimi ya da hizmetin ifa süresi on iki ayı aşamaz. Konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar için bu süre otuz aydır.**

Tüketicinin ödemeye ilişkin tüm edimlerini yerine getirmesi durumunda, malın teslimi ya da hizmetin ifası, ödeminin bitimini takiben en geç bir ay içinde yapılmak zorundadır.

**Kampanyalı taksitli satışlarda 6/A maddesi hükümleri de uygulanır.**

1. 4077 sayılı yasanın 7. maddesinde düzenlenmiş bulunan *"Kampanyalı Satışlar,"* 4822 sayılı yasanın 11. maddesi ile değiştirilerek bu günkü şekli almıştır. Hükümet gerekçesi ile(1), *"Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu"* gerekçesi(2) ve *"Plan Bütçe komisyonu"* gerekçesi(3) tasarı metninde yapılan değişiklikleri ve gerekçelerini ortaya koymaktadır. *"Kampanyalı Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik"* Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak 13.06.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur. (4) (Ek 7) Taksitli satışın bir türü olan *"Kampanyalı Satışlar"* Borçlar Kanunu'nda, taksitli satışlar gibi bir satış türü olarak ayrıca düzenlenmemiştir. Yeni Borçlar Kanunu Tasarısı'nda konu, kampanya dışında, *"ön ödemeli taksitli satışlar"* olarak ayrıca düzenlenmiş bulunmaktadır.(5)

### **Tanım ve Kapsam**

2. Kampanya hukuki bir terim değildir. Toplum yaşamında, genelde, belli bir süre içerisinde yapılan etkinlikleri (gazete, radyo, televizyon) ifade eder. Bu ticari yaşamda, bir malın tanıtılması, satışının artırılması amacıyla yapılan ve yürütülen etkinliklerdir. Örneğin bir buzdolabı veya otomobil imalatçısı, günlük yaşamda benzerlerine sık sık rastlanıldığı gibi üreteceği buzdolaplarını veya otomobillerini, üretmeden

KAMPANYALI  
SATIŞLAR

önce satış kampanyaları açarak ön ödemelerle satmaktadır. Bu genel olarak ön ödemeli satışın bir türüdür. Bir başka deyişle, kampanya yapmadan da ön ödemeli satış yapılabilir. Taksitli satışlar ile kampanyalı satışlar arasındaki fark, birincisinde sözleşme konusu malın veya hizmetin sözleşmenin yapıldığı anda tüketiciye teslimi gerekirken ikincisinde malın veya hizmetin teslimi ön ödemelerin yapılmasından, varsa taksitlerin tamamlanmasından sonradır. Ortak noktaları ödemelerin taksitli olmasıdır. Tüketici önceden ödemede bulunduğu için, malı sözleşmeyle birlikte teslim şartı bulunan taksitli satışlara göre daha fazla risk altındadır. Bu bakımdan yasa tüketiciye, taksitli satışlarda bulunmayan, cayma hakkı gibi özel korumalar, haklar tanımıştır.

3. Özel korumaların başında Bakanlık izni gelir. Kampanyalı satışlar, ancak Bakanlık izniyle ve Bakanlığın yürürlüğe koyduğu "*Kampanyalı Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*" (4) hükümlerine göre yapılabilir. Aykırı hareket halinde, bu yasanın 25. maddesinin 10. fıkrasına göre: 7. madde hükümlerine uygun kampanya düzenlemeleri için bir hafta süre tanınır. Bu sürenin bitiminde aykırılığın devam ettiğinin tespiti halinde 71.446,00 YTL (2005 yılı için) para cezası uygulanır.

– Ön izin alınması gereken satışlar şunlardır: a. Konut ve Tatil amaçlı taşınmaz, b. motorsiklet, c. Otomobil, d. Minibüs. Bunların dışında olan satışlar ön izne tabi değildir. (Yön. m. 10). Kampanyalı satış ülke geneline yönelik ise iznin, Bakanlık, Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nden, yerel düzeyde kampanya düzenleyenler ise buldukları yerdeki Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü'ne başvurarak "*Kampanyalı Satış İzin Belgesi*" almak zorundadır. (Yön. 11) başvuru koşulları (Yön. 11), Belgenin geçerlik süresi ve izin süresi (Yön. m. 12) İznin iptali (Yön. m. 13) gösterilmiştir. (Ek. 7)

– Ön izin alınması gerekmeyen kampanyalı satışlarda, satıcı veya sağlayıcının, yönetmeliğin getirdiği ve yasada bulunmayan düzenleme ve zorunluluklara uyması gerekip gerekmediği, örneğin yönetmeliğin 8/2 maddesi hükmüne

göre “mal veya hizmeti teslim veya ifa edeceği tarihe kadar olan tüketicinin toplam ödemelerinin karşılığını sigorta ettirmek veya banka teminat mektubu vermek zorunda” olup olmayacağı tartışılabilir. Kanımızca bu gibi yasada bulunmayan zorunluluklar ancak izne tabi kampanyalı satışlar kapsamındadır. İzin alınması gerekmeyen işlemler için satıcı veya sağlayıcılara ek yükümler getirilemez.

### Sözleşmenin Kurulması

4. Kampanyalı satış sözleşmesi yazılı olarak kurulur. Bu, bütün diğer tüketici sözleşmelerinde olduğu gibi, yasal şarttır. madde, sözleşmeyle ilgili ikisi zorunlu birisi ihtiyari üç hüküm koştur.

– Birincisi teslim veya ifa süresi ile ilgilidir; kampanyalı satış konusu mal ise teslim, hizmet ise ifa süresi taşınırlarda on iki ayı, taşınmazlarda (konut ve tatil amaçlı taşınmazlar) otuz ayı aşamaz. Sürenin başlangıcı sözleşmenin kuruluş tarihidir. Satış sözleşmesinde bu yasal sınırlamaların üzerinde olan süreler geçersizdir, örneğin, teslim süresi on beş ay olarak gösterilmiş bir otomobil kampanyalı satış sözleşmesinde yasal on iki aylık sınırı aşan üç ay geçersizdir, satıcının otomobili yasal süre olan on iki ayın sonunda teslim etmesi gerekir.

– İkincisi yine teslim ve ifa süresi ile ilgilidir; yasa koyucu teslim veya ifa süresi ile ilgili olarak ikinci bir sınırlama getirmiş; satıcı veya sağlayıcının, tüketicinin ödemeye ilişkin tüm taahhütlerini yerine getirmesi halinde, yani ön ödeme ve taksitlerinin tamamını ödeyip üzerine, ödemenin bitimi tarihinden itibaren bir ay içerisinde satıcının malı teslim etmesini, sağlayıcının hizmeti ifasını şart koşturmuştur. Bu, kanımızca, daha çok teslim veya ifa süresinin saptanmamış olduğu sözleşmeler ile ilgili olabilir. Teslim veya ifa süresi yasal sınırları içerisinde saptanmış sözleşmeler için ise; son ödeme tarihi ile teslim veya ifa tarihi arasında bir aydan fazla süre saptanmaması anlamına gelir. Bir başka deyişle, ön ödeme ve taksitler ile teslim ve ifa

KAMPANYALI  
SATIŞLAR

süreleri, genel olarak on iki ay, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda otuz ay sınırı içerisinde kalmak şartıyla arasındaki zaman aralığı bir ay olarak düzenleme yapılmalıdır. Kampanyalı satışlarda, yukarıda yazılı, malın teslimi veya hizmetin ifası süreleriyle ilgili "7. maddenin 7. ve 8. fıkraları hükümlerine aykırı hareket edenlere", bu yasanın 25. maddesinin 9. fıkrası hükmü uyarınca "kampanya konusu mal ve hizmetin fatura bedeli oranında para cezası uygulanır. Kampanyayı düzenleyen, tüketici kampanyadan ayrıldığı anda, para iadesinde bulunursa bu ceza uygulanmaz."

– Üçüncü hüküm ihtiyaridir. Sözleşmede "aksi kararlaştırılmadıkça", ön ödeme tutarı, sözleşme konusu malın veya hizmetin tutarının %40'dan fazla olamaz. Bu yasanın 25. maddesinin 3. fıkrası hükmüne göre bu fıkra hükmüne (7. maddenin 6. fıkrası) aykırı hareket edenlere 357.23 YTL (2005 yılı) için para cezası verilir. Aksi taraflarca kararlaştırılabilir, ön ödeme sözleşme konusu mal bedelinin örneğin %50'si olarak tespit edilebilir. "Taraflarca kararlaştırma" dan yüz yüze satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin müzakere ederek kararlaştırma anlaşılmalıdır. (Bu yasanın 6/3, 4, 5 m.). Bunu da kanıtlamak satıcı veya sağlayıcıya düşer. Aksi halde %40 oranını aşan ön ödeme koşulunda, artan oran geçersizdir, mal veya hizmet bedelinin %40 üzerinden işlem yapılır. Zira bu yasaya aykırı bir haksız şart (6. m.) olur.

...Düzenlenecek yazılı sözleşmede, 6/A maddesinin 2. fıkrasında belirtilen bilgilere ek olarak "kampanya bitiş tarihi" ve "mal veya hizmetin teslim ve yerine getirilme tarih ve şekli"ne ilişkin "bilgilerin sözleşmede bulunması zorunludur. Bu hususlar ayrıca yönetmeliğin 6. maddesinde açıklanmıştır ve şunlardır:"

### Sözleşme Zorunluluğu

*Madde 6: Kampanyalı satışlarda satıcı veya sağlayıcı aşağıdaki bilgileri yazılı olarak bildirmek ve taraflar arasında aktedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır.*

- a. Tüketicinin ve kampanyayı düzenleyenin isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,
- b. Sözleşmenin düzenlendiği tarihi,
- c. Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak peşin satış fiyatı,
- d. Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,
- e. Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının %30'u geçmemek üzere gecikme faizi oranı,
- f. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- g. Ön ödeme tutarı,
- h. Ödeme planı,
- i. Kampanya bitiş tarihi,
- j. Mal veya hizmetin teslim veya ifa tarihi ve şekli,
- k. Mal veya hizmetin marka, model, renk ve benzeri ayırıcı özellikleri,
- l. Tüketicinin ödemelerinin, malın teslim ve hizmetin ifa edileceği tarihe kadar sigorta ettirilmesi veya banka teminatı altına alınmasına ilişkin şartlar.

Satıcı veya sağlayıcı bu bilgileri içeren sözleşmeyi iki nüsha olarak düzenlemek ve bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır. Sözleşmede bulunması gereken bu şartlarda eksiklik halinde bu yasanın 6. maddesinin 6. fıkrası hükmü uygulanır. Bu hükme göre; kampanyalı satışlar. "Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya bir kaçının bulunmaması durumunda eksiklik sözleşmenin geçerliliği etkilemez. Bu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından derhal giderilir." Aksine hareket halinde yasanın 25. maddesi uyarınca idari para cezası verilir. Hukuki yaptırım ise, yasaya aykırı olarak düzenlenmiş bir sözleşmeye göre satıcı ve sağlayıcı kendi yararına bir talepte bulunamazlar, yasaya aykırı olarak düzenlenmiş sözleşme şartları elbette, haksız bir şarttır. Genel olarak da Haksız Şartlar Yönetmeliği'nin 6/1 maddesine

KAMPANYALI  
SATIŞLAR

göre: “Sözleşme şartlarının tüketicinin anlayabileceği şekilde açık ve anlaşılır dille yazılmış olması gerekir.” Ayrıca yine aynı madde hükmüne göre sözleşmelerin en az on iki punto ve koyu siyah harflerle okunaklı olarak düzenlenmesi gerekir.

### Cayma Hakkı

5. Kampanyalı satışlarda maddenin 7. maddenin 4. fıkrasında tüketiciye cayma hakkı tanınmıştır. “Tüketici kampanyadan ayrılmaya karar verdikten sonra kampanyayı düzenleyen, mal veya hizmetin tüketiciye teslim tarihini geçmemek şartıyla o ana kadar ödediği tüm bedeli ödemekle yükümlüdür.” Cayma hakkı ile ilgili olarak yukarıda 6/B madde ile ilgili bölümde açıklamada bulunulmuştur. (5. numaralı açıklamaya bkz.). Kampanyalı satışlarla ilgili yönetmeliğin 14. maddesinde tüketiciye tanınmış olan bu “cayma hakkı”nın işleyişi düzenlenmiş, tüketicinin bu hakkını; a. sözleşme konusu malın teslimi hizmet ise ifasından önce kullanması şart koşulmuştur. Bir başka deyişle mal teslim aldıktan, hizmet ifa edildikten sonra tüketici cayma hakkını kullanamaz. Bu durumda aşağıda açıklandığı üzere ancak ayıplı mal ve ayıplı hizmet hali söz konusu olabilir. b. Diğer şart ise caydığını satıcı veya sağlayıcıya noter aracılığı ile ya da iadeli taahhütlü mektupla bildirmesi gerekir. Bu iki durumun gerçekleşmesi halinde satıcı veya sağlayıcı, sözleşme konusu mal veya hizmetin teslim veya ifa tarihini geçmemek şartıyla ödemiş olduğu tüm bedeli ve kıymetli evrakı, yani senetleri, tüketiciye iade etmekle yükümlüdür. Bu yasanın 25. maddesinin fıkrası hükmüne göre bu 7. maddenin 4. fıkrası yükümlülüklerine aykırı hareket edenlere 357,23 YTL (2005 yılı için) para cezası verilir. Yönetmelik hükmü şöyledir:

### “Cayma Hakkı

*Madde 14: Düzenlenen kampanyalarda, tüketicilere malın veya hizmetin teslim veya ifa edilmemesi koşulu ile tüketicinin bu talebini satıcı veya sağlayıcıya noter aracılığı ile ya da iadeli-taahhütlü mektup*



*ile bildirmesinden sonra, satıcı veya sağlayıcı, mal veya hizmetin teslim veya ifa tarihini geçmemek şartıyla ödemiş olduğu tüm bedeli ve kıymetli evraki tüketiciye iade etmekle yükümlüdür.”*

Tüketicinin, izine tabi kampanyalı satışlarda yönetmeliğin 8. maddesinin 2. fıkrası hükmüne göre satıcı veya sağlayıcının toplam ödemeleri karşılığı yaptırdığı sigorta veya verdiği banka mektubu güvencesinden, kanımızca cayma halinde de yararlanması (teslim ve ifa sürelerini beklemek koşuluyla) mümkündür.

### Sorumluluk

6. Tüketici üst sınırı mal bedelinin %40'ı da olsa, satıcı ve sağlayıcıya bir ön ödemede bulunmaktadır. Maddenin 3. fıkrası hükmüne göre bu ve buna eklenen taksit ödemelerine rağmen; *“İlan ve taahhüt edilen mal veya hizmetin teslimatının veya ifasının hiç ya da gereği gibi yapılmaması durumunda, satıcı, sağlayıcı, bayi, acenta, imalatçı-üretici, ithalatçı ve 10. maddenin 5. fıkrasına göre kredi veren müteselsilen sorumludur.”* Bu aynı zamanda yönetmeliğin 5. maddesiyle de teyit edilmiştir.

– Mal veya hizmet teslimatının veya ifasının hiç yerine getirilmemesi halinde satıcı veya sağlayıcı açık olarak kusurludur, tüketici, bu durumda, yukarıda yazılı sorumlulardan, –hepsinden, birinden veya birkaçından,– yaptığı ödemeleri, sözleşme dolayısıyla masraflarını ve malın belirtilen tarihte teslim edilmemiş olmasından doğan zararlarını, geçmiş günler faizi ile birlikte talep edebilir. Faizin başlangıç tarihi tüketicinin satıcı veya sağlayıcıya yaptığı ön ödeme veya taksitli varsa taksitler tarihidir. Tüketicinin ödemelerine rağmen teslimatın hiç yapılmaması, bu ödemeleri satıcı veya sağlayıcıya açılmış bir kredi konumuna getirir, zarar ödeme tarihinden itibaren başlamış olur, bu bakımdan, bir başka deyişle faiz kaybı tüketicinin zararına dahildir ve hesabın ödeme tarihinden itibaren yapılması gerekir. Kampanyalı satış bakanlık izniyle yapılmış ise, satıcı veya sağlayıcının yönetmeliğin 8/2 maddesine göre

KAMPANYALI  
SATIŞLAR

yaptırıldığı sigorta veya verdiği teminat mektubu tüketicinin yaptığı ödemelerinin bir güvencesidir. Tüketicinin uğradığı başkaca somut zararlar olabilir; örneğin kampanyalı satışa konu mal veya hizmetin, kampanyanın açılış tarihine göre normal piyasa değeri ile satıcı veya sağlayıcı malı teslim veya hizmeti ifa tarihi arasında büyük fark bulunması durumunda (rayiç fiyatlar arasındaki fark) bunu da satıcı veya sağlayıcıdan (diğer müteselsil borçlular dahil) talep edebilir. (BK 188 m.) Zira sözleşme konusu mal ve hizmeti borçlunun temerrüdü nedeniyle çok daha büyük bedeller ödeyerek temin etmek zorunda kalmıştır. (6)

– Mal veya hizmetin gereği gibi yapılmaması, ayıplı mal (4. m.) ve ayıplı hizmet (4/A m.) halidir. Bu maddeler hükümleri uygulanır. (Bu maddelere ve bu maddelerle ilgili açıklamalara bkz.)

7. Kampanyalı satışların taksitli olması halinde yasanın 6/A maddesi hükmü uygulanır. (Bkz., 6/A madde ile ilgili açıklamalar).

1. *"Madde ile, gazete, televizyon ilanı ve benzeri yollarla, tüketiciye duyurularak düzenlenen kampanyalı satışlarda ortaya çıkan tüketici mağduriyetini önlemek amacıyla, üretici firmalar ile süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen kampanyalı satışlar hariç, bu tür satışlar Bakanlık iznine tâbi tutulmuştur. Ayrıca, kampanyalı satışlarda tüketicinin yerine getirmekle yükümlü olduğu ön ödeme tutarının, sözleşmede aksine hüküm yoksa malın satış bedelinin %40'undan fazla olamayacağı hükmü getirilmekte ve malın teslim süresinin 12 ayı aşamayacağı düzenlenmektedir. Bu tür satışlardan doğan sorumluluk zinciri, bağlı kredi vereni de kapsayacak şekilde genişletilmiştir."* (hükümet gerekçesi)
2. *"Tasarımın 9. maddesinin 2. fıkrasında 'süreli yayın kuruluşlarınca ikinci ürün ve/veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği kampanyalar ile 'ibaresi gazete promosyonlarının 11. maddede düzenlenmesi dolayısıyla metinden çıkarılmıştır. Satıcıların yanı sıra ithalatçı ve üreticilerin de kampanyaya düzenleyecekleri dikkate alınarak maddenin 4. ve 5. fıkralarında yer alan satıcı ibaresi' kampanyayı düzenleyen' ibaresi şeklinde değiştirilmiştir" (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi).*
3. *"Çerçeve 9. maddesi ile düzenlenen 4077 sayılı kanununun 7. maddesi; 2. fıkrasının başında yer alan 'Üretici firma tarafından yürütülen kampanyalar hariç' ifade-*

sinin, üretici firmalar tarafından yapılan kampanyaların da Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nun iznine tabi olması amacıyla metinden çıkarılması suretiyle" (Plân, Bütçe Komisyonu gerekçesi).

4. Resmi Gazete, 13.06.2003 Tarihli 25137 sayılı.
5. "'Özel Borç İlişkileri' başlıklı İkinci Kısımın 'Satış Sözleşmesi' başlığını taşıyan (...) bölümün 4. Ayırımında 'Kısmi Ödemeli Satışlar' başlığı altında 'Taksitle satış,' yürürlükteki Kanun'dan farklı biçimde ve oldukça ayrıntılı olarak 258. ile 267. maddelerde düzenlenmiştir, aynı şekilde yürürlükteki Kanun'da yer almamış olan 'Ön ödemeli Taksitle Satış,' 268. ile 276. maddelerde düzenlenmiş yeni bir satış türüdür." Yeni Borçlar Kanunu Tasarısı gerekçesi.
6. "BK m. 188 f. I e göre -borcu ifa etmeyen satıcı, alıcıya bu yüzden terettüp eden zararını zamin olur. -Bu hükmü BK m. 96 vd. esasların satıcının teslim borcunu yerine geti-memesi halinde de uygulanacağını teyit etmektedir. BK 188. f. I deki -borcun ifa edilmemesi- deyimine borcun ifasındaki gecikme de girer.

Satıcının temerrüdü halinde gecikmiş de olsa halâ teslimi isteyen alıcı gecikme yüzünden uğradığı zararın, ifadan vazgeçip akdi fesh etmemişse müspet zararının, akdi fesh etmiş ise menfi zararının tazminini isteyebilir.

Bu esaslar gerek alelâde gerek ticari satımlarda uygulanır;gerçekten BK 188 f. I bütün satımları kapsar. Bundan başka ticari satımlarda zararın tayini için BK 188 m. f II ve III de bazı özel yöntemler konulmuştur; bu yöntemlerin alelâde satımlarda da uygulanmasının kabil olup olmadığı tartışmalıdır.

Satıcının temerrüdü halinde, alıcı, eğer malı başka yerden tedarik ederek zararın artmasını önleyebilecekse, bunu yapmaması, halin icabına göre bir ortak (müterafık) kusur sayılır. Ve tazminatın indirilmesini gerektirir. Alıcının başka yenden tedarik hususunda genel bir yükümlülüğü yoktur." Tandoğan, Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri, Cilt 1/1 s. 134 ve diğerleri.

KAPIDAN  
SATIŞLAR

**Kapıdan Satışlar**

**Madde 8:** (Değişik 6.3.2003-4882/12. m.)

**Kapıdan yapılan satış; işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında yapılan satımlardır.**

**Bakanlık, kapıdan satış yapacaklarda aranılacak nitelikleri, bu kanuna tabi olan ve olmayan kapıdan satışları ve kapıdan satışlara ilişkin uygulama usul ve esaslarını belirler.**

**Bu tür satışlarda; tüketici, teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içinde malı kabul etmekte veya hiçbir gerekçe göstermeden ve hiçbir yükümlülük altına girmeden reddetmekte serbesttir. Hizmetlerin satımında ise bu süre, sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren başlar. Bu süre dolmadan satıcı veya sağlayıcı, kapıdan satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı andan itibaren yirmi gün içerisinde malı geri almakla yükümlüdür.**

**Tüketici, malın mutad kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalarından sorumlu değildir.**

**Taksitle yapılan kapıdan satışlarda 6/A maddesi, kampanyalı kapıdan satışlarda 7. madde hükümleri ayrıca uygulanır.**

**Kapıdan Satışlarda Satıcının ve Sağlayıcının yükümlüğü**

**Madde 9.-** (Değişik: 6.3.2003-4822/13. m.)

**Kapıdan satış sözleşmelerinde, sözleşmede bulunması gereken diğer unsurlara ilâve olarak mal ve**

hizmetin nitelik ve niceliğine ilişkin açıklayıcı bilgiler, cayma bildiriminin yapılacağı açık adres ve en az on altı punto ve koyu siyah harflerle yazılmış aşağıdaki ibare yer almak zorundadır:

Tüketicinin hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin teslim aldığı veya sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde malı ve hizmeti reddederek sözleşmeden cayma hakkının var olduğunu ve cayma bildirimini satıcı/sağlayıcıya ulaşması tarihinden itibaren malı geri almayı taahhüt ederiz.

Tüketici, sahip olduğu haklarının da yazılı bulunduğu sözleşmeyi imzalar ve kendi el yazısı ile tarihini yazar. Satıcı veya sağlayıcı, bu bilgilerin sözleşmede yer almasını sağlamak ve taraflar arasında akdedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlüdür.

Bu madde hükümlerine göre düzenlenmiş bir sözleşmenin ve malın tüketiciye teslim edildiğini ispat satıcıya ve sağlayıcıya aittir. Aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanmak için yedi günlük süre ile bağlı değildir.

### Tanım ve Kapsam

1. 4077 sayılı yasanın 8. ve 9. maddesinde düzenlenmiş bulunan "Kapıdan Satışlar", 4822 sayılı yasanın 12. ve 13. maddeleri ile değiştirilerek bu günkü şekli almıştır. Hükümet gerekçesi ile (1 ve 1/a), "Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu" gerekçesi (2 ve 2/a) ve "Plan Bütçe komisyonu" gerekçesi (3) tasarı metninde yapılan değişiklikleri ve gerekçelerini ortaya koymaktadır. Konu Avrupa Birliği Komisyonu'nun 85/577/CEE sayılı direktifi'nde düzenlenmiştir(4), bu direktiften esinlenerek, "Kapıdan Satışlara İlişkin

KAPIDAN  
SATIŞLAR

*Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik*” Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak 13.06.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur(5) (Ek 8)

2. İşyeri (dükkan veya mağaza) bir yönü ile ticari faaliyet diğer yönü ile tüketim işlemlerinin gerçekleştiği yerdir. Günümüzde toplum yaşamının bu geleneksel görüntüsü, geliştirilen yeni pazarlama teknikleri ile giderek değişmiş, işyerinde olduğu kadar, müşterinin (tüketicinin) ayağına gidilerek, işyeri dışında mal ve hizmet sunumları günümüz ticari yaşamının yaygın bir uygulamasına dönüşmüştür. Şüphesiz, “kapıdan satışlar”, elbette mal satımı söz konusu ise bir satım sözleşmesi, bir hizmet sunumu söz konusu ise, hizmetin türüne göre bir istisna, nakliye vb. sözleşmesidir. Temel hukuki nitelik değişmemektedir, değişen işyeri dışında çoğu defa mal veya hizmetin görülmeden usta tezgahçıların ikna edici konuşmaları, görülse de yine usta satıcıların abartılı ve gösterişli sunumları deneyleri ile tüketicilerin bir malı satın almak bir hizmetin siparişini vermek zorunda bırakılmalarıdır. Hukukun bu gibi zorlamaları koruması, elbette, düşünülemez. Düzenleme böyle bir ihtiyacın ürünüdür, tüketicilere mal alımlarında malın teslim tarihinden itibaren, hizmet sunumlarını ise sözleşme tarihinden itibaren başlamak üzere yedi gün içerisinde cayma hakkı tanınarak, hukuki bir önlem alınmıştır. (6)

3. “Kapıdan yapılan satış 8. maddesinin 1. fıkrası hükmüne göre; işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında yapılan satımlardır”. Bu tanımın anlaşılabilmesi, elbette, “işyeri”, daha genel “satış mekanları” kavramlarının da tanımlarını gerektirir. Bunun tanımı da “Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” (KSİUEHY)’in 4. maddesinin (f) bendinde yapılmıştır. “İşyeri: Mal satanın veya hizmet verenin işyeri niteliğindeki mağaza, yazıhane, idarehane, muayenehane, imalathane, şube, depo, otel, eğlence ve spor yerleri, madenler, inşaat şantiyeleri gibi ticari, sınai, zirai veya mesleki bir faaliyetin icrasına tahsis edilen veya bu faaliyetlerde kullanılan yerleri, ifade eder.” 85/577/CEE sayılı direktifi ile Avrupa Birliği Komisyonu, ticari mekanlar dışında (kapıdan satışlar) yapılan satışları şöyle tanımlamıştır:

*“Roma Antlaşması’nın 100. maddesine dayanılarak çıkarılan bu Direktif, mal ve hizmet tedarik eden tacir ile tüketici arasında; tacirin işyeri dışında düzenlediği bir gezi (satış örgütlemesi) sırasında veya tacirin tüketicinin açık bir talebi olmadan, tüketicinin veya bir başka tüketicinin evine veya tüketicinin işyerine yaptığı ziyaret sırasında yapılmış sözleşmelere uygulanır.”*(7) Bu tanım, olayı, daha iyi ifade etmektedir.

4. maddenin 2. fıkrasına dayanılarak, bu yasaya tabi olan ve olmayan kapıdan satışlar, bir başka deyişle kapıdan satışların kapsamı, Bakanlık’ça *“Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik”* (KSİUEHY) ile belirlenmiştir. a. Gıda maddeleri satışları, b. Halkın gündelik tüketiminin düzenli olarak karşılanmasına yönelik satışlar, c. Sigorta sözleşmeleri, d. Eğitim ve/veya kültürel amaçlı kitap, dergi, ansiklopedi, ses ve video kaseti, sözlü veya görüntülü manyetik bant veya optik disk ve benzerlerini kapsayan satışlar, e. İşyeri dışında satışa sunulması teamül, ticari örf veya adetten kabul edilen mal veya hizmet satışları. (Yön. 14. m.). Bu tür satışlar yönetmeliğin kapsamı dışındadır. Avrupa Birliği’nin anılan (85/ 577/CEE) sayılı direktifinden farklı olarak, *“konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar”* (Yön. 4/g. m.) kapsam dışı tutulmamıştır. İkinci fark Avrupa Birliği’nin tüketim işlemleriyle ilgili tüm metinlerinde olduğu gibi, kapıdan satışlarda da tüzel kişiler tüketici tanımının dışında tutulmasına karşılık, Bakanlık, tüzel kişileri de tüketici tanımına dahil etmiştir. (Yön. 4/i. m.)

5. Kapıdan satışlar, ancak bakanlık izniyle ve bakanlığın yürürlüğe koyduğu *“Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik”* (5) hükümlerine göre yapılabilir. Satıcı veya sağlayıcılar buldukları yerdeki Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü’ne başvurarak *“Kapıdan satış yetki belgesi”* almak zorundadır. Başvuruda bulunacak satıcı veya sağlayıcıların ödenmiş sermayelerinin en az 25 milyar olması şarttır (Yön. 5/1. m.). Başvuru sırasında istenen belgeler, (Yön. 5/2 m.) Belgenin bir yıllık geçerlik süresi ve vize işlemleri, (Yön. m. 7.) yetki belgesinin iptali, (Yön. m. 8) yönetmelikte gösterilmiştir (Ek. 8).

### Sözleşmenin Kurulması

6. Kapıdan satış sözleşmesi yazılı olarak kurulur. Sözleşmenin satıcı veya sağlayıcı tarafından iki nüsha düzenlenmesi ve birisinin tüketiciye verilmesi şarttır. 9/1. maddeye göre: *"Mal veya hizmetin nitelik ve niceliğine ilişkin açıklayıcı bilgiler"* ile *"cayma bildirimiminin yapılacağı açık adres"* ve en az on altı punto ve koyu siyah harflerle yazılmış, *"Tüketicinin hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin teslim aldığı veya sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde malı ve hizmeti reddederek sözleşmeden cayma hakkının var olduğunu ve cayma bildirimiminin satıcı/sağlayıcıya ulaşması tarihinden itibaren malı geri almayı taahhüt ederiz."* ibaresinin sözleşmede yazılı olması şarttır. 9. madde de belirtilmiş bu koşullar ve cayma hakkı yasada belirtildiği şekliyle kapıdan satış sözleşmesinin esaslı şartıdır, yazılı sözleşmede bulunmaması sözleşmeyi geçersiz kılar. (BK 2) *"Sözleşmede bulunması zorunlu asgari bilgiler,"* yasa hükümlerini teyiden, ayrıca, yönetmelikte gösterilmiştir (6. m.) ve şunlardır:

*"a. Tüketicinin ve satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,*

*b. Sözleşmenin düzenlendiği tarih,*

*c. Malın veya hizmetin teslim veya ifa tarihi,*

*d. Malın veya hizmetin vergiler dahil Türk Lirası olarak peşin satış fiyatı,*

*e. Sözleşme konusu mal veya hizmetin nitelik ve niceliğine ilişkin açıklayıcı bilgiler,*

*f. Cayma bildirimiminin yapılacağı açık adres,*

*g. Cayma hakkını belirten en az on altı punto koyu siyah harflerle yazılan; "Tüketicinin hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı teslim aldığı veya sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde malı veya hizmeti reddederek sözleşmeden cayma hakkının var olduğunu"*



*ve cayma bildiriminin satıcı veya sağlayıcıya ulaşması tarihinden itibaren malı geri almayı taahhüt ederiz.’ ibaresi.*

*Sözleşmede belirlenen şartlar, sonradan hiçbir şekilde ve şartta tüketici aleyhine değiştirilmez.”*

Satıcı veya sağlayıcı, sözleşmeyi tüketicinin imzalamasını ve sözleşme tarihini tüketicinin kendi el yazısı ile yazmasını sağlamak zorundadır.

Cayma hakkını belirten ibarenin sözleşmenin birinci sayfasında yer alması zorunludur.

Satıcı veya sağlayıcı bu bilgileri içeren sözleşmeyi iki nüsha olarak düzenlemek ve bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır. Sözleşmede bulunması gereken bu şartlarda eksik halinde bu yasanın 6. maddesinin 6. fıkrası hükmü uygulanır. Bu hükme göre; *“Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya bir kaçının bulunmaması durumunda eksiklik sözleşmenin geçerliliği etkilemez. Bu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından derhal giderilir.”* Ancak, yukarıda da belirttiğimiz gibi, bu durumdan olayı bir de genel hükümlere göre değerlendirmek gerekir (BK 2). Madde de koşulları belirtilmiş cayma hakkı yasada belirtildiği şekliyle kapıdan satış sözleşmesinin esaslı şartıdır, yazılı sözleşmede bulunmaması sözleşmeyi geçersiz kılar.

Öbür taraftan yasaya aykırı olarak düzenlenmiş bir sözleşmeye göre satıcı ve sağlayıcı, zaten, kendi yararına bir talep de bulunamaz, yasaya aykırı olarak düzenlenmiş sözleşme şartları elbette, haksız bir şarttır. Genel olarak da Haksız Şartlar Yönetmeliği'nin 6/1 maddesine göre: *“Sözleşme şartlarının tüketicinin anlayabileceği şekilde açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olması”* ve ayrıca yine aynı madde hükmüne göre sözleşmelerin en az on altı punto ve koyu siyah harflerle okunaklı olarak düzenlenmesi gerekir. Bu yasanın 25. maddesinin 2. fıkrası hükmüne göre, 9. maddede yazılı yükümlerine aykırı davranışlar para cezası ile cezalandırılır

## Cayma Hakkı

7. Kapıdan satışlarda 8. maddenin 3. fıkrası ile tüketiciye cayma hakkı tanınmıştır: *"Bu tür satışlarda; tüketici, teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içinde malı kabul etmekte veya hiçbir gerekçe göstermeden ve hiçbir yükümlülük altına girmeden reddetmekte serbesttir. Hizmetlerin satımında ise bu süre, sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren başlar. Bu süre dolmadan satıcı veya sağlayıcı, kapıdan satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı andan itibaren yirmi gün içerisinde malı geri almakla yükümlüdür."* Cayma hakkı ile ilgili olarak yukarıda 6/B madde ile ilgili bölümde açıklamada bulunulmuştur. (5. numaralı açıklamaya bkz.). Kapıdan satışlarla ilgili yönetmeliğin 11. maddesinde tüketiciye tanınmış olan bu *"cayma hakkının kullanımı,"* yasaya uygun olarak ayrıca düzenlenmiştir. Burada üzerinde özellikle durulması gereken iki husus vardır: a. Tüketicini cayma hakkını kullanması aldığı malı sunulan hizmeti reddetmesi herhangi bir şekil şartına bağlı değildir. *"Tüketici cayma hakkını herhangi bir şekil şartına bağlı kalmaksızın satıcıya bildirir."* Bir başka deyişle tüketici cayma hakkını kullandığını, ayıp ihbarında olduğu gibi tanık dahil, her türlü delil ile kanıtlayabilir. b. Malın tüketiciye teslim edildiğini, hizmet ise sözleşmenin yapıldığı tarihi ispat yükümü satıcı veya sağlayıcıya aittir. *"Aksi takdirde tüketici yedi günlük cayma hakkını kullanmak için yedi günlük süre ile bağlı değildir."* Ne var ki, elbette, tüketicinin bildirdiği teslim ve sözleşme tarihi kendisini bağlar, satıcı ve sağlayıcı böyle bir bildirim, kabul ve ikrar varsa, teslim veya sözleşme tarihi için ayrıca kanıt göstermekten kurtulur. Yönetmeliğin ilgili hükmü şöyledir:

### *"Cayma Hakkının Kullanımı*

#### *Madde 11: Tüketici;*

*a. Malın teslimi ile sözleşmenin aynı tarihte yapılması durumunda sözleşmenin düzenlendiği tarihten itibaren,*

b. Malın tüketiciye teslimi sözleşmenin imzalandığı tarihten sonra ise malın teslim tarihinden itibaren,

c. Hizmet satımında, sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren,

Yedi günlük cayma hakkı süresinin sonuna kadar malı veya hizmeti kabul veya hiçbir gerekçe göstermeksizin reddetmekte serbesttir.

Bu süre dolmadan satıcı veya sağlayıcı, kapıdan satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

Mal veya hizmetin reddedilmesi halinde tüketici cayma kararını, herhangi bir şekil şartına bağlı kalmaksızın satıcıya bildirir.

Satıcı veya sağlayıcı, cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren yirmi gün içinde malı geri almakla yükümlüdür.

Sözleşmenin ve malın tüketiciye teslim edildiğini ispat satıcı veya sağlayıcıya aittir. Aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanmak için yedi günlük süre ile bağlı değildir.

Tüketici, malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalarından sorumlu değildir."

Maddenin değişmezden önceki şeklinde tüketicinin malın veya hizmetin mutata da olsa cayma hakkı süresi içerisinde kullanımından sorumlu oluyordu. Maddenin yeni değişik şekliyle tüketicinin bu sorumluluğu kaldırılmış, malı cayma hakkını kullanım süresi içerisinde amacına uygun ve normal bir şekilde kullanmış olan tüketicinin, kullanımın meydana getirdiği başta malın yeniliğini kaybetmesi olmak üzere, eskime değişikliği ve bozulmalardan sorumluluğu olmaması yasal kural olarak benimsenmiştir. Böylece, cayma hakkı kullanımını sınırlayan önemli bir engel kaldırılmıştır.

8. Kapıdan satışların taksitli olması halinde, bu hükümlere ilaveten yasanın 6/A maddesi hükmü uygulanır.

9. Kapıdan satışlarda 8. maddede yazılı yükümlülüklerine aykırı davrananlara 25. maddenin 3. fıkrası hükmüne göre 357, 23 YTL (2005 yılı için) para cezası verilir

1. "Madde ile, işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında ve değeri 20.000.000 lirayı aşan satımlar kapıdan satış olarak değerlendirilmiş ve bu miktarın her yıl Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsü'nün Toptan Eşya Fiyatları Endeksi'nde meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında artacağı ve her yıl Aralık ayında Bakanlık'ça Resmî Gazete'de ilan edileceği belirtilmiştir.

Yoğun tüketici şikâyetlerine yol açtığı görülen bu tür satışlar hakkında, uygulamaya ilişkin usul ve esasların Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca belirleneceğine dair düzenleme yapılmıştır. Ayrıca, tüketicinin malı teslim aldığı tarihten itibaren yedi günlük cayma süresi dolmadan ödeme yapması veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesi yasaklanarak bu alandaki tüketici mağduriyeti engellenmek istenmiştir. Bu sürenin, hizmetler bakımından sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren başlayacağı öngörülmüştür." (hükümet gerekçesi)

1/a. "Madde ile, 10. maddede (metinde 9) belirtilmiş tüketici haklarının ve mal ve hizmetin nitelik ve niceliğine ilişkin açıklayıcı bilgilerin bir belgeye dökülerek tüketicinin, Kanun'dan doğan bu hakları konusunda bilgilendirilmesi hükme bağlanmıştır. Öte yandan, tüketici sahip olduğu haklarının da yazılı bulunduğu sözleşmeyi imzalar ve kendi el yazısı ile tarihini atar hükmü düzenlenerek, uygulamada ortaya çıkan sözleşmeye geri tarih atılarak tüketicinin cayma hakkının bertaraf edilmesinin önüne geçilmek istenmektedir. Yine sözleşmede satıcının, cayma hakkının kullanılmasından itibaren malı geri almayı taahhüt etmesi hükme bağlanmaktadır" (hükümet gerekçesi)

2. "Tasarı'nın 10. maddesinin 1. fıkrasındaki parasal sınır kaldırılmış böylece tüketiciye daha geniş koruma alanı sağlanmıştır. Aynı maddenin 3. fıkrasının 3. cümlesinde yer alan 'satıcı' kelimesinden sonra 'veya sağlayıcı' ibaresi eklenmiştir" (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi).

2/a. "Tasarı'nın 11. maddesinin (metinde 9) başlığı 'kapıdan satışlarda satıcının ve sağlayıcının yükümlülüğü' şeklinde değiştirilmiştir. Tüketicilere verilmesi zorunlu olan cayma bildirim belgesinin daha iyi okunabilmesini teminen en az 16 punto ile yazılması uygun bulunmuştur. Kapıdan satışlarda malın yanı sıra hizmetin de pazarlanacağı dikkate alınarak maddenin 2. fıkrasında yer alan 'teslim aldığı' ibaresinden sonra gelmek üzere 'veya sözleşmenin imzalandığı' ibaresi, 'içerisinde malı' ibaresinden sonra gelmek üzere de 'veya hizmeti' ibaresi eklenmiştir. maddenin 3. ve 4. fıkralarında yer alan 'satıcı' ve 'satıcıya' kelimelerinden sonra gelmek üzere 've sağlayıcı', 've sağlayıcıya' ibareleri eklenmiştir." (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi).

3. "Kapıdan yapılan satışlar hakkında, uygulamaya ilişkin usul ve esasların Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca belirlenmesinin, kapıdan satışlarda yedi günlük cayma süresi içerisinde, satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden

herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesinin istenemeyeceğinin hükme bağlanmasına" (Plân, Bütçe Komisyonu gerekçesi).

4. Directive 85/577/CEE du Conseil, du 20 Decembre 1985, concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats en dehors des établissements commerciaux.

Journal Officiel L 372 du 31/12/1985 p. 0031-0033 (EUR-Lex 31985L0577).

5. Resmi Gazete, 13.06.2003 t. 25137 S.

6. "Alım-satım işleminin satıcının işyerinde ya da bu amaçla kullandığı mekanlarda yapılması esastır. Bu yerlerin dışında önceden görüşme yapılmaksızın yapılan satışlar (kapıdan satışlar) olarak isimlendirilmektedir. Zorlayıcı satış olarak da nitelendirilen bu tür satışların gelişmiş batı ülkelerinde bütünüyle yasaklanması yoluna gidilmektedir. Kapıdan satışlarda tüketiciye hiçbir gerekçe göstermeden yedi gün içerisinde cayma hakkı tanınması, ülkemizde son yıllarda yaygınlaşmaya başlayan bu tür satışları disiplin altına alacaktır. Tüketicinin malı satın aldığı haliyle iadesi esastır. Ancak bir kullanım söz konusu ise, o takdirde kullanma dolayısıyla malın ticari değerindeki kaybını tüketici ödemek zorundadır." (Devlet Planlama Teşkilâtı, Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, S. 232-8. maddenin ilk şeklinin gerekçesi).

7. Devlet Planlama Teşkilâtı, Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, s. 175.

## Mesafeli Sözleşmeler

Madde 9/A.- (Ek: 6.3.2003-4822/14)

Mesafeli sözleşmeler; yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelerdir.

Mesafeli sözleşmenin akdinden önce, ayrıntıları Bakanlıkça çıkarılacak tebliğ ile belirlenecek bilgilerin tüketiciye verilmesi zorunludur. Tüketici bu bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe sözleşme akdedilemez. Elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde teyit işlemi yine elektronik ortamda yapılır.

Satıcı ve sağlayıcı, tüketicinin siparişi kendisine ulaştığı andan itibaren otuz gün içerisinde edimini yerine getirir. Bu süre, daha önceden tüketiciye bildirilmek koşulu ile en fazla on gün uzatılabilir.

Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddi malların ve sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispat ile yükümlüdür.

Cayma hakkı süresince sözleşmeye konu olan mal ve hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasının veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesinin istenemeyeceğine ilişkin hükümler dışında kapıdan satışlara ilişkin hükümler mesafeli sözleşmelere de uygulanır.

Satıcı veya sağlayıcı cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi bu hukuki işlemden dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmek ve yirmi gün içerisinde de malı geri almakla yükümlüdür.

## Tanım ve Kapsam

1. "Mesafeli Sözleşmeler," 4077 sayılı yasanın ilk şeklinde bulunmaktadır. Yasaya 4822 sayılı yasanın 14. maddesi ile eklenmiştir. Hükümet gerekçesi(1) ile "Plan, Bütçe komisyonu" gerekçesi(2) tasarı metninde yapılan değişiklikleri ve gerekçelerini ortaya koymaktadır. "Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu" Hükümet önerisini ve gerekçesini aynen kabul etmiştir. Konu Avrupa Birliği Komisyonu'nun 97/7/CEE sayılı direktifinde düzenlenmiştir.(3), Bu direktiften esinlenerek, "Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik" Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak 13.06.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur(4) (Ek 9)

2. Genelde, ister kampanyalı, ister kapıdan, isterse mesafeli olsun, bütün bu sözleşmeler, hukuki bakımından ya bir satım sözleşmesi, eğer bir hizmet sunumu söz konusu ise, ya da bir istisna, nakliye, yayın vb. sözleşmesidir. Gelişen teknoloji, özellikle elektronik iletişimin yaygınlaşması ile sözleşmeler, artık, tarafların karşılıklı tartışma ve anlaşmalarıyla satılan malı veya yapılacak hizmeti görerek, koşullarını tartışarak değil, uzaktan, bir bakıma "gairler arasında" (BK 5, 6, 7. m.) gerçekleşmeğe başlamış, bu giderek yaygınlaşmış, sosyal yaşamda ihmal edilemeyecek boyutlara ulaşmış, bu tür sözleşmelerde tüketicilerin korunması kaçınılmaz hale gelmiştir. Satıcı veya sağlayıcının uzaktan, yazılı, görsel iletişim araçları ile yaptıkları cazip, ama soyut önerilerin, bu nitelikleri itibariyle aldatıcılığı, satıcı veya sağlayıcının yine bilinmeyen, soyut kimliği mesafeli sözleşmelerin aynen kapıdan sözleşmeler gibi özel hükümlerle düzenlenmesini gerekli kılmıştır.(5) Tüketim kadar, mesafeli tüketim işlemleri de günümüzün, tüketicinin korunması için önlem alınması gereken bir olaydır. Tüketim hukukunun özelliği, tüketim işlemlerine konu sözleşmelerde sözleşme serbestisi ilkesinin sınırlandırılması, sözleşme koşullarının tüketici çıkarlarını satıcı veya sağlayıcının çıkarları ile dengeleyecek koşulların ön görülüp, zorunlu hale getirilmesidir. Mesafeli sözleşmelerde de bu yapılmış, sözleşmelerin içermesi ve kurulması

MESAFELİ  
SÖZLEŞMELER

için gereken hukuki ve idari önlemler yasa ve yönetmelikle düzenlenmiştir. Sözleşmeler hukukunda, tarafların karşılıklı hak ve borçları ilgilendiren hususların, sonuçta bir idari işlem olan yönetmelikler ile düzenlenmesi mümkün değildir. Bu hususlarda yönetmelik kurallarının, elbette, bir hukuki değeri ve bağlayıcı yoktur. İhtilâf halinde, yasa ve sözleşme hükümleri ile bağlı bulunan yargıç için, yönetmelik, mehzâ Avrupa Birliği Direktifi de olsa, yukarıda bir çok defa tekrar ettiğimiz üzere, sadece bir referanstır. Bağlayıcı olabilmesi, çoğu Avrupa Birliği ülkelerinin yaptığı gibi bir yasa veya yasa gücünde kararname ile yürürlüğe sokulmasını gerektirir.

3. "Mesafeli sözleşmeler" 9/A. maddesinin 1. fıkrası hükümüne göre: "Yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelerdir." Avrupa Birliği Komisyonu'nun 97/7/CE sayılı direktifinin 2. maddesi 1. bendinde ki tanım da, anlam itibariyle bu tanımdan farklı değildir, şöyledir: "Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında, bunlar tarafından çeşitli iletişim teknikleri kullanılarak mesafeli olarak organize edilmiş satış sistemleri çerçevesi içerisinde, sözleşmenin sonuçlanması dahil, gerçekleştirilen bütün mal satışları ve hizmet sözleşmeleri, mesafeli sözleşmelerdir." Bir başka deyişle her iki tanıma göre de, mesafeli sözleşmeden söz edebilmek için, a. işlemin, taraflarının (tüketici veya sağlayıcı) karşı karşıya gelmeksizin, b. iletişim araçları (yazılı, görsel, telefon, elektronik ve benzeri) vasıtasıyla yapılmış olması lâzımdır. Direktif, bu iki unsura bir üçüncüsü ve tamamlayıcısı, c. iletişim sisteminin satıcı veya sağlayıcı tarafından organize edilmiş olması, unsurunu eklemiştir. Doğru olan da budur; mesafeli sözleşmeler münferit bir tüketicinin keza münferit bir satıcı veya sağlayıcıya telefon ederek, mektup yazarak sipariş vermesi değildir. Mesafeli sözleşmelerden söz edilebilmesi satımın veya sunumun iletişim teknikleri ve araçları kullanılarak özel olarak organize edilmiş olmalıdır. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nden farklı olarak



97/7/CE sayılı direktifte (2/4 m.) “satıcı veya sağlayıcının fizik ve karşılıklı olarak bulunmaksızın bir sözleşmeyi müzakere etmek ve sonuçlandırmak için kullandıkları iletişim araçları” “mesafeli iletişim tekniklerini” olarak tanımlanmış ve bunları 1 numaralı direktif ekinde gösterilmiştir.(6)

Mesafeli sözleşmelerin kapsamı hakkında, maddede özel bir hüküm yoktur. Bu Mesafeli sözleşmeler Yönetmeliği'nin 11. maddesinde a. Banka, sigorta ile ilgili, b. Otomatik satış makineleri vasıtasıyla akdedilen, c. Halka açık jetonlu telefonlar vasıtasıyla akdedilen, d. Açık arttırma yolu ile akdedilen, e. Gıda, içecek ve günlük tüketim için tüketicinin evine veya işyerine düzenli olarak sağlanan malların tedariki ile ilgili, f. Sağlayıcının üstlendiği, barınma, ulaşım, yemek tedariki, sportif ve kültürel faaliyetler ve eğlence hizmetlerini özel bir günde veya sürede tedarik etmesine ilişkin hükümler içeren, sözleşmeler, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin kapsamı dışında tutulmuştur, yönetmelik hükümleri bu sözleşmelere uygulanmaz. 97/7/CE sayılı direktifi, bunlara ek olarak, taşınmaz satışları, kira hariç taşınmaz üzerindeki tüm hak satışları, inşaatını, açık arttırılmalı satışları, genel telefonlardan yapılan satışları kapsam dışında tutmuş, daha ayrıntılı bir düzenleme yapmıştır.

### Sözleşmenin Kurulması

4. Kapıdan satışlarda olduğu gibi, mesafeli sözleşmelerde önceden, Bakanlıktan bir yetki belgesi alınması söz konusu değildir, ne yasada ne de yönetmelikte (Ek 9) böyle bir hüküm vardır. Ne var ki; mesafeli sözleşmeler, 9/ A maddenin 2. fıkrası hükmüne göre, ancak “Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” (5) hükümlerinde yazılı ön bilgilerin tüketiciye verilmesi ve bu bilgilerin alındığının tüketici tarafından teyidinin alınması suretiyle yapılabilir. Bu “ön bilgiler,” yönetmeliğin 5. maddesinde yazılıdır ve şunlardır:

*“Ön Bilgiler*

*Madde 5. Mesafeli sözleşmenin akdinden önce aşağıdaki bilgilerin tüketiciye verilmesi zorunludur.*

*a. Satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,*

*b. Sözleşme konusu mal ya da hizmetin temel özellikleri,*

*c. Sözleşme konusu mal ya da hizmetin tüm vergiler dahil satış fiyatı,*

*d. Satıcı veya sağlayıcının fiyat dahil tüm vaatlerinin geçerlilik süresi,*

*e. Tüketicinin ödemelerinin nasıl yapılacağına dair bilgiler,*

*f. Teslimat ve ifanın nasıl yapılacağına ve varsa buna ilişkin masrafların tutarı ve kimin tarafından karşılanacağına dair bilgiler,*

*g. Cayma hakkı ve bu hakkın nasıl kullanılacağına dair bilgiler,*

*h. Tüketiciiye bir maliyeti varsa kullanılan iletişim yollarının ücreti,*

*ı. Sözleşme konusu mal ya da hizmetin, teslim ve ifa tarihlerine ilişkin program,*

*j. Tüketicinin talep ve şikayetlerini iletebileceği satıcı veya sağlayıcının açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri.”*

Gerek yasaya ve gerekse yönetmeliğe göre, sözleşmenin akdedilmesi, tüketicinin bu ön bilgileri doğru ve eksiksiz olarak edindiğini yazılı olarak teyit etmesine bağlıdır. İşlem elektronik ortamda yapılmışsa teyit de elektronik ortamda yapılır. Tüketici, mallar için sözleşme konusu mal kendisine ulaşmadan, hizmetler için de en geç hizmetlerin ifasından önce ön bilgileri içeren yazılı onayı almalıdır. (Yön. 6. m.) Tüketicinin teyidini kanıtlamak elbette sözleşmenin kurulduğunu ileri süren satıcı veya sağlayıcıya aittir. Yönetmeliğin 9. maddesinin 3. fıkrası

hükmü, bu konuya açıklık getirmiş, satıcı ve sağlayıcının kanıt yükümünü teyit etmiştir ve şöyledir: “Satıcı veya sağlayıcı mesafeli sözleşme konusu malın veya hizmetin tüketiciye teslimi veya ifasından önce sözleşmenin bir nüshasını ve ön bilgilerin teyidine ilişkin yazılı onayın bir nüshasını tüketicinin kendi el yazısı ile imzalanmasını sağlayarak teslim eder. Uyuşmazlık halinde ispat külfeti satıcı ve sağlayıcıya aittir” Satıcı veya sağlayıcının, herhangi bir nedenle, mesafeli sözleşmeden doğan yükümlerini yerine getirmekten kaçınmak için, kendisine ön bilgilerin teyidinin gelmediğini ileri sürebilir. Bu durumda kanıt yükümü yer değiştirir. Ama herhangi bir şekilde malın tüketiciye ulaşmasından, hizmet ise hizmetlerin ifasından sonra ön bilgilerin teyidinin kendisine ulaşmadığını satıcı veya sağlayıcı ileri süremez. Malın teslimi, hizmetin ifası, ön bilgilerin teyidinin bir kanıtıdır. Sözleşmede yazılı olması gereken hususlar yönetmeliğin 7. maddesinde yazılıdır ve şunlardır:

#### *“Sözleşmede Bulunması Gereken Şartlar*

*Madde 7: Mesafeli sözleşmenin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.*

*Sözleşmede;*

*a. Tüketicinin, satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,*

*b. Sözleşmenin düzenlendiği tarih,*

*c. Malın veya hizmetin teslimi veya ifa tarihi ve şekli,*

*d. Teslimat ve ifaya ilişkin masrafların tutarı ve kimin tarafından karşılanacağına dair bilgiler,*

*e. Sözleşme konusu malın veya hizmetin cinsi veya türü, miktarı ve varsa marka ve modeli,*

*f. Malın veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil peşin satış fiyatı,*

MESAFELİ  
SÖZLEŞMELER

g. *Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,*

h. *Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,*

ı. *Peşinat tutarı,*

j. *Ödeme planı,*

k. *Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları, yer alır."*

Bu yasanın 6. maddesinin 6. fıkrası hükümleri, bu fıkrada açıkça belirtildiği üzere mesafeli sözleşmeler ile ilgili 9/A maddeye de uygulanır. Bu hükme ve genel olarak da Haksız Şartlar Yönetmeliği'nin 6/1 maddesine göre: "Sözleşme şartlarının tüketicinin anlayabileceği şekilde açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olması" ve ayrıca en az 12 punto ve koyu siyah harflerle okunaklı olarak düzenlenmesi gerekir. Sözleşmede bulunması gereken bu şartlarda eksik halinde bu yasanın 6. maddesinin 6. fıkrası hükmü ne göre. "Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya bir kaçının bulunmaması durumunda eksiklik sözleşmenin geçerliliği etkilemez. Bu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından derhal giderilir." Öbür taraftan yasaya aykırı olarak düzenlenmiş bir sözleşmeye göre satıcı ve sağlayıcı, zaten, kendi yararına bir talep de bulunamaz, yasaya aykırı olarak düzenlenmiş sözleşme elbette, haksız bir şarttır. Bu yasanın 25. maddesinin 2. fıkrası hükmüne göre, 9/A maddede yazılı yükümlerine aykırı davrananlar para cezası ile cezalandırılır.

### Satıcı ve Sağlayıcının Yükümleri

5. 9/A maddenin 3. fıkrası ile yönetmeliğin 9. maddesinin 1. fıkrası hükmüne göre; "Satıcı ve sağlayıcı, tüketicinin siparişi kendisine ulaştığı andan itibaren otuz gün içerisinde edimini yerine getirir. Bu süre, daha önceden tüketiciye bildirilmek koşulu ile en

*fazla on gün uzatılabilir.*” Bu süreler, tabii, sözleşmede satım konusu malın teslim tarihinin, konu hizmet ise işlemin tarihinin belirtilmediği satışlar içindir. Sözleşmede bir tarih veya vade belirtilmiş ise satıcı ve sağlayıcının belirtilen tarihte malı teslim etmesi, hizmeti yerine getirmesi gerekir. Yönetmelik 9. maddenin 4. ve 5. fıkralarında, sözleşmeden doğan yükümünü yerine getiremeyeceği anlaşılan satıcı ve sağlayıcıya iki seçenek tanınmıştır.

– Birisi, satıcı veya sağlayıcı, süre dolmadan ve sözleşmede belirtilmiş olması şartıyla, tüketiciye eşit kalite ve fiyatta mal ve hizmet tedarik edebilir. Böyle bir durumda, eşit kalite ve fiyat olduğu sürece tüketicinin ifayı ret hakkı yoktur, ancak malın veya hizmetin kalitesine ve fiyatına itiraz edebilir. Eşit kalite ve fiyatı kanıtlamak satıcı veya sağlayıcıya aittir.

– Diğeri satıcı veya sağlayıcının sipariş konusu mal veya hizmetin imkansızlaştığını ileri sürmesi, sözleşmeden doğan yükümlerini yerine getirememesidir. Bunu da ifa yükümlülüğünü yerine getirme süresi dolmadan tüketiciye bildirilmelidir. Şüphesiz *“imkansızlığın ileri sürülmesi”* ile *“imkansızlık”* birbirinden farklı iki ayrı durumdur. Objektif imkansızlık halinde sözleşme zaten geçersiz olur (BK 20 ve 117 m.), ayrıca bir bildirimde dahi gerek kalmadan satıcı veya sağlayıcının aldığı bedeli varsa senetleri iade etmesi gerekir. Ama imkansızlık objektif değil de, sadece satıcı ve sağlayıcı yönünden, sübjektif, ise (imkansızlığı bildirme ifadesi böyle bir imkansızlığı çağırıştırılmaktadır) böyle bir durumda, tüketici, kanımızca kendisine iade edilmesi gereken ödeme ve senetlerden ayrı olarak, eğer varsa zararını da talep edebilir.

6. Mesafeli sözleşmelerin önemli bir özelliği 9/A maddenin 5. fıkrasında yazılıdır, bu fıkra hükmüne göre; *“Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddi malların ve sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispat ile yükümlüdür.”* Genelde karine; mal veya hizmetin ayıpsız olarak teslim ve ifa edilmiş olduğudur, malın veya hizmetin ayıbı, otuz gün içerisinde, satıcı veya sağlayıcıya bildirilmemiş ise (Bkz., 4 ve 4/A m.) tüketici tarafından ayıpsız olarak

MESAFELİ  
SÖZLEŞMELER

kabul edilmiş sayılır, ayıbın kanıtı tüketiciye ait olur. Mesafeli satışlarda teslimatın ayıpsız olarak yapıldığının ispatının satıcı veya sağlayıcıya yükletilmesi ile karine ters döndürülmüş, bir bakıma “*ayıplı teslim*” karinesi yaratılmıştır. Ne varki bu husus mesafeli satışlara konu bütün ve mal ve hizmetler için değildir, sadece “*gayri maddi mallar ve sunulan hizmetler*” ile sınırlıdır. Gayri maddi mallar da yönetmelikte “*elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü, ve benzeri gayri maddi mallar*” olarak tanımlanmıştır.

7. 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu’nun 23. maddesi ile Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu’na 295. maddeden sonra gelmek üzere 295/A madde eklenmiş, böylece usulüne uygun oluşturulmuş imza ve elektronik veriler aksi ispat edilinceye kadar kesin delil kabul edilmiş, senet sayılmıştır. (7) Kanununun genel gerekçesi, konuyla ilgili bilgi vermektedir. (8)

### Cayma Hakkı

8. 9/A maddenin 5. fıkrası hükmüne göre aşağıda yazılı istisnası dışında kapıdan satışlara ilişkin hükümler, (Bkz., 8. ve 9. m.) mesafeli sözleşmelere de uygulanır. İstisna, 8. maddenin 3. fıkrasında yazılı; cayma hakkı süresi dolmadan (mal satımında tüketicinin malı teslim aldığı tarihten başlamak üzere yedi gün, hizmetlerde ise sözleşme tarihinden başlamak üzere keza yedi gün) satıcı veya sağlayıcı, kapıdan satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Bir başka deyişle mesafeli sözleşmelerde satıcı ve sağlayıcı kapıdan satışlardan farklı olarak cayma hakkı süresi içerisinde satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden ödeme yapmasını isteyebilir. Maddede mesafeli sözleşmelerde cayma hakkı süresi ile ilgili bir hüküm yoktur. Kapıdan satışlarla ilgili yedi günlük süre (8. m.) kıyasen mesafeli sözleşmelerde de uygulanır. Tüketici mal satışına ilişkin sözleşmelerde malın teslimi tarihinden başlamak üzere, hizmet sunumu ile ilgili sözleşmelerde sözleşmenin imzalanmasından başlamak

üzere keza yedi gün içerisinde hiçbir sebep göstermeksizin sözleşmeden cayabilir (geri dönebilir) Bu husus yönetmeliğin 8. maddesinin 1. fıkrasında; *“Tüketici; mal satışına ilişkin mesafeli sözleşmelerde, teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı reddederek sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Hizmet sunumuna ilişkin mesafeli sözleşmelerde ise, bu süre sözleşmenin imzalandığı tarihte başlar. Sözleşmede, hizmetin ifasının yedi günlük süre dolmadan yapılması kararlaştırılmışsa, tüketici ifanın başlayacağı tarihe kadar cayma hakkını kullanabilir. Cayma hakkının kullanımından kaynaklanan masraflar satıcı veya sağlayıcıya aittir”* hükmüyle, ayrıca ve özel olarak belirtilmiştir. Ne var ki; *“Bu Yönetmeliğin 6. (ön bilgilerin doğruluğunun yazılı olarak kanıtlanması) ve 7. maddesindeki koşullardan (sözleşmede bulunması gereken şartlar) biri eksik olduğu taktirde satıcı veya sağlayıcı en geç 30 gün içerisinde eksikliği giderir. Bu durumda yedi günlük süre, söz konusu eksikliğin giderildiğine dair bilginin yazılı olarak tüketiciye ulaştırıldığı tarihten itibaren başlar.”*

Yönetmeliğin cayma hakkı ile ilgili 8. maddesine göre; a. tüketicinin cayma hakkını kullanmasından kaynaklanan masraflar (örneğin bildirim masrafları, mal teslim edilmişse malın gönderim ve geri alım masrafları vb. gibi tüm masraflar satıcı veya sağlayıcıya aittir. Satıcı veya sağlayıcı tüketiciden hangi isim altında olursa olsun cayma hakkı kullanımı nedeniyle bir bedel talep edemez, cayma hakkı kayıtsız ve şartsızdır, sözleşmeye bununla ilgili bir hüküm konulursa bu geçersiz olur, b. Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ve tüketiciye anında teslim edilen mallara ilişkin sözleşmeler cayma hakkı ve kullanımına ilişkin hükümlere tabi değildir. (örneğin bedeli karşılıklı bir yazılımın, bir programın aktarılması gibi), c. bunun gibi; tüketicinin özel istek ve talepleri uyarınca üretilen veya üzerinde değişiklik ya da ilaveler yapılarak kişiye özel hale getirilen mallarda tüketici cayma hakkını kullanamaz. Ayrıca tüketici, niteliği itibariyle iade edilemeyecek, hızla bozulma veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan mallar söz konusu olduğunda cayma hakkını kullanamaz, d. Malın teslimi sözleşmeye taraf olan tüketici dışında bir kişiye yapılırsa

dahi tüketici cayma hakkını kullanabilir. Bu durumda satıcı malı 9. maddenin 4. fıkrası hükmü uyarınca üçüncü kişiden teslim alır, e. Tüketicinin ödediği bedel kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı tarafından ya da satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak karşılanıyorsa, cayma hakkının kullanılması halinde, kredi sözleşmesi de hiçbir tazminat veya cezai şart tutarını ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın kendiliğinden sona erer. Ancak bunun için, cayma bildiriminin kredi verene de yazılı olarak iletilmesi gerekir.(9)

9/ A maddenin son fıkrası hükmüne göre; *"Satıcı veya sağlayıcı cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış olduğu bedeli, kıymetli evraki ve tüketiciyi bu hukuki işleminden dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmek ve 20 gün içerisinde de malı geri almakla yükümlüdür."* Bu yükümünü yerine getirmeyen satıcı veya sağlayıcı, bunlara ilâveten, eğer uğramuş ise tüketicinin zararlarını da ödemek zorunda kalır. Ayrıca 25. maddenin 2. fıkrası hükmüne göre, idari para cezası ödemek zorunda da kalır.

Cayma hakkı ile ilgili olarak yukarıda 6/B madde ile ilgili bölümde açıklamada bulunulmuştur. (5. numaralı açıklamaya bkz.)

### Uygulanacak Diğer Hükümler

9. Bu yasanın 6. maddesine göre *"haksız şartlar"* mesafeli sözleşmelere uygulanacağı gibi, aynı maddenin 6. fıkrası hükmüne göre mesafeli sözleşmeler en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenmelidir ve sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya bir kaçının bulunmaması durumunda eksiklik sözleşmenin geçerliliği etkilemez. Bu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından derhal giderilir. Mesafeli sözleşmelerin taksitli olması durumunda 6/ A madde hükümleri de ayrıca uygulanır. Kapıdan satışlara ilişkin hükümlerde, yukarıda yazılı istisna (9/a maddenin 5. fıkrası dışında 8 numaralı açıklama) kıyasen mesafeli satışlara uygulanır.



Devre tatil (6/B m.), paket tur (6/C m.), kampanyalı satışlar (7 m.), kapıdan satışlar (8, 9 m.) sözleşmelerinin elektronik ortamda kurulması halinde, mesafeli sözleşme hükümlerinin, bu sözleşmelere özgü hükümlere ilâveten uygulanması hususu gözden kaçmamalıdır.

1. "Madde ile, tüketici ile satıcının birbiriyle doğrudan temas halinde olmadığı televizyon, gazete, ilan ve internet aracılığıyla yapılan her türlü alışverişlerde yaşanan sorunların yasal çerçevede çözümlenmesi amaçlanmaktadır. Bu tip mesafeli sözleşmelerde, satıcının, tüketicinin siparişini en çok 30 gün ve herhalde daha önceden yazılı olarak tüketicieye bildirmek koşuluyla on günlük ek sürede yerine getirmesi öngörülmüştür. Benzer nitelikleri dolayısıyla mesafeli satışlara, kapıdan satışlarla ilgili hükümler, cayma hakkı süresinde satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasının veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesinin istenemeyeceğine ilişkin hükümleri dışında uygulanarak mesafeli sözleşmeler bağlanmasında tüketici koruma altına alınmıştır." (Hükümet gerekçesi)
2. "Çerçeve 12. maddesi ile 4077 sayılı kanuna eklenen 9/A maddesi; 2. fıkrasının sonuna, tüketicinin elektronik ortamda yaptığı sözleşmelerdeki bilgileri, yine elektronik ortamda teyit edebilmesine olanak sağlayan bir hükmün eklenmesi ve çerçeve madde numarasının 14 olarak değiştirilmesi suretiyle (...) kabulüne" (Plân, Bütçe Komisyonu gerekçesi).
3. Directive 97/7/CEE du Parlement européen et du Conseil, du 20 mai 1997, concernant la protection des consommateurs en matière de contrats a distance.  
Journal Officiel, L 144 du 04/06/1997 p. 0019-0027 (EUR-Lex 31997L0007).
4. Resmi Gazete, 13.06.2003 t. 25137 S.
5. "(...) Elektronik ticaret, sözleşmenin tarafları yüz yüze gelmeksizin, bilgi-iletişim ağları (bilgisayar, internet vs.) aracılığı ile yapılan tüm sözleşmeleri kapsamına alan ticari bir sistemdir. Tüketiciler bilgi iletişim ağları (internet gibi) yoluyla, tıpkı katalogdan sipariş veriyormuş gibi günlük alışverişlerini yapmanın yanı sıra, dijital ürün olarak adlandırılan; veri yazılım, müzik gibi gayri maddi malları da satın alabilir veya çeşitli hizmetleri sağlayabilirler. Tüketicinin giderek yaygınlaşan elektronik ticaret ve elektronik tanıtım açısından da korunması çok önemli bir husustur. Günümüzde teknolojik değişiklikler, pazarlama ve satış metodlarında devrim yaratmış, bilgi teknolojisi ve internet gibi yeni oluşumlar gelişim için yeni önemli alanlar olarak ortaya çıkmıştır. Pazarlama stratejisi içerisinde teknoloji artık kitlelere yönelik değil teke tek reklamlar ve tanıtım anlayışını teşvik etmektedir. Bilgi teknolojisi artık tüketicinin istediği veriye ve bilgiye anında ulaşmasına olanak vermektedir. Bilgi toplumu olarak adlandırılan yapı içerisinde elektronik ticaret, satıcı ve tüketici arasındaki ilişkiyi, bir başka deyişle tüketicinin doğasını değiştirmiştir. OECD'E'nin Raporu'na göre günümüzde

MESAFELİ  
SÖZLEŞMELER

satıcı ve tüketici arasındaki elektronik ticaret dünya elektronik ticareti içinde %20 paya sahiptir. Fakat, günümüz itibarıyla satıcı ve tüketici arasındaki elektronik ticaret, şirketler arasındaki elektronik ticaret kadar gelişmemiştir. Bunun sebebi tüketicinin güveninin sağlanamamasıdır. Tüketici politikaları ile ilgili kuruluşlar, elektronik ticaret ve elektronik tanıtımında da tüketicinin güvenliğini sağlayacak uygun düzenlemeleri yapmalıdırlar. Bu gelişmeler dikkate alınarak, ülkemizde de vakit kaybetmeden bu hususta tüketiciye koruyucu düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Ülkemiz hukuku ele alındığında, böyle bir düzenleme TKHK'na eklenecek bir madde ile, genel olarak tüm mesafeli sözleşmeler bakımından yapılabilir." (DPT Alt Komisyon Raporu, 2001 3. Bölüm, Tüketici Hukuku ve Uluslar arası Etkileşimler, s. 60)

6. 97/7/CE sayılı Direktif Annexe I (Ek. I) Direktifin 2. madde 4 numaralı maddesinde sözü edilen iletişim teknikleri

- Adressiz basılı yazı
- Adresli basılı yazı
- Standart mektup
- Sipariş verilmesi mümkün basın reklamı
- Katalog
- Telefon insan konuşmalı
- Telefon insan konuşmasız (telefon metni, otomat)
- Radyo
- Resimli telefon
- Videotexte (küçük bilgisayar, ekranlı, klavyeli, dokunmalı ekranlı)
- Elektronik posta
- Fax
- Television (televizyon alımı, satımı)

7. 5070 sayılı "Elektronik İmza Kanunu" Resmî Gazete, 23.01.2004.

"Madde 23: 18.6.1927 tarihli ve 1086 sayılı Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanun' a 295. maddeden sonra gelmek üzere aşağıdaki 295/A maddesi eklenmiştir.

Madde 295/A Usulüne göre güvenli elektronik imza ile oluşturulan elektronik veriler senet hükmündedir. Bu verilen aksi ispat edilinceye kadar kesin delil sayılır.

Dava sırasında bir taraf kendisine karşı ileri sürülen ve güvenli elektronik imza ile oluşturulmuş veriyi inkar ederse, bu Kanun'un s. 08. maddesi hükmünü kıyas yoluyla uygulanır."

8. Elektronik imza Kanun'un genel gerekçesi konuyla ilgili etraflı bilgi vermiştir, konuyu açıklık getirmiştir. Şöyledir: "Günümüzde geleneksel ve alışılmış iletişim yöntemlerinden elektronik iletişim yöntemine doğru hızlı bir değişim ve gelişim yaşanmaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin bu değişimini ve hızlı gelişimini, ekonomik faaliyet alanlarında ve sosyal yaşamda yeni olanaklar yaratmaktadır.

Bilgisayar ve internetin sosyal ve ekonomik yaşama girmesi, bu alandaki gelişim ve değişimi hızlandırmıştır. Özellikle elektronik imzanın çeşilli alanlarda kullanılır olması sonucu bazı düzenlemelerin yapılması ihtiyacı ortaya çıkmıştır. İnternet kullanımının bir parçasını oluşturan elektronik imzanın kullanımının

sağlanması için uluslararası düzeyde bu konuda çalışmalar başlatılmış ve sürdürülmektedir. 13 Aralık 1999 tarihli Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Elektronik İmza Direktifi ile Birleşmiş Milletlerin 14 Haziran 1996 tarihli Elektronik Ticarete İlişkin Model Kanun'u bu kapsamda sayılabilir. Diğer yandan çeşitli ülkelerin mevzuatında elektronik imzaya ilişkin yasal düzenleme yapıldığı bir kısmında ise çalışmaların devam ettiği görülmektedir. Örneğin, Fransa'da 13 Mart 2000 tarihli ve 2000-230 sayılı kanunla elektronik imza Medeni Kanun'un 1316-4. maddesinde yer almış olup, bu maddenin uygulanması amacıyla 30 Mart 2001 tarihli ve 2001-272 sayılı Kararname ile elektronik imza hakkında bir düzenleme yapılarak yürürlüğe konulmuştur. Avusturya'da ise 1 Ocak 2000 tarihinde yürürlüğe giren Elektronik İmza Kanunu ile bu konuda düzenleme yapılmıştır. Bundan başka Amerika Birleşik Devletleri'nde federal bir kanun olarak 'Küresel ve Ulusal Ticarete Elektronik İmzalar Kanun'u yürürlüğe girmiştir. Öte yandan, birçok Avrupa ülkesinde konuya ilişkin mevzuat hazırlanmış ya da hazırlanan tasarılar ilgili ülkelerin hukuki yapılarına göre yürütme veya yasama organları gündeminde bulunmaktadır.

Elektronik ticaretin gelişmesi ve elektronik imzanın kullanıcılar tarafından benimsenmesi için açık ağ sistemine güven duyulmasının sağlanması gerekir. Bu güvenin sağlanabilmesi, taraflar arasında karşılıklı olarak iletilen bilgilerin gizliliğinin ve bütünlüğünün korunması, tarafların kimliklerinin doğruluğunun güvence altına alınmasına ilişkin hukuki düzenlemelerin yapılması ile mümkün olabilecektir. Hukuki ve ticarî işlemlerde zaman, yer ve iş gücü tasarrufu sağlanması bakımından, kullanıcıların gelecekte elektronik imzayı tercih edecekleri daha şimdiden görülmektedir.

Tasarı hazırlanırken elektronik ticaretin bütünü ile düzenlenmesi hedef alınmamış; elektronik ticaret ve kamu alanında yürütülecek "e-devlet" olarak adlandırılan projenin alt yapısının aslı unsuru olan elektronik imza düzenlenmiştir. Böylece, Tasarı'nın Kanun'laşması ile elektronik ticarete ilişkin diğer kanunî düzenlemelerin önü açılacaktır. Tasarı'da hem Kanun'un adı olarak, hem de temel kavram olarak elektronik imza kavramı benimsenmiştir. Böylece, bir yandan kapsayıcı bir üst kavram kullanılarak sayısal imza veya biyometrik tanımlama yöntemlerinin kullanımına olanak sağlanmış, öte yandan Amerika Birleşik Devletleri ve Fransa gibi ülkelerin Kanun'larında ve Avrupa Birliği düzenlemelerinde kullanılan başlık ve temel kavramlarla uyum sağlanmıştır.

Açıklanan bu nedenlerle, elektronik imzanın hukukî ve teknik yapısını, elektronik imzayla ilgili işlemler ile elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının faaliyetlerini düzenlemek amacıyla bu Tasarı hazırlanmıştır" (Elektronik İmza Kanunu-Genel gerekçesi).

9. Mesafeli Sözleşmeler Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'in 8. maddesi "cayma hakkı" ile ilgilidir.

### Cayma Hakkı

**Madde 8:** Tüketici; mal satışına ilişkin mesafeli sözleşmelerde, teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı reddederek sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Hizmet sunumuna ilişkin mesafeli sözleşmelerde ise, bu süre sözleşmenin imzalandığı tarihte başlar.

MESAFELİ  
SÖZLEŞMELER

Sözleşmede, hizmetin ifasının yedi günlük süre dolmadan yapılması kararlaştırılmışsa, tüketici ifanın başlayacağı tarihe kadar cayma hakkını kullanabilir. Cayma hakkının kullanımından kaynaklanan masraflar satıcı veya sağlayıcıya aittir.

Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ve tüketiciye anında teslim edilen mallara ilişkin sözleşmeler cayma hakkı ve kullanımına ilişkin hükümlere tabi değildir.

Malın teslimi sözleşmeye taraf olan tüketici dışında bir kişiye yapılsa dahi tüketici cayma hakkını kullanabilir. Bu durumda satıcı malı 9. maddenin 4. fıkrası hükmü uyarınca üçüncü kişiden teslim alır.

Tüketicinin özel istek ve talepleri uyarınca üretilen veya üzerinde değişiklik ya da ilaveler yapılarak kişiye özel hale getirilen mallarda tüketici cayma hakkını kullanamaz. Ayrıca tüketici, niteliği itibariyle iade edilemeyecek, hızla bozulma veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan mallar söz konusu olduğunda cayma hakkını kullanamaz.

Bu Yönetmeliğin 6. ve 7. maddesindeki koşullardan biri eksik olduğu taktirde satıcı veya sağlayıcı en geç 30 gün içerisinde eksikliği giderir. Bu durumda yedi günlük süre, söz konusu eksikliğin giderildiğine dair bilginin yazılı olarak tüketiciye ulaştırıldığı tarihten itibaren başlar.

Tüketicinin ödediği bedel kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı tarafından ya da satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak karşılanıyorsa, cayma hakkının kullanılması halinde, kredi sözleşmesi de hiçbir tazminat veya cezai şart tutarını ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın kendiliğinden sona erer. Ancak bunun için, cayma bildiriminin kredi verene de yazılı olarak iletilmesi gerekir.

## Tüketici Kredisi

Madde 10.- (Değişik: 6.3.2003-4822/15 m.)

Tüketici kredisi, tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir. Tüketici kredisi sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Taraflar arasında akdedilen sözleşmede ön görülen kredi şartları, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

Sözleşmede:

- a. Tüketici kredisi tutarı,
- b. Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,
- c. Faizin hesaplandığı yıllık oran,
- d. Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme plânı,
- e. İstenecek teminatlar,
- f. Akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,
- g. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- h. Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar,
  1. Kredinin yabancı para cinsinden kullandırılması durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartlar,

Yer alır.

TÜKETİCİ  
KREDİSİ

Kredi veren, taksitlerden birinin veya bir kaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak; ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması durumunda ve tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksiti ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Ancak kredi verenin bu hakkını kullanabilmesi için en az bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir. Tüketici kredisinin teminatı olarak şahsi teminat verildiği hallerde, kredi veren asıl borçluya başvurmadan, kefilden borcun ifasını isteyemez.

Tüketici, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da kredi veren, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür. Bakanlık ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indiriminin ne oranda yapılacağına usul ve esaslarını belirler.

Kredi verenin, tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda satılan malın veya hizmetin hiç ya da zamanında teslim veya ifa edilmemesi halinde kredi veren tüketiciye karşı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olur.

Kredi verenin ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da krediyi kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaktır. Bu yasağa rağmen tüketiciden bir kıymetli evrak alınacak olursa, tüketici bu kıymetli evrakı kredi verenden geri istemek hakkına sahiptir. Ayrıca kredi veren kıymetli evrakın ciro edilmesi sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür.

## Genel Olarak

1. Önceden 4077 sayılı yasanın 10. maddesinde düzenlenmiş bulunan "Tüketici Kredileri", 4822 sayılı yasanın 15. maddesi ile değiştirilerek bu günkü şekli almıştır. Hükümet gerekçesi ile (1), "Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu" gerekçesi (2) ve "Plan Bütçe komisyonu" gerekçesi (3) tasarı metninde yapılan değişiklikleri ve gerekçelerini ortaya koymaktadır. Konu Avrupa Birliği Komisyonu'nun 87/102/CEE (değişiklik 90/88/CEE) sayılı direktifinde düzenlenmiştir (4), bu Direktif'ten esinlenerek, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından, "Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik" hazırlanarak 01.08.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur(5) (Ek 17). Avrupa ülkelerinin konu ile ilgili tutumları farklıdır, sorunu tüketim yasasının içerisinde özel bir bölümde (İkinci Kitap) çözenler olduğu gibi, örneğin Fransa, özel olarak ayrı bir yasa konusu yapan ülkelerde vardır. Örneğin, konu, Federal Almanya'da, Avrupa Birliği Komisyonu Direktif paralelinde 1991 yılında özel bir "Tüketici Kredisi Yasası" ile düzenlenmiştir. İsviçre'de, sorun, son olarak 2003 yılında yeni bir "Tüketici Kredisi Hakkında Federal Yasa" ile keza özel bir yasa konusu olmuştur.

2. Tüketmek üzere borç olarak alınan para ve faizi, bir başka ve günümüz deyimini ile tüketici kredileri tarih boyunca toplumların önemli bir sorunu olmuş, çoğu defa yasaklamalar ile bir çözüm bulunmak istenmiştir. İslam toplumunda, bilindiği gibi, genel olarak riba, özel olarak faiz haramdır, faiz içeren sözleşmeler hiçbir şekilde geçerli olamaz. Saint Thomas d' Aquin (XIII. asır) göre de Katolikler için faiz günahıdır (6). Ama kapitalizm ile birlikte durum değişmiş, zaman ve kredi para sayılmıştır. (7) Protestanlık mı kapitalizmi yaratmıştır yoksa kapitalizm mi Protestanlığı üretmiştir, burası tartışmalıdır. Tartışmalı olmayan nokta Avrupa'da Protestanlık ile birlikte gelişen kapitalizm sonucu ticari yaşamda olduğu kadar toplum yaşamında da faiz önemli bir yer tutmağa başlamış, "faizden para kazanmak" üzerine kurulu bankalar gibi güçlü kurumlar

TÜKETİCİ  
KREDİSİ

ekonomide ve toplumda yerini almıştır. Bunun sonucunda üretime yönelik kredi ve bunun faizi ile tüketime yönelik kredi ve bunun faizi arasındaki fark, zamanla, daha iyi anlaşılmalı, üretime yönelik ticari kredinin meşruluğu ve sınırı üzerinde durulmazken, tüketime yönelik kredinin, insanların tüketim ihtiyaçlarını karşılamak üzere aldıkları kredilerin faizlerinin düzenlenmesi ve sınırlandırılması tartışmasız bir zorunluluk haline gelmiştir. Günümüz toplum yaşamında ve ekonomisinde tüketicinin zayıf konumu, en çok kredi işlemlerinde görülmektedir. Ekonomisi ne kadar kapitalist olursa olsun tüketici kredilerini düzenlemek bütün ülkeler için artık kaçınılmazdır.

Ülkemizde, 4.12.1984 tarihli 3095 sayılı "*Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun*" öncesinde tüketici kredisinden söz etmek hemen hemen mümkün değildir. Bunun iki sebebi vardır; birincisi 22 Mart 1303 (1887) tarihli Murabaha Nizamnamesi'nin ticari işlere ait olan hükümleri dışında hükümlerinin geçerliğini korumasıdır. (Türk Ticaret Kanunu 1473 m.) Bir başka deyişle Murabaha Nizamnamesi'nin ticari işler dışında kalan ikrazat (krediler) ile ilgili aradan kaç yıl geçerse geçsin faiz toplamının anapara toplamını geçemeyeceğine, anapara miktarı ile sınırlı tutan hükmü (4. madde) ile keza ticaret dışı kredilerde mürekkep (birleşik) faizin yürütülmesini en fazla üç yıl ile sınırlandıran (5 m.), fahiş faizin yasal faize indirilmesine her zaman imkan tanıyan hükmü (6 m.) 3095 sayılı yasanın 5. maddesiyle yürürlükten kaldırılıncaya kadar geçerliliğini sürdürmüştür. Türk Ticaret Kanunu'nun 8. maddesinin 2. fıkrası da bu hükümlerle uyumlu olarak birleşik faize ancak ticari borçlanmalar için imkan tanımıştır. Murabaha Nizamnamesi 1984 sonundan itibaren yürürlükte değildir. Ama birleşik faizi sadeci ticari kredilerle sınırlandıran, tüketicileri kapsam dışında tutan Türk Ticaret Kanunu'nun 8. maddesinin 2. fıkrası hükmüyle 3095 sayılı kanunun, "*kanuni faiz ve temerrüt faizi hesaplanırken mürekkep faiz yürütülemez*" (5 m.) hükmü yürürlükte. Ortada yasal bir çelişki vardır, bu çelişkinin yeni "*Türk Ticaret Kanunu Tasarısı* da 8. maddenin 2. fıkrasında yazılı; "*Ticari işlerde, kanuni anapara ve temerrüt faizi*



*hakkında ilgili mevzuat hükümleri uygulanır*" hükmü ile giderilmesi önerilmiştir.

3095 sayılı yasanın 1. maddesinde, taraflara tanınan sözleşme serbestisi sadece faiz miktarı hakkındadır. Faizin hesaplanış biçimi, açık anlatımla birleşik faiz konusunda bir açıklık yoktur. Bir tür karz (ödünç) sözleşmesi olan tüketici kredilerinde BK 30/3 maddesine göre *"Faizin, anaya zım edilerek birlikte tekrar faiz yürütülmesi evvelden mukavele edilmiş olsa bile batıldır."* Tüketici kredilerinin birleşik faize göre hesabı ve tüketicilerin buna göre borçlandırılmaları için kanımızca şimdi üzerinde durduğumuz 10. madde ve bu maddeye göre yapılacak tüketici kredisi sözleşmesi yeterli değildir.

### Tanım ve Kapsam

3. maddenin 1. fıkrasının birinci cümlesine göre: *"Tüketici kredisi, tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir."* İsviçre Federal Tüketim Yasası'na göre (m. 3); *"tüketici, ticari veya mesleki faaliyetleri ile bir ilgisi bulunmayan (bunların dışında kalan), bir amaçla tüketici kredisi anlaşması yapan bütün gerçek kişilerdir."* Birinci tanımdaki *"Ticari veya mesleki olmayan amaçlar"* ifadesi yerine geçen ikinci tanımdaki *"bir kişinin ticari veya mesleki faaliyetleriyle bir ilgisi bulunmama"* ifadesi, kanımca olaya daha uygun bir tanımlamadır. Bu oldukça geniş bir tanımdır; ticari ve mesleki amaçlar dışında, hemen her türlü amaç, taşınmaz satın almak, yaptırmak, tanım kapsamında ele alınabilir. Avrupa Konseyi Direktifi'nde (87/102/CEE. m. 2) ve İsviçre Federal Tüketim Yasası'nda (m. 7), kapsam dışı tutulan tüketici işlemleri ayrı ayrı belirtilmiştir. Madde de bu konuda açıklık bulunmaması bir eksikliktir.

Bunun gibi herhangi bir miktar ve süre (vade) sınırlaması da yoktur. Örneğin 87/102/CEE sayılı Avrupa Konseyi Direktifi'ne göre; tutarı 200 Ecu'dan az 20.000 Ecu'dan fazla olan tüketici kredileri ile üç aydan az süreli veya üçer aylık

TÜKETİCİ  
KREDİSİ

sürelerle dört ödemeli on iki ay süreli tüketici kredileri kapsam dışı bırakılmıştır. Tanımda gerçek veya tüzel kişi ayrımı da yapılmamış, sadece bir mal veya hizmeti "*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinme*" ifadesiyle yetinilmiştir. Bu duruma göre tüzel kişiler de, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla örneğin bir dernek, bir vakıf bu tanıma göre tüketici kredisinin, kredi alan tarafı olabilir. Oysa gerek Avrupa Konseyi Direktifi'nde (87/102/CEE) ve gerekse İsviçre Federal Tüketim Yasası'nda, tüzel kişiler, tüketici tanımında kapsam dışında bırakılmıştır.

Tanımın birinci unsuru tüketici ise ikinci unsuru da kredi verendir. "*Kredi veren*", bu yasanın 3/k maddesiyle "*Tüketici Kredisinde Erken Ödeme ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin*" 4/b maddesinde; "*Mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeğe yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketleri*" olarak tanımlanmıştır. Bankalar, Bankalar Yasası'na, özel finans kuruluşu ve finansman şirketleri ise 90 sayılı (yetki Kanunu 2810 sayılı) "*Ödünç Para Verme İşleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname*"ye tabidir. Bu gibi kurumların çalışmaları izne tabi olduğu gibi, işlemleri de izne ve denetime tabidir

Tanımın üçüncü unsuru da kredinin nakit olarak verilmesidir. Bir başka deyişle tüketici kredisi para ödünüdür. Para dışında misli herhangi bir mal, Borçlar Kanunu'nda olduğu gibi (BK 306) tüketici kredisi konusu olamaz.

Nakit kredi, tüketiciye peşin olarak (Credit au comptant) verilebileceği gibi ödemeler şartlarına ve vadeye de bağlanabilir. Nakit kredi belirli bir malın satın alınması veya bir hizmetin sağlanması (bir mal veya hizmetin finansmanı) için de verilebilir. Üstelik, böyle bir durumda, kredi veren, verdiği krediyi bir malın satın alınması veya yine belirli bir hizmetin yaptırılması şartına bağlamışsa, bu maddenin 5. fıkrası hükmüne göre, ayrıca, yerine getirilmeyen yükümler sebebiyle müteselsilen sorumlu olur. Nakdi kredinin bir 3. şekli, "*kredi kartı ile nakdi krediye dönüşen*" işlemlerdir. Bu kredi kartı ile bir mal veya hizmetin satın alınması şeklinde olabileceği gibi, kredi kartı

ile para çekimi suretiyle de olabilir. Bu konu bir sonraki 10/A maddede ayrıca düzenlenmiştir.

4. 1.03.2006 tarihli *Resmi Gazete'* de yayınlanarak yürürlüğe giren 5464 sayılı *"Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun amacı:"* Banka kartları ve kredi kartlarının çıkarılmasına, kullanımına, takas ve mahsup işlemlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemek suretiyle kartlı ödemeler sisteminin etkin çalışmasını sağlamaktır. (1. m.) *"Kartlı sistemi kuran, kart çıkaran, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar ile üye işyerleri ve kart hamilleri bu kanun hükümlerine tabidir."* (2/1 m.) Kanunun tanımlamalarına göre: *"Mevduat hesabı veya özel cari hesapların kullanımı dahil bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlayan kart", "banka kartı", "Nakit kullanımı gerekmeksizin mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağını sağlayan basılı kartı veya fiziki varlığı bulunmayan kart nuniarası", "kredi kartı" olarak tanımlanmıştır.* Bir başka deyişle kanun banka kartları (ATM kartları) ile kredi kartları ile ilgili işlemleri düzenlemektedir. Bu yasanın 10. maddesinde düzenlenmiş bulunan *"tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredi"*, kanımızca, bu yasanın doğrudan kapsamına dahil değildir.

### Kredi Sözleşmesinin Şekli ve Kurulması

5. maddenin 1. fıkrasının ikinci cümlesine göre, bu yasaya göre tüketicilerle düzenlenen bütün sözleşmelerde olduğu gibi; *"Tüketici kredisi sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur."* Bu hüküm; *"Ödünç Para Verme İşleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname"* nin *"Ödünç sözleşmesi"* başlıklı 10. maddesi hükmüyle de teyit edilmiş, yazılı olarak düzenlenmeyen ödünç sözleşmeleri geçersiz sayılmıştır. Ayrıca bu yasanın 6. maddesinin 6. fıkrası hükmüne göre sözleşmenin en az on iki punto ve koyu siyah harflerle yazılması gerekir. Bu hükme uyulmaması, örneğin sözleşmenin daha küçük harflerle yazılması halinde, aynı fıkra hükmüne göre, sözleşme geçersiz olmaz, eksikliğin derhal giderilmesi gerekir.

TÜKETİCİ  
KREDİSİ

Maddenin 2. fıkrasında sözleşmede bulunması gereken hususlar ayrı ayrı belirtilmiştir.

a. Tüketici kredisi tutarı,

[Amaç tüketici kredisinin net tutarıdır. İsviçre yasasında "Kredinin net tutarı" (m. 9/a) gibi olayı daha iyi tanımlayan bir ifade kullanılmıştır.]

b. Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,

[Bu ifade açık değildir ve ne yasada ne de ilgili yönetmelikte tanımlanmamıştır. Aslında burada ifade edilmek istenen tüketicinin aldığı kredi nedeniyle ödemek zorunda kalacağı paraların toplamıdır, bir başka deyişle kredinin tüketiciye maliyetidir. Gerek İsviçre Federal Tüketici Kredisi Yasası'nda (m. 5) ve gerekse 87/102/CEE sayılı direktifi değiştiren 90/88/CEE sayılı Avrupa Konseyi Direktifi'nde: "Kredinin tüketiciye toplam maliyeti; tüketicinin faiz ve diğer masraflar dahil aldığı kredi için ödemek zorunda olduğu bütün bedellerdir." (8) şeklinde tanımlanmıştır. Elbette vergiler ve kamusal yükler ile birlikte bunlara ilâveten komisyon adı altında bankaların aldıkları ücretler de kredi maliyetlerinin hesabı içerisinde düşünülecektir.]

c. Faizin hesaplandığı yıllık oran,

[Tüketici faiz oranlarıyla ilgili bir sınırlama yoktur, kredi verenler tüketici kredisi faiz oranlarını tayinde serbesttir. Faiz oranları kadar faizin niteliği ve hesaplama biçiminin de kanımızca sözleşmede gösterilmesi gerekir. Yukarıda üzerinde durduğumuz gibi, ticari ve mesleki ihtiyaçların dışında, şahsi ihtiyaçlar için ve tüketmek için alınan krediye bu niteliğiyle bu günkü mevzuatımızda birleşik faiz uygulaması konusu açık değildir. Bu bakımdan faizin niteliğinin de (basit yahut birleşik) sözleşmede gösterilmesi gerekir. Diğer taraftan faiz oranlarının, bir kötü niyet, tüketicinin zayıf konumundan yararlanma ifadesi olmaması gerekmektedir. Aşırı faiz oranı, elbette, bankaların, tüketicinin zayıf konumdan yararlanarak aşırı kâr sağlama istemeleri anlamına gelir, bu da, Yargıtay On Dokuzuncu Hukuk Dairesi'nin aşağıda yazılı (f bendinde

yazılı) bir kararında belirtildiği gibi Medeni Kanun'un 2. maddesinde yazılı objektif iyi niyet kurallarına aykırı bir tutumdur. 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 26. maddesinde Merkez Bankası azami akdi faiz ve gecikme faizi oranlarını tespit etmeye yetkili kılınmış, ayrıca "kart uygulamasında" faizin nasıl hesap edilmesi gerektiğini düzenlemiş, 2. fıkrasının son cümlesinde de "temerrüt hali de dahil olmak üzere kart uygulamasından doğan borçlarda birleşik faiz uygulanmaz" hükmünü getirmiştir. Tüketici kredisinin bir türü olan kredi kartlarına ilişkin bu hükümlerin, tüketici kredilerine de uygulanmasını ilişkin yasada bir açıklık yoktur. Hükmün tüketici kredilerini de kapsayıp kapsamadığı veya örnekleme yoluyla uygulanmasının mümkün bulunup bulunmadığı gelişen zaman içerisinde uygulamalar ve mahkeme içtihatları ile açıklık kazanacaktır.

10. maddenin 1. fıkrasının son cümlesi; "Taraflar arasında akdedilen sözleşmede ön görülen kredi şartları, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez" hükmünü getirmiştir. Kredi sözleşmesinde kredi verene günün koşullarına göre faiz oranını tüketici aleyhine değiştirme yetkisi verecek her hüküm ve bu hükme dayanarak her türlü oran artırımını geçersiz olur.]

d. Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme plânı,

[Ödeme plânında tüketicinin ödeme taksiti olan meblağın içerdiği bütün borç kalemleri ayrı ayrı yazılmış olacaktır. Böylece kredi verenin yapılan ödemeleri istediği kalemlere mahsup etme olanağı ortadan kaldırılmış olmaktadır.]

e. İstenecek teminatlar,

[Maddenin 3. fıkrasında; "Tüketici kredisinin teminatı olarak şahsi teminat verildiği hallerde, kredi veren asıl borçluya başvurmadan, kefilden borcun ifasını isteyemez." hükmü vardır. Kredi verenin alacağını önce asıl borçludan istemesi gerekmektedir. Bu elbette, tüketici kredilerinde müteselsil kefaleti önleyen bir hükümdür, aksine sözleşme söz konusu olamaz, yapılırsa,

TÜKETİCİ  
KREDİSİ

geçersiz olur. İşlem Borçlar Kanunu'nun, sözleşmede kefilin müteselsil kefil olduğu belirtilmiş olsa dahi, adi kefalet hükümlerine göre yürütülmelidir. Bir diğer sınırlandırma, maddenin son fıkrasında yazılıdır, buna göre; "*Kredi verenin ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da krediyi kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaktır. Bu yasağa rağmen tüketici-den bir kıymetli evrak alınacak olursa, tüketici bu kıymetli evraki kredi verenden geri istemek hakkına sahiptir. Ayrıca kredi veren kıymetli evrakin ciro edilmesi sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür.*" Bir başka deyişle ticari kredilerde çok yaygın olan rehin cirosu karşılığı kredi, tüketici kredilerinde geçerli değildir.]

f. Akdi faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,

[ Şüphesiz 3095 sayılı yasanın 2/1 maddesine göre tüketici ile kredi veren temerrüt faizinin oranını sözleşmeyle kararlaştırabilirler. (f) bendinin ifadesi, bu hükmün, temerrüt faizi oranını anapara faizine göre mutlaka fazla olacağı varsayımına göre düzenlendiğini göstermektedir. Bunun da nedeni, mevzuatımıza göre yasal dayanağı pek bulunmayan, anapara faizi alacağının birleşik faiz esasına göre tahakkuk ettirileceğinin kabul edilmiş olmasıdır. Şu veya bu, taraflar temerrüt faizi oranını, aralarında yukarıda (c) bendi hükmüne göre yine aralarında kararlaştırdıkları akdi faiz oranının %30'unu geçmemek üzere bir oranda kararlaştırabilirler. Temerrüt faizinde birinci tavan tarafların kendi aralarında kararlaştırdıkları yıllık anapara faiz oranının %30'udur. Bu oranı geçen miktar geçersizdir. İkinci sırur Yargıtay On Dokuzuncu Hukuk Dairesi'nin 4.2.1997 tarihli 1996/3416 Esas 1997/831 karar sayılı içtihadında bankanın tüketicinin kendisine bıraktığı temerrüt faiz oranlarını günün koşullarına göre saptama yetkisine dayanarak %11'den arttırarak %28 çıkarmasını objektif iyi niyet kurallarına (MK 2) aykırı bulmuştur. (9) Burada üzerinde önemle durulması gereken bir nokta şudur; tüketici tarafından kredi verene, faiz oranlarını günün koşullarına göre (%30 tavanı) içerisinde kalırsa dahi, tüketici aleyhine olan yeniden saptama ve arttırma yetkisi veren

sözleşme hükümleri geçerli olamaz. Maddenin 1. fıkrasının son cümlesi; *“Taraflar arasında akdedilen sözleşmede ön görülen kredi şartları, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez”* sorunu böylece tüketici lehine çözmüştür.]

g. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,

[Genelde hemen ödenmesi gereken (muaccel) borcunu ihtara rağmen, borç vadeli ise ayrıca bir ihtara gerek kalmasının vadesinde ödemeyen borçlu temerrüde düşmüş olur.(BK 101) Tüketici kredilerinde durum farklıdır, 10. maddenin 3. fıkrasında özel hükümler getirilmiş, tüketicinin ödemelerini yapmaması, taksitlerden bir veya bir kaçını ödememesi halinde alacaklı kredi verenin borcun tamamını talep edebilmesi, bir başka deyişle tüketicinin borcun tamamı üzerinden temerrüde düşmüş kabul edilebilmesi özgün ve yasal şartlara bağlanmıştır. Bunun için, a. önce kredi verenin taksitlerin ödenmemesi halinde borcun tamamını talep hakkını sözleşmede saklı tutmuş olması şarttır, b. sonra kredi verenin bütün edimlerini yerine getirmiş olması, yani tüketiciye açmış olduğu kredinin tamamını ödemiş olması, c. tüketicinin de birbirini izleyen iki taksiti ödemede temerrüde düşmüş olması gerekir. Bu koşulların varlığı halinde kredi veren, tüketiciye yazılı bir tebliğ yaparak borcun tamamını ödemesi için bir hafta süre vermek zorundadır. Bu aynı zamanda tüketicinin kredi veren nezdindeki cari hesabının kesilmesi (kat'ı) anlamına gelir, bu sonucu doğurur. (Türk Ticaret Kanunu 93, 94, 95 m.) Tüketici, kredi verenin tanıdığı bu bir haftalık sürenin sonunda kalan borcunun tamamını ödemediği takdirde temerrüde düşmüş olur. Kredi veren kalan borcunun tamamını, tüketicinin temerrüd tarihinden itibaren yürüteceği sözleşmede yazılı (f bendi) temerrüd faizi ve diğer masraflarla birlikte tüketiciden talep eder. Tüketici borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçlarından birisi budur.

Tüketicinin temerrüde düşmesinin sonuçları bakımından, ayrıca, iki durumun üzerinde özel olarak durmak gerekir. Birinci durum; kredi verenin, tüketicinin ödeme plânına göre (d bendi) gününde ödememiş olduğu taksit veya taksitleri talep

TÜKETİCİ  
KREDİSİ

haklarıdır. Kredi verenin, tüketicinin kalan borçlarının tamamını istemeksizin, tüketicinin sadece ödemediği taksitlerin tahsilini talepte ilk bakışta bir engel bulunmamaktadır. Ne var ki, tüketici kredisi de olsa, kredi sözleşmeleri aynı zamanda bir hesabı cari sözleşmesidir. Hesabi cari sözleşmelerinde ise hesap kesilmeden işlem yapılamaz. (TTK 93, 94, 95). Hesabın kesilmesi ise kalan borcun tamamını (cari hesap bakiyesinin) talep hakkı doğurur. Buradan çıkan sonuç, kredi verenin, birbirini izleyen iki taksiti ödemede temerrüde düşmeden, yalnızca bir veya birden ziyade taksit için tüketiciden icra yoluyla bir talepte bulunmasına yasal imkan bulunmadığı şeklindedir. Uygulamada, kredi verenler ödeme günlerine ve miktarlarına göre emre muharrer senetler alarak bir imkan yaratma yoluna gitmişlerdir, ancak, 4822 sayılı kanunla maddeye son fıkra olarak eklenen; *"Kredi verenin ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da krediyi kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaktır. Bu yasağa rağmen tüketiciden bir kıymetli evrak alınacak olursa, tüketici bu kıymetli evraki kredi verenden geri istemek hakkına sahiptir. Ayrıca kredi veren kıymetli evrakin ciro edilmesi sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür."* hükmü ile bu yol da kapatılmış bulunmaktadır. İkinci durum; sözleşmede kredi verene, tüketicinin taksitleri ödememesi halinde kalan borcun tamamını talep etme hakkının tanınmamış olmasıdır. Bu şüphesiz, sanal bir durumdur, sözleşmelerde kredi verene bakiyeyi talep hakkı tanımayan bir kredi sözleşmesi bulmak zordur. Bu durumda, karımızca, sözleşme süre sonuna kadar devam edecek, ödenmeyen taksitlere faiz yürütülecektir.]

h. Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar,

*["Tüketici, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da kredi veren, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür. Bakanlık ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indiriminin ne oranda yapılacağını usul ve esaslarını belirler."]*



Maddenin 4. fıkrasında, bu hükümle, önce tüketiciye aldığı kredinin tamamını veya vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksiti ödeme hakkı tanınmış (genelde tüketici kredi sözleşmelerinde bir hüküm konularak tüketicilerin erken ödeme yapmaları önlenmektedir), sonra da kredi veren ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimi yapmakla yükümlü kılınmıştır.

Bu yükümün somutlaşması, tüketiciye tanınan erken ödeme hakkının etkinlik kazanması, bir başka deyişle erken ödemelerin tüketiciye sağlayacağı indirimler, elbette, erken ödeme halinde yapılacak indirimlerin hesaplama şekliyle yakından ilgilidir. Bakanlık yukarıda sözü ettiğimiz yönetmelikle erken ödeme indirimi ile yıllık maliyet oranını hesaplama usullerini, Avrupa direktiflerine, İsviçre Federal Tüketim Yasası'na uygun olarak düzenlemiştir. Yönetmeliğin ilgili hükümleri şöyledir.(10)

### **"Erken Ödeme**

*Madde 5: Tüketici, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Bu halde kredi veren tüketiciden her hangi bir isim adı altında, ek bir ödemede bulunmasını isteyemez. Erken ödeme miktarı, asgari ödeme miktarının altında olamaz.*

### **Bir veya Birden Fazla Taksitin Vadesinden Önce Ödenmesi:**

*Madde 6: Vadeden önce ödenecek bir veya birden fazla taksit söz konusu olduğunda, erken ödenen taksit tutarı içinde yer alan anapara tutarı üzerinden akdi faiz oranı ve erken ödenen gün sayısı dikkate alınarak bulunacak faiz, faiz üzerinde hesaplanacak kamusal yükümlülükler toplamı ve komisyon tutarı kadar indirim yapılır. Bu halde faiz indirimi Ek 1'de verilen formül doğrultusunda yapılır.*

### **Kredinin Tamamının Erken Ödenmesi**

**Madde 7:** Erken ödeme, taksit tarihinde yapılıyorsa; vadesi gelen taksit ödemesi, geriye kalan taksit tutarları içerisindeki anapara borcu ve varsa o tarihe kadar tahsil edilmemiş faiz ve kanunsal yükümlülükler tahsil edilir. Erken ödeme, iki taksit tarihi arasında yapılıyorsa; ödeme planında yer alan en son ödenmiş taksit tarihiyle, erken kapatma işleminin gerçekleştiği tarih arasında, anaparaya işleyen faiz tutarı, en son ödenmiş taksit tarihi itibarıyla geriye kalan taksit tutarları içerisindeki anapara borcu ve varsa o tarihe kadar tahsil edilmemiş faiz ve kanunsal yükümlülükler tahsil edilir.

### **Yıllık Maliyet Oranı**

**Madde 8:** Kredinin tüketiciye yıllık maliyet oranı, Ek 2'de verilen formül doğrultusunda, kredinin tüketiciye verildiği tarihte, aşğıdaki bedeller hariç tutularak hesaplanır ve sözleşmede gösterilir.

#### **a. Gecikme faizi oranı**

b. Kredi verenin, tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda bu mal veya hizmetin satış fiyatı dışında kalan ve tüketicinin ödemekle yükümlü olduğu her türlü bedel.

c. Tüketicinin makul bir seçim özgürlüğünün bulunmadığı durumlar ile ödenmesi gereken bedellerin normalin çok üstünde olduğu durumlar hariç, fon transferine ilişkin bedeller ile kredi geri ödemeleri, faiz ödemeleri ve diğer masraf ve harçların tahsili amacıyla açılmış bir hesabın muhafaza edilmesine ilişkin bedeller. Ancak, söz konusu ödeme ya da geri ödemelerin tahsili için yapılan masraflar yıllık maliyet oranı hesabına dahil edilecektir.

d. Kredi şartları üzerinde belli bir etkisi olsa dahi kredi sözleşmesinden ayrı sözleşmelerden doğan üyelik aidatları.

e. Tüketicinin ölümü, maluliyeti, hastalanması ya da işsiz kalması halinde yasal faiz ve alacaklı tarafından kredinin verilmesi için

*şart koşulmuş diğer masraflarla birlikte, toplam kredi miktarına eşit ya da bu miktardan az bir meblağın kredi verene ödenmesini sağlamak amacıyla tasarlanmış bedellerin dışında kalan sigorta ya da teminat masrafları.*(10)

*1. Kredinin yabancı para cinsinden kullanılması durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartlar,"*

yer alır.

[Şüphesiz bu hüküm yabancı para cinsinden kullanılmış bir kredinin geri ödemesinin Türk parasından yapılması halinde önem kazanır. Geri ödemelerin alınan yabancı para cinsinden yapılması kararlaştırılması halinde, örneğin Amerikan Doları cinsinden alınmış bir kredinin geri ödemesinin yine aynı para Amerikan Doları üzerinden yapılması gibi, sorun yoktur. Sorun ödemelerin vadesinde yapılmaması halinde çıkabilir. Bu durumda Borçlar Kanunu'nun 83/3 maddesi hükmü uygulanır. Bu hükme göre; "Yabancı para borcunun vadesinde ödenmemesi halinde alacaklı bu borcu vade veya fiili ödeme günündeki rayiçe göre Türk parası ile ödenmesini isteyebilir."

Bu hüküm, geri ödemesi Türk parası üzerinden yapılacak tüketici kredilerinde, uygulanacak kurun sözleşmede yazılı olmaması halinde de uygulanır. Öbür taraftan, oranı kararlaştırılmamış yabancı para borçlarında 3095 sayılı Faiz yasınınun 4. maddesi hükmü göz önüne alınarak; Devlet bankalarının, o yabancı para ile açılmış bir yıl vadeli mevduat hesabına ödenen en yük faiz oranı esas alınabilir.]

6. Nakit kredi belirli bir malın satın alınması veya bir hizmetin sağlanması (bir mal veya hizmetin finansmanı) için de verilebilir. Üstelik, böyle bir durumda, kredi veren, verdiği krediyi bir malın satın alınması veya yine belirli bir hizmetin yaptırılması şartına bağlamışsa, bu maddenin 5. fıkrası hükmüne göre, ayrıca, yerine getirilmeyen yükümler sebebiyle müteselsilen sorumlu olur. Maddede böyle bir durumda sözleşmede, ayrıca ve özel olarak bulunması gereken hususlar ile

TÜKETİCİ  
KREDİSİ

ilgili bir açıklama yoktur. İsviçre Federal Tüketim Yasası'na göre (art. 10) bir mal veya hizmetin finansmanı için alınan kredilerin sözleşmelerinde, ek olarak, ayrıca, şu hususlarında yazılı olması gerekir.

*"a. Alınan mal veya hizmetin tanımı;*

*b. Peşin olarak fiyatı ile ödemenin kredi sözleşmesi ile yapılması nedeniyle fiyatı;*

*c. Muhtemel ön ödeme tutarı, taksitlerin sayısı ve tutarları ile vade sonunda ödenecek para yada bunlar belirli değilse hepsinin ayrı ayrı hesaplama biçim ve ölçütleri.*

*d. Malların durumu ve nitelikleri, eğer hemen teslim edilemeyecekse teslim edilme ve tüketicinin sahip olma koşulları.*

*e. Muhtemel sigorta zorunluluğu, seçimin tüketiciciye bırakılmamış olması halinde ödenmesi gereken sigorta bedeli. "*

Bu hususlar, şüphesiz bir referanstır. Tüketici kredisinin taksitli olması halinde, taksitli satış, 6/ A maddenin 2. fıkrasında yazılı hususların bu tür bir mal satın alınmasının, bir hizmet sağlanmasının finansmanı için alınan kredi sözleşmelerinde, özelliğine göre, yer alması gerekir. Tüketici kredisi sözleşmesinin konusunun belirli bir devre tatil (6/ B m.), paket tur (6/ C m.), kampanyalı satış (7 m.), kapıdan satış (8, 9 m.), mesafeli sözleşmeler (9/ A) olması halinde, bu sözleşmenin gerektirdiği koşulların da tüketici kredisi sözleşmesinde yazılı olması, kanımızca, yasa gereğidir. Yukarıda da açıkladığımız gibi 10. maddenin 5. fıkrası hükmüne göre;

*"Kredi verenin, tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda satılan malın veya hizmetin hiç ya da zamanında teslim veya ifa edilmemesi halinde kredi veren tüketiciciye karşı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olur."* Bu, genel hükümlere göre de böyle olmak lâzım gelir, tüketicinin zararı kredi veren ile satıcı veya sağlayıcının ayrı ayrı da olsa birlikte ve birleşen eylemlerinin sonucunda

(BK 50) oluşmuş bulunmaktadır. Bu hüküm, tüketici kredisi sözleşmesiyle bağlantılı kampanyalı satışlarda da (7. madde 3. fıkra) uygulanır.

7. Sözleşmede yazılması gerekip de (yukarıda 4 ve 5 numaralı açıklamalar) yazılmayan hususların varlığı halinde, bu eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. *"Bu eksiklik satıcı ve sağlayıcı tarafından derhal giderilir."* Bu yasanın 6. maddesinin 6. fıkrasının hükmüdür, bu hükmün, tüketici kredisi sözleşmelerine de uygulanması gerektiği (10 m.) aynı fıkroda belirtilmiştir. Yaptırım 25. maddenin 2. fıkrası hükmüne göre para cezasıdır. Ne var ki, kredi miktarı, faiz oranı gibi kredi sözleşmesinin esaslı noktalarını teşkil eden hususlarda (BK 2) uyuşmanın bulunmadığı hallerde kurulmuş bir kredi sözleşmesinden söz etmek elbette mümkün değildir. Nitekim İsviçre Federal Tüketim Yasası, özel bir hükümle (art 15) yasal olarak sözleşmede bulunması gereken hususların eksikliği halinde tüketici kredi sözleşmesini hükümsüz kabul etmiş, sözleşmenin hükümsüzlüğü halinde ise tüketici, kredi verenden eğer bir bedel almış ise tüketiciye aldığı bedeli, herhangi bir faiz ve masraf ödemediği kredi süresinin sonuna kadar geri ödeme imkanı tanınmıştır.

### Cayma Hakkı

8. Tüketici kredi sözleşmelerinde cayma hakkı ile ilgili bir hüküm bulunmamaktadır. Keza Avrupa Komisyonu'nun 88/102/CEE sayılı bu konuyla ilgili direktifinde tüketiciye tanınmış böyle bir hak bulunmamaktadır. Buna karşılık İsviçre Federal Tüketim Yasası'nda ve Fransa Tüketim Yasası'nda tüketiciye yedi gün süreli cayma hakkı tanınmıştır.

### Hak ve Yükümlülükler

9.a. Kredi vereni, sözleşme süresi içerisinde, tüketici aleyhine sözleşme hükümlerinde hiçbir değişiklik yapamaz. Örne-

TÜKETİCİ  
KREDİSİ

ğın, yukarıda da değindiğimiz gibi kredi sözleşmesinde kredi verene günün koşullarına göre faiz oranını tüketici aleyhine değiştirme yetkisi verecek her hüküm ve bu hükme dayanarak her türlü oran artırımını geçersiz olur.

b. Kredi veren, kredi sözleşmesini fesh edebilmesi 10 maddenin 3. fıkrasında oluşan şartların oluşmasına bağlıdır. (Bkz., yukarıda 4 numaralı açıklamanın (g) bendinde yazılı "*Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları*" bölümü)

c. Kredi veren, asıl borçluya baş vurmadan teminat olarak şahsi kefalet kabul edilmiş ise, kefinden borcun ödenmesini isteyemez. (Bkz., yukarıda 4 numaralı açıklamanın (e) bendinde yazılı "*Teminatlar*" bölümü)

d. Tüketici aldığı krediyi vadesinden önce ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksiti ödeyebilir. Kredi veren bu ödemeleri kabul etmek ve buna göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmak zorundadır. (Bkz., yukarıda 4 numaralı açıklamanın (h) bendinde de yazılı "*kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar*" bölümü)

e. Kredinin belirli bir malın satın alınması veya bir hizmetin sağlanması (bir mal veya hizmetin finansmanı) için de verilmesi halinde, kredi veren satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olur. (Bkz., yukarıda 5 numaralı açıklama)

f. Kredi veren ödemeli bir kıymetli evraka bağlayamayacağı gibi teminat olarak kıymetli evrak da kabul edemez. (Bkz., yukarıda 4 numaralı açıklamanın (e) bendinde yazılı "*teminatlar bölümü ile (g) bendinde yazılı açıklamanın ikinci paragrafı*")

1. "*Madde ile, gecikme faiz oranının akdi faizin %50 fazlasını geçmemesi öngörülerek, bugüne kadarki uygulamada kredi verenlerin inisiyatiflerine bırakılan gecikme faizi oranına sınırlama getirilmiştir. 87/102 sayılı Avrupa Birliği Direktifi hükümleri de dikkate alınarak, bağlı kredilerde tüketiciye vaat edilen mal veya hizmetin, hiç ya da zamanında teslim edilmemesi durumunda, kredi veren de sorumluluk zincirine dahil edilmiştir. Yine kredinin yabancı para birimine*

- endeksli kullanılması durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartlara da sözleşmede yer verilmesi istenmiştir. Kredi kullananın haksız uygulamalardan korunmasını sağlamak amacıyla muacceliyet şartı düzenlenmiş, diğer taraftan, kredi verenin, asıl borçluya başvurmadan, kefilden borcun ifasını isteyemeyeceği öngörülmüştür." (Hükümet gerekçesi)
2. "Tasarımın 13. maddesinin 2. fıkrasının (f) bendinde düzenlenen temerrüt faizi sınırı yıllık enflasyon oranının %70'ler düzeyinden %30 düşmesi dikkate alınarak bu bentte yer alan '%50' ibaresi '%30' olarak değiştirilmiştir. maddenin 3. fıkrasında 'temerrüde düşmesi' ibaresinden sonra gelmek üzere 've ödenmeyen taksit toplamının kredi tutarının en az onda biri olması' ifadesi tüketiciyi koruma gayesiyle eklenmiştir, maddenin 5. fıkrasında yer alan 'satılan malın ibaresinden sonra' 'veya hizmetin,' 'teslimi' ibaresinden sonra 'veya ifa' ve 'karşı satıcı' ibaresinden sonra gelmek üzere 'veya sağlayıcı' ibareleri metne ilave edilmiştir." (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi).
  3. "Çerçeve 13. maddesi ile değiştirilen 4077 sayılı kanunun 10. maddesi; 3. fıkrasında yer alan '...ve ödenmeyen taksit toplamının kredi tutarının en az onda biri olması...' ibaresinin, kredi verenin, taksitlerden birinin veya bir kaçının ödenmemesi halinde, kalan borcun tamamını kredi alandan talep edebilmesi için, ödenmeyen taksit tutarının, toplam kredi tutarının en az %10'unu teşkil etmesine ilişkin hüküm nedeniyle, uygulamada özellikle uzun vadeli kredilerde taksit tutarlarının düşük olması da dikkate alınarak, kredi süresi içinde, kötü niyetli borçlunun bu durumdan istifade ederek sık sık temerrüde düşmekten çekinmeyeceği, kredi veren kuruluşların uzun vadeli kredi vermekten imtina edebilecekleri şeklindeki gerekçeden hareketle metinden çıkarılması ve çerçeve madde numarasının 15 olarak değiştirilmesi suretiyle, .... kabulüne" (Plan, Bütçe Komisyonu gerekçesi).
  4. Directive 87/102/CEE du Conseil, du 22 decembre 1986, Journal Officiel L 042 du 12.12.1987 p. 0048-0053 (EUR-Lex 31987L0102).  
- Directive 90/88/CEE du Conseil, du 22 fevrier 1990, Journal Officiel L 061 du 10.03.1990 p. 0014-0018 (EUR-Lex 31990L0088).
  5. Resmi Gazete, 01.08.2003 t. 25186 S.
  6. Paul Gemahling, Büyük Ekonomistler, Çev.: Zühtü Uray, Maarif Vekâleti Yayınları, s. 29, 1939.
  7. Max Weber, Protestan Ahlakı ve Kapitalizmin Ruhu, Çev.: Zeynep Arıoba, Hil Yayınları.
  8. "coût total du crédit au consommateur: tous les coûts, y compris les intérêts et les autres frais, que le consommateur est tenu de payer pour le crédit." Directive 90/88/CEE du Conseil, du 22 fevrier 1990 art. 1/d.
  9. "(...) Davacı banka taraflar arasında imzalanan visa kartı üyelik sözleşmesinin 20. maddesinde yer alan faiz oranlarında yetkili merciler veya banka tarafından değişiklik yapılması halinde ihtara gerek kalmaksızın değişiklik tarihinden itibaren yeni faiz oranlarının uygulanacağı dair hükme dayanarak, sözleşmenin 8. maddesinde temerrüt faizi oranı %11 olarak belirtilmiş iken, hesabın katından sonra aylık %28 oranında temerrüt faizi uygulanmıştır. Artan faiz oranlarının bankaca kredi borcuna uygulanmasına olanak sağlayan bir sözleşme hükmü

KREDİ  
KARTLARI

tarafkların serbest iradeleri ile oluştuğundan, bu durumun BK'nın 19. ve 20. maddelerine aykırılık teşkil etmeyeceği kuşkusuzdur. Ancak sızleşmenin bu maddesi ile davacı bankasının iradesine bırakılan faiz oranını artırma ile ilgili yetkinin kullanılmasında objektif iyi niyet kuralları içinde davranılması MK'nın 2. maddesinin uyulması gereken emredici bir hükmüdüş. Bu kuralın sonucu olarak bankanın fahiş kazanç amacı ile faiz oranını tek yanlı artırma yetkisine dayanarak haklı görülmeyecek bir orana yükseltmesi objektif iyi niyet kuralları ile bağdaşmayacağından, sızleşmedeki anılan bu hükmün uygulanmasında kredi müşterisinin MK'nın 2. maddesinin koruması altında bulunduğunun kabulü gerekir. Bir başka deyişle bankanın kendisine duyulan güvene aykırı davranışı bulunup bulunmadığının saptanması gerekir. (...)" Yargıtay On Dokuzuncu Hukuk Dairesi'nin 4.2.1997 tarihli 1996/3416 esas 1997/831 karar sayılı.

10. 01.08.2003 tarihli 25186 sayılı Resmî Gazete'de yayınlanan "Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik." (Ek 17)



## Kredi Kartları

Madde 10/A.- (EK 6.3.2003-4822/16. m.)

Kredi kartı ile bir mal veya hizmet alımı sonucu nakdi krediye dönüşen veya kredi kartı ile nakit çekim suretiyle kullanılan krediler de 10. madde hükümlerine tabidir. Ancak bu tür krediler hakkında 10. maddenin ikinci fıkrasının (a), (b), (h) ve (ı) bentleri ile dördüncü fıkra hükmü uygulanmaz.

Kredi veren tarafından tüketiciye gönderilen dönemsel hesap özetleri, onuncu maddenin ikinci fıkrasının (d) bendinde öngörülen ödeme planı hükmündedir. Dönemsel hesap özetinde yer alan asgari ödeme tutarının vadesinde ödenmemesi halinde; tüketici 10. maddenin (f) bendinde yer alan gecikme faizi dışında herhangi bir isim altında yükümlülük altına sokulamaz.

Kredi veren faiz artırımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorundadır. Kredi veren tarafından artırılan faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.

Mal veya hizmetin kredi kartı ile satın alındığı durumlarda, satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden komisyon veya benzeri bir isim altında ilave ödemede bulunmasını isteyemez.

### Genel olarak

1. Kredi kartları, yukarıda 10. maddede düzenlenmiş ve açıklanmış bulunan "Tüketici Kredileri"nin bir türüdür, 4822 sayılı yasanın 16. maddesi ile 10/ A madde numarasıyla yasaya eklenmiştir. Hükümet gerekçesi ile(1), " Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu" gerekçesi(2 ) ve

KREDİ  
KARTLARI

"Plan Bütçe komisyonu" gerekçesi(3) tasarı metninde yapılan değişiklikleri ve nedenlerini ortaya koymaktadır. Konu Avrupa Birliği Komisyonu'nun 87/102/CEE (değişiklik 90/88/CEE) sayılı direktifi'nde kapsamında ele alınmış, bir tüketici kredisi türü olarak düzenlenmiştir. Avrupa ülkelerinin yasalarında da böyledir. 1.03.2006 tarihli Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren 5464 sayılı "Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu"nun amacı: "Banka kartları ve kredi kartlarının çıkarılmasına, kullanımına, takas ve mahsup işlemlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemek suretiyle kartlı ödemeler sisteminin etkin çalışmasını sağlamaktır." (1. m.) "Kartlı sistem kuran, kart çıkaran, üye işyeri anlaşması yapan kuruluşlar ile üye işyerleri ve kart hamilleri bu kanun hükümlerine tabidir." (2/1 m.) Kanun'un tanımlamalarına göre: "Mevduat hesabı veya özel cari hesapların kullanımını dahil bankacılık hizmetlerinden yararlanmayı sağlayan kart", "banka kartı", "nakit kullanımı gerekmeksizin mal ve hizmet alımı veya nakit çekme olanağını sağlayan basılı kartı veya fiziki varlığı bulunmayan kart numarası", "kredi kartı" olarak tanımlanmıştır. Bir başka deyişle kanun banka kartları (ATM kartları) ile kredi kartları ile ilgili işlemleri düzenlemektedir. Bu duruma göre; kart hamilinin, tüketici olması halinde, öncelikle bu yasanın uygulanması gerekir, bir başka deyişle 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu özel bir yasadır, 10/A madde hükümlerinin önüne geçer.

2. Kredi kartları, artık çağdaş yaşamın, tüketim işlemlerinde vazgeçilmez bir ödeme aracı, sosyal ilişkilerin ayrılmaz bir unsurudur. Amerika Birleşik Devletleri'nden başlayıp, önce Avrupa'ya sonra da diğer ülkelere yayılan, giderek, günlük yaşamın hemen her bölümüne egemen olan kredi kartları, tüketim ekonomisinin, kapitalizmin yeni yüzünün bir bakıma simgesidir. Elektronik teknolojinin, elektronik iletişimin güvenilirliğinin gelişimi, tüketici, tüketicinin müşterisi olduğu banka ve satıcı veya sağlayıcı arasındaki ilişkilerin günlük, en küçük tüketici işlemlerine kadar ulaşmasını sağlamış, kredi kartı olmaksızın bir şehir yaşamı düşünülemez olmuştur. O kadar ki gerek Avrupa Birliği'nde ve gerekse ülkemizde, kredi kartı olanaklarından yararlanarak tüketicilerin ekono-

mük güçlerinin üstünde yaptıkları aşırı harcamaların yarattığı aşırı ve ödenmesi zor borçlar, kişisel sorun olmaktan çıkmış, önemli bir sosyal sorun haline gelmiştir. Konunun sosyal ve ekonomik boyutunun yanında ve en az bunlar kadar önemli, elbette, bir hukuki boyutu vardır. Ne var ki olayın bu yönü, diğer yönleri kadar açıklık kazanmış değildir. Şüphesiz kredi kartları yukarıda belirttiğimiz gibi çeşitli ülkelerde ve bu arada ülkemizde düzenlenmiş, tüketiciyi koruma yolunda önlemler alınmıştır. Ama olayın bir tanımı, kredi kartının bir nitelendirilmesi olmadığı gibi hukuki niteliği de tartışmalıdır. Konumuz 10/A madde "Kredi Kartı"nı, tanımlamadan ve nitelendirmeden olduğu gibi alıp, düzenlemiştir. İsviçre Federal Tüketim Yasası'nun olayı ele alışı şöyledir: (art. 12) "*Kredi verenin, tüketiciye bir cari hesap üzerinden avans olarak veya kredi kartına veya kredi seçenekli müşteri kartına bağlı bir hesap üzerinden kredi olanağı tanınması halinde, sözleşme, yazılı olarak, birisi tüketiciye verilmek üzere iki nüsha düzenlenir.*" Olayla ilgili Avrupa Birliği 87/102/CEE Direktifi'nde de bir tanımlama bulunmamaktadır, aynen bizim yasamızda olduğu gibi, sadece, ekinde; "*Kredi kartına bağlı tüketicisi kredi sözleşmelerinin*" içermesi gereken zorunlu ek şartlar belirtilmiştir. Kredi kartı bir ödeme aracıdır, kanımızca, bir tür elektronik nama yazılı kıymetli evrak (TTK 557, 566, 567), özel hükümlere tabi bir tür elektronik çektir. (TTK 692 ve müteakip) Kredi kartı sahibi tüketici, kredi kartını kullanarak ödemede bulunur, daha doğrusu satın aldığı malın veya sağladığı hizmetin bedelinin ödenmesini aralarındaki anlaşma gereği kendisine kredi kartını veren bankaya havale eder. Satıcı veya sağlayıcının kredi kartıyla gereken elektronik işlemi tamamlamasıyla tüketici satın aldığı malın veya sağladığı malın bedelini ödemiş olur. Sahte veya çalıntı veya namına yazılı kişi tarafından kullanılmama halleri dışında, satıcı veya sağlayıcı herhangi bir şekilde tüketiciye geri dönemez. Bundan sonrası, yani tüketiciye kredi kartı ödemesiyle mal vermiş satıcı veya hizmet sağlamış sağlayıcı ile kredi kartı muhatabı banka arasındadır, üye işyeri ile banka arasındaki sözleşme hükümlerine göre çözümlenir. Üye işyeri ve kredi kartı muhatabı banka arasındaki ilişkiler konumuz dışıdır. Konumuz, aralarındaki

KREDİ  
KARTLARI

anlaşma gereği tüketiciye kredi kartı vermiş olan, ona belli bir limit dahilinde ödeme olanağı sağlamış bulunan kredi kartı muhatabı banka ile tüketici arasındaki ilişkilerdir. Bu şüphesiz, bir kredi sözleşmesidir, elbette, genel kredi sözleşmelerinden farklı, tüketici kredisinin bir türüdür. 10/A maddede yazılı olduğu gibi, tüketicinin “Kredi kartı ile bir mal veya hizmet alımı sonucu nakdi krediye dönüşen veya kredi kartı ile nakit çekim suretiyle kullanılan kredidir.” Bir başka deyişle; 10. maddenin 1. fıkrasının ilk cümlesinde yazılı “Tüketici kredisi, tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredidir.” Tanımı, başına, “bir kredi kartına bağlı olarak” kelimeleri eklenmek suretiyle, burada da geçerlidir. Zira, kredi kartı, tüketici kredisinin bir kullanım biçimi, bir kullanım yoludur. Yukarıda yazılı İsviçre Federal Tüketim Yasası’nın; kredi verenin (genelde banka) tüketiciye; “kredi kartına bağlı bir hesap üzerinden kredi olanağı sağlanmıştır,” nitelendirmesi de bu hususun bir başka şekilde ifadesi ve teyididir. Konunun bir tüketici kredisi olarak ele alınması yasa gereğidir. Ne var ki 5464 sayılı yasa kredi kartları, tüketici kredilerinden bağımsız olarak ele alıp düzenlemiş ve bu yasa hükümleri bu yasanın 10/A maddesi hükümleri, dolaylı olarak değiştirmiştir. Bir başka deyişle 10/A maddenin 10. maddeye gönderme yapan hükümlerinin yerini 5464 sayılı yasa almıştır.

### Kredi Kartı Çıkarma ve Kullanma

3. 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu, “Banka kartı veya kredi kartı düzenleme yetkisine haiz bankalar ile diğer kuruluşlar” (3/g m.) olarak tanımladığı “kart çıkaran kuruluşlara” ve kart hamillerine kart çıkarma ve kart kullanma ile ilgili olarak yükümler koymuştur.

— Kredi kartı çıkaran kuruluşlar, artık, eskiden olduğu gibi; talepte bulunmayan veya sözleşme imzalamayan kişiler adına hiçbir şekil ve surette kart veremeyecekleri gibi (8/1 m), kredi kartı hamilinin son ödeme tarihinden itibaren üç ay içinde asgari ödeme tutarını ödememesi halinde, bir aylık ek

ödeme süresi tebliğ ederek ödeme talebinde bulunmak, bu süre içerisinde de ödeme bulunulmaması halinde, borcun tamamı ödeninceye kadar o kişi adına yeni kart düzenlememek üzere, kart hamiline verilen bütün kredi kartlarını iptal etmek zorundadırlar. (8/2 m) Banka kartları ile kredi kartlarının gerçek kart hamillerine teslimi ile kartların kullanılması ile ilgili kod, şifre ve benzeri bilgilerin gizli kalması hususları kredi çıkaran kuruluşların sorumluluğundadır. (8/5, 6 m) Asıl önemlisi; 5464 sayılı yasanın 9. maddesi ile getirilen “kredi kartı limiti” sınırlamasıdır. “Kart çıkaran kuruluş tarafından bir gerçek kişinin sahip olduğu tüm kredi kartları için tanınacak toplam kredi kartları limiti, ilk yıl için ilgilinin aylık ortalama net gelirinin iki katını, ikinci yıl içinse dört katını aşamaz.” (9/2 m) Kredi kartı çıkaran kuruluşlar, bu yasal sınırı nazara alarak ve bunu aşmamak üzere kredi kartı isteyen kişilere bir kredi kartı kullanım limiti belirlemek zorundadırlar. Kart hamilleri talep etmedikçe kart limitleri artırılmaz ve “kart hamillerinin harcamalar ile kart limitlerini aşmalar halinde, aşılan miktara işlem tarihi ile ödeme tarihi arasındaki süre için, akdi faizden başka herhangi bir ücret talep edilemez”. (9/1 m) Kart çıkaran kuruluşlar, belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde hesap özeti çıkararak (uygulama aylıktır) kart hamiline tebliğ etmek zorundadır. (10 m) Kart hamili on gün içerisinde hesap özetine itiraz edebilir, süresi içerisinde itiraz edilmeyen hesap özeti kesinleşir. Ne var ki; hesap özeti kesinleşmesi genel hükümlere göre dava hakkını ortadan kaldırmaz. (11 m)

– Kart kullanımından doğan sorumluluk, kart hamiline aittir. Bu sorumluluk; sözleşmenin imzalanıp, kartın fiziki varlığının kendisine teslim edildiği, fiziki varlığı bulunmuyorsa, kart numarasının öğrendiği tarihten başlar. (15/1 m) Kart hamili, kartı ve kartın kullanımı ile ilgili bilgileri (kod, şifre vb.) korumak ve başkaları tarafından kullanılmasına engel olacak önlemleri almak; “kartın kaybolması, çalınması veya iradesi dışında gerçekleşmiş herhangi bir işlemi öğrenmesi halinde kart çıkaran kuruluşu derhal haberdar etmek zorundadır.” (16/1 m) Ama şu var; harcama belgesi düzenlenmeksizin (20 m) çeşitli iletişim araçları yoluyla veya sipariş formu vasıtasıyla yapılan mal ve

KREDİ  
KARTLARI

hizmet alımlarındaki hukuka aykırı kullanımlardan, örneğin kart hamili dışında kart hamilinin haberi olmaksızın bir başkasının yapmış olduğu işlemlerden, kaynaklanan zararlardan kart hamili sorumlu tutulamaz. (15/3. m)

Yukarıda özetlenen yükümlere aykırılık 5464 sayılı yasanın 35, 36, 37, 38, 39. maddelerinde idari ve adli cezalarla yaptırıma bağlanmıştır.

### **Kredi Kartına Bağlı Tüketici Sözleşmelerinin Şekli ve Kurulması**

4. 5464 sayılı yasanın 24. maddesi ile bu yasanın 6. maddesinin 6. fıkrası hükmü gereğince; kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamili arasındaki ilişkiler en az on iki punto ve koyu siyah harflerle hazırlanmış yazılı sözleşme ile kurulur. Sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye, eğer varsa bir nüshasının da kefile verilmesi gerekir. Sözleşmede, kredi kartı hamiline bildirim yapılması ve bu bildirim kart hamili tarafından kabulü şartı ile değişiklik yapılabilir. (BKVKKK)'nın 25. maddesi yapılacak değişikliklerin kart hamili tarafından kabulü ile ilgili olarak birisi faiz artırımını diğeri faiz artırımını dışındaki değişiklikler ile ilgili olmak üzere iki yasal karine getirmiştir. Birinci karine; faiz artırımını dışındaki sözleşme değişikliklerin bildirildiği hesap döneminin son ödeme tarihinden sonra da kart kullanımına devam edilmesidir, bu değişikliklerin kart hamili tarafından kabul edildiği anlamına gelir. İkinci karine faiz oranlarının artırımını ile ilgilidir; bunun için artırımın otuz gün önceden kart hamiline bildirilmesi gerekir. Kart hamili, faiz artırımını bildirim tarihinden itibaren altmış gün içerisinde tüm borcunu ödeyip, kredi kartı kullanmaya son vermediği takdirde, bu faiz artırımını kabul etmiş sayılır. Bir başka deyişle, kart hamilinin artırımın bildirim tarihinden itibaren altmış gün süresi vardır, bu süre içerisinde borcunu kapatıp, kart kullanımına son verebilir. Aksi halde faiz artırımını kabul etmiş anlamına gelir.

Ayrıca 25. maddenin son fıkrası hükmüne göre; *"Kart hamili, talep etmek suretiyle kartı iptal ettirmek ve sözleşmeyi fesh etmek hakkına sahiptir."* Bu, sözleşme değişikliklerinden bağımsız, kart hamilinin her zaman kullanabileceği yasal bir fesih hakkıdır.

5464 sayılı BKVKKK'nun kredi kartı sözleşmeleri ile ilgili yasal şartları şunlardır: Sözleşmede belirtilen asgari ödeme tutarı, dönem borcunun %20'den aşağı olamaz. (24/3 m)

– Hesap özetinde yer alan asgari ödeme tutarına, son ödeme tarihinde ödenmediği takdirde; kart hamili *"ödenmeyen tutar için sözleşmede ön görülen gecikme faizi dışında bir yükümlülük altına sokulamaz"* (24/3 m)

– *"Kart hamilinin yaptığı işlemler nedeniyle, sözleşmede yer almayan faiz, komisyon veya masraf adları altında hiçbir şekilde ve surette ödeme talep edilemez ve kart hamilinin hesabından kesinti yapılamaz."* (24/4 m)

– *Sözleşmede kart hamilinin haklarını zedeleyici ve kart çıkaran kuruluş lehine tek taraflı haksız şartlar sağlayan hükümlere yer verilemez."* (24/4 m)

Kredi kartı sözleşmelerinde bu hükümlere aykırı hükümler konulması halinde bu hükümler, sözleşmede hüküm bulunmasa bile hesap özetlerine kart çıkaran kuruluş lehine yazılmış olacaklar, yasal şartlara aykırılık nedeniyle hükümsüzdür. Kart hamili hesap özetine süresinde itiraz etmemiş olsa dahi, yasaya aykırı bir ödemede bulunmuşsa bu ödemesini talep ve dava edebilir. (11 m)

Bu şartlar dışında kredi kartı sözleşmelerinde yer alması gereken asgari hususlar Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu'nca belirlenecektir. (24/2 m)

Kefalet konusu 5464 sayılı yasanın 24/5 maddesinde özel olarak düzenlenmiş ve açıklığa kavuşturulmuştur. buna göre: *"Kredi kartı kullanımlarındaki kefalet, Borçlar Kanunu'nda belirtilen adi kefalet hükümlerine (BK 486) tabidir. Asıl borçluya başvurulup borcun tahsili için tüm yollar denenmeden kefilden borcun ifası istenemez."*

KREDİ  
KARTLARI

Bu duruma göre, 5464 sayılı yasa ile birlikte düzenlenecek kredi kartı sözleşmelerinde ki kefalet, sözleşmede müteselsil yazmış olsa da, yasal olarak adi kefalettir. Asıl borçlu hakkın- da icra takibi semeresiz kalmadıkça, kefil hakkında icra takibi yapılmaması gerekir. Kredi kartı limitinin artırılması, kredi sözleşmesinde değişiklik yapılması vb. durumlarda kefil yazılı onayının alınması gerekir. Kefilin mütemerrit sayılabilmesi için asıl borçlunun borcunun, ayrıca kefile bildirilmesi şarttır.

### Faiz Artırımı

5. Tüketicinin, kredi verenin, faiz oranını artırması halinde tüketicinin bu artırımdan etkilenmemesinin koşulları madde- nin 3. fıkrasında belirtilmiştir ve şöyledir: *"Kredi veren faiz artı- rımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorundadır. Kredi veren tarafından artırılan faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez."* Bu koşullar ile 5464 sayılı yasanın yukarıda açıkladığımız 25. maddesinde yazılı faiz artırımı koşulları arasında bir fark yoktur. Görülmektedir ki tüketicinin, kredi verenin faiz artırımında bulunması halinde, bu artırımdan etkilenmemesi için, bildirim tarihinden itibaren altmış gün içerisinde bütün borçlarını ödemekten başka yolu yoktur. Bu takdirde kalan borcunun tamamını altmış gün içerisinde ödeme zorundadır. Kredi verenin yükümü, bir ay önce artırılan oranı bildirmekten ibarettir. Hesap özetleri aylık gönderildiğine göre, tebliğ edilen hesap özetini takip eden aylık hesabın kesilmesinden itibaren artan faiz oranı uygulamaya girer, tüketicinin borçları varsa, bu borçlarına artık yeni faiz oranı uygulanacaktır. Arttırılan faiz oranının geriye dönük uygulanmamasının anlamı, tebliğ tarihinden önceki hesaplar içindir, tebliğ tarihinden sonraki hesaplar, krediler, önceden de gelmiş olsa, bir aylık sürenin sonunda hesap kesiminden itibaren yeni faiz oranına tabi olacaktır. Bir başka deyişle tüketici altmış gün sonunda bütün borçlarını ödeyerek, hesabını kapatsa da, bu altmış gün içeri-



sinde oluşmuş borçlarını (alışveriş, nakit veya gecikme zammı) yeni faiz oranları üzerinden ödemek zorunda bırakılmıştır.

### Faiz Hesaplaması

6. Tüketici kredisi, onun özel bir türü olan “kredi kartları” nasıl bir işlemdir? Bu soruya iki cevap verilebilir, verilecek ve kabul edilecek cevaba göre iki farklı sonuca ulaşabilir.

– Bu işlemler, ticari işlemlerdir. Bu, birinci ve genellikle kabul edilen cevaptır. Bankacılık, ayrıca ticari işletme amacı aranmaksızın, doğrudan doğruya ticari bir iştir (TTK 12/8) ve taraflardan yalnız birisi için ticari iş niteliğinde olan işler, kanunda aksi hüküm olmadıkça, diğeri için de, olayımızda doğrudan veya kredi kartı aracılığıyla bankadan veya bir başka finans kuruluşundan kredi kullanan tüketici için de, ticari iş sayılır. (TTK 21/2 m.) Bu durumun sonucu olarak; “*üç aydan aşağı olmanak üzere faizin ana paraya eklenerek birlikte tekrar faiz yürütülmesi şartı (Birleşik Faiz şartı), yalnız cari hesaplarla borçlu bakımından ticari iş mahiyetinde olan karz (ödünç) akitlerinde geçerli olabilir*” (TTK 8/2 m.) hükmüne göre, tüketici kredilerinde, kredi kartına bağlı olan da dahil, akdi faizde birleşik faiz uygulamasına gidilebilir ve taraflar “*hesap devrelerini ve faiz ve komisyon miktarlarını dahi mukavele ile tayin edebilirler.*” (TTK 94. m.) Bu günkü uygulama bu şekildedir, kredi kartına bağlı tüketici kredilerinde, aylık hesap dönemleri üzerinden işlem yapılmaktadır. Genellikle, tüketicinin, kredi kartını kullanarak hesabından para çekmesi halinde, paranın çekildiği tarihten itibaren, aylık dönem içerisinde yaptığı harcamalar tutarına ise, aylık dönem sonunda, ödeme tarihinden itibaren borcuna, kabul edilmiş veya kabul edilmiş sayılmış faiz oranı üzerinden birleşik akdi faiz yürütülüp, borçlu tüketiciden tahsil edilmektedir.

– Bu işlemler tüketici işlemleridir. Bu ikinci, üzerinde pek durulmayan ya da durulmak istenmeyen cevaptır.

KREDİ  
KARTLARI

Tüketicinin, yasal niteliği, ticari ve mesleki olmayan amaçlarla mal ve hizmet edinmesidir. Tüketim işlemi de, tüketicinin bu amaçla yaptığı işlemidir. (Bu yasanın 3/e, h bentleri) Bir tüketim işlemi olan tüketici kredisini ve kredi kartını, tüketici açısından ticari iş saymamız mümkün değildir. Bu bakımdan bir tüketim işlemi olan tüketici kredilerini, TTK 21/2'ye göre tüketici açısından ticari bir iş sayamayız. Öbür taraftan TTK 8/2 maddesinde, birleşik faiz yürütülmesi halini yalnızca borçlu bakımından ticari iş sayılan, bir başka deyişle borçlusu tacir olan karz akitleri (ödünç sözleşmeleri) ile sınırlandırmıştır. Tüketici kredilerinin, hangi türü olursa olsun, borçlusu, tüketicidir, bu ödünç onun açısından ticari iş saymağa imkan yoktur. Aylık hesap devreleriyle tüketiciyi birleşik faiz hesaplandırılması ile borçlandırmak, şu duruma göre, tartışılması gereken bir durumdur. Tartışılması gereken bu durum, 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 26. maddesinin 2. fıkrasının son cümlesinde yazılı "*Temerrüt hali de dahil olmak üzere, kart uygulamasından doğan borçlarda birleşik faiz uygulanmaz*" hükmüyle çözümlenmiştir. 5464 sayılı yasanın 26. maddesi, belki ülkemizde ilk defa olarak akdi faize bir tavan getirmiş ve faiz hesaplamalarının ilkeleri koymuştur. Bu hükme göre;

– Azami akdi faiz oranları ile azami gecikme faizi oranları üç ayda bir TC Merkez Bankası tarafından tespit edilip açıklanır. Bu faiz oranlarının üzerinde kredi kartı akdi faizleri ve gecikme faiz oranları geçersizdir, işlem Merkez Bankası'nın açıkladığı oran üzerinden yapılır.

– Kredi kartı ile yapılan harcamalara, harcama tarihinden itibaren faiz yürütülemez, bu harcamalara faiz yürütülmesi hesap kesim tarihinden sonra olabilir. Aksine sözleşme geçersizdir. Kredi kartı ile nakit çekilmesi halinde işlem tarihinden itibaren faiz yürütülebilir. Hangi işlemlerin nakit kullanımı sayılacağı Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından belirlenir.

– Dönem borcunun bir kısmının ödenmesi halinde, faiz dönem borcunun tamamı üzerinden değil, ödemediği sonrak

kalan miktar üzerinden hesaplanır. Burada iki durum söz konusudur; asgari tutar ve asgari tutarın üzerinde ödeme yapılmıştır, bu durumda akdi faiz oranı üzerinden faiz hesaplaması yapılır. Asgari tutarın altında ödeme yapılmıştır, bu durumda gecikme faizi uygulanır.

– Hesap kesimi tarihi ile son ödeme tarihi arasında on günden az bir süre olamaz.

– TKHK'nın 10/A maddenin 2. fıkrasının son cümlesinin göndermesi ile 10. maddesinin 2. fıkrasının kredi kartı sözleşmesinde yazılı olması gereken gecikme faizi oranına ilişkin (f) bendi hükmü (akdi faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı) 5464 sayılı yasanın 26. maddesinin son fıkrası hükmü uyarınca kredi kartları için uygulanmaz. (4)

### Satıcı veya Sağlayıcının Komisyon İsteği

7. maddenin 4. fıkrası (son) açıktır, tüketicinin kredi kartını kullanarak ödeme yaptığı satıcı veya sağlayıcılar, bu şekilde ödemeyi kabul ettikleri için tüketiciden, adı ne olursa olsun, bir ek ödeme yapmasını isteyemezler isterlerse bu yasaya aykırı olur.

### Görevli ve Yetkili Mahkeme

8. 5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanun'un 44. maddesine göre bu Kanun'un (5464 sayılı yasanın) uygulanması ile ilgili uyuşmazlıklarda kart hamilinin tüketici olması halinde 4077 sayılı yasanın 22 (Tüketici Sorunları Hakem Heyeti) ve 23 (Tüketici Mahkemeleri) maddeleri hükümleri uygulanır.

1. "Madde ile, tüketiciler ile bankalar arasında uyumsuzluklara neden olan kredi kartı işlemleri, Kanun kapsamına alınmaktadır. Kredi kartıyla yapılan alışverişlerin 10. maddede belirtilen bağlı kredi olarak değerlendirilmesi mümkün olmadığından, bu durum hariç kredi kartı işlemlerinde, 10. maddenin hangi hükümlerinin uygulanmayacağı düzenlenmiştir. Diğer taraftan, kredi kartıyla yapılan alış-verişlerde, satıcının tüketiciden ayrıca komisyon almasına yönelik uygulama engellenmiştir" (Hükümet gerekçesi)
2. "Tasarı'nın 14. maddesinin 4. fıkrasında yer alan 'satıcı' kelimesinden sonra 'veya sağlayıcı' ibaresi eklenmiştir. Ayrıca temerrüde düşen Tüketiciciye gecikme faizi dışında başka bir yükümlülük getirilmemesi hükmü 3. fıkranın sonuna ilave edilmiştir" (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi).
3. "Çerçeve 14. maddesi ile 4077 sayılı kanuna eklenen 10/A maddesi; 3. fıkrasının sonuna, yeni faiz oranının bildirilmesinden sonraki kredi kullanımlarında ve halihazırda kredilendirme varsa buna devam edilmesi halinde, yeni faiz oranına tabi olmak istemeyen tüketicilere, bildiri takip eden 60 gün içinde borcunun tamamını ödeyerek kredilendirme son verebilme inkarı sağlayan bir hükmün eklenmesi ve çerçeve madde numarasının 16 olarak değiştirilmesi suretiyle, (...) kabulüne" (Plân, Bütçe Komisyonu).
4. Uygulamada kredi kartı hesaplarında nakit çekim ve alışveriş ile ilgili faiz oranları ayrı ayrı gösterildiği gibi gecikme faiz oranları da çoğu defa açıklanmaktadır. Kimi bankalar faiz hesapla yöntemini bildirmekte kimi ise tanımlamalarla yetinmektedir. Genel olarak durum şöyle özetlenebilir.

- Genel olarak kredi verenin (bankalar) kredi kartı işlemlerinde aylık hesap özetleri göndermektedir. Tüketicinin, hiç değilse hesap bakiyesi borcunun, asgari ödeme tutarını (5464 sayılı kanunla %20) son ödeme tarihinde ödemesi gerekmektedir.

- Alışveriş faiz oranı ile nakit çekim faiz oranı farklıdır. Nakit çekim halinde, nakit çekimin yapıldığı tarihten itibaren, alışveriş halinde ise hesap kesimi tarihinden itibaren (kimi bankalarda son ödeme tarihinden itibaren), bildirilen oran üzerinden faiz yürütülür.

- Gecikme faizinin niteliği nedir, bir cezai şart mı, yoksa temerrüt faizi midir? Temerrüt faizin söz konusu olabilmesi için, muaccel bir borcun varlığı gerekir (BK 101, 103). Kredi kartına bağlı tüketici kredilerinde, kredi verenin alacağını muaccel hale gelebilmesi için en az üç aylık hesap döneminin tamamlanmış olması, kredi verenin hesabı kat ederek, durumu ve bakiye alacağını ödenmesini bildiren bir ihtarı tüketiciciye tebliğ etmesi gerekmektedir. (ITK 8/2, 92, 93, 94 m.) Bundan sonraki faiz, temerrüt faizidir ve buna faiz yürütülemez. Ama üç ay içerisinde, aylık hesap özetlerinde gösterilen borcun asgari ödeme tutarını ödemiş olan tüketiciciye uygulanacak faiz, temerrüt faizi değil, kredi verenlerin gecikme adı altında tüketicicilerinden daha fazla para almasını sınırlayan bir anlamda cezai şarttır.

## Sürelî Yayınlar

Madde 11.- (Değişik: 6.3.2003 - 4822/17 m.)

Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla sürelî yayın dışında ikinci bir ürün ve/veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği durumlarda; kitap, dergi, ansiklopedi, afiş, bayrak, poster, sözlü veya görüntülü manyetik bant veya optik disk gibi sürelî yayıncılık amaçlarına aykırı olmayan kültürel ürünler dışında hiçbir mal ya da hizmetin taahhüdü ve dağıtımı yapılamaz. Bu amaçla kampanya düzenlenmesi halinde, kampanya süresi altmış günü geçemez. Kampanya konusu mal veya hizmet bedelinin bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

Sürelî yayın kuruluşu, kampanyaya ait reklam ve ilanlarında, kampanya konusu mal veya hizmeti Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programı ilân etmek ve kampanya konusu mal veya hizmetin ifasını, kampanyanın bitiminden itibaren otuz gün içinde yerine getirmek zorundadır.

Kampanya süresince, sürelî yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılmaz. Kampanya konusu mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamayacağı gibi, bu mal veya hizmetin ayrılmaz yada tamamlayıcı parçaları da ayrı bir kampanya konusu haline getirilemez. Bu kanun uygulamasında, ikinci bir ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir kampanya olarak kabul edilir.

Sürelî yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen, ancak sürelî yayınla doğrudan veya dolaylı irtibatlandırılan kampanyalar da bu hükümlere tabidir.

## Genel Olarak

1. 4077 sayılı yasanın 11. maddesinde "Sürelî Yayınlar" başlığı altında düzenlediği "abonelik sözleşmeleri," doksanlı yıllarda yazılı medya kuruluşlarının promosyon adı altında, kültürel amaçlı ticarete uygulanan düşük oranlı KDV'den yararlanarak, yazılı basın araçlarını kullanarak gerçekleştirdikleri, giderek bir çulğunlığa dönüşen, yasadışı dayanıklı tüketim maddeleri ticaretinin yarattığı sakıncaları önlemek üzere bu tür olay ve işlemleri önleyen bir maddeye dönüşmüştür. Gelişmeler şöyle olmuştur: Önce 1 Ocak 1997 tarihinde kabul edilen 4226 sayılı yasa ile yazılı iletişim araçlarının "yayıncılık amaçlarına aykırı, kültürel niteliği olmayan" tüketim mallarının, dayanıklı tüketim maddelerinin dağıtılması yasaklanmış, aykırı eylemler için para cezaları getirilmiştir. Bu yasanın iptali için Anayasa Mahkemesi'ne açılan davalar reddedilmiştir. (Anayasa Mahkemesi'nin 29.9.1998 tarih E. 25. K. 56 ve E 26, K 57 sayılı kararları). Bu yasaya rağmen, özellikle ülkemizin iki büyük medya kuruluşu, "yayın amaçlarına aykırı, kültürel niteliği olmayan" tüketim maddelerini, örneğin yatak çarşafı, düdüklü tencere, yemek takımı, müzik seti, televizyon vb. eşya dağıtımını sürdürmüştür. Bu eylem, kanuna karşı hile niteliğinde şöyle bir düşünceden hareket edilerek gerçekleştirilmiştir. Yasanın yasakladığı "sürelî yayın kuruluşlarının" yani gazetelerin, yayıncılık amaçlarına aykırı tencere, tava, yatak çarşafı, vb. "yayıncılık amaçlarına aykırı" ikinci ürünler dağıtımıdır. Ama sürelî yayın kuruluşu olmayan bir başka kuruluşun, örneğin gazete ve dergileri dağıtan, pazarlayan kuruluşlar için böyle bir yasak yoktur. Böylece dağıtım şirketleri, bazı medya kuruluşları ile bağlantılı, en azından onlarla uyumlu ve eylem birliği içerisinde, bağlantılı oldukları yazılı iletişim araçlarında yayın amaçlarına aykırı da olsa, "gazete satışlarına destek amacını" ileri sürerek, yasaya aykırı olarak, dayanıklı tüketim maddeleri dağıtımını vaatlerini sürdürmüşlerdir. Bu vaatlerin çoğu da, ya çok gecikerek ya da hiç yerine getirilmemiştir. Bunun üzerine 4882 sayılı yasa 10. madde yeniden değiştirilmiş, 4226 sayılı yasayla getirilen değişiklikler baki kalmak üzere; "Sürelî yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen, ancak sürelî yayınla doğru-

*dan veya dolaylı irtibatlandırılan kampanyalar da bu hükümlere tabi..."* tutulmuş bu günkü şeklini almıştır. Aslında, tüketim hukuku ile doğrudan ilgili olmayan olay, böylece yukarıda kısaca özetlemeğe çalıştığımız gelişmeler sonucu ülkemiz tüketim işlem ve hukukunun bir parçası haline gelmiştir. Madde, artık tamamen gerekçelerde de görüleceği üzere (1,2) süreli yayın kuruluşlarının promosyonlarının düzenlenmesine yöneliktir. Abonelik sözleşmeleri yasaya yeni bir madde eklenerek, (11/A) ayrıca düzenlenmiştir.

2. Konu ülkemize özgüdür, Avrupa Birliği ve Komisyonu'nun, bu bakımdan benzer bir düzenlemesi bulunmamaktadır. Bunun nedeni yayın faaliyetleri, tüketim işlemleri anlamında bir mal olmadığı gibi bir hizmet de değildir. Elbette, yayın faaliyetleri bir hizmet olarak değerlendirilebilir, ama kültürel vasfı egemen olan hizmetler, bir başka deyişle fikri, entelektüel hizmetler, bu bakımdan tüketim işlemleri ve dolayısıyla TKHK'nın kapsamı dışında tutulmuştur. Maddelerin düzenlediği zaten, süreli yayın faaliyetlerinin birinci ürünü olan dergiler, gazeteler vb. değil yayın kuruluşlarının ikinci ürün olarak bedelsiz dağıttıkları promosyonlar, bu olayın bir bakıma dayanıklı tüketim malları (beyaz eşya) ticaretine dönüştürülmüş olmasıdır. Bunun da nedeni, Türk Ticaret Kanunu'nun "*Haksız Rekabet*" hükümlerinin uygulamaya sokulmaması, Ticaret Odalarının, kanunun kendisine verdiği dava açma olanağını (TTK 56, 58. m.) kullanmamasıdır.(4)

### İkinci Ürün ve Şartları

3. Madde 4822 sayılı yasa ile aldığı son şekil ile; süreli yayın kuruluşları tarafından taahhüt edilen ikinci bir ürün veya hizmete sınırlar getirilmiş aykırı hareket cezai yaptırımlara konu olmuştur. Getirilen sınırlamalar; konu, süre ve fiyat bakımlarındandır.

a. Konu bakımından birisi dağıtımı taahhüt edilen mal veya hizmetin niteliği, diğeri bölünmezliği olmak üzere iki sınırlama

SÜRELİ  
YAYINLAR

getirilmiştir: Süreli yayın kuruluşlarının ikinci ürün olarak (promosyon) taahhüt ettikleri mal veya hizmetin konusu; “süreli yayıncılık amaçlarına aykırı olmayan kültürel, -nitelikli- ürünler” olmalıdır. Örneğin, maddede belirtildiği üzere; “kitap, dergi, ansiklopedi, afiş, bayrak, poster, sözlü veya görüntülü manyetik bant veya optik disk gibi” ürünler, yayıncılık amaçlarına aykırı olmayan, kültürel ürünlerdir. Yayıncılık kültürel bir uğraştır, bunun promosyonu da amacına uygun olmalıdır. Madde de sayılan kültürel ürünler birer örnektir, sınırlandırıcı değildir. Yayın amaçlarına uygun ve kültürel nitelikli olan başka ürünlerde bu kapsamda düşünülebilir, örneğin; aynı zamanda kültürel niteliği olan satranç gibi. Buna karşılık, ev ve mutfak eşyaları, giyim vb. asıl ve hakim unsuru kültürel ihtiyaçları karşılamaktan çok maddi yaşam ihtiyaçlarını karşılamağa yönelik ürünler kapsam dışıdır. Yayıncılık, şüphesiz, bir ticari faaliyettir (TTK 12/5 m.) ama bu ticaret faaliyetinin amacı kültürel ihtiyaçlardır. Dağıtılacak, dağıtımı taahhüt edilecek ikinci ürün veya hizmetin de hakim unsurunun bu olması gerekir. Sorunun, bu ölçü çerçevesinde çözümlenmesi gerekir.

– Süreli yayın kuruluşunun ikinci ürün olarak dağıtımını taahhüt ettiği mal veya hizmet, yayın amaçları çerçevesinde kültürel bir yayın da olsa bölünemez. Örneğin, bir ansiklopedinin, her bir cildinin ayrı ayrı dağıtımı, kampanya konusu olamaz. Bu husus maddenin 3. fıkrasının ikinci cümlesinde açık olarak şu şekildi ifade edilmiştir; “Kampanya konusu mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamayacağı gibi, bu mal veya hizmetin ayrılmaz yada tamamlayıcı parçaları da ayrı bir kampanya konusu haline getirilemez.”

b. Süre bakımından da, keza, iki sınırlama getirilmiştir: Birincisi kampanyanın, dağıtım taahhüdünde bulunulan mal veya hizmetin teslim süresidir.

– Maddenin 1. fıkrasının son cümlesinde kampanya süresi altmış gün ile sınırlandırılmıştır. Süreli yayın kuruluşu, aynı ürün için altmış günü aşan bir kampanya düzenleyemez. Şekli ne olursa olsun, örneğin kupon toplama, bilet, iştirak numarası vb. bunun süresi maddenin 1. fıkrasının son cümlesi



hükmüne göre altmış günü geçemez. Süreli yayın kuruluşu buna aykırı hareket eder örneğin 75 gün, 120 gün süreli yasaya aykırı kampanyalar düzenlerse bu şüphesiz bu maddenin 25. maddesinin 7. fıkrası hükmüne göre yasaya aykırı davranışı gerçekleştiren yayın kuruluşunun cezalandırılmasını doğuran bir olaydır. Ama tüketici açısından, olay farklıdır; yayın kuruluşunun tüketiciye karşı taahhüdü devam eder, yayın kuruluşu kampanyasına katılıp, yasal sınırı aşan süreye rağmen üstüne düşen yükümü yerine getiren tüketiciye dağıtım konusu mal veya hizmeti teslim etmek zorundadır. Kişiler, kendileri açısından ayrıca suçta teşkil etse, kendi kusurlu davranışlarına dayanarak, bunu ileri sürerek taahhütlerinden kurtulamaz. Bu hukukun temel ilkelerinden birisidir. Suç olan dağıtım konusu mal değil, yasal süreye aykırı kampanya düzenlemektir.

– İkinci ise teslim süresidir; yayın kuruluşu, kampanya konusu mal veya hizmeti, kampanyanın bitiminden itibaren otuz gün içerisinde teslim etmek zorundadır. Maddenin 2. fıkrası hükmü bu hususu şöyle düzenlemiştir: *“Süreli yayın kuruluşu, kampanyaya ait reklam ve ilanlarında, kampanya konusu mal veya hizmeti Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programı ilân etmek ve kampanya konusu mal veya hizmetin ifasını, kampanyanın bitiminden itibaren otuz gün içinde yerine getirmek zorundadır”* Bir başka deyişle, yayın kuruluşu *“teslim ve ifa”* tarihleriyle ilgili bir program ilân etmek zorundadır ve bu programda teslim veya ifa tarihinin kampanyanın bitim tarihinden itibaren otuz günden fazla olmaması gerekir. Bu *“teslim ve ifa”* tarihleri, yayın kuruluşunun, tüketiciye karşı borcunun muacceliyet tarihidir, tüketici bu tarihten önce kampanya konusu malın teslimini hizmetin ifasını talep edemez. Yayın kuruluşunun, otuz günü aşan bir teslim ve ifa tarihi bildirmesi halinde yine bu yasanın 25. maddesinin 7. maddesinde yazılı ceza yaptırımları uygulanır, ama bu tüketicinin, yukarıda açıkladığımız gibi kampanya konusu mal veya hizmeti talep hakkını etkilemez.

c. Fiyat bakımından iki farklı durum ayrı ayrı nazarı itibara alınarak tek bir sınırlama getirilmiştir, ikinci ürün, mal veya

SÜRELİ  
YAYINLAR

hizmet dağıtım söz konusu olduğu zaman birinci ürünün, temel ürünün, örneğin gazetenin fiyatı arttırılamaz.

– Birinci durum kampanya konusu mal veya hizmetin bedelinin bir bölümünü tüketici tarafından karşılamasıdır. Maddenin 1. fıkrasının son cümlesi bunu yasaklamıştır. Örneğin ikinci ürün kampanyasına katılanların ikinci ürün olan ansiklopediyi alabilmek için gazetenin 50 ykr olan fiyatından ayrı olarak, ayrıca bir para, örneğin ek olarak bir 50 ykr daha ödenmesi istenemez.

– İkinci durum fiyat arttırımıdır; bu da maddenin 3. fıkrasının ilk cümlesinde yazılı: *“Kampanya süresince, süreli yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle arttırılamaz.”*

Bu hükümlere aykırılık keza yasanın 25. maddesinin 7. fıkrası hükmü ile para cezası ile cezalandırılmıştır. Tüketici yasanın bu açık hükümlerine aykırı olarak ödemelerde bulunmuşsa yayın kuruluşundan bu ödemelerini faizi ile birlikte talep edebilir.

### Süreli Yayınla Bağlantılı Kampanyalar

4. maddenin son fıkrasında önemli bir hüküm vardır; *“Süreli yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen, ancak süreli yayınla doğrudan veya dolaylı irtibatlandırılan kampanyalar da bu hükümlere tabidir.”* Bu sebepsiz değildir; deneyimlerin sonucudur. 4226 sayılı yasada böyle bir hükmün bulunmaması yayın kuruluşları ile dağıtım şirketlerine birlikte uyumlu eylemlerle ikinci ürün dağıtım yolunu açmış, gazetelerde, gazetelerin desteklenmesi için ikinci ürün taahhüdünü dağıtım şirketleri yapmışlar yasal engellerden böylece kurtulmak istemişlerdir. madde her tülü, doğrudan veya dolaylı, yaym kuruluşu ile bağlantılı ikinci ürün kampanyalarını bu suretle önlemek istemektedir. İrtibat, şüphesiz, ihtilâf halinde, yargı tarafından saptanacaktır.

## Yaptırımlar

5. Yukarıda da açıkladığımız gibi, yayın kuruluşlarının bu maddeye aykırı hareketleri, 25. maddenin 7. fıkrasında yazılı para cezaları ile cezalandırılmıştır. TKHK'nın diğer bir çok olayda olduğu gibi, tercihi budur; tüketici yararına getirilmiş yasal önlemleri para cezaları ile önlemeğe çalışmak. Bunun dışında genel hükümlerden, Türk Ticaret Kanunu'nun 58. maddesinden yararlanarak, kanımca, tüketiciler de yargı yoluna baş vurabilirler. Yayın kuruluşunun ya da yayın kuruluşu ile irtibatlandırılmış kampanyalar TKHK'nın 11. maddesine aykırılık teşkil ettiği kadar aynı zamanda bir "haksız rekabet" olayıdır da. Haksız fiil, haksız rekabet biçiminde tecelli ediyorsa, bu yüzden "iktisadi menfaatleri haleldar olan müşteriler de (tüketiciler) birinci fıkrada yazılı davaları (TTK 58/1 m.) açabilirler." (TTK 58/2 m. Bu davalardan birisi, kusur varsa zarar ve ziyanın tazmini diğer, "Borçlar Kanunu'nun 49. maddesinde gösterilen şartlar varsa manevi tazminat verilmesini" istemektir. Bu, yasaya aykırı ikinci ürün kampanyaları ile aldatılmış tüketiciler için ikinci bir yoldur, ayrıca, TKHK'da tekrar ve teyit edilmemiş olmasını anlamak zordur.

1. "Madde ile, süreli yayın kuruluşları tarafından ikinci bir ürün ve/veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği kampanyalara süre ve kampanya adedi sınırlanması getirilmiştir. Süreli yayın kuruluşlarına, kampanyaya ait reklamları ve ilanlarında, kampanya konusu mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programlarını ilan etme zorunluluğu getirilmiş, yine kampanya konusu mal veya hizmetin teslim ve ifasının, kampanyanın bitiminden itibaren 30 gün içinde yapılması zorunluluğu düzenlenerek tüketicilerin daha önce yaşadıkları mağduriyetler engellenmek istenmiştir. Süreli yayın kuruluşu tarafından düzenlenmeyen, ancak bilet, kupon, sertifika, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yöntemler olmaksızın süreli yayının tüketicinin satın aldığı mal ve hizmetle birlikte hediye olarak verildiği kampanyalar hariç olmak üzere süreli yayımla doğrudan veya dolaylı irtibatlandırılan kampanyaların da bu hükme tabi tutulacağı hükme bağlanmaktadır." (Hükümet gerekçesi)
2. "Tasarı'nın 15. maddesinin 1. fıkrası, gazete promosyonları nedeniyle daha önce yaşanan tüketici mağduriyetleri dikkate alınarak aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir."

"Süreli yayın kuruluşlarınınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa

olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla süreli yayın dışında ikinci bir ürün ve/veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği durumlarda; kitap, dergi, ansiklopedi, afiş, bayrak, poster, sözlü veya görüntülü manyetik bant veya optik disk gibi süreli yayıncılık amaçlarına aykırı olmayan kültürel ürünler dışında hiçbir mal ya da hizmetin taahhüdü ve dağıtımını yapılamaz. Bu amaçla kampanya düzenlenmesi halinde süreli yayın kuruluşu hediye ürününün kültürel ürün olduğuna dair ilgili bakanlıktan görüş alır ve kampanya süresi 60 günü geçemez. Kampanya konusu mal veya hizmet bedelinin bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.” (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi)

3. “Çerçeve 15. maddesi, 17. madde olarak aynen” kabulüne, (Plân, Bütçe Komisyonu).
4. “(...) Gazetecilik, şüphesiz entelektüel, kültürel bir uğraştır ama aynı zamanda bir iş, bir ticarettir. Basın kuruluşları birer ticarethanedir (TTK 12/5 m.) Her basın kuruluşu bir diğerinin kültürel olduğu kadar ticari rakibidir de. Gazeteler, haber, fikir, bilgi üretirler satarlar. Aralarındaki rekabetin bu kültürel alanda olması gazetecilik uğraşının bir gereğidir. Gazeteler arasında ticari rekabetin bu kültürel alanda, en nitelikli haber, yorum, fikir vd. üreterek yapılması gazetecilik işinin temel kuralıdır. Bu kültürel rekabet toplumun, toplumun gelişmesine, yurttaşların kültür düzeylerinin yükselmesine büyük katkılarda bulunur. Yabancılarımızın gazetecilik işine ve gazetecilere, diğer kuruluşlardan farklı olarak, ayrıcalıklar tanınmasının nedeni budur. Ama gazetecilerin bu kültürel alanda kalması, aralarındaki rekabeti bu kültürel alanda yürütmesi gerekir. Bu alanın dışına çıkmak, promosyon adı altında çeşitli ev eşyası dağıtmak, rekabeti kültürel alandan eşya ticareti alanına taşımak olur. Bu noktadan hareket eden Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun gazetelerin ikinci ürün olarak sadece kültürel ürünler dağıtmasına izin vermiş, diğerlerini yasaklamış, gazetelerde ev eşyası satışı rekabetinin yapılmasını önlemiştir. 4226 sayılı yasa ile birlikte gazeteler arası rekabetin sadece kültürel alanda yapılması, gazetecilik işinin, artık, yazılı olmayan değil, yazılı ve yasal kuruladur. Buna uymayan kuruluşlar, uyan kuruluşlara karşı, rakipler hakkında da cari olan kanun, nizamname, mukavele yahut mesleki veya mahalli adetlerle tayin edilmiş bulunun iş hayatı şartlarına riayet etmemek (TTK 57/10 m.) suretiyle haksız rekabette bulunmuş olurlar.

Hepimizin gözü önünde hukuka aykırı gerçekleştirilen bu eylemlere karşı yasalarımız sadece zarar gören basın kuruluşlarına değil, Ticaret ve Sanayi odalarına da dava hakkı vermiştir. ‘Haksız Rekabetin tespiti, durdurulması, zararların karşılanması davaları’ niçin açılmamaktadır. Sorun yasa değil, yargı sorunudur, basın kuruluşlarının, Ticaret ve Sanayi odalarının yasal haklarını kullanmalarını tüketiciler beklemektedir.

Bir de şu sorulabilir: Uyumlu eylemlerle rakip gazetelerin ‘faaliyetleri zorlaştırılmakta, daraltılmaktadır. 4056 sayılı yasa ile kurulu Rekabet Kurumu sadece bağlı bulunduğu gurubun yayımladığı gazetelerin satın alınması ön koşulu ile ev eşyası ikinci ürün dağıtım dağıtım şirketlerinin tutumunu ele alıp, değerlendirmemektedir, basın kuruluşlarının bu yolda başvuruda bulunmalarını önleyen sebep var mıdır.’ (‘Medyada Rekabetin Korunması başlıklı yazımız, ‘Cumhuriyet, 7.10.1998).”

## Abonelik Sözleşmeleri

Madde 11/A.- (Ek: 6.3.2003-4822/18. m.)

Her türlü abonelik sözleşmesine taraf olan tüketiciler, isteklerini satıcıya yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerine tek taraflı son verebilirler.

Satıcı tüketicinin aboneliğine son verme isteğini, yazılı bildirimden kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içinde yerine getirmekle yükümlüdür.

Sürelili yayın aboneliğine son verme isteği ise, yazılı bildirimden kendisine ulaştığı tarihten itibaren günlük yayınlarda on beş gün, haftalık yayınlarda bir ay, aylık yayınlarda üç ay sonra yürürlüğe girer. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben yürürlüğe konur.

Satıcı, abone ücretinin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmaksızın on beş gün içinde iade etmekle yükümlüdür.

### Tanım ve Kapsam

1. Madde "abonelik sözleşmeleri"nden çok, birisi genel diğeri süreli yayınlarla ilgili olarak özel olmak üzere abonelik sözleşmelerinin tüketici tarafından sona erdirilmesini düzenlemektedir. Maddenin önceki şeklinde (4077, 11 m.) konusu sadece süreli yayınlardır, 4882 sayılı yasa ile yapılan değişiklikle aynı maddenin 1. fıkrasına konulan bir hüküm ile maddenin kapsamı tüm abonelik sözleşmelerini içerecek şekilde genişletilmiş, 11/ A madde olarak yürürlüğe konulmuştur. Değişiklik gerekçelerinde(1)(2) tüketicinin fesih hakkı "satıcının abonelik sözleşmesine aykırı davranması" hali ile ilgilendirilmiştir. Ancak madde metninde, gerekçelere uygun bir anlam çıkarmaya imkan verecek bir ifade yoktur. Aksine, tüketicilere, "isteklerini satıcıya yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini tek taraflı olarak

ABONELİK  
SÖZLEŞMELERİ

*son verebilirler.*” gibi, kayıtsız ve şartsız olarak, yani satıcıların abonelik sözleşmesine aykırı davranmış olup olmadıklarına bakılmaksızın, feshin sebebinin haklı olup olmadığına tartışılmasına imkan vermeden, tek taraflı olarak sözleşmeyi fesih yetkisi tanıyan, açık ifadeler vardır. Burada tartışılması gereken nokta, abonelik sözleşmesinin süresidir. Abonelik sözleşmeleri süresiz olabileceği gibi süreli de olabilir. Maddede bu konularda bir açıklık yoktur, ne abonelik sözleşmeleri tanımlanmış, ne de süreli ve süresiz ayrımı yapılmıştır. Örneğin, aylık bir dergiye bir yıllık 12. sayı abone olmuş bir tüketici, aboneliğinin başladığının ikinci ayında sözleşmeyi tek taraflı olarak üç ay sonra yürürlüğe girmek üzere fesh edebilecek, peşin ödediği on iki aylık dergi bedelinden, aldığı beş dergiden geriye kalan yedi aylık derginin bedelini geriye verilmesini yayıncıdan talep edebilecektir. Maddenin metni çok açıktır. Ne var ki, herhangi bir haksız şart içermeyen (bu yasanın 6. maddesi), yayıncının sözleşmeye herhangi bir şekilde aykırı davranışı dahi söz konusu olmadan süreli bir abonelik sözleşmesinin fesih hakkını açıklamak kolay değildir. Şüphesiz süresiz abonelik sözleşmelerinde, diğer belli bir süre ile sınırlandırılmamış, örneğin süresiz kira (belirli süresi olmayan), süresiz hizmet sözleşmesi veya iş akdi vb. gibi sözleşmelerde olduğu gibi bir feshi ihbar süresi tanınması doğaldır. Doğal olmayan belirli bir süreye bağlanmış abonelik sözleşmeleri, bu sözleşmelerde de tüketiciye süre bitiminden önce bir ihbar süresi sonunda sözleşmeyi fesih hakkı tanınmasıdır.

2. Abonelik sözleşmeleriyle ilgili hukuki bir tanıma rastlanulmamıştır. 11/A madde de herhangi bir tanım yapmamış, aslı Fransızca olan abonman sözcüğünü “*Abonelik sözleşmesi*” olarak, -yabancı bir kelimeye Türkçe ek getirerek, yanlış da olsa-, Türkçeleştirmek istemiştir. Toplum yaşamımıza yaygın olarak girmiş, günlük konuşma dilinde çok sık kullanılan Abone ve abonman sözcüklerinden “*abone*”nin anlamı “*Türkçe Sözlük*”te; “1. Peşin parayla, belli bir süre için bir şeye alıcı olma işi, sürdürüm. 2. Peşin parayla bir şeye belli bir süre için alıcı olan kimse, sürdürümcü,” “*abonman*”nın anlamı ise yine “*Türkçe Sözlük*”te; “*Bir satıcı ya da kanu kuruluşu ile alıcılar arasında*

yapılan anlaşma, sürdürüm" olarak gösterilmiştir. (3) Fransızca anlamlarına da uygun olan bu karşılıklarda, ortaya çıkan temel unsur, sürdürme (sürdürüm)dür. Abonelik sözleşmelerine, bu niteliği itibarıyla "Sürdürüm sözleşmeleri" de diyebiliriz. Paranın peşin olması bu tip sözleşmelerin ayırıcı unsuru değildir; gerçi süreli yayın abonelik sözleşmelerinin tamamında para peşin olarak tüketici tarafından ödeniyorsa da, genel olarak abonelik sözleşmelerinde, örneğin elektrik, telefon, doğalgaz, kablo-tv abonelik sözleşmelerinde mal veya hizmet bedeli peşin olarak değil, tükettikçe ödenmektedir. Bu tip sözleşmeler sunulan bir malı almayı veya hizmetten yararlanmayı sürdürme, ona bağımlı olma anlaşmalarıdır. Almak veya yararlanmakta, devamlılık birinci temel unsuru, özelliğidir.

Sürdürüm, devamlılık muayyen bir süreye bağlı olabileceği gibi (özellikle yayın kuruluşlarının abonelik sözleşmeleri) süresiz de olabilir. Örneğin, doğalgaz, su, elektrik abonelik sözleşmeleri gibi. Bu tür sözleşmelerin ikinci temel özelliği ise, hemen hemen hepsi "satıcı veya sağlayıcının tüketici ile müzakere etmeden, tek taraflı olarak" önceden düzenledikleri sözleşmelerdir. Yeni Borçlar Kanunu Tasarısı'nda, Almanya'daki örneğinden esinlenerek "Genel işlem koşulları" olarak adlandırılan bu tür sözleşmeler üzerinde daha önce durmuştuk. (Bkz., 6. madde 1 ve 2 numaralı açıklamalar) Bu yönü ile iltihakî (katılmalı) sözleşmelerdir. Yargıtay'ın değerlendirmesi böyledir. (Yargıtay On Üçüncü Hukuk Dairesi E 1996/1734, K. 1996/2495, tarih 18.3.1996.) Abonelik sözleşmelerinin hukuki niteliğini etraflı bir şekilde analiz eden bu içtihadın tamamı sağlıklı bir değerlendirme için gereklidir. (4) Bunun sonucu olarak bu tür sözleşmeler bu yasanın "Sözleşmedeki lüksüz şartlar." (6. m.) hükümlerine tabidirler, bir başka deyişle 6. madde anlamında haksız şartlar içermemelidirler, içerirlerse bu şartlar geçersiz olur.

3. Burada üzerinde önemli durulması gereken bir nokta da, bu yasanın 5. maddesinin ikinci, 3. ve 4. fıkrasında yazılı; "Hizmet sağlamada da haklı bir sebep olmaksızın kaçınılmaz. Aksine bir teamül, ticari örf veya adet yoksa, satıcı bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar,

ABONELİK  
SÖZLEŞMELERİ

*sayı veya ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınmasına bağlı kalmaz. Diğer mal satışı ve hizmet sağlama sözleşmelerinde de bu hüküm uygulanır.*" hükümlerinin bir tür mal satışı veya hizmet sağlama sözleşmesi olan bu tür iltihakî (katılmalı) abonelik sözleşmelerine uygulanması gereğidir. Zira sıkça rastlandığı gibi çoğu abonelik sözleşmelerinde, tüketilmesi şart koşulan, tüketilmese de bedeli tahsil eden en az miktarlar bir sözleşme hükmü olarak toplum yaşamının bir zorunluluğu haline gelmiştir. Örneğin, aylık belli bir en az konuşma zamanını şart koşan, bu konuşma zamanını tüketmese de bedelini tüketiciden tahsil eden abonelik sözleşmeleri yaygındır. Su, elektrik vb. hangi tür olursa olsun, abonelik sözleşmeleri uygulamasında bu yasanın 5. maddesinin yukarıda yazılı hükümleri unutulmamalıdır.

4. Satıcı veya sağlayıcının kamu kurumu veya kamu iktisadi teşebbüsü olması, abonelik sözleşmesinin niteliğini değiştirmez, sözleşmeye idari bir nitelik vermez. Bu konu Yargıtay içtihatları ile açıklık kazanmıştır. (4), (5). Görevli mahkeme, abonelik sözleşmesinin tarafı, sözleşmeyi bu mal veya hizmetlerden ticari veya mesleki ihtiyaçlarının dışında kalan gereksinimlerini (şahsi veya ailevi) karşılamak için yapmış ve o şekilde yararlanmışsa (Örneğin, ev elektriği ve suyu) görevli mahkeme Tüketici Mahkemesi'dir. Bunun dışında ticari veya mesleki ihtiyaçların karşılanması halinde (örneğin, fabrikanın elektriği) görevli mahkeme, duruma göre Ticaret Mahkemesi veya Asliye Hukuk Mahkemesi'dir.

**Abonelik Sözleşmelerine Son Verilmesi,  
Şekli ve Süreleri**

5. 11/A madde abonelik sözleşmelerinin feshinden değil, tek tarafı olarak bu sözleşmelere son verilmesinden söz etmiştir. Genel hükümlere göre, fesih bildiriminin sebebi, dolayısıyla haklılığı (borçlunun temerrüdü), elbette, tartışma konusu olabilir. (BK m. 106, 107, 108) Burada öyle bir durum yoktur: Yazılı olarak bildirmek şartıyla tüketiciler tek tarafı olarak satıcı



veya sağlayıcı ile aralarında olan abonelik sözleşmesine son verebilirler. Yazılı bildirim satıcı veya sağlayıcıya ulaşması abonelik sözleşmesinin sona ermesi için yeterlidir. Bu abonelik sözleşmesinin, hukuki mahiyetinden, bir iltihaki sözleşme (katılmalı sözleşme) olmasından kaynaklanan bir durumdur. Bu tür sözleşmelerin koşulları önceden satıcı veya sağlayıcı tarafından hazırlanarak, sözleşme konusu mal veya hizmet ile birlikte sunulur. Tüketiciler katılıp katılmamakta serbesttirler, katılma önceden belirlenen şartları kabul şekliyle olur. Bunun sonucunda da, ayrılma, sözleşmeye son verme şekliyle olmaktadır. Kanımızca, anlam karışıklığına yol açmamak için burada sözleşmenin feshinden çok sözleşmeye son verilmesi ifadesinin kullanılması bu bakımdan doğrudur. Son verme bildiriminin yazılı olması, süreli yayınlar söz konusu olsun olmasın, şarttır. Bu yenilik doğurucu bir bildirimdir. Tüketicinin yazılı bildirimini, kendisine karutlama imkanı veren bir yolla (iadeli taahhütlü mektup, noter yazısı, 5070 sayılı yasaya göre usulüne uygun oluşturulmuş elektronik imzalı veriler vb.) yapması yerinde olur. Son verme bildiriminin satıcı veya sağlayıcıya ulaşmasıyla, iltihaki (katılmalı) abonelik sözleşmesi;

– Süresiz abonelik sözleşmelerinde bildirim ulaştığı tarihten yedi gün sonra,

– Süreli yayın aboneliğine son verme işlemi ise; *“yazılı bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren günlük yayınlarda on beş gün, haftalık yayınlarda bir ay, aylık yayınlarda üç ay sonra yürürlüğe girer. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben yürürlüğe konur.”*

Satıcı, tüketicinin kendisine peşin ödemiş olduğu abone ücretinin, eğer varsa, geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın on beş gün içinde tüketiciye iade etmek zorundadır. Bu on beş günlük geri ödeme süresinin başlangıç tarihi konusunda, son verme bildiriminin ulaştığı tarih ile yürürlüğe girdiği tarih, yasada bir açıklama yoktur. Kanımızca, son verme bildiriminin hukuki sonucu, yürürlük tarihinde meydana geldiğine göre, on beş günlük iade süresinin bildirim yürürlüğe girdiği tarihten başlatılması daha doğru olur. Son verme bildirimini için

ABONELİK  
SÖZLEŞMELERİ

yasanın tanıdığı yürürlük süreleri bir anlamda bozucu şarttır. (BK m. 152) Sürenin bitimiyle sözleşme son bulmuş satıcı ve sağlayıcının ödeme yükümü doğmuş olur.

### Sözleşmenin Yazımı ve Ceza

6. Bu yasanın 6. maddesinin 6. fıkrası hükmü, 11/ A maddenin konusu abonelik sözleşmelerinde de uygulanır. Sözleşmenin on iki punto siyah harflerle yazılması gerekir. Aksine hareket 25/1 maddeye göre para cezası konusudur.

1. "Madde ile, abonelik sözleşmelerine taraf olan tüketicilerin, satıcının abonelik sözleşmesinde yer alan hususlara aykırı davranması durumunda, tek tarafı olarak aboneliklerine son verebilmeleri ve satıcının hakları dikkate alınarak aboneliğe son verme isteğinin yedi gün gecikmeyle yürürlüğe girmesi hükümlerine altına alınmıştır" (Hükümet gerekçesi).
2. "Her türlü abonelik sözleşmesine taraf olan tüketicilerin, satıcının abonelik sözleşmelerinde yer alan hususlara aykırı davranması durumunda tek tarafı olarak sözleşmeden dönebilmesine imkan verilmesine," (Plân, Bütçe Komisyonu gerekçesi).
3. *Türkçe Sözlük*, Dil Derneği yay., 1998 (Birinci Baskı).
4. Taraflar arasındaki alacak davasının yapılan yargılaması sonunda, ilamda yazı nedenlerden dolayı davanın kısmen kabulüne kısmen reddine yönelik olarak verilen hüküm süresi içinde davacı avukatınca temyiz edilmesi üzerine, dosya incelendi, gereği, konuşulup, düşünüldü:

Davacı, Ankara Elektrik Havagazı ve Otobüs İşletme Müessesince (EGO) düzenlenen fatura ile yöneticisi olduğu apartmanın doğalgaz tüketim bedelinin 60.254.000 TL hesaplandığını, oysa 1995 tarihinden itibaren yürürlükte olan ve Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın "Doğalgaz Satış Fiyatı Tespit Kararı Tebliği"ne göre, Botaş'tan doğalgaz alan dağıtım kuruluşlarının (EGO'nun), Botaş'ın satış fiyatına %30'dan fazla olmamak üzere zam yapar, satış fiyatı tespit edebileceğini, o nedenle davalının ancak doğalgaz azami satış fiyatını m<sup>3</sup> için, KDV hariç 7424 TL olarak belirtebileceğini öne sürerek, yasalara aykırı ve haksız alınan 29.840.676 TL'nin iadesi karar verilmesi istemiştir.

Davalı, abonman sözleşmesini imzalayan davacının, genel ve özel şartları, yürürlükteki ve yürürlüğe girecek yeni tarifeler ile doğacak tarife farklarını ödemeyi kabul ettiğini, doğalgaz taifelerine göre fatura bedelinin doğru olduğunu savunmuş, davanın reddini istemiştir.

Mahkemece, belediye encümeninin fiyat belirlemesine ilişkin kararının iptali yönünde idari yargıda dava açılmadığı, sözleşme hükümlerinin bağlayıcı olduğu, o nedenle idarenin tarifelerdeki esasa göre hesapla-

masında hukuka aykırı bir yön bulunmadığı kabul edilmiş, fazla ödenin 725.532 TL'nin tahsiline, fazla istemin reddine karar verilmiştir. Hüküm taraflarca temyiz edilmiştir.

1. Davacının temyiz itirazlarının incelenmesinde; hemen belirtelim ki; uyuşmazlığın sağlıklı çözümü için yanlar arasındaki "Doğalgaz abonman sözleşmesi"nin kapsamı ve hukuki tanımı ile davada doğrudan uygulanması gerekli yasa maddelerinin incelenip tartışılması kaçınılmazdır.
- a. Yasal düzenlemeler: 9.2.1990 günlü *Resmi Gazete'* de yayımlanarak yürürlüğe giren 397 sayılı "Doğalgazın Kullanımı Hakkında Kanun Hükmünde Kararname'nin" 1. maddesi ile ithal edilen veya yerli doğalgazın satışı, satış fiyatının tespiti ve ülke içinde dağıtımına ilişkin yetki Botaş'a verilmiştir. 3. maddenin 2. fıkrasıyla da; "doğalgazın ithali, satışı, satış fiyatının tespiti ve dağıtım konusu ile ilgili olarak 1580 sayılı *Belediyeler Kanun'u*, 3030 sayılı *Büyükşehir Belediyelerinin Yönetimi Hakkında Kanun ve Kanun Hükmünde kararnamelerde bulunan hükümler dikkate alınmaz*" denilmiştir.

Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nun Teşkilât ve Görevleri Hakkında Kanun'un 2/e ve değişik 10/e maddeleriyle, yer altı ve yerüstü enerji ve tabii kaynaklar ile ürünlerinin üretim, iletim, dağıtım ve fiyatlandırma esaslarını tespit etmek, kamu yararı ve piyasa ihtiyaçlarını dikkate alarak tüketiciye yapılan her türlü enerji satışında taban ve tavan fiyatları belirlemek ve uygulanmasını denetlemek göreve Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'na verildiği görülmektedir. Bu yasal görev ve yetkiler le donatılmış anılan Bakanlık, 31.1.1995 günlü *Resmi Gazete'* de yayımlanan 1995/1 sayılı Doğalgaz Satış Fiyatını Tespit Kararını tebliğ etmiş, "dağıtım kuruluşlarının Botaş'tan aldıkları gazın şehirlerde konut, resmi daire ve ticarethane tüketicilerine uygulayacakları satış fiyatları:

- Alt sınırı, Botaş'ın bu kuruluşlara satmış olduğu ve her üç ayda bir açıkladığı fiyattan az olmamak,
- Üst sınırı ise; Botaş'ın bu kuruluşlara satmış olduğu ve her üç ayda bir açıkladığı fiyatın %30'dan daha fazlası olmamak üzere Bakanlığımızca tespit edilmiştir" duyurusunda bulunmuştur.

- b. Sözleşme hükmü: Yanlar arasında düzenlenen Ankara Elektrik Havagazı ve Otobüs İşletme Müessesesi'nce Isınma İhtiyaçları ile Sınai Tatbikatta Kullanılan Doğalgaz satışına dair Abonman Sözleşmesi'nin IV. Bölüm, Tarifeler Başlıklı 24. maddesiyle doğalgaz satış bedelleri davalı kurum'un yetkili kurullarınca kabul olunan tarifeler uyarınca tahakkuk ettirileceği kararlaştırılmıştır. Görüldüğü üzere, fiyat belirleme yetkisi, sözleşmeye konulan hüküm ile davalı kuruma tanındığı, böylece yasa ve sözleşme hükümlerinin çatışmakta olduğu açıktır. Şu durum karşısında birbirine aykırı yasa normu ile sözleşme hükmünün hangisine üstünlük tanınacağının belirlenmesi zorunludur. Türk hukuk sisteminde kural olarak, sözleşme serbestliği ilkesi kabul edilmiş olduğu tartışmasızdır. (BK m. 19). Kural olarak kişiler; özel hukuk alanında diğer kişilerle olan ilişkilerini hukuk düzeni içinde kalmak, özellikle emredici hukuk kurallarına aykırı olmamak koşuluyla serbestçe düzenler ve diledikleri konuda, diledikleri ile sözleşme yapabilirler. Ancak, bu özgürlüğe kamu düzeni açısından bazı sınırlar getirilmiştir. (BK m. 19, 20). Gerçekte de, bir sözleşmenin bünyesinde topladığı hak ve borçlar, yasaların

ABONELİK  
SÖZLEŞMELERİ

kesin surette emrelediği hukuki normlarıyla, yasalarla ve kamu düzeni ile çatıştığı takdirde hukuka aykırıdır ve geçerli olamaz. (Bkz., Becker H., *Borçlar Kanunu*, çev.: Bülent Olcay, Ank. 1967, s. 97). Yine, buyurucu hukuk kuralları, yanların tersini kararlaştırmalarına izin verilene, kesinlikle uygulanması gereken kurlardır. Sözleşmenin içeriğinin buyurucu hukuk kuralları ile çatışması halinde hukuka aykırılık ortaya çıkar.

Belirtilen hukuk kurallarının ışığında, az yukarıda açıklanan yasa hükümlerinin metnine, yazılış biçimine ve güttüğü amaca bakıldığında, doğalgaz ürünlerinin tüketiciye yapılan satışında taban ve tavan fiyatlarını belirlemek ve uygulamak yetkisinin Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'na verildiği, kamu yarar ve düzenini korumak amacıyla buyurucu normlar olarak düzenleme yapıldığında, kuşku ve duraksamaya yer olmamalıdır. Nitekim yasanın sözünde dahi "kamu yararı" sözüne özellikle yer verilmesi de bu sonucu doğrulayan diğer bir unsurdur. Hal böyle olunca, sözleşmenin 24. maddesi ile fiyat belirlemeye yönelik yetkinin davalıya bırakılması sözü edilen yasanın amir hükümlerine aykırı olduğu için, BK'nun 19. maddesi gereğince hükümsüzdür. O nedenle sözleşmenin bu koşulu davacıyı hukuken bağlamaz ve onu doğalgaz satış fiyatları yönünden bir edim yükümü altına sokmaz. Dahası, sözleşme serbestliği ve özgürlüğü kuralına sığınarak doğalgaz satış fiyatlarının tespitini ilgili Bakanlık tekeline veren, aksine başka kurumların düzenlemesini yasaklayan buyurucu hükümlerden sıyrılmak için, sözleşmeye 24. madde ile düzenleme getirilmesi yasaya karşı hileye başvurma olur ve doğrudan doğruya emredici hukuk kuralına aykırı davranma ile özdeş anlamdadır. Yine hukuk devletinde bir kurumun, yasaların emredici hükümlerini ihmal ederek, iltihaki sözleşmelere özgü avantajlardan yararlanmak suretiyle kendi yararına sözleşmeye hüküm koyması, yetki gaspı niteliğinde olup, MK 2. maddesine aykırıdır. Bu tip girişimler hukuk düzeninin ve genel hukuk duygusunun ağır şekilde zedelenmesine yol açar ve hukuki güven sarsılır. Davada bir de "iltihaki sözleşmeler" in hukuki yapısı yönünden de tartışma açmakta yarar vardır. İltihaki sözleşmeler (Contrada d'adesion) bir kamu hizmeti ifa edip, hukuken veya eylemlilerle tekelleşen durum arz eden ve tüketicinin bağlanması gereken (nakliye müesseseleri, elektrik, havagazı, doğalgaz, PTT sözleşmeleri gibi) standart hükümler içeren ve tüketicilerin olduğu gibi bağlanmak zorunda kaldığı sözleşmelerdir. Bu sözleşmelerde, taraflardan biri olan idare, önceden sözleşme koşullarını hazırlayarak icap şeklinde umuma arz eder ve hizmetten yararlanma ihtiyacı içinde olan yurttaş bunları zımnen kabul etmek suretiyle bağlanır. Genel koşulları önceden tespit eden taraf, bunlarda değişiklik yapma olanağına sahiptir. Ekonomik bakımdan güçlü olduğu için karşı tarafın iler sürebileceği değişiklikleri kabule yanaşmaz. Bu durumda taraflardan birinin kendi şartlarını diğerini dikte ettirmesine yol açan bir sözleşme özgürlüğü, özgürlük olmaktan çıkıp bir ayrıcalık halini kazanır (Bkz., 5.4.1944 gün ve 12 sayılı İçtihatı Birleştirme Kararı Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlanması, Prof. Dr. Halûk Tandoğan, Ankara 1977 s. 24 vd.).

Tüketicinin korunmasının ortaya çıkardığı sorunlardan birisi de tüketicinin genel işlem koşullarıyla sömürülmesinin önlenmesidir. Ekonomik

bakımdan güçsüz olanların korunması, Anayasa'da belirtilen "sosyal hukuk devleti" ve "iktisadi ve sosyal hayatın adalete göre düzenlenmesi" eş söyleşiyle "sosyal adalet" ilkelerinin bir gereğidir. Sırası gelmişken hemen vurgulayalım ki, hakim Medeni Yasa'nın 1. maddesinin kendisine tanıdığı yasa koyucu gibi hareket etme yetkisine dayanarak, özellikle hakların kullanılmasında, borçların yerine getirilmesinde objektif iyi niyet kurallarına uymayı öngören MK m. 2. f. 1, kişiliğin korunmasını düzenleyen MK m. 24, ahlâka aykırı sözleşmeleri yasaklayan BK m. 19/2 gibi genel kurallar altında sözleşme özgürlüğüne tüketiciyi koruyucu sınırlamalar getirebilir. Gerçekte de mahkemeler, somut olayın kendine özgü verileri ve koşullarının gerçekleşmesi halinde ve yasal genel kurallar çerçevesinde, dikkati özel olarak çekmeksizin sözleşmeye konan ve alışılmamış şartlarla tüketiciyi bağlı tutmamalı, hükümsüz saymalıdır. En önemlisi, yargı kararları ile tüketicinin bu yolda korunması hukuk devleti ve sosyal adaletin bir gereği kabul edilmelidir.

Mahkemeye dava reddedilirken doğalgaz satış tarifesine ilişkin Encümen kararının iptali yönünde dava açılmadığı nedenine dayanılmıştır. Oysa, davada öne sürülen maddi olgular, Encümen kararının yasal dayanaktan yoksun olduğu iddiasını da kapsamakta olup, satış fiyatını belirleyen encümen kararı idri bir tasarruftan kaynaklanmamaktadır. Encümen kararı özel hukuk kurallarına tabi abonman sözleşmesinin 24. maddesinden güç alarak çıkarılmıştır. O nedenle, bu davanın içinde çözümlenecek bir sorunun, açılacak ayrı bir dava içinde çözümlenmesini düşünmek isabetsizdir (5.4.1944 gün ve 12 sayılı İçtihadı Birleştirme Kararı).

Şu durum karşısında; davalı kurum ancak Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nca 31.1.1995 tarihli *Resmî Gazete*'de yayınlanan 1995/1 "Doğalgaz satış fiyatı Kararları Tebliği"ndeki alt ve üst sınırlar olarak belirlenen değerler arasında kalan miktar için; konut, resmi daire, ticarethane doğalgaz tüketicilerine, yapacağı satışlara ilişkin olarak fiyat tespiti yapabilir. Anılan tebliğ ile davalıya tanınan yetkinin sınırları da bu şekilde çizilip, tahdit edildiğinden, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'nın tespit ettiği üst sınırı aşan davalı kurumca düzenlenen tarife hükümleri hukuken geçersizdir. Davacıyı bağlamaz ve buna dayanılarak hüküm kurulamaz. O nedenle, sözleşme ve yasa hükümleri yanlış yorumlanarak, yazılı şekilde davanın reddine karar verilmesi usul ve yasaya aykırıdır. Bozma nedenidir." (Yargıtay On Üçüncü Hukuk Dairesi E 1996/1734, K. 1996/2495, tarih 18.3.1996. *Yargıtay Kararları Dergisi* Mayıs/1996. sh. 746 - 751)

5. "(...) Dava alacak istemine ilişkindir. Davacılar, davalı TEK ile elektrik satış sözleşmesinin (abone sözleşmesi) hükümlerinin ve buna bağlı tarifenin yanlış uygulanması nedeniyle fazla olarak alınan elektrik beledinin geri alınmasını istemişlerdir. Taraflar arasındaki uyuşmazlığın çözümü sözleşme hükümlerinin uygulanmasından kaynaklanmaktadır. Bu durumda davanın genel mahkemede incelenmesi gerektiğinden yerel mahkemenin görevsizlik kararının bozulması gerekmüştür" (Yargıtay On Birinci Hukuk Dairesi E. 1991/6034, K. 1993/144. tarih 18.1.1993. *Yargıtay Kararları Dergisi*, Nisan/1993. s. 542, 543).

## Fiyat Etiketi

### Madde 12.- (Değişik: 6.3.2003 - 4822/19)

Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde o malla ilgili tüm vergiler dahil fiyat, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması, etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.

Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listelerde birinci fıkraya göre düzenlenerek asılır.

Etiket, fiyat ve tarife listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat üzerinden satış yapılır.

Fiyatı; Bakanlar kurulu, kamu kurum ve kuruluşları veya kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşları tarafından belirlenen mal veya hizmetlerin, belirlenen bu fiyat üzerinde bir fiyatla satışa sunulması yasaktır.

Bakanlık, etiket ve tarife listelerinin şeklini, içeriğini, usul ve esaslarını bir Yönetmelikle düzenler. Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle ayrı ayrı görevlidirler.

### Genel Olarak

1. "Tüketicilerin satın alacakları mal ve hizmetlerin cins ve fiyatlarını bilmeleri onlara mallar arasında karşılaştırma imkanı sağlaması"(1) amacıyla 4077 sayılı yasanın 12. maddesine konu olan perakende satışa sunulan mal ve hizmetlere etiket konulması zorunluluğu, 4822 sayılı yasayla değiştirilmiş ve genişletilmiştir.(2)(3) Maddenin yeni şekline göre ve maddenin

son fıkrası hükmüne dayanarak Bakanlıkça; "Perakende olarak satışa sunulan mallar ile hizmetlerin, etiket, tarife ve fiyat listelerinin, şekli, içeriği ile kullanılma, usul ve esaslarını düzen" (m. 1) yeni bir "Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği" hazırlanıp, yayınlanarak yürürlüğe konulmuştur. (4) (Ek 10) Fiyat etiketi ülkemizde yeni bir olay değildir bir taraftan Gıda Maddeleri Tüzüğü hükümleri (2. maddesi) diğer taraftan 1940'lı yıllarda başlayıp, 1950'lili yıllarda giderek yaygınlaşan ve son zamanlara kadar süren uygulamaları ile Milli Korunma Kanunu'na göre yasal kar oranları çerçevesinde düzenlenmiş alış ve satış fiyatlarını ayrı ayrı gösteren etiketler günlük yaşamın, alış veriş ilişkilerinin ayrılmaz bir parçası olmuştur. Bir başka deyişle ülkemiz tüketicileri, tarihsel olarak kendisine sunulmuş mal ve hizmetlerin etiketlenmesi olayını ticari işlemlerin, günlük alış verişlerinin zorunlu şartı olarak görüp aramaktadır.

### Etiketlerin Niteliği

2. Yukarıda belirttiğimiz gibi fiyat etiket ve tarifeleri tarihsel olarak yaşamımızın ayrılmaz bir parçasını oluşturmuştur. Ama bu etiketlerin asıl amacı, tüketicileri bilgilendirmekten çok ekonomide fiyat istikrarı sağlama, satıcıların sunumundaki güçlük ve darlıkları aşırı kar sağlama aracı olarak kullanmalarını önlemektir. Tüketim hukukunda, etiketlendirme, listeleme zorunluluğunun amacı tüketiciyi bilgilendirme, tüketicie seçimini yaparken piyasa ekonomisi içerisinde seçenekler arasından doğru bir seçim yapma olanağını vermektir. Şüphesiz "Bu düzenlemelerin asıl muhatabı; tüketiciyi bilgilendirme ile yükümlü olan satıcı ve sağlayıcılardır. Zira düzenlemelere aykırı davranılması halinde ceza görecektir onlardır. Bu elbette tüketicinin bilgi sahibi olma hakkını da ortadan kaldıran bir durum değildir." (Pascal Pichonaz, s. 12) Ne var ki, bu durumu, tüketim ekonomisinin yaygınlaşmasıyla ortaya çıkan, örneğin, TS, TSE, CE ISO-9000 vb. gibi ulusal veya uluslararası kalite işaretleri veya kalite belgeleri (sertifika) ile karıştırmamak gerekir. İkisi farklı durumlardır, 12. maddede düzenlenen sadece fiyat ve içerik bildirimidir. Tüketici satın aldığı ürünün fiyatı, üretim yeri ve

FIYAT  
ETİKETİ

ayırıcı özellikleri hakkında bilgi sahibi kılınmak istenmiştir. Bir mal veya hizmetin fiyatının yanında, o malın ne olduğu ve nerede üretildiğinin belirtilmesinden ibarettir. Maddenin anlamı budur, zaten kalite işaretleri ile ilgili mevzuat ayrıdır. Ama şu var bazen üretim yeri aynı zamanda örneğin "Ayrı-  
lık zeytinyağı," gibi bir kalite ifadesi, kalite belgesi anlamına gelebilir. Bu husus çoğu ülkede, örneğin Fransa ve Belçika'da böyle genel bölgesel isimlendirmenin dışında, yasal olarak "menşe isimlendirmesi" (Appellation D'Origine) ayrıca ve özel olarak, kompozisyonu, üretimi, satışa sunumu ve bölge isimlendirilmesi ile satımı koşulları yasalarla düzenlenmiştir. (5) Ülkemizde, konu, genel bir yer veya bölge isimlendirmesinden ibarettir.

### Fiyat Bildirimi

3. Günümüzde fiyat etiketlerinin önemi sadece, tüketicilerin bilgilendirilmesi, yukarıda yaptığımız alıntıda belirtildiği gibi tüketicilerin satın alacakları mallar veya yararlanacakları hizmetler arasında karşılaştırma yaparak sağlıklı bir seçimde bulunmalarını sağlama açısındandır. Genelde, bu gün için, satıcıları fiyatlandırma konusunda "kar oranı," "azami satış fiyatı" gibi sınırlandırmalar yoktur. Sık rastlanan olay, tüketiciye sunulan malın reyondaki fiyatı ile kasa fiyatı arasındaki farklılıklardır. Madde üçüncü fıkrasında yazılı; "Etiket, fiyat ve tarife listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat üzerinden satış yapılır," hükmü ile bu konuyu çözmüştür. Günümüzde, büyükşehir belediyelerinin tespit ettikleri ekme fiyatlarının dışında mallara, taksi tarifeleri dışında taşıma ücretlerine maddenin dördüncü fıkrasında yazılı olduğu şekliyle fiyatı; Bakanlar Kurulu, kamu kurum ve kuruluşları veya kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşları tarafından belirlenen mal veya hizmetlere pek rastlanılmamaktadır. Fiyatların, piyasa ekonomisi içerisinde tespiti seksenli yıllardan bu yana serbesttir. Ama Bakanlar Kurulu'nun, kamu kurum ve kuruluşlarının fiyatları saptama yetkileri elbette vardır. Değişen koşullarda bir veya bir çok



malın satış, hizmetlerin yapım fiyatlarının saptanması halinde, belirlenen bu fiyat üzerinde bir fiyatla satışa sunulması yasaklanmıştır. Tüketici saptanan fiyat üzerinde bir ödemede bulunursa bu ödeme, sebepsiz, yasaya aykırı olur, tüketici geri ödenmesini isteyebilir. Yetkili kamu kurumunun saptadığı fiyat üzerinden yapılan işlemlerde, işlemin tamamı değil, saptanan fiyatı aşan fiyat geçersiz olur. Bu konu mevzuatımızda yeni değildir; yalnız tüketim işlemlerinde değil, tüm ticari işlemler bakımından da Türk Ticaret Kanunu'nun 1466. maddesinin *"Ticari hükümlerle yasak edilmiş bulunan muamele veya şartlar, aksine hususi bir hüküm bulunmadıkça batıldır; şu kadar ki bir akit hükmünce yerine getirilmesi gereken edalar hakkında kanun ve salâhiyetli makamların kabul etmiş olduğu en yüksek haddi aşan mukaveleler, en yüksek had üzerinden yapılmış sayılır ve bu hadden fazla olan edalar, hata ile yapılmış olmasa dahi geri alınır. Bu hallerde Borçlar Kanunu'nun 20. maddesinin ikinci fıkrasının son cümlesi tatbik olunmaz."* hükmü ile öngörülmüş, daha o zamanlar yürürlüğe konulmuştur.

### İçerik Bildirimi

4. 12. maddenin ilk şeklindeki (4077) *"malın menşei, fiyatı ve cinsi"* ifadesi, 4822 sayılı yasa ile *"üretim yeri ve ayırıcı özellikleri"* şeklinde değiştirilmiştir. Etiketle bildirilmesi gereken malın *"ayırıcı özellikler"* kavramı, genel olarak, maddenin ilk şeklienden kalma bir alışkanlıkla olsa gerek, *"malın cinsi"* şeklinde anlaşılmaktadır. Yönetmelikte de farklı ya da kavramı açıcı bir ifade kullanılmamış, *"malın ayırıcı özelliği"* (Yön. m. 5/b) sözü tekrar edilmiştir. Bu kavramı, bu şekilde dar yorumlar, *"malın ayırıcı özelliği"* ni malın cinsinden ibaret sayarsak, *"malın etiketinde bildirilen nitelikler"* ine ayıkrılığını (ayıplı mal 4. m.) saptamak zorlaşır. Kanımca, perakende satışa sunulan malın etiketinde bildirilmesi gereken *"ayırıcı özellikler"* o malın yasalara ve yasalara dayanılarak çıkarılmış yönetmeliklere, tebliğlere göre malın etiketlerinde bildirilmesi zorunlu hale gelmiş olan nitelikleridir. Bu nitelikler, yasal niteliklerdir, bir başka deyişle malın, yasal, ayırıcı özellikleridir. Esasen bu ya-

FIYAT  
ETİKETİ

sanın 14. maddesinin birinci fıkrası hükmüne göre; “Yurt içinde üretilen veya ithal edilen sanayi malların (...) gerektiğinde uluslar arası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satılması zorunludur.” Bunların belli başlıları şunlardır:

– Gıda maddeleri Tüzüğü’nün 2. maddesinde, her gıda türüne göre ilgili bölümünde belirtilmiş hususların, malın etiketinde yazılı olması zorunludur.(6)

– 5179 sayılı “Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararname’nin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun.”(7)

– Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliği’ne dayanılarak çıkarılmış “Türk Gıda Kodeksi Tebliği.” Tebliğin 5. maddesinde “Etiketlendirme ve işaretlendirme kuralları belirtilmiş, 6. maddesinde” etiket bilgilerine, 7. madde ise bu bilgilerin tanımlarına yer verilmiştir.(8)

– 4703 sayılı “Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun’a (11.7.2001 t. 24459 S. Resmi Gazete) dayanılarak yürürlüğe konulmuş bulunan “CE” Uygunluk İşaretinin Ürüne İliştirilmesine ve Kullanılmasına Dair Yönetmelik.”(9)

### Kapsam

5. “Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği”nin 2. maddesiyle 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu uyarınca Turizm Bakanlığı’ndan belgeli ve belgelendirilecek işletmeler kapsam dışı tutulmuştur. Yönetmeliğin 6. maddesi ise “etiket zorunluluğu olmayan malları belirtmiştir. Bu maddeye göre; Üzerinde veya ambalajında, etikette aranılan hususlar basılı olarak açıkça yazılı bulunan mallarla, kitap, dergi ve gazete gibi üzerinde fiyatı belirtilmiş olan mallarda ve arttırma suretiyle veya özel Kanun’larına göre satışı yapılan mallarda etiket ve liste koyma zorunluluğu yoktur.

Satış fiyatı, ulusal veya uluslararası borsa veya benzeri kurum ya da kuruluşlarca ya da ticari örf ve adetlere göre belirlenen ve uygulanan kıymetli taş veya madenlerden yapılmış mallarda da etiket ve liste koyma zorunluluğu bulunmamakla birlikte bu malların cinslerine göre birim satış fiyatları; bu Yönetmeliğin 9. maddesindeki esaslara aykırı olmamak üzere, satışa arz edildikleri işyerinin uygun bir yerinde görülebilir ve okunabilir bir şekilde gösterilir. Bu satış fiyatlarına işçilik bedelinin dahil olup olmadığı ayrıca ve açıkça belirtilir.

Üretici, toptancı, ithalatçı satıcılar tarafından ambalajlanarak satışa sunulan mallarda, Bakanlık'ça mecburi uygulamaya konulan TS 4331 nolu 'Ambalajların İşaretlenmesi ve Etiketlenmesi' ile ilgili standart hükümleri ayrıca uygulanır."

Yasanın 12. maddesinde ne yer olarak ne de satışa sunulan malın niteliği bakımından bir ayırım yapılmamış, turistik işletmeler olduğu kadar kuyumculuk işleri, kıymetli maden satışları etiket ve fiyat listesi koyma zorunluluğu dışında tutulmamıştır. Yönetmeliğin getirdiği bu istisnaların, yasal dayanağı olmayan kapsam daraltmalarının hukuki değeri elbette tartışılabilir.

### Etiketlerin Biçimi

6. maddenin son fıkrasının ilk cümlesine göre; "Bakanlık, etiket ve tarife listelerinin şeklini, içeriğini, usul ve esaslarını bir yönetmelikle düzenler." Bu amaçla çıkarılan "Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği"nde fazla bir ayrıntı yoktur. "Etiketlerin ve listelerin kare, dikdörtgen, daire ve benzeri geometrik bir şekilde olması gerekir. Bunların kolaylıkla görülebilir boyutlarda, üzerindeki rakam ve harflerin okunabilir, düzgün, eksiksiz, gerçeğe uygun, yeterli büyüklükte ve başka rakam, kelime ve işaretlerle karışıklığa sebep vermeyecek görünüşte olması, yanıltıcı ve aldatıcı bilgiler, içermemesi zorunludur. Etiketlerin tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilecek ve hangi mala ait olduğu açıkça belli olacak şekilde konulması gerekir"(10).

### Aykırı Eylem

7. Yukarıda belirtmiştik: *"Bu düzenlemelerin asıl muhatabı; tüketiciyi bilgilendirme ile yükümlü olan satıcı ve sağlayıcılarıdır. Zira düzenlemelere aykırı davranılması halinde ceza görecek olan onlardır. Bu elbette tüketicini bilgi sahibi olma hakkını da ortadan kaldıran bir durum değildir."*(11) Maddenin son fıkrasının son cümlesi *"Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle ayrı ayrı görevlidirler,"* hükmüyle, uygulamayı denetlemek, etiketleme hükümlerinin uygulanmasını sağlamak ile Bakanlık kadar belediyeleri de izlemekle görevlendirmiş yetkili kılmuştur. Aykırı eylem, etiket koyma ve fiyat listesi asma zorunluluğunu yerine getirmemek olabileceği gibi, yanlış, eksik nitelendirme ve bildirim şekli de olabilir. Eksik ve yanlış bildirme, tüketiciyi aldatma eylemidir. Bu da elbette, ayrıca suçtur.

a. Bu yasanın 12. maddesine aykırı hareket 25. maddesinin 2. fıkrası hükmüne göre idari para cezası ile cezalandırılır. (2005 yılı için 148, 29 YTL).

b. 5179 sayılı Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun'un 29. maddesinin (j) ve (k) bentleri bu kanunu 21. ve 22. maddelerine (Bkz., not 7) aykırı hareketi ayrı ayrı beşer milyar idari para cezası (2004 yılı için) ile cezalandırmıştır.

c. 4703 sayılı yasaya aykırılık halinde (Bkz., not 9) aynı kanunun 12. maddesinde yazılı idari para cezaları uygulanır.

d. Yargıtay Dördüncü Ceza Dairesi; *"imal ettiği düşük ayarlı altın bileziklere yüksek ayar damgası vurarak önceden yaptığı hileli hareketlerle, bunları bilerek satma eylemi-ni dolandırıcılık"* olarak kabul etmiştir. (12)

c. Yargıtay Ceza Genel Kurulu'na göre; *"(...) 1593 sayılı Umumi Hıfzısıhha Yasası'nın 187. maddesinde -gıda maddelerini yanlış unvan ve vasıflarla veya halkın aldannasına mucip olacak alametler ticarete çıkarmak, satmak üzere nezdinde bulundurmak ve*

satmak- yasaklanmış, 297. madde de-bu fiilleri yapanların TCK'nın 363 (eski Yasa) maddesi gereğince cezalandırılacakları hükme-bağlanmıştır. Aynı Yasa'nın 199. maddesine göre; gıda maddelerinin ayrı ayrı hususi vasıfları ve bunların hangi hallerde taklit ve tağşiş edilmiş sayılabileceği hususlara Sağlık Bakanlığı'nca çıkarılacak bir tüzükte belirlenecektir. Nitekim bu yasa gereğince yürürlüğe konulan Gıda maddelerinin ve Umumi Sağlığı ilgilendiren Eşya ve Levazımın vasıflarının gösteren tüzüğün 13. bölümünde (Ekmeğin ve Benzerleri-Hamur müstahzarları) başlığı altında 299-310 maddelerde ekmeğin nitelikleri gösterilmiştir. Tüzüğün 307. maddesinde ekmekte bulunması gereken tuz miktarı, 309. maddede su miktarı, 310. madde de ise ağırlığı belirtilmiştir. 331/F maddesinde ise, 307. 309. ve 310. maddelerde gösterilen tuz ve su miktarı ile ağırlıkça uygun olmayan ekmeklerin taklit ve tağşiş edilmiş, bozulmuş ekmek sayılacağı kabul edilmiştir. Böylece tuz ve su miktarı gibi ağırlığının da ekmeğin niteliklerinden bulunduğu açıklığa kavuşturulmuştur. O halde ağırlığı ekmeğin önemli niteliği olup fiyatının belirlenmesinde de en büyük etkidir." (13)

1. Devlet Plânlama Teşkilatı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, Kasım 1995 s. 233.
2. "Madde ile, fiyat etiketi konusunda Bakanlığa denetim yapma yetkisi verilmiş ve ayrıca etikette bulunması zorunlu olan unsurlardan malın menşei yerine üretilen ülkenin yazılması zorunlu hale getirilmiştir. Ayrıca, fiyatı Bakanlar Kurulu, kamu kurum ve kuruluşları veya kamu kurumu niteliğinde meslek örgütleri tarafından belirlenen mal veya hizmetlerin belirlenen bu fiyatın üzerinde satışı yasaklanmıştır" (Hükümet gerekçesi).
3. "Çerçeve 17. maddesi ile düzenlenen 4077 sayılı kanununun 12. maddesinin; birinci fıkrasında yer alan '..... o malla ilgili fiyat, ..... ' ibaresinin, tüketicilerin aydınlatılması ve bilgilendirilmesi amacıyla '..... o malla ilgili tüm vergiler dahil fiyat, ..... ' şeklinde değiştirilmesi suretiyle kabulüne" (Plan, Bütçe Komisyonu Raporu).
4. Resmî Gazete, 13.06.2003 Tarih 25137 Sayı
5. APPELATION
6. "(...) Ülke içinde sarf ve istihlâk edilen tüm gıda maddeleri için uygulanan Gıda maddeleri Tüzüğü, 2. maddesinde her türlü gıda maddeleri üzerine kolayca okunabilecek şekilde düzenlenmiş bir etiket bulunmasını zorunlu kılmuş, gıda türüne göre etiketin içermesi gereken bilgileri de kendi bölümlerinde göstermiş olup bu suretle tüketicinin de gıda maddeleri hakkında yeterli bilgi edinebilmesini, nitelik

FİYAT  
ETİKETİ

ve içeriğinde yanlışlığa düşmeden uygunluğunu denetleyip bilerek hareket etmesini sağlamak istemiştir. Bu amacın gerçekleşmesi, kuşkusuz kolayca okunabilir ve açık ve okunaklı bir etiketin Türkçe olmasını da gerektirir. Sanık, satışa arz ettiği ithal reçel ambalajında Türkçe etiket bulunmasını aramak, sağlamak ve bu şekilde satışa sunmakla sorumludur. (...)" (Yg. 2. CD. 18.11.1991 gün, E. 1991/9412, K. 1991/10632) (YKD, Nisan/1992 s. 615)

7. Resmi Gazete, 5.06.2004 t. 25483 S. "Gıda maddesi etiketini: Gıda maddesini tanıttığı her türlü yazılı ve basılı bilgi, marka ve işaretleri içeren ve gıda ile birlikte sunulan veya ambalajında basılı bulunan tanıtım bilgileri" olarak tanımlayan yasanın özellikle 21. ve 22. maddeleri tüketiciler bakımından önemlidir.

**Reklam ve tanıtım**

Madde 21: Gıda maddeleri ve gıda ile temasta bulunan madde ve malzemelerin etiketlenmesi, reklam ve tanıtımı; sahte, yanıltıcı veya gıdanın karakterine, yapısına, özellikle doğasına, özelliklerine, bileşimine, miktarına, dayanıklılığına, orijinine, üretim metoduna göre hatalı bir izlenim yaratacak, gıdanın sahip olmadığı etki ve özelliklere atıfta bulunacak, tüm benzer gıda maddeleri ile aynı özelliklere sahip olduğu halde gıda maddesinin özel karakteristiklerine sahip olduğunu bildiren veya ima eden ifadeleri ve tüketiciyi yanıltacak yazı, resim, şekil ve benzerlerini içermemelidir.

Reklam ve tanıtım ile ilgili usul ve esaslar Yönetmelikle belirlenir.

Ancak, bilimsel yöntemler ve klinik testlerle kanıtlanmış ve Bakanlık tarafından kabul edilen, fonksiyonel gıdalar/özel beyanlı gıdalar ve genetik modifiye gıdalar ile benzeri diğer konulara ilişkin usul ve esaslar, Bakanlık'ça çıkarılacak yönetmeliklerle belirlenir.

**Tüketici haklarının korunması**

Madde 22: Tüketici haklarının korunması amacıyla, tüketiciler; her türlü gıda maddesi ve gıda ile temasta bulunan madde ve malzemeleri üreten, ithal eden ve satan gerçek veya tüzel kişiler tarafından bilgilendirilir. Lüzumu halinde gıdaların içeriği ve özelliği hakkında tüketicilerin bilgi sahibi olmaları sağlanır. Gıda maddeleri ile ilgili olarak tüketiciler yanıltılamaz ve yanlış yönlendirilemez.

Gıda konusunda, tüketici haklarının korunması ve toplumun bütün kesimlerinin gıda kontrol safhalarına katılmasını sağlayacak tedbirler ve buna ilişkin usul ve esaslar Yönetmelikle belirlenir.

8. Türk Gıda Kodeksi Yönetmeliği'ne (Resmi Gazete, 16.11.1997 t. 23172 S.) dayanılarak çıkarılmış "Türk Gıda Kodeksi Tebliği" (29.01.2004 t. 25361 S. Resmi Gazete, 9).

**"Etiket Bilgileri**

Madde 6. Gıda maddelerinin etiketinde bulundurulması zorunlu bilgiler aşağıda belirtilmektedir:

- a. Gıda maddesinin adı,
- b. İçindekiler,
- c. Net miktarı,

- d. Üretici ve paketlenen firmanın adı, tescilli markası, adresi ve üretildiği yer,
  - e. Son tüketim tarihi,
  - f. Parti numarası ve/veya seri numarası,
  - g. Üretim izin tarihi ve sayısı, sicil numarası veya ithalat kontrol belgesi tarihi ve sayısı,
  - h. Orijin ülke,
  - ı. Gerektiğinde kullanımı bilgisi ve/veya muhafaza şartları,
  - i. Hacmen %1.2'den fazla alkol içeren içeceklerde alkol miktarı,
- Gıda maddelerinin etiketlerinde (a), (c), (e) ve (i) bentlerinde yer alan bilgiler aynı % olmalıdır. "

9. "CE" Uygunluk İşaretinin Ürüne İliştirilmesine ve Kullanılmasına Dair Yönetmelik

(17.1.2002 Tarih ve 24643 Sayı Resmi Gazete'de yayımlanmış olup; 11.1.2002 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yürürlüğe girmiştir) Aşağıda görüldüğü gibi bu Yönetmelik 93/456/EEC göz önüne alınarak hazırlanmıştır.

İlgili Avrupa Birliği mevzuatı

Madde 22: Bu Yönetmelik, teknik uyum direktiflerinde kullanılmak üzere, uygunluk değerlendirme işlemlerinin değişik aşamalarına dair modüller ve "CE" uygunluk işaretinin iliştirilmesi ve kullanılmasına dair kurallar hakkında 22 Temmuz 1993 tarihli ve 93/465/EEC sayılı Konsey Kararı dikkate alınarak hazırlanmıştır

Uygulama

Madde 23: "CE" uygunluk işaretinin iliştirilmesine ve kullanılmasına dair genel esasları belirleyen bu Yönetmelik, ancak ürüne "CE" uygunluk işareti iliştirilmesini öngören teknik düzenlemelerin yetkili kuruluşlarca Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe konulmasını müteakip, sözkonusu teknik düzenlemelerle birlikte uygulanır.

Ceza hükümleri

Madde 24: Bu Yönetmelik hükümlerine aykırı davranışlar hakkında 4703 sayılı kanunda belirtilen idari para cezaları uygulanır"

Yönetmeliğin 5. maddesinde uygulamanın genel esasları şöyle belirtilmiştir:

"CE" uygunluk işaretinin ürüne iliştirilmesine ve kullanılmasına dair genel esaslar

Madde 5: "CE" uygunluk işaretinin iliştirilmesi ve kullanılmasına dair genel esaslar aşağıda belirtilmiştir:

- a. "CE" uygunluk işareti, bir ürüne bu işaretin iliştirilmesini öngören teknik düzenleme veya düzenlemeler kapsamında üretici tarafından uyulması zorunlu olan bütün şartlara uygunluğu gösterir. İlgili teknik düzenlemenin temel gerekler dışındaki hususlara da uyulmasını öngördüğü durumlarda, "CE" uygunluk işareti, bu hususlara uyulduğunu gösterir.

FIYAT  
ETİKETİ

b. 'CE' uygunluk işareti, ürünün ilgili teknik düzenlemelerin tüm hükümlerine uygun olduğunun üretici tarafından teyit edildiğini ve ürünün gerekli uygunluk değerlendirme işlemlerine tabi tutulduğunu gösterir.

c. Bir ürünün, 'CE' uygunluk işaretinin iliştilirtilmesini gerektiren birden fazla teknik düzenlemeye tabi olması durumunda, 'CE' uygunluk işareti, ürünün, ilgili tüm teknik düzenlemelerin hükümlerine uygun olduğunu gösterir. Bu teknik düzenlemelerden biri veya birkaçının, bir geçiş dönemi boyunca, üreticiye uygulanma konusunda bir seçme hakkı tanıdığı durumlarda, 'CE' uygunluk işareti, sadece uygulanan teknik düzenleme veya düzenlemelerin hükümlerine uygunluğu gösterir. Bu durumda, uygulanan teknik düzenlemelerin ilgili hükümleri, ürün beraberindeki belge, uyarı ve kullanma kılavuzu veya mümkünse bilgi plakasında belirtilmelidir.

d. 'CE' uygunluk işareti;

1. Ekte belirtilen şekle uygun olarak 'CE' harflerinden oluşur ve gerektiğinde, çizimdeki oranlara sadık kalmak kaydıyla büyütülebilir veya küçültülebilir,

2. İlgili teknik düzenlemede aksi belirtilmedikçe, asgari 5 mm yüksekliğinde olmalıdır,

3. Ürüne veya bilgi plakasına, ürünün yapısı gereği bunun mümkün olmadığı ya da istenmediği durumlarda varsa ambalajına ve ilgili teknik düzenlemenin öngörmesi halinde ürün beraberindeki belgelere iliştilirilir,

4. Görünür, okunabilir ve silinmeyecek şekilde iliştilirilir.

e. Ürüne 'CE' uygunluk işareti iliştilirtilmesini öngören teknik düzenlemelerin tüm hükümlerine uygunluğu göstermek açısından, 'CE' uygunluk işareti dışında başka bir uygunluk işareti kullanılamaz.

f. 'CE' uygunluk işareti, üretim kontrol safhasının sonunda iliştilirilir.

g. 'CE' uygunluk işareti, üretici tarafından iliştilirilir. İlgili teknik düzenlemenin gerektirdiği durumlarda, 'CE' uygunluk işaretinin yanında, üretim kontrol safhasında yer alan onaylanmış kuruluşun Komisyon tarafından verilen kimlik kayıt numarası da yer alır. Onaylanmış kuruluşun kimlik kayıt numarası, kendi sorumluluğu altında, kendisi veya üretici tarafından iliştilirilir.

h. Belirli ürünlerin kullanımına ilişkin özelliklerin belirtilmesinin gerektiği durumlarda, 'CE' uygunluk işareti ve onaylanmış kuruluşun kimlik kayıt numarasından sonra bir piktogram veya kullanım özelliklerini gösteren başka işaretler yer alabilir.

ı. Ürüne, 'CE' uygunluk işaretinin anlamı ve şekli hakkında üçüncü şahısları yanıltacak başka işaretler iliştilirilemez.

j. Ulusal veya uluslararası standartlara ya da başka düzenlemelere uygunluğu belirten işaretler, 'CE' uygunluk işaretinin görünebilirliğini ve okunabilirliğini engellemeyecek şekilde ürüne, ambalajına veya ürün beraberindeki belgelere iliştilirilebilir."

10. Yönetmeliğin ilgili maddeleri şöyledir:

Etiketın Konuluş Biçimi ve Yeri

Madde 7: Perakende olarak satışa arz edilen mallara konuluşması zorunlu olan etiketler; malın niteliğine, malın satışa sunulduğı yerin büyüklüğüne, ticari usul ve adetlere göre malın veya ayrı nitelikteki mal gruplarının veya



raflarının üzerine konulmak, dikilmek, zımbalamak, yapıştırılmak bunlara herhangi bir bağ ile tutturulmak veya asılmak suretiyle kullanılır.

FIYAT  
ETİKETİ

#### Tarife ve Fiyat Listesi

Madde 8: Hizmetlerin özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre, tarife ve fiyat listelerine ilişkin belge, levha, pano ve benzerleri, hizmetin sunulduğu işyerinde, tüketiciler tarafından görülebilecek ve kolaylıkla okunabilecek şekilde asılır, takılır veya konulur.

Lokanta ve bunun gibi yerlerde tarife ve fiyat listelerinin işyerinin dışında da gösterilmesi ayrıca, tarife ve fiyat listesinde gösterilen fiyatların üzerine; servis ücreti veya herhangi bir isim altında başka bir ücret konulacaksa, bunun tarife ve fiyat listesinde gösterilmesi zorunludur.

#### Etiketlerin ve Listelerin Biçim ve Kapsamı

Madde 9: Etiketlerin ve listelerin kare, dikdörtgen, daire ve benzeri geometrik bir şekilde olması gerekir. Bunların kolaylıkla görülebilir boyutlarda, üzerindeki rakam ve harflerin okunabilir, düzgün, eksiksiz, gerçeğe uygun, yeterli büyüklükte ve başka rakam, kelime ve işaretlerle karışıklığa sebep vermeyecek görünüşte olması, yanıltıcı ve aldatıcı bilgiler içermemesi zorunludur. Etiketlerin tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilecek ve hangi mala ait olduğu açıkça belli olacak şekilde konulması gerekir.

Etiket ve listelere satış fiyatlarının; "Türk Lirası" veya kısaca "TL" şeklinde yazılması zorunludur.

Bakanlık, gerektiğinde etiket ve listelerin, şekil, boyut, cinsleri ile benzeri hususları tespit ve ilan eder.

#### Tarife ve Fiyat Listelerinin Biçim ve Kapsamı

Madde 10: Tarife ve fiyatları, meslek kuruluşları veya mevzuatına göre bu konuda yetkili bulunan kurum ya da kuruluşlarca belirlenen mal ve hizmetlere ilişkin, tarife ve fiyat listelerini içeren belge, levha, pano ve benzerleri, bu Yönetmeliğin 8. ve 9. maddelerine aykırı olmamak kaydıyla bu kurum ve kuruluşlarca belirli tip ve ebatla hazırlanabilir.

Bunların dışındaki tarife ve fiyat listeleri bu Yönetmeliğin 8. ve 9. madde esaslarına aykırı olamaz."

11. Pascal Pichonnaz, *Raporrort Expilatif*, 2004 LİC S. 12
12. Yargıtay Dördüncü Ceza dairesi 15.1.1996 tarih, E. 1995/964, K. 1996/17 (YKD, Nisan/1996. S. 641).
13. Yargıtay Ceza Genel Kurulu 11.10.1993 tarih, E. 1993/4-224, K. 1993/243 (YKD, Mayıs/1994, S. 802).

## Garanti Belgesi

Madde 13.- (Değişik: 6.3.2003-4822/20. m.)

İmalâtçı veya ithalatçılar ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için Bakanlıkça onaylı garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Mala ilişkin faturanın tarih ve sayısını içeren garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcı, bayi veya acenteye aittir. Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıldır. Ancak özelliği itibarıyla bazı malların garanti şartları, Bakanlıkça başka ölçü birimi ile belirlenebilir.

Satıcı; garanti belgesi kapsamındaki malların, garanti süresi içerisinde arızalanması halinde malı işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeden tamir etmekle yükümlüdür.

Tüketici onarım hakkını kullanmışsa, garanti süresi içerisinde sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde, 4. madde de yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı bu talebi reddedemez. Tüketicinin bu talebinin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalâtçı müteselsilen sorumludurlar.

Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar ikinci ve üçüncü fıkra hükümleri kapsamı dışındadır.

Bakanlık hangi sanayi mallarının garanti belgesi ile satılmak zorunda bulunduğunu ve bu mallarının arızalarının tamiri için gereken azami süreleri Türk Standartları Enstitüsü'nün görüşünü alarak tespit ve ilanla görevlidir.

## Tanım ve Kapsam

1. İleri teknoloji gerektiren karmaşık sanayi ürünlerinde malzeme, işçilik, montaj ve benzeri hatalardan doğan arızaların giderilmesini sağlamak üzere 4077 sayılı yasanın 13. maddesinde düzenlenmiş bulunan "Garanti Belgesi" (1), 4822 sayılı yasanın 20. maddesi ile değiştirilerek bu günkü şeklini almıştır. Hükümet gerekçesi ile (2), "Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu" gerekçesi (3) tasarı metninde yapılan değişiklikleri ve gerekçelerini ortaya koymaktadır. "Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik" Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak 14.06.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur(4) (Ek 11).

Amaç ileri teknoloji ürünü olan karmaşık sanayi ürünlerini (otomobil, televizyon, cep telefon, vb.) kullanmak üzere satın almış olan tüketicileri bu ürünlerin nedeni ne olursa olsun arızalarına karşı korumak, satın aldıkları üründen o üründen beklenen bir süre için faydalanmalarını sağlamaktır. Örneğin, bir televizyon cihazının, normal kullanım koşullarında, işçilik, malzeme ve montaj hatası bulunmadığı takdirde en az iki yıl arızasız çalışması gerekir. Tüketicinin satıcıya ödediği bedel cihazın en az iki yıl sorunsuz kullanımını da içerir. Bu, yani iki yıl sorunsuz çalışması bir televizyon cihazında elektronik olarak uzaktan gönderilen görüntü ve sesi net olarak aksettirmesinin yanında olması gereken niteliklerinden bir diğeridir. Bu süre içerisinde bir arıza meydana gelmiş ise, bu televizyon bu tip cihazlarda olması gereken niteliklere sahip kabul edilemez, yani ayıplı bir cihazdır. Şöyle de söyleyebiliriz, garanti süresi içerisinde arıza yapan bir sanayi ürünü, ayıplı bir üründür. Bu bakımdan bu yasanın 4. maddesinin ayıplı mallarda tüketiciye tanımış olduğu dört seçenek; "bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme" garanti belgesinin bir diğer yasal dayanağıdır. Garanti Belgesi yönetmelikte şöyle tanımlanmıştır: "İmalatçı-üretici veya ithalatçıların, sattıkları, ürettikleri ve/veya ithal ettikleri mallar için düzenlenen ve malın garanti süresi içerisinde meydana gelebilecek arızalarının en az iki yıl süreyle veya özelliği nedeniyle belirlendiği ölçü birimi içerisinde, ücretsiz olarak

GARANTİ  
BELGESİ

*yenisi ile değiştirilmesinin, tamirinin, bedel indisinin veya bedel indiriminin taahhüt edildiğini ve satıcı ile tüketicinin yükümlülüklerini gösteren belge” (4/g m. yönt).* Bu tanım yukarıdaki ilke ve yasal dayanaklara uygun ve bir bakıma tüketicilerin yasalardan doğan haklarının yazılı olarak tekrar taahhüt edilmesini ifade etmektedir. Garanti belgesi sanayi malları için zorunludur; sanayi malı olmayan ürünler örneğin ferden tayin edilmiş, el ile imal edilmiş bir otomobil, bir bisiklet vb. artizanal ürünler kapsam dışıdır. Bunun gibi sanayi ürünü, gıda maddesi de olmamalıdır, söz konusu olan dayanıklı tüketim maddeleridir. Ayrıca; garanti belgesi ile satılmak zorunda olan bir malın imalatının veya ithalatının yalnızca bir gerçek veya tüzel kişiliğin siparişi üzerine, özel olarak gerçekleştirilmesi durumunda; satıcı ile tüketici arasında satış sonrası hizmetlerini de kapsayacak şekilde bu yönetmelik hükümlerine uygun yazılı bir sözleşmenin bulunması kaydıyla ve ayrıca kendi ihtiyacında kullanılmak üzere yapılacak imalat veya ithalatlarda, garanti belgesi düzenleme zorunluluğu aranmaz. (Yön. 18. m.) Kapsam, yasanın 13. maddesinin beşinci fıkrasında yazılı; *“Hangi sanayi mallarının garanti belgesi ile satılmak zorunda bulunduğunu (...) Türk Standartları Enstitüsü’nün görüşünü alarak”* Sanayi ve Ticaret Bakanlığı *“tespit ve ilanla görevlidir,”* hükmü ile bunu Bakanlığa bırakmıştır. Bakanlık da 14.06.2003 tarihinde yayınlanarak yürürlüğe giren *“Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik”* (4) eki listelerde garanti belgesi ile satılmak zorunda olan sanayi mallarını tespit ve ilan etmiş, garanti belgesi zorunluluğunu kapsamının çerçevesini çizmiştir. Bu listelerde garanti belgesi zorunluluğu olan sanayi mallarının ölçü birimleri genelde zaman (yıl) özelde sayı, örneğin fotokopi makinelerinde yıl veya çekim sayısı, motosiklet, mopetler, triporter scooterler için yıl veya kilometreyi ölçü birimi olarak saptamıştır. (Ayrıntılar için yönetmelik ve eki listeleri bkz.)

### Onarım Garantisi

2. Her ne kadar yönetmelik *“Garanti belgesi”ni üretilen, satılan malın ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesinin, tamirinin,*

*bedel iadesinin veya bedel indiriminin taahhüt edildiğini (...) gösteren belge*” olarak tanımlanmış ise de maddenin ikinci fıkrasında söz konusu olan sadece bedelsiz onarımdır. Yenisi ile değiştirme ancak maddenin üçüncü fıkrasında yazılı olan koşulların gerçekleşmesi halinde mümkün olabilir. Bu bakımdan garanti belgesi, her şeyden önce bir *“ücretsiz onarım belgesidir.”* Uygulamada da böyledir. Bir açıdan bu, elbette bir malın garanti süresi içerisinde arızalanması, bir anlamda ayıbının ortaya çıkması halinde tüketicinin sahip olduğu *“bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme”*yi içeren dört seçeneğin (4. m.) kullanılmasını sınırlandıran bir düzenlemedir. Tüketicinin satın aldığı malın garanti süresi içerisinde arızalanması halinde, maddenin ikinci fıkrasına göre Satıcı -önce-garanti belgesi kapsamındaki malların, garanti süresi içerisinde arızalanması halinde malı işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeden tamir etmekle yükümlüdür. *“Malın yenisi ile değiştirilmesi, bundan sonraki süreçtir, maddenin üçüncü fıkrasının birinci cümlesine göre; Tüketici onarım hakkını kullanmışsa, garanti süresi içerisinde sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde, 4. madde de yer alan diğer seçicilik haklarını kullanabilir.”* Burada getirilen tüketicinin sahip olduğu dört seçenekten *“onarım hakkını kullanmış olma”* şartının, kanımızca bir anlamı yoktur. Yönetmeliğin 13. maddesinde ücretsiz tamir yükümlülüğü öne alınmış, *“diğer yükümlülükler”* (14. m.), ücretsiz tamir yükümlülüğünün sonrasına itilmiştir. Uygulamada bu şekildedir; garanti belgesinden anlaşılan, onarım garantisidir. Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Komisyonu’nun 1999/44/CE sayılı direktifi’nin 3. maddesinde bu konu özel olarak düzenlenmiş tüketicinin seçim hakkının kullanılmasını koşullara bağlanmıştır. (Bkz., 4. m. İle ilgili 2 numaralı açıklamanın (b) bendi) satıcı maddenin ikinci fıkrasında yazılı onarım yükümünü yerine getirmeyiz ya getirmeyi geciktirir ise ne olur; yaptırımı önce bu yasanın 25. maddesinin ikinci fıkrası hükmü ile idari

GARANTİ  
BELGESİ

para cezasıdır. Hukuki yaptırım ise bu yükümünü yerine getirmeyen satıcıya karşı, tüketici bu yasanın 4. maddesinin kendisine tanıdığı diğer seçenekleri kullanabilir.

### Seçeneklerin Kullanılması

3. maddenin üçüncü fıkrası, ayrıca açıklamayı gerektirmeyecek kadar nettir. Tüketicinin yasanın kendisine tanıdığı dört seçenekten onarım dışında kalan, malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimini talep edebilmesi için aşağıda yazılı hususlardan birisinin gerçekleşmiş olması gerekir. Bu husus yönetmeliğin 14. maddesinde de açıklanmış, düzenlenmiştir (5).

– Bunlardan birincisi maddenin üçüncü fıkranın birinci cümlesinde yazılı olduğu üzere; *“garanti süresi içerisinde sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi”* dir. *“Sık arızalanma”* ve *“maldan yararlanamama süreklilik göstermesi”* unsurları mala ve olaya göre değişen kavramlardır. Bir başka deyişle her olayda ve garanti belgesine konu olan bir malın türüne göre değerlendirmeler değişebilir. Ne var ki yönetmelik yasanın yargıya tanıdığı bu geniş değerlendirme olanağını yönetmeliğin 14. maddesinin (a) bendinde getirdiği düzenleme ile sınırlandırmıştır. Bu düzenlemeye göre; sık sık arızalanmadan söz edebilmek için *“Malın tüketiciye teslim edildiği tarihten itibaren, belirlenen garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde; aynı arızanın ikiden fazla tekrarlanması veya farklı arızaların dörtten fazla meydana gelmesi veya belirlenen garanti süresi içerisinde farklı arızaların toplamının altıdan fazla olması”* gerekir. Sık sık arızalanmanın tespitinde *“yıllık arıza sayısı”* ölçütü yasada bulunmamaktadır, satıcıyı bağlasa bile tüketiciye bağlayamaz, konu yargının takdirindedir. Önemli unsur *“arızaların maldan yararlanamamanın süreklilik göstermesidir”*. Bu elbette olayına göre değişecek, değerlendirmesi gereken bir durumdur.

– İkincisi maddenin üçüncü fıkrasının ikinci cümlesinde yazılıdır: Malın *“tamiri için gereken azami sürenin aşılması”*dır.

Malın azami tamir süresi yönetmeliğin 6. maddesinde “*azami tamir süresi*” 30 iş günüdür. Bu süre mala ilişkin arızanın servis istasyonuna, servis istasyonunun olmaması durumunda, malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçısı -üreticisinden birine bildirim tarihinden itibaren başlar. Malın arızasının 15 iş günü içerisinde giderilememesi halinde, imalatçı-üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanuncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır(6).

– Üçüncüsü tüketiciye teslim edilmiş bulunan malın “*tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hali*” dir. Bu nasıl saptanacaktır: Yönetmelik bu konuda ilk değerlendirme hakkını satıcı veya imalatçıya tanıyan bir değerlendirme önermiştir. Bu düzenlemeye göre, firmanın servis istasyonu bu yoksa satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalâtçısı veya imalatçı-üreticisinden birisinin malın teslimi tarihinden itibaren yedi gün içerisinde düzenleyeceği bir raporla arızanın tamirinin mümkün bulunmadığının belirlenmesi gerekmektedir. Tüketici, raporun belirtilen süre içerisinde düzenlenmemesi veya raporu kabul etmemesi hallerinde, ilgili Tüketici Sorunları Hakem Heyeti’ne başvurarak mevcut durumun tespit edilmesini isteyebilir. Kanımızca, bu düzenleme tüketicinin yasal doğrudan arızanın tamirinin mümkün bulunmadığını tespit ettirme, ona göre işlem yapma hakkını ortadan kaldırmaz. Yönetmelik hükümleri, yasa hükümlerine uygun oldukları ölçüde geçerli ve zorunludur.

Tüketicinin bu taleplerine karşı satıcı, bayii, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludurlar.

### Uygun Kullanım Şartı

4. Yasa, madde 4. fıkrasında getirdiği; “*Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar ikini ve üçüncü fıkra hükümleri kapsamı dışındadır.*” hükmü ile, tüketicinin bu madde ve bu madde ile birlikte 4. maddede yasanın ayıplı malda kendisine tanıdığı

GARANTİ  
BELGESİ

hakları kullanmasını şarta bağlamış, bir hayli zora sokmuş bulunmaktadır. Bu şart, tüketicinin malı kullanım kılavuzuna uygun kullanım şartıdır. Arızanın, tüketicinin malı "kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklandığı" nasıl saptanacaktır. Yasada bunun ile ilgili bir düzenleme yoktur. Konunun genel hükümlere göre çözülmesi gerekir: Garanti süresi içerisinde, satılıp teslim edilmiş bir malın, arızalanmamış olması gerekir; arızalanmış ise malzemedede, işçilikte veya montajda bir hata vardır. Karine budur. Diğer karine de tüketicinin aldığı malın yaygın kullanım biçimine ve kılavuzunda yazılı hususlara uygun kullanmış olmasıdır. Aksi, arızanın malın kılavuzuna aykırı kullanılmasından kaynaklandığının ileri sürülmesi, tüketicinin yasal haklarını kullanmasını önleyen bir iddiadır, iddia eden tarafından kanıtlanması gerekir. Bir başka deyişle, malı uygun kullandığı tüketici kanıtlama durumunda değildir. Ancak, yönetmeliğin 13. maddesi(7) ile bir düzenleme yapılmış, bu düzenlemeye göre; tüketici bir bakıma arızalı malı, kılavuzuna uygun kullandığını kanıtlama zorunda bırakılmıştır. Düzenleme şöyledir: "Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığı servis istasyonları, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; bu malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisi tarafından düzenlenen raporla belirlenir.

*Tüketiciler, bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle ilgili Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurabilir."* Bu tüketicilere genel hükümlerin olduğu kadar yasanın da tanıdığı uygun kullanım karinesini değiştirmek, tüketici aleyhine baştan bir kusur karinesi (kılavuzuna uygun kullanınama) kabul etmek anlamına gelir. Uygun kullanım şartının takdirini tamamen satıcı, bayi, acente, temsilci, ithalatçı imalatçı-üreticiye olanlara bırakmanın başka anlamı yoktur. Yasaya aykırı bu düzenlemenin tüketicinin, yasal, doğrudan arızanın uygunsuz kullanımdan kaynaklanmadığını tespit ettirme, ona göre işlem yapma hakkını ortadan kaldırmaz. Yönetmelik hükümleri, yasa hükümlerine uygun oldukları ölçüde geçerli ve zorunludur.



1. "Taşıt araçları motor makine, dayanıklı tüketim malları, elektrikli, elektronik, optik alet ve cihazlar gibi sanayi, üretimlerinde ileri teknolojileri gerektiren karmaşık ürünlerdir. Tek tek her tüketicinin bu mallar hakkında yeterli bilgiye sahip olamayacağı dikkate alındığında, söz konusu mallarda ortaya çıkabilecek gerek malzeme ve işçilik, gerekse montaj hatalarından doğan arızalara karşı tüketicinin güvence altına alınması gerekmektedir. Garanti belgesini tüketicieye verme sorumluluğunun satışı yapan satıcı, bayi, acente ya da temsilciliklere yükletilmesinin nedeni ise, hali hazır uygulamada bu belgeleri üretici-imalatçı firmaya göndererek tekemmül ettirme sorumluluğunun tüketicieye ait olmasının yarattığı sıkıntılardır.

Garanti belgesi malların garanti süresi içerisinde arızalanmaları halinde, satıcıya bu malları ücretsiz tamir etme yükümlüğü getirilmiştir.

Garanti belgeli malların sık sık arızalanması ya da tamir süresinin makul süreyi aşması hallerinde tüketicinin maldan yararlanmadığı ancak borç taksitlerini (özellikle kıymetli evraka bağlanmış ise) ödemeğe devam ettiği bilinmektedir. maddenin 3. fıkrası bu mağduriyeti gidermeğe yöneliktir. Söz konusu malların azami tamir süreleri Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ve TSE'nin ortak çalışması ile tespit ve ilân edilecektir. Sık sık arızalanması sonucu yararlanamamak durumu ise ihtilâf halinde hakimin takdirine bırakılmıştır.

Bütün sanayi mallarının garanti belgesi gerektirmeyeceği dikkate alınarak, hangilerinin garanti belgesi ile satılmak zorunda bulunduğunu belirleme yetkisi TSE ile birlikte Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na bırakılmıştır." (Devlet Planlama Teşkilâtı, Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, Garanti Belgisi (13. m.) gerekçesi, Ankara 1995)

2. "Madde ile, garanti belgelerinin Bakanlık onaylı olması zorunlu hale getirilmiş, garanti süresi, koruma alanını genişletmek için iki yıla çıkarılmıştır. Tüketici, onarım hakkını kullanmışsa, garanti süresi içerisinde sık sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi, tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde 4. maddede yer alan diğer seçimlilik haklarını kullanabilir, hükmü getirilerek maddenin koruma alanı genişletilmiştir" (Hükümet gerekçesi).
3. "Tasarı'nın 18. maddesinin 3. fıkrasında yer alan 'sık sık' ibaresi Türkçe imla kuralı uyarınca 'sık' olarak değiştirilmiştir." (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi).
4. Resmi Gazete, 14.06.2003 Tarih 25138 Sayı.
5. "Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin" 14. maddesi şöyledir.

"Madde 14: Tüketicinin onarım hakkını kullanmasına rağmen malın;

- a. Tüketicieye teslim edildiği tarihten itibaren, belirlenen garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde; aynı arızanın ikiden fazla tekrarlanması veya farklı arızaların dörtten fazla meydana gelmesi veya belirlenen garanti süresi içerisinde farklı arızaların toplamının altıdan fazla olması unsurlarının yanı sıra, bu arızaların maldan yararlanamamayı sürekli kılması,
- b. Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,
- c. Firmanın servis istasyonunun, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden

GARANTİ  
BELGESİ

*birisinin düzenleyeceği raporla arızanın tamirinin mümkün bulunmadığının belirlenmesi, durumlarında, tüketici malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimi talep edebilir.*

*Bu maddenin (c) bendinde belirtilen raporun, tüketicinin başvuru tarihinden itibaren yedi gün içerisinde düzenlenmesi zorunludur. Tüketici, raporun belirtilen süre içerisinde düzenlenmemesi veya raporu kabul etmemesi hallerinde, ilgili Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvurarak mevcut durumun tespit edilmesini isteyebilir.*

*Satıcı, tüketicinin bu Yönetmeliğin 13. ve 14. maddelerinde belirtilen taleplerini reddedemez. Tüketicinin bu taleplerine karşı satıcı, bayii, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludurlar."*

6. "Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin" 6. maddesi şöyledir:

*"Madde 6: Garanti süresi; malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve en az iki yıl ve/veya ilişik listedeki ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır.*

*Garanti süresinin başka bir ölçü birimi ile belirlenmiş olması halinde, malın üzerinde bu ölçü biriminin tespitine yönelik bir düzeneğin bulunması veya yapısının bu değer tespitine uygun olması gerekir. Aksi halde garanti süresinin iki yıl olduğu kabul edilir.*

*Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.*

*Malın tamir süresi en fazla 30 iş günüdür. Bu süre mala ilişkin arızanın servis istasyonuna, servis istasyonunun olmaması durumunda, malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçısı- üreticisinden birine bildirim tarihinden itibaren başlar.*

*Malın arızasının 15 iş günü içerisinde giderilememesi halinde, imalatçı-üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanuncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır."*

7. "Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin" 13. maddesi şöyledir

*Madde 13: Satıcı, malın; garanti süresi içinde, gerek malzeme ve işçilik gerekse montaj hatalarından dolayı arızalanması halinde işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamirini yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.*

*Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığı servis istasyonları, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; bu malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisi tarafından düzenlenen raporla belirlenir.*

*Tüketiciler, bu maddenin 2. fıkrasında belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle ilgili Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurabilir.*

**Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu****Madde 14:** (Değişik: 6.3.2003 - 4822/21 m.)

Yurt içinde üretilen veya ithal edilen sanayi mallarının tanıtım, kullanım, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe kılavuzla ve gerektiğinde uluslar arası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satılması zorunludur.

Bakanlık sanayi mallarından hangilerinin tanıtma ve kullanım kılavuzu ve etiketi ile satılmak zorunda bulunduğunu ve bunlarda bulunması gereken asgari unsurlara Türk Standartları Enstitüsü'nün görüşünü alarak tespit ve ilanla görevlidir.

1. "İleri teknoloji ile üretilmiş ithal sanayi mallarının tanıtma ve kullanım kılavuzlarının Türkçe tercüme ile satılması zorunluluğu, bu mallar hakkında tüketicilerin tam bilgiye sahip olma hakları gereğidir. Tüketicilerin aynı hakka yurt içinde üretilen söz konusu sanayi malları içinde geçerlidir." Bunu sağlamak üzere 4077 sayılı yasanın 14. maddesinde düzenlenmiş bulunan "Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu"(1), 4822 sayılı yasanın 21. maddesi ile değiştirilerek bu günkü şekli almıştır. Hükümet gerekçesi ile(2), "Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu" gerekçesi(3) ile Plan ve Bütçe Komisyonu'nun Raporu(4) tasarı metninde yapılan değişiklikleri ve gerekçelerini ortaya koymaktadır. "Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik" Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak 14.06.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur.(5) (Ek 12)

2. Bu madde, 12. maddenin konusu olan "Fiyat Etiketi" zorunluluğunun devamı ve tamamlayıcısıdır. Bu düzenlemelerin asıl muhatabı; tüketiciyi bilgilendirme ile yükümlü olan satıcı ve sağlayıcılardır. Zira düzenlemelere aykırı davranılması halinde ceza göreceği olan onlardır. Bu elbette tüketicinin bilgi sahibi olma hakkını da ortadan kaldıran bir durum değildir. Maddeye aykırı hareket bu yasanın 25. maddesinin 2. fıkrası

ile idari para cezası ile cezalandırılmıştır. Yine bu Kanun'un 26. maddesine göre cezayı vermeğe yetkili makam o yerin mülki amiridir. Bu cezalara tebliğ tarihinden itibaren yedi gün içinde yetkili idare mahkemesine itiraz edilebilir. (25. ve 26. maddelere bkz.)

3. maddenin muhatabı ithalâtçı ve imalatçıdır. Yönetmeliğin 6. maddesinde kapsam dışı tutulan mallar dışında tüm sanayi mamullerine tanıtma kullanma kılavuzu düzenlenmesi zorunludur. İdari düzenlemenin esasları yönetmelikte gösterilmiştir. (5) Ayrıca, şüphesiz, 4703 sayılı "Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun'a (11.7.2001 Tarih 24459 Sayılı Resmi Gazete) dayanılarak yürürlüğe konulmuş bulunan 'CE' Uygunluk İşaretinin Ürüne İliştirilmesine ve Kullanılmasına Dair Yönetmelik" hükümlerinin de göz önüne alınması gerekir. (12. maddeye ve 12. madde ilgili açıklamalara bkz.)

1. "İleri teknoloji ile üretilmiş ithal sanayi mallarının tanıtma ve kullanım kılavuzlarının Türkçe tercümeleri ile satılması zorunluluğu, bu mallar hakkında tüketicilerin tam bilgiye sahip olma hakları gereğidir. Tüketicilerin aynı hakkı yurt içinde üretilen söz konusu sanayi malları içinde geçerlidir. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı TSE ile birlikte, sanayi mamullerinden hangilerinin tanıtma ve kullanım kılavuzları ile birlikte satılmak zorunda olduğunu tespit ve ilânla görevlendirilmiştir." (Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, (14. m.) gerekçesi, Ankara 1995).
2. "Madde ile, sanayi mallarından hangilerinin tanıtma ve kullanım kılavuzu ile satılmak zorunda bulunduğunun Bakanlık tarafından belirleneceği hükmüne ek olarak, uluslararası sembol ve işaretlerin, malın veya ambalajının üzerinde etiket olarak yer alması hususları düzenlenmiş ve Bakanlık, kullanma kılavuzları ile etiketlerde bulunması gereken asgari unsurları Türk Standartları Enstitüsü'nün görüşünü alarak tespit ve ilanla görevlendirilmiştir." (Hükümet gerekçesi)
3. "Tasarı'nın 19. (4822 sayılı yasanın 21.) maddesinin 1. fıkrasında yer alan 'bakını' kelimesinden sonra gelmek üzere 've basit onarıma' ibaresi eklenerek tüketicinin satın aldıkları sanayi mallarının arızalanması durumunda basit onarımlarını yapmalarını sağlayacak bilgilerin kendilerine verilmesi sağlanmıştır." (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi).
4. "Çerçeve 19. maddesi, 21. madde olarak aynen" (Plan, Bütçe Komisyonu raporu).
5. Resmi Gazete, 14.06.2003 Tarih 25138 sayılı.

## Satış Sonrası Hizmetler

Madde 15: (Değişik: 6.3.2003 - 4822/22. m)

SATIŞ  
SONRASI  
HİZMETLER

İmalâtçı veya ithalâtçılar, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi malları için o malın Bakanlıkça tespit ve ilân edilmiş kullanım ömrü süresince, yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmak suretiyle bakım ve onarım hizmetlerini sunmak zorundadırlar.

İmalâtçı veya ithalâtçıların bulundurmaları gereken yedek parça stok miktarı Bakanlıkça belirlenir.

İthalâtçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde, kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini, o malın yeni ithalâtçı sunmak zorundadır.

Bakanlık, hangi mallar için servis istasyonu kurulmasının zorunlu olduğu ile servis istasyonlarının kuruluş ve işleyişine dair usul ve esasları Türk Standartları Enstitüsü'nün görüşünü alarak tespit ve ilânla görevlidir.

Garanti belgesiyle satılmak zorunda olan bir sanayi malının garanti süresi sonrasında arızalanması durumunda, o malın Bakanlıkça belirlenen azami tamir süresi içerisinde onarımı zorunludur.

1. "Tüketicilerin uzun ömürlü sanayi ürünlerinde ortaya çıkan arızaları gidermek için servis istasyonu bulmakta güçlük çektikleri bilinmektedir. Yüksek meblağlar ödeyerek bu malları satın alan tüketicilerin söz konusu mallarda ortaya çıkabilecek arızaları tamir ettirebilme haklarına sahip olmaları gerekmektedir." Bunu sağlamak üzere 4077 sayılı yasanın 15. maddesinde düzenlenmiş bulunan "Servis Hizmetleri"(1), 4822 sayılı yasanın 22. maddesi ile değiştirilerek bu günkü şekli almıştır. Hükümet gerekçesi

ile(2), "Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu" gerekçesi(3) ile Plan ve Bütçe Komisyonu'nun raporu (4) tasarı metninde yapılan değişiklikleri ve gerekçelerini ortaya koymaktadır. "Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik" Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak 14.06.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur.(5) (Ek 13).

### Kullanım Ömrü

2. Birincisi "kullanım ömrü" diğeri "azami tamir süresi" olmak üzere iki yeni kavram tüketim hukukumuzda girmiş bulunmaktadır. İlke; ileri teknoloji ürünü olan karmaşık sanayi ürünlerini (otomobil, televizyon, cep telefon, vb.) kullanmak üzere satın almış olan tüketicileri bu ürünlerin nedeni ne olursa olsun arızalarına karşı korumak, satın aldıkları üründen o üründen beklenen bir süre için faydalanmalarını sağlamaktır. Bu ilke, elbette, sanayi ürününün, bir başka ifade ile dayanıklı tüketim maddesinin ortalama bir kullanım ömrü varsayımı üzerine kuruludur. Tüketici bir tüketim maddesini satın alırken o üründen ortalama kabul görmüş uzunca bir süre yararlanma düşüncesiyle hareket eder. Gerektiği şekilde üretilmiş her dayanıklı tüketim maddesinin bir teknik ömrü vardır, bu aynı zamanda o cihazın ekonomik ömrü, burada ise "kullanım ömrüdür." Örneğin, bir çamaşır makinesinin, bir otomobilin, normal kullanım koşullarında, eğer gerektiği şekilde üretilmişler ise uzun bir süre çalışmaları gerekir. Bu ise ancak yüksek teknoloji ürünü olan bu cihazların belirli bakım ve onarımlarının yapılması ile mümkündür. Karmaşık yapıları, kendilerine özgü malzemeleri ve yedek parçaları ve teknolojileri nedeniyle tüketicinin bunları kendi başına sağlaması mümkün değildir. Bu nedenle maddenin birinci fıkrasında; "İmalâtçı veya ithalâtçılar, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi malları için o malın Bakanlıkça tespit ve ilân edilen kullanım ömrü süresince, yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmamak suretiyle bakım ve onarım hizmetlerini sunmak zorunda" tutulmuşlardır. "Kullanım ömrü" ilgili yönetmelikte "Malın, tüketiciye teslimi tarihinden başlayan ve bu yönetmeliğe ekli

*listede her mal grubu için tespit edilen süreleri” ifade eder şeklinde tanımlanmıştır. (4/f m. yön.) Bakanlık yasadan aldığı yetkiyle madde kapsamında sanayi ürünlerinin kullanım ömür sürelerini tespit ve ilân etmiştir. İlgili yönetmelikte, maddenin 5. fıkrasında sözü edilen azami tamir süresi ile ilgili bir açıklama yoktur. Şüphesiz bir ürünün kullanım ömrü aynı zamanda o ürünün “azami tamir süresidir.” Bu süre içinde maddenin beşinci fıkrası hükmüne göre; “Garanti belgesiyle satılmak zorunda olan bir sanayi malının garanti süresi sonrasında arızalanması durumunda, o malın Bakanlıkça belirlenen azami tamir süresi içerisinde onarımı zorunludur.”*

3. Genel hükümlere göre, satıcının, imalatçının, sağlayıcının vb. teslim edilen mal yapılan iş, sağlanan hizmet vb. ile ilgili olarak teslimden sonra herhangi bir sorumluluğu yoktur. Sözleşmeler hukukuna göre, satıcı veya sağlayıcı yükümlerini sözleşmeye uygun bir şekilde yerine getirmiş ise sorumluluktan kurtulur. Bunun istisnası malın veya hizmetin ayıplı olmasıdır. Ayıp iddiası ileri sürülmeden, ayıp kanıtlanmadan sözleşme sonrasında satıcıyı, imalatçıyı, sağlayıcıyı herhangi bir şekilde sorumlu tutmak mümkün değildir.

Burada soru şudur: “kullanımı ömrü süresince, yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmak suretiyle bakımı ve onarım hizmetlerini sunmak zorunluluğunu yerine getirmeyen İmalâtçı veya ithalâtçılar, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi mallar” için tüketiciye karşı hukuken sorumlu olurlar mı? Bu soruya olumlu cevap vermek gerekir; zorunluluk yasadan gelmektedir, yasal yükümünü yerine getirmeyen imalatçı, ithalatçı, satıcı vb. bu yüzden tüketici zarara uğramış ise bunu ödemek durumundadırlar.

### Yaptırım

4. maddeye aykırı hareket bu yasanın 25. maddesinin ikinci fıkrası ile idari para cezası ile cezalandırılmıştır. Yine bu yasanın 26. maddesine göre cezayı vermeğe yetkili makam

o yerin mülki amiridir. Bu cezalara tebliğ tarihinden itibaren yedi gün içinde yetkili idare mahkemesine itiraz edilebilir. (25. ve 26. maddelere bkz.)

1. "Tüketicilerin uzun ömürlü sanayi ürünlerinde ortaya çıkan arızaları gidermek için servis istasyonu bulmakta güçlük çektikleri bilinmektedir. Yüksek meblağlar ödeyerek bu malları satın alan tüketicilerin söz konusu mallarda ortaya çıkabilecek arızaları tamir ettirebilme haklarına sahip olmaları gerekmektedir.

*Her sanayi ürününün servis istasyonu gerektirmeyeceği dikkate alınarak, bunların tespiti ve servis istasyonlarının kuruluş ve işleyişine ilişkin esasların belirlenme yetkisi TSE ile birlikte Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na bırakılmıştır." (Devlet Planlama Teşkilatı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, (15. m.) gerekçesi, Ankara 1995).*

2. "Madde ile, ithalatçı ve imalatçılara sattıkları sanayi malları için yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmaya zorunluluğu getirilmiştir. Tüketicinin servis hizmetlerinden sürekli bir şekilde yararlanmasını sağlamak için, ithalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde, kullanım ömrü süresince servis hizmetlerini o malın yeni ithalatçısı sunmak zorundadır hükmü düzenlenmiştir" (Hükümet gerekçesi).
3. "Tasarı'nın 20. maddesinin 1. fıkrasına son cümle olarak aşağıdaki hüküm eklenmiştir.

*'İmalatçı veya ithalatçıların bulundurmaları gereken yedek parça stok miktarı Bakanlık'ça belirlenir' böylece imalatçı ve ithalatçıların stok maliyetleri dikkate alınarak Bakanlığa düzenleme yetkisi verilmiştir." (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi).*

4. "Çerçeve 20. maddesi ile değiştirilen 4077 sayılı kanunun 15. maddesi; 3. fıkrasına, ithalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde, kullanım ömrü süresince ithal edilmiş malın bakım ve onarım hizmetlerinin, o malın yeni ithalatçısı tarafından da sunulacağına açıklık getiren bir ifadenin eklenmesi ve çerçeve madde numarasının 22 olarak değiştirilmesi suretiyle kabulüne" (Plân, Bütçe Komisyonu raporu).
5. Resmi Gazete, 14.06.2003 t. S. 25138 (Ek 13).



## Ticari Reklamlar ve İlanlar

Madde 16: (Değişik: 6.3.2003-4822/23 m.)

Ticari reklam ve ilanların kanunlara, Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlâka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, dürüst ve doğru olmaları esastır.

Tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, tüketicinin can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve özürülleri istismar edici reklam ve ilanlar ve örtülü reklam yapılamaz.

Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal ve hizmetlerin karşılaştırılmalı reklamları yapılabilir.

Reklam veren ticari reklam veya ilânda yer alan somut iddiaları ispat ile yükümlüdür.

Reklam verenler, reklamcılar ve mecra kuruluşları bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdürler.

1. "Tüketicilerin ağır bir reklam bombardımanı altında buldukları bilinen bir gerçektir. Tüketicilerin mal ve hizmet seçiminde tercihlerini etkileyen reklamların, aldatıcı ve yanıltıcı, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları ve çocukları istismar edici olmanmaları gerekmektedir."(1) Bunu sağlamak üzere 4077 sayılı yasanın 16. maddesinde düzenlenmiş bulunan "Ticari Reklamlar ve İlanlar" 4822 sayılı yasanın 23. maddesi ile değiştirilerek bu günkü şekli almıştır. Hükümet gerekçesi ile(2), "Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu" gerekçesi(3) ve Plan ve Bütçe Komisyonu'nun Raporu(4) tasarı metninde yapılan değişiklikleri ve gerekçelerini ortaya koymaktadır. "Ticari Reklam ve

TİCARİ  
REKLAMLAR  
VE  
İLANLAR

*İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik* Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak 14.06.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur(5) (Ek 14) Ayrıca Avrupa Konseyi'nin "Aldatıcı ve Karşılaştırmalı Reklamlar" ile ilgili olarak 10 Eylül 1984 tarihli 84/450/CE sayılı (Avrupa Parlamentosu tarafından 97/55/CE ve 2005/29/CE sayılı direktifleri ile iki defa değiştirilmiştir) bir direktifi vardır. (Ek 18)

## Tanım ve Kapsam

2. Kanun reklamı tanımlamamıştır, yönetmeliğin tanımı şöyledir; *"Ticari reklam ve ilân: Mal, hizmet veya marka tanıtmak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek ve ikna etmek, satışı veya kiralanmasını sağlamak ya da arttırmak amacıyla reklamı veren tarafından herhangi bir mecrada yayımlanan pazarlama iletişimi niteliğindeki duyuruyu ifade eder"* (Yön. 4/h m.). Buna karşılık Avrupa Komisyonu Direktifi'nde; *"Reklam: Ticari sınai, mesleki veya sanatsal bir faaliyet çerçevesinde, taşınmazlar, haklar ve yükümlülüklerde dahil olmak üzere malların veya hizmetlerin sürümünü geliştirmek amacı ile yapılan her türlü iletişim etkinlikleridir."* şeklinde tanımlanmıştır. (6) İfadeleri farklı da olsa, her iki tanım; bir ticari faaliyet çerçevesinde *"her türlü iletişim araçlarının kullanılmasında"* *"mal veya hizmetlerin sürümünü arttırmak amacıyla"* gibi genel iki unsurda birleşmektedir. Bu, tanıtmak, bilgilendirmek veya ikna etmek suretiyle olabilir; *"etkileme"* reklamın temel ve ifade edilmemiş unsurudur; her türlü iletişim aracı bunun bir yoludur; sürümü artırma ile etkileme burada bir bakıma, özdeş, eş anlamlıdır. Zaten başta tüketim işlemleri yönünden olmak üzere ticari yaşamda önemi buradan gelmektedir.

Şüphesiz ticari reklam ve ilanların birisi tüketicilere diğeri tacirlere dönük iki yönü vardır. Tüketiciyi yanıltıcı, aldatıcı reklam ve ilanlar reklam ve ilanın konusu ile ilgili diğeri tacir ve sanayicilere karşı da bir haksız rekabettir. Ters, çoğu kez, haksız rekabet teşkil eden eylem ve işlemler, tüketicileri olumsuz etkileyen, yanıltan olaylardır. Örneğin; Ticaret Kanunu'nun 57. maddesinde iyi niyet kurallarına aykırı olarak gösterilen

"başkasının işletmesini, ürünlerini, etkinliklerini kötülemek", "kendi işletmesi, ürünleri, ticari işleri hakkında yanlış ve yanıltıcı bilgiler vermek," "ödül, takdirname, onay belgesi almadığı halde bunları almış gibi görünmek," "başkasının ürün ve markası ile benzerlikler yaratmak" vb. gibi haksız rekabet halleri bir ticari reklam veya ilanın konusu olurlarsa aynı zamanda bu yasanın 16. maddesi kapsamında ticari reklam ve ilânlardır. Türk Ticaret Kanunu'nun 56. ve 57. maddelerinde aykırı ve bir haksız rekabet teşkil eden ticari reklam ve ilanlara konu eylem ve işlemler aynı zamanda bu yasanın 16. maddesi kapsamında kanuna uygun olmayan eylem ve işlemlerdir. Bunun önemi şuradadır; Türk Ticaret Kanunu'nun 58 maddesinin 2. fıkrasına göre; haksız rekabet yüzünden iktisadi menfaatleri haleldar olan müşteriler de (yani tüketiciler) maddenin 1. fıkrasında yazılı davaları açabilirler. Bu davalar arasında, 4072 sayılı yasada bulunmayan; "Borçlar Kanunu'nun 49. maddesinde gösterilmeyen şartlar mevcutsa manevi tazminat verilmesini isteme" (TTK 58/1-e. m.) ile tazminat olarak davalının eylemi sonucunda elde etmesi mümkün görülen kârı da içeren, "kusur varsa zarar ve ziyanın tazmini" (TTK 58/1-d ve f. 2. m.) davaları da vardır.

"Reklam esas itibariyle icaba davet niteliğindedir." (7) Bu niteliği itibariyle sözleşmeler hukukuna etkisi tartışılabilir, hatta genel olarak kapsam dışı olduğu da ileri sürülebilir. Bir başka deyişle tüketicinin, bir firmanın ticari reklam ve ilanı özendirilmesi ve yönlendirmesi ile aldığı bir mal nedeniyle o firmaya karşı yaptığı reklamı ileri sürerek sözleşme içi hak talebinde bulunması genel olarak mümkün değildir. Reklamın içeriği bir sözleşme şartı kabul edilmemektedir; icaba davet, bir sözleşme unsuru değildir. İcaba davet genel, tüketicinin yaptığı sözleşme ile sözleşmenin koşulları ise özeldir. Örneğin "taksit atlat" reklamı yapan bir kredi kartı kuruluşunun bu reklamına dayanarak taksitini atlatmış bir kredi kartı borçlusu atlattığı taksitin faizini reklamda bildirilmediğini ileri sürerek ödemekten kaçınamaz. Ya da Diş Hekimleri Meslek Odası'nın onayladığı ilan edilen bir "diş macununu" aslında böyle bir onaylama olmadığı ileri sürerek alım sözleşmesini fesh edemezsiniz. Bu genelde böyle olmasına rağmen 4077 sayılı yasada özel olarak istisnalar geti-

rilmiş, mal ve hizmetteki ayıpta reklam ve ilanların sözleşmeye etkisi kabul edilmiştir. “Reklam ve ilanlarında” bildirilen niteliklere sahip olmayan mal, bu yasanın 4. maddesinin 1. fıkrasına göre göre, ayıplı maldır. “Reklam ve ilanlar, içerdikleri reklamı yapılan mal veya hizmetleri nitelikleri yönünden” reklamı veren firmayı, tüketicilere karşı hukuken bağlamaktadır, bu halde reklam icaba davet olmaktan çıkarak, bir “icap” olmaktadır. (BK 7 m.) Bu elbette, sözleşmeler hukuku çerçevesinde, bir sözleşme içi sorumluluk olayıdır. Satıcı bu yasanın 4. maddesine göre tüketiciye karşı, reklamda belirtilen nitelikler açısından hukuken sorumlu kılar.

a. Maddenin 1. fıkrasında; “Ticari reklam ve ilanların Kanun'lara, Reklam kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlâka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, dürüst ve doğru olmaları esastır.” gibi çok genel bir kural konulmuştur. Bunda şüphesiz kuşku yoktur, ticari reklam ve ilanlar da toplum yaşamının ve ilişkilerinin bir parçasıdır, bütün toplum ilişkilerinde olduğu gibi, hukuki bir eylem olan ticari reklam ve ilanların da kanunlara, genel ahlâka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun olması gerekir, dürüstlük esastır. Reklamlar ile ilgili olarak ülkemizde yaygın bir mevzuat vardır. Devlet Plânlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Özel İhtisas Komisyonu durumu şöyle saptamıştır:

“Yanılıcı reklamların önlenmesi konusunda ana kanun Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dur.

Başka bazı kanunlarda reklama ilişkin özel düzenlemeler yer alabilir; Ancak bu özel düzenlemeler, ayrı denetim organları ya da yetkilileri yaratmamalı ve yayından önce reklama ön izin getirilmemelidir. Ne yazık ki, her iki husus da yasalarımızda mevcuttur. 1928 tarihli İspençiyari Müstahzarları Kanunu; ilaç reklamlarına ilişkin uygulamayı Sağlık Bakanlığı'nın yetki ve sorumluluğuna vermiştir. İlaç reklamlarına ilişkin 1990 tarihinde yürürlüğe giren Beşeri İspençiyari ve Tıbbi Müstahzarların Tıbbi Tanıtım Yönetmeliği, konuyla ilgili hükümleri içermektedir. Ayrıca, kozmetik ürünler için yürürlükte olan Kozmetik Yasası ve Kozmetik Yönetmeliği de Sağlık Bakanlığı'nca yürütülmektedir. Reklama kısıtlanma getiren

*yasal düzenleme sayısı 30'u geçmektedir. Bu düzenlemelere ilişkin liste rapor ekindedir. Bu kadar dağınık düzenlemeler ve cezalandırma yetkileriyle donatılmış çok sayıda kuruluş arasında herhangi bir iletişim, bilgi alışverişi ve koordinasyon yoktur. Birbirinden habersiz, çelişkili yönetmelik düzenlemeleri yapılmakta, cezalar verilmektedir. Aynı reklam için farklı yaptırımlar, çelişkiler ve mükerrerlikler yaşanmaktadır.” (8)*

Reklamın aykırı olduğu yasaya göre ilgisi ve yetkilisi gereken işlemleri gerçekleştirmekle sorumludur. Örneğin; ilaç reklamı, sigara reklamı, alkollü içki reklamı yasalarımızca yasaklanmıştır. Olay tüketici açısından olduğu kadar tüketici olsun olmasın toplumu, toplumun tüm kesimlerini ilgilendirmektedir, yasaklama tüketicileri korumak için değil genel olarak toplumu, toplumun düzenini, genel sağlığını korumak için getirilmiştir. Yasalara aykırı olan her reklamı yanıltıcı, aldatıcı, küçükleri ve yaşlıları istismar edici bir reklam olarak düşünemeyiz. Tüketim işlemleri, tüketiciler açısından önemli olan, “aldatıcılık”, “yanıltıcılık”, “küçükleri ve yaşlıları istismar etmek” gibi sübjektif unsurlar, bunların ölçütleridir. Bu yasanın 17. maddesine göre oluşturulmuş “Reklam Kurulu’na belirlenmesi gereken ilkeler” ise “Reklam Kurulu” yerine ilgili yönetmelikte Bakanlık tarafından belirlenmiştir. (9) Bu ilkelerin, aynen 16. maddenin 1. fıkrası hükmünde olduğu gibi tüketim işlemleri bakımından reklamların ve ilanların uygulamaya esas ölçütler getirdiği söylenemez; uygulamada zorluklar yaratacak genel olarak reklamlara yönelik, objektif, genel ve soyut kurallardır.

16. maddenin birinci fıkrasındaki ticari reklam ve ilanların “genel ahlâka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, dürüst ve doğru olmaları esastır” hükmü, yönetmeliğin 6. ve 7. maddelerinde ayrıntılı olarak düzenlenmek istenmiştir. (10)

b. Ticari reklam ve ilanların 16. maddenin ikinci fıkrası hükmüne göre; “Tüketiciyi aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici” olmaması gerekir. TKHK’da ve Ticari Reklamlara İlişkin Yönetmelik’te “aldatıcı reklamın” tanımı yoktur. Buna karşılık Avrupa Komisyonu 84/450/CE

direktifine göre; “Sunum biçimi de dahil olmak üzere herhangi bir biçimde hitap ettiği kişileri yanıltan veya yanıltabilecek olan ve yanıltıcı niteliği itibarıyla bu kişilerin ekonomik tutumlarını etkileme ihtimali bulunan ve yine bu nitelikleri itibarıyla bir rakibe zarar veren veya vermesi ihtimali bulunan her türlü reklam” (2/2 m.) aldatıcı reklamdır. Direktifin 3. maddesine göre; “bir reklamın aldatıcı olup olmadığına saptayabilmek için bütün unsurlarının ve özellikle; bir mal veya hizmetin cinsi, yapısı, birleşimi, yapılış şekli ve tarihi, bildirilen amaca uygunluğu vb. ile fiyatı, fiyatının hesaplanış biçimi, reklamı yapanın mal varlığı aldığı ödüller, sahip olduğu fikri ve sınai haklar gibi hususlar göz önüne alınır.” Tüketim işlemleri bakımından; “Ticari reklam ve ilanlar” önemi, tüketicilerin bir malı alıp almamak, bir işi yaptırıp yaptırmama kararında, genel olarak tercihlerinde, seçimlerinde etkili olmasıdır.

Gözden kaçmaması gereken iki nokta vardır:

– Bunlardan birisi aldatıcı reklam bir bildirim şeklinde olabileceği gibi bildirilmesi gereken bir hususun bildirilmemesi şeklinde de olabilir; örneğin konut kredi faizini %1,75 olarak ilân eden banka bu faizin “aylık faiz” olduğunu ve yıllık faizi ve faizin hesaplanma yöntemini açıklamayarak yanıltıcı bir reklam yapılmış olabilir. Ölçü tüketicinin kendi çıkarları açısından sağlıklı karar alabilmesi için gereken hususlarda bilgilendirilmesidir. Sağlıklı kararın ön şartı kazanımlarla birlikte risklerinde bilinmesidir. Yukarıda ki örneğe dönersek reklamı yapılan faiz oranının aylık mı yıllık mı olduğu hususunun açıklanmaması, genelde faizler yıllık olarak tespit edildiğine göre, tüketicinin sağlıklı karar almasını önleyen, yanıltıcı bir reklamdır [Aldatıcı ihmaller, atlamalar, unutmalar -2005/29/CE Ommissions trompeuses arti. 7) (12)].

– Diğeri ise reklamın hitap ettiği kişilerin düzeyidir; ortalama tüketici, ortalama yurttaş kültür düzeyi temel ölçüdür, aldatma veya yanıltma niteliği reklam veya ilanın ortalama bir tüketicinin kültür düzeyine göre belirlenir. Bir başka deyişle, reklam veya ilan ortalama kültür düzeyinde

bir tüketiciyi yanıltabilecek, aldatabilecek şekilde ve nitelikte olmalıdır. Esas olan ortalama bir tüketicinin ayırım gücüdür. Uzman, özel bilgi sahibi kişilerin düzeyi, hiçbir zaman aldatma ve yanıltma ölçüsü olarak kabul edilemez. Konu hakkında özel bilgisi olmayan ortalama kültür düzeyinde bir tüketiciye aldatabilecek, yanıltabilecek ticari reklam veya ilan madde kapsamına girer. Bu husus yönetmelikte; *"Reklamlar, ortalama reklam izleyicisinin algılama düzeyi ile reklamın tüketici üzerindeki olası etkisi göz önünde bulundurularak hazırlanır."* şeklinde ifade edilmiştir. Tüketicinin *"tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar"* etmenin de ölçüsü budur. Bir başka deyişle istismar etmede ortalama bir tüketicinin bilgi ve tecrübe düzeyi esas alınır. Yalnız şu var; reklamı yapılan ürünün tüketicileri belli bir kesim örneğin temizlik malzemelerinde ev hanımları olabilir. Bu takdirde ev hanımlarının ortalama bilgi ve tecrübe düzeyinin nazarı itibara alınması lâzımdır. Bu, aynı zamanda, yanıltma suretiyle haksız rekabetin tespitinde Yargıtay tarafından kabul edilmiş genel ölçüsüdür.

Reklam yönetmeliğinde çocuklara ve gençlere yönelik reklamlarla ilgili olarak düzenlemeler yapılmıştır (13).

– 16. maddesinin üçüncü fıkrası, *"örtülü reklamı"* yasaklamıştır. Bir başka deyişle reklamın, reklam olduğu belli olmalıdır. Haber veya röportaj şeklinde gizli olarak yapılan reklam tüketiciyi aldatma, yanıltma unsurunu bünyesinde taşır. Tüketicilerin reklam değerlendirmesi ile haber değerlendirmesi ikincisinin lehine birbirinden farklıdır. Reklam olduğu halde, bunu saklıyarak, tüketicilerin haberlerin doğruluğuna olan güvenlerinden yararlanmak için, haber haline sokulan reklam tüketiciye aldatmış olur. Yönetmeliğin 5/d maddesinde bu husus bir ilke olarak; *"Biçimini ve yayımlandığı mecra ne olursa olsun, bir reklamın 'reklam' olduğu açıkça anlaşılmalıdır. Bir reklam haber ve yorum öğeleri içeren bir mecrada yayımlandığında, 'reklam' olduğu kolaylıkla algılanacak biçimde belirtilir. Örtülü reklam yapılamaz."* ifadesiyle tekrarlanmış, teyit edilmiştir.

### Karşılaştırmalı Reklam

3. maddenin 3. fıkrasında yazılı; "Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal ve hizmetlerin karşılaştırılmalı reklamları yapılabilir" hükmü yalnız tacirler ile muhatabı tüketiciler bakımından değil aynı zamanda tacirler arası, işletmeciler arası ilişkiler bakımından da önemlidir ve Türk Ticaret Kanunu'nun haksız rekabetle ilgili 56. ve 57. maddelerine yeni bir boyut getirecek niteliktedir.

"Rakibin şahsı, hizmetleri, emtiası, fiyatları ile kendi işletmesinin hizmet ve emtiası, fiyatları arasında mukayese yapmak suretiyle rekabet yapılması (mukayeseli rekabet, reklam) gerçeğe aykırı, yanıltıcı, lüzumsuz yere itici ve böylece rakibi kötüleyici mahiyette olursa haksız sayılır. Bir rakip tarafından, okuyucularını aydınlatmak isteyen bir gazete veya üyelerini aydınlatmak isteyen tüketiciler derneği tarafından malların fiyat ve kalitelerini mukayese etmek suretiyle yapılan reklam (mukayeseli emtia testleri) tafdil (superlativ) sigasıyla yapılan reklam (Türkiye'nin en büyük sineması, en çok satış yapan buz dolabı, en fazla sürümü olan gazete vb.) mukayeseli rekabetin özel şeklidir." (14) Konu yönetmeliğin 11. maddesinde ayrıca düzenlenmiştir. Bu madde hükmüne göre; "Karşılaştırmalı reklamlara; -ancak a. Karşılaştırılan mal, hizmet veya marka adının belirtilmemesi, b. Karşılaştırılan mal veya hizmetlerin aynı nitelikte ve özellikte olması veya aynı istek ve ihtiyaca cevap vermesi, c. Dürüst rekabet ilkelerine uygun olması ve tüketicinin yanıltılmaması, halinde yer verilebilir. 16. maddenin 3. fıkrası hükmünde böyle sınırlandırma yoktur; yasa "Karşılaştırılan mal, hizmet veya marka adının belirtilmemesi" şartı getirmemiştir aksi halde gerçek bir karşılaştırma söz edilemez. Aksine fıkrayı maddeye ekleyen "Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu" gerekçesinde belirtildiği gibi (3) fıkranın maddeye eklenme sebebi, dürüst olmak koşuluyla firmalar arası karşılaştırmalara izin vermektir. Nitekim, Avrupa Birliği Direktifi'nde (84/450/CEE) karşılaştırmalı reklam "bir rakip tarafından diğer rakibin veya malının veya hizmetinin açıkça veya üstü kapalı olarak kimliğinin belirtilmesi suretiyle yapılan her türlü reklam" olarak tanımlanmıştır. (m. 2/bis) Şüphesiz bu karşılaştırma, alay



edici, aşağılayıcı bir şekilde yapılmamalıdır. Bu yönetmeliğin 14. maddesinde “Reklamlar, hiçbir firmayı, kurum veya kuruluşu, hiçbir endüstriyel, ticari veya diğer bir faaliyeti veya mesleği, hiçbir malı veya hizmeti aşağılayarak ya da alay konusu ederek veya benzer herhangi bir biçimde kötüleyemez.” şeklinde ifade edilmiştir. Bir başka deyişle, kanımızca, reklamların maddenin birinci fıkrasında yazılı genel ilkeleri ve toplum yaşam kurallarının genel çerçevesi içerisinde kalarak, rakip firmanın ve ürününün kimliği belirtilmek suretiyle karşılaştırmalı reklam yapılabilir.

### İspat Yükü

5. maddenin 4. fıkrası; “Reklam veren ticari reklam veya ilânda yer alan somut iddiaları ispat ile yükümlüdür,” hükmü ile ispat yükümüne açıklık getirmiştir. Karşılaştırmalı olsun olmasın “somut iddialar” içeren reklam ve ilanlarda ispat yükümü reklam verenlere aittir. Yönetmeliğin 13. maddesi hükmü de böyledir; “Doğrulanabilir olgularla ilgili tanımlamalar, iddialar ya da örnekli anlatımlar kanıtlanmak zorundadır. Reklam verenler, bu yönetmelikte belirlenen ilkelerin uygulanışını denetlemekle yetkili ve görevli olanlara böyle bir kanıtı hemen göstermekle yükümlüdür.” Böyle bir durumda, kanutları değerlendirmek bu yasanın 17. maddesine göre kurulmuş ve görevlendirilmiş “Reklam Kurulu”na aittir. Ama olay, rakip firmalar veya müşteriler (tüketiciler) tarafından Türk Ticaret Kanunu’nun “Haksız Rekabet” hükümleri çerçevesinde de ele alınabilir, açılacak bir haksız rekabetin men’i ve tazminat davası çerçevesinde (TTK 58) olayın ve kanutların ticaret mahkemesi tarafından değerlendirilir. Ayrıca kötüleme kasten yapılmış ise yine “haksız rekabet hükümleri” çevresinde bir suç söz konusu olur. (TTK 64)

### Yaptırım

6. “Reklam verenler, reklamcılar ve mecra kuruluşları bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdürler.” Maddenin son fıkrasında yazılı bu yükümün yaptırımı TKHK’nın 25. maddesinin 8. fıkrası

sında yazılı para cezalarıdır. Bu cezaları vermeğe yetkili kurum bu yasanın 17. maddesine göre kurulmuş, "Reklam Kurulu" dur. Kurulun üç aya kadar reklamları tedbiren durdurma, düzeltme yetkisi de vardır. "16. maddeye aykırı hareket edenler hakkında" Kurulun vereceği para cezası 2005 yılı için 5. 001, 22 YTL ülke düzeyinde yayın yapan yazılı, sözlü, görsel araçlarla ile gerçekleştirilmiş ise on katı fazlası ile 50. 012. 20 YTL'dir. 16. maddeye uyma yükümlülüğü yalnız reklam verenler bakımından değildir. Yasa reklamcılar ve mecra kuruluşlarını da bu madde hükümlerini uymakla yükümlü tutmuştur. (15) Bu bakımdan, kanımızca, en az reklam verenler kadar, reklamcılar ve bu reklamları yayınlayan mecra kuruluşlarını da 25. maddeye göre cezalandırabilir. (16) Yukarıda birinci bentteki açıklamalarımız da üzerinde durduğumuz gibi Türk Ticaret Kanunu'nun 56. ve 57. maddelerinde aykırı ve bir haksız rekabet teşkil eden ticari reklam ve ilanlara konu eylem ve işlemler aynı zamanda bu yasanın 16. maddesi kapsamında kanuna uygun olmayan eylem ve işlemlerdir. Bunun önemi şuradadır; Türk Ticaret Kanunu'nun 58. maddesinin 2. fıkrasına göre; haksız rekabet yüzünden iktisadi menfaatleri haleldar olan müşteriler de (yani tüketiciler) maddenin 1. fıkrasında yazılı davaları açabilirler. Bu davalar arasında, 4072 sayılı yasada bulunmayan; "Borçlar Kanunu'nun 49. maddesinde gösterilmeyen şartlar mevcutsa mane'î tazminat verilmesini isteme" (TTK 58/ 1-e. m.) ile tazminat olarak davalının eylemi sonucunda elde etmesi mümkün görülen kârı da içeren, "kusur varsa zarar ve ziyanın tazmini" (TTK 58/1- d ve f. 2. m.) davaları da vardır. Türk Ticaret Kanunu'nun müşterilere tanındığı bu dava hakkının TKHK'da tüketicilere tanınmamış olmasının nedeni cevap verilmesi gereken bir sorudur. Kanımızca, 16. madde uygulamalarının etkin olabilmesi için, tüketicilere ve tüketici kuruluşlarına para cezasının ötesinde, tazminat davası açma hakkının verilmesi gerekir. Böyle hukuki bir yaptırım, en etkili yaptırım olur.

1. Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, (16. m.) gerekçesi, Ankara 1995).

2. "Madde ile, ticarî reklam ve ilanların, Reklam Kurulu'nca belirlenen ilkelere, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun olması esasları düzenlenmiştir. Örtülü reklam yapılamayacağı, ticarî reklam ve ilanların Reklam Kurulu'nca belirlenen ilkelere de aykırı olamayacağı hükmü ile maddenin koruma alanı genişletilmiştir. Ayrıca, reklam veren ticarî reklam veya ilanda yer alan somut iddialarını ispatla yükümlü kılınmıştır" (hükümet gerekçesi).
3. Tasarı'nın 21. maddesine 3. fıkra olarak aşağıdaki hüküm ilave edilmiştir.

"Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal ve hizmetlerin karşılaştırmalı reklamları yapılabilir." Böylece doğru ve dürüst olması kaydıyla rakip firmaların karşılaştırmalı reklam yapmalarına izin verilmiştir (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi).

4. "Çerçeve 21. maddesi, 23. madde olarak aynen kabulüne" (Plân, Bütçe Komisyonu).
  5. "Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik" 14.06.2003 t. ve 25138 Resmî Gazete.
  6. 10. Septembre. 1984-84/450/CE Drekctive du Conseil-en matier de publicite trompeuse et de publicite comparative- JO L 250 du 19.9.1984, p 17.
  7. Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, Ankara 1995. s. 123
  8. Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı Tüketicinin Korunması Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara 2001, s. 68, 85
- <http://ekutup.dpt.gov.tr/tuketici/oik557.pdf> 85

"EK 2:

TÜRKİYE'DE REKLAM MEVZUATI  
KANUN VE KANUN HÜKMÜNDE KARARNAMELER

1. 4077 sayılı TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN (16. 17. ve 25/3. m.)
2. 818 sayılı BORÇLAR KANUNU (48. m.)
3. 6762 sayılı TÜRK TİCARET KANUNU (56. ve 58. m.)
4. 3984 sayılı RADYO VE TELEVİZYON KURULUŞ VE YAYINLARI HAKKINDA KANUN (19, 20, 21, 22, 23. ve 33. m.)
5. 2954 sayılı TÜRKİYE RADYO VE TELEVİZYON KANUNU (26. m.)
6. 195 sayılı BASIN İLAN KURUMU TEŞKİLİNE DAİR KANUN (29, 40, 46 ve 49. m.)
7. 4389 sayılı BANKALAR KANUNU (19 ve 22/1. m.)
8. 4207 sayılı TÜTÜN MAMÜLLERİNİN ZARARLARININ ÖNLENMESİNE DAİR KANUN (3/1 ve 7. m.)
9. 4250 sayılı İSPİRTO ve İSPİRTOLU İÇKİLER İNHİSARI KANUNU (19. m.)
10. 1593 sayılı ÜMUMİ HIFZISSİHHA KANUNU (187 ve Ek:3. m.)

## Tüketici Haklarını Koruma Kanunu

### TİCARİ REKLAMLAR VE İLANLAR

11. 2499 sayılı SERMAYE PİYASASI KANUNU (6 ve 47/a-3 m.)
12. 3977 sayılı KOZMETİK KANUNU (2 ve 3. m.)
13. 1262 sayılı İSPENÇİYARİ VE TIBBİ MÜSTAHZARLAR KANUNU (13. ve 20. m.)
14. 1219 sayılı TABABET VE ŞUABATI SANATLARININ TARZI İCRASINA DAİR KANUN (24 ve 27. m.)
15. 6023 sayılı TÜRK TABİPLERİ BİRLİĞİ KANUNU ( 64. m.)
16. 1136 sayılı AVUKATLIK KANUNU (55, 134 VE 135. m.)
17. 298 sayılı SEÇİMLERİN TEMEL HÜKÜMLERİ VE SEÇMEN KÜTÜKLERİ HAKKINDA KANUN (63, 154 ve 156. m.)
18. 625 sayılı ÖZEL ÖĞRETİM KURUMLARI KANUNU (30. m.)
19. 308 sayılı TOHUMLUKLARIN TESCİL, KONTROL VE SERTİFİKASYONU HAKKINDA KANUN (14. m.)
20. 3568 sayılı SERBEST MUHASEBECİLİK, SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLİK VE YEMİNLİ MALİ MÜŞAVİRLİK KANUNU (44, 48 ve 49. m.)“
9. Bkz., Ek 14.
10. Bkz., Ek 14.
11. Bkz., Ek 14.
12. Aldatıcı ihmaller, atlatmalar
13. Bkz., Ek 14.
14. Prof. Dr. Yaşar Karayalçın, *Ticaret Hukuku*, Giriş, 1968, s. 458
15. Bkz., Ek 14.
16. Türk Ticaret Kanunu'nun 60. maddesine göre "haksız rekabette" sorumlu olan reklam verendir. Basının sorumluluğu, reklam verenin bilinmemesi veya gizlenmesi halinde söz konusudur.

## Reklam Kurulu

REKLAM  
KURULU

Madde 17.- (Değişik: 6.3.2003-4822/24 m.)

Ticari reklam ve ilânlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek, bu ilkeler çerçevesinde ticari reklam ve ilânları incelemek ve inceleme sonucuna göre, 16. madde hükümlerine aykırı reklam ve ilânları üç aya kadar tedbiren durdurma ve/veya durdurma ve/veya aynı yöntemle düzeltme ve/veya para cezası verme hususlarında görevli bir Reklam Kurulu oluşturulur. Reklam Kurulu kararları Bakanlıkça uygulanır.

Reklam Kurulu, ticari reklam ve ilânlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemede; ülke koşullarının yanı sıra, reklamcılık alanında evrensel kabul görmüş tanım ve kuralları da dikkate alır.

Başkanlığı, Bakanın görevlendireceği ilgili Genel Müdür tarafından yürütülen Reklam Kurulu;

a. Bakanlıkça ilgili Genel Müdür yardımcıları arasından görevlendirilecek bir üye,

b. Adalet Bakanlığınca, bu Bakanlık'ta idari görevlerde çalışan hakimler arasından görevlendirilecek bir üye,

c. Türkiye Radyo-Televizyon Kurumu'nca görevlendirilecek reklam konusunda uzman bir üye,

d. Yükseköğretim Kurulu'nun reklamcılık alanında uzman üniversite öğretim elemanları arasından seçeceği bir üye,

e. Türk Tabipleri Birliği Merkez Konseyi'nin görevlendireceği doktor bir üye,

f. Türkiye Barolar Birliği'nin görevlendireceği avukat bir üye,

REKLAM  
KURULU

g. Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nin değişik sektörlerden görevlendireceği dört üye,

h. Türkiye'deki tüm gazeteciler derneklerinin kendi aralarından seçeceği bir üye,

i. Reklamcılar derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,

j. Tüketici Konseyi'nin Konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasından seçeceği veya üst örgütlerinin görevlendireceği bir üye,

k. Türkiye Ziraat Odaları Birliği'nin görevlendireceği bir üye,

ı. Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonu'nun görevlendireceği bir üye,

m. Türk Standartları Enstitüsünden bir üye,

n. Diyanet İşleri Başkanlığından bir üye,

o. Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği'nden bir üye,

p. İşçi sendikaları konfederasyonlarından bir üye,

r. Memur sendikaları konfederasyonlarından bir üye,

s. Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği'nin görevlendireceği bir üye,

t. Ankara, İstanbul ve İzmir Büyükşehir Belediyelerinin kendi aralarından seçeceği bir üye,

u. Türk Eczacılar Birliği'nden bir üye,

v. Türk Diş Hekimleri Birliği'nden bir üye,

y. (Ek: 27/5/2004-5179/34 m.) Tarım ve Köy işleri Bakanlığı'ndan ve Sağlık Bakanlığı'ndan ikişer üye, olmak üzere 25 üyeden oluşur.

Kurul üyelerinin görev süreleri üç yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. Üyelikler herhangi bir sebeple boşaldığı takdirde boşalan yerlere üçüncü fıkra esasları dahilinde bir ay içerisinde görevlendirme veya seçim yapılır.

Kurul en az ayda bir defa veya ihtiyaç duyulduğu her zaman Başkan'ın çağrısı üzerine toplanır.

Kurul, Başkan dahil en az on dört üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir. Kurul, gerekli görülen hallerde sürekli ve geçici olarak görev yapmak üzere özel ihtisas komisyonları kurabilir. Kurulun bu komisyonlarda görev yapmasını uygun göreceği kamu personeli, ilgili kamu kuruluşlarınca görevlendirilir.

Kurul üyeleri ile özel ihtisas komisyonu üyelerinden kamu görevlisi olanlara verilecek huzur hakkı ile kamu görevlisi olmayan kurul üyelerine ödenecek huzur ücreti Maliye Bakanlığı'nın uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

Kurulun sekretarya hizmetleri Bakanlık tarafından yerine getirilir.

Reklam Kurulu kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Reklam Kurulu Başkanlığı'nca açıklanır.

Reklam Kurulu'nun görevleri, kuruluş, çalışma usul ve esasları ile sekretarya hizmetlerinin ne suretle yerine getirileceği Bakanlık tarafından çıkarılacak bir Yönetmelik'te belirlenir.

## Genel Olarak

1. "Bu kanuna aykırı ticari reklam ve ilanlara uygulanacak para cezaları, söz konusu reklamı veya ilanların durdurulması ve/veya aynı yöntemle düzeltilmesi hususlarında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na öneride bulunmakla görevli, aralarında kamudan, üniversiteden ve ilgili kuruluşlardan temsilcilerin yer aldığı 'Reklam Kurulu' adı altında bir kurulun kurulması öngörülmüştür. Reklam Kurulu'nun reklamlarda uyulması gereken esasları belirlemede, ülkemiz koşullarının yanı sıra, konunun uluslar arası boyutu da dikkate alınarak, AT direktifleri ve 'Reklam Uygulamalarında Uluslararası Ahlâk Yasası' gibi metinlerden yararlanılması gerektiği hükme bağlanmıştır."(1) Bunu sağlamak üzere 4077 sayılı yasanın 17. maddesinde düzenlenmiş bulunan "Reklam Kurulu" 4822 sayılı yasanın 24. maddesi ile değiştirilerek bu günkü şekli almıştır. Hükümet gerekçesi ile(2), "Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu" gerekçesi(3) ve Plan ve Bütçe Komisyonu'nun Raporu(4) tasarı metninde yapılan değişiklikleri ve gerekçelerini ortaya koymaktadır. "Reklam Kurulu Yönetmeliği" Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanarak 01.08.2003 tarihinde yürürlüğe konulmuştur(5) Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Özel İhtisas Komisyonu Raporu, 2001'de TKHK'nın yürürlüğe girdiği 1995 yılı ile rapor tarihi (2001) arası 5 yıllık dönem şöyle değerlendirilmiştir:

"TKHK'nın reklama ilişkin hükümlerinin Reklam Kurulu aracılığı ile 5 yıllık uygulamasının sonuç olarak tam anlamıyla başarılı olduğu söylenemez. Bu yargı, yasadan beklenen amacın gerçekleşmediği anlamındadır. Çünkü, tüketicinin bu konuda eğitimi ve bilinçlendirilmesi çalışmaları yapılmadığından, Reklam Kurulu'na tüketici başvurusu pek az olmuştur. Yanıltıcı olduğu iddia edilen reklamlar çoğunlukla Reklam Kurulu üyeleri tarafından Kurul gündemine getirilmektedir. Bu da cezalandırılacak reklamların seçimini rastlantıya bırakmakta, öte yandan şikayeti Kurula getiren üyeyi hem savcı hem hakim durumuna sokmaktadır. Yüksek miktardaki para cezalarının hiç bir uyarı yapılmadan verilmesi, çoğu kez yoruma bağlı yasa hükümlerine dayanması nedeniyle, reklam verenlerin yakınmalarına neden olmaktadır. Para cezaları 154 milyar TL'na çıkması gerekirken



*Bütçe Kanunu'na konan bir hükümlerle 1999 yılı için 54 milyar TL de dondurulmuş daha sonra yasada yapılan değişiklikle 16 milyar TL ye indirilmiştir. Bu ceza idari para cezası olarak bilinen en yüksek cezadır.”(6)*

## Reklam Kurulu

2. 17. maddenin birinci fıkrası fıkrasında yazılı olduğu üzere; “16. madde hükümlerine aykırı reklam ve ilânları üç aya kadar tedbiren durdurma ve/veya aynı yöntemle düzeltme ve/veya para cezası verme hususlarında görevli” bir kuruldur. “Reklam Kurulu kararları Bakanlıkça uygulanır.” Gerçek ve tüzel kişiler, tüketici örgütleri kurula baş vurabilirler. Bunun koşulları Reklam Kurulu Yönetmeliği'nde gösterilmiştir. Reklam Kurulu'nun tüzel kişiliği bulunmamaktadır; Sanayi ve Ticaret Bakanlığı içerisinde TKHK'nun “Ticari Reklam ve ilanlar” ile ilgili hükümlerini uygulamak ile görevli, Bakanlık bünyesinde idari bir kuruldur. “Bir başka deyişle alınan kararları uygulama yetkisi Bakanlık'tadır, husumet ehliyeti bulunmamaktadır. Kurulca alınan ve Bakanlık'ça uygulamaya konulan davalar hakkında yargı mercilerine yapılacak itirazlarda husumet Bakanlığa yöneltilir. Kararlar, reklam veya ilânın üç aya kadar tedbiren durdurulması, düzeltme ve bu yasanın 25. maddesinin 8. fıkrasında yazılı olan para cezalarıdır. Kuşkusuz kurul bu kararları tek tek alabileceği gibi birlikte de, örneğin durdurma ile birlikte para cezası alabilir, (ve/veya) ayrımı bunu ifade etmektedir. Ayrıca bu husus Reklam Kurulu Yönetmeliği'nin 8. maddesinde ifade ve teyit edilmiştir. Para cezaları olduğu gibi durdurma ve düzeltme kararları da idaridir. Bu yasanın 26. maddesinin 2. fıkrası hükmüne göre; kararların tebliği tarihinden itibaren yedi gün içinde yetkili idare mahkemesine itiraz edilebilir, itiraz ceza uygulamasını durdurmaz. Bu yasanın 26. maddesinin 2. fıkrasında idari para cezası dışında kalan, reklam veya ilanların üç aya kadar tedbiren durdurulması veya düzeltilmesi kararlarına itirazla ilgili bir açıklık yoktur. Bu kararlar hakkında da, şüphesiz, idare mahkemelerine itiraz edilebilir.

REKLAM  
KURULU

– Bu yasanın 22. maddesinin yedinci fıkrasında; “25. madde de cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışındaki tüm uyuşmazlıklar, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev ve yetkileri kapsamında” hükmü ile, olumsuz yönden 25. maddede yazılı ceza uygulamaları, hakem heyeti ve adli yargı dışında tutulmuştur.

– Bu yasanın 25. maddesinin sekizinci fıkrasında 16. maddeye aykırı hareketler ile ilgili olarak yalnız para cezası değil bu ceza ile birlikte veya ayrıca uygulanmak üzere durdurma ve düzeltme cezaları da öngörülmüştür.

Bu bakımdan Reklam Kurulu tarafından alınan ceza kararlarının tamamının (durdurma, düzeltme, para cezası) itiraz merci yetkili idari mahkemelerdir. Aynı durum aksi, cezalandırma talebinin Reklam Kurulu’nca reddi hali içinde geçerlidir. Kişilerin veya tüketici kuruluşlarının 16. maddeye aykırılık iddiası ve cezalandırılması talebiyle Reklam Kurulu’na başvurusunun, inceleme sonucu şikayet konusu reklamın 16. maddeye aykırı bulunmayarak reddedilmesi durumu ile ilgili olarak yasada bir açıklama yoktur. Şüphesiz bu da bir idari karardır, her idari karar için olduğu gibi bu ret kararları hakkında da, kararların iptali için, başvurulacak yargı mercii elbette idari mahkemelerdir.

### Haksız Rekabet Halinde Tüketici

3. Bu yasanın 16. maddesine aykırı reklam ve ilanların varlığı halinde tüketiciler veya tüketici kuruluşları tarafından Ticaret Kanunu’nun 58. maddesinde müşterilere tanıdığı dava hakkına dayanarak, tüketici mahkemelerinde zararın önlenmesi ve varsa maddi ve manevi tazminatın tahsili davası konusu tartışılmalıdır. (Bkz., 16. m. 2 nolu açıklama) tüketici yasasında böyle bir hüküm bulunmaması, tüketicilere Türk Ticaret Kanunu’nun tanıdığı bir hakkı elbette ortadan kaldıramaz. Tüketiciler, genel hükümlere göre sahip oldukları haklarını tüketici mahkemelerinde talep etmelerini önleyen hiçbir hüküm bulunmamaktadır. Zaten bu yasanın “Bu yasada

*hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır” (30. m.) hükümüyle tüketicilere genel hükümlerle tanınan haklar saklı tutulmuş bulunmaktadır.*

4. Ayrıca ticari dürüstlüğe aykırı uygulamalar ile ilgili Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin 2005/29/CE sayılı direktifine bkz., EK...

1. *Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, (17. m.) gerekçesi, Ankara 1995.*

2. *“madde ile, Reklam Kurulu'nca 4077 sayılı kanununun 16. maddesine aykırı bulunan ticari reklam ve ilanlar ile ilgili cezaların birlikte veya ayrı ayrı uygulanabilmesine ilişkin düzenleme yapılmıştır.*

*Bakanlık makamınca onaylanmış Reklam Kurulu kararlarının, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla, Reklam Kurulu Başkanlığı'nca kamuoyuna açıklanabilmesinin yasal dayanağı oluşturulmuştur” (Hükümet gerekçesi).*

3. *“Bakanlık'ça yüksek öğrenim görmüş iktisat, işletme, maliye, hukuk ve mühendislik dallarından birinden mezun ve ilgili genel müdür yardımcılarını arasından görevlendirilecek bir üye” şeklinde değiştirilmiştir. Aynı maddenin (j) bendine “seçeceği” ibaresinden sonra gelmek üzere “veya üst örgütlerinin görevlendireceği” ifadesi eklenmiştir. Aynı maddenin (p) bendinde yer alan işçi sendikaları konfederasyonları temsilci sayısı ikiden bire indirilmiş yasal statüye kavuşan memur sendikaları konfederasyonlarına bir üye ile temsil edilme hakkı maddeye (r) bendi olarak ilave edilmiştir.” (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu gerekçesi)*

4. *“Çerçeve 22. maddesi; madde çerçevesinin Kanun'ların hazırlanmasında uygulanacak esas ve usuller doğrultusunda, 4077 sayılı kanununun 17. maddesinin tamamını kapsayacak şekilde yeniden düzenlenmesi, 17. maddesinin; 3. fıkrası, (a) bendinin, Bakanlık'ça Reklam Kurulu'na atanacak ilgili Genel Müdür Yardımcısı üyenin mezuniyet şartının, iletişim ve halkla ilişkiler dallarını da kapsayacak şekilde yeniden belirlenmesi, (g) bendinin Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği'nin, reklam kurulundaki üye sayısının, Birliğin çok çeşitli sektörlerle yayılmış üye yapısı dikkate alınarak, değişik sektörlerden dört üye görevlendirilecek şekilde yeniden düzenlenmesi, Reklam Kurulu'nda Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği'nden görevlendirilecek bir üyenin de temsil edilmesini öngören bir hükmün (s) bendi olarak fıkraya eklenmesi ve fıkranın sonunda yer alan ‘...on yedi...’ sayısının ‘...yirmi iki...’ şeklinde değiştirilmesi, altıncı fıkrası, 3. fıkrada Reklam Kurulu'nun üye sayısında yapılan artıştan dolayı toplantı nisabının ‘... on iki...’ olarak değiştirilmesi, 8. fıkrası, Reklam Kurulu üyeleri ile özel ihtisas komisyonu üyelerine ödenen huzur hakkı ve huzur ücretinin belirlenmesinde, Maliye Bakanlığının uygun görüşünün alınmasına olanak sağlanması doğrultusunda yeniden düzenlenmesi ve çerçeve*

## Tüketici Haklarını Koruma Konusu

REKLAM  
KURULU

*madde numarasının 24 olarak değiştirilmesi suretiyle ( . . . ) kabulüne" (Plân, Bütçe Komisyonu gerekçesi).*

5. *"Reklam Kurulu Yönetmeliği" 01.08.2003 Tarih 25186 sayılı Resmi Gazete.*
6. *Devlet Planlama Teşkilâtı -Tüketicinin Korunması Özel İhtisas Komisyonu Raporu -2001 S. 68.*  
<http://ektup.dpt.gov.tr/tuketici/>

**Zararlı ve Tehlikeli Mal ve Hizmetler****Madde 18:** (Değişik: 6/3/2003 – 4822/25 m.).

**Tüketicinin kullanımına sunulan mal ve hizmetlerin kişi beden ruh sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malların emniyetle kullanılabilmesi için üzerine veya ekli kullanım kılavuzlarına, bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar, açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.**

**Bakanlık hangi mal ve hizmetlerin açıklayıcı bilgi ve uyarılar taşıması gerektiğini ve bu uyarıların şeklini ve yerini ilgili bakanlık ve diğer kuruluşlarla birlikte tespit ve ilan eder.**

1. *“Madde ile zararlı ve tehlikeli malların, bu durumlarını gösterir belge ve bilgilerle birlikte satılması zorunluluğu ön görülerek tüketicilerin bu tür mallar hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamak amacıyla”* (1) 4077 sayılı yasanın 18. maddesiyle yürürlüğe konulmuş, 4822 sayılı yasanın 25. maddesiyle değiştirilerek, bu günkü şeklini almıştır. Hükümet gerekçesi (2) ile Plân Bütçe Komisyonu Raporu (3) yapılan değişiklikleri ortaya koymaktadır. Maddenin eski şekli ile yeni şekli arasındaki temel fark, uyarı taşıması gereken mal ve hizmetler ile uyarıların biçimini eskisinden farklı olarak sadece Türk Standartlar Enstitüsü değil, değişiklik şekline göre, artık, *“ilgili bakanlık ve diğer kuruluşlarla birlikte tespit ve ilan edecektir.”*

2. Tüketiciler açısından önemli olan bilgilenmedir. Bunun hangi kurum tarafından kimlerle işbirliği yaparak saptanıp, yapılacağı idarenin iç ilişkisi, yetki paylaşımıdır. madde daha çok bu ikinci durumu düzenlemekte Sanayi ve Ticaret Bakanlığı *“Zararlı ve Tehlikeli Mal ve Hizmetler”* ve uyarıların biçimini saptamada diğer ilgili bakanlık ve kuruluşlarla işbirliği yapma zorunluluğunu getirmektedir. Konu ile ilgili olarak *“Etiket”* (12. m.), *“Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu”* (14. m.) açıklamalarda bulunulmuştur.

### Sorumluluk

3. Tüketim hukuku açısından önemli olan, “Zararlı ve Tehlikeli” olduğu tespit ve ilan edilen “Mal ve Hizmetleri” tüketen, tüketicilerin bu nedenle zarara uğramaları halinde, üretici/imalatçı, satıcı vb. hukuki konumları, sorumluluklarıdır. Bir başka deyişle, maddeye uygun olarak zararlı ve tehlikeli mal uyarısının yapılmış, güvenli kullanım bilgilerinin malın üzerinde veya ekli kullanım kılavuzunda yazılı olması durumunda, bunun, üreticiler/sağlayıcılar bakımından bir kurtuluş beyyinesi teşkil edip etmeyeceği tartışılabilir

Ürün yapısal olarak tehlikeli ve zarar verici niteliktedir, tüketici bu konuda uyarılmış, güvenli kullanım yolları açıklanmıştır. Ne var ki, bu yasanın, 4. maddesine göre ayıplı malın sebep olduğu zararlardan sorumluluğuna ilişkin hükümler, aynı maddenin 5. fıkrası hükmüne göre ayıplı malın neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler; ayıplı olduğu bilinenek satın alınan mallar hakkında da uygulanır. Bu hükmün, zararlı ve tehlikeli olduğu bildirilen mallar hakkında da uygulanmaması için bir sebep yoktur. Esasen, bu, hukukumuzda genel kabul gören ve uygulanan kusursuz sorumluluk ilkesine göre de böyledir. Şüphesiz “zararlılık”, “tehlike” üretilen ve satılan malın, sağlanan hizmetin, bildirilen veya olması gereken niteliklere sahip olmaması nedenine dayanmamaktadır, ürünün veya hizmetin yapısında mevcuttur, bu bakımdan ayıplı mal veya hizmet ile zararlı ve tehlikeli hizmet arasında fark vardır, bu tür mallar veya hizmetler ayıplı değil, zararlı ve tehlikeli mal ve hizmetlerdir, yapısal olarak potansiyel tehlike ve zarar içerirler. Ancak, bu noktadan çıkarak, üreticiler veya sağlayıcılar yararına bir kurtuluş beyyinesi kabul edemeyiz. Ürünün yapısal olarak zarar verici nitelikler içermesi durumunda, zarar ile ürün veya hizmet arasında sebep sonuç bağı vardır. Zararı yaratan ürün veya hizmettir, bu ürünü piyasaya sürenler, hizmeti yapanlar, bir başka deyişle bundan yararlananlar verdikleri zararı karşılamak durumundadırlar. Zarar ile ürün veya hizmet arasında yakın illiyet bağı vardır. Örneğin, uçak yolculuğu potansiyel bir tehlike içerir, uçak kazası hangi nedenle meydana gelmiş

olursa olsun, bu, sağlayıcıyı, tehlikeyi bilerek yolculuğa çıkan yolcu/tüketiciye veya mirasçılara karşı hukuken sorumlu olmaktan kurtarmaz. Tüketicinin uyarılmış olması sağlayıcının sorumluluğunu ortadan kaldırmaz. Ürünün, kılavuzunda veya üzerinde açıklanan güvenli kullanım koşullarına aykırı olarak kullanılması hali ikinci bir durumdur. Zararın üründen mi ürünün hatalı kullanımından mı meydana geldiği konusu bir illiyet sorunudur. Zararı yaratan ürün veya hizmettir, tehlikeli olan odur, hatalı kullanım kendi başına zarar verici bir olay değildir. Hatalı kullanım ancak bir müterafık kusur olarak kabul edilebilir (BK 44). Bu bakımdan zararın meydana gelmesi halinde karine tüketici yararına oluşur, hatalı kullanım ileri süren üretici veya sağlayıcı bunu kanıtlamak zorundadır, kanıtlanması halinde oranuna göre tazminattan indirim yapılabilir.

4. Bu maddeye aykırı hareket edenler hakkında bu yasanın 25. maddesinin 5. fıkrası ve 26. maddesi hükümlerine göre idari para ceza (2005 yılı için 285, 78 YTL) uygulanır.

5. Konu ile ilgili diğer mevzuat 4703 sayılı “Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun” (11.07.2001 Tarih , 24459 Sayılı - Resmi Gazete) ile 5179 sayılı “Gıdaların Üretimini, Tüketimini ve Denetlenmesi’ne Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun”dur (5.06.2004 Tarih 25483 Sayılı Resmi Gazete).

1. Devlet Planlama Teşkilâtı, Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, (18. m.) gerekçesi, Ankara 1995.
2. “Madde ile, önümüzdeki dönemde ürünlerin piyasaya arzı ve denetimine ilişkin birden fazla Bakanlık ve kuruluşun görev alacağı dikkate alınarak, Bakanlık, hangi tehlikeli mal veya hizmetlerin açıklayıcı bilgi ve uyarıları taşıması gerektiğini ve bu bilgi ve uyarıların şeklini ve yerini ilgili Bakanlık ve diğer kuruluşlarla birlikte tespit ve ilanla görevlendirilmiştir” (Hükümet gerekçesi).
3. ‘Çerçeve 23. maddesi ile değiştirilen 4077 sayılı kanununun 18. maddesi; 1. fıkrasında yer alan ‘...mal ve hizmetlerin kişi ve çevre sağlığına. . . ‘ibaresinin, Anayasa’nın 56. maddesinde yer alan tanımlara uygun olması amacıyla” ...mal ve hizmetlerin kişi beden ve ruh sağlığı ile çevreye. . .’ şeklinde düzenlenmesi ve çerçeve madde numarasının 25 olarak değiştirilmesi suretiyle (...) kabulüne” (Plân, Bütçe Komisyonu Raporu).

## Mal ve Hizmet Denetimi

### Madde 19.- (Değişik: 6.03.2003-4822/26 m.)

Tüketiciye sunulan mal ve hizmetler; ilgili bakanlıklar tarafından Resmi Gazete’de yayınlanarak mecburi uygulamaya konulan standartlar dahil olmak üzere uyulması zorunlu olan teknik düzenlemeye uygun olmalıdır.

İlgili Bakanlıklar, bu esaslara göre denetim yapmak veya yaptırmak ile görevlidir. Mal ve hizmet denetimine ilişkin usul ve esaslar her bir ilgili Bakanlıkça ayrı ayrı tespit ve ilan edilir.

1. “Madde ile piyasa sürülen mal ve hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesi amacıyla kalite denetimi yapılması imkanı getirilmesi amacıyla” (1) 4077 sayılı yasanın 19. maddesi yürürlüğe konulmuş, 4822 sayılı yasanın 26. maddesiyle değiştirilerek, bu günkü şeklini almıştır. Hükümet Tasarısı’nda bulunmayan değişiklik önerisi; tasarıya Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu tarafından eklenmiş, (2) Plân Bütçe Komisyonu tarafından da kabul edilmiştir. (3) Maddenin eski şekli ile yeni şekli arasındaki önemli ve temel fark; tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin Resmi Gazete’de yayınlanarak mecburi uygulamaya konulan standartlar dahil olmak üzere uyulması zorunlu olan teknik düzenlemeye uygunluğunun ve denetiminin zorunlu hale getirilmesidir.

2. Aslında, tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerle ilgili olarak, yukarıda da değinildiği gibi gerek “Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun” (11.07.2001 t. , 24459 s. Resmi Gazete) ve gerekse 5179 s. “Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun” (5. 06. 2004 t. 25483 s. Resmi Gazete) hükümlerine ve Bakanlar Kurulu kararlarıyla standartlara uyum, zaten zorunludur. Madde değişikliği, bunu teyit etmiş, TKHK açısından da yaptırma bağlamıştır. Bu yönüyle madde daha tüketicilerden çok üreticilere, satıcılara veya temsilcilerine yöneliktir. “Mal ve hizmet



*denetimine ilişkin usul ve esasların her bir ilgili Bakanlık'ça ayrı ayrı tespit ve ilan edilmesi"* tüketim işlemleri açısından olduğu kadar bu mal ve hizmetleri tüketicilere sunanlar ve uygulayanlar açısından da karmaşa yaratacak niteliktedir. Yetki karmaşası, etkin uygulamaları engelleyici bir sebep olabilir.

3. Tüketiciler, tüketim işlemleri açısından önemli olan; 4077 sayılı yasanın 4 ve 4/ A maddelerinin 1. fıkraları hükümlerinde tanımlanan mal ve hizmetlerde ayıp kavramı unsurlarının, bu suretle tekrar teyit edilmiş. zorunluluk haline getirilmiş olmasıdır. Zorunlu teknik düzenlemelere veya mecburi standartlara aykırı olan, aykırılığı yetkili denetim görevlileri tarafından saptanmış bulunan mal ve hizmetlerin, ayıplı mal ve hizmetler olduğundan artık, şüphe duyulmaması gerekir. Bu, maddenin, tüketim işlemleri açısından öneminin bir göstergesidir. Tüketiciler açısından hukuki yaptırım TKHK'nun 4 ve 4/ A maddelerinde açıklanmıştır (Bkz., ilgili açıklamalarımız).

4. Bu yasanın 25. maddesinin, 6. fıkrasına aykırı hareket edenler hakkında 2. 857, 84 YTL (2005 yılı için) idari para cezası uygulanır. Yasanın 26. maddesi çerçevesinde itiraz edilebilir.

1. *Devlet Planlama Teşkilâtı, Tüketicinin Korunması Altı Komisyonu Raporu*, (19. m.) gerekçesi, Ankara 1995.
2. *"Madde değişikliği Hükümet Tasarısı'nda bulunmamaktadır. Değişiklik Tasarı'ya (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu tarafından eklenmiştir, şöyledir:"* Tasarı'ya 24. madde olarak 4077 sayılı kanunun 19. maddesi başlığı ile birlikte değiştirilerek aşağıdaki madde eklenmiştir.

Mal ve hizmet denetimi

Madde 19: Tüketicie sunulan mal ve hizmetler; standardına uygun olmalıdır.

İlgili bakanlıklar, bu esaslara göre denetim yapmak veya yaptırmakla görevlidir. Mal ve hizmet denetimine ilişkin usul ve esaslar her bir ilgili Bakanlık'ça ayrı ayrı tespit ve ilan edilir.

Buna göre 1705 sayılı kanunun yürürlükten kaldırılacağını göze alan komisyonumuz standart denetimlerinde yasal bir boşluk oluşmasını önlemiştir.

Tasarıya yeni ilave edilen madde dolayısıyla madde numaraları yeniden teselsül ettirilmiştir

## Tüketici Haklarını Koruma Kanunu

MAL VE  
HİZMET  
DENETİMİ

3. "Çerçeve 24. maddesi ile düzenlenen 4077 sayılı kanunun 19. maddesinin; 1. fıkrasının, 4703 sayılı Kanun hükümleri dikkate alınarak, tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin, ilgili Bakanlık'ca Resmi Gazete'de yayımlanan standartlar ile uyulması zorunlu teknik düzenlemelere uygun olmasını sağlayacak şekilde yeniden düzenlenmesi suretiyle" ve Çerçeve 24. maddesi, 26. madde olarak aynen kabulüne" (Plan, Bütçe Komisyonu)

## Tüketicinin Eğitilmesi

**Madde 20.-** (Değişik birinci: 6.3.2003-4822/27 m.).

Tüketicinin eğitilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

Tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi için radyo ve televizyonlarda programlar düzenlenmesine ilişkin usul ve esaslar, Tüketici Konseyinin önerisi ile Bakanlıkça tespit ve ilân olunur.

1. "Tüketicinin eğitilmesi temel tüketici haklarındadır. Bu eğitimin ilk okullardan başlayarak verilmesi de eğitimin kalıcılığının gereğidir. Bu nedenle Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, tüketicinin eğitilmesine ve bilinçlendirilmesine yönelik olarak yazılı, sözlü ve görüntülü basın yayın organlarından nasıl yararlanılacağını tespitinde görevli kılınması." (1) düşünülerek 4077 sayılı yasanın 20. maddesi yürürlüğe konulmuş, 4822 sayılı yasanın 27. maddesiyle değiştirilerek, bu günkü şeklini almıştır. Hükümet Tasarısı'ndaki değişiklik önerisi (2); Plân Bütçe Komisyonu tarafından küçük değişiklikler ile da kabul edilmiştir. (3) Maddenin eski şekli ile yeni şekli arasındaki önemli bir fark yoktur, fark eğitim kurumlarının kapsamı ve tüketicinin bilinçlendirmesi yöntem ve araçları bakımındandır.

## Tüketici Bilinci

2. Günümüzün bir tarafta karmaşık üretim ve pazarlama teknik ve yöntemleriyle güçlü uluslararası sınai, ticari ve mali kuruluşları diğer tarafta, büyük bir kitle teşkil etmekle beraber, bunların karşısında tek başına bir tüketici. Bir tarafta en iyi şekilde yetiştirilmiş hukuk, iktisat, pazarlama danışmanları öbür tarafta vasat bir eğitim düzeyi ile kendisinin, ailesinin ihtiyaçlarını gidermeğe çalışan bir tüketici. Bir tarafta göz alıcı ambalajlar, etkileyici sloganlar, karşı konulmaz reklamlar ile güçlü bir tüketim saldırısı öbür tarafta zayıf bütçesi ile bu saldırıya karşı koymağa, direnmeğe çalışan bir tüketici. Üretimi,

TÜKETİCİNİN  
EĞİTİLMESİ

ürünleri, satış ve hizmet koşullarını ne kadar denetim altında tutmak isterseniz isteyin, bu karmaşık sistem içerisinde sorunun, denetimler ile para cezaları ile çözümlenmesi nihayet, bir derece kadardır. Önemli olan tüketicinin, tüketici olma bilincine varabilmiş kendisine yasalarla tanınan hakların bilincine varmış olmasıdır. Tüketici yasalarla donatılmış bulunduğu hakların bilincine varmadan, bir başka deyişle "müşteri" den "tüketiciye" geçiş sağlanmadan, istenen sonuca varmak mümkün değildir. Tüketicilerin eğitilmesi ve örgütlenmesinin teşvik edilmesi, kanun koyucunun bulduğu çözüm yoludur. Bu yol etkili olabilir mi? Bu ayrı konudur. 4077 sayılı yasanın yürürlüğünden bu yana on yıl geçmiştir, ülkemiz tüketici haklarının hayata geçmemiş, tüketici bilincinin yaratılması bakımından henüz emekleme dönemindedir. Bu hatta, Amerika Birleşik Devletleri ile kıyaslayınca, Avrupa Birliği ülkeleri bakımından dahi böyledir. Bunun da sebebi, tüketiciye tanınan hakların soyut kalması, hakları ihlal edilen tüketicilerin, tüketici birliklerinin herhangi bir tazminat talep hakları olmamasıdır. Örneğin; yanıltıcı reklam tüketicinin bilgilendirme hakkını ihlal eden, tüketicileri bu arada tüketici (A)'yı yanıltan, onun alacağı kararları yönlendiren bir eylemdir. Buna karşılık, tüketicinin durumu ilgili mercilere bildirmekten öte yapabileceği bir şey yoktur. Bu mevcut hukuk düzeninde hiçbir tazminat davasına konu olamaz. Tüketiciye tanınan hakların ihlali, tüketicilere bir talep hakkı vermediği sürece, sanal haklardır. Tüketim hukukunun önce bu aşamaya gelmiş olması gerekir. Tüketicilerin eğitilmesi gerçek anlamını ancak o zaman bulur.

1. *Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu*, (20. m.) gerekçesi, Ankara 1995.
2. Madde ile, "kitap, mecmua ve broşür çıkarılması" ibaresi madde metninden çıkarılmış, yalnızca, tüketicilerin eğitilmesine ve bilinçlendirilmesine yönelik radyo ve televizyon programlarına ilişkin usul ve esasların Bakanlık'ça tespit ve ilan edilmesi öngörülmüştür (Hükümet gerekçesi).
3. "Çerçeve 25. maddesi ile düzenlenen 4077 sayılı kanunun 20. maddesinin; 1. fıkrasında yer alan '... her derecedeki okulların...' ibaresinin, tüketicinin yaygın ve etkin bir şekilde eğitilmesinin sağlanması amacıyla '...örgün ve yaygın eğitim kurumlarının...' olarak değiştirilmesi suretiyle (...)ve çerçeve 25. maddenin 27. madde olarak değiştirilmesi suretiyle kabulüne" (Plân ve Bütçe Komisyonu)

## ÜÇÜNCÜ KISIM

### Tüketici Kuruluşları

#### Tüketici Konseyi

**Madde 21:** (Değişik: 6.3.2003-4822/28 m.) Tüketicinin sorunlarının, ihtiyaçlarının ve çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak, sorunların evrensel tüketici hakları doğrultusunda çözülmesi için alınacak tedbirlerle, bu Kanun'un uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri, ilgili mercilerce öncelikle ele alınmak üzere iletmek amacıyla, Bakanlığın koordinatörlüğünde bir "*Tüketici Konseyi*" kurulur.

(Değişik: 6.3.2003-4822/28 m.) Tüketici Konseyi, Bakanın veya görevlendireceği bir Bakanlık görevlisinin başkanlığında, Adalet, İçişleri, Maliye, Milli Eğitim, Sağlık, Ulaştırma, Tarım ve Köy İşleri, Sanayi ve Ticaret, Turizm ve Çevre bakanlıkları ile Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Hazine Müsteşarlığı, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Türk Patent Enstitüsü Başkanlığı, Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı, Rekabet Kurumu, Radyo ve Televizyon

Üst Kurulu, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, Telekomünikasyon Kurumu, Türk Akreditasyon Kurumu, Milli Prodüktivite Merkezi, Diyanet İşleri Başkanlığı, büyük şehir belediyeleri, il belediyelerini temsilen Türk Belediyeler Birliği, işçi sendikaları konfederasyonları, memur sendikaları konfederasyonları, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu, Türkiye Milli Kooperatifler Birliği, Yükseköğretim Kurulu, Türkiye Barolar Birliği, Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği, Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği, Türk Eczacılar Birliği, Türk Tabipleri Birliği, Türk Dış hekimleri Birliği, Türk Veteriner Hekimleri Birliği, Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, Türkiye Otelciler Birliği, Türkiye Ziraat Odaları Birliği, Tüketim Kooperatifleri Merkez Birliği, Ahilik Araştırma ve Kültür Vakfı ve tüketici örgütleri temsilcilerinden oluşur.

Tüketici Konseyi'ni oluşturan kurum ve kuruluşların temsilcilerinin sayı ve nitelikleri ile Tüketici Konseyi'ne katılabilmek için tüketici örgütlerinin sahip olmaları gereken asgari üye sayısı ve bu örgütlerin Tüketici Konseyi'ne gönderecekleri temsilci sayısı Bakanlık'ça belirlenir. Ancak, kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı, hiçbir şekilde Tüketici Konseyinin toplam üye sayısının %50'sinden fazla olamaz. Tüketici Konseyi yılda en az bir kez toplanır.

Tüketici Konseyinin çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar Bakanlık'ça çıkarılacak bir yönetmelikle düzenlenir.

1. "Tüketici sorunlarının tartışılması, çözümünü için önerilerin geliştirilmesi amacıyla Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Koordinatörlüğü'nde

bir 'Tüketici Konseyi' oluşturulması ön görülmüştür. Tüketici sorunlarının hemen hemen bütün toplumun sorunları olduğu dikkate alınarak, Tüketici Konseyi'nde kamu kurumları ile birlikte bütün meslek guruplarının temsilcilerinin de yer alması sağlanmıştır. Meslek kuruluşlarından gelecek temsilcilerin sayısının ve niteliğinin tespiti ile Tüketici Konseyi'nde yer alacak tüketici örgütlerinin sahip bulunmaları gereken asgari üye sayısının belirlenmesi yetkisi Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na bırakılmakla birlikte, Tüketici Konseyi'nin sivil niteliğinin korunabilmesi için, bakanlıklar, bağlı ve ilgili kuruluşlarından gelecek resmi temsilcilerin sayısının hiçbir şekilde konseyin toplamı üye sayısının %50'sini geçmemesi" "(1) düşünülerek 4077 sayılı yasanın 21. maddesi yürürlüğe konulmuş, 4822 sayılı yasanın 28 maddesiyle değiştirilerek, bu günkü şeklini almıştır. Hükümet Tasarısı'ndaki değişiklik önerisi (2); Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu ile (3) Plân Bütçe Komisyonu tarafından küçük değişiklikler ile da kabul edilmiştir. Maddenin eski şekli ile yeni şekli arasındaki önemli bir fark yoktur, fark Tüketici Konseyi'nin oluşumu yönündendir. Bakanlık tarafından hazırlanan "Tüketici Konseyi Yönetmeliği," 01. 08. 2003 tarihli 25186 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.(Ek 16)

2. Tüketici örgütlerinin, etkinlik kazanmaları, işçi sendikalarının sahip oldukları haklara, sahip olmaları halinde mümkündür. Yukarıda açıkladığımız üzere (20. madde açıklama 2) tüketicilerin ve tüketici birliklerinin TKHK'nun ihlali halinde, ihlal edenlerden yasa ile belirlenen örneğin piyasaya sunulan mevzuata aykırı ürünün değerinin on katı gibi bir tazminat talep hakkı olmalıdır.

1. Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, (21. m.) gerekçesi, Ankara 1995.
2. "Madde ile, tüketici sorunlarının tartışılması ve çözümü için önerilerin geliştirilmesi amacıyla Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın koordinatörlüğünde kurulan Tüketici Konseyi'ne, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Türk Patent Enstitüsü Başkanlığı, Türk Akreditasyon Kurumu, Büyük Şehir Belediyeleri, Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu, Türk Dış Hekimleri Birliği, Türk Veteriner Hekimleri Birliği, Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, Türkiye Otelciler Birliği'nin katılımlarının sağlanmasıyla Konseyin etkinlik alanının genişletilmesi amaçlanmıştır" (Hükümet gerekçesi).

## Tüketici Haklarını Koruma Kanunu

### TÜKETİCİ KURULUŞLARI

3. "Tasarı'nın 25. maddesinin ikinci fıkrasına Rekabet Kurumu Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu Telekomünikasyon Kurumu, Memur Sendikaları Konfederasyonları ve Ahilik Araştırma ve Kültür Vakfı'nın Tüketici Konseyi'nde temsil edilmeleri sağlanarak 26. madde olarak kabul edilmiştir" (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu raporu).
4. "Çerçeve 26. maddesi ile değiştirilen 4077 sayılı kanununun, 21. maddesi; 1. fıkrasının anlama akıcılık kazandırılması doğrultusunda redaksiyona tabi tutulması, 2. fıkrasına, '...Rekabet Kurumu....' ibaresinden sonra gelmek üzere, '...Radyo ve Televizyon Üst Kurulu....' ibaresinin eklenmesi ve çerçeve madde numarasının 28 olarak değiştirilmesi suretiyle, kabulüne" (Plân, Bütçe Komisyonu Raporu)



## Tüketici Sorunları Hakem Heyeti

Madde 22: (Değişik: 6.3.2003-4822/29 m.).

Bakanlık, il ve ilçe merkezlerinde, bu kanunun uygulamasından doğan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla en az bir Tüketici Sorunları Hakem Heyeti oluşturmakla görevlidir.

Başkanlığı Sanayi ve Ticaret il Müdürü veya görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen Tüketici Sorunları Hakem Heyeti; belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye, baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üye, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkar odalarının görevlendireceği bir üye ve tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üye olmak üzere başkan dahil beş üyeden oluşur. Ticaret ve sanayi odası ya da ayrı ayrı kurulduğu yerlerde ticaret odası ile esnaf ve sanatkar odalarının görevlendireceği üye, uyuşmazlığın satıcı tarafını oluşturan kişinin tacir veya esnaf ve sanatkar olup olmamasına göre ilgili odaca görevlendirilir.

Bakanlık taşra teşkilatının bulunmadığı il ve ilçelerde Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin başkanlığı en büyük mülki amir ya da görevlendireceği bir memur tarafından yürütülür. Tüketici örgütü olmayan yerlerde tüketiciler, tüketim kooperatifleri tarafından temsil edilir. Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, belediye meclislerince re'sen doldurulur.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinde heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmak üzere en az bir raportör görevlendirilir.

Değeri beş yüz milyon liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine

başvuru zorunludur. Bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararlar tarafları bağlar. Bu kararlar İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Taraflar bu kararlara karşı on beş gün içinde Tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. İtiraz, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hakim, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine Tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

Değeri beş yüz milyon lira ve üstündeki uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerinin verecekleri kararlar, Tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir. Kararların bağlayıcı veya delil olacağına ilişkin parasal sınırlar her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsü'nün Toptan Eşya Fiyatları Endeksi'nde meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında artar. Bu durum, Bakanlık'ça her yıl Aralık ayı içinde *Resmi Gazete'*de ilân edilir.

25. maddede cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışındaki tüm uyuşmazlıklar, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev ve yetkileri kapsamındadır.

Tüketici sorunları Hakem heyetleri başkan ve üyeleri ile raportörlere verilen huzur hakkı veya huzur ücretinin ödenmesine ilişkin esas ve usuller, bir ayda ödenecek tutar 2000 gösterge rakamının memur aylık katsayısıyla çarpımı sonucu bulunacak miktarı geçmemek üzere Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar Bakanlıkça çıkarılacak bir yönetmelikte düzenlenir (Ek 15).

1. "Saticılar ve tüketiciler arasında çıkabilecek hukuki uyuşmazlıkların mahkemeleri intikalinden önce, kamu temsilcilerinin başkanlığında, tüketici ve satıcı örgütlerinden gelen temsilcilerinden oluşan ve karları bağlayıcı olmayan bir hakem heyetinin önüne gelmesi, hem mahkemelerimizin yükünü hafifletecek hem de taraflar açısından zaman kaybını önleyecektir. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na ait taşra örgütünün yetersizliği ve belediyelerin konu ile ilgili dikkate alınarak, bakanlık taşra örgütünün olmadığı yerlerde tüketici sorunları hakem heyetlerinin başkanlığını yürütme görevi belediye başkanlarına ya da görevlendirecekleri bir memura bırakılmıştır. Kanun'un 25. maddesinde cezai yaptırıma bağlanan fiiller, satıcılarla kamu arasındaki ilişkilerden kaynaklanan ve emredici hükümlerle düzenlenmiş bulunan fiillerdir. Bu nedenle bu tür fiiller, Tüketici Hakem heyetlerinin görev yetki kapsamı dışında bırakılmıştır." (1) gibi düşüncelerle 4077 sayılı yasanın 22. maddesi yürürlüğe konulmuş, 4822 sayılı yasanın 29. maddesiyle değiştirilerek, bu günkü şeklini almıştır. Hükümet Tasarısı'ndaki değişiklik önerisi (2); Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu ile (3) Plân Bütçe Komisyonu tarafından küçük değişiklikler ile kabul edilmiştir. Bakanlık tarafından hazırlanan "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği", 01.08.2003 tarihli 25186 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Maddenin eski şekli ile yeni şekli arasında aşağıda görüleceği üzere birisi uyuşmazlıkların tarafları diğeri uyuşmazlığın değeri bakımından iki önemli fark vardır. Maddenin yeni şekliyle Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin görevinin belirlenmesinde eskisinden farklı olarak "mal veya hizmet bedeli" yerine uyuşmazlığın tutarı esas alınmış, eskisinde sadece satıcılarla olan uyuşmazlıklar ile sınırlı olan görev alanları da, örneğin üreticiler, imalatçılar, sağlayıcılar vb. arasından çıkanları da içine alacak bir ifade ile "bu Kanun'un uygulanmasından doğan tüm uyuşmazlıkları" kapsamak üzere genişletilmiştir.

### Kuruluşu, Niteliği, Görev ve Yetki Alanı

2. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, HMUK'nun tahkim hükümleri dışında TKHK'ya göre kurulmuş zorunlu bir tahkim

TÜKETİCİ  
SORUNLARI  
HAKEM  
HEYETİ

kurumudur. Tüketim işlemleri, bir hukuki işlem, tüketiciler de Anayasa'nın "yargı mercileri önünde davacı veya davalı olarak iddia ve savunma ile adil yargılama hakkına sahip" (36/1 m.) bir yurttaş, bir kişidir. "Yargı yetkisi, -ise-Türk Milleti adına bağımsız mahkemeler tarafından kullanıldığına" (Anayasa 9 m.) göre Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin, adı "Hakem Heyeti" de olsa, bu bakımdan, yasa ile görevlendirilmiş, bir "yargı mercii" saymak kolay değildir. Yargı mercilerinden önce başvurusu zorunlu idari bir kurum, bir merci olarak nitelendirmek, kanımızca, daha doğru olur. Başkanlığını, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nun teşkilâtı bulunan illerde, İl Ticaret ve Sanayi Müdürü'nün, ilçelerde kaymakamın atayacağı bir memurun, yapması da bu heyetin idari yönünün bir başka ifadesidir. Kararları da yargı kararı olmaktan çok, yargı mercilerine itiraz edilebilir, idari bir karardır. HUMK dışında, bir yargı mercü olarak zorunlu tahkim kanımızca kişilik haklarına ve Anayasa'ya aykırıdır. Belki de bu bakımdan idari bir nitelik verilmek istenmiştir.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin (TSHH) görevi, "bu Kanun'un uygulamasından doğan uyuşmazlıklara çözüm bulmaktır", bu amaçla "Bakanlık, il ve ilçe merkezlerinde en az bir Tüketici Sorunları Hakem Heyeti oluşturmakla görevlidir." İlgili yönetmeliğin 5. maddesinin ikinci ve 3. fıkrasındaki düzenleme şöyledir:

– "İl hakem heyetleri il merkezi sınırları içinde, ilçe hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde görevli ve yetkilidir. Başvurular, tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgahının bulunduğu yerdeki hakem heyetine yapılır."

– "Büyükşehir statüsünde bulunan illerde kurulan il hakem heyetleri, mal ve hizmet bedeli Bakanlık'ça her yıl Aralık ayı içinde tespit ve ilan edilecek tutarın üzerindeki uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkilidir. Bu bedelin altındaki uyuşmazlıklara büyükşehir belediyesi sınırları dahilinde kurulu ilçelerdeki hakem heyetlerince 2. fıkrada belirtilen esaslar uyarınca bakılır."

– "Hakem heyetleri; görev, yetki veya çalışma kapsamı dışında kalan başvuruları doğrudan ilgili kuruluşlara veya hakem heyetlerine intikal ettirir."

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin birbirinden farklı iki görevi vardır: Birincisi; 22. maddenin 5. fıkrasında yazılı olduğu üzere tüketicilerin başvurma zorunda oldukları uyuşmazlıklardır. Bunun için uyuşmazlık değerinin beş yüz milyon (2004 yılı için 580.500.000 lira)(5) altında olması gerekir: *"Bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararlar tarafları bağlar. Bu kararlar İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Taraflar bu kararlara karşı 15 gün içinde Tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. İtiraz, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hakim, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine Tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir."* İkincisi 22. maddenin 6. fıkrasında yazılı uyuşmazlık değerinin beş yüz milyon liranın (2004 yılı için 580.500. 000 lira)(5) üstünde olması halidir. Bu durumda Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvuru zorunluluğu yoktur. Başvuru halinde hakem heyetinin vereceği karar tüketici mahkemelerinde delil olarak kullanılabilir, bir başka deyişle, TSHH'nin kararları bu durumda, birincisinden farklı ve doğru olarak İcra İflas Kanunu'na göre ilâm niteliğinde değil, delil niteliğindedir. Bu şüphesiz, gerek uyuşmazlığın tarafları ve gerekse yargı mercileri yönünden güçlü bir delildir.

Burada tartışılması gereken iki husus vardır:

– Birisi büyükşehir belediyesi bulunan illerle ilgili parasal sınır sorunudur: *"Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 5. maddesinin üçüncü fıkrasında, büyükşehir statüsünde bulunan illerde faaliyet gösteren il hakem heyetlerinin uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkili olmalarına ilişkin parasal sınır, 1.500. 000. 000, -(birmilyarbeşyüzmilyon)TL, olarak 01.01.2004 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere tespit edilmiştir."*(5) Bu yasanın 22. maddenin 5. ve 6. fıkrasında yazılı ayırımın dışında, yasada bulunmayan, belirtildiği gibi yönetmeliğin 5. maddesine göre büyükşehir belediyesi bulunan iller için getirilen bir sınırlamadır ve kanımızca 22. maddenin 5. fıkrasında yazılı zorunlu ve bağlayıcı başvuru parasal sınırının dışında, 22.

maddenin 6. fıkrasında yazılı zorunlu başvurunun üzerinde delil niteliğinde kararlar için yapılan başvurularla ilgilidir. 2004 yılını örnek alırsak değeri 580.000.000 liranın altında olan ve başvurusu zorunlu bulunan uyuşmazlıklar için büyükşehir belediyesi bulunan illerde ilçelere, bulunmayan illerde il ve ilçe hakem heyetine başvuru yapılacaktır. Bu miktarın üzerinde olanlar için, ihtiyari ve delil niteliğinde karar almak üzere yapılan başvurular için büyükşehir belediyesi bulunan illerde 2004 yılı için 1.500.000.000 liraya kadar olan uyuşmazlıklar için büyükşehir belediyesi sınırları içinde bulunan ilçelere, bu miktar dahil bunun üstündeki uyuşmazlıklar için il Hakem Heyeti'ne başvurulacaktır.

– Her bakımdan tayin edici bir rol oynayan “*uyuşmazlığın değeri*” nin nasıl saptanacağıdır. Yukarı da belirttiğimiz gibi maddenin eski şeklindeki “*mal ve hizmet bedeli*” kavramı, “*uyuşmazlık değeri*” ile değiştirilmiştir. Konu önemlidir; tüketici satın aldığı maldan veya sağladığı hizmetten zarar görmüş olabilir: Örneğin tüketici aldığı bir gıda maddesinden veya ilaçtan zehirlenmiş, yüklü bir tedavi masrafı ödemek zorunda kalmış, büyük ölçüde maddi ve manevi zarara uğramıştır. Mal bedeli düşüktür, parasal sınırın altındadır, sadece mal bedeli esas alınması halinde önemli bir tazminat talebinin Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin bağlayıcı kararı ile yetinmek zorunda kalınacaktır. Bir görüşe göre; esas olan mal veya hizmet bedelidir, mal veya hizmete ek olarak talep edilen tazminat veya faiz hesaba katılmaz, parasal sınır buna göre belirlenir. (6) Faiz, şüphesiz fer'i bir taleptir, ayrı şeyi tazminat için söylemeyiz, tazminat fer'i bir alacak değil, çeşitli unsurlardan oluşan zararın (BK 41, 42, 43, 44, 45, 47 m) karşılığı olarak asıl alacaktır, yasanın tanımı ile “*uyuşmazlık değerinin*” bir parçasıdır, bu bakımdan, bu görüşe katılmak zordur. TKHK'nun 4 ve 4/A maddelerinin ikinci fıkralarına göre; tüketici yasanın yazılı seçimlik haklarından (malın onarılması, değiştirilmesi, bedel indirimi, bedelinin iadesi) birisi ile birlikte tazminat talep edebilir. Bu durumda hakem heyetinin görevini ve kararının niteliğini (kesin veya delil niteliği) belirleyecek olan “*uyuşmazlık değeri*” taleplerin

toplamıdır. TKHK'da ve yönetmelikte "uyuşmazlık değeri" tanımlanmamıştır. Bu durumda, bu yasanın 30. maddesinde yazılı "bu kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır" hükmü de göz önüne alınarak sorun HUMK'nın 2. ve 3. maddelerine göre; uyuşmazlık değerinin çeşitli taleplerin toplamına göre belirlenmesi gerekir. Aksi tüketiciyi, hukukun kendisine tanıdığı, madde ve manevi tazminat talepte etme haklarından mahrum etme anlamına gelir veya pratikte böyle adaletsiz bir sonuç doğurur.

### Kapsam

3. TKHK'nın 25. maddesi, bu yasanın, gerek işlem öncesi, gerek işlem sırası ve gerekse işlem sonrası aşamalarla ilgili olarak satıcı, üretici, temsilci, imalatçı, ithalatçı vb. tüketicilerle işlem yapan tüketicilere yönelik olarak piyasaya mal süren kişi ve kuruluşlara yönelik olarak düzenlediği yükümlere aykırı hareketleri, idari para cezası ile cezalandırması, 26. maddesinde de bu cezalara itirazı, itiraz yollarını ve bu cezalarla ilgili olarak zamanaşımını düzenlemiştir. 22. maddenin 7. fıkrasına göre, işte bu; "25. maddede cezai yaptırımına bağlanmış hususlar dışındaki tüm uyuşmazlıklar tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev ve yetkileri kapsamındadır". İstisna sadece, yetkili idari kuruluşlar tarafından (Bakanlık veya yerel en yüksek dereceli mülki amir) bu yasanın 25. maddesine göre verilen idari para cezalarına ilişkindir, aynı işlemle ilgili olarak tüketici ile satıcı, sağlayıcı veya diğer kişilerle meydana gelen uyuşmazlığı kapsamaz, bu uyuşmazlık Tüketici Sorunlara Hakem Heyeti'nin görev ve yetkisi dahilindedir. Örneğin; bu yasanın 6. maddesinin 6. fıkrası hükmüne göre "paket tur sözleşmelerinin" (6/C m.) "en az on iki punto ve koyu siyahı harfle yazılı olması" şarttır. Sağlayıcının aykırı hareketini 25. maddenin 2. fıkrası idari para cezası ile cezalandırmıştır. Bu Hakem Heyeti bakımından kapsam dışıdır, ama aynı sözleşme dolayısıyla tüketici ile sağlayıcı arasında ortaya çıkan uyuşmazlık, değerine göre, Hakem Heyeti'nin göreve kapsamındadır.

– Ayrıca 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 44. maddesine göre bu yasanın (5464 sayılı yasanın) uygulanması ile ilgili uyuşmazlıklarda kart hamilinin tüketici olması halinde 4077 sayılı yasanın 22. (Tüketici Sorunları Hakem Heyeti) ve 23. (Tüketici Mahkemeleri) maddeleri hükümleri uygulanır.

### Kararlar

4. Yukarıda da açıkladığımız üzere hakem heyetlerinin birisi uyuşmazlığı çözücü diğeri delil niteliğinde olmak üzere iki türlü kararı vardır:

– Maddenin 5. fıkrasına göre; Bakanlık'ça belirlenen sınırın altında kalan taraflar arasında uyuşmazlığı çözen kararları. Bu kararlar, tüketici mahkemelerine kabili itiraz olmak üzere, ilâm hükmündedir (İcra İflas Kanunu m. 38 yazılı belgeler gibi). Tüketici mahkemesine 15 gün içinde itiraz olunabilir. Süre başlangıcı yazılı bildirim tarihidir (ilgili yönetmelik 23. madde) ve sürenin başlangıcı bildirim gününü takip eden gündür (HUMK 161/1 m.) Bu yasanın 23. maddesinin 2. fıkrası hükmüne göre tüketici mahkemelerinde Basit Usul uygulanır.

– Delil niteliğinde kararlar. Bu ispat yükümü bakımdan önemli bir özellik gösterir, hakem heyetleri kararları yasa ile delil niteliği kazanmıştır. Burada akla gelen tartışma konusu; bu delilin hukuki mahiyetidir; bir başka deyişle, bu nitelikteki hakem kararları HUMK 295. ve MK 7. maddeler hükümleri anlamında bir resmi belge midir? Şüphesiz hakem kararları bir ilâm değildir, tarafların kabul ve ikrarlarını da içermemektedir. Bu sebeple sadece bir durum tespittir, kabili itirazdır, itiraz eden itirazını her türlü karşı delille, örneğin bilirkişi raporları, belge vb. kanıtlayacak. Ne var ki, bu takdirde hakem kararı, lehine olan taraf yararına bir karine teşkil etmektedir, ispat yükü, hukuki durumu ne olursa olsun, haliyle karşı taraf (kararın aleyhine olan taraf) üzerindedir.



## Çalışma Usulü

4. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin "Çalışma Usul ve Esasları" ilgili yönetmeliğin "3. Bölüm"ünde (11. 25. maddeler) ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. (7) (Ek 15)

1. Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, (22. m.) gerekçesi, Ankara 1995.
2. "Madde ile değeri üçyüz milyon liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda Hakem heyetlerine başvuru zorunlu hale getirilerek, hakem heyetlerinin görev alanı belirlenmiştir. Hakem heyetlerinin kararları üzerine Tüketici mahkemelerince verilecek kararlar kesin hale getirilerek, hakem heyetlerinin işlevi artırılmak istenmiştir. Yine değeri üçyüz milyon lira ve üstündeki uyuşmazlıklarda hakem heyetlerinin verecekleri kararlar, Tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecektir." (Hükümet gerekçesi)
3. "Tasarı'nın 26. maddesinin 5. fıkrasında yer alan 'üç yüz milyon' liralık parasal sınır mahkemelerdeki yığılmayı önlemek için 'beş yüz milyon' lira olarak değiştirilmiştir. Aynı maddenin 6. fıkrasında yer alan 'üç yüz milyon' liralık sınır 'beş yüz milyon'a çıkarılmıştır. Ayrıca bu parasal sınırın her yılın toptan eşya fiyatları endeksinde meydana gelen ortalama fiyat artışı oranında artacağı ve bu durumun Bakanlık'ça her yılın Aralık ayında Resmî Gazete'de ilan edileceği düzenlenmiştir. Aynı maddenin 8. fıkrasında yer alan Hakem Heyeti başkan ve üyelerine raportörler de ilave edilmiştir. Ayrıca Hakem heyetlerinde görev alanlara ödenecek huzur hakkı ücretinin 3000 gösterge rakamının memur aylık katsayısıyla çarpımı sonucu bulunacak miktardan geçmemek üzere Maliye Bakanlığı'nun görüşü alınarak Bakanlık'ça belirlenir hükmü getirilerek 27. madde olarak kabul edilmiştir" (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu).
4. "Çerçeve 27. maddesi ile değiştirilen 4077 sayılı kanununun 22. maddesi; 8. fıkrasının, Tüketici Sorunları Hakem heyetleri Başkan ve üyeleri ile raportörlerine verilen huzur hakkı veya ücretinin ödenmesine ilişkin usul ve esasların belirlenmesinde Maliye Bakanlığı'nun uygun görüşünün alınması, huzur hakkı veya ücretinin hesaplanmasında ise emsali uygulamalar doğrultusunda, 3000 gösterge rakamı yerine 2000 gösterge rakamının esas alınması amacıyla yeniden düzenlenmesi ve çerçeve madde numarasının 29 olarak değiştirilmesi suretiyle (...) kabulüne" (Plân, Bütçe Komisyonu)
5. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'ndan

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4822 sayılı Kanun ile Değişik 22. ve Tüketici Sorunları Hakem heyetleri Yönetmeliği'nin 5. maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ (TRKGM-2003/04).

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22. maddesinde yer alan parasal sınırın; her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik

TÜKETİCİ  
SORUNLARI  
HAKEM  
HEYETİ

Enstitüsü'nün Toptan Eşya Fiyatları Endeksi'nde meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında artırılacağı ve bu durumun, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca her yıl Aralık ayı içinde *Resmi Gazete'*de ilan edileceği; diğer taraftan, 01. 08. 2003 tarih ve 25186 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Tüketici Sorunları Hakem heyetleri Yönetmeliği'nin 5. maddesinin 3. fıkrasında; büyükşehir statüsünde bulunan illerde kurulan il hakem heyetlerinin, mal ve hizmet bedeli Bakanlık'ça her yıl başında belirlenecek tutarın üzerindeki uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkili olacağı, hükme bağlanmıştır.

Yukarıda yer verilen hükümler uyarınca, anılan parasal sınırlar; Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı tarafından bildirilen Toptan Eşya Fiyatları Endeksi'nde meydana gelen ortalama %16, 1 oranında artış esas alınarak 2004 yılı için;

1- 4077 sayılı kanunun; değişik 22. maddesinin 6. fıkrasında, tüketici sorunları hakem heyetlerinin kararlarının bağlayıcı olacağına ilişkin üst veya Tüketici mahkemelerinde delil olacağına ilişkin alt parasal sınır, 580. 500. 000, - (beşyüzseksenmilyonbeşyüzbin) TL.

2- Tüketici Sorunları Hakem heyetleri Yönetmeliği'nin 5. maddesinin 3. fıkrasında, büyükşehir statüsünde bulunan illerde faaliyet gösteren il Hakem heyetlerinin uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkili olmalarına ilişkin parasal sınır, 1. 500. 000. 000, - (birmilyarbeşyüzmilyon)zTL, olarak 01/01/2004 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere tespit edilmiştir.

Tebliğ olunur

6. Prof. Dr. Aydın Zevkliler-Ar. Gör. Murat Aydoğdu, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Seçkin Yayınevi, 3. bası s. 428.
7. "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği", 01. 08. 2003 t. 25186 s. *Resmî Gazete*.

## DÖRDÜNCÜ KISIM

### Yargılamaya ve Cezaya İlişk in Hükümler

#### Tüketici Mahkemeleri

**Madde 23.-** (Değişik: 6.3.2003-4822/30 m.)

Bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılır. Tüketici mahkemelerinin yargı çevresi, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirlenir.

Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Tüketici örgütlerince açılacak davalarda bilirkişi ücretleri, 29. maddeye göre kaydedilen bütçede öngörülen ödenekten Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti 6183 sayılı Amme Alacakları'nın Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak 29. maddede düzenlenen esaslara göre bütçeye gelir kaydedilir. Tüketici mahkemele-

rinde görülecek davalar Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun yedinci Babı, dördüncü Faslı hükümlerine göre yürütülür.

Tüketici davaları tüketicinin ikametgahı mahkemesinde de açılabilir.

Bakanlık ve tüketici örgütleri münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde bu Kanunun ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilirler.

Gerekli hallerde tüketici mahkemeleri ihlalin tedbirene durdurulmasına karar verebilir. Tüketici mahkemesince uygun görülen tedbir kararları, masrafı daha sonra haksız çıkan taraftan alınmak ve 29. maddede düzenlenen esaslara göre bütçeye gelir kaydedilmek üzere, ülke düzeyinde yayınlanan gazetelerden birinde Basın İlan Kurumunca ve ayrıca varsa davanın açıldığı yerde yayınlanan mahalli bir gazetede derhal ilân edilir.

Kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılmasına yönelik Tüketici mahkemesi kararları ise masrafı davadan alınmak üzere aynı yöntemle derhal ilân edilir.

1. "Satıcılarla tüketiciler arasında çıkan uyuşmazlıkların yaygınlığı ile çözümünün uzmanlık gerektirmesi dikkate alınarak 'Tüketici mahkemelerinin' kurulması öngörülmüştür. Tüketici mahkemelerinde dava açılmasını kolaylaştırmak için bu davaların vergi, resini, harçtan muaf olmaları hükme bağlanmıştır." (1) gibi düşüncelerle 4077 sayılı yasanın 23. maddesi yürürlüğe konulmuş, 4822 sayılı yasanın 30. maddesiyle değiştirilerek, bu günkü şeklini almıştır. Hükümet Tasarısı'ndaki değişiklik önerisi; (2) Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu ile (3) Plân Bütçe Komisyonu tarafından (4) yapılan değişiklikler ile kabul edilmiştir

## Görev ve Yetki

2. a. Konu bakımından: Tüketici mahkemeleri, maddenin birinci fıkrası hükmüne göre; bu yasanın uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilafa bakmak ile görevlidirler. Bu çok geniş bir tanımlamadır; 4077 sayılı kanun "...mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birisini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini" kapsadığına göre (m. 2.), tüketiciler tarafından yapılan her türlü işlemi (m. 3/e) bu yasa kapsamında düşünmek ve ele almak mümkündür. Bu durumda taraflarından birisi tüketici olan, şartları genel veya özel yasalarla belirlenmiş ve zorunlu kılınmış tüm sözleşmeler, bu yasanın kapsamı, bu sözleşmelerden doğan uyuşmazlıklar da tüketici mahkemelelerinin görev alanı içerisinde ele alınabilir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 17.02.2005 tarihli kararı (2004/1455 E, 2005/2539 K sayılı) buna bir örnektir:

"Davacı kız kardeşinin davalı yükleniciden haricen 16.04.1993 tarihinde konut satın aldığını, 11.07.1996 tarihinde davalı ile kendisinin sözleşme yaparak tüm hak ve sorumlulukları devraldığını. edimleri eksiz yerine getirdiğini ancak davalının arsa sahiplerine sözleşmeyi tek taraflı olarak feshettiğini bildirmesi üzerine sözleşme gereği ödediği (.....) liranın ödetilmesini istemiştir. Mahkemece dava kısmen kabul edilerek (.....) liranın fiiz ve masraflarla birlikte tahsiline karar verilmiş, hüküm davacı tarafından temyiz edilmiştir.

1- 4822 sayılı yasa ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Amaç başlıklı 1. maddesinde yasanın amacı açıklandıktan sonra kapsamı başlıklı 2. maddesinde 'Bu Kanun, 1. maddesinde belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar' hükmüne yer verilmiştir. Yasanın 3. maddesinde mal; alışverişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları, hizmet; bir ücret ve menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti ifade eder. Satıcı; kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri kapsar. Tüketici ise bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaç-

larla edinen kullanan veya yararlanan gerçek yada tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

*Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut olayda davacı satıcı davalı alıcı olup taraflar arasında konut satışına ilişkin uyuşmazlığın 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığı anlaşılmaktadır. 4077 sayılı yasanın 23. maddesi bu Kanun'un uygulanması ile ilgili her türlü ihtilâfa Tüketici mahkemelerinde bakılacağını öngörmüştür. Taraflar arasındaki uyuşmazlık Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında kaldığına göre davaya bakmağa Tüketici mahkemesi görevlidir."*

Bu doğru olmayan bir uygulamadır. Konut, yani taşınmaz satışı Medeni Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanunu ile koşulları önceden yasa ve tüzüklerle belirtilmiş bir işlemidir, taşınmazın alıcısı, tüketici değil sadece alıcıdır. Ne satıcı ne alıcısı yasaların ve tüzüklerin belirlediği şartları değiştiremezler, değiştirirlerse işlem geçersiz olur. Bir başka deyişle sözleşmenin şartları satıcının değil yasanın şartlarıdır. Öbür taraftan tapu sicilinde ada ve parseli belirli bir taşınmaz "*mal ve hizmet piyasalarında*" tüketicinin taraflarından birisini oluşturduğu cinsi ile tayin edilmiş bir mal (misli mal) değil, ferdi ile tayin edilmiş bir maldır. Bunun gibi koşulları özel kanunlarla belirtilmiş sözleşmelerden doğan uyuşmazlıklar, örneğin; 6570 yasayla ile düzenlenmiş taşınmaz kiralari kapsamında olan kira sözleşmeleri, 1136 sayılı yasa ile düzenlenmiş avukatlık hizmetleri sözleşmeleri gibi özel ve sözleşme serbestisi ilkesi dışında ferdi işlemlerden doğan uyuşmazlıklar 4077 sayılı yasanın uygulanmasından doğan uyuşmazlıklar olarak ele alınıp, tüketici mahkemelerinin görev alanına dahil edilemezler. Bu bakımdan;

*"Mal ve hizmet piyasalarına sürülme"* tüketici mahkemelerinin görev alanının belirlenmesinde, diğer tanımların yanında önemli bir etkidir. Bunun iki ölçütü vardır; a. mal veya hizmetin alıcısı belirsiz (muayyen olmayan) olmalıdır, b. sipariş üzerine, koşulları önceden taraflarca tartışılarak tespit edilerek özel olarak üretilmiş veya yapılmış olmamalıdır, bir başka de-

yişle seri üretimler, herkese koşulları önceden tek taraflı olarak tespit edilerek sunulan hizmetler gibi.

*“Bu Kanun’un uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaf”* dar olarak yorumlanmalı, 4077 sayılı yasada düzenlenmiş konuların uygulanması ile sınırlandırılmalıdır. Tüketici mahkemelerin görev alanına giren uyuşmazlıklar, 4077 sayılı yasada düzenlenmiş konuların uygulanmasından doğan uyuşmazlıklardır. Yasanın tüketici ve tüketim işlemi tanımına (3/e, h m.) örneğin taşınmaz kiralari da girer, ama taşınmaz kiralari 4077 sayılı yasada düzenlenmemiştir, 6570 sayılı yasada düzenlenmiştir, taşınmaz kiralari ile ilgili uyuşmazlıklar tüketici mahkemelerinin değil, sulh hukuk mahkemelerinin görev alanı içindedir. 4077 sayılı yasanın tanımlari bu yasanın uygulanmasına özgüdür ve bununla sınırlıdır, bu tanımlari genelleştiremeyiz. Aksi halde, ticari işlemler hariç, sözleşmeler hukuku kapsamına giren işlemlerin, hemen hemen tamamına yakınının bir tüketici işlemi olarak ele alınması ve tüketici mahkemelerinin görev alanı içerisinde düşünülmesi gerekir.

İcra İflas Yasası hükümleri dairesinde veya resmi mercilerin tabi oldukları yasalara göre artırma yoluyla satışa çıkarılan, ihale yoluyla alınan mallar dolayısıyla ortaya çıkan uyuşmazlıklarda kendi özel yasa ve şartnamelerine tabi olup, tüketici mahkemelerinin görev alanı dışındadır.

b. Miktar bakımından (parasal sınır): Bu yasanın 22. maddesinin 5. fıkrasına göre her yıl aralık ayında sonraki yıl için Bakanlık’ca belirlenen parasal sınırın (2004 yılı için 550 850 000 liradır) altında kalan uyuşmazlıklar için doğrudan tüketici mahkemelerine başvurulamaz, önce Tüketici Sorunları Hakem Heyeti’ne başvurmaları gerekir. Yargıtay bunu her iki taraf için (tüketici ve satıcı veya sağlayıcı) bir dava şartı olarak görmektedir. Yargıtay On Üçüncü Hukuk Dairesi *“580. 500. 000 lira ‘dan az olan taksim abone alacağı için açılan icra takibine, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti’ne başvurulmadan açılması nedeniyle yapılan itirazı haklı bulmuş, itirazın iptali davasının reddine dair yerel mahkeme kararını bozmuştur. Karara göre, her yıl belirlenen yasal sınırın altındaki uyuşmazlıklar için;”* Tüketici Sorunları Hakem Heyeti’ne

TÜKETİCİ  
MAHKEMELERİ

başvurulmadan doğrudan mahkemelerde dava açılmayacak, ancak Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvuru üzerine, verilen karar aleyhine mahkemelerde dava açılacaktır (5) (ayrıca bkz., 22. madde ve ilgili açıklamalarımız).

c. Dava hakkı: 4077 sayılı yasanın uygulanmasından doğan ihtilaflara bakmakla görevli Tüketici mahkemelerinde, tüketicilerin, tüketim işleminin karşı tarafını oluşturan, kişilerin (satıcılar, üreticiler, acenteler temsilciler, sağlayıcılar, ithalatçılar, sağlayıcılar vb.) de dava hakları vardır ve bu zorunlu yoldur. Az önceki Yargıtay kararı bunu teyit etmektedir.(5). Bir başka deyişle 4077 sayılı yasa anlamında bir tüketim işleminin (3/h m.) tarafı olmak lâzımdır.

Bir tacir veya serbest meslek mensubunun, bu niteliğinin yanında aynı zamanda bir tüketici olarak, ticari veya mesleki faaliyeti dışında, alıp satma amacı dışında bir amaçla, işletmesinin ihtiyaçlarında kullanmak üzere satın aldığı örneğin otomobil, buzdolabı vb. ile ilgili olarak meydana gelen uyuşmazlıklarda görevli mahkeme tartışma konusudur. Yargıtay, bir ticari şirketin, bir tacirin, TTK 18/1, 20. ve 21. maddeleri çerçevesinde işlemlerinin tamamının ticari olduğu karinesinden hareket ederek, tacirler tarafından satın alınarak veya sağlanarak, ticari işletmenin envanterine kaydedilmiş bulunan varlıkların, örneğin otomobil, kamyonet, buzdolabı vb. gibi işletme ihtiyaçlarında kullanılan tüketim maddeleri dolayısıyla ortaya çıkan uyuşmazlıkları tüketim mahkemelerinin görev alanı dışında tutmuş, bu işlemleri bir tüketim işlemi olarak değil, doğru olarak ticari bir işlem olarak nitelendirmiştir. Ticari işlemler, mesleki işlemler tüketim mahkemelerinin görev alanı dışındadır.(6)(7) Ticari veya mesleki ihtiyaçlar için yapılan işlemler, alımlar ve sağlanan hizmetler tüketim işlemi kabul edilmemektedir.

*"(...) Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilebilmesi için yasanın amacı içerisinde tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Yasada açıklandığı üzere tüketici bir mal veya hizmeti ticari ve mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlan-*



nan gerçek ya da tüzel kişidir. Somut uyuşmazlıkta davalı (alıcı)nın işyeri için davacı (satıcı)nın telefon aboneliği olduğu ve uyuşmazlık konusu borçlu telefonların da işyeri telefonları olduğu, yani satılanın ticari ve mesleki amaçla kullanıldığı, dosya içindeki bilgi ve belgelerden anlaşılabilir olup taraflar arasındaki ilişkinin 4077 sayılı yasa kapsamında olmadığı anlaşılmaktadır. O halde, mahkemece asliye hukuk mahkemesi sıfatıyla ve genel hükümler çerçevesinde yargılama yapılması gerekirken, tüketici mahkemesi sıfatıyla karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir." (8)

Bunun dışında maddenin 3. fıkrası hükmüne göre: "Bakanlık ve tüketici örgütleri münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde bu Kanun'un ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla Tüketici mahkemelerinde dava açabilirler." Örneğin bir seri malın ayıplı olması, yeni bir teknik düzenlemeye göre üretilen bir ev aletinin zarar verici niteliklerinin saptanması gibi durumlar (24. m.).

– Ayrıca 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun 44. maddesine göre bu Kanun'un (5464 sayılı yasanın) uygulanması ile ilgili uyuşmazlıklarda e kart hamilinin tüketici olması halinde 4077 sayılı yasanın 22. (Tüketici Sorunları Hakem Heyeti) ve 23. (Tüketici mahkemeleri) maddeleri hükümleri uygulanır.

d. Görev kararı: Göreve ilişkin konular, hukukumuzda kamu düzenine ilişkindir ve görev itirazı olsun olmasın, davanın görülmesi sırasında her aşamada, Yargıtay aşaması dahil, mahkemece göz önüne alınması gerekir. "(...) Bu durumda, görülmekte olan davaya konu uyuşmazlığın, banka kredi kartı borcundan kaynaklandığı, dolayısıyla, Tüketici mahkemesinin görev alanı içerisinde olduğu kuşku ve duraksamadan uzaktır. Diğer taraftan, görev kamu düzenine ilişkin olduğundan mahkeme görevli olup olmadığını yargılamanın her aşamasında kendiliğinden gözetir ve görevli olmadığı kanısına varırsa kendiliğinden görevsizlik kararı verir. (HUMK m. 7/1) Eş söyleyişle davanın açıldığı andaki kurallara göre görevli olan mahkeme yeni bir kanunla görevsiz hale gelmişse, görevsizlik kararı verilmesi zorunludur. Dava tarihinden sonra yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 4822 sayılı

TÜKETİCİ  
MAHKEMELERİ

*yasayla değişik 23. maddesinde; bu kanunun uygulanması ile ilgili olarak çıkacak her türlü uyuşmazlıklara Tüketici mahkemelerinde bakılacağı hükmü bağlandığından, davanın asliye mahkemesi'nde görülmesine olanak bulunmamaktadır.”(9)*

e. Yetkili mahkeme ve yetkili alanı: Bir yargı çevresinde TKHK'nun uyuşmazlıkları çözmek üzere, bu yasaya göre tüketici mahkemesinin kurulmuş olması halinde elbette, görevli ve yetkili mahkeme yönünden herhangi bir sorun bulunmamaktadır. Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu 25.01.2001 tarihli 60 sayılı kararı ile(10) görev alanları büyükşehir belediyesi sınırları olmak üzere Ankara, İstanbul ve İzmir'de tüketici mahkemesi kurulmalarına karar vermiş, bu mahkemeler kurulmuştur. Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'nun 24.03.2005 tarihli 188 sayılı kararı, bu kararı teyit etmekte birlikte tüketici mahkemeleri kurulmamış olan yerlerde bu yasanın geçici 1. maddesine göre bu mahkemeler kuruluncaya kadar bu mahkemelerde görülmesi gereken davalara bakmakla görevli mahkemeler asliye hukuk mahkemeleri olarak belirlenmiş, yargı alanını, asliye hukuk mahkemesinin yetki (yargı) çevresi ile bir tutulmuştur.(11)

### Yargılama Usulü

3. Maddenin 2. fıkrasının son cümlesine göre: Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanun'unun Yedinci Babı, Dördüncü Faslı hükümlerine göre yürütülür. *“HUMK'nın 7. babının 4. faslı Basit Usulü Muhakeme”* dir (HUMK 507, 508, 509, 510, 511 maddeler). Dava, delillerle birlikte iki nüsha dilekçe ile açılır. İcabında son iddia ve savunmaların yazılı olarak verilmesi istenebileceği gibi *“delillerin ikmalî daima emir olunabilir.”* HUMK'nun yukarıdaki maddelerine aykırı olmayan alelâde usul hükümleri, bu usulde de geçerlidir.

Maddenin 3. fıkrası: *“Tüketici davaları tüketicinin ikametgahı mahkemesinde de açılabilir”* hükmü ile genel davanın davalı-

nun ikametgâhı mahkemesinde açılması kuralına (HUMK 9. m.) bir istisna getirmiş, davanın davacının, yani tüketicinin ikametgâhının bulunduğu yer mahkemesinde açılmasına da imkan tanımıştır.

Tüketici davaları maddenin 2. fıkrası hükümleri dairesinde ve bu hükümlere göre her türlü resim ve harçtan muaftır. Bilirkişi ücreti davacı tüketici tarafından tüketici örgütlerinin bu maddenin 4. fıkrası hükmüne göre açtığı davalarda ise Bakanlık'ça karşılanır.

Tüketici mahkemeleri, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin kararlarına yapılan itirazlarda, istek üzerine, bu kararların infazını tedbir kararı ile durdurabileceği (22/5. m.) gibi tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından maddenin 4. fıkrasına göre açılan davalarda da ihlalin tedbiren durdurulmasına karar verebilir.

1. Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, (23. m.) gerekçesi, Ankara 1995.

2. "Madde ile, tüketicinin korunmasını daha etkin hale getirmek için tüketici örgütlerine de dava açma hakkı tanınmıştır.

Tüketici örgütlerince açılacak davalarda, bilirkişi ücretlerinin Bakanlık'ça karşılanacağı hükmüyle, halen ekonomik güçlükler yaşayan tüketici örgütlerinin genel olarak tüketicileri ilgilendiren konularda dava açmalarının teşvik edilmesi öngörülmektedir. Tüketici davaları, tüketicinin ikametgâhı mahkemesinde de açılabilir hükmüyle, Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu'nun yetki kurallarına istisna getirilerek tüketicilerin karşılaştığı güçlükler ortadan kaldırılmaya çalışılmıştır" (hükümet gerekçesi).

3. "Tasarının 27. maddesinin 4. fıkrasının başına "Bakanlık ve" ibaresi eklenmiştir. Aynı maddenin 4. fıkrasından sonra gelmek üzere aşağıdaki fıkralar eklenerek 28. madde olarak kabul edilmiştir.

"Gerekli hallerde Tüketici mahkemeleri ihlalin tedbiren durdurulmasına karar verebilir. Tüketici mahkemesi'nce uygun görülen tedbir kararları, masrafı daha sonra haksız çıkan taraftan alınmak üzere ülke düzeyinde yayımlanan gazetelerden birinde Basın İlan Kurumu'nca ve ayrıca varsa davanın açıldığı yerde yayımlanan mahalli bir gazetede derhal ilan edilir.

Kanun'a aykırı durumun ortadan kaldırılmasına yönelik Tüketici mahkemesi kararları ise masrafı davalıdan alınmak üzere aynı yöntemle derhal ilan edilir" (Sanaî, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu).

4. "Çerçeve 28. maddesi ile değiştirilen 4077 sayılı kanununun 23. maddesi; 2. ve 5.

TÜKETİCİ  
MAHKEMELERİ

fıkralarında yer alan 4077 sayılı kanununun 29. maddesinde düzenlenen hesabın uygulamalarıyla ilgili hususların, bütçeleme tekniğine uygunluk sağlanması açısından redaksiyona tabi tutulması, 5. fıkrasının, Tüketici mahkemelerince uygun görülen tedbir kararlarının, tiraj şartı aranmaksızın ülke düzeyinde yayınlanan gazetelerin birinde yayınlanabilmesine olanak sağlanması amacıyla yeniden düzenlenmesi ve çerçeve madde numarasının 30 olarak değiştirilmesi suretiyle (...) kabulüne" (Plan, Bütçe Komisyonu).

5. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi 2004/13486 E.,2005/1775T.08.02.2005 t.

"(...) 4822 sayılı yasa ile değişik 4077 sayılı yasanın 22. maddesinin 5. fıkrasında "Değeri 500.000.000 liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararlar tarafları bağlar. Bu kararlar İcra ve İflas Kanun'un ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Taraflar 15 gün içinde Tüketici mahkemelerine itiraz edebilirler. İtiraz Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin kararının icrasını durdurmaz Ancak talep edilmesi şartıyla hakim, Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin kararını tedbir yolu ile durdurabilir. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine Tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir." Hükmünü getirmiştir. Yasanın bu hükmüne göre, 4077 sayılı yasanın uygulanmasından kaynaklanan bu miktarı 2004 yılında 580.500.000 liradan az olan uyuşmazlıkların Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne götürülmesini öngörüp, Hakem Heyeti'nce verilecek kararlara 15 gün içinde mahkemeleri itiraz edilerek dava açılacağı ve mahkemelerinde bu tür ihtilâflarda vereceği kararın kesin olacağı belirtilmiştir. Başka bir ifade ile, 2004 yılında miktarı 580.500.000 liradan az olan uyuşmazlıklar hakkında, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvurulmadan doğrudan mahkemelerde dava açılmayacak, ancak Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvuru üzerine, verilen karar aleyhine mahkemelerde dava açılacaktır. Somut olayımızda dava konusu alacağın miktarı 357.070.000 lira olup, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvurulmadan icra takibi yapılmış, itiraz üzerine de davacı tarafından 11.05.2004 tarihinde itirazın iptali talebiyle dava açılmıştır. Öyle olunca davacının 4077 sayılı yasanın 22/5 maddesine göre dava açabilmesi şartı gerçekleşmemiştir. Mahkemece bu nedenlerle davanın reddine karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde aksi düşüncelerle hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir" (Kaynak: yargı Matik RD).

6. "4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun gereğince tüketici; bir mal veya; hizmeti özel amaçlarla satın alan ve kullanan gerçek veya tüzel kişidir. Ticari nitelik, taşıyan bir uyuşmazlığın Tüketici mahkemesi sıfatıyla incelenmesi ye karara bağlanması yasaya aykırıdır (4077 s. TKK. m. 3/f) (6762 TTK m. 14, 18, 20, 21).

Taraflar arasındaki "kamyonetin yeni ile değiştirilmesi" davasından dolayı yapılan yargılama sonunda; (..... Asliye 3. Hukuk Mahkemesi)'nce Tüketici mahkeme sıfatıyla davanın kabulüne dair verilen 9.7.1999 gün ve 1998/1670 E- 1999/493 K sayılı kararın incelenmesi" davalılar vekilleri tarafından istenilmesi üzerine Yargıtay On Dokuzuncu Hukuk Dairesi'nin 21.2.2000 gün ve 1999/6737-2000/1218 sayılı ilanı ile; (... Davacı vekili, müvekkilinin davalıdan O...Otomotiv Ltd. Şti'den aldığı kamyonetin arı-

zalı çıktığını, arızanın giderilmesi için davalı K... AŞ'ne başvurduğunu bu davalının aracın arızalı olduğunu kabul edip teslim aldığını müvekkiline araba kiraladığını bilahare davalı şirket aracın tamir edildiğini bildirmiş ise de arızaların giderilmediğinin anlaşıldığını, arızaların hatalı üretimden kaynaklandığının belirlendiğini, müvekkilinin başvurusu üzerine ..... ili Tüketici Hakem Heyeti'nin aracın değiştirilmesine karar verdiğini buna rağmen davalıların aracı değiştirmediklerini belirterek davalılardan alınan Peugeot marka aracın yenisi ile değiştirilmesine karar verilmesini talep ve dava etmiştir.

Davalı K ...Pazarlama AŞ vekili, davacıya satılan araçtaki arızaların yapılan kilometre ve katettiği yol ile kullanmadan kaynaklanmasına rağmen müvekkilince arızaların giderildiğini olayda Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un uygulanmasını ve aracın yenisi ile değiştirilmesini gerektirir bir durum olmadığını davacının asıl amacının aldığı bu kamyoneti binek tipi araç ile değiştirmeye yönelik olduğunu bildirerek davanın reddini istemiştir.

Davalı O..... Otomotiv Ltd. Şti. vekili, dava konusu aracın asıl satıcısının müvekkili şirket olmadığını bu nedenle müvekkiline husumet yöneltilmeyeceğini, öte yandan davacı iddialarının Tüketiciyi Koruma Yasası'nın hükümlerine girmediğini, aracın bakım ve tamirinin diğer davalı şirketçe yapılmış olduğunu savunarak davanın reddini talip etmiştir.

Mahkemece, olayda tarafların tacir olduğu ve aracın da davacı şirketin ticari işinde kullanılmış olması nedeniyle Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun hükümlerinin uygulanmayacağı savunmasının yerinde olmadığını, toplanan deliller ve alınan bilirkişi raporu ile davacının aldığı araçtaki arızaların giderilmemiş olduğunun anlaşıldığı gerekçeleri ile davanın kabulüne karar verilmiş, hüküm davalılar vekillerince temyiz edilmiştir.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 3/F maddesinde tüketici, bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır. Somut olaya konu aracın davacı hususları tartışmasıdır. Bu durumda 4077 sayılı yasanın tüketiciler için benimsenmediği hükümlerin somut olayda uygulanamayacağı gözetilmeden davaya Tüketici mahkemesi sıfatıyla bakılıp yazılı şekilde sonuçlandırılması isabetli değildir... gerekçesiyle bozularak dosya yerine geri çevrilmekle yeniden yapılan yargılama sonunda; mahkemece önceki kararda direnilmiştir.

Temyiz eden: Davalılar vekilleri

Hukuk Genel Kurulu'nca incelenerek direnme kararının süresinde temyiz edildiği anlaşıldıktan ve direnme kararının verildiği tarih itibarıyla HUMK 2494 sayılı yasa ile değişik 438/11. fıkrası hükmü gereğince duruşma isteğinin reddine karar verilip dosyadaki kağıtlar okunduktan sonra gereği görüldü:

Yanlar arasındaki uyuşmazlığın çözümünde, tarafların sıfatı itibarıyla 4077 sayılı yasanın uygulanmasının gerekip gerekmediği ve asliye hukuk mahkemesi'nin davaya tüketici mahkemesi sıfatıyla bakıp bakmayacağı noktasında toplandığı anlaşılmaktadır.

Modern çağın ihtiyaçlarından doğan sosyal devlet ilkesinin hukuk düzenine yansımaları gösteren, kendine özgü bir sözleşme tipi olan tüketici sözleşmeleri Almanya, İsviçre, Fransa ve Belçika gibi ülkelerde genel Kanun'larda yapılan değişikliklerle düzenlendiği halde Türkiye'de Anayasa'nun emri gereği (Anayasa 172 m.) 8.3.1995 tarihinde çıkarılan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki özel Kanun'la düzenlenmiştir.

Roma Sözleşmesi'nin 5/T hükmüne göre tüketicinin mesleki veya ticari bir faaliyetine dahil sayılmayacak bir amaçla bir menkul malın teslim edilmesine veya bir işin görülmesine ilişkin olan veya böyle bir muameleyi finanse etmeyi hedefleyen sözleşmeler tüketici sözleşmeleridir" diye tarif edilirken, 1993-1995 yıllarını kapsayan AT Komisyonu'nun 2. Eylem Planında "Tüketici, mal ya da hizmet edimlerini mesleki amaçlar dışında kullanım amacıyla davranan, atım gücü az ya da çok gerçek veya tüzel kişilerdir" diyerek tanımlanmıştır. İsviçre Devletler Özel Hukuku Kanun'un 120. maddesinde de "Tüketicinin kendisinin ya da ailesinin kullanımına ilişkin olmakla birlikte, onun mesleki ya da ticari faaliyetleri ile ilişkili olmayan, olağan tüketime yönelik edimler hakkındaki sözleşmeler tüketici sözleşmeleridir" diyerek açık ve net bir tarif vermiştir. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunumuzun 3/f bendinde bu tanımlara uygun olarak "Tüketici, bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek ve tüzel kişilerin tüketici sayıldığını belirterek AT Komisyonu'nun tarifine uygun bir tarif vermiştir" (Bkz., Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı, Yard. Doç. Dr. Çağlar Özel 1998 s. 30 vd.).

Yukarıda tarifi verilen düzenlemelerden çıkan sonuca göre tüketici sayılabilecek kişinin mal ya da hizmeti ticari faaliyeti dışında özel kullanım ya da tüketimi için talep etmesi gerekir. Mal ya da hizmetin bizzat kendi kullanım ya da yararlanmasının talep edilmesi "nihai yararlanmak" olarak anlaşılmalıdır. Tariflerde yazılı özel amaç, ticari olmayan amaç olarak yorumlanmalıdır.

Diğer taraftan TTK'da tacir sıfatı, gerçek ve tüzel kişiler bakımından ayrı ayrı ele alınarak düzenlenmiştir (TTK 14, 18. m). Buna göre "bir ticari işletmeyi kısmen dahi olsa kendi adına işleten kişiye tacir denir" denildikten sonra Eski Ticaret Kanun'da tüzel kişi tacir olarak sadece ticaret şirketlerinden söz edilmişken, TTK'nın 18. maddesinde ticaret şirketleri, amacına varmak için icarı istetme işleten dernekler ve kuruluş Kanun'ları gereğince özel hukuk hükümleri dairesinde yöneltmek veya ticari şekilde işletilmek üzere kamu tüzel kişileri tarafından kurulan teşekkül ve müesseselerin tacir sayılacağı hükme bağlanmıştır. Aynı maddenin 2. fıkrasında (18/11) sosyal düşüncelerle kamu tüzel kişileri ile kamuya yararlı derneklerin, tüzel kişi olmalarına ve ticari işletme işletmelerine rağmen tacir sayılmayacakları açıklanmıştır. Bu durumda TTK 18/1 maddesine göre tüm ticaret şirketlerinin tacir sıfatına sahip olduklarında kuşku duymamak, gerekir.

Bir tacirin, borçlarının ticari olması asıldır. Ancak gerçek kişi olan bir tacir yaptığı iş ve işlemin veya aldığı, hizmetin ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya muamele fiil veya işleminin ticari sayılmasına halin icabı, müsait bulunmadığı takdirde, bu işlemler-

den doğan borç adı, yani özel sayılacaktır. (TTK 21. m.) Tüzel kişi tacirin barınma, gıda giyinme ve aile gibi özel insani ihtiyaçları olmadığı için bunların hakiki şahıslar gibi adı borç ilişkileri alanı olmadığı kabul edilir. Hele somut olayda olduğu gibi ticaret şirketleri bir ticari işletme işletmiyor olsalar dahi TTK 18/1 madde gereğince kanunen tacirdir. Doğrudan ticari amaçla ya da işletmenin iç ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla olup olmadığına bakılmaksızın bütün hukuki ilişkileri ticari faaliyet kapsamında olup özel hayatlarına ilişkin bir işlem söz konusu olamayacaktır. Tacir olmanın nimetine göre külfeti de mevcuttur. TTK 20. ve 25. maddelerinde tacir sıfatına bağlanan yerine göre "hak" yerine göre "külfet" niteliği arz eden hukuki sonuçlar düzenlenmiştir. Bunların en önemlilerinden biri basiretli iş adamı gibi davranma zorunluluğudur (TTK 20/II) Tacirin, ticari işletmesiyle ilgili tüm faaliyetlerinde basiretli bir iş adamı gibi davranması gerekir. Bu cümleden olarak ticari işletmesiyle ilgili sözleşmeleri yaparken ve bu sözleşmelerinden doğan borçlarını yerine getirirken basiretli bir iş adamı gibi davranmak zorundadır. O nedenle tüketiciler için düzenlenen yasa hükümleri kapsamına alınmazlar. Somut olayda davacı Ltd. Şirketi, tüzel kişilik adına ticari İşletmesinde kullanmak üzere ticari vasıfta kamyonet almıştır. Özel amaçlı satın almalar için uygulanan 4077 sayılı yasanın, davacı şirkete ait araç yönünden uygulanması söz konusu değildir. Bu itibarla, taraflar arasındaki, uyuşmazlığın çözümünde 4077 sayılı yasanın uygulanması söz konusu olmayacaktır. Mahkemece, ticari nitelik taşıyan uyuşmazlığın tüketici mahkemesi sıfatıyla incelenmesi ve karara bağlanması yasaya aykırıdır. Tarafların tüzel kişi tacir bulunması nedeniyle bu davanın genel hükümlere göre açılmış bir dava Olarak kabulü ile verilecek bir ara kararla davanın genel mahkemede açıldığı- nın kabulü ile harcın tamamlattın iması ondan sonra tarafların iddia ve savunmalarının incelenmesi ve hasil olacak uygun sonuç dairesinde bir karar verilmesi gerekir. Belirtilen nedenlerle Hukuk Genel Kurulu'nca da benimsenen özel Daire bozma kararma uyulmak gerekirken, önceki kararda direnilmesi usul ve yasaya aykırıdır, Bu nedenle direnme kararı bozulmalıdır.

Sonuç: Davalılar vekillerinin temyiz itirazlarının kabulü ile, direnme kararının yukarıda açıklanan ve Özel Daire bozma kararında gösterilen nedenlerden dolayı HUMK'nın 429. maddesi gereğince (BOZULMASINA), istek halinde temyiz peşin harcının geri verilmesine, 11.10.2000 gününde oyçokluğuyla karar verildi." Y. Hukuk Genel Kurulu, 11.10.2000 t. , 2000/19-1255 E. , 2000/1249 K.

#### KARŞI OY YAZISI;

Davacı şirket, davalı O...Otomotiv Ltd-Şti'dan aldığı kamyonetin arızalı çıktığını, arızanın giderilmesi için diğer davalı K...A.Ş.'ne başvurduğunu; arızaların hatalı üretimden kaynaklandığının anlaşılması üzerine başvurduğu Eskişehir İli Tüketici Hakem Heyeti'nce aracın, değiştirilmesine karar verildiğini, ancak davalılarca değiştirilme isteğinin kabul edilmediğini, belirterek aracın yenisi ile değiştirilmesine karar verilmesi isteğindedir.

Davalılar davanın reddini savunmuşlardır.

Yerel mahkemenin direnmesi; davaya 4077 sayılı TKHK hükümlerine göre tüketici mahkemesi sıfatı ile bakılabileceğine ilişkindir.

\* Meselenin çözümü, yasanın amacının ve tüketici tabiri kapsamına kimlerin girmekte olduğunun belirlenmesine bağlıdır.

Yasanın amacı 1. maddesinde "...ekonominin gereklerine ve kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir" şeklinde ifade edilmiştir.

Bu ifade tarzı, bu yasa ile getirilen olanakların, olabildiğince geniş bir kitlenin istifadesine en etkin bir şekilde sunulmak ve üretimde kaliteyi yükseltmek amacının güdüldüğünü açıkça gösterilmektedir. Özellikle, maddenin son iki cümlesindeki "koruyucu girişimlerin özendirilmesi ve gönüllü Örgütlenmelerin teşvik edilmesi" ilkeleri, Korumanın sadece dar gelirli ve zayıf durumda olan tüketicilere inhisar ettirilmeyip, daha kolay ve güçlü bir şekilde örgütlenme kudretine sahip bulunan varlıklı tüketicilere de yönelik olduğunu ortaya koymaktadır. Bu açıdan bakıldığında yasanın lafzı ile gerçek ve tüzel kişilerin tümünün-diğer koşulların da gerçekleşmesi halinde-tüketici olabilmeleri mümkün bulunmaktadır.

Yasa vazedilirken, koruma sınırının geniş tutulmak istendiği, TBMM'deki müzakerelerde söz alan parti temsilcilerinin aynı doğrultudaki beyanlarının niteliği ve yasanın gerekçesinde kullanılan ibarelerden anlaşılmaktadır. Buna örnek olarak milletvekillerinin TBMM tutanaklarına geçen "...Düşünecek olursak hepimiz birer tüketiciyiz, ...Avrupa Birliği'nin 95-59 sayılı direktifi çerçevesinde daha ayrıntılı düzenlemelere ihtiyaç vardır...Avrupa Birliği ile bütünleşmeyi hedef almış bir Türkiye'nin, artık, bundan sonra kendisini bu birleşmeye göre hazırlaması gerekmektedir. Bu nedenle çıkarılacak bu Kanun'un, Avrupa Birliği'nin bu konudaki direktifleri doğrultusunda yapılması ve eksikliklerin giderilmesi gerekir. Yoksa, ileride tekrar değiştirmek zorunda kalabiliriz. . . ." "...şimdi uygulanması en zor bir Tasarı' üzerinde, konuşuyoruz. Çünkü malı satan güçlü bir firma, malı alan ..... hakkını korumak için bir sürü vasat engeli aşacak, aldığı çürük bir malla ilgili güçlü firma karşısında bu davayı kazanacak..." "...diğer taraftan, tüketiciyi ezen, mağdur eden en önemli faktörlerden biri de tekeli yapılarıdır...böylesine bir arz karşısında da tüketicinin fiyatı düşürebilme gücü iktidarı yoktur. Çünkü, o malı üreten birkaç firma, fiyat düzeyim çok yüksek bir şekilde belirleyebilmektedir. Bu yapıların çözülmesi lazım tekeli yapıların belki ekonomik tedbirlerle, belki bazı yasal tedbirlerle -kısmen de olsa bu konuda etkili olabilir. Ortadan kaldırılması lazım..." şeklindeki sözleri gösterilebilir.

Ayrıca düzenlemenin yapılmasında Avrupa'daki gelişmelerin ve özellikle AT Komisyon'un 2. eylem planındaki Direktif'in dikkate alındığı görülmektedir. Şöyle ki Avrupa Konseyi'nce kabul edilen 24.7.1990 tarihli Direktif'in 2. maddesinin 3. bendindeki "tüketiciden gerçek kişilerin anlaşılacağı şeklindeki ilkedden, üye ülkelerdeki öğretinin bu ilkeyi ağır eleştiriye tabi tutarak-tüzel kişilerin de koruma kapsamına alınması zorunluluğunu dile getirmesi ve ayrıca Avrupa kamuoyunun da buna ihtiyaç duyulmakta olduğunu, kural koyma mevkiinde olan kuruluşa hissettirmesi



sonucunda, 1993-95 yıllarını kapsayan AT Komisyonu'nun ikinci eylem planında yapılan tüketici tanımlaması ile vazgeçilip Tüzel kişilerin de tüketici olabilecekleri kabul edilmiştir. Bu hususun 4077 sayılı TKHK'nun amacına ve tüketicinin tanımlanmasına ilişkin maddelerine yansıtılması, kanun koyucunun bu konuda Avrupa'dakinden daha geniş ve daha yüksek seviyede bir koruma sağlamayı amaçladığını göstermektedir.

Yasanın 3/F maddesi Tüketici'yi tanımlamaktadır. Buna göre tüketici; bir mal veya hizmeti ÖZEL AMAÇLARLA satın alarak NİHAİ OLARAK kullanan veya tüketen TÜZEL Kişidir.

Burada tüketici tabiri kapsamı hakimlerin girebileceğinin belirlenmesinde üç terimin anlamlandırılması ve sınırının çizilmesi gerekmektedir.

Bunlardan ilki: ÖZEL AMAÇ'la satın atmadır. Türkçe de özel kelimesinin doğrudan karşıtı, genel kelimesidir. Bu itibardır ki ticari kelimesi doğrudan karşıtı olarak kabul edilemez. Özel yasaların yorumunda ve içerdiği terimlerin anlamlandırılmasında genel yasa yerine özel yasanın amacı, tanımlamaları vs. hükümlerinin, ön planda tutulması asıldır. Bu nedenledir ki söz konusu terimin anlamının belirlenmesinde Ticaret Kanunu'nun hükümlerine ihtiyaç bulunmamaktadır. Zira buradaki "özel amaç" terimi "özü için" veya bir başka anlatımla "kendisi için" anlamındadır. Bu nedenledir ki tüzel kişi tacirlerinde satma, devretme vs. gibi işlemler hariç, ticari faaliyetlerini sürdürebilmesini temine yönelik ve tamamen kendi ihtiyacını gidermek amacı ile herhangi cinsten taşınır bir eşyayı veya bir ücret ve menfaat karşılığında yapılan bedeni ve/veya fikri faaliyeti satın almaları-diğer öğeleri de taşınması kaydı ile- özel amaçla satın alma niteliğindedir. Tacirlerinin borçlarını düzenleyen TTK'nın 21. maddesi hükümlerine flöre bir tacirin borçlarının ticari nitelikte bulunmasının asıl olması ve Özellikle tüzel kişi tacirlerin ticari nitelik dışında borçlanmalarının mümkün olamaması kuralının, tüzel kişi tacirlerin kendi ihtiyaçlarını giderme özel amacı ile menkul mal ve hizmeti satın almalarına engel bir yönü yoktur. Bu nedenledir ki bu tür satın almaların özel amaçla satın alma olarak değerlendirilmesi zorunludur.

İkincisi: NİHAİ OLARAK kullanma ve tüketmedir. Bu terimler, mal ve hizmeti satın alanın elinde bu mal ve hizmetin, malın aşınması, biçim değiştirmesi, tükenmesi, azalması, değerini yitirmesi vb. gibi sonuçları doğurabilecek bir kutlanmayı veya yararlanmayı ifade etmektedir. Tüzel kişi tacirin satın aldığı mal bu şekillerden herhangi birine maruz kalmak üzere alınmış ise bunun nihai kullanma ve tüketme olarak kabulü gerekir.

Üçüncüsü ise: TÜZEL KİŞİ terimidir. Ticaret şirketlerinin de tüzel kişi olduklarında kuşku yoktur. Yasa koyucunun bu konuda zuhule düşmüş olabileceği asla düşünülemez. Hukukun temel ilkelerinden olan "Kanun'un lafıyla veya ruhiyle temas ettiği bütün meselelerde mer'i olduğu" ilkesine (MK m. 1) göre lafzı açık bulunan bir kanun maddesinin yorumu yoluna gidilmesine cevaz yoktur. Yasa koyucu, ticaret şirketlerini tüzel kişi teriminin kapsamı dışında bırakma amacıyla olsa idi bu iradesini yasadaki diğer anlatımlarda olduğu gibi açıkça ortaya koyardı. Ticaret şirketlerinin istisna edildiğine ilişkin bir ibarenin yasada bulunmaması

ticaret şirketlerinin de tüzel kişi terimi içinde mütalaa edilerek korunmasının kapsamına aldığı açıkça göstermektedir. Kaldı ki yasanın yukarıda açıklanan amacının gerçekleştirilmesinde en etkin işlevin, ekonomide bir gücün temsilcisi durumunda olan ve ekonomik ilişkilerin iki uçunda da yer alabilme olanağına sahip bulunan ticaret şirketlerince yüklenilebileceği gözardı edilemez. Nitekim yasanın çıkarılmasında gözetilmiş olan AT Komisyonu'nun ikinci eylem planındaki tüketici tanımlamasının yapılmasında "alım gücü az ya da çok gerçek veya tüzel kişilerdir." şeklindeki kriterin esas alınması, İsviçre Federal Mahkemesi'nce de benimsendiği üzere (Bkz., Dr. Çağlar Özel, *Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı*; s.31 ve: Prof. Dr. Atı Bozer'e Armağan s. 313'deki Dr. Ahmet Battal'ın makalesi) koruma kapsamına sadece ekonomik yönden zayıf ve güçsüzlerin değil güçlülerin de alındığını ve yasakoyucunun da bunun etkisi ve tacirler arasında gerçek ve tüzel kişi olarak ayırım yapmanın Anayasa'nın, eşitlik ilkesi ile bağdaşmayacağı düşüncesi ite tüzel kişi tacirleri kapsam dışında bırakmak istemediğini göstermektedir. Yine İsviçre Federal Mahkemesi'nce de benimsendiği üzere (Bkz., a. g. e., s. 35) işlemin tüketici işlemi olup olmadığı yönünde duraksama olması halinde yorumun tüketici lehine yapılması gerekir. Kaldı ki TKHK ile getirilen ilkelerin kamuya sağladığı yüksek seviyedeki yarar karşısında büyük önem arz etmeyen davanın harçsız görülmesinden başka bir külfet getirilmiş olmadığı gözetildiğinde tüzel kişi tacirlerin koruma kapsamı dışında bırakılmaları, sadece hukuki değil, makul ve mantıki bir nedeni de bulunmamaktadır.

Öte yandan sayın çoğunluğun görüşünün benimsenmesi; Tüzel kişi tacirler bir yana gerçek kişi tacirlerin ticari işletmeleri ile ilgili basit nitelikli bilmumun mal ve hizmet alımlarının, mesela; ticarethanenin temizlik ihtiyacı için bir kütü deterjan, bir katip sabun, bir çift lastik eldiven, bahçevanı için bir bağ makası, testere, bir çift lastik çizme çim makinası, misafir ağırlamakta kullanılmak üzere birer takım su, çay bardağı ile bir takım çay fincanı, gece bekçisi için bir iş elbisesi, zaman saati, el feneri; kapısında kırılan bir kilit, menteşe, buzlu çain, makam odası için dolmakalem takımı, yer halısı ticaret müessesenin ihtiyacı için kırtasiye, mesleki kitaplar vs. cinsinden mal alımların dahi tüketici ilişkisi dışında bırakılmaların icap ettirmekte, değişik bir anlatımla bu malların özel amaçla alındığının kabulüne imkan vermemekte olup. Yasa koyucunun böyle bir amaç gütmüş olamayacağı açıktır.

Bu açıklamaların ışığında somut olaya bakıldığında; davacı şirketin aldığı otoyolu ticari, işletmesinde kullanmak üzere almış. bulunması tüketici sayılmasına engel bulunmamaktadır. Zira bu otoyolu kendi ihtiyacını gidermek amacı ile demirbaşına kaydedip kendisi kullanarak tüketmek ve ahara satmamak, devretmemek üzere satın aldığına göre tüketici olarak kabulü ile davaya tüketici mahkemesinde bakılması gerekmektedir.

Bu durumda yerel mahkemenin tüketici mahkemesi sıfatı ile görevli bulunduğuna ilişkin direnme kararı yasaya uygun olup onanması gerektiği kanaati ile sayın çoğunluğun bozma görüşüne katılmıyorum.

(Y. Hukuk Genel Kurulu, 11.10.2000 Tarih, 2000/19-1255 E., 2000/1249

K.)

7. Ayrıca Yargıtay Yirminci Hukuk Dairesi'nin 2002/8260 E. 2002/9761 E. ve 28. 11. 2002 tarihli bu kararda da limitet şirketin satın aldığı aracın arızalı çıkması nedeniyle ortaya çıkan uyuşmazlıkta aynı şekilde karar verilmiştir.

8. Yargıtay On Üçüncü Hukuk Dairesi 2005/4068 E., 2005/9817 t., 09.06.2005 Tarih (Kaynak: yargı matik).

9. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu esas no: 2004/19-218 Karar No: 2004/221 Tarih: 14.04.004 (Kaynak:yargıMatik).

10. Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'nun 25.01.2001 tarih 60 sayılı kararı (01.02.2001 Tarih Resmi Gazete)

*"4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan doğan ihtilaflara bakmak üzere kurulan ve faaliyete geçirilen;*

1. İstanbul Tüketici Mahkemesi'nin yargı alanı İstanbul Büyükşehir Belediyesi sınırları,

2. Ankara Tüketici Mahkemesi'nin yargı alanı Ankara Büyükşehir Belediyesi sınırları,

3. İzmir Tüketici Mahkemesi'nin yargı alanı İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırları, olarak tespit edilmiştir."

11. Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu'nun 24.03.2005 tarihli 188 sayılı kararı (Adalet Bakanlığı'nın 10.5.2005 tarih genelgesi)

*"Tüketici mahkemeleri konusunda;*

I. Müstakil Tüketici mahkemeleri kurulmuş olan yerlerde;

a. Büyükşehir belediyesi oluşturulan ilin adıyla kurulu ağır ceza mahkemelerinde kurulan müstakil Tüketici mahkemelerinin yargı alanının büyükşehir belediye sınırları olarak tespit edilmesine,

b. Büyükşehir belediyesi oluşturulmamış il ve ilçe ağır ceza merkezleri ile ağır ceza mahkemesi bulunmayan ilçelerde kurulu müstakil tüketici mahkemelerinin yargı çevresinin, bu yer asliye hukuk mahkemesinin yargı çevresi ile aynı olmak üzere belirlenmesine,

II. Müstakil Tüketici mahkemesi kurulmamış yerlerde;

Müstakil tüketici mahkemesi kurulmamış olan il merkezleri ile ağır ceza mahkemesi bulunan ve bulunmayan (büyükşehir belediye sınırları dışında kalan mülhakatlar da dahil olmak üzere) diğer ilçelerde, tüketici mahkemelerinin görev alanına giren iş ve davalara, yargı çevreleri asliye hukuk mahkemesinin yargı çevresi ile aynı olmak üzere o yer asliye hukuk mahkemelerinde görülmesine. . ."

ÜRETİM,  
SATIŞIN  
DURDURULMASI  
VE MALIN  
TOPLATILMASI

## Üretimin, Satışın Durdurulması ve Malın Toplatılması

**Madde 24:** (Değişik: 6.3.2003 -4822/31)

Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri, ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilir.

Satışı sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, malın satışı geçici olarak durdurulur. Mahkeme kararının tebliği tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbının ortadan kaldırılması için üretici-imalatçı ve/veya ithalâtçı firma uyarılır. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkansız olması halinde mal, üretici-imalatçı ve/veya ithalâtçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre tamamen veya kısmen imha edilir veya ettirilir.

Satışa sunulan bir seri malın tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan ayıp taşıması durumunda, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.

Ayıplı malları satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

4. maddenin altıncı fıkrası hükümlerine tabi bir seri ayıplı malın satışa arz edilmesi durumunda bu madde hükümleri uygulanmaz.

1. "Ayıplı malın seri mal olması halinde tek bir tüketiciyi değil, o malı satın alan veya alacak olan herkesi etkileyeceği dikkate alınarak, bu malın piyasadaki toplatılabilmesini teminen Sanayi ve Ticaret

*Bakanlığı'na ve tüketici örgütlerine dava açma yetkisi tanınmıştır."* (1) gibi gerekçelerle 4077 sayılı yasanın 24. maddesi yürürlüğe konulmuş, 4822 sayılı yasanın 31. maddesiyle değiştirilerek, bu günkü şeklini almıştır. Hükümet Tasarısı'ndaki değişiklik önerisini(2); Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu ile(3) Plân Bütçe Komisyonu(4) aynen kabul etmişlerdir.

### Kapsam

2. Seri üretim ve seri mal günümüzün gerçeği tüketim ekonomisinin temel direğidir. Tüketicinin, müşteri kavramı yerini almasının asıl nedeni de budur. Aynı tip ve nitelikte, aynı teknoloji ile üretilen mallar, seri mallar kavramını yaratmıştır. Bunun karşısı da, elbette, aynı tip ve nitelikte alıcılar, bir bakıma seri alıcılar, yani tüketicilerdir. Bu bakımdan, seri malın ayıbı yalnız o malı almış olan tüketici bakımından değil o malı satın alan veya alacak olan tüketiciler bakımından da önem ve tehlike arz eder. Bu, elbette, ayıbın münferit o mala özgü işçilik, montaj hatasının dışında, tasarım ve üretim teknolojisinin bir sonucu olmasını gerektirir. Hangi ayıp münferit bir montaj hatasıdır, hangi ayıp bir tasarım veya üretim teknolojisi ayıbıdır. Bunun en görünen ölçütü bir seri malın önemli bir bölümünün aynı şekilde ayıplı olmasıdır. İşçilik, yani insan hataları, aynıyet değil farklılık gösterir. Aynıyet, daha çok, mekanik işlemlerde ve üretimlerde. Bunu saptamak her zaman bu kadar kolay olmayabilir, özellikle kullanım hatası ile üretim hatasının birbirine karıştığı sanayi ürünlerinde bu daha çok böyledir: Örneğin; arabanın uygun fren mesafesinde durmaması sonucu meydana gelen kazada, hata zamanında fren yapmayan sürücüde olduğu kadar tasarım veya üretim hatası nedeniyle yeterince etkili olamayan frenlerde de olabilir. Ayıbın tespiti, belki aynı tip arabaların aynı tip kazalar yapması sonucu ortaya çıkacaktır. "Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumu" nun tespiti o kadar kolay değildir. Ama, bu maddenin şartıdır. Bir başka deyişle münferit ayıplar madde kapsamı dışındadır. Madde seri olarak da üretilmiş olsa mün-

ferit, tek tek ayıpları değil, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olmasını, en azından ayıplı olması ihtimalini öngörmektedir ve bu hali kapsamaktadır. maddenin bunun dışında bir ayrımı yoktur. Dayanaklı tüketim malları olduğu kadar dayanıksız tüketim malları da madde kapsamına dahildir. Günümüz teknolojisinde, seri üretim sanayiden ziraata kadar bütün alanlara yayılmış durumdadır. Gıda maddelerinden, temizlik malzemelerine kadar uzanan büyük ve geniş bir alanı kapsayan sırasında koruyucu sırasında ürünün bir unsuru olarak belirli ölçülerde kullanılması gereken kimyasal maddeler, doz aşımı, hatalı doz hesaplanması vb. ayıplarla günlük yaşam içerisinde her zaman potansiyel bir tehlike oluşturmaktadır. Her türlü tüketim maddesi a. seri mal, b. seri malın ayıplı olması şartıyla bu maddenin kapsamı içerisinde. Yukarıda da üzerinde durduğumuz gibi karmaşık teknoloji ürünü olan günümüz tüketim maddelerinde seri ayıbı tespit etmek bir hayli zordur. Bakanlığa, tüketici örgütlerine ve tüketicilere tanınan dava hakkı da hukukiliğini buradan almaktadır.

a. TKHK'nın 4 maddesinin altıncı fıkrası; aynı maddenin 7. fıkrasına göre "güvenli olmama" hali dışında kalan, bir başka deyişle ayıbı bir tehlike yaratmayan, ayıplı malların, ayıbının etiketinde veya satış reyonunda bildirilmesi şartıyla satışına imkan vermiştir. İşte 24. maddenin son fıkrası; "4. maddenin 6. fıkrası hükümlerine tabi bir seri ayıplı malın satışa arz edilmesi durumunda bu madde hükümleri uygulanmaz." hükmüyle bu tür, tehlikeli olmayan ayıplı malların, ayıplı olduğunun satıcı veya üretici tarafından önceden bildirilmesi şartıyla yapılan satışları bu maddenin kapsamı dışında tutmuştur. Bir başka deyişle, Bakanlık, tüketici örgütleri veya tüketici bu tür ayıbının önceden bildirilmiş olan mallarla ilgili olarak bu maddeye dayanarak işlem yapamaz, mahkemeler toplatma kararı veremez. Bu elbette, satıcı bakımından bir kurtuluş beyyinesidir; satışa sunduğu ayıplı malın güvenli bir mal olduğunu ve ayıbını yasanın ön gördüğü şekilde önceden bildirmek suretiyle satışa sunduğunu kanıtlamak ona düşer.

b. Madde üçüncü fıkrasında: "Satışa sunulan bir seri malın tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan ayıp taşınması durumunda, 4703 sayılı Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır." hükmünü getirmiş, üreticinin bu yasadan doğan yükümlülüklerini, bu yasanın ön gördüğü yaptırımları saklı tutmuştur. Bir başka deyişle, Bakanlığın, tüketici veya tüketici örgütlerinin başvurusu ile ayıplı görülerek toplatılma kararı verilmiş seri malın ayıbı tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokacak nitelikteyse satıcı ve üretici hakkında ayrıca 4703 sayılı yasa göre işlem yapılabilir.

ÜRETİM,  
SATIŞIN  
DURDURULMASI  
VE MALIN  
TOPLATILMASI

### Görevli Mahkeme

3. maddede, görevli mahkeme hakkında bir açıklama yoktur. Bir önceki 23. maddenin birinci fıkrasında yazılı olduğu üzere; "Bu Kanun'un uygulanmasıyla ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilaflara Tüketici mahkemelerinde bakılır." Bunun tek istisnası, yine bu yasanın 25. maddesine göre verilen idari para cezalarına karşı 26. maddeye göre idari mahkemeleri yapılan itirazlardır. (22/7 m.) Ortada TKHK uygulanmasıyla ilgili bir durum söz konusudur, görevli mahkeme tüketici mahkemeleridir.

Konu TKHK'da düzenlenmiş ayıplı mal ile ayıplı hizmetin (4 ve 4/A maddeler) özel bir hali, seri mallardaki ayıptan tüketicilerin korunmasına ilişkindir, "bu kanunun uygulanmasıyla ilgili bir ihtilâfın" varlığından şüphe etmemek lâzımdır. Mahkeme tespit talebini basit usule göre sonuçlandırır (23. madde ve açıklamalarına bkz.).

Mahkemece verilecek karar, kabul veya ret, seri malın ayıbının tespiti ve toplatılmasına ilişkindir. Temyiz edilebilir.

Zira karar tedbir niteliğinde değil, ayıbın tespiti niteliğindedir ve tespit davalarında mahkemece verilen kararlar, temyiz yolu açık olan kararlardır.

ÜRETİM,  
SATIŞIN  
DURDURULMASI  
VE MALIN  
TOPLATILMASI

### Yaptırım

4. 24. maddeye aykırı hareketin cezai yaptırımı 25. maddenin onuncu fıkrasına göre 2005 yılı için 71.446.00 YTL'dir. TKHK'da, ayıplı seri malın toplatılması, düzeltilmesi mümkün değilse imhasından başka (tüketicilerin uğradıkları zararlar karşılığı açacakları tazminat davası dışında) bir hukuki yaptırım, örneğin hukuki bir cezai şart öngörülmemiştir. Maddenin işlerlik kazanması için, kanımca, ayıplı seri malın bedelinin makul bir katsayısı tutarında cezai şartın davacı tüketicilere ödenmesi gibi hukuki yaptırımların öngörülmesi gibi ihtimaller üzerinde durulması gerekir.

1. *Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu*, (24. m.) gerekçesi, Ankara 1995.
2. *"28. madde ile, ayıplı seri malların nasıl toplatılacağı hükme bağlanmaktadır"* (Hükümet gerekçesi).
3. *"Tasarı'nın 28. maddesi 29. madde olarak aynen kabul edilmiştir"* (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu raporu).
4. *"Çerçeve 29. maddesi, 31. madde olarak aynen"* (Plân, Bütçe Komisyonu).



## Olduklarından Farklı Görünen Mallar

Madde 24/A. (Ek: 6.3.2003 - 34822/32 m.).

OLDUKLARINDAN  
FARKLI  
GÖRÜNEN  
MALLAR

Gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple de tüketiciler tarafından gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan malların üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır.

Mal piyasaya sürülmüşse, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

Olduğundan farklı görünen malı satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

1. 4077 sayılı yasada bulunmayan bu madde 4822 sayılı yasa ile eklenmiştir. Hükümet Tasarısı'nda da böyle bir hüküm yoktur. Tasarıya, Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu tarafından eklenmiş (1), Plân, Bütçe Komisyonu tarafından (2) ve genel kurul tarafından kabul edilerek kanunlaşmıştır.

### Benzerlik

2. "Benzerlik" yaratma (iltibas) hukukumuzda özellikle "Haksız Rekabet" (TTK 57/ 5 m.) ile ilgili olarak üzerinde bir hayli durulmuş ve incelenmiş bir konudur. Bir başka deyişle kavram uygulamayla açıklık kazanmış bir kavramdır. Burada konu değişmekte, başkasının markası veya iş mahsulleri ile değil genel olarak gıda maddeleriyle benzerlikler yaratma, yaratılan benzerlikle aldatma konusu üzerinde durulup, bu yasaklanmaktadır. Ön koşul, ürünün "gıda maddesi" olmamasıdır, ikinci koşul "gıda maddesi gibi, gıda maddeleriyle benzerlikler

OLDUKLARINDAN  
FARKLI  
GÖRÜNEN  
MALLAR

*yaratarak* piyasaya sürülmesidir, üçüncü koşul ise *“tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atmasıdır”* Örneğin, dondurma niteliklerine sahip olmadığı halde, dondurmaya benzetilmiş ve yeni bir tür dondurma yada onun türevi olarak piyasa sunulmuş ve tüketicilerin sağlığını tehlikeye atılmış olması. Burada önemli olan aldatıcılığın saptanmasında ölçüdür. Benzerlik yaratmada Yargıtay uygulamaları ortalama bir yurttaşın kültür seviyesi ölçü olarak alınmaktadır. Ama maddenin gerekçesinde görüldüğü üzere, amaç özellikle çocukları korumaktır. Gıda maddeleri ile benzerlikler yaratarak aldatmada ölçüt, bu bakımdan ortalama yurttaşın çok ortalama bir çocuğun kültür seviyesi olmalıdır.

3. Madde tüketiciden çok üretici, pazarlamacı, ithalat ve ihracatçılara yöneliktir. 24/ A maddeye aykırı hareketin cezai yaptırımı 25. maddenin 10. fıkrasına göre 2005 yılı için 71. 446. 00 YTL dir. Madde, malın piyasaya sürülmüş olması halinde, özel bir işlem şekli ön görmemiştir. 4703 sayılı yasa hükümlerine göre işlem yapılacaktır. Tüketici zarar görmüş ise maddi ve manevi tazminat davası açabilir.

1. *“Tasarı’nın 28. maddesinden sonra gelmek üzere 4077 Sayılı Kanun’a “Olduklarından farklı görünen mallar” başlıklı 24/A maddesi olarak; böylece gıda maddesi olmamakla beraber görünüm ve kokusu itibarıyla gıda maddeleriyle karıştırılma ihtimali bulunan bazı malların özellikle küçük yaştaki tüketiciler açısından taşıdıkları risklerin ortadan kaldırılmasını sağlamak amacıyla Tasarı’ya 30. madde olarak yeni bir madde eklenmiştir”* (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu).
2. *“Çerçeve 30. maddesi, 32. madde olarak aynen”* (Plân, Bütçe Komisyonu).

## Ceza Hükümleri

**Madde 25.-** (Değişik birinci: 6.3.2003 - 4822/33).

6 ncı maddenin yedinci fıkrası uyarınca, Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslara aykırılığı tespit edilen her bir sözleşme için 50.000. 000 lira para cezası uygulanır.

4üncü maddenin yedinci fıkrasında, 5inci maddede, 6ncı maddenin altıncı fıkrasında, 6/A maddesinde, 6/B, 6/C maddeleri uyarınca Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslarda, 7nci maddenin beşinci fıkrasında, 9uncu maddede, 9/A maddesinde, 10. maddede, 10/A maddesinde, 11/A maddesinin ikinci ve dördüncü fıkralarına, 12, 13, 14, 15 ve 27nci maddelerde belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket edenler hakkında 100.000.000 lira para cezası uygulanır.

7nci maddenin dördüncü ve altıncı fıkraları ile 8inci maddede belirtilen yükümlülükler aykırı hareket edenler hakkında 250.000.000 lira para cezası uygulanır.

20nci maddenin ikinci fıkrası uyarınca Bakanlıkça tespit ve ilân olunan usul ve esaslara aykırılığa 500.000.000 lira para cezası uygulanır. Aykırılık ülke düzeyinde yayın yapan radyo ve televizyonlarca gerçekleştirilmişse cezanın on katı uygulanır.

18inci maddeye aykırı hareket eden üretici-imalatçı ve ithalatçı hakkında 1.000.000.000 lira para cezası, satıcı-sağlayıcı hakkında ise bu cezanın beşte biri uygulanır.

19uncu maddenin birinci fıkrasına aykırı hareket edenler hakkında 2.000.000.000 lira para cezası uygulanır.

11inci maddeye aykırı hareket edenler hakkında 5.000.000.000 lira para cezası uygulanır. Aykırılık ülke düzeyinde yayım yapan süreli yayın ile gerçekleşmişse

cezanın yirmi katı uygulanır. Bakanlık, ayrıca süreli yayın kuruluşundan kampanyanın ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilânın durdurulmasını ister. Bu isteğe rağmen aykırılığın devamı halinde, reklam ve ilânın durdurma zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren her sayı- gün için 100.000.000.000 lira para cezası uygulanır. Bakanlık, kampanyanın ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilânın durdurulması talebi ile Tüketici mahkemesine başvurur.

16 ncı maddeye aykırı hareket edenler hakkında üç aya kadar tedbiren durdurma ve/veya durdurma ve/veya düzeltme ve/veya 3.500.000.000 lira para cezası uygulanır. Reklam Kurulu, ihlalin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. 16. maddeye aykırılık, ülke düzeyinde yayın yapan yazılı, sözlü, görsel ve sair araçlar ile gerçekleşmiş ise, para cezası on katı olarak uygulanır.

7 nci maddenin yedinci ve sekizinci fıkralarına aykırı hareket edenlere, kampanya konusu mal veya hizmetin fatura bedeli oranında para cezası uygulanır. Kampanyayı düzenleyen, tüketici kampanyadan ayrıldığında, para iadesinde bulunursa bu ceza uygulanmaz.

7 nci maddenin ikinci fıkrasına aykırı hareket edenlere, 7nci madde hükümlerine uygun kampanya düzenlemeleri için bir hafta süre tanınır. Bu sürenin bitiminde aykırılığın devam ettiğinin tespiti halinde, bu hükme aykırı hareket edenlerle 24 ve 24/A maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenlere 50.000.000.000 lira para cezası uygulanır.

Yukarıdaki fıkralarda belirtilen para cezaları, fiilin bir yıl içerisinde tekrarı halinde iki misli olarak uygulanır. Para cezaları her yıl başında 765 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun ek 2. madde hükümleri uyarınca artırılır.

**Bu kanunda yazılı fiiller hakkında diğer kanunlarda da para cezası öngörülmüşse ağır olan ceza uygulanır.**

1. "Ceza hükümleri"(1) düzenlenerek 4077 sayılı yasanın 25. maddesi yürürlüğe konulmuş, 4822 sayılı yasanın 33. maddesiyle değiştirilerek, bu günkü şeklini almıştır. Hükümet Tasarısı'ndaki değişiklik önerisi(2); Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu ile(3) Plân Bütçe Komisyonu tarafından(4) yapılan değişiklikler ile kabul edilmiştir.

2. İdari para cezaları ilgili oldukları maddelerde açıklanmıştır.

3. Para cezası vermeye yetkili idarenin, (Bkz., 26. m.), ceza vermesi yetkisi, saptadığı aykırılığın doğru olup olmadığı ve cezayı gerektirip gerektirmediği ve keza verilen para cezasının miktarı, itiraz üzerine yetkili yargı mercii tarafından saptanacaktır. madde, aykırı hareketin saptanmasında herhangi bir ölçüt koymamıştır. Aykırılık önce yetkili idare sonra da yetkili idare mahkemesi tarafından değerlendirilecektir.

4. TKHK'nın yaptırım olarak idari para cezası dışında, tüketiciler yararına cezai şart niteliğinde hukuki yaptırımlar ön görmemiş olması, önemli bir eksiklik oluşturmaktadır. Bunun yasanın getirdiği önemli düzenlemelerin etkili ve yeterli bir şekilde uygulanmasını sağlamanın bir yolu olarak düşünülmesi gerekir.

5. "Bu Kanunda yazılı fiiller hakkında diğer Kanun'larda da para cezası öngörülmüşse ağır olan ceza uygulanır." Madde, son fıkrasındaki bu hükmüyle, bir karışıklığı önlemek istemiş, aynı fiile birden çok sebeplerle birden çok cezanın uygulanmasını önlemiştir. Gıda maddeleri Nizamnamesi'nden başlayarak, yasalarda, genel olarak mevzuatımızda piyasaya sunulan mal ve hizmetlerle ilgili çeşitli cezalar vardır. Bu para cezalarından ağırı uygulanacaktır. Eylem ayrıca Türk Ceza Kanunu'na veya diğer yasalara göre hapis veya bir başka ceza da öngörülmüş ise

şüphesiz, önce yasal olan suç karşılığı cezanın uygulanması gerekir. Kanuni cezanın, idari para cezasına önceliği vardır. İdari para cezaları yasal suç ve ceza uygulamalarını etkilemez.

1. *Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Altı Komisyonu Raporu*, (25. m.) gerekçesi, Ankara 1995.
2. "Madde ile, ceza hükümlerinde farklılaşan ekonomik ve sosyal şartlar dikkate alınarak değişiklikler yapılmıştır. Uygulamada, pek çok tüketici mağduriyetine yol açan kampanyalı satışlarda vadedilen ürünün hiç ya da zamanında teslim edilmemesi cezai yaptırıma tabi tutulmuştur" (Hükümet gerekçesi).
3. Tasarı'nın 29. maddesinde kanuna aykırılıklar için öngörülen idari para cezaları yeniden düzenlenerek 31. madde olarak kabul edilmiştir (*Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu*).
4. "Çerçeve 31. maddesi ile değiştirilen 4077 sayılı kanunun 25. maddesi; 1. fıkrasına, '...fıkrası uyarınca...' ibaresinden sonra gelmek üzere virgül eklenmesi, 7. fıkrasının, fıkra kapsamında belirtilen idari para cezalarında caydırıcılığı sağlamak amacıyla 4077 sayılı kanunun 'Sürelî yayınlar' başlıklı 11. maddesine aykırı hareket edenlere uygulanacak para cezalarının artırılması doğrultusunda yeniden düzenlenmesi ve çerçeve madde numarasının 33 olarak değiştirilmesi" (Plân, Bütçe Komisyonu).

## Cezalarda Yetki, İtiraz ve Zamanaşımı

Madde 26.- (Değişik: 6.3.2003 - 4822/34. m.)

CEZALARDA  
YETKİ,  
İTİRAZ VE  
ZAMANAŞIMI

25 inci maddenin bir, yedi, dört, sekiz, dokuz ve onuncu fıkralarındaki cezalar bakanlık tarafından, diğer fıkralardaki cezalar o yerin mülki amiri tarafından uygulanır.

Bu kanunda düzenlenen her türlü para cezası idari niteliktedir. Bu cezalara karşı tebliğ tarihinden itibaren en geç yedi gün içerisinde yetkili idare mahkemesine itiraz edilebilir. İtiraz, idare verilen cezanın yerine getirilmesini durdurmaz ve zaruret görülmeyen hallerde evrak üzerinde inceleme yapılarak en kısa sürede sonuçlandırılır. İtiraz üzerine idare mahkemesince verilen kararlar kesindir.

25 inci maddeye göre verilen para cezaları, Amme Alacaklarının Tahsili Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur.

Bu kanunda düzenlenen idari para cezalarının verilmesine ilişkin ceza zamanaşımı bir yıldır. Zamanaşımı süresi aykırı fiilin işlendiği tarihte başlar.

Sürekli ve tekrarlanan ihlaller söz konusu ise süre, ihlâlin sona erdiği ya da en son tekrarlandığı günden başlar. Karar aleyhine yargı yoluna başvurulmuş olması zamanaşımını keser.

Cezalar, cezayı vermeğe yetkili merci tarafından yedi gün içerisinde ilgilinin mensup olduğu meslek kuruluşuna bildirilir.

1. "25. maddede belirtilen para cezalarını vermeye yetkili merciler ile cezalara itiraz ve zamanaşımı müesseseleri" (1) düzenlenerek 4077 sayılı yasanın 26. maddesi yürürlüğe konulmuş, 4822 sayılı

yasanın 33. maddesiyle değiştirilerek, bu günkü şeklini almıştır. Hükümet Tasarısı'ndaki değişiklik önerisi (2); Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu ile (3) Plân Bütçe Komisyonu tarafından (4) yapılan değişiklikler ile kabul edilmiştir.

2. "Yetkili idare mahkemesi" itiraz (dava) konusu ceza kararını veren idari merciin bulunduğu yer idare mahkemesidir. (İdari Yargılama Usulü Kanunu 32/1 m.) Bu da ceza Bakanlık tarafından verilmiş ise Ankara yerel mülki amir tarafından verilmiş ise mülki amirin bulunduğu yerdeki idare mahkemesidir. İtiraz (dava) süresi cezaların tebliği tarihinden başlamak üzere yedi gündür. "İtiraz üzerine idare mahkemesince verilen kararlar kesindir."

3. Zamanaşımı süresi aykırı fiilin işlendiği tarihten başlamak üzere bir yıldır. Bir başka deyişle para cezası vermeğe yetkili merci, aykırı fiil tarihinden başlamak üzere bir yıl içerisinde sorumlusuna para cezası verebilir. "Sürekli ve tekrarlanan ihlaller söz konusu ise süre, ihlâlin sona erdiği ya da en son tekrarlandığı gündən başlar" ve "Karar aleyhine yargı yoluna başvurulmuş olması zamanaşımını keser" yani yargılama sırasında bir yılın dolması cezanın ortadan kalkması sonucunu doğurmaz, itirazın (davanın) yargılama sonunda reddedilmesi halinde para cezası tahsil edilir.

1. Devlet Planlama Teşkilâtı - Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu - (26. m.) gerekçesi - Ankara 1995).
2. "Madde ile, 4077 sayılı kanunun 25. maddesinin 3, 6, 7, ve 8 fıkralarındaki cezaların bakanlık, diğer fıkralarındaki cezaların o yerin mülki amiri tarafından uygulanacağı hükmüyle cezaların uygulanmasında yetki alanları belirlenmiştir" (Hükümet gerekçesi).
3. "Tasarı'nın 30. maddesinin 1. fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilerek 32. madde olarak kabul edilmiştir.  
'25. maddenin 1, 4, 7, 8, 9 ve 10. fıkralarındaki cezalar bakanlık tarafından diğer fıkralarındaki cezalar o yerin mülki amiri tarafından uygulanır.'" (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu raporu).
4. "Çerçeve 32. maddesi, 34. madde olarak aynen" (Plan, Bütçe Komisyonu raporu).



## BEŞİNCİ KISIM

### Çeşitli Hükümler

#### Denetim

**Madde 27.-** Bu kanunun uygulanmasında, Bakanlık müfettişleri ve kontrolörleri ile Bakanlıkça ve belediyelerce görevlendirilecek personel, fabrika, mağaza, dükkan ticarethane, depo, ambar gibi her türlü mal konulan ve/veya satılan veya hizmet sunulan yerlerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidirler.

Bu kanun kapsamına giren hususlarda yetkili ve görevli kişi ve kuruluşlara her türlü bilgi ve belgelerin doğru olarak gösterilmesi ve asıl ve onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.

Yasanın uygulamasında bakanlık müfettişleri, bakanlık kontrolörleri ve belediyelerce görevlendirilecek personelin denetime yetkili personel olduğu hüküm altına alınmıştır. (*Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu*, (27. m.) gerekçesi, Ankara 1995.)

## Laboratuvar

### Madde 28.- (Değişik: 6.3.2003-4822/35 m.)

Bakanlık ilaç, müstahzar, kozmetik ve gıda maddeleri analizleri hariç olmak üzere, bu kanunun uygulanması için resmi ve özel kuruluşların kurulu bulunan laboratuvarlarından yararlanabilir.

Bakanlıkça yapılan denetimler sırasında alınan numunelerin test ve muayeneleri resmi veya özel kuruluş laboratuvarlarında yaptırılabilir. Test ve muayene ücretleri 29. maddedeki özel ödenekten karşılanır. Test ve muayene sonuçlarının ilgili standarda veya teknik düzenlemeye aykırı çıkması halinde buna ilişkin tüm giderler üretici veya ithalatçı tarafından ödenir. Bu giderler, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur. Tahsil olunan test ve muayene ücretleri 29. maddede düzenlenen esaslara göre bütçeye özel gelir kaydedilir.

1. "Madde ile, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na, ilaç, müstahzar, kozmetik ve gıda maddelerine yönelik analizler hariç olmak üzere, laboratuvar kurma veya kurulu laboratuvarlardan yararlanma yetkisi verilmektedir" (Hükümet gerekçesi).

2. "Tasarı'nın 31. maddesinde yer alan 'tahlil' kelimeleri anlam karışıklığına yol açmaması için 'test ve muayene' ibaresi ile değiştirilerek 33. madde olarak kabul edilmiştir" (Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu raporu).

3. "Çerçeve 33. maddesi ile değiştirilen 4077 sayılı kanunun 28. maddesi, 1. fıkrasının, AB'liği normlarına göre uluslararası akreditesiz olmayan laboratuvarların verecekleri belgelerin geçerli olmayacağı, ayrıca Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın ilgili veya bağlı kuruluşlarının laboratuvarlara sahip olması dikkate alınarak yeniden düzenlenmesi, 2. fıkrasının, 4077 sayılı kanunun 29. maddesinde düzenlenen hesabın uygulanmasıyla ilgili hususların bütçeleme tekniğine uygunluk

*sağlanması açısından redaksiyona tabi tutulması ve çerçeve madde numarasının 35 olarak değiştirilmesi suretiyle” (Plân, Bütçe Komisyonu Raporu).*

ÇEŞİTLİ  
HÜKÜMLER

## Ödenek

**Madde 29.-** (Değişik: 14.7.2004-5217/7 m.)

Reklam Kurulu, Tüketici Konseyi ve tüketici sorunları hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masraflar, Bakanlığın tüketicinin korunmasına yönelik masrafları ve sair harcamalar ile en yüksek devlet memuru aylığının (ek gösterge dahil) %200'ünü geçmemek şartıyla usul ve esasları Maliye Bakanlığı'nın uygun görüşü üzerine Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nca tespit edilecek miktarlarda personele yapılacak ek ödemeler Bakanlık Bütçesi'ne konulan ödenekten karşılanır.

Personele (sözleşmeli personel dahil) yapılacak ek ödemelerde 657 sayılı kanunun aylıklara ilişkin hükümleri uygulanır ve bu ödemelerden damga vergisi hariç herhangi bir vergi ve kesinti yapılamaz.

## Diğer Hükümler

**Madde 30:** Bu kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır.

*"Bu kanunun özel kanun olduğu görüşünden hareketle, hüküm bulunmadığı hallerde genel hükümlere gidileceği hüküm altına alınmıştır." (Devlet Planlama Teşkilâtı Tüketicinin Korunması Alt Komisyonu Raporu, (30. m.) gerekçesi, Ankara 1995.)*

## Yönetmelikler ve Düzenlemeler

**Madde 31.** Bu kanunda öngörülen yönetmelikler, Kanun'un yayını tarihinden itibaren bir yıl içerisinde ilgili kamu kuruluşları, meslek üst kuruluşlar ve tüketici örgütlerinin görüşleri alınarak Bakanlıkça çıkarılır. Bakanlık bu Kanun'un uygulanmasıyla ilgili olarak mevzuat çerçevesinde gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeler yapmaya yetkilidir. Kaldırılan Hükümler

**Madde 32:** (Değişik: 6.3.2003 - 4822/37 m.)

3489 sayılı Pazarlıksız Satış Mecburiyetine Dair Kanun, 632 sayılı İthal veya Yurt İçinde İmal Edilen Taşıt Araçları, Motor, Makine Alet ve Cihazların Tanıtım ile Birlikte Satışı Hakkında Kanun, 3003 sayılı Endüstriyel Mamulâtın Maliyet ve Satış Fiyatlarının Kontrolü ve Tespiti Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır.

**Geçici madde 1:** Tüketici mahkemeleri kuruluncaya kadar bu mahkemelerde görülmesi gereken davalara bakacak mahkemeleri, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulu belirler.

## Yürürlük

**Madde 33:** Bu kanun yayımı tarihinden altı ay sonra yürürlüğe girer

## Yürütme

**Madde 34:** Bu kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

## Kaynakça

- Aslan, İ., Yılmaz , Prof., Dr., "Tüketici Hukuku" Ekin Yayınları 2004.
- Auloy, Jean Calais, Prof., "Droit de la Consommation" Dalloz 1980.
- Devlet Plânlama Devlet Plânlama Teşkilâtı'nın, "Tüketicinin Korunması Özel ihtisas ve Alt Komisyonu 1995 Raporu" ile aynı teşkilatın, "Tüketicinin Korunması Özel ihtisas ve Alt Komisyonu 2001 Raporu."
- Divier, Pierre François, "Ralph Nader ou comment devenir un avocat de l'intérêt public" Publi - Union 1974.
- Doğanay, İsmail, *Türk Ticaret Kanunu Şerhi*, 1981 Ankara.
- Forum: Assemblée Nationale, *Quelle Securite pour les consommateurs Européens?*, Mercredi 14 Juin 2000 Compte nerdu des débats.
- Funk, Fritz Dr., *Borçlar Kanunu Şerhi*, (Çev.: Hıfzı Veldet) Adalet Bakanlığı.
- Karayalçın, Yaşar Prof. Dr., *Ticaret Hukuku-Ticari İşletme*, Ankara 1968.
- Olgaç, Senai, *Yargıtay İçtihadı Birleştirme Kararları, Hukuk Genel Kurulu İçtihatları*.
- Onar, Sıddık Sami, Ord. Prof. Dr., *İdare Hukukunun Umumi Esasları*, Hak Kitapevi, İstanbul.

Pichonnaz, Pascal, Professeur a L'Universite de Fribourg (Avant - Proje de Loi Fedaral sur l'information et la protection des Coonsommateur, Raporr Explicatif, 2004).

Poroy, Reha, Prof. Dr., *Tüketicinin Korunmasına İlişkin Bazı Özel Hukuk Sorunları*..

Reisoğlu, Safa, Prof. Dr., *Borçlar Hukuku*, cilt. 1. 1972.

Tandoğan, Prof. Dr. Halûk, *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, cilt. 1/1, 1/2. 1984, 1985;

————— *Kusura Dayanmayan Sözleşme Dışı Sorumluluk Hukuku*, 1981;

————— “Tüketicinin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlanması” *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Konferanslar Dizisi* 197.

THL, *Türk Hukuk Lûgati*, Türk Hukuk Kurumu Maarif Vekâleti 1944.

Tuhr, von Andreas, *Borçlar Hukukunun Umumi Kısmı*, (Çev.: Cevat Edege) 1983.

Zevkliler, Aydın, Prof. Dr.-Aydoğdu, Murat Arş. Gör., *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Seçkin yayınları 2004.

**EKLER**



## E K 1

### AVRUPA KOMİSYONU'NUN, ÜYE DEVLETLERİN; AYIPLI MALLARIN SEBEP OLDUKLARI ZARARLARDAN SORUMLULUK İLE İLGİLİ YASAL VE İDARİ DÜZENLEMELERİNİN YAKLAŞTIRILMASI HAKKINDA 25 TEMMUZ 1985 TARİHLİ DİREKTİFİ

85/374/ CEE

(JO L 210 du 7. 8. 1985, p 29).

#### Madde 1

Üretici, ürünündeki ayıbın sebep olduğu zararlardan sorumludur.

#### Madde 2 (\*)

Bu Direktifin uygulamasında "ürün" terimi, bir başka taşınır veya taşınmaz mala bağlı olanlar dahil bütün taşınır malları belirtir. Aynı şekilde, elektrik de ürün terimine dahildir.

#### Madde 3

1. Üretici terimi, tüketime hazır bir ürünün imalatçısını, ham madde veya ara malları imalatçıları ve bir ürün üzerine, adını, markasını veya başkaca belirleyici bir işaret koyarak kendisini o malın üreticisi olarak tanıtan kişileri ifade eder.

2. Üreticinin sorumluluğu saklı kalarak; ticari faaliyeti çerçevesinde bir malı satmak, kiralamak, finansal kiralama yapmak (leasing) veya bir başka şekilde dağıtmak üzere topluluğa ithal eden kişilerde bu direktif anlamında üretici sayılır ve üretici gibi sorumlu olur.

3. Bir ürünün, üreticisinin belirlenememesi halinde, o ürünün sağlayıcıları üretici sayılır. Bu durumda sağlayanın

EKLER üretici sayılmaktan kurtulması; makul bir süre içerisinde o ürünün üreticisini veya kendisine sağlayanı, üründen zarar gören kişiye bildirmesine bağlıdır. Üreticisi belirtilmiş olsa bile, bir ürünün, ithalatçısının, ikinci paragrafta olduğu gibi ürün üzerinde adının belirtilmemiş olması halinde de aynı hüküm uygulanır.

#### Madde 4

Zarara uğrayan, zararı, ayıbı ve zarar ile ayıp arasındaki illiyet bağına kanıtlamak zorundadır.

#### Madde 5

Bu direktifin uygulanmasında; ulusal hukukun dava hakları ile ilgili düzenlemeleri saklı kalmak üzere, aynı zarardan çeşitli kişilerin sorumlu olması halinde, sorumluluk müteselsildir.

#### Madde 6

1. Bütün durumlar; özellikle;

- a. Ürünün sunum şekli,
- b. O üründen makul olarak beklenen kullanım biçimi,
- c. Ürünün piyasaya sürüldüğü zaman,

göz önüne alındığında bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliği sağlamayan ürün, ayıplı üründür.

2. Sonradan, daha gelişmiş bir ürünün piyasaya sürülmesi halinde, bir ürün sadece bu nedenden dolayı ayıplı sayılmaz.

#### Madde 7

Bu direktifin uygulanmasında, bir üretici, kanıtlanması şartıyla, aşağıdaki hallerde sorumlu tutulamaz.

- a. Ürünün piyasa sürülmemiş olması,

b. Bütün durum ve koşullar göz önüne alınarak; zarara sebep olan ayıbın, ürünün pazara sürüldüğü sırada mevcut olmadığını veya ayıbın daha sonra meydana gelmiş olmasını,

c. Ürünün kendisi tarafından satım amacıyla üretilmediği gibi ekonomik amaçla herhangi bir şekilde dağıtılmadığını veya mesleki faaliyeti çerçevesi içerisinde ve bunun gereği olarak üretilip, dağıtılmamış bulunduğunu,

d. Üründeki ayıbın kamu yönetiminin düzenlemelerine uygun davranmasından ve bunun gereği olarak meydana geldiğini,

e. Ürünün pazara sürüldüğü sırada mevcut bilimsel ve teknoloji bilgi düzeyinin, üründeki ayıbın varlığını ortaya çıkaracak derecede bulunmadığını,

f. Bir tamamlayıcı parça üreticisinin sorumluluğunun söz konusu olduğu hallerde; ayıbın, tamamlayıcı parçanın takıldığı veya yerleştirildiği nihai ürünün çiziminden ya da nihai ürün üreticisinin vermiş olduğu talimattan ileri geldiğini.

#### Madde 8

1. Üreticinin sorumluluğu; zarar, üründeki ayıpla birlikte bir başka kişinin katlımı ile meydana gelmiş olsa dahi tamdır, azaltılamaz. Milli hukukların sorumluluğun paylaşılması ve dava haklarına ilgili hükümleri saklıdır

2. Üreticinin sorumluluğu; zarara, üründeki ayıpla birlikte zarar görenin veya zarar görenin sorumluluğunda olan bir başka kişinin hatasının sebep olması halinde, azaltılabilir kaldırılabilir.

#### Madde 9

Birinci maddede sözü edilen zarar terimi;

a. ayıplı malın bir kişinin ölmesine veya yaralanmasına sebep olması nedeniyle doğan zararları,

b. 500 Ekü'den daha az değerli olmamak üzere, zarar gören kişinin;

i. genel kullanım veya tüketim amaçlı olması,

ii. esas olarak kendi kişisel ihtiyaçları için kullanması veya tüketmesi şartıyla,

ayıplı malın kendisi dışında kalan, bir başka bir malın hasarı veya ziyanına sebep olması nedeniyle doğan zararları ifade eder.

Bu madde, maddi olmayan zararlarla ilgili milli hükümlerin uygulanmasına engel olmaz.

#### Madde 10

1. Üye devletler, mevzuatlarında; bu direktifte düzenlenmiş zararlarla ilgili olarak, zarar görene; zararı, zarardaki ayıbı ve üreticisinin kimliğini öğrendiği veya öğrenebileceği tarihten başlamak üzere üç yıllık tazminat davası açma süresi tanıyan yeni bir düzenleme yapacaklardır.

2. Zamanaşımının kesilmesi veya durmasına ilişkin üye devletler hükümleri geçerliliğini korur.

#### Madde 11

Bu direktifte zarar gören kişiye tanınmış olan haklarla ilgili olarak, üye devletler, mevzuatlarında; zarar gören kişiye; daha önce adli yollara başvurulmamış ise, uğranılan zararlarla ilgili olarak, zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü tarihten başlamak üzere on yıl süreli dava hakkı tanıyan yeni düzenlemeler yapacaklardır.

#### Madde 12

Üreticinin, zarara uğrayan kişiye karşı bu Direktif'ten doğan sorumlulukları, sorumluluğu sınırlandırıcı veya kaldırıcı sözleşme hükümleri ile sınırlandırılmaz, kaldırılamaz.

## Madde 13

Bu Direktif; zarar görenin, bu Direktif'in yürürlüğe girdiği tarihte, sözleşme içi veya sözleşme dışı halleri veya özel sorumluluk düzenlemeleri ile zaten var olan haklarını etkilemez.

## Madde 14

Üye devletler tarafından onaylanmış, uluslar arası sözleşmeler ile karşılanan nükleer kazalardan doğan zararlar, bu Direktif'in kapsamı dışındadır.

## Madde 15

## 1. Her üye devlet:

## a. (\*\*)

b. 7. maddenin (e) bendini olduğu gibi koruyabileceği gibi, bu maddenin 2. bendinde yazılı usule uyararak; değiştirebilir; üreticiyi, ürünün pazara sürüldüğü sırada mevcut bilimsel ve teknoloji bilgi düzeyinin, üründeki ayıbın varlığını ortaya çıkaracak derecede bulunmadığını karıtlaması halinde dahi sorumlu kılan düzenlemeler yapabilir.

2. (b) bendinde yazılı şekilde düzenleme yapmak isteyen üye devlet, hazırladığı taslak metni komisyona bildirir.

Böyle bir değişiklik yapmak isteyen devlet, yapmak istediği değişikliği, taslak metnin komisyona bildirdiği tarihten başlamak üzere dokuz ay ertelemek zorundadır. Süre sonunda, bu arada Komisyon tarafından konseye değişiklik teklifi sunulmaması şartıyla, gereken önlemleri alabilir. Bir diğer durum, komisyonun değişiklik önerisini aldığı tarihten itibaren üç ay içerisinde üye devletlere değişiklik önerisini komisyona sunacağını bildirmemesi halinde de öneride bulunmuş olan devlet gereken değişiklikleri hemen gerçekleştirebilir.

## Madde 16

1. Üye devletler; bir malın aynı ayıbının, kişilerin ölmeleri veya yaralanmalarına sebep olması dolayısıyla doğan zararlar-

da, üreticinin sorumluluğunu, 70 milyon Ekü'den az olmamak üzere, sınırlandıracak hükümler kabul edebilirler.

2. Bu Direktif'in yürürlüğe girmesinden on yıl sonra, komisyon I. bende yazılı üreticinin sorumluluğuna mali bir sınır getiren seçeneği kabul eden ülkeler uygulamalarının, tüketicilerin korunması ve ortak pazarın işleyişi üzerindeki etkileri ilgili bir raporu konseye sunacaktır. Bu rapora göre, Antlaşma'nın 100 maddesine uygun olarak, komisyonun teklifi üzerine, konsey 1. paragrafın yürürlükten kaldırılıp kaldırılmamasına karar verir.

#### Madde 17

Bu Direktif, 19. maddede yazılı hükümlerin yürürlüğe girmesinden önce piyasaya sürülmüş mallar hakkında uygulanmaz.

#### Madde 18

1. Bu Direktif'in uygulamasında ECU, 2626/84 (CEE) sayılı tüzük ile değiştirilen 3180/78 (CEE) sayılı tüzük ile tanımlanmış birimdir. Milli paraların karşılık değeri, başlangıçta bu Direktif'in kabul edildiği tarihteki orana göre hesaplanır.

2. Konsey, her beş yılda bir, komisyonun önerisi üzerine, Bu Direktif'te yazılı tutarları inceler, topluluktaki ekonomik ve mali gelişmelere göre, gerek görürse bunları değiştirir.

#### Madde 19

1. Bu Direktif'in yürürlüğe girmesinden itibaren en geç 3 yıl içerisinde üye devletler, yasalarını tüzüklerini ve diğer idari düzenlemelerini bu Direktif'e uygun ve uyumlu hale getirecekler ve durumu derhal Komisyona bildireceklerdir.

2. 15. maddenin 2 numaralı bendinde yazılı usul, bu Direktif'in yürürlüğü tarihinden itibaren uygulanır.

#### Madde 20

Üye devletler, bu Direktif'in kapsam alanı içerisinde kalan konularda, iç hukuklarında kabul ettikleri önemli hükümlerin

metinlerini komisyona bildireceklerdir.

EKLER

#### Madde 21

Her beş yılda bir Komisyon bu Direktif'in uygulanması hakkında bir raporu ve gerekli ise değişiklik önerilerini Konseye sunar.

#### Madde 22

Bu Direktif'in muhatabı üye devletlerdir.

(\*) Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin 10 Mayıs 1999 tarihli 1999/34/CE sayılı direktifi ile değiştirilen şekli.

L 141 4. 6. 1999 Jurnal Oficial.

(\*\*) Avrupa Parlamentosu ve Konseyi'nin 10 Mayıs 1999 tarihli 1999/34/CE sayılı direktifi ile yürürlükten kaldırılmıştır. L 141 4. 6. 1999 Jurnal Oficial.

## AYIPLI MALIN NEDEN OLDUĞU ZARARLARDAN SORUMLULUK HAKKINDA YÖNETMELİK

### Amaç

Madde 1: Bu Yönetmeliğin amacı, ayıplı malın neden olduğu zararlardan o malın imalatçısının üreticisinin sorumluluğunun usul ve esaslarını düzenlemektir.

### Kapsam

Madde 2: Bu Yönetmelik, ayıplı malın neden olduğu zararlara uygulanır.

### Dayanak

Madde 3: Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. ve 4822 sayılı kanunla değişik 4. maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

### Tanımlar

Madde 4: Bu Yönetmeliğin uygulamasında;

a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,

b. Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanı'nı,

c. Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

d. İmalatçı-Üretici: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan malları veya bu malların hammaddelerini veya ara mallarını üreten ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanları veya satışa sunmak amacıyla ithal edenleri,

e. Zarar Gören: Piyasaya sürülen ayıplı bir maldan zarar gören tüketiciyi,



ifade eder.

### **Ayıp**

Madde 5: Malın piyasaya sunum tarzı, makul kullanım şekli ve piyasaya sürüldüğü an ve benzeri diğer hususlar göz önüne alınarak, bir kimsenin o maldan haklı olarak bekleyebileceği güvenliği sağlamayan mal ayıplı sayılır.

Bir mal, sırf sonradan piyasaya daha iyi bir malın sürülmesi sebebiyle ayıplı sayılmaz.

### **Sorumluluk**

Madde 6: Ayıplı bir malın, bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesine sebep olması halinde imalatçı/üretici doğan zararı, kusuru aranmaksızın tazmin etmekle yükümlüdür.

İmalatçının/üreticinin, sorumlu tutulabilmesi için zarar görenin, malın ayıbını, uğradığı zararı ve ayıp ile zarar arasındaki nedensellik bağıını ispat etmesi gerekir.

Ayıplı malın neden olduğu zararlardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde, bunlar müteselsilen sorumludurlar. Ancak zararın, tüketicinin veya tüketicinin sorumlu olduğu üçüncü bir kişinin kusurundan kaynaklanması halinde tüm hal ve şartlar göz önüne alınarak, imalatçının/üreticinin sorumluluğu azaltılabilir veya kaldırılabilir.

Bilim ve teknolojide ulaşılan düzeyin, malın piyasaya sürülmesinden sonraki on yıl içinde ayıplı olduğunun tespit edilmesine imkan tanınması halinde, imalatçı/üretici, bu ayıbın olası zararlı sonuçlarını, ortadan kaldırmak için azami çabayı sarf etmemesi durumunda 7 nci maddenin birinci fıkrasının (e) bendinde ve son fıkrasında yer alan sorumluluktan kurtulma sebeplerini ileri süremez.

### **Sorumluluktan Kurtulma**

Madde 7: İmalatçı/üretici aşağıdaki durumlardan birini ispatladığı takdirde malın sebep olduğu zarardan sorumlu tutulamaz:

- a. Malı piyasaya sürmemiş olması,
- b. Malın, satılmak gayesiyle veya ticari faaliyetlerin seyri sırasında üretilmemiş olması,
- c. Tüm hal ve şartlar göz önünde bulundurulduğunda, zarara sebep olan ayıbın, mal piyasaya sürüldüğünde mevcut olmaması,
- d. Malın teknik düzenlemesinin ayıba neden olması,
- e. Mal piyasaya sürüldüğünde mevcut bulunan bilimsel ve teknolojik bilgilerin, ayıbın varlığının bilinmesine imkan vermemesi,

Nihai malın tasarımı ya da bu malın imalatçısının/ üreticisinin talimatı sebebiyle, bütünü oluşturan parçalardan birinin imalatçısı/ üreticisi, o malın ayıbından sorumlu değildir.

#### **Sorumsuzluk Kaydı**

Madde 8. Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu Yönetmelik'te yer alan, haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya imalatçının/ üreticinin bu Yönetmelik'ten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.

#### **Zamanaşımı**

Madde 9. Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler, zarar görenin, zararı, maldaki ayıbı ve imalatçının/ üreticinin kim olduğunu öğrendiği veya öğrenebileceği günden itibaren üç yıllık zamanaşımına tabidir.

#### **Hakdüşümü**

Madde 10. Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlara karşı tazminat talepleri, zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl içinde yapılabilir.

## **Yürürlük**

EKLER

Madde 11. Bu Yönetmelik 14.6.2003 tarihinde yürürlüğe girer.

## **Yürütme**

Madde 12: Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmi Gazete* 13. 06. 2003

**TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ HAKSIZ ŞARTLAR  
İLE İLGİLİ 5 NİSAN 1993 TARİHLİ 93/ 13/ CEE SAYILI  
KONSEY DİREKTİFİ**

(L 095 du 21/04/1993 p. 0029 - 0034).

**Madde 1**

1. Bu Direktif'in amacı bir meslek mensubu (profesyonel) ile tüketici arasında düzenlenen sözleşmelerdeki haksız koşullarla ilgili üye devletlerin yasalarını, tüzüklerini ve diğer idare düzenlemelerini birbirine yakınlaştırmaktır.

2. Üye ülkelerin veya Topluğun taraf olduğu, uluslararası sözleşmelerin ilke veya hükümlerini, kanunların veya düzenlemelerin hükümlerini içeren, özellikle taşıma alanındaki sözleşme hükümleri bu Direktif'in kapsamı dışındadır.

**Madde 2**

Bu Direktif'n amacı bakımından;

1. "*Haksız şartlar*" 3. maddede tanımlanan sözleşme şartları anlamına gelir.

2. "*Tüketici*", bu Direktif kapsamındaki sözleşmelerde, mesleki (profesyonel) faaliyeti dışında kalan amaçlarla, taraf olan gerçek kişileri ifade eder.

3. "*Profesyonel*" bu Direktif kapsamına giren sözleşmelerde, ticari, mesleki faaliyetleri ile ilgili amaçlarla taraf olan, kamu sektörü dahil, gerçek veya tüzel kişilerdir.

**Madde 3**

1. Karşılıklı müzakere konusu yapılmadan, tarafların sözleşmeden doğan hak ve borçlarında önemli bir dengesizliğe sebep olacak şekilde, iyi niyet kurallarına aykırı ve tüketicinin zararına olarak sözleşmeye konulan bir şart, haksız şart sayılır.

2. Önceden hazırlanmış, tüketicinin içeriğini etkilemesinin mümkün olmadığı, özellikle katımlı (iltihaki) sözleşmeler çerçevesindeki, her sözleşme şartı, karşılıklı müzakere edilmemiş şart sayılır.

Bir sözleşme şartının çeşitli unsurlarının veya bir sözleşme şartının önceden müzakere edilmiş olması; bir bütün olarak değerlendirilmesinde, söz konusu sözleşmenin önceden hazırlanmış katımlı (iltihaki) bir sözleşme olduğu sonucuna varılması halinde, sözleşmenin kalan hükümlerine bu madde hükümlerinin uygulanmasına engel olmaz.

Standart bir sözleşme şartının önceden müzakere edilerek kabul edildiğini ileri süren profesyonel, bu iddiasını kanıtlamak zorundadır.

3. Sınırlayıcı olmamak üzere, örnek olarak, haksız şartlar listesi eklidir.

#### Madde 4

1. 7. madde saklı kalarak, bir sözleşme şartının haksızlığının değerlendirilmesinde; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin diğer şartları, eğer varsa bağlı bulunduğu diğer bir sözleşmenin tüm şartları ile sözleşmenin yapılmasını sağlayan şartların tamamı ve sözleşme anının koşulları dikkate alınır.

2. Şartların haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille ifade edilmiş olduğu sürece; gerek sözleşmenin konusu asli edim yükümlülükler arasındaki, gerekse sözleşme konusu mal veya hizmetin değeri ile sözleşmede yazılı bedeller arasındaki dengeye yönelik bir değerlendirme yapılamaz.

#### Madde 5

Sözleşme anında, tüketiciye önerilen tüm sözleşme koşullarının veya bir kısmının yazılı olması halinde, bu koşulların açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olması gerekir. Bir sözleşme hükmünün yorumunda tereddüt halinde, tüketici yararına olan yorum tercih edilir. Bu yorum kuraları 7. maddenin 2.

EKLER paragrafında yazılı usul hakkında uygulanmaz.

#### Madde 6

1. Üye devletler; milli hukuklarında belirleyecekleri şartlar ile tüketici ile profesyonel arasında düzenlenen bir sözleşmedeki haksız şartın tüketiciyi bağlamamasına, haksız şartın geçersizliğinin sözleşmenin kalan diğer şartlarının bağlayıcılığına, sözleşmelerin kalan şartlar bakımından geçerliliğine ilişkin düzenlemeler yaparlar.

2. Üye devletler, sözleşmede, üye olmayan bir devletin hukukunun uygulanacak hukuk olarak seçilmesi ve bu sözleşmenin üye devlet toprakları ile yakın bir bağlantısının olması halinde; tüketicinin bu Direktif'in kendisine sağladığı haklardan mahrum kalmaması için gereken önlemleri alacaklardır.

#### Madde 7

1. Üye devletler, tüketiciler ve ticari rakiplerin yararına olarak, tüketiciler ile profesyoneller arasında yapılan sözleşmelerde haksız şartlar kullanılmasını önleyici uygun ve etkili çareler (araçlar) sağlar,

2. Birinci paragrafta anılan çareler (araçlar) tüketiciyi koruyucu milli yasalara göre meşru menfaati olan kişilerin veya örgütlerin, genel olarak kullanılmak üzere oluşturulmuş sözleşme şartlarının haksız olup olmadığının tespiti için ilgili milli hukuklara göre mahkemelere veya yetkili idari makamlara başvurabilmelerini sağlayacak hükümleri de içerir. Haksız şartların kullanılmasını durduracak uygun ve etkin çareler, böylece, uygulanmış olur.

3. Milli yasalara bağlı olarak, paragraf 2 de gösterilen yaptırımlar aynı ekonomik sektörde faaliyet gösteren ve aynı veya benzer sözleşme koşulları kullanan veya kullanılmasını tavsiye eden çeşitli profesyonellere veya birliklerine karşı, ayrı ayrı veya müştereken yöneltilebilir.

#### Madde 8

Bu Direktif'in düzenlediği konularda, üye devletler, tüketicilerine daha yüksek düzeyde bir koruma sağlamak için, antlaşmaya uygun olarak, daha sert hükümler kabul edebilir veya olanları koruyabilirler.

#### Madde 9

Komisyon, bu Direktif'in uygulanması ile ilgili olarak, 10. maddenin 1 paragrafında gösterilen tarihten itibaren 5 yılın sonunda, Avrupa Parlamentosu'na ve Konseyi'ne bir rapor verir.

#### Madde 10

1. Üye devletler en geç 31 Aralık 1994 tarihine kadar bu Direktif'e uygun olarak gerekli, kanun, tüzük ve idari hükümleri yürürlüğe koyarlar, durumu komisyona bildirirler.

Bu hükümler 31 Aralık 1994 tarihinden sonra düzenlenen bütün sözleşmelere uygulanır.

2. Bu hükümleri kabul ederek ülkelerinde yürürlüğe koyan üye devletler, yürürlüğe konulan metin içerisinde veya metnin resmen yayınlanmasında bu Direktifi referans olarak göstereceklerdir. Bu göndermenin çerçevesi üye devletçe belirlenir.

3. Üye devletler, bu Direktif'in kapsamına giren alanda kabul ettikleri milli hukuklarının hükümlerini Komisyona bildireceklerdir.

#### Madde 11

Bu Direktif'in muhatabı üye devletlerdir.

5 Nisan 1993 Luxembourg.

#### Ek

3. maddenin 3. paragrafında sözü edilen şartlar.

1. Konusu ve etkisi aşağıdaki gibi olan şartlar.

a. Eylemi veya ihmali sonucu, tüketicinin ölmesi veya ya-

ralanması halinde profesyonelin yasal sorumluluğunu kaldıran veya sınırlandıran şartlar.

b. Tüketicinin, profesyonelle karşılaştırılınca sözleşmeyle ilgili yasal haklarını kabul edilmez bir şekilde kaldıran veya sınırlandıran şartlar ile profesyonelin sözleşmeden doğan yükümlülüklerinden birisini kısmen veya tamamen yerine getirmemesi veya ayıplı olarak yerine getirmesi durumunda tüketicinin profesyonelle veya üçüncü bir kişiye yöneltmesi mümkün taleplerini, alacağı takas etme hakkı dahil, kaldıran veya ölçüsüz şekilde sınırlandıran şartlar.

c. Profesyonelin, ediminin yerine getirilmesi koşullarının, tek başına, kendisi tarafından belirlenmesine imkan sağlayan tüketiciyi bağlayıcı sözleşme şartları.

d. Profesyonele, tüketicinin sözleşmenin yapılmasından veya ifasından vazgeçmesi halinde, önceden kendisine yapılan ödemeyi tutma hakkı tanınmasına karşılık, profesyonelin sözleşmeyi tek taraflı olarak iptal etmesi halinde tüketiciye bir ödemede bulunulmasını ön görmeyen sözleşme şartları.

e. Borçlarını yerine getirmeyen tüketiciyi ölçüsüz derecede yüksek ödemede bulunma zorunda bırakan şartlar.

f. Profesyonele, tüketiciye verilmemiş bulunan, tek taraflı olarak sözleşmeyi fesh etme ve edimlerini ifa etmediği halde, edimleri karşılığı tüketicinin kendisine yapmış olduğu ödemeleri alıkoyma haklarını veren şartlar.

g. Profesyonele, haklı sebepler dışında, süresiz bir sözleşmeyi, herhangi bir uyarıda bulunmaksızın sözleşmeyi fesh etme yetkisi tanıyan şartlar.

h. Süreli bir sözleşmede, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirme bildiriminde bulunmaması halinde, sözleşmenin kendiliğinden uzatılmış sayılacağı ön gören şartlar ile sözleşme süresinin sona ermesi tarihine göre, aşırı uzak bir tarihte tüketiciye sözleşmeyi uzatmama bildiriminde bulunma süresi tanıyan şartlar.



i. Tüketicinin, sözleşmeyi kabul etmeden önce hakkında bilgi edinmesi imkanının bulunmadığı şartlar ile geri dönülmez bir şekilde bağlı tutulmasını öngören şartlar.

j. Sözleşmede yazılı özel ve geçerli bir sebep olmaksızın profesyonele tek taraflı olarak sözleşmede yazılı vadeleri değiştirme hakkı tanıyan şartlar.

k. Profesyonele, geçerli bir sebep olmaksızın sözleşme konusu mal veya hizmetlerin niteliklerini değiştirme yetkisi tanıyan şartlar.

l. Malın teslim tarihindeki fiyatının kabul edilmiş olması veya malın satıcısının, hizmetin sağlayıcısının fiyatı artırmakta serbest bırakılmış olduğu hallerde; nihai fiyatın, sözleşmenin yapıldığı tarihteki fiyata göre çok yüksek olması durumunda, tüketiciye, sözleşmeden dönme yetkisinin verilmemiş olması.

m. Profesyonele; sözleşme gereği teslim edilen bir malın veya sağlanan bir hizmetin sözleşmenin özel şartlarına uygun olup olmadığının tayini konusunda olduğu gibi sözleşme hükümlerinin yorumlanması konusunda münhasır yetki tanıyan şartlar.

n. Profesyonelin, vekili tarafından kabul edilen yükümlülüklerde sorumluluğunu sınırlandıran şartlar ile profesyonellerin sorumluluğunu, belirli formalitelere uyulmasına bağlıyan şartlar.

o. Profesyonelin kendi borçlarını yerine getirmemesine karşın tüketiciyi tüm borçlarını yerine getirmeye zorlayan şartlar.

p. Profesyonele, tüketicinin teminatlarını azaltma sonucunu doğurması muhtemel durumlarda, tüketicinin onayını almadan sözleşmeyi devretme yetkisi tanıyan şartlar.

q. Tüketicinin mahkemeye başvurma dahil başvuru olanaklarını kaldıran veya sınırlandıran, özellikle, onu yasalarda ön görülmemiş özel bir hakem yoluna başvurmaya zorlayan şartlar ile tüketicinin göstermesi mümkün delillerini sınırlan-

EKLER dıran şartlar. Ayrıca kanıtlama yükümünü tüketiciye yükleyen şartlar.

2. (g), (j) ve (i) bentlerinin kapsamı.

a. (g) bendi hükümleri; Finans hizmetleri sağlayanlara, tüketiciye derhal bildirmek koşulu ile, önemli bir sebebin varlığı halinde sözleşmeyi derhal ve süre vermeksizin fesh etme hakkı tanıyan şartların geçerliliğini etkilemez.

b. (j) bendi hükümleri; Finans hizmetleri sağlayanlara, tüketiciye derhal bildirmek ve bu bildiri üzerine tüketicinin sözleşmeyi derhal fesh etmek hakkı tanınmış olmak şartlarıyla, haklı sebeplerin varlığı halinde tüketici tarafından ödenecek veya tüketiciye ödenecek faiz oranları ile finans hizmetlerinin diğer bütün masraflarının bedelini, önceden bildirmeksizin değiştirme hakkı veren sözleşme şartlarının geçerliliğini etkilemez.

Keza, (j) bendi hükümleri; tüketiciye derhal bildirmek ve bu bildiri üzerine tüketicinin sözleşmeyi derhal fesh etmek hakkı tanınmış olmak şartlarıyla, bir profesyonelle süresiz bir sözleşmenin şartlarını tek taraflı değiştirme hakkı tanıyan sözleşme şartlarının geçerliliği etkilemez.

c. (g), (j), (l) bentleri hükümleri aşağıdaki hallere uygulanmaz:

- Fiyatı, borsa fiyat göstergelerine veya mali piyasalar oranlarına bağlı olarak, profesyonelin müdahalesi dışında değişebilen menkul kıymet, finansal araçlar veya diğer mal ve hizmetlere ilişkin işlemlere.

-Yabancı paranın (döviz) alım ve satımına, seyahat çekleri veya yabancı para üzerinden yapılmış uluslar arası posta havalelerine ilişkin işlemlere.

d. (l) bendi hükümleri, hukuka uygun bulunması ve fiyat değişikliğini hesaplama yönteminin açık olarak gösterilmiş olması kaydıyla, fiyat endeksleme şartlarının uygulanmasına engel değildir.

## TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ HAKSIZ ŞARTLAR HAKKINDA YÖNETMELİK

### Amaç

Madde 1. Bu Yönetmeliğin amacı, tüketici sözleşmelerinde yer alan, tüketici aleyhine haksız şartların tespitini ve bu şartların tüketiciyi korumaya yönelik olarak denetlenmesini sağlamaktır.

### Kapsam

Madde 2. Bu Yönetmelik, taraflardan birisini tüketicinin oluşturduğu tüketici sözleşmelerinde satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tek taraflı olarak ve dürüstlük kuralına aykırı biçimde konulmuş her türlü haksız şartı kapsamaktadır.

### Dayanak

Madde 3. Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarih ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. ve 4822 sayılı kanunla değişik 6. maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

### Tanımlar

Madde 4. Bu Yönetmeliği uygulanmasında;

- a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,
- b. Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanı'nı,
- c. Genel Müdürlük: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nü,
- d. Haksız Şart: Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin tüketiciyle müzakere etmeden, tek tarafı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine denge-sizliğe neden olan sözleşme koşullarını,

e. Mahkeme: Tüketici mahkemesini,

f. Satıcı: Kamu kurum ve kuruluşları da dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

g. Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

h. Kredi veren: Mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini, ifade eder.

### **Haksız Şart**

Madde 5. Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.

Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

Bir satıcı, sağlayıcı veya kredi veren, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir. İşbu Yönetmeliğin ekinde, yol gösterici mahiyette ve sınırlayıcı olmamak üzere haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yer almaktadır.

### **Sözleşme Şartlarının Haksızlığının Değerlendirilmesi**

Madde 6: Sözleşme şartlarının tüketicinin anlayabileceği şekilde açık ve anlaşılır dille yazılmış olması gerekir.

Bir sözleşme şartının haksızlığı değerlendirilirken, sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin

yapılmasını sağlayan şartlar ve/veya onun bağlı olduğu sözleşmelerin tüm şartları dikkate alınır.

Şartların haksızlığının taktirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille kaleme alınmış olmak koşuluyla, gerek sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki, gerekse mal veya hizmetin gerçek değeri ile sözleşmede belirlenen fiyatı arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

Sözleşmede yer alan bir şartın ne anlama geldiği hukukun yorum yöntemleriyle belirlenemiyorsa, tüketici lehine olan yorum tercih edilir.

### **Haksız Sözleşme Şartları Karşısında Tüketicinin Hakları**

Madde 7. Satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır. Yok sayılan bu hükümler olmadan da sözleşme ayakta tutulabiliyorsa sözleşmenin geri kalanı varlığını korur.

### **Yargısal Denetim**

Madde 8. Meşru menfaati olan gerçek veya tüzel kişiler, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış standart sözleşmelerde yer alan haksız şartların kullanılmasının önlenmesi için dava açabilirler. Bu hallerde mahkeme, önleme için gerekli tedbirlere hükmeder.

### **Yürürlük**

Madde 9. Bu Yönetmelik 14.6.2003 tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

Madde 10. Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

## BEŞİNCİ MADDENİN SON FIKRASINDA ANILAN TÜRDE HAKSIZ ŞARTLAR

a. Aşağıda yer alan sonuçları hedefleyen veya bu sonuçları doğuran şartlar haksız şarttır.

1. Tüketicinin, satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin yapma veya yapmama şeklinde bir fiili sonucu hayatını kaybetmesi veya maddi zarara uğraması halinde, satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin yasal sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan şartlar,

2. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerinden birisini kısmen veya tamamen ifa etmemesi veya ayıplı ifa etmesi halinde, tüketicinin satıcı, sağlayıcı veya kredi verene veya bir üçüncü şahsa yöneltebileceği taleplerini, herhangi bir alacağını satıcı, sağlayıcı veya kredi verene karşı var olan bir borcuyla takas etme hakkı dahil, bertaraf eden ya da ölçüsüz şekilde sınırlayan şartlar,

3. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, buna karşılık tüketicinin her halde ifa ile yükümlü tutulduğu şartlar,

4. Tüketicinin sözleşmeyi kurmaktan veya ifa etmekten vazgeçmesi hallerinde satıcı, sağlayıcı veya kredi verene, tüketicinin kendisine ödediği bedeli muhafaza etme hakkı tanıyan, ancak satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin aynı türden davranışları için tüketiciye benzer bir tazminat hakkı tanımayan şartlar,

5. Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketiciyi, ölçüsüz derecede yüksek bir tazminatla mükellef kılan şartlar,

6. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verene sözleşmeyi özgürce fesh etme hakkı tanıyan, ancak tüketiciye aynı hakkı vermeyen şartlar ile, satıcı, sağlayıcı veya kredi verene fesih hakkını kul-

lanmasına rağmen, henüz ifa etmediği edimler karşılığı almış olduklarını muhafaza etme hakkı veren şartlar,

7. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verene haklı sebeplerin varlığı dışında süresiz bir sözleşmeyi her hangi bir uyarıda bulunmaksızın fesh etme hakkı tanıyan şartlar,

8. Süreli bir sözleşmenin, tüketicinin aksine bir beyanı olmaması halinde kendiliğinden uzatılmış sayılacağını öngören ve tüketicinin sözleşmeyi uzatmama yönündeki iradesini beyan etmesi için sözleşmenin sona ereceği tarihten aşırı derecede uzak bir tarih saptayan şartlar,

9. Tüketicinin, sözleşmenin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, aksi ispat edilemeyecek şekilde kabul ettiğini gösteren şartlar,

10. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin sözleşme şartlarını tek taraflı olarak ve sözleşmede belirlenmiş olan önemli sebeplerden bir olmaksızın değiştirebileceğine ilişkin şartlar,

11. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin, teslim edilecek olan malın veya ifa edilecek olan hizmetin niteliklerini tek taraflı olarak ve haklı bir sebep olmaksızın değiştirebileceğine ilişkin şartlar,

12. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin, semeni, ifa anında tespit edeceğini veya yükseltebileceğini öngören ve tüketiciye nihai fiyatın, sözleşmenin kurulması anında tespit edilen fiyata nazaran çok yüksek olması halinde sözleşmeden dönme hakkı tanımayan şartlar,

13. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verene, teslim edilen malın veya ifa edilen hizmetin sözleşme koşullarına uygun olup olmadığını tespit etme hakkı veya bir sözleşme şartının nasıl yorumlanacağı konusunda münhasır yetki veren şartlar,

14. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin temsilcileri tarafından üstlenilen sorumlulukları yerine getirme yükümlülüğünü sınırlandıran veya bu yükümlülüğü belli bir şekil şartına uyulmuş olmasına bağlıyan şartlar,

15. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin bütün yükümlülüklerini yerine getirmek zorunda olduğuna ilişkin şartlar,

16. Satıcı, sağlayıcı veya kredi verene, tüketici açısından teminatların azalması sonucunu doğuracak olmasına rağmen, tüketicinin onayını almadan, sözleşme ilişkisini devretme hakkı veren şartlar,

17. Tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran, özellikle onun hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngören, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandıran veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini ona yükleyen şartlar.

b. (7), (10) ve (12.) alt bentlerin uygulama alanı

1. (7. alt bent,) finans hizmetleri ifa edenlere süresiz bir sözleşmeyi tek taraflı ve önemli bir sebebin varlığı halinde süre vermeksizin feshetme hakkını tanıyan şartlara engel değildir, yeter ki sağlayıcının, bu durumdan tüketiciyi derhal haberdar etme yükümlülüğü bulunsun.

2. (10. alt bent,) finans hizmeti ifa edenlere, tüketici tarafından ödenecek veya tüketiciye ödenecek faiz oranlarını veya finans hizmetlerinin diğer bütün masraflarının bedelini haklı sebeplerin varlığı halinde önceden bildirmeksizin değiştirme hakkı veren şartlara engel değildir, yeter ki sağlayıcının, bu durumdan tüketiciyi derhal haberdar etme yükümlülüğü ve tüketicinin sözleşmeyi derhal feshetme hakkı bulunsun. 10. alt bent ayrıca, meslek sahibine, süresiz bir sözleşmenin hükümlerini tek taraflı olarak değiştirme hakkı tanıyan şartlara engel değildir, yeter ki sağlayıcının bu durumdan tüketiciyi vaktinde haberdar etme yükümlülüğü ve tüketicinin sözleşmeyi feshetme hakkı bulunsun.



3. (7), (10) ve (12. alt bentler) aşağıdaki işlemlere uygulanmazlar:

- Fiyatı borsa kotasyonuna veya endeksine veya sermaye piyasasındaki kur oynamalarına bağlı olarak, sağlayıcının mşdahalesi olmaksızın değişebilen menkul kıymet, finansal araç veya diğer mal ve hizmetlere ilişkin işlemlere.

- Yabancı paranın alımına veya satımına, yabancı para değeri şzerinden seyahat çekleri veya milletlerarası posta havalelerine.

4. (12. alt bent,) hukuka uygun olmaları ve fiyat değişikliği yşnteminin içinde açıkça tanımlanmış olması koşuluyla fiyat endeksi şartlarına engel değildir.

*Resmi Gazete 13.06.2003*

## DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİ UYGULAMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK

### Amaç

Madde 1. Bu Yönetmeliğin amacı, taşınmazların, yılın belirli bir dönemine ilişkin kullanım hakkının devrine ya da devri taahhüdüne ilişkin sözleşmelere uygulanacak usul ve esasları düzenlemektir.

### Kapsam

Madde 2. Bu Yönetmelik, başta devre tatil sözleşmeleri olmak üzere, devreli tatil temelli olarak, tüketiciye belirli veya belirlenebilir bir taşınmazın, bir kısmının veya tamamının kullanım hakkını, belirli veya belirlenebilir bir dönem süresince doğrudan veya dolaylı olarak sağlayan sözleşmelere uygulanır.

### Dayanak

Madde 3. Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. ve bu Kanun'a 4822 sayılı kanunla eklenen 6/B maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

### Tanımlar

Madde 4: Bu Yönetmeliğin uygulamasında;

a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,

b. Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanı'nı,

c. Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

d. Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,

e. Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

f. Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

g. Kredi veren: Mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini,

h. Devre Tatil Sözleşmesi: En az üç yıl süre için yapılan ve bu süre zarfında yıl içinde, belirli veya belirlenebilecek ve bir haftadan az olmayacak bir dönem için bir veya daha fazla sayıdaki taşınmazın kullanım hakkının devri ya da devri taahhüdünü içeren sözleşme ya da sözleşmeler gurubunu, ifade eder.

### **Devre Tatil Sözleşmesi**

Madde 5: Devre tatil sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Sözleşmede;

a. Tüketicinin, sağlayıcının ve malikin isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,

b. Sözleşme konusu hakkın niteliği, kapsamı ve kullanım koşulları,

c. Sözleşme konusu taşınmazın fiili durumu ve yeri, taşınmaz inşaat halinde ise fiili durumu ve makul bir tamamlanma tarihi,

d. Taşınmazın tamamlanmasına veya tamamlanamadığı hallerde yapılmış olan her türlü ödemenin, yasal faiziyle birlikte iade edileceğine dair bir taahhüt,

e. Tüketicinin yararlanabileceği yüzme havuzu, sauna ve benzeri ortak tesisler, ışıklandırma, su, bakım ve benzeri hizmetler ile bunlardan yararlanma şartları,

f. Taşınmazın bakım ve onarımının, yönetim ve idaresinin ne şekilde olacağına ilişkin açıklamalar,

g. Sözleşmenin süresi ve sözleşme konusu hakkın kullanılabilmesi için süre,

h. Sözleşme konusu hakkın kullanılması karşılığı olarak tüketici tarafından ödenecek bedel, ortak tesislerin ve hizmetlerin kullanımı için ödenecek bedel, vergi, harç gibi zorunlu yasal giderler ve genel idari masrafların ne şekilde hesaplanacağına ilişkin açıklamalar,

ı. İktisabın sözleşmede belirtilenler dışında herhangi bir ek ödemeye ve yükümlülüğe yol açmayacağına ilişkin bir kayıt,

j. Sözleşme konusu hakkın devir veya takas edilmesinin mümkün olup olmadığı,

k. Cayma hakkı ve bu hakkın ne şekilde kullanılacağı, cayma bildirimlerinin gönderileceği sağlayıcıya ilişkin bilgiler,

l. Tarafların sözleşmeyi imzaladığı yer ve tarihe ilişkin bilgiler, yer alır.

### **Cayma Hakkı**

Madde 6: Tüketici, sözleşmenin her iki tarafça imzalanmasından itibaren on gün içinde hiçbir sebep göstermeksizin ve hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin cayma hakkını kullanarak sözleşmeden dönebilir.

Sağlayıcı, bu süre dolmadan devre tatil sözleşmesine konu mal ve/veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Sözleşmenin, devre tatil sözleşmesine konu tesiste akdedilmesi halinde, bu hüküm uygulanmaz. Bu durumda, sözleşmenin devre tatile konu tesiste yapıldığını ispat külfeti sağlayıcıya aittir.

## Sözleşmede Bulunması Gereken Şartların Eksikliği

Madde 7: Sözleşmede yer alması gereken ve 5. maddede belirlenen asgari koşullardan biri eksik olduğu takdirde tüketici, sözleşmeyi imzaladığı tarihten itibaren üç ay içinde bir bildirimde bulunarak, bu sürenin sonuna kadar eksikliğin giderilmesini talep ve aksi takdirde sürenin bitiminde sözleşmenin kendiliğinden sona ermiş olacağını ihbar edebilir.

Bu süre içinde eksiklik giderildiği takdirde, cayma hakkı için 6. maddede öngörülen süre, eksikliği giderici bilginin yazılı olarak tüketiciye ulaştırıldığı tarihten itibaren işlemeye başlar.

Buna karşılık süre içinde eksiklik giderilmez ise sözleşme üç aylık sürenin bitiminde kendiliğinden sona erer. Bu halde tüketici bedel, cezai şart tutarı veya tazminat adı altında hiçbir ödemeyle yükümlü tutulamaz; yaptığı ödemeler varsa bunlar da sona erme tarihinden itibaren on gün içinde kendisine iade edilir.

## Kredi Sözleşmesi

Madde 8: Tüketicinin ödediği bedel kısmen veya tamamen sağlayıcı tarafından ya da sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak karşılanıyorsa, cayma hakkının kullanılması halinde, kredi sözleşmesi de hiçbir tazminat veya cezai şart tutarını ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın kendiliğinden sona erer. Ancak bunun için, cayma bildiriminin kredi verene de yazılı olarak iletilmesi gerekir.

## Sorumsuzluk Kaydı

Madde 9: Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu Yönetmelik'te yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya sağlayıcının bu Yönetmelik'ten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.

**Tanıtım Broşürü**

Madde 10: Sağlayıcı taşınmaz veya taşınmazlar hakkında bilgi isteyen tüketiciye tanıtım amaçlı bir broşür verir. Devre tatil sözleşmesinde taraflar aksini kararlaştırmadıkça ve mücbir sebepler dışında, broşürde yer alan şartlarda değişiklik yapılamaz.

Bu broşürde;

a. Sağlayıcı ve malikin isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,

b. Taşınmazın bakım ve onarım, yönetim ve idaresinin ne şekilde olacağına ilişkin açıklamalar,

c. Sözleşme konusu hakkın kullanılması karşılığı olarak tüketici tarafından ödenecek bedel, ortak tesislerin ve hizmetlerin kullanımı için ödenecek bedel, vergi, harç gibi zorunlu yasal giderler ve genel idari masrafların ne şekilde hesaplanacağına ilişkin açıklamalar,

d. Cayma hakkı ve bu hakkın ne şekilde kullanılacağı, cayma bildiriminin gönderileceği sağlayıcıya ilişkin bilgiler,

e. Taşınmaza ve sözleşmeye ilişkin daha fazla bilgiye nasıl ulaşılabileceğine dair açıklamalar, yer alır. Sağlayıcı tarafından devre tatil sözleşmesine konu taşınmaz veya taşınmazlar için yapılacak reklamlarda, söz konusu broşürün nereden temin edileceğine ilişkin bilgiler de yer alır.

**Yürürlük**

Madde 11: Bu Yönetmelik 14.6.2003 tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

Madde 12: Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmî Gazete* 13.06.2003

**PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ  
UYGULAMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA  
YÖNETMELİK**

**Amaç**

Madde 1: Bu Yönetmeliğin amacı, paket tur sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

Madde 2: Bu Yönetmelik, paket tur, paket tatil veya paket seyahatler gibi isimler altında, ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti 24 saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren sözleşmelere uygulanır.

**Dayanak**

Madde 3. Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. ve bu Kanun'a 4822 sayılı kanunla eklenen 6/C maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

Madde: Bu Yönetmeliğin uygulamasında;

a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,

b. Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanı'nı,

c. Seyahat Acentası: Kâr amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkanları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşları,

d. Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

EKLER

e. Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyetleri,

f. Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

g. Paket Tur Sözleşmesi: Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti 24 saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren sözleşmeleri, ifade eder.

### **Paket Tur Sözleşmesi**

Madde 5: Paket tur başlamadan önce, paket tur sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Sözleşmede;

a. Sözleşme taraflarının, isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,

b. Hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintiler dahil paket turun süresi,

c. Paket tur sırasındaki duraklama yerleri ve nakil bağlantıları dahil turun güzergahı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, bunların süreleri, yemek öğün sayısı, varsa rehber ve ücreti ile paket tura dahil diğer hizmetlere ilişkin bilgiler,

d. Paket tur öncesi ve paket tur sırasındaki fesih koşulları,

e. Seyahat acentasının kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödeyeceği tazminat ile ödenmiş olan paranın iadesine ilişkin bir taahhüt,

f. Mücbir sebep sayılan haller ve bu hallerde tarafların hak ve sorumlulukları,



g. Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil fiyatı ve ödeme şekli,

h. Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,

1. Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,

j. Peşinat tutarı,

k. Ödeme planı,

l. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları, yer alır.

### **Fiyat Değişiklikleri**

Madde 6: Sözleşmede öngörülen fiyat ve koşullar değiştirilemez. Ancak, liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişikliklerine bu hüküm uygulanmaz.

Seyahat acentası, paket turdan önce, yukarıda verilen nedenlerle meydana gelen fiyat artışını tüketiciye derhal bildirir. Bu durumda tüketici herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeden dönme hakkını kullanır ya da değişiklikleri ve fiyat üzerindeki etkisini açıkça belirten ek sözleşmeyi kabul eder.

Tüketici, sözleşmeden döndüğü takdirde; seyahat acentasının kendisine ikame bir paket tur sunabilmesi halinde eşdeğerde bir başka paket tur alma ya da sözleşme kapsamında ödemiş olduğu tüm bedeli on gün içinde geri alarak sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir.

### **Sözleşmenin Devri**

Madde 7: Tüketici, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, hareketten en az yedi gün önce seyahat acentasına niyetini bildirerek rezervasyonunu, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren bir üçüncü kişiye

devredebilir. Bu durumda, paket turu devreden ve devralan, sözleşmeye taraf seyahat acentasına karşı, bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ilave masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludurlar.

### **Seyahat Acentasının Sözleşmeyi Feshetmesi**

Madde 8: Seyahat acentasının sözleşmeyi feshetmesi halinde tüketici uğradığı zarar oranında tazminat hakkına sahip olur. Ayrıca, seyahat acentası, tüketicinin o güne kadar yaptığı tüm ödemeleri ve tüketiciyi borç altına sokan tüm belgeleri on gün içinde tüketiciye iade eder.

Sözleşmenin feshi, kayıt edilen tüketici sayısının, paket turun düzenlenmesi için gerekli olan sayıya ulaşmaması ve bu durumun bir fesih sebebi olduğunun sözleşmede yer alması ya da seyahat acentası gerekli tüm özeni göstermiş olmasına rağmen, mücbir sebeplerden kaynaklanması halinde tüketicinin tazmin hakkı doğmaz.

### **Sorumluluk**

Madde 9: Sözleşmeye taraf seyahat acentası sözleşmeden doğan yükümlülüklerin gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı sorumludur. Ancak sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi tüketicinin kusuruna veya mücbir bir sebebe dayanıyorsa, seyahat acentası sorumlu tutulamaz.

Paket tur sırasında, seyahat acentasının sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması ya da sağlamayacağını anlaşılması durumunda; seyahat acentası, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

Söz konusu düzenlemeleri yapmak mümkün değilse, ya da bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilmez ise; seyahat acentası tüketicinin hareket yerine veya kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğerde

ulaşım imkanı sağlar. Tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri 10 gün içinde iade eder ve gerekli hallerde tüketicinin zararını tazmin eder.

EKLER

### **Sorumsuzluk Kaydı**

Madde 10: Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu Yönetmelik'te yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya seyahat acentasının bu Yönetmelik'ten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.

### **Bildirim**

Madde 11. Tüketicisi, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi halini, hizmetin ifa edilmesi gerektiği ya da ifa edildiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde ilgili hizmet sağlayıcısına ve seyahat acentasına bildirmek zorundadır.

### **Tanıtım Broşürü**

Madde 12: Seyahat acentası, paket tur hakkında bilgi isteyen tüketicisiye tanıtım amaçlı bir broşür vermek zorundadır. Broşürün içerdiği hususlar, seyahat acentası için bağlayıcıdır. Söz konusu özelliklerde yapılacak değişiklikler ancak broşürde açıkça belirtilmek ve sözleşme akdedilmeden önce tüketicisiye bildirilmek şartıyla, sözleşme akdedildikten sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir.

Bu broşürde;

- a. Vergiler dahil fiyat ve ödeme koşulları,
- b. Gidilecek yer ve ulaşım biçimi,
- c. Kalınacak yerin özellikleri,
- d. Yemek ve gezi planı,
- e. Paket tur programı,
- f. Uluslararası seyahatlerde pasaport ve vize koşulları,

EKLER

g. Seyahat acentasının, paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih, gösterilir.

Bu broşürdeki bilgilere ek olarak seyahat acentası tüketiciye sözleşme akdedilmeden önce yazılı olarak aşağıdaki hususları içeren konularda bilgi verir.

a. Seyahat acentasının yerel temsilcisinin adı, adresi ve telefon numarası ile bunların bulunmaması halinde tüketicinin zor durumda kaldığında başvurabileceği yerel irtibat noktasının adı, adresi ve telefon numarası,

b. Varsa ara durakların zamanı, yeri ve ulaştırma bağlantıları ile yolcu tarafından kullanılacak ulaşım aracının özellikleri,

c. Reşit olmayan kişilerin yurt dışına yolculuğu veya yurt dışında kalmaları halinde, tüketici veya tüketicinin kaldığı yerle doğrudan teması sağlayacak bilgiler,

d. Tüketici tarafından iptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak, isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmasıyla ilgili bilgiler.

### **Yürürlük**

Madde 13: Bu Yönetmelik 14.6.2003 tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

Madde 14: Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmi Gazete 13.06.2003*

**E K 7**

**KAMPANYALI SATIŞLARA İLİŞKİN UYGULAMA  
USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar**

**Amaç**

Madde 1: Bu Yönetmelik, kampanyalı satışlara ilişkin usul ve esasları düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

**Kapsam**

Madde 2: Bu Yönetmelik hükümleri, kampanyalı satışlar ile kampanyalı satış olarak nitelendirilmeyen ancak, malın veya hizmetin daha sonra teslim veya ifa edilmesi suretiyle yapılan her türlü satışı ve bu satışları yapan gerçek veya tüzel kişilere ilişkin uygulama esaslarını kapsar.

**Dayanak**

Madde 3: Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. maddesi ve bu kanunun 4822 sayılı kanun ile değişik 6/A ve 7. maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

Madde 4: Bu Yönetmelik'te geçen;

a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,

b. Kanun: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

c. Genel Müdürlük: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nü,

d. Müdürlük: Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü'nü,

e. Kampanyalı satış: Gazete, radyo, televizyon ilanı ve benzeri yollarla tüketiciye duyurularak düzenlenen kampanyalara iştirakçi kabul edilmesi ve malın veya hizmetin daha sonra teslim veya ifa edilmesi suretiyle yapılan satış türünü,

f. Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

g. Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,

h. Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

i. Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

j. Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

k. İmalatçı/Üretici: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üreticiler ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanları,

l. İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri ya da bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını yurt dışından getirerek satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi,

m. Kredi veren: Tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile veren, mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini,

n. Ön ödeme: Sözleşmeye aksine hüküm konmadıkça mal veya hizmetin teslimi veya ifasından önce tüketici tarafından ödenmesi gereken mal veya hizmet bedelinin en çok %40'lık kısmını, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Kampanyalı Satış Usul ve Esasları

#### Sorumluluk

Madde 5: Kampanyalı satışlarda, ilan ve taahhüt edilen mal veya hizmetin teslimatının veya ifasının hiç ya da gereği gibi yapılmaması durumunda satıcı, sağlayıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici, ithalatçı ve kredi veren müteselsilen sorumludur.

#### Sözleşme Zorunluluğu

Madde 6: Kampanyalı satışlarda satıcı veya sağlayıcı aşağıdaki bilgileri yazılı olarak bildirmek ve taraflar arasında aktedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır.

- a. Tüketicinin ve kampanyayı düzenleyenin isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,
- b. Sözleşmenin düzenlendiği tarih,
- c. Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak peşin satış fiyatı,
- d. Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,
- e. Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının %30' u geçmemek üzere gecikme faizi oranı,
- f. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- g. Ön ödeme tutarı,
- h. Ödeme planı,

i. Kampanya bitiş tarihi,

j. Mal veya hizmetin teslim veya ifa tarihi ve şekli,

k. Mal veya hizmetin marka, model, renk ve benzeri ayırıcı özellikleri,

l. Tüketicinin ödemelerinin, malın teslim ve hizmetin ifa edileceği tarihe kadar sigorta ettirilmesi veya banka teminatı altına alınmasına ilişkin şartlar.

#### Kampanyalı Satışlara İlişkin İlan ve Reklamlar

Madde 7: Kampanyalı satışlara ilişkin ilan ve reklamlar; Kanun'un 16. ve 17. maddeleri uyarınca Reklam Kurulu'nca belirlenerek yayımlanan ilke ve esaslara aykırı olamaz.

Genel Müdürlük veya Müdürlük tarafından verilen kampanyalı satış izin belgesi, kampanya ilan ve reklamlarında kullanılamaz.

Taksitli kampanyalı satış ilanlarında, kampanyanın başlangıç ve bitiş tarihleri ile kampanya konusu mal veya hizmetin peşin satış fiyatı ile varsa taksitle satış fiyatının ayrı ayrı belirtilmesi zorunludur.

#### Satıcı ve Sağlayıcının Yükümlülükleri

Madde 8: Malın teslim ya da hizmetin ifa süresi sözleşmenin düzenlendiği tarihten itibaren hiçbir şekilde 12 ayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar için ise otuz ayı geçemez.

Satıcı veya sağlayıcı mal veya hizmeti teslim veya ifa edeceği tarihe kadar olan tüketicinin toplam ödemelerinin karşılığını sigorta ettirmek veya banka teminat mektubu vermek zorundadır.

Tüketicinin ödemeye ilişkin tüm edimlerini yerine getirmesi durumunda, malın teslimi ya da hizmetin ifası, ödemenin bitimini takiben en geç bir ay içerisinde yapılmak zorundadır.



## Taksitli Kampanyalı Satışlar

Madde 9: Taksitli kampanyalı satışlarda, tüketici borçlandığı toplam miktarı önceden ödeme hakkına sahiptir. Tüketici aynı zamanda bir taksit miktarından az olmamak şartıyla bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcı taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını sözleşmeye koyacağı bir şartla saklı tutmuşsa, bu hak ancak,

a. Satıcı veya sağlayıcının sözleşmeden doğan edimlerini yerine getirmiş olması,

b. Tüketicinin birbirini takip eden en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi ve ödenmeyen taksit toplamının satış bedelinin en az onda biri olması,

c. Tüketicie kalan borçlarını ödemesi için bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunulması, halinde kullanılabilir.

## Bakanlık İznine Tabi Mallar

Madde 10: Düzenlenecek kampanyalı satışlarda, aşağıda yer alan malların kampanyaya konu olması durumunda, 11. maddede belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde "*Kampanyalı Satış İzin Belgesi*" alınması zorunludur.

a. Konut ve tatil amaçlı taşınmaz,

b. Motorsiklet,

c. Otomobil,

d. Minibüs,

Yukarıda belirtilen malların dışında kalan mallar ile hizmetlerin, kampanyalı satış yöntemi ile satılması durumunda Bakanlık'tan veya Müdürlük'ten izin alınmasına gerek yoktur.

## Kampanyalı Satış İzin Belgesi

Madde 11: Yukarıda belirtilen mal gruplarına ait ülke genelini kapsayan kampanyalı satış düzenleyenler Genel Müdürlüğe, yerel düzeyde kampanya düzenleyenler ise merkezlerinin bulunduğu Müdürlüğe müracaat ederek "*Kampanyalı Satış İzin Belgesi*" almak zorundadırlar.

Başvuru sırasında aşağıdaki belgeler istenir:

a. Bu Yönetmeliğe uygun şekilde Bakanlık'ca bastırılmış üç adet kampanyalı satış izin belgesi örneği,

b. Satıcı veya sağlayıcının ticari faaliyet alanını ve kuruluşunu gösteren *Ticaret Sicil Gazetesi*,

c. Satıcı veya sağlayıcıyı temsil etmeye yetkili olanların noter onaylı imza sirküleri,

d. Serbest Muhasebeci, Mali Müşavir veya Yeminli Mali Müşavir tarafından onaylı en son tarihli bilanço,

e. İthal mallar için yurtdışındaki üretici veya yetkili dağıtıcı ile yapılan anlaşmanın, yeminli tercüme bürosunca çevirisi yapılan Türkçe örneği,

f. Bir önceki yıl içerisinde düzenlediği kampanyaların sonuçları hakkında, bağımsız denetim kuruluşu tarafından düzenlenen raporun noter onaylı bir nüshası.

### Belgenin Geçerlilik Süresi ve Vize İşlemleri

Madde 12: Genel Müdürlük veya Müdürlük tarafından onaylanan kampanya düzenleme yetki belgelerinin geçerlilik süresi bir yıldır.

Yetki belgeleri onay tarihi esas alınarak belgenin onay işleminin yapıldığı yerde, her yıl vize edilir.

Geçerlilik süresinin dolmasını takip eden üç ay içerisinde vizesi yapılmayan belgeler geçersiz sayılır.

## İznin İptali

Madde 13. Bu Yönetmeliğe aykırı uygulamaların tespiti ve bununla ilgili olarak Genel Müdürlüğün veya Müdürlüğün uyarısına rağmen, bu durumun düzeltilmemesi halinde, verilen izin iptal edilir. İzni iptal edilen kişilerin mensubu olduğu ilgili meslek kuruluşlarına da durum bildirilir. Ayrıca, iznin iptal edildiği, düzenleyicinin kayıtlı olduğu meslek kuruluşunca giderleri düzenleyiciden alınmak kaydıyla, Türkiye genelinde yayımlanan ve tirajı yüzbinin üzerinde olan en az bir gazetede ilan edilir.

## Cayma Hakkı

Madde 14: Düzenlenen kampanyalarda, tüketicilere malın veya hizmetin teslim veya ifa edilmemesi koşulu ile tüketicinin bu talebini satıcı veya sağlayıcıya noter aracılığı ile ya da iadeli-taahhütlü mektup ile bildirmesinden sonra, satıcı veya sağlayıcı, mal veya hizmetin teslim veya ifa tarihini geçmemek şartıyla ödemiş olduğu tüm bedeli ve kıymetli evrakı tüketicieye iade etmekle yükümlüdür.

## Garanti Belgesi, Türkçe Kullanma Kılavuzu, Satış Sonrası Hizmetler

Madde 15: Kampanyalı satış konusu mal, Kanun'un 13. 14. ve 15. maddeleri gereği Bakanlık'ça belirlenen garanti belgesi ve/veya tanıtma ve kullanma kılavuzu ile birlikte satılması ve satış sonrası hizmetlerin verilmesi zorunlu mallar kapsamında ise, malın teslimi sırasında tüketicieye bu belgelerin de teslim edilmesi ve satış sonrası hizmetlerinin sunulması zorunludur.

## Kampanya Niteliğindeki Diğer Satışlar

Madde 16: Gazete, radyo, televizyon ilanı ve diğer yollarla halka duyurularak düzenlenen ve muhtelif sayılarda gruplar oluşturularak kura çekmek suretiyle veya başka bir şekilde teslim tarihlerinin belirlendiği satış türüne de bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM****Son Hükümler****Kaldırılan Hükümler**

Madde 17: 25.5.1994 tarih ve 21940 sayılı *Resmî Gazete'* de yayımlanan Taksitli, Kampanyalı ve Kapıdan Satışlar Hakkındaki Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ yürürlükten kaldırılmıştır.

Geçici madde 1: Halen kampanya düzenleyen satıcı ve sağlayıcılar bu Yönetmeliğin 11. maddesinde belirtilen kampanyalı satış izin belgesini, Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren altı ay içinde almak zorundadırlar.

**Yürürlük**

Madde 18. Bu Yönetmelik 14/6/2003 tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

Madde 19. Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmî Gazete* 13.06.2003

## KAPIDAN SATIŞLARA İLİŞKİN UYGULAMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Kapsam, Dayanak, Tanımlar

##### Amaç

Madde 1: Bu Yönetmelik, kapıdan satış yapacaklarda aranılacak nitelikleri, kapıdan satışlara tabi olan ve olmayan mal ve hizmet gruplarını ve kapıdan satışlara ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemek amacıyla hazırlanmıştır.

##### Kapsam

Madde 2. Bu Yönetmelik, işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında yapılan satışlara uygulanır.

##### Dayanak

Madde 3: Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. maddesi ve bu Kanun'un 4822 sayılı Kanun ile değişik 8 ve 9. maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

Madde 4: Bu Yönetmelikte geçen;

- a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,
- b. Kanun: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- c. Genel Müdürlük: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nü,
- d. Müdürlük: Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü'nü,
- e. Kapıdan satış: İşyeri, fuar panayır gibi satış mekanları

EKLER dışında yapılan satımları,

f. İşyeri: Mal satarın veya hizmet verenin işyeri niteliğindeki mağaza, yazıhane, idarehane, muayenehane, imalathane, şube, depo, otel, eğlence ve spor yerleri, madenler, inşaat şantiyeleri gibi ticari, sınai, zirai veya mesleki bir faaliyetin icrasına tahsis edilen veya bu faaliyetlerde kullanılan yerleri,

g. Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

h. Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,

i. Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

j. Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

k. Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

l. Kredi veren: Tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile veren, mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Kapıdan Satış Usul ve Esasları Kapıdan Satış Yetki Belgesi Başvurusu

Madde 5: Bu Yönetmelik kapsamındaki satışlarla ilgili

olarak faaliyette bulunan ve ödenmiş sermayesi en az yirmibeşmilyar TL olan satıcı veya sağlayıcılar, merkezlerinin bulunduğu ildeki Müdürlüğe başvurarak "Kapıdan Satış Yetki Belgesi" almak zorundadır.

Başvuru sırasında aşağıdaki belgeler istenir.

- a. Asgari şartları 6. maddede belirtilen sözleşme örneği,
- b. Bu Yönetmeliğe uygun şekilde Bakanlık'ca bastırılmış 3 adet kapıdan satış yetki belgesi örneği,
- c. Ticaret Sicil Tasdiknamesi'nin bir sureti,
- d. Satıcı veya sağlayıcıyı temsil etmeye yetkili olanların noter onaylı imza sirküleri,
- e. Satıcı veya sağlayıcının ticari faaliyet alanını ve kuruluşunu gösteren *Ticaret Sicil Gazetesi*,
- f. Satıcı veya sağlayıcının ödenmiş sermayesini gösteren Serbest Muhasebeci, Mali Müşavir veya Yeminli Mali Müşavir tarafından düzenlenen rapor.

### Sözleşme

Madde 6: Bu Yönetmelik kapsamındaki satışlarda, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında yazılı bir sözleşme yapılması ve akdedilen sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Sözleşmede bulunması zorunlu asgari bilgiler:

- a. Tüketicinin ve satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,
- b. Sözleşmenin düzenlendiği tarih,
- c. Malın veya hizmetin teslim veya ifa tarihi,
- d. Malın veya hizmetin vergiler dahil Türk Lirası olarak peşin satış fiyatı,

e. Sözleşme konusu mal veya hizmetin nitelik ve niceliğine ilişkin açıklayıcı bilgiler,

f. Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres,

g. Cayma hakkını belirten en az onaltı punto koyu siyah harflerle yazılan; *“Tüketicinin hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı teslim aldığı veya sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde malı veya hizmeti reddederek sözleşmeden cayma hakkının var olduğunu ve cayma bildirimini satıcı veya sağlayıcıya ulaşması tarihinden itibaren malı geri almayı taahhüt ederiz.”* ibaresi.

Sözleşmede belirlenen şartlar, sonradan hiçbir şekilde ve şartta tüketici aleyhine değiştirilmez.

Satıcı veya sağlayıcı, sözleşmeyi tüketicinin imzalamasını ve sözleşme tarihini tüketicinin kendi el yazısı ile yazmasını sağlamak zorundadır.

Cayma hakkını belirten ibarenin sözleşmenin birinci sayfasında yer alması zorunludur.

### **Belgenin Geçerlilik Süresi ve Vize İşlemleri**

Madde 7: Müdürlük’çe onaylanan kapıdan satış yetki belgelerinin geçerlilik süresi bir yıldır.

Kapıdan satış yetki belgeleri onay tarihi esas alınarak her yıl vize edilir.

Geçerlilik süresinin bitimini takip eden üç ay içerisinde vizesi yapılmayan belgeler geçersiz sayılır.

### **Kapıdan Satış Yetki Belgesinin İptali**

Madde 8: Bakanlık ve Müdürlük’çe yapılan denetimler sonucunda bu Yönetmeliğe aykırı uygulamaları tespit edilen ve bununla ilgili olarak yapılan uyarıya rağmen, bu durumun düzeltilmemesi halinde, kapıdan satış yetki belgesi iptal edilir. Belgesi iptal edilen tüzel kişilerin mensubu olduğu ilgili meslek kuruluşlarına da bu durum ayrıca bildirilir.



## Taksitli Kapıdan Satışlar

Madde 9: Taksitle yapılan kapıdan satışlarda 6. maddeye ek olarak aşağıdaki unsurların sözleşmede bulunması zorunludur.

a. Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek tüm vergiler dahil Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,

b. Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının %30'unu geçmemek üzere gecikme faizi oranı,

c. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,

d. Peşinat tutarı,

e. Ödeme planı.

Sözleşmeden ayrı olarak kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenecekse bu senet, her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde ve sadece nama yazılı olarak düzenlenir. Aksi takdirde, kambiyo senedi geçersizdir.

Sözleşmeden ayrı olarak kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenecekse, bu senet veya senetlerin toplam tutarı, mal veya hizmetin sözleşmede yer alan toplam satış fiyatını geçemez.

Tüketici borçlandığı toplam miktarı önceden ödeme hakkına sahiptir. Tüketici aynı zamanda, bir taksit miktarından az olmamak şartıyla bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunabilir. Her iki durumda da satıcı ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür.

Satıcı veya sağlayıcı, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını sözleşmeye koyacağı bir şartla saklı tutmuşsa, bu hak ancak, satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi ve ödenmeyen taksit toplamının satış bedelinin en az onda biri olması, tüketiciye kalan borçlarını

EKLER ödemesi için bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunulması halinde kullanılabilir.

Bu maddenin birinci fıkrasının (a) ve (b) bendleri ile dördüncü fıkrası, mal veya hizmetin peşin satış fiyatı ile taksitli toplam satış fiyatı arasında fark olması halinde uygulanır.

### **Sorumluluk**

Madde 10: Mal veya hizmetin, sözleşmede belirtilen fiyat, nitelik, miktar ve sürelerle uygun olarak teslim veya ifa edilmesi veya yerine getirilmesi zorunludur. Buna aykırı davranılması halinde satıcı, bayi, acente, temsilci, kredi veren, imalatçı/üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

### **Cayma Hakkının Kullanımı**

Madde 11: Tüketici;

a. Malın teslimi ile sözleşmenin aynı tarihte yapılması durumunda sözleşmenin düzenlendiği tarihten itibaren,

b. Malın tüketiciye teslimi sözleşmenin imzalandığı tarihten sonra ise malın teslim tarihinden itibaren,

c. Hizmet satımında, sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren,

Yedi günlük cayma hakkı süresinin sonuna kadar malı veya hizmeti kabul veya hiçbir gerekçe göstermeksizin reddetmekte serbesttir.

Bu süre dolmadan satıcı veya sağlayıcı, kapıdan satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

Mal veya hizmetin reddedilmesi halinde tüketici cayma kararını, herhangi bir şekil şartına bağlı kalmaksızın satıcıya bildirir.

Satıcı veya sağlayıcı, cayma bildiriminin kendisine ulaştığı

tarihten itibaren yirmi gün içinde malı geri almakla yükümlüdür.

Sözleşmenin ve malın tüketiciye teslim edildiğini ispat satıcı veya sağlayıcıya aittir. Aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanmak için yedi günlük süre ile bağlı değildir.

Tüketici, malın mutlak kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalarından sorumlu değildir.

### **Garanti Belgesi, Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu, Satış Sonrası Hizmetleri**

Madde 12: Kapıdan satış konusu mal, Kanun'un 13. 14. ve 15. maddeleri gereği Bakanlık'ça belirlenen garanti belgesi ve/veya tanıtma ve kullanma kılavuzu ile birlikte satılması ve satış sonrası hizmeti verilmesi zorunlu mallar kapsamında ise, malın teslimi sırasında tüketiciye bu belgelerin de teslim edilmesi ve satış sonrası hizmetlerinin sunulması zorunludur.

### **Fiyat Kataloğu**

Madde 13: Bu Yönetmelik kapsamındaki satışlarda satıcı veya sağlayıcı, satış konusu mal ve hizmetlerin fiyatlarını içeren kataloğunu veya Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği'nin 5. maddesine uygun olarak düzenlenmiş fiyat listesini tüketiciye göstermek zorundadır.

### **Kapsam Dışı Satışlar**

Madde 14. Aşağıdaki satışlara bu Yönetmelik hükümleri uygulanmaz.

- a. Gıda maddeleri satışları,
- b. Halkın gündelik tüketiminin düzenli olarak karşılanmasına yönelik satışlar,
- c. Sigorta sözleşmeleri,
- d. Eğitim ve/veya kültürel amaçlı kitap, dergi, ansiklopedi, ses ve video kaseti, sözlü veya görüntülü manyetik bant veya

EKLER optik disk ve benzerlerini kapsayan satışlar,

e. İşyeri dışında satışa sunulması teamül, ticari örf veya adetten kabul edilen mal veya hizmet satışları.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Son Hükümler

#### Kaldırılan Hükümler

Madde 15: 21.12.1995 tarihli ve 22500 sayılı *Resmî Gazete*'de yayımlanan Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ yürürlükten kaldırılmıştır.

Geçici madde 1. Halen kapıdan satış faaliyetinde bulunan satıcı ve sağlayıcılar bu Yönetmeliğin 5. maddesinde belirtilen kapıdan satış yetki belgesini, Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren 6 ay içinde almak zorundadırlar.

#### Yürürlük

Madde 16: Bu Yönetmelik 14/6/2003 tarihinde yürürlüğe girer.

#### Yürütme

Madde 17: Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmî Gazete* 13.06.2003

**MESAFELİ SÖZLEŞMELER  
UYGULAMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA  
YÖNETMELİK**

**Amaç**

Madde 1: Bu Yönetmeliğin amacı, mesafeli sözleşmeler hakkında uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Kapsam**

Madde 2: Bu Yönetmelik, yazılı, görsel ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan, malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelere uygulanır.

**Dayanak**

Madde 3: Bu Yönetmelik, 23:2:1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. ve bu Kanun'a 4822 sayılı kanunla eklenen 9/A maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

Madde 4: Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,

b. Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanı'nı,

c. Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

d. Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,

e. Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

f. Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

g. Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

h. Kredi veren: Mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini,

1. Mesafeli Sözleşme: Yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmeleri, ifade eder.

### Ön Bilgiler

Madde 5: Mesafeli sözleşmenin akdinden önce aşağıdaki bilgilerin tüketiciye verilmesi zorunludur.

a. Satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,

b. Sözleşme konusu mal ya da hizmetin temel özellikleri,

c. Sözleşme konusu mal ya da hizmetin tüm vergiler dahil satış fiyatı,

d. Satıcı veya sağlayıcının fiyat dahil tüm vaatlerinin geçerlilik süresi,

e. Tüketicinin ödemelerinin nasıl yapılacağına dair bilgiler,

f. Teslimat ve ifanın nasıl yapılacağına ve varsa buna

ilişkin masrafların tutarı ve kimin tarafından karşılanacağına dair bilgiler,

g. Cayma hakkı ve bu hakkın nasıl kullanılacağına dair bilgiler,

h. Tüketicie bir maliyeti varsa kullanılan iletişim yollarının ücreti,

ı. Sözleşme konusu mal ya da hizmetin, teslim ve ifa tarihlerine ilişkin program,

j. Tüketicinin talep ve şikayetlerini iletebileceği satıcı veya sağlayıcının açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri.

### **Ön Bilgilerin Doğruluğunun Yazılı Olarak Kanıtlanması**

Madde 6: Tüketici, ön bilgileri doğru ve eksiksiz olarak edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe sözleşme akdedilemez. Elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde bu teyit işlemi yine elektronik ortamda yapılır. Tüketici, mallar için sözleşme konusu mal kendisine ulaşmadan, hizmetler için de en geç sözleşmenin ifasından önce ön bilgileri içeren yazılı onayı almalıdır.

### **Sözleşmede Bulunması Gereken Şartlar**

Madde 7: Mesafeli sözleşmenin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Sözleşmede;

a. Tüketicinin, satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,

b. Sözleşmenin düzenlendiği tarih,

c. Malın veya hizmetin teslim veya ifa tarihi ve şekli,

d. Teslimat ve ifaya ilişkin masrafların tutarı ve kimin tarafından karşılanacağına dair bilgiler,

EKLER

e. Sözleşme konusu malın veya hizmetin cinsi veya türü, miktarı ve varsa marka ve modeli,

f. Malın veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil peşin satış fiyatı,

g. Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,

h. Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının %30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,

ı. Peşinat tutarı,

j. Ödeme planı,

k. Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları, yer alır.

### **Cayma Hakkı**

Madde 8: Tüketici; mal satışına ilişkin mesafeli sözleşmelerde, teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı reddederek sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Hizmet sunumuna ilişkin mesafeli sözleşmelerde ise, bu süre sözleşmenin imzalandığı tarihte başlar. Sözleşmede, hizmetin ifasının yedi günlük süre dolmadan yapılması kararlaştırılmışsa, tüketici ifanın başlayacağı tarihe kadar cayma hakkını kullanabilir. Cayma hakkının kullanımından kaynaklanan masraflar satıcı veya sağlayıcıya aittir.

Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ve tüketiciye anında teslim edilen mallara ilişkin sözleşmelerde cayma hakkı ve kullanımına ilişkin hükümlere tabi değildir.

Malın teslimi sözleşmeye taraf olan tüketici dışında bir kişiye yapılırsa dahi tüketici cayma hakkını kullanabilir. Bu durumda satıcı malı 9. maddenin 4. fıkrası hükmü uyarınca üçüncü kişiden teslim alır.



Tüketicinin özel istek ve talepleri uyarınca üretilen veya üzerinde değişiklik ya da ilaveler yapılarak kişiye özel hale getirilen mallarda tüketici cayma hakkını kullanamaz. Ayrıca tüketici, niteliği itibariyle iade edilemeyecek, hızla bozulma veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan mallar söz konusu olduğunda cayma hakkını kullanamaz.

Bu Yönetmeliğin 6. ve 7. maddesindeki koşullardan biri eksik olduğu taktirde satıcı veya sağlayıcı en geç 30 gün içerisinde eksikliği giderir. Bu durumda yedi günlük süre, söz konusu eksikliğin giderildiğine dair bilginin yazılı olarak tüketiciye ulaştırıldığı tarihten itibaren başlar.

Tüketicinin ödediği bedel kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı tarafından ya da satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak karşılanıyorsa, cayma hakkının kullanılması halinde, kredi sözleşmesi de hiçbir tazminat veya cezai şart tutarını ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın kendiliğinden sona erer. Ancak bunun için, cayma bildiriminin kredi verene de yazılı olarak iletilmesi gerekir.

### **Satıcı ve Sağlayıcının Yükümlülüğü**

Madde 9. Satıcı veya sağlayıcı tüketicinin siparişi kendisine ulaştırdığı andan itibaren en geç 30 gün içerisinde edimini yerine getirmekle yükümlüdür. Bu süre tüketiciye daha önceden yazılı olarak bildirilmek koşuluyla en fazla on gün uzatılabilir.

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmekle, ayrıca yirmi gün içinde de malı geri almakla yükümlüdür.

Satıcı veya sağlayıcı mesafeli sözleşme konusu malın veya hizmetin tüketiciye teslimi veya ifasından önce sözleşmenin bir nüshasını ve ön bilgilerin teyidine ilişkin yazılı onayın bir nüshasını tüketicinin kendi el yazısı ile imzalanmasını sağlayarak teslim eder. Uyuşmazlık halinde ispat külfeti satıcı ve sağlayıcıya aittir.

Haklı bir sebebe dayanmak şartıyla satıcı veya sağlayıcı, sözleşmeden doğan ifa yükümlülüğünün süresi dolmadan ve sözleşmede belirtmesi şartıyla, tüketiciye eşit kalite ve fiyatta mal veya hizmet tedarik edebilir.

Satıcı veya sağlayıcı, sipariş konusu mal veya hizmetin yerine getirilmesinin imkansızlaştığını ileri sürerek, sözleşme konusu yükümlülüklerini yerine getiremiyorsa, bu durumu, sözleşmeden doğan ifa yükümlülüğünün süresi dolmadan tüketiciye bildirir. Ödemiş olduğu bedel ve borç altına sokan tüm belgeleri on gün içinde tüketiciye iade eder.

### **Geri Ödeme**

Madde 10: Mesafeli sözleşmelerde, ödemenin kredi kartı veya benzeri bir ödeme kartı ile yapılması halinde tüketici, kartın kendi rızası dışında ve hukuka aykırı biçimde kullanıldığı gerekçesiyle ödeme işleminin iptal edilmesini talep edebilir. Bu halde, kartı çıkaran kuruluş itirazın kendisine bildirilmesinden itibaren on gün içinde ödeme tutarını tüketiciye iade eder.

### **Kapsam Dışı Sözleşmeler**

Madde 11: Bu Yönetmelik hükümleri;

a. Banka, sigorta ile ilgili,

b. Otomatik satış makineleri vasıtasıyla akdedilen,

c. Halka açık jetonlu telefonlar vasıtasıyla akdedilen,

d. Açık arttırma yolu ile akdedilen,

e. Gıda, içecek ve günlük tüketim için tüketicinin evine veya işyerine düzenli olarak sağlanan malların tedariki ile ilgili,

f. Sağlayıcının üstlendiği, barınma, ulaşım, yemek tedariki, sportif ve kültürel faaliyetler ve eğlence hizmetlerini özel bir günde veya sürede tedarik etmesine ilişkin hükümler içeren,

sözleşmelere uygulanmaz.

## **Yürürlük**

EKLER

Madde 12. Bu Yönetmelik 14.6.2003 tarihinde yürürlüğe girer.

## **Yürütme**

Madde 13: Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmi Gazete* 13.06.2003

## ETİKET, TARİFE VE FİYAT LİSTELERİ YÖNETMELİĞİ

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Genel Hükümler

##### Amaç

Madde 1: Bu Yönetmelik, perakende olarak satışa sunulan mallar ile hizmetlerin, etiket, tarife ve fiyat listelerinin, şekli, içeriği ile kullanılma, usul ve esaslarını düzenler.

##### Kapsam

Madde 2. Bu Yönetmelik hükümleri; 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu uyarınca Turizm Bakanlığı'ndan belgeli ve belgelendirilecek işletmeler dışında kalan, dükkan, büfe, mağaza, alış-veriş merkezi, depo gibi sabit satış yerleri ile hal ve pazar yerlerinde, işportalarda seyyar satıcılar tarafından veya kapıdan satış yoluyla yapılan perakende satışlar ile gerçek veya tüzel kişiler tarafından tüketicilere sunulan her türlü mal ve hizmete uygulanır.

##### Dayanak

Madde 3: Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. maddesi ve bu Kanun'un 4822 sayılı Kanun ile değişik 12. maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

Madde 4. Bu Yönetmelik'te geçen;

a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,

b. Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanı'nı,

c. Kanun: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

d. Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

e. Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,

f. Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

g. Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

h. Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

i. Malın üretim yeri: Malm üretildiği yeri veya ithal mallarda, malın üretildiği ülkeyi,

j. İndirimli satışlar: Mevsim değişimleri, mal stoklarının eritilmesi, ticari faaliyetlerin tasfiyesi, işyeri değişikliği ya da benzeri nedenlerle belirli indirim miktarı veya oranı ile yapılan satışları,

k. Etiket: Bir malın üretim yeri, cinsi, satış fiyatı hakkında tüketicileri bilgilendirmek ve aydınlatmak üzere kullanılan çeşitli boyut ve şekillerdeki etiketi,

l. Tarife ve fiyat listesi: Mal veya hizmetin satış fiyatı hakkında tüketicileri bilgilendirmek ve aydınlatmak üzere kullanılan listeyi,

m. Malın veya hizmetin satış fiyatı: Bir malın veya hizmetin satışa sunulduğu şekliyle taşıdığı, tüm vergiler dahil bedeli,

n. Malın birim fiyatı: Bir malın teamül, ticari örf ve adet ile alışılmış satış usul ve şekillerine göre adet, uzunluk, ağırlık, alan veya hacim ölçülerinden biriyle ifade edilen fiyatını, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

Etiket, Tarife ve Fiyat Listesi  
Etiket Bulundurma Zorunluluğu

Madde 5: Ticaret konusu olan ve perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının ya da kaplarının üzerine etiket konulması, etiket konulması mümkün olmayan hallerde ise, aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek ve kolaylıkla okunabilecek şekilde uygun yerlere asılması veya konulması zorunludur. Etiket ve listelerde bulunması zorunlu hususlar aşağıda gösterilmiştir:

- a. Malın üretim yeri,
- b. Malın ayırıcı özelliği,
- c. Malın tüm vergiler dahil satış fiyatı.

İthal edilmiş mallara ait etiketlerde; malın üretildiği ülke isminin veya "ithal," "ithal malı", "yabancı" gibi malın ithal edildiğini gösterir bir ibarenin kullanılması zorunludur. Etiket bu tür bir ibarenin yer almaması ya da "yerli," "yerli malı," "Türk Malı" gibi ibarelerin kullanılması, o malın yurt içinde üretildiğini gösterir.

Üretici veya satıcılar tarafından yapılarak; cam, naylon, karton, kağıt ve bunlara benzer maddelerden oluşan kutu, kova, şişe, kavanoz, poşet, torba ve benzeri ambalajlar içinde satılan her türlü gıda, yiyecek, içecek ve temizlik maddelerinin etiketlerinde; net ağırlıklarının veya hacimlerinin satış fiyatları ile birim fiyatlarının aynı boyut ve renkte görülebilir ve okunabilir şekilde yazılması zorunludur.

## Etiket Zorunluluğu Olmayan Mallar

Madde 6: Üzerinde veya ambalajında, etikette aranılan hususlar basılı olarak açıkça yazılı bulunan mallarla, kitap, dergi ve gazete gibi üzerinde fiyatı belirtilmiş olan mallarda ve arttırma suretiyle veya özel Kanunlarına göre satışı yapılan mallarda etiket ve liste koyma zorunluluğu yoktur.

Satış fiyatı, ulusal veya uluslararası borsa veya benzeri

kurum ya da kuruluşlarca ya da ticari örf ve adetlere göre belirlenen ve uygulanan kıymetli taş veya madenlerden yapılmış mallarda da etiket ve liste koyma zorunluluğu bulunmamakla birlikte bu malların cinslerine göre birim satış fiyatları; bu Yönetmeliğin 9. maddesindeki esaslara aykırı olmamak üzere, satışa arz edildikleri işyerinin uygun bir yerinde görülebilir ve okunabilir bir şekilde gösterilir. Bu satış fiyatlarına işçilik bedelinin dahil olup olmadığı ayrıca ve açıkça belirtilir.

Üretici, toptancı, ithalatçı satıcılar tarafından ambalajlanarak satışa sunulan mallarda, Bakanlık'ça mecburi uygulamaya konulan TS 4331 no'lu "*Ambalajların İşaretlenmesi ve Etiketlenmesi*" ile ilgili standart hükümleri ayrıca uygulanır.

### **Etiketin Konuluş Biçimi ve Yeri**

Madde 7: Perakende olarak satışa arz edilen mallara konulması zorunlu olan etiketler; malın niteliğine, malın satışa sunulduğu yerin büyüklüğüne, ticari usul ve adetlere göre malın veya aynı nitelikteki mal gruplarının veya raflarının üzerine konulmak, dikilmek, zımbalamak, yapıştırılmak bunlara herhangi bir bağ ile tutturulmak veya asılmak suretiyle kullanılır.

### **Tarife ve Fiyat Listesi**

Madde 8: Hizmetlerin özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre, tarife ve fiyat listelerine ilişkin belge, levha, pano ve benzerleri, hizmetin sunulduğu işyerinde, tüketiciler tarafından görülebilecek ve kolaylıkla okunabilecek şekilde asılır, takılır veya konulur.

Lokanta ve bunun gibi yerlerde tarife ve fiyat listelerinin işyerinin dışında da gösterilmesi ayrıca, tarife ve fiyat listesinde gösterilen fiyatların üzerine; servis ücreti veya herhangi bir isim altında başka bir ücret konulacaksa, bunun tarife ve fiyat listesinde gösterilmesi zorunludur.

### **Etiketlerin ve Listelerin Biçim ve Kapsamı**

Madde 9: Etiketlerin ve listelerin kare, dikdörtgen, daire

EKLER

ve benzeri geometrik bir şekilde olması gerekir. Bunların kolaylıkla görülebilir boyutlarda, üzerindeki rakam ve harflerin okunabilir, düzgün, eksiksiz, gerçeğe uygun, yeterli büyüklükte ve başka rakam, kelime ve işaretlerle karışıklığa sebep vermeyecek görünüşte olması, yanıltıcı ve aldatıcı bilgiler, içermemesi zorunludur. Etiketlerin tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilecek ve hangi mala ait olduğu açıkça belli olacak şekilde konulması gerekir.

Etiket ve listelere satış fiyatlarının; "Türk Lirası" veya kısaca "TL" şeklinde yazılması zorunludur.

Bakanlık, gerektiğinde etiket ve listelerin, şekil, boyut, cinsleri ile benzeri hususları tespit ve ilan eder.

### **Tarife ve Fiyat Listelerinin Biçim ve Kapsamı**

Madde 10: Tarife ve fiyatları, meslek kuruluşları veya mevzuatına göre bu konuda yetkili bulunan kurum ya da kuruluşlarca belirlenen mal ve hizmetlere ilişkin, tarife ve fiyat listelerini içeren belge, levha, pano ve benzerleri, bu Yönetmeliğin 8. ve 9. maddelerine aykırı olmamak kaydıyla bu kurum ve kuruluşlarca belirli tip ve ebatla hazırlanabilir.

Bunların dışındaki tarife ve fiyat listeleri bu Yönetmeliğin 8. ve 9. madde esaslarına aykırı olamaz.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli Hükümler**

#### **Fiyat**

Madde 11: Etiket, fiyat listesi veya bu Yönetmelik'te yazılı diğer araçlarla tüketicilerin bilgisine sunulan fiyat, peşin ve tüm vergiler dahil satış fiyatıdır. Bu fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

Bir malın veya hizmetin miktar, sayı, ebat ve benzeri farklı birimlerden satışı yapıldığı takdirde, her birime uygulanan fiyatlar etiketlerde, tarife ve fiyat listelerinde ayrı ayrı gösterilir.



## İndirimli Satışlar

Madde 12: Fiyat indirimine giren mal ve hizmetlerin etiket, tarife ve fiyat listelerinde, bu Yönetmeliğe göre yer alması gereken hususlara ek olarak, indirimli satış fiyatının; 9. maddedeki esaslara aykırı olmamak üzere malın indirimden önceki satış fiyatıyla birlikte ayrıca gösterilmesi zorunludur. Lokanta ve bunun gibi yerlerde bu zorunluluk aranmaz.

### Toptan ve Perakende Satışların Birlikte Yapıldığı Durumlar

Madde 13: Toptan ve perakende satışların birlikte yapıldığı yerlerde, perakende satışlar için bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

### Uygulama

Madde 14: Bakanlık ve belediyeler, bu Yönetmelik hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle ayrı ayrı görevlidirler.

### Denetim

Madde 15: Bakanlık müfettişleri ve kontrolörleri ile Bakanlık'ça ve belediyelerce görevlendirilecek personel; mağaza, dükkan, ticarethane gibi her türlü mal satılan veya hizmet sunulan yerlerde, Kanun'un 12. maddesi ve bu Yönetmeliğin uygulanması ile ilgili olarak denetleme yapmaya görevli ve yetkilidirler.

Yapılan denetimlerde bu Yönetmeliğe aykırılıkların tespiti halinde satıcılar hakkında Kanun'un 25. ve 26. madde hükümleri uygulanır.

Yetkili ve görevli kişi ve kuruluşlara her türlü bilgi ve belgelerin doğru olarak ve istendiği zaman gösterilmesi, asıl veya onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Son Hükümler

#### Yürürlükten Kaldırılan Hükümler

Madde 16: 29.8.1995 tarihli ve 22389 sayılı *Resmî Gazete'* de yayımlanan Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

#### Yürürlük

Madde 17: Bu Yönetmelik 14.6.2003 tarihinde yürürlüğe girer.

#### Yürütme

Madde 18: Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmî Gazete* 13.06.2003

## GARANTİ BELGESİ UYGULAMA ESASLARINA DAİR YÖNETMELİK

### Amaç

Madde 1: Bu Yönetmeliğin amacı; hangi malların garanti belgesi ile satılmak zorunda olduğunu, bunların azami tamir sürelerini ve garanti belgesinin onaylanmasına ve uygulanmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

### Kapsam

Madde 2: Bu Yönetmelik, garanti belgesi ile satılmak zorunda olan, ekli listede yer alan ve tüketici işlemine konu olan mallara uygulanır.

### Dayanak

Madde 3: Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. maddesi ve bu Kanun'un 4822 sayılı kanunla değişik, 13. maddesine dayanılarak düzenlenmiştir.

### Tanımlar

Madde 4: Bu Yönetmelik'te geçen;

- a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,
- b. Genel Müdürlük: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nü,
- c. İl Müdürlüğü: Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü'nü,
- d. TSE: Türk Standardları Enstitüsü Başkanlığı'nı,
- e. Kanun: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- f. Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyalardan Bakanlıkça,

**EKLER** bu Yönetmeliğin eki listede tespit ve ilan edilen, garanti belgesi ile satılması zorunlu olan malı,

g. Garanti Belgesi: İmalatçı - üretici veya ithalatçıların, sattıkları, ürettikleri ve/veya ithal ettikleri mallar için düzenlenen ve malın garanti süresi içerisinde meydana gelebilecek arızalarının en az iki yıl süreyle veya özelliği nedeniyle belirlendiği ölçü birimi içerisinde, ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesinin, tamirinin, bedel iadesinin veya bedel indiriminin taahhüt edildiğini ve satıcı ile tüketicinin yükümlülüklerini gösteren belgeyi,

h. Servis İstasyonu: İmalatçı - üretici ve/veya ithalatçıların, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için; kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından ve/veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisleri,

ı. İmalatçı-üretici: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, bu Yönetmeliğe ekli listedeki mallardan, tüketiciye sunulmuş olanları üretenler ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanları,

i. İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, bu Yönetmeliğe ekli listede sayılan mallardan herhangi birini yurtdışından getirerek satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi,

j. Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri, ifade eder.

### **Garanti Belgesi Düzenleme Zorunluluğu**

Madde 5: İmalatçı-üretici veya ithalatçı firmalar, imal veya ithal ettikleri, ekli listede yer alan mallar için; Bakanlığa başvurarak garanti belgelerini onaylatmak ve tüketicilere verilecek garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar.

Bu Yönetmelik hükümlerine göre hazırlanacak garanti

belgesinin tasdik edilerek tüketicie verilmesini temin etmekle satıcı, bayii, acente ya da temsilcilikler yükümlü ve sorumludurlar.

Servis istasyonlarında yapılan onarım ve parça değişimi işlemleri sonucunda verilen fatura, bu Yönetmeliğin öngördüğü garanti şartlarını içermesi kaydıyla, garanti belgesi yerine geçer.

### **Garanti ve Tamir Süresi**

Madde 6: Garanti süresi; malın tüketicie teslim tarihinden itibaren başlar ve en az iki yıl ve/veya ilişik listedeki ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır.

Garanti süresinin başka bir ölçü birimi ile belirlenmiş olması halinde, malın üzerinde bu ölçü biriminin tespitine yönelik bir düzeneğin bulunması veya yapısının bu değer tespitine uygun olması gerekir. Aksi halde garanti süresinin iki yıl olduğu kabul edilir.

Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.

Malın tamir süresi en fazla 30 iş günüdür. Bu süre mala ilişkin arızanın servis istasyonuna, servis istasyonunun olmaması durumunda, malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçısı- üreticisinden birine bildirim tarihinden itibaren başlar.

Malın arızasının 15 iş günü içerisinde giderilememesi halinde, imalatçı-üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanuncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır.

### **Garanti Belgesinde Bulunması Zorunlu Bilgiler**

Madde 7: Tüketicilere verilecek garanti belgesinde aşağıda belirtilen bilgi ve açıklamalar yer alır:

a. İmalatçı-üretici ve ithalatçı firmanın unvanı, merkez adresi ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,

- b. Satıcının unvanı, adresi ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
- c. Fatura tarih ve sayısı,
- d. Malın cinsi, markası, modeli ile varsa bandrol ve seri numarası,
- e. Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri,
- f. Garanti süresi,
- g. Azami tamir süresi,
- h. Malın bütün parçaları dahil olmak üzere tamamının en az iki yıl ve/veya Bakanlık'ça belirlenen ölçü birimi ile tespit edilen değere göre garanti kapsamında olduğu,
  1. Malın ücretsiz tamir, değiştirme, bedel iadesi ve bedel indirimi yükümlülüklerine ilişkin bu Yönetmelikte düzenlenen şartlar,
    - i. Kullanım hataları,
    - j. Tüketici lehine tanınabilecek haklarla ilgili diğer hususlar,
    - k. Bakanlık izin tarihi ve sayısı.

### İzin

Madde 8: İmalatçı- üretici veya ithalatçı firmalar, bu maddenin 2. fıkrasında belirtilen mallar haricinde, ürettikleri veya ithal ettikleri her cins ve/veya marka mal için, Bakanlık'ça hazırlanmış garanti belgelerini merkezlerinin bulunduğu yerdeki İl Müdürlüğü'ne onaylatmak zorundadırlar.

Dış Ticaret Müsteşarlığı tarafından İthalat Rejimi kapsamında yayımlanan, İthalinde Garanti Belgesi Aranacak maddelere İlişkin Tebliğ' de gümrük tarife istatistik pozisyonları ve madde isimleri yer alan malları imal veya ithal etmek isteyenlerin garanti belgeleri Genel Müdürlük'çe onaylanır.

Genel Müdürlük, başvuruları değerlendirirken gerek duyması halinde tüketicilerin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını korumak amacıyla; belgelendirilecek ürünle ilgili olarak gerekli incelemeleri yapmaya veya yaptırmaya yetkili olup, daha önce onaylanmış kuruluşlardan alınacak raporları ve ürünle ilgili olarak diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından verilen belgeleri de dikkate alabilir.

Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkındaki Yönetmeliği'nde yer alan mallara yönelik garanti belgeleri, Genel Müdürlük tarafından da onaylanabilir.

Genel Müdürlük veya İl Müdürlüğü'nün onayı bulunmayan garanti belgeleri geçersizdir.

### **Başvuru**

Madde 9: İmalatçı-üretici veya ithalatçılar bir dilekçe ekinde ve Bakanlık'ça bastırılan müracaat formunu doldurarak aşağıdaki belgelerle birlikte Genel Müdürlüğe veya merkezlerinin bulunduğu yerdeki İl Müdürlüğü'ne başvururlar.

- a. Bu Yönetmeliğe uygun şekilde Bakanlık'ça bastırılmış 3 adet garanti belgesi örneği,
- b. Yetkililerin noter onaylı imza sirküleri,
- c. Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi ve eki liste aslının Bakanlık veya noter tasdikli bir örneği,
- d. Malın bakım, onarım ve kullanımını gösterir Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu.

Malın bakım gerektirmemesi veya tamirinin mümkün olması ile yaygın olarak kullanılmaması durumlarında, kullanım ömrü süresince arızalanması halinde yenisini ile değiştirileceğinin imalatçı-üretici ve/veya ithalatçı tarafından taahhüt edilmesi ve ürüne ait garanti belgesi üzerinde açıkça belirtilmesi kaydıyla, bu maddenin (c) bendinde belirtilen belge aranmayabilir. Bu tür talepler Genel Müdürlük'çe değerlendirilerek karara bağlanır.

### **Garanti Belgesi Geçerlilik Süresi, Vize ve Diğer İşlemler**

Madde 10: Genel Müdürlük veya İl Müdürlüğü'nce onaylanan garanti belgelerinin geçerlilik süresi 1 yıldır.

Garanti belgeleri onay tarihi esas alınarak, belgenin onay işleminin yapıldığı yerde, her yıl vize edilir.

Geçerlilik süresinin dolmasını müteakip üç ay içerisinde vizesi yaptırılmayan belgeler geçersiz sayılır.

Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi vizeli olmayan, vize tarihi itibarıyla değişen kural veya kriterlere uygun davranmayan firmaların vize işlemleri yapılmaz.

Garanti belgelerine yönelik vize işlemleri ile unvan, adres değişikliği, model ilavesi ile bu Yönetmeliğin 18. maddesinde belirtilen muafiyet işlemleri ve benzeri müracaatlar sırasında istenecek bilgi ve belgeler Genel Müdürlük'çe ayrıca belirlenir.

### **Garanti Belgesi İptali**

Madde 11: Bu Yönetmeliğe aykırı uygulamaların tespiti ve bununla ilgili olarak Genel Müdürlüğün veya İl Müdürlüğü'nün yazılı uyarısına rağmen, verilen süre içerisinde durumun düzeltilmemesi halinde, firmanın garanti belgesi iptal edilerek mensubu olduğu meslek odasına ve diğer ilgili kamu kuruluşlarına Genel Müdürlük'çe ayrıca bildirilir.

### **İhtiyari Garanti Belgesi**

Madde 12: Bu Yönetmeliğe ekli listede yer almayan bir sanayi malı için yapılacak garanti belgesi başvurularında, imalatçı-üretici veya ithalatçılar bu Yönetmelik hükümlerine uymak zorundadırlar. Bu tür talepler Genel Müdürlük tarafından değerlendirilerek sonuçlandırılır.

### **Ücretsiz Tamir Yükümlülüğü**



Madde 13: Satıcı, malın; garanti süresi içinde, gerek malzeme ve işçilik gerekse montaj hatalarından dolayı arızalanması halinde işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamirini yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.

Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığı servis istasyonları, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; bu malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisi tarafından düzenlenen raporla belirlenir.

Tüketiciler, bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle ilgili Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvurabilir.

### Diğer Yükümlülükler

Madde 14: Tüketicinin onarım hakkını kullanmasına rağmen malın;

a. Tüketicie teslim edildiği tarihten itibaren, belirlenen garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde; aynı arızanın ikiden fazla tekrarlanması veya farklı arızaların dörtten fazla meydana gelmesi veya belirlenen garanti süresi içerisinde farklı arızaların toplamının altıdan fazla olması unsurlarının yanı sıra, bu arızaların maldan yararlanamamayı sürekli kılması,

b. Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,

c. Firmanın servis istasyonunun, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisinin düzenleyeceği raporla arızanın tamirinin mümkün bulunmadığının belirlenmesi, durumlarında, tüketici malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimini talep edebilir.

Bu maddenin (c) bendinde belirtilen raporun, tüketicinin başvuru tarihinden itibaren yedi gün içerisinde düzenlenmesi

zorunludur. Tüketici, raporun belirtilen süre içerisinde düzenlenmemesi veya raporu kabul etmemesi hallerinde, ilgili Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'ne başvurarak mevcut durumun tespit edilmesini isteyebilir.

Satıcı, tüketicinin bu Yönetmeliğin 13. ve 14. maddelerinde belirtilen taleplerini reddedemez. Tüketicinin bu taleplerine karşı satıcı, bayii, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludurlar.

### **Hizmet Yükümlülüğü**

Madde 15: İmalatçı-üretici veya ithalatçılar, garanti belgesi ile sattıkları malların bakım onarım ve kullanımına ilişkin satış sonrası servis hizmetlerini yeterli olarak vermek ve bunun için gerekli tedbirleri almak zorundadır.

### **Değiştirilen Ürünün Garanti Süresi**

Madde 16: Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

### **Kullanım Hatası**

Madde 17: Tüketicinin malı kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar hakkında Yönetmeliğin 13. ve 14. madde hükümleri uygulanmaz.

### **Garanti Belgesi Muafiyet İşlemleri**

Madde 18: Garanti belgesi ile satılmak zorunda olan bir malın imalatının veya ithalatının yalnızca bir gerçek veya tüzel kişinin siparişi üzerine, özel olarak gerçekleştirilmesi durumunda; satıcı ile tüketici arasında satış sonrası hizmetlerini de kapsayacak şekilde bu Yönetmelik hükümlerine uygun yazılı bir sözleşmenin bulunması kaydıyla ve ayrıca kendi ihtiyacında kullanılmak üzere yapılacak imalat veya ithalatlarda, garanti belgesi düzenleme zorunluluğu aranmaz.

### **Ceza**

Madde 19: Bu Yönetmelik hükümlerine aykırı hareket edenler hakkında, Kanun'un idari para cezası ile ilgili hükümleri uygulanır.

### **Kaldırılan Hükümler**

Madde 20: 21.12.2001 tarihli ve 24617 sayılı *Resmi Gazete'* de yayımlanan "*Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair (TRKGM-2001/6) Tebliğ*" ile 13.06.2002 tarih, 24784 sayılı *Resmi Gazete'* de yayımlanan "*Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Tebliğde Değişiklik Yapılması Hakkında (TRKGM-2002/2) Tebliğ*" yürürlükten kaldırılmıştır.

Geçici madde 1. TRKGM-2001/6 sayılı Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Tebliğin 11. maddesi gereğince belgeleri iptal edilen firmalar, bu Yönetmeliğin yürürlük tarihinden itibaren başvurmaları halinde belgelerini yeniletebilirler.

### **Yürürlük**

Madde 21. Bu Yönetmelik 14.6.2003 tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

Madde 22. Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmi Gazete* 14.06.2003

**TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU  
UYGULAMA ESASLARINA DAİR  
YÖNETMELİK**

**Amaç**

Madde 1: Bu Yönetmelik ile üretilen veya ithal edilen sanayi mallarının tanıtım, kullanım, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe kılavuzla ve gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle birlikte satılma zorunluluğu getirilmesi, tanıtma ve kullanma kılavuzuna ilişkin usul ve esasların belirlenmesi amaçlanmıştır.

**Kapsam**

Madde 2: Bu Yönetmelik 5. maddede belirtilenler dışındaki tüm sanayi malları için uygulanır.

**Dayanak**

Madde 3: Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. maddesi ve bu Kanun'un 4822 sayılı kanunla değişik, 14. maddesine dayanılarak düzenlenmiştir.

**Tanımlar**

Madde 4. Bu Yönetmelik'te geçen;

a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,

b. Kanun: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

c. Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu: İmalatçı – üretici veya ithalatçıların imal ve/veya ithal ettikleri sanayi malları için düzenlenen ve malın tanıtım, kullanım, bakım ve basit onarımına ait Türkçe bilgileri kapsayan belgeyi,

d. Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyalardan, Bakanlık'ca tespit ve ilan edilen Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu ile satılmak zorunda olan malı, ifade eder.

### **Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Düzenleme Zorunluluğu**

Madde 5: Aşağıda belirtilen mallar dışında kalan ve piyasada satışa sunulan tüm mallardan ithal edilmiş olanların bakım, onarım ve kullanımına ait tanıtma ve kullanma kılavuzlarının, bu Yönetmeliğin 6. maddesinde belirtilen hususlara ve aslına uygun Türkçe tercümeleriyle, yurt içinde üretilenlerin ise bakım, onarım ve kullanılmasını gösterir Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarıyla satılması zorunludur.

Servis istasyonlarında, fatura kapsamında değiştirilen yedek parçalar için, tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenleme zorunluluğu aranmaz.

a. Her çeşit metal, PVC, polietilen ve benzeri plastik boru ve bağlantı parçaları ile civata, kelepçe, vida, saplama, somun, çivi, pim ve benzeri bağlama elemanları,

b. Kağıt, silgi, kalem ve benzeri kırtasiye malzemeleri,

c. Kürek, bel, kazma, tırmık, el arabası ve benzeri tarım aletleri,

d. Mendil, kemer, pantolon askısı, düğme, fermuar ve benzeri giyim aksesuarları,

e. Tuğla, kiremit, briket gibi inşaat malzemeleri ile dökme olarak satılan çimento, kireç, kum, çakıl, kömür ve benzeri mineral ve ürünler,

f. Çatal, kaşık, kepçe, bıçak, tabak, bardak ve benzeri mutfak eşyaları ile makas, vazo ve saksı gibi ev eşyaları,

g. El sanatları, kuyumculuk ve benzeri diğer sanatsal ürünler,

h. Malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş şekline göre am-

**EKLER** balaj içerisinde satılan ve ambalajında özellikleri ve kullanım şekli belirtilen;

1. Makine yağı, antifiriz, hidrolik yağı, kibrit, gübre, tiner, vernik, boya incelticileri, kozmetik ve diğer kimyevi ürünler,
2. Boya, çimento, kireç ve benzeri ürünler,
3. Yiyecek ve içecek gıda maddeleri,
4. Temizlik maddeleri,
5. Kömür ve benzeri yakacak maddeleri.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu, mal ile birlikte ayrıca verilir. Ancak, malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş şekline göre ambalajının üzerine yazılabilir veya eklenebilir. Ayrıca, tüketicinin tercihine göre, cd veya disket gibi elektronik ortamda da hazırlanabilir.

#### **Tanıtma ve Kullanma Kılavuzunda Bulunması Gereken Bilgiler**

Madde 6: Tanıtma ve kullanma kılavuzunda mallar ile ilgili olarak, malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş şekline göre aşağıda belirtilen bilgilerin bulunması zorunludur:

- a. İmalatçı - üretici veya ithalatçı firmanın unvanı, adres ve telefon numarası,
- b. Bakım, onarım ve kullanımda uyulması gereken kurallar,
- c. Taşıma ve nakliye sırasında dikkat edilecek hususlar,
- d. Kullanım sırasında insan veya çevre sağlığına tehlikeli veya zararlı olabilecek durumlara ilişkin uyarılar,
- e. Kullanım hatalarına ilişkin bilgiler,
- f. Özellikleri ile ilgili tanıtıcı ve temel bilgiler,
- g. Tüketicinin kendi yapabileceği bakım, onarım veya ürünün temizliğine ilişkin bilgiler,

h. Periyodik bakım gerektirmesi durumunda, periyodik bakımın yapılacağı zaman aralıkları ile kimin tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler,

ı. Bağlantı veya montajının nasıl yapılacağını gösterir şema ile bağlantı veya montajının kimin tarafından yapılacağına (tüketici, yetkili servis) ilişkin bilgiler,

i. Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü,

j. Varsa standart numarası,

k. Servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin isim, adres ve telefon numaraları veya çağrı merkezleri gibi diğer erişim bilgileri,

Malın teknik özelliği ve/veya tüketicinin kullanımında karşılaşılabileceği kolaylıklar da dikkate alınarak, yukarıda belirtilen bilgilerin işaret ve/veya şekil çizmek suretiyle açık olarak anlatılabilmesi halinde, ayrıca yazılı bir metin aranmaz.

### **Ceza**

Madde 7: Bu Yönetmeliğe aykırı hareket edenler hakkında, Kanun'un idari para cezası ile ilgili hükümleri uygulanır.

### **Kaldırılan Hükümler**

Madde 8. 21.12.2001 tarihli ve 24617 sayılı *Resmî Gazete'* de yayımlanan "*Tanıma ve Kullanma Kılavuzu Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ (TRKGM-2001/8)*" yürürlükten kaldırılmıştır.

### **Yürürlük**

Madde 9: Bu Yönetmelik 14.06.2003 tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

Madde 10: Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmî Gazete* 14.06.2003

## SANAYİ MALLARININ SATIŞ SONRASI HİZMETLERİ HAKKINDA YÖNETMELİK

### Amaç

Madde 1: Bu Yönetmeliğin amacı, ekli listede yer alan malların kullanım ömürleri ile satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

### Kapsam

Madde 2: Bu Yönetmelik, imalatçı - üretici ve/veya ithalatçıların satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini vermek zorunda oldukları, ekli listede yer alan; sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri mallara uygulanır.

### Dayanak

Madde 3: Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. maddesi ve bu Kanun'un 4822 sayılı kanunla değişik, 15. maddesine dayanılarak düzenlenmiştir.

### Tanımlar

Madde 4: Bu Yönetmelikte geçen;

- a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,
- b. Genel Müdürlük: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nü,
- c. TSE: Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığı'nı,
- d. Kanun: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- e. Mal: Alış-veriş konu olan taşınır eşyalardan, Bakanlık'ça tespit ve ilan edilen, satış sonrası hizmet istenecek ürünler listesinde yer alan malı,



f. Kullanım Ömrü: Malın, tüketiciye teslimi tarihinden başlayan ve bu Yönetmeliğe ekli listede her mal grubu için tespit edilen süreleri,

g. Servis İstasyonu: İmalatçı-üretici ve/veya ithalatçıların, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için; kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından ve/veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisleri,

h. İmalatçı - Üretici: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, bu Yönetmeliğe ekli listedeki mallardan, tüketiciye sunulmuş olanları üretenler ile mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanları,

ı. İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere bu Yönetmeliğe ekli listede sayılan mallardan tüketiciye sunulmuş olan malları yurt dışından getirerek satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi,

i. Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

j. Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi: Yurt içinde üretilen veya ithal edilen mallar ile ilgili olarak, Bakanlık'ça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince imalatçı-üretici ve/veya ithalatçılar tarafından verilmesi zorunlu montaj, bakım, onarım hizmetleri için, yeterli teknik kadro, takım, teçhizat ile Bakanlık'ça belirlenen miktarlarda yedek parça bulunduğunu gösteren ve firmanın unvanı ile merkez adresine göre düzenlenen belgeyi,

ifade eder.

### **Servis İstasyonlarının Kuruluşu**

Madde 5: İmalatçı - üretici ve/veya ithalatçılar ekli listede yer alan her mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresince,

**EKLER** satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine ekli listede tespit edilen yer, sayı ve özellikte servis istasyonu kurmak ve yeterli teknisyen kadrosu bulundurmak zorundadır.

Servis istasyonları, doğrudan imalatçı ve/veya ithalatçılar tarafından ya da yazılı bir sözleşme ile bu hizmetleri yürütmek üzere yetki verdikleri gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulabilir.

İmalatçı-üretici ve/veya ithalatçılar, yazılı sözleşme yapmak suretiyle önceden kurulmuş ve bu alanda faaliyet gösteren servis istasyonları aracılığıyla da satış sonrası hizmetleri sağlayabilirler.

Ticari amaç dışında yalnızca kendi kullanımından doğan ihtiyaçları için imalat-üretim ve/veya ithalat yapan kişi veya kuruluşlar bu Yönetmelik hükümlerine tabi değildir.

### **Başvuru ve İzin**

Madde 6: Servis istasyonlarını çalıştırmak için imalatçı-üretici ve/veya ithalatçılar Genel Müdürlüğe aşağıdaki belgelerle birlikte başvururlar.

a. Dilekçe,

b. Bakanlık'ça bastırılmış 3 adet Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi,

c. Üç adet Servis İstasyonlarını Gösterir Liste,

d. Servis istasyonlarının; imal ve/veya ithal edilen ürün veya ürün grubu için hazırlanan hizmet standardına veya teknik düzenlemelere uygun olduğunu gösterir, TSE'den veya Bakanlık'ça düzenlenen uygunluk belgesi aslı veya onaylı sureti veya noter tasdikli örneği,

e. İmalatçı-üretici ve/veya ithalatçı ile servis hizmetini veren gerçek veya tüzel kişiler arasında yapılan sözleşmenin aslı veya aslının noter tasdikli örneği,

f. İmalatçı-üretici ve/veya ithalatçı ile yetkili servislerin noter tasdikli imza sirküleri.

Bu maddenin (d) bendinde belirtilen standarda veya teknik düzenlemelere uygunluk yazısı, gerektiğinde Bakanlık'ça da tanzim edilebilir.

Başvuru üzerine Bakanlık'ça Kanun ve bu Yönetmeliğe uygunluk açısından gerekli incelemeler yapılarak yeterli görülenlere Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi verilir.

Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi Geçerlilik Süresi, Vize ve Diğer İşlemler.

Madde 7: Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi geçerlilik süresi bir yıldır ve veriliş tarihi esas alınarak her yıl vize edilir. Geçerlilik süresinin dolmasını müteakip üç ay içerisinde vizesi yapılmayan belgeler geçersiz sayılır.

Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgelerine yönelik; vize işlemleri ile ünvan, adres, servis istasyonu, kapsam değişikliği ve benzeri müracaatlar sırasında istenecek bilgi ve belgeler Genel Müdürlük'çe ayrıca belirlenir.

Servis değişikliklerinin 15 gün içerisinde Bakanlığa bildirilmesi zorunludur.

### **Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesinin İptali**

Madde 8: Bu Yönetmeliğe aykırı uygulamaların tespiti ve bununla ilgili olarak Genel Müdürlüğün yazılı uyarısına rağmen, verilen süre içerisinde durumun düzeltilmemesi halinde, firmanın Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi iptal edilerek mensubu olduğu meslek odasına ve diğer ilgili kamu kuruluşlarına Genel Müdürlük'çe ayrıca bildirilir.

### **Servis İstasyonlarının Özellikleri ve Sayısı**

Madde 9: Servis istasyonlarının; hizmet konularına göre Bakanlık veya görevlendireceği başka bir kuruluş ve/veya TSE tarafından tespit edilen teknik düzenleme veya standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerekir.

İmal veya ithal edilen malın; özelliği, kullanım amacı ve yeri ile satış miktarı dikkate alınarak ekli listede tespit ve ilan edilen servis istasyonlarının sayıları ve bunlarda aranacak özellikler, gerektiğinde ilgili kurum ve kuruluşların da görüşü alınarak, Bakanlık'ça belirlenir ve/veya değiştirilir.

Bu Yönetmeliğe ekli listede yer almayan malları imal eden veya ithal edenlerin başvurusu üzerine Bakanlık, o sanayi malının kullanım amacı, yeri ve satış miktarını dikkate alarak, gerektiğinde ilgili kurum ve kuruluşların da görüşünü almak suretiyle, servis istasyonlarının sayılarını ve özelliklerini belirler.

### **Servis İstasyonlarının Sorumlulukları**

Madde 10: Tüketicinin bulunduğu yerde servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki servis istasyonu sorumludur.

Tüketicie en yakın yerdeki servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; malın firma merkezine ya da diğer bir servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez.

Servis istasyonları, madde 11 de belirtilen hususları içeren servis fişini düzenlemek ve bir nüshasını tüketicilere vermek zorundadır.

Kullanım ömrü süresince, malın bakım ve/veya onarım süresi, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın servis istasyonuna bildirim, garanti süresi dışında ise malın teslim tarihinden itibaren 30 iş gününü geçemez.

Servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde herhangi bir servis ücreti alınmaz. Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu madde kapsamı dışındadır.

Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından

değiştirilmesi ve/veya satılması durumunda, değişen parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.

### **Servis Fişi**

Madde 11: Servis istasyonları, kendilerine intikal ettirilen arızalı mallar ile ilgili olarak aşağıda belirtilen hususları içeren servis fişini tekemmül ettirmek ve tüketicilere vermek zorundadırlar.

a. Yetkili servisin ünvan, adres, telefon, telefaks ve diğer erişim bilgileri,

b. Malın servis istasyonuna teslim veya mala ilişkin arızanın bildirim tarihi,

c. Malın tüketiciye teslim tarihi,

d. Malın arızası ve yapılan işlemler (açık olarak yazılacaktır),

e. Varsa ücreti,

f. Servis yetkilisinin imzası,

g. Bu Yönetmeliğin 10. maddesinde yer alan, servis istasyonlarının sorumluluklarını gösterir hususlar.

### **Yedek Parça Stoku**

Madde 12: Tek servis ile hizmet verilebilecek mallara ait yedek parça stoğu, imalatçı-üretici ve/veya ithalatçının merkezinde veya servis istasyonunda tam olarak bulundurulmak zorundadırlar.

Birden fazla yetkili servis istasyonu ile hizmet verilmesi zorunlu olan ürünleri imal veya ithal eden imalatçı-üretici ve/veya ithalatçılar; söz konusu ürünlere ait yedek parçanın tamamını firma merkezlerinde veya belirleyecekleri bir serviste, diğer servis istasyonlarında ise Bakanlık'ça belirlenen miktarda yedek parça stoğu bulundurmak zorundadırlar.

Bakanlık'ça belirlenen yedek parça stok listesinin bir örneği, belgelendirme faaliyeti esnasında imalatçı-üretici ve/veya ithalatçıya verilir. Bu liste denetimler sırasında ibraz edilmek üzere saklanmak zorundadır.

Yedek parça stok miktarı Bakanlık tarafından belirlenmemiş olan ürünlere ait yedek parçaların tamamı, tüm servis istasyonlarında bulunmalıdır.

### **Yedek Parça Fiyat Listesi**

Madde 13: Servis istasyonları, "Yedek Parça Fiyat Listesi"ni, tüketicilerin görebileceği bir yere asmak veya katalog halinde ya da bilgi işlem ortamında ise tüketiciye göstermek zorundadır.

### **Değiştirilen Parçanın İadesi**

Madde 14: Servis istasyonu görevlileri, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermek, garanti süresi dışında ise iade etmek zorundadır.

### **Servis İstasyonlarının Kontrolü**

Madde 15: Satış sonrası hizmetlerin Kanun ve bu Yönetmelik hükümlerine göre yürütülmesini sağlamak amacıyla imalatçı - üretici ve/veya ithalatçılar servis istasyonlarının çalışmalarını izleyerek kontrol etmekle ve görülen eksiklikleri gidermekle yükümlüdür.

### **İmalatçı-Üretici ve İthalatçının Sorumluluğu**

Madde 16: Servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi imalatçı - üretici ve/veya ithalatçılar; satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden servis istasyonları ile birlikte müştereken ve müteselsilen sorumludurlar.

Kullanım amacı ve yeri itibariyle özellik gösteren mallarla ilgili satış sonrası hizmetler, malın özelliği nedeniyle kullanıldığı yerlerde de sağlanabilir.

Ekli listede belirlenen sayıda servis istasyonu kurmasına rağmen, her coğrafi bölgede servisi bulunmayan imalatçılar - üreticiler ve/veya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince, servis istasyonu sayıları her coğrafi bölgede en az bir, toplam yedi servis istasyonu sayısına ulaşıncaya kadar malın bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler.

### **Satıcının Sorumluluğu**

Madde 17: Bu Yönetmeliğe ekli listede sayılan mallardan herhangi birinin satış sonrası hizmetlerinin verilmemesi ya da imalatçı-üretici ve/veya ithalatçının bulunamaması halinde, tüketicilere bu hizmetlerin verilmesinden satıcılar sorumludur.

### **Denetim**

Madde 18: Kanun'un ve bu Yönetmeliğin uygulanmasında Bakanlık müfettişleri ile Kontrolörler ve Genel Müdürlük'çe görevlendirilecek diğer personel; servis istasyonlarının kuruluş işlemleri ve çalışmaları sırasında depo, ambar gibi her türlü mal konulan ve/veya satılan veya hizmet sunulan yerlerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidir.

### **Ceza**

Madde 19: Bu Yönetmelik hükümlerine aykırı hareket edenler hakkında, Kanun'un idari para cezasına ilişkin hükümleri uygulanır.

### **Kaldırılan Hükümler**

Madde 20: 21 12 2001 tarihli ve 24617 sayılı *Resmî Gazete'*de yayımlanan "*Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Tebliğ (TRKGM-2001/7)*" yürürlükten kaldırılmıştır.

Geçici madde 1: TRKGM-2001/7 sayılı Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Tebliğin 8. maddesi gereğince belgeleri iptal edilen firmalar, bu Yönetmeliğin yü-

EKLER rürlük tarihinden itibaren başvurmaları halinde belgelerini yeniletebilirler.

### **Yürürlük**

Madde 21: Bu Yönetmelik, 14.6.2003 tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

Madde 22: Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmi Gazete 14.06.2003*



**TİCARİ REKLAM VE İLÂN LARA İLİŞKİN  
İLKELER VE UYGULAMA ESASLARINA  
DAİR YÖNETMELİK**

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar**

#### **Amaç**

Madde 1: Bu Yönetmeliğin amacı; iletişim özgürlüğünü temel bir ilke olarak kabul ederek Reklam Kurulu'nca belirlenen ve reklam veren, reklam ajansları, mecra kuruluşları ve reklamcılık ile ilgili tüm kişi, kurum ve kuruluşların uyması gereken ilkeler ile bu ilkeler çerçevesinde yapılacak inceleme esaslarını belirlemektir.

#### **Kapsam**

Madde 2: Bu Yönetmelik, içerdikleri sözlü ve yazılı kelimeler, sayılar, görsel sunumlar, müzik ve ses efektleri dahil olmak üzere her türlü ticari reklam ve ilânı kapsar.

#### **Dayanak**

Madde 3: Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. maddesi ve bu Kanun'un 4822 sayılı Kanun ile değişik 16. ve 17. maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### **Tanımlar**

Madde 4: Bu Yönetmelik'te geçen;

a. Kanun: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

b. Mal: Alış verişe konu olan taşınır eşyayı konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım ses görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

c. Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,

d. Reklam veren: Ürettiği ya da pazarladığı malın/hizmetin tanıtımını yaptırmak, satışını artırmak veya imajını yaratıp güçlendirmek amacıyla hazırlattığı, içinde firmasının ya da mal/hizmet markasının yer aldığı reklamları yayımlatan, dağıtan ya da başka yollarla sergileyen gerçek ya da tüzel kişiyi,

e. Reklamcı: Ticari reklam ve ilanları, reklam verenin duyduğu ihtiyaç doğrultusunda hazırlayan ve reklam veren adına yayımlanmasına aracılık eden ticari iletişim uzmanı gerçek ya da tüzel kişiyi,

f. Mecra kuruluşu: Ticari reklam veya ilânı hedef kitleye ulaştıran iletişim kanallarının ya da her türlü aracın sahibi, işleticisi veya kiralayıcısı olan gerçek veya tüzel kişiyi,

g. Mecra: Reklam ve tanıtım mesajını ileten ve o mesajı alma durumunda olan kişi, grup ya da topluluğun bulunduğu yeri, ortamı (televizyon, her türlü yazılı basın, internet, radyo, sinema gibi iletişim kanalları ile açık hava, basılı işler gibi reklam taşıyan malzemeler),

h. Ticari reklam ve ilân: Mal, hizmet veya marka tanıtınak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek ve ikna etmek, satışını veya kiralınmasını sağlamak ya da arttırmak amacıyla reklam veren tarafından herhangi bir mecrada yayımlanan pazarlama iletişimi niteliğindeki duyuruyu, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### İlkeler

#### Temel İlkeler

Madde 5: Ticari reklam ve ilânlarda, aşağıda belirtilen temel ilkeler esas alınır.

a. Reklamlar yasalara, genel ahlaka uygun, doğru ve dürüst olmalıdır.

b. Her reklam ekonomik ve sosyal sorumluluk bilinci içinde iş hayatında ve kamuoyunda kabul gören dürüst rekabet ilkelerine uygun olmalıdır.

c. Reklamlar, güvenlik kurallarının gözetilmediği ve insan güvenliği açısından tehlike oluşturabilecek uygulama ve durumlarla ilgili hiçbir sunum ya da tanımlama içeremez.

d. Biçimi ve yayımlandığı mecra ne olursa olsun, bir reklamın “reklam” olduğu açıkça anlaşılmalıdır. Bir reklam haber ve yorum öğeleri içeren bir mecrada yayımlandığında, “reklam” olduğu kolaylıkla algılanacak biçimde belirtilir. Örtülü reklam yapılamaz.

e. Reklamlar, ortalama reklam izleyicisinin algılama düzeyi ile reklamın tüketici üzerindeki olası etkisi göz önünde bulundurularak hazırlanır. Reklamdaki ana vaadin istisnası niteliğindeki ifade ve/veya görüntülerin;

1. Yazılı mecralarda, okunabilir büyüklükte yazılarak,

2. Görsel mecralarda, yalnızca sözle ve/veya okunabilirliğini sağlamak şartıyla yazılı olarak,

3. Sözlü mecralarda, anlaşılabilir biçimde okunarak belirtilmesi zorunludur.

f. Reklamlar, insan onurunu zedeleyici biçimde yapılmamalıdır.

g. Reklamlar, kişilik haklarını zedeleyici biçimde yapılamaz.

h. Reklamlar, önceden izin alınmadan, hiç kimsenin özel veya sosyal hayatını gösteremez ya da anlatamaz. Reklamlarda, hiç kimsenin özel mülkü, önceden izin alınmadan bir kişisel onay etkisi yansıtacak şekilde görüntülenemez veya belirtilemez.

i. Reklamlar, kamu düzenini bozucu nitelikte olamaz; şiddet hareketlerine yol açıcı, göz yumucu, özendirici veya

**EKLER** destekleyici unsurlar içeremez; yasadışı veya kınanacak davranışları cesaretlendiremez.

j. Reklamlar, dil, din, ırk, mezhep, felsefi düşünce ve cinsiyete dayalı ayrımcılık üzerine kurulamaz, ayrımcılığı destekleyemez, kötüleme içeremez, istismar edemez.

### **Ahlaka Uygunluk**

Madde 6: Reklamlar, ahlaka uygunluk açısından aşağıdaki hususlara aykırı olamaz.

a. Genel ahlak kurallarına aykırı ifadeler ya da görüntüler içeremez.

b. Cinselliğin istismarı ile pornografi içeren ifadeler ya da görüntüler taşıyamaz.

c. Korku ve batıl inançlar istismar edilemez.

d. Toplumun acıma duygularını istismar edecek şekilde, hasta, bebek, çocuk, yaşlı ve özürllülerle ilgili ifadeler ya da görüntüler kullanılamaz.

e. Hastaların tedavi öncesi ve sonrasına ait görüntü veya ifadeler yer verilemez.

### **Dürüstlük ve Doğruluk**

Madde 7: Reklamların aşağıda belirtilen hususlara göre doğru ve dürüst olması esastır.

a. Reklamlar, tüketicinin güvenini kötüye kullanacak ya da onun tecrübe ve bilgi eksikliklerini istismar edecek biçimde olamaz.

b. Çok kısa sürelerle imaj veren elektronik aygıt ya da başka bir araç kullanılarak ya da yapılarını, izleyenlerin fark edemeyecekleri ya da bilemeyecekleri bir biçime sokarak bilinçaltıyla algılanmasını sağlayan reklamlar yapılamaz.

c. Reklamlar, özellikle aşağıda belirtilen konularda, eksik

bilgi vererek, anlam karışıklığına yol açarak veya abartılı iddialar ileri sürerek yanlış izlenimler yaratmak suretiyle tüketiciyi doğrudan ya da dolaylı olarak yanıltabilecek ifadeler ya da görüntüler içeremez. Bunlar;

1. Malın yapısını, bileşimini, üretim yöntemi ve tarihini, amaca uygunluğunu, kullanım alanları ve imkanlarını, verim ve performansını, miktarını, ticari ya da coğrafi veya jeolojik kökeni, çevreye etkisi gibi özelliklerini,

2. Mal veya hizmetin değeri ve ödenecek gerçek toplam fiyatını,

3. Kiralama yoluyla satış, kiralama, taksitle satış ve kredili satış gibi diğer ödeme şartlarını,

4. Teslim, değiştirme, geri alma, garanti, bakım ve onarım şartlarını,

5. Telif haklarını; patent, marka, faydalı model, endüstriyel Tasarım, coğrafi işaretler gibi sınai mülkiyet haklarını ve ticaret unvanlarını,

6. Resmi tanınma ya da onay, madalyalar, ödüller ve diplomalarını,

7. Sosyal amaçlı yardımları,

8. Hizmetlerin niteliklerini, kapsar.

d. Reklamlarda, alıcının satın alma işleminden doğan mevcut yasal haklarının fazlasını sağlamayan bir garantiye yer verilemez. Ancak, garantinin ayrıntılı şartları ve alıcının zararını karşılayıcı ödemeler açık biçimde reklamlarda belirtildiği, ya da alıcı bu bilgileri satış yerinde yazılı olarak veya mal ile birlikte sağlayabildiği takdirde, "garanti", "garantili", "teminat", "teminat altında" veya aynı anlamı taşıyan başka kelimeler kullanılabilir.

e. Kira yoluyla satış, taksitle veya diğer tüketici kredisiyle satış şartlarını içeren reklamlar, malın peşin fiyatı, teminat,

ödeme takvimi, faiz oranı, malların toplam maliyeti ya da diğer satış şartları konusunda yanlış anlamaya yer verecek biçimde sunulamaz.

f. Kredi vermeye ilişkin reklamlarda, kredinin türü ve vadesi, istenen teminatlar ya da aranan diğer özellikler, geri ödeme koşulları, gerçek faiz ödemeleri ve olası diğer ödentiler konusunda tüketiciyi yanıltabilecek türde hiçbir ifade yer alamaz.

g. Reklamlar, araştırma sonuçlarını veya teknik bilimsel yayınlardan yapılan alıntılarını çarpıtamaz. İstatistikler gerçekte olduklarından farklı sonuçlar doğuracak biçimde sunulamaz. Bilimsel terimler yanıltıcı biçimde kullanılamaz. Reklamlarda, yer alan iddiaları, gerçekte sahip olmadıkları bir bilimsel temele sahipmiş gibi göstermek üzere bilimsel terminoloji ve yersiz bilimsel ifadeler kullanılamaz.

h. Zehirli, yanıcı, parlayıcı ya da patlayıcı olan malların taşıdığı tehlike ve risklerin, tüketicinin ve çevrenin güvenliği açısından, ambalaj ve/veya tanıtma ve kullanma kılavuzlarında açıkça belirtilmesi zorunludur.

### **Satışı Özendirici Reklamlar**

Madde 8: Mal veya hizmetlere yönelik pazarlama tekniklerini uygulamak veya yarışmalar düzenlemek suretiyle yapılan satışları özendirici reklamlarda:

a. Reklamı yapılan mal veya hizmetlerin satın alınması halinde müşteriye ayrıca hediye mal veya hizmetlerin veya ikramiyelerin de verileceği belirtiliyorsa, hediyeli veya ikramiyeli mal veya hizmetlerin piyasa değeri ve bunun uygulanma süresinin açıklanması, hediye mal veya hizmetlerin veya ikramiyelerin verilmesine ilişkin reklam veya ilanda süre ile ilgili açıklamanın dışında herhangi bir koşulun ileri sürülmemesi,

b. Reklamı yapılan mal veya hizmetlere ait belli sayıda kupon, etiket, kapak veya benzeri unsurların biriktirilip piyango veya ikramiye çekilişine katılma hakkını veren pazarlama

tekniklerinin duyurulması halinde, promosyon süresi, ikramiye çekiliş sonuçlarının duyuruluş şekli, malın teslimi ile hizmetin yerine getirilme tarihinin açıklanması,

c. Reklamı yapılan mal veya hizmetlerle birlikte karşılıksız olarak verilen mal veya hizmetlerin ya da ikramiyelerin gerçek durumu yansıtması ya da taahhüt edilenden farklı olmaması, gerekir.

### **Doğrudan Satış Reklamları**

Madde 9: Reklamı yapılan mal veya hizmetlerin alım satımının, kiralanmasının reklama cevap veren kişinin adresinde gerçekleştirileceği veya sağlanacağı mesajını veren doğrudan satış reklamlarında;

a. Reklama konu olan mal veya hizmetin, reklama cevap verenin adresine ulaştırılacağı belirtilmesi,

b. Reklama konu olan mal veya hizmetin tanımının yapılması ve fonksiyonlarının ve satış fiyatının açıklanması,

c. Reklama cevap verenin, satış temsilcilerinin adresine getirdikleri mal veya hizmeti geri çevirme hakkı olduğunun belirtilmesi, zorunludur.

### **Sipariş Edilmeden Gönderilen Mallar**

Madde 10: Reklamlar, tüketiciye sipariş etmediği malı göndererek, bunları reddetmediği ya da geri göndermediği takdirde bedelini ödemeye zorlayan ya da söz konusu malı kabul etmeye zorlanmış izlenimini veren, dürüst olmayan satış yöntemleri için kullanılamaz.

### **Karşılaştırmalı Reklamlar**

Madde 11: Karşılaştırmalı reklamlara;

a. Karşılaştırılan mal, hizmet veya marka adının belirtilmemesi,

b. Karşılaştırılan mal veya hizmetlerin aynı nitelikte ve

EKLER özelliğinde olması veya aynı istek ve ihtiyaca cevap vermesi,

c. Dürüst rekabet ilkelerine uygun olması ve tüketicinin yanıltılmaması, halinde yer verilebilir.

### **Tanıklı Reklamlar**

Madde 12: Reklamlar, gerçek olmayan ve tanıklığına başvuru yapılan kişinin tecrübesine dayanmayan hiçbir tanıklık ya da onay ifadesine yer veremez veya atıfta bulunamaz.

Geçerliliğini yitiren veya başka nedenlerle uygulanamaz duruma gelen tanıklık ya da onay ifadeleri kullanılamaz.

### **İspat Külfeti**

Madde 13: Doğrulanabilir olgularla ilgili tanımlamalar, iddialar ya da örnekli anlatımlar kanıtlanmak zorundadır.

Reklam verenler, bu Yönetmelik'te belirlenen ilkelerin uygulanmasını denetlemekle yetkili ve görevli olanlara böyle bir kanıtı hemen göstermekle yükümlüdür.

### **Kötüleme**

Madde 14: Reklamlar, hiçbir firmayı, kurum veya kuruluşu, hiçbir endüstriyel, ticari veya diğer bir faaliyeti veya mesleği, hiçbir malı veya hizmeti aşağılayarak ya da alay konusu ederek veya benzer herhangi bir biçimde kötüleyemez.

### **Ticari İtibardan Haksız Yararlanma**

Madde 15: Reklamlarda;

a. Bir başka firma, kurum ya da kuruluşun adı veya amblem, logo ve diğer özgün kurumsal kimlik unsurları, tüketicinin aldanmasına yol açacak şekilde kullanılamaz.

b. Bir kişi adından veya bir başka firma, kurum veya kuruluşa ait ticari unvan ya da fikri mülkiyete sahip olunan yahut bir reklam kampanyası ile sağlanmış bulunan itibardan, haksız olarak yararlanılamaz.



## Taklit

Madde 16: Reklamlar, başka reklamların genel düzenini, metnini, sloganını, görsel sunumunu, müzik ve ses efektlerini ve benzerlerini tüketiciyi yanıltacak ya da karışıklığa yol açacak biçimde taklit edemez.

## Kamu Sağlığı

Madde 17: Reklamlar, kamu sağlığını bozucu nitelikte olamaz.

## Çocuklara veya Reşit Olmayan Gençlere Yönelik Reklamlar

Madde 18: Çocuklara veya reşit olmayan gençlere yönelik olan veya onları etkileme olasılığı bulunan reklamlar ile içinde çocukların veya reşit olmayan gençlerin kullanıldığı reklamlar;

a. Sağlıklarını, bilgi eksikliklerini ve tecrübesizliklerini istismar edemez.

b. Fiziksel, zihinsel, ahlaki, psikolojik ve toplumsal gelişim özelliklerini olumsuz etkileyecek hiçbir ifade ya da görüntü içeremez.

c. Bir mala veya hizmete sahip olmalarının ya da kullanmalarının veya yararlanmalarının tek başına yaşlılarına göre fiziksel, sosyal ve psikolojik bir avantaj sağlayacağını veya bu mala veya hizmete sahip olmamanın veya yararlanmamanın aksi yönde bir sonuç yaratacağını ileri sürecek mesajlar içeremez.

d. Taklit edebilecekleri şiddet unsurlarını taşıyamaz.

e. Malın veya hizmetin fiyatı veya gerçek değerinin yanlış bir biçimde algılanmasına yol açacak şekilde verilemez. Reklamı yapılan malın veya hizmetin her aile bütçesine uygun olduğunu ifade edemez. Malın veya hizmetin kendilerine alınmasını ya da kiralanmasını sağlamak üzere ana-babalarını

EKLER veya başkalarını ikna etmelerine yönelik doğrudan bir çağrışı içeremez.

f. Malı veya hizmeti kullanmanın veya yararlanmanın gerektirdiği beceriyi, olması gerekenden az gösteremez. Malın veya hizmetin kullanma veya yararlanma sonuçları gösterilir veya tanımlanırken, hedef alınan yaş grubundaki ortalama bir çocuğun veya reşit olmayan bir gencin ulaşabileceği sonucu esas almak zorundadır.

g. Tehlikeli durumlara sokabilecek veya tanımadıkları kişilerle ilişki kurmaya ya da bilmedikleri veya tehlikeli yerlere girmeye teşvik edebilecek hiçbir ifade ya da görsel sunum veya hemen eyleme yönlendirici, emredici ifadeler içeremez.

h. Önlem alınmadığı takdirde kendilerinin yahut çevrelerinin sağlığına zarar verebilecek mal veya hizmetlerin reklamları, gerekli önlemlerin alınmasını sağlayan hatırlatıcı simge ve uyarıları kullanmak zorundadır.

i. Reklamı yapılan malın gerçek boyutları, değeri, özellikleri, dayanıklılığı ve performansı hakkında yanıltmalarına neden olabilecek ifade veya görsel sunumlar içermemek; malın kullanımının ek malzeme gerektirmesi halinde ya da gösterilen veya tarif edilen sonucu alabilmek için başka malzemelere gerek duyulması halinde ise, bu durumun açıkça belirtilmesine ilişkin hususları içermek zorundadır.

j. Mal veya hizmetlerin satış veya kiralanmaları için sözleşme yapmalarını ima edecek ifadeler yer veremez.

k. Kendileri veya çevreleri için tehlikeli araç, gereç ve nesnelere kullanır veya oynarken gösteremez.

l. Ana-babalarına, öğretmenlerine veya diğer kişilere duyduğu özel güveni kötüye kullanılmasına yönelik ifade veya görsel sunumlar içeremez. Ana-baba ve öğretmenlerin otoritesini ve sorumluluk duygusunu veya yargılarını yahut zevklerini zayıflatacak veya ortadan kaldıracak biçimde olamaz.

m. Ana-babanın çocuklarına yönelik sevgi, şefkat, bağlılık gibi hassasiyetleri istismar edemez. EKLER

### **Çevreye İlişkin Reklamlar**

Madde 19: Reklamlar, tüketicilerin çevre konusundaki duyarlılığını ya da bu alandaki olası bilgi eksikliğini istismar edecek bir biçimde yapılamaz. Reklamlar, çevresel etki konusunda sadece akademik kuruluşlarca kabul görmüş bilimsel çalışmalara dayalı bilimsel bulguları ve teknik gösterimleri kullanabilir.

### **Reklamı Yapılamayacak Mal veya Hizmetler**

Madde 20: İlgili mevzuatı uyarınca piyasaya sunulması yahut reklamı yasaklanan mal veya hizmetler ile bunlarla aynı isimde olan ve/veya bunları çağrıştıran mal veya hizmetlerin reklamı yapılamaz.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli Hükümler**

#### **Yükümlülük**

Madde 21: Reklam verenler, reklamcılar ve mecra kuruluşları veya aracıları Kanun'un 16. maddesi ile bu Yönetmelik'te belirtilen ilkelere uymakla yükümlüdür.

Reklamcılar ya da reklam ajansları, Kanun'un 16. maddesine ve bu Yönetmelikte belirtilen ilkelere uygun reklam hazırlayarak reklam verenin yükümlülüklerini yerine getirmesine sağlayacak biçimde çalışmak ve bu konuda onu uyarmak zorundadır.

Reklam veren, mal veya hizmetleri konusunda reklamcıya doğru ve gerçeklere uygun bilgi ve belge vermek zorundadır.

Reklam verenin, Kanun'un 16. maddesine ve bu Yönetmelikte belirlenen ilkelere uygun olmayan reklamını daha

**EKLER** sonra düzeltilmesi ve telafi etmesi kendisinden beklenen bir davranış olmakla birlikte, bu Yönetmelikte belirlenen ilkelere aykırı hareket edilmesine mazeret oluşturamaz.

Reklamı yayımlayan, nakleden veya dağıtan veya sunan mecra kuruluşları veya araçları reklamın kabulünde ve kamuoyuna sunulmasında gereken dikkat ve özeni göstermek zorundadır.

### **Yürürlükten Kaldırılan Hükümler**

Madde 22: 21 12 1995 tarihli ve 22500 sayılı *Resmi Gazete*'de yayımlanan "*Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ*", 22.1.2000 tarihli ve 23941 sayılı *Resmi Gazete*'de yayımlanan "*Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Tebliğ'de Değişiklik Yapılmasına İlişkin Tebliğ*" yürürlükten kaldırılmıştır.

### **Yürürlük**

Madde 23. Bu Yönetmelik 14.6.2003 tarihinden itibaren yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

Madde 24: Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmi Gazete* 14.06.2003

## TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİ YÖNETMELİĞİ

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Genel Hükümler

##### Amaç

Madde 1: Bu Yönetmelik, il ve ilçe merkezlerinde tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulmasına, çalışmasına ilişkin usul ve esasları düzenler.

##### Kapsam

Madde 2. Bu Yönetmelik, Kanun'un 25. maddesinde cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışında, tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları kapsar.

##### Dayanak

Madde 3: Bu Yönetmelik, 23.2.1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 31. ve bu Kanun'un 6.3.2003 tarihli ve 4822 sayılı kanunla değişik 22. ve 29. maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

Madde 4. Bu Yönetmeliğin uygulanmasında,

- a. Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nı,
- b. Genel Müdürlük: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nü,
- c. İl Müdürlüğü: Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü'nü,
- d. Hakem Heyeti: Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacı ile il veya ilçe merkezlerinde oluşturulan Tüketici Sorunları Hakem heyetlerini,

e. Başkan: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanı'ru,

f. Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

g. Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

h. Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

ı. Tüketici Örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,

j. Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

k. Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,

l. Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi,

m. Kanun: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Kuruluş

#### Hakem Heyetlerinin Kuruluşu ve Görev Alanı

Madde 5: Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlenmek amacıyla veya Tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilcek kararları almak üzere il ve ilçe merkezlerinde hakem heyetleri kurulur.

İl hakem heyetleri il merkezi sınırları içinde, ilçe hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde görevli ve yetkilidir. Başvurular, tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgahının bulunduğu yerdeki hakem heyetine yapılır.

Büyükşehir statüsünde bulunan illerde kurulan il hakem heyetleri, mal ve hizmet bedeli Bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde tespit ve ilan edilecek tutarın üzerindeki uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkilidir. Bu bedelin altındaki uyuşmazlıklara büyükşehir belediyesi sınırları dahilinde kurulu ilçelerdeki hakem heyetlerince ikinci fıkrada belirtilen esaslar uyarınca bakılır.

Hakem heyetleri; görev, yetki veya çalışma kapsamı dışında kalan başvuruları doğrudan ilgili kuruluşlara veya hakem heyetlerine intikal ettirir.

### **Hakem Heyetlerinin Sayısı**

Madde 6: Bakanlık'ça, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ve ayrıca ihtiyaç halinde diğer il ve ilçelerde il müdürlüklerinin görüşü alınarak birden fazla hakem heyeti kurulabilir.

### **Hakem Heyetleri Başkan ve Üyeleri**

Madde 7: Hakem heyetleri, başkan dahil beş üyeden oluşur. Heyetin başkanlığı illerde sanayi ve ticaret il müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur tarafından yürütülür.

Diğer üyeler şunlardır:

- a. Belediye başkanının görevlendireceği uzman bir personel,
- b. Baronun mensupları arasından görevlendireceği bir avukat,
- c. Tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üye,
- d. Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi

**EKLER** odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının, satıcının esnaf ve sanatkar olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkarlar odaları birliğinin, ilçelerde esnaf ve sanatkarlar odalarının görevlendireceği bir üye.

Başkan ve üyelerin yukarıda yer alan nitelikte yedekleri de ayrıca belirlenir.

Hakem heyetlerinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler başkanın, belirlenecek üye sayısını yazılı olarak bildirmesi üzerine, belediye meclislerince re'sen doldurulur. Bu üyelerin isimleri, yapılacak ilk toplantıda belirlenerek başkana bildirilir.

Hakem heyetinin kuruluşu sırasında tüketici örgütü bulunmayan il veya ilçede tüketici örgütlerinden birinin sonradan kurulması halinde, belediye meclisi tarafından tespit edilen üyenin görevi sona erer ve yerine tüketici örgütü temsilcisi görev alır. Buna ilişkin işlemler hakem heyeti başkanınca yürütülür.

Başkan dışındaki üyelerin görev süresi iki yıldır. İstifa, ölüm, altı aydan fazla süreli hastalık ve diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce boşalan üyelikler için görevlendirilenler, yerine atandığı kişinin kalan süresini tamamlar. Görev süresi sona erenin üyeliği, yerine görevlendirilen kişi göreve başlayınca kadar devam eder.

### **Üyelerde Aranacak Şartlar**

Madde 8: Hakem heyetleri üyelerinin aşağıdaki şartları taşımaları zorunludur:

- a. TC vatandaşı olmak,
- b. 18 yaşından küçük olmamak,
- c. 657 sayılı Devlet Memurları Kanun'unun 48. maddesinin (A) bendinin (5) numaralı alt bendinde düzenlenen şartları taşıyor olmak,
- d. Kamu haklarından mahrum bulunmamak,



e. Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak,

f. Hakem heyeti üyelerinin yüksek okul mezunu olmaları esastır. Ancak, belirtilen özellikte üye bulunamadığı yerlerde illerde en az lise, ilçelerde en az ilköğretim okulu veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığı'nca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olmak.

Bu şartları taşımadıkları sonradan anlaşılanların görevlerine başkan tarafından son verilir.

### **Tüketici Örgütleri Temsilcilerinin Tespiti**

Madde 9: Her il ve ilçede faaliyet gösteren tüketici örgütlerinin tamamı, kendi aralarında seçecekleri temsilciyi, o il ya da ilçenin hakem heyeti üyesi olarak illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü'ne, ilçelerde kaymakamlığa bildirir.

Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren en geç bir ay zarfında bu bildirim yapılmaması halinde, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlık tarafından aşağıdaki kriterler dahilinde hakem heyetine temsilci gönderecek tüketici örgütü belirlenir. Bunların tespitinde sırasıyla,

a. Hakem heyetinin bulunduğu il veya ilçe merkezinde çalışmaların faal olarak yürütülmesi,

b. İl veya ilçe merkezinde aynı türden tüketici örgütü varsa, kayıtlı üye veya ortak sayısının en fazla olması,

c. Ülke düzeyinde kurulan ve faaliyette bulunan şube sayısı, dikkate alınmak suretiyle tespit edilen tüketici örgütü yönetim kurulu, temsilcisini belirleyerek illerde il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlıklara bildirir.

Her il ve o ile bağlı ilçelerde seçilen tüketici örgütleri temsilcilerinin kimlikleri ve üyesi oldukları tüketici örgütlerinin unvanları il müdürlüklerince toplu halde 15 gün içerisinde Genel Müdürlüğe bildirilir.

**Raportör**

Madde 10: İllerde il müdürü tarafından il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde kaymakam tarafından ilçede görevli devlet memurları arasından en az bir asil bir yedek raportör görevlendirilir. Raportörün yüksek öğrenim görmüş olması esastır. Yüksek öğrenim görmüş kişinin bulunmaması halinde lise veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığı'nca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş kişiler arasından görevlendirilir.

Raportör, hakem heyetinin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak;

- a. Dosya ve raporu hazırlamak,
- b. Toplantı gündemini düzenlemek,
- c. Toplantılarda hazır bulunmak,
- d. Toplantı tutanaklarını tutmak, karar defterine kaydetmek,
- e. Evrak ve arşiv işlerini yürütmek,
- f. Başkanın ve hakem heyetinin uygun gördüğü diğer işleri yapmak, ile görevlidir.

Toplantılarda raportörün oy hakkı yoktur.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM****Çalışma Usul ve Esasları****Başvuru**

Madde 11: Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte hakem heyetine verilmesiyle yapılır.

Tüketici aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok hakem heyetine başvuramaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar.

Tüketicinin uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı hakem heyetine birden fazla başvuru yapması durumunda da ikinci fıkra hükümleri uygulanır.

Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıklarda Kanun'un 23. maddesi hükümleri saklıdır.

### **Karar Süresi**

Madde 12. Müracaatlar, başvuru tarih ve sırasına göre en geç üç ay içinde Hakem Heyeti'nce görüşülüp karara bağlanır.

Başvurular, tarafların ivedi inceleme talebi bulunduğu veya başkan tarafından gerekli görüldüğü hallerde Hakem heyetlerince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

Tüketicinin yabancı turist olması durumunda da ikinci fıkra hükümleri uygulanır.

### **Toplantı Zamanı**

Madde 13: Toplantılar her ayın ikinci ve dördüncü haftalarının ilk günleri, en az ayda iki defa, resmi tatil günlerine rastladığında tatilden sonraki ilk çalışma gününde olmak üzere yapılır.

Gündemde görüşülecek uyuşmazlık konusu bulunmadığı takdirde toplantı yapılmaz.

### **Olağanüstü Toplantı**

Madde 14: Başkanın çağrısı üzerine, öncelikle görüşülmesi gereken konularda hakem heyetleri olağanüstü toplanabilir. Toplantı tarihi üyelere iki gün önce yazılı olarak bildirilir.

### **Toplantı Yeri ve Gündem**

Madde 15: Toplantılar, Bakanlık taşra teşkilatının bulunduğu yerlerde il müdürlüğünde, bulunmadığı yerlerde ise kaymakamlık binasında yapılır.

Toplantı gündemi başkan tarafından 11. ve 12. maddeler uyarınca belirlenir ve toplantı başlamadan önce üyelere dağıtılır.

### **Toplantı ve Karar Yeter Sayısı**

Madde 16: Hakem heyeti, en az üç üye ile toplanır ve oturuma katılanların oy çokluğu ile karar verir.

Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oy kullandığı taraf çoğunlukta sayılır.

### **Toplantılara Katılma Mecburiyeti**

Madde 17: Hakem Heyeti üyeleri toplantılara katılmak zorundadırlar. Geçerli mazeretleri sebebiyle oturumlara katılmayacak üyeler, durumlarını toplantıdan önce başkana bildirirler. Birbirini takip eden toplam dört toplantıya mazeretsiz olarak veya mazeretli de olsa üç aylık sürede yapılan toplantılara hiç katılmayanların üyeliği düşer.

### **Toplantılara Katılmayacaklar**

Madde 18: Hakem heyetleri başkan ve üyeleri; kendisi, usul ve furuundan biri ile eşi ve üçüncü dereceye kadar, bu derece dahil, kan ve sıhri hısımları ile ilgili uyuşmazlıkların görüşülmesine ve bu konuda yapılacak oylamaya katılamazlar.

### **İnceleme Şekli**

Madde 19: İnceleme, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinde yapılır. Ayrıca, hakem heyetince gerek görüldüğü hallerde taraflar dinlenir.

Çözümü bilirkişi incelemesini gerektiren uyuşmazlık konularında,

- a. Bağlayıcı olmayan hakem heyeti kararları için bir,
- b. Bağlayıcı hakem heyeti kararları için birden fazla, bilirkişi görevlendirilebilir.

### **Hakem Heyeti Kararlarının Kapsamı**

Madde 20: Hakem heyetlerinin kararları yalnız verildikleri uyuşmazlıklar için hüküm ifade eder.

### **Bilgi ve Belge İsteme Yetkisi**

Madde 21: Hakem heyeti, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteyebilir.

### **Karar Tutanağı**

Madde 22: Toplantıda görüşülen konular ve alınan kararlar en az iki nüsha olarak, toplantı sırasında tutanakla tespit edilir. Tutanak, başkan ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Bu nüshalardan biri dosyasında muhafaza edilir, diğeri ise sayfaları müteselsil sıra numaralı karar defterine yapıştırılarak il müdürlüğü veya kaymakamlık mührü ile köşelerinden mühürlenir.

Karar tutanağında olması gereken hususlar:

- a. İstemın özeti,
- b. Yapılan inceleme,
- c. Alınan karar ile dayandırıldığı mevzuat hükümleri ve deliller.

### **Kararların Bildirimi**

Madde 23: Kararlar, alındığı tarihten itibaren beş gün içinde taraflara yazılı olarak bildirilir.

### **Kararın İlanı**

Madde 24: Hakem heyetlerince alınan kararların taraf ve sonuçlarını gösterir listeler, illerde il müdürlüklerinde, ilçelerde kaymakamlıklarda duyuru panolarında aylık olarak ilan edilir.

**Faaliyet Raporu**

Madde 25: İlçe hakem heyetleri dörder aylık dönemler halinde hazırlayacakları faaliyet raporlarını dönem bitiminden itibaren on beş gün içerisinde il müdürlüklerine gönderirler.

İl müdürlükleri, ilçelerden gelen faaliyet raporlarını il hakem heyeti faaliyet raporu ile birlikte, 1. fıkrada belirtilen sürenin bitiminden itibaren on beş gün içinde Genel Müdürlüğe yazılı olarak bildirir.

**DÖRDÜNCÜ BÖLÜM****Mali Hükümler****Mali Hükümler**

Madde 26: Bu Yönetmeliğin uygulanmasından kaynaklanacak bütün giderler, 4077 sayılı kanunun 29. maddesi hükümlerine göre karşılanır.

**Huzur Hakkı ve Ücreti**

Madde 27: Hakem heyeti başkan ve üyeleri ile raportörlere, huzur hakkı veya huzur ücreti olarak, her ay 2000 gösterge rakamının memur aylık katsayısı ile çarpımı sonucu bulunacak miktarı geçmemek üzere Maliye Bakanlığı'nın uygun görüşü alınarak Bakanlık'ça belirlenen miktarlarda ödeme yapılır. Gündemde görüşülecek uyuşmazlık konusu olmadığı için toplantı yapılmayan aylarda ücret tahakkuk ettirilmez.

Hakem Heyeti başkan, üye ve raportörlerinin alacakları huzur hakkı ve ücretinin hesaplanmasında, ay içinde yapılan toplantılardan katıldıkları toplantı sayısı dikkate alınır.

**BEŞİNCİ BÖLÜM****Son Hükümler****Yürürlükten Kaldırma**

Madde 28: 15.8.1995 tarihli ve 22375 sayılı *Resmî Gazete'* de

yayımlanan Tüketici Sorunları Hakem heyetleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır. EKLER

### **Yürürlük**

Madde 29. Maliye Bakanlığı ve Sayıştay'ın görüşü alınarak hazırlanan bu Yönetmelik 14/6/2003 tarihinden geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

Madde 30: Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

*Resmi Gazete 1.08.2003*

EK

TC

.....

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığı

Karar No :

Karar Tarihi :

.....

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararıdır

Başkan Üye Üye Üye Üye

.....

.....

Raportör

.....

Şikayet eden :.....

Şikayet edilen :.....

Şikayet konusu :.....

Şikayet tarihi :.....

Olayın Özeti :

.....

.....





## TÜKETİCİ KONSEYİ YÖNETMELİĞİ

### BİRİNCİ BÖLÜM: Genel Hükümler

#### Amaç

Madde 1- Bu Yönetmeliğin amacı, Tüketici Konseyinin kuruluş ve görevleri ile toplantı, çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

#### Dayanak

Madde 2- Bu Yönetmelik, 23/02/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 31inci maddesi ve bu Kanunun 06/03/2003 tarihli ve 4822 sayılı Kanun ile değişik 21 inci ve 29 uncu maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

Madde 3- Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığını,
- b) Bakan: Sanayi ve Ticaret Bakanını,
- c) Genel Müdürlük: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünü,
- d) Genel Müdür: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürünü,
- e) Kanun: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- f) Konsey: Tüketici Konseyini,
- g) Başkan: Konsey Başkanını,
- h) Üye: Tüketici Konseyi üyesini,

EKLER

i) Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi,

j) Tüketici Örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM: Kuruluş ve Görevler

### Kuruluş

Madde 4- Tüketicinin sorunlarının, ihtiyaçlarının ve çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak, sorunların evrensel tüketici hakları doğrultusunda çözülmesi için alınacak tedbirlerle, bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri, ilgili mercilerce öncelikle ele alınmak üzere iletmek amacıyla Bakanlığın koordinatörlüğünde Tüketici Konseyi kurulmuştur.

### Başkan ve Üyeler

Madde 5- Konsey, Bakanın veya görevlendireceği Müsteşar veya Müsteşar Yardımcısının başkanlığında;

- 1) Adalet Bakanlığında bir temsilci,
- 2) İçişleri Bakanlığında bir temsilci,
- 3) Maliye Bakanlığında bir temsilci,
- 4) Milli Eğitim Bakanlığında bir temsilci,
- 5) Sağlık Bakanlığında bir temsilci,
- 6) Ulaştırma Bakanlığında bir temsilci,
- 7) Tarım ve Köyişleri Bakanlığında bir temsilci,
- 8) Sanayi ve Ticaret Bakanlığında bir temsilci,

- 9) Kültür ve Turizm Bakanlığından bir temsilci,
- 10) evre ve Orman Bakanlığından bir temsilci,
- 11) Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığından bir temsilci,
- 12) Hazine Müsteşarlığından bir temsilci,
- 13) Dış Ticaret Müsteşarlığından bir temsilci,
- 14) Türk Patent Enstitüsü Başkanlığından bir temsilci,
- 15) Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığından bir temsilci,
- 16) Türk Standartları Enstitüsü Başkanlığından bir temsilci,
- 17) Rekabet Kurumundan bir temsilci,
- 18) Radyo ve Televizyon st Kurulundan bir temsilci,
- 19) Enerji Piyasası Düzenleme Kurulundan bir temsilci,
- 20) Telekomünikasyon Kurumundan bir temsilci,
- 21) Türk Akreditasyon Kurumundan bir temsilci,
- 22) Milli Prodüktivite Merkezinden bir temsilci,
- 23) Diyanet İşleri Bakanlığından bir temsilci,
- 24) Büyük Şehir Belediyelerinden birer temsilci,
- 25) İl Belediyelerini temsilen Türk Belediyeler Birliğinden bir temsilci,
- 26) İşçi Sendikaları Konfederasyonlarından birer temsilci,
- 27) Memur Sendikaları Konfederasyonlarından birer temsilci,
- 28) Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonundan bir temsilci,

EKLER

- 29) Türkiye Milli Kooperatifler Birliğinden bir temsilci,
- 30) Yükseköğretim Kurulundan bir temsilci,
- 31) Türk Barolar Birliğinden bir temsilci,
- 32) Türkiye Serbest Muhasebeci, Mali Müşavirler ve Yem-  
inli Mali Müşavirler Odaları Birliğinden bir temsilci,
- 33) Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliğinden bir  
temsilci,
- 34) Türk Eczacılar Birliğinden bir temsilci,
- 35) Türk Tabipleri Birliğinden bir temsilci,
- 36) Türk Dişhekimleri Birliğinden bir temsilci,
- 37) Türk Veteriner Hekimleri Birliğinden bir temsilci,
- 38) Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonundan  
iki temsilci,
- 39) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinden iki temsilci,
- 40) Türkiye Bankalar Birliğinden bir temsilci,
- 41) Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğinden bir temsilci,
- 42) Türkiye Otelciler Birliğinden bir temsilci,
- 43) Türkiye Ziraat Odaları Birliğinden bir temsilci,
- 44) Tüketim Kooperatifleri Merkez Birliğinden bir tem-  
silci,
- 45) Ahilik Araştırma ve Kültür Vakfından bir temsilci,
- 46) Tüketici derneklerinden yirmi temsilci,
- 47) Tüketici vakıflarından üç temsilci,
- 48) Tüketici derneği üst kuruluşlarından üç temsilci,  
olmak üzere Başkan dahil doksan dört kişiden oluşur.

Konseye, kayıtlı en fazla üyeye sahip ilk üç sıradaki tüketici dernekleri üst kuruluşları ile tüketici vakıfları birer temsilci ile katılır.

Tüketici derneklerinden, kayıtlı üye sayısı en fazla ilk on iki dernek birer, illerdeki şube sayısı en fazla olan ilk beş dernek birer ve şube sayısı en fazla olan ilk üç dernek birer temsilci olmak üzere toplam yirmi kişi konseye katılır.

Tüketici derneklerinin kayıtlı üye sayıları, illerdeki şube sayıları ve şube sayılarının tespitinde İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü, tüketici vakıflarının üye sayılarının tespitinde ise Başbakanlık Vakıflar Genel Müdürlüğü kayıtları dikkate alınır.

Bu maddenin birinci fıkrasının (1) ile (23) üncü bentlerinde sayılan Bakanlık, kurum veya kuruluşları temsilen görevlendirilenlerin üst düzey görevliler arasından belirlenmesi zorunludur.

### **Konseynin Görevleri**

Madde 6- Konseynin görevleri şunlardır;

a) Tüketici ihtiyaçlarının karşılanması ve çıkarlarının korunmasına ilişkin alınacak tedbirler konusunda araştırma ve çalışmalarda bulunmak,

b) Tüketici sorunlarının evrensel tüketici hakları doğrultusunda çözülmesi amacıyla alınacak tedbirler ile Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri karara bağlamak ve öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere aktarmak,

c) Tüketicinin korunması ile ilgili kanun teklifleri, yönetmelik ve tebliğler hakkında görüş oluşturmak ve önerilerde bulunmak,

d) Tüketicinin korunması alanındaki gelişmeleri izlemek ve değerlendirmek,

EKLER

e) Tüketicinin eğitilmesi ve aydınlatılması için kitap, mecmua ve broşür çıkarılmasına ve tüketicinin bilinçlendirilmesi için radyo ve televizyonlarda programlar düzenlenmesine ilişkin, usul ve esaslar hakkında önerilerde bulunmak,

f) Konseye katılan tüketici örgütleri temsilcileri arasından Reklam Kuruluna gönderilecek üyeyi seçmek,

g) Kuruluş amaçları doğrultusunda diğer görevleri yapmaktır.

### **Başkanın Görevleri**

Madde 7- Başkanın görevleri;

a) Konseye ve divana başkanlık yapmak,

b) Konseyin toplanma, tarih, yer ve gündemini tespit etmek,

c) Başkanlığa gönderilen rapor, tebliğ ve önerileri değerlendirerek uygun görülenleri görüşülmek üzere Konsey gündemine almak,

d) Konsey çalışmalarının gündeme uygun olarak verimli ve düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlamak,

e) Konseyin faaliyetleri ile ilgili toplantı ve görüşmelerde Konseyi temsil etmektir.

### **Sekreteryaya**

Madde 8- Konseyin sekreteryaya hizmetleri Genel Müdürün görevlendireceği yeterli sayıdaki Genel Müdürlük personeli tarafından yürütülür.

### **Sekreteryanın Görevleri**

Madde 9 - Sekreteryanın görevleri;

a) Konseyin çalışmalarına esas olacak ön hazırlıkları yapmak,

b) Konseyin raportörlük, dosyalama, evrak giriş-çıkış işlemlerini ve arşiv faaliyetlerini yürütmek,

c) Konseyin toplanma tarihi ile yer ve gündemini Konsey üyelerine bildirmek,

d) Konsey tutanaklarını düzenlemek, dosyalamak ve alınan kararları ilgili kurum ve kuruluşlara göndermek,

e) İlgili kurum ve kuruluşlarla haberleşmeyi sağlamak,

f) Başkanın veya Konseyin uygun göreceği diğer işleri yapmaktır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: Çalışma Usul ve Esasları

### Çalışma Şekli

Madde 10- Konsey, Başkanın çağrısı üzerine yılda en az bir kez olağan olarak Ankara'da toplanır. Başkanın gerekli görmesi veya üyelerin en az dörtte birinin Başkana yapacağı gerekçeli ve yazılı başvuru üzerine de olağanüstü toplanır. Bu tür toplantılar, başvuru tarihinden itibaren en geç iki ay içinde yapılır. Başkanın uygun görmesi durumunda toplantılar Ankara dışında da yapılabilir.

Olağan ve olağanüstü toplantıya davet, toplantı gününden en az bir ay önce üyelere yazılı olarak gündem ile birlikte gönderilir.

### Toplantı Nisabı

Madde 11- Konsey, üyelerin yarısından bir fazlasının katılımıyla toplanır. İlk toplantıda nisap sağlanmazsa, toplantı iki ay sonra yapılır ve nisap aranmaz.

### Oylama

Madde 12- Konsey, gündemindeki konuları görüşerek karara bağlar. Kararlar, oylama anında hazır bulunanların oy

EKLER çokluğu ile alınır. Oyların eşit çıkması halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunlukta sayılır.

Kararların alınmasında açık oylama yapılır. Oylama sonucu alınan kararlar divan başkanlığınca toplantı tutanağına geçirilir.

### **Gündem**

Madde 13- Konsey gündemi Başkan tarafından tespit edilir. Konseyin toplanma tarihinden en az on beş gün önce, Konseyde temsil edilen kuruluşlardan en az on beş tanesinin başkanlığa yapılan yazılı ve gerekçeli başvuru üzerine gündeme madde eklenir.

Gündemde;

a) Toplantı divanının oluşması için bir başkan yardımcısı ile toplantı tutanaklarını düzenleyecek iki katip üyenin seçilmesi,

b) Toplantı tutanaklarının yazılması ve imzalanması yetkisinin divana verilmesi,

c) Konsey gündemiyle ilgili rapor, tebliğ ve diğer belgelerin okunması, tartışılması ve kararların alınması,

d) Konseye katılan tüketici örgütleri temsilcileri arasından Reklam Kuruluna gönderilecek üyenin seçilmesi,

e) Tüketicinin korunması ile ilgili diğer hususlar,  
yer alır.

### **Divanın Kuruluşu ve Görevleri**

Madde 14- Divan; Başkan ile Konseye katılan temsilciler arasından Konsey tarafından seçilen bir başkan yardımcısı ve iki katip üyeden oluşur.

Divan; Konseyi gündeme uygun olarak yönetmek, oy ayırımı ve sayımı yapmak, görüş ve öneriler ile alınan kararları



açıklamak, bunların tutanağa kaydedilmesini sağlamak, talepte bulunanlara konuşma imkanı tanımakla görevlidir. EKLER

### **Mali Hükümler**

Madde 15- Bu Yönetmeliğin uygulanmasından kaynaklanacak bütün giderler, Kanununun 29 uncu maddesi hükümlerine göre karşılanır.

### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM : Son Hükümler**

#### **Yürürlükten Kaldırılan Hükümler**

Madde 16- 15/08/1995 tarihli ve 22375 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Tüketici Konseyi Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

Madde 17- Maliye Bakanlığı ile Sayıştay'ın görüşleri alınarak hazırlanan bu Yönetmelik 14/06/2003 tarihinden geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

Madde 18- Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

## TÜKETİCİ KREDİSİNDE ERKEN ÖDEME İNDİRİMİ VE KREDİNİN YILLIK MALİYET ORANINI HESAPLAMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİK

### Amaç

Madde 1- Bu Yönetmeliğin amacı, tüketici kredilerinde tüketicinin kredi verene borçlandığı toplam miktarı veya vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksidi erken ödemesi halinde, kredi veren tarafından yapılacak faiz ve komisyon indirimi ile kredinin tüketiciye yıllık maliyetinin oransal hesaplanmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

### Kapsam

Madde 2- Bu Yönetmelik hükümleri, kredi veren ile tüketici arasındaki her türlü tüketici kredisi sözleşmesine uygulanır.

### Dayanak

Madde 3- Bu Yönetmelik, 23/2/1995 tarih ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 31 inci ve 4822 sayılı Kanunla değişik 10 uncu maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

### Tanımlar

Madde 4- Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

a) Tüketici kredisi sözleşmesi: Kredi veren ile tüketici arasında bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak alınan krediye ilişkin sözleşmeyi,

b) Kredi veren: Mevzuatları gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini,

c) Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olamayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

d) Akdi faiz oranı: Tüketici kredisi sözleşmesinde yer alan faiz oranını,

e) Komisyon: Geri ödeme planında her bir taksit tutarında anapara, faiz ve her türlü kamusal yükümlülükler haricinde ayrı bir kalem olarak yer alan ve kredi verenin gelir olarak tahsil edeceği tutarları,

f) Erken ödeme: Tüketicinin kredi verene borçlandığı toplam tutarı veya vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksidi vadesinden önce ödemesini,

g) Asgari ödeme tutarı: Taksit tutarlarının farklı olması halinde en düşük olan taksit tutarını, taksit tutarlarının eşit olması halinde en az bir taksit tutarını, tek taksitli kredilerde ise toplam bakiye borcun yüzde onuna denk gelen tutarı,

h) Ödeme planı: Tüketicie tahsis edilen tüketici kredisinin geri ödenmesinde esas alınacak taksit tutar ve vadeleriyle birlikte anapara, faiz, fon, vergi ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği tabloyu,

ı) Taksit: Ödeme planında kredinin geri ödenmesi için belirlenen tarihlerin hizasında gösterilen anapara, faiz, kamusal yükümlülükler ve komisyon toplamından oluşan ödeme tutarını,

j) Taksit vadesi: Ödeme planında belirtilmiş olan taksitlerin ödeneceği tarihi,

k) Yıllık maliyet oranı: Kredi veren ve tüketici tarafından kabul edilmiş olan faiz, ücret, masraf ve kamusal yükümlülükler dahil tüm taahhütlerin bu günkü değerlerinin yıllık olarak toplamına eşit olan oranı,

ifade eder.

## Erken Ödeme

Madde 5- Tüketici, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Bu halde kredi veren tüketiciden her hangi bir isim adı altında, ek bir ödemede bulunmasını isteyemez. Erken ödeme miktarı, asgari ödeme miktarının altında olamaz.

**Bir veya Birden Fazla Taksidin Vadesinden Önce Ödenmesi**

Madde 6- Vadeden önce ödenecek bir veya birden fazla taksit söz konusu olduğunda, erken ödenen taksit tutarı içinde yer alan anapara tutarı üzerinden akdi faiz oranı ve erken ödenen gün sayısı dikkate alınarak bulunacak faiz, faiz üzerinde hesaplanacak kamusal yükümlülükler toplamı ve komisyon tutarı kadar indirim yapılır. Bu halde faiz indirimi Ek 1’de verilen formül doğrultusunda yapılır.

### Kredinin Tamamının Erken Ödenmesi

Madde 7- Erken ödeme, taksit tarihinde yapılıyorsa; vadesi gelen taksit ödemesi, geriye kalan taksit tutarları içerisindeki anapara borcu ve varsa o tarihe kadar tahsil edilmemiş faiz ve kamusal yükümlülükler tahsil edilir.

Erken ödeme, iki taksit tarihi arasında yapılıyorsa; ödeme planında yer alan en son ödenmiş taksit tarihiyle, erken kapatma işleminin gerçekleştiği tarih arasında, anaparaya işleyen faiz tutarı, en son ödenmiş taksit tarihi itibariyle geriye kalan taksit tutarları içerisindeki anapara borcu ve varsa o tarihe kadar tahsil edilmemiş faiz ve kamusal yükümlülükler tahsil edilir.

### Yıllık Maliyet Oranı

Madde 8- Kredinin tüketiciye yıllık maliyet oranı, Ek 2’ de verilen formül doğrultusunda, kredinin tüketiciye

verildiği tarihte, aşağıdaki bedeller hariç tutularak hesaplanır ve sözleşmede gösterilir.

a- Gecikme faizi oranı,

b- Kredi verenin, tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda bu mal veya hizmetin satış fiyatı dışında kalan ve tüketicinin ödemekle yükümlü olduğu her türlü bedel.

c- Tüketicinin makul bir seçim özgürlüğünün bulunmadığı durumlar ile ödenmesi gereken bedellerin normalin çok üstünde olduğu durumlar hariç, fon transferine ilişkin bedeller ile kredi geri ödemeleri, faiz ödemeleri ve diğer masraf ve harçların tahsili amacıyla açılmış bir hesabın muhafaza edilmesine ilişkin bedeller. Ancak, söz konusu ödeme ya da geri ödemelerin tahsili için yapılan masraflar yıllık maliyet oranı hesabına dahil edilecektir.

d- Kredi şartları üzerinde belli bir etkisi olsa dahi kredi sözleşmesinden ayrı sözleşmelerden doğan üyelik aidatları.

e- Tüketicinin ölümü, maluliyeti, hastalanması ya da işsiz kalması halinde yasal faiz ve alacaklı tarafından kredinin verilmesi için şart koşulmuş diğer masraflarla birlikte, toplam kredi miktarına eşit ya da bu miktardan az bir meblağın kredi verene ödenmesini sağlamak amacıyla tasarlanmış bedellerin dışında kalan sigorta ya da teminat masrafları.

### **Yürürlük**

Madde 9- Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren 3 ay sonra yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

Madde 10- Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

### Erken Ödeme Halinde İndirim Tutarının Hesaplanması

$$\text{İndirim Tutarı} = \frac{\text{İlgili taksit tutarı içindeki anaparaxerken ödenen gün sayısı} \times \text{yıllık akdi faiz oranı}}{36000}$$

#### Örnek Ödeme Planı

Tüketiciye 10 milyar TL tutarında, 12 ay vadeli, aylık akdi % 4 faiz oranı üzerinden kredi kullanılarak durumu aşağıda belirtilen ödeme planı oluşturulur.

KREDİ TUTARI	10.000.000.000	VADE	12
FAİZ ORANI (NET)	4,00%	KKDF	10%
FAİZ ORANI (BRÜT)	4,600%	BSMV	5%

GERİ ÖDEME PLANI					
	ANA PARA	FAİZ	VERGİ	FON	TOPLAM
1	642.944.356	400.000.000	20.000.000	40.000.000	1.102.944.356
2	672.519.796	374.282.226	18.714.111	37.428.223	1.102.944.356
3	703.455.707	347.381.434	17.369.072	34.738.143	1.102.944.356
4	735.814.670	319.243.206	15.962.160	31.924.321	1.102.944.356
5	769.662.144	289.810.619	14.490.531	28.981.062	1.102.944.356
6	805.066.603	259.024.133	12.951.207	25.902.413	1.102.944.356
7	842.099.667	226.821.469	11.341.073	22.682.147	1.102.944.356
8	880.836.251	193.137.482	9.656.874	19.313.748	1.102.944.356
9	921.354.719	157.904.032	7.895.202	15.790.403	1.102.944.356
10	963.737.036	121.049.843	6.052.492	12.104.984	1.102.944.356
11	1.008.068.940	82.500.362	4.125.018	8.250.036	1.102.944.356
12	1.054.440.111	42.177.604	2.108.880	4.217.760	1.102.944.356

ÖRNEK 1: Kredinin 9. taksidinin 10 gün erken ödenmesi durumunda müşteriden 1.088.816.917 TL tahsil edilir. EKLER

ÖRNEK 2: Kredinin 9. taksitle beraber aynı tarihte erken ödenerek kapatılması durumunda müşteriden 4.129.190.443 TL tahsil edilir.

ÖRNEK 3: Kredinin 9. taksidinin vadesinden 10 gün sonra tamamının kapatılması durumunda 3.072.648.527 TL tahsil edilir.

Ek- 2

**Ödemeler ve Masraflar ile Kredi Miktarı Arasındaki Denkliği Gösteren Denklem**

$$\sum_{A'=1}^{K=m} \frac{AK}{(1+i)^{tK}} = \sum_{A'=1}^{A'=mi} \frac{AK'}{(1+i)^{tK'}}$$

**Formülde kullanılan harf ve sembollerin anlamları:**

**K** : Kredinin numarası

**K'** : Taksit numarası

**AK** : K numaralı kredinin miktarı

**A' K'** : K numaralı taksit miktarı

**$\sum$**  : Toplam

**m** : Son kredinin numarası

**m!** : Son taksit numarası

**tK'** : Bir numaralı kredi ile onu takip eden n numaralı krediler arasındaki süre

**i** : Sözleşmeden hareketle denklemdeki diğer terimlerin bilinmesi halinde hesaplanabilen yüzde oranı

**Bu hesaplama yapılırken:**

a) Başlangıç tarihi ilk taksidin vade tarihidir.

b) Hesaplamalarda kullanılan tarihler arasındaki süreler, 1 yıl ya da yılın kesirleri olarak ifade edilir. Bir yılda 365 gün veya 365,25 gün artık yıllarda 366 gün, 52 hafta veya 12 eşit ay bulunduğu kabul edilecektir.

c) Hesaplamanın sonucu, küsuratlı sayılarda en azından bir ondalık basamak yürütülecektir. Belli bir ondalık basamağın yuvarlanmasında, ondalık basamağı izleyen rakam beşe eşit veya beşten büyükse, bu ondalık basamaktaki sayı bire eşitlenecektir.



**TİCARİ DÜRÜSTLÜĞE AYKIRI UYGULAMALAR  
İLE İLGİLİ AVRUPA PARLAMENTOSU VE  
KONSEYİ'NİN  
2005/29/ CE SAYILI 11 MAYIS 2005  
TARİHLİ DİREKTİFİ**

## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **Genel Hükümler**

#### **Birinci Madde**

##### **Amaç**

Bu Direktifin amacı, iç pazarın en iyi şekilde işlemesine katkıda bulunmak ve tüketicilerin ekonomik çıkarlarına zarar veren dürüst olmayan ticari uygulamalar konusunda üye devletlerin yasal, idari ve yönetmeliklerine ilişkin düzenlemelerini birbirleriyle ilişkilendirerek, tüketicilerin en üst seviyede korunmasını sağlamaktır.

#### **Madde 2**

##### **Tanımlar**

Bu direktifte;

a. *"Tüketici"*: Bu direktifin konusu olan ticari yaşam uygulamalarında; amacı, zanaat, sanayi, ticaret ya da serbest meslek işleri olmayan bir amaçla işlem yapan gerçek kişilerin hepsini;

b. *"Profesyonel"*: Bu direktifin konusu olan ticari yaşam uygulamalarında; amacı, zanaat, sanayi, ticari ya da serbest meslek faaliyetleri çerçevesine dahil işler olan, gerçek veya tüzel kişilerin hepsini veya bir profesyonel adına hareket eden kişileri;

c. *“Ürün”*: Borçlar, haklar ve taşınmazlar da dahil olmak üzere her türlü mal ya da hizmeti;

d. *“Tüketiciler karşısında ticari kurumlar tarafının ticari uygulamaları”* (bundan böyle *“Ticari uygulamalar”* denilecektir): Bir profesyonel tarafından tüketicilere yönelik bir ürünün promosyonu, satışı ve sağlanmasıyla doğrudan ilişkili olan pazarlama ve reklam da dahil olmak üzere her türlü eylem, tutum, girişim ya da ticari iletişimi;

e. *“Tüketicilerin ekonomik tutumlarının değişimi”*: Tüketicinin bilinçli olarak karar alma sürecine önemli derecede etki eden ve tüketiciyi başka koşullarda alamayacağı ticari bir karar almasına iten ticari bir uygulamanın kullanımını;

f. *“Meslek kuralları”*: Üye devletlerden birinin, idari, yasal ve yönetmeliklere ilişkin düzenlemeleri ile zorunlu kılınmayan ve bir ya da birçok ticari uygulama veya bir ya da birçok faaliyet sektörü alanında, bu kurallara uygun davranmayı taahhüt eden profesyonellerin tutumunu tanımlayıp, düzenleyen anlaşma ya da kurallar bütünü;

g. *“Meslek kuralları sorumlusu”*: Meslek kurallarının oluşturulması ve gözden geçirilmesinden ve/ya da bu meslek kurallarına sadık kalmayı taahhüt eden kişilerin bu kurallara riayet edip etmediğini gözetlemekle sorumlu olan profesyoneli ya da profesyoneller gurubu da dahil olmak üzere her türlü oluşumu;

h. *“Mesleki özen”*: profesyonelin makul olarak, güvenilir pazar uygulamalarına ve/ya da faaliyet alanı içerisinde genel iyi niyet ilkelerine uygun olarak tüketiciye karşı göstermesi gereken özen ve uzmanlık seviyesini;

i. *“Satın almaya davet”*: Bir ticari ileti için kullanılan yöntemler doğrultusunda, uygun bir şekilde ürünün fiyatını ve özelliklerini belirten ve böylece tüketicinin satın almasını sağlayan ticari iletiyi;

j. *“Olumsuz etkileme”*: Tüketicinin, bilinçli olarak karar alma sürecini kısıtlayacak şekilde, fiziksel güç kullanımı ya da

satın alması yönünde tehdit dışında kalan, tüketici üzerinde baskı oluşturacak her türlü güç (maddi veya moral) kullanımını;

k. *"Ticari karar"*: Tüketici tarafından; bir ürünü satın almasının uygun olup olmadığı, satın alma şekilleri ve koşulları, ürünün fiyatı, bedelin peşin ya da taksitle ödenmesi, ürünün kullanılması veya iade edilmesi veya ürünle ilgili olarak sözleşme yapılması ile ilgili olarak alınan ve genelde ürünü satın alma veya satın almaktan vazgeçme sonucunu doğuracak olan her türlü kararı;

l. *"Yasal düzenlemeye tabi meslek"*: Erişimi, uygulaması ya da uygulama koşullarından biri, belirtilen mesleki yetilere sahip olunmasına yönelik yasal, idari ve yönetmeliklere ilişkin düzenlemelere doğrudan ya da dolaylı şekilde tabi olan bir faaliyet ya da mesleki faaliyetler bütünü,

ifade eder.

### Madde 3

#### Uygulama Alanı

1. Bu direktif, 5. maddede tanımlandığı şekliyle, ticari teşebbüslerin tüketicilere karşı ticari işlemden önce, işlem sırasında ve sonrasında bir ürün hakkında yaptıkları ticari dürüstlüğe aykırı uygulamalarını kapsar.

2. Bu direktif, sözleşme hukuku, özellikle geçerlilik süresine ilişkin kuralları saklı kalmak üzere, sözleşmenin oluşum aşamasına ya da sözleşmenin sonuçlarına da uygulanır.

3. Bu direktif, sağlığa ilişkin ulusal ya da topluluk düzenlemeleri saklı kalmak üzere, ürün güvenliğine de uygulanır.

4. Bu direktif hükümleri ile ticari dürüstlüğe aykırı uygulamaların kendine özgü yönlerini düzenleyen diğer topluluk kuralları arasında uyumsuzluk olduğu durumlarda, bu diğer özel kurallar öncelik arz eder ve bu özel yönlere uygulanır.

5. Üye devletlerin, 12 Haziran 2007 tarihinden itibaren işlemek üzere altı yıllık bir süre boyunca, yakınlaşmasını amaçlayan bu direktife göre, daha kısıtlayıcı veya daha ciddi olan ve asgari düzeyde uyum hükümlerini içeren direktifleri işleme koyan ulusal hükümleri uygulamaya devam etme yetkisi bulunmaktadır. Bu olanaklar, tüketicilerin ticari dürüstlüğe aykırı uygulamalara karşı etkin bir şekilde korunabilmesini sağlamak amacıyla başlıca temeli oluşturmalı ve ulaşılmaya çalışılan bu hedefle orantılı olmalıdır. 18. maddede hedeflenen değişiklik, gerekli olduğu takdirde, bu istisnanın kısa bir süre için korunmasını amaçlayan bir öneriyi de içerebilir.

6. Üye devletler, 5. paragraf uyarınca uygulanan her ulusal hükmü komisyona süresiz olarak tebliğ ederler.

7. Bu direktif, mahkemelerin yetkilerini düzenleyen hükümler saklı tutularak, uygulanır.

8. Bu direktif, üye ülkelerin, profesyonellere uygulamaları mümkün olan ticari kurumların kuruluşu ve çalışma izni sistemleri, deontoloji kuralları, yasal düzenlemelere tabi mesleklerle uygulanan diğer bütün özel hükümler saklı kalmak üzere, topluluk mevzuatına uygun olarak ve üst düzeyde bir uyum güvencesi sağlanarak uygulanır.

9. Üye devletler, 2002/65/CE sayılı direktif uyarınca "*mali hizmetler*" ve taşınmaz mallar konusundaki direktifin yürürlükte olan hükümlerinin bu direktif ile uygun hale gelmesinin amaçlandığı bu alanda, bu direktif tarafından öngörülen yaptırımlardan daha kısıtlayıcı ve daha ciddi yaptırımlar uygulayabilirler.

10. Kıymetli metalden yapılmış eserlere ilişkin belgelerin oluşturulması ve tasdik edilmesi konusunda üye devletlerin yasal, idari ve yönetmeliklere ilişkin hükümlerinin uygulanması bu direktif'in amacı dışındadır.

**Madde 4****İç Pazar**

Bu direktif, üye devletlerin konu ile ilgili yürürlükteki hükümlerinin birbirleriyle uyumlu hale gelmesini amaçlamaktadır. Bu amaçtan ile gelen nedenlerden dolayı, üye devletler, ne hizmetlerin serbestçe vergilendirilmesini ne de malların serbest dolaşımını kısıtlayamazlar.

**İKİNCİ BÖLÜM****TİCARİ DÜRÜSTLÜĞE****AYKIRI UYGULAMALAR****Madde 5****Dürüst olmayan Ticari Uygulamaların Yasaklanması**

1. Ticari dürüstlüğe aykırı uygulamalar yasaktır.

2. Ticari bir uygulama;

a. Mesleki özen gerekliliklerine aykırı ise,

ve

b. Ortalama bir tüketicinin ilgilendiği veya ona yönelik bir ürünle ilgili olan veya belli bir tüketici grubunun ortalama üyelerini hedeflemiş bulunan ticari yaşam uygulamaları, muhataplarının ekonomik tutumunu büyük ölçüde değiştirmiş ya da değiştirebilecek durumda ise ticari dürüstlüğe aykırı sayılır.

3. Yapılan uygulamaya ya da ürüne, yaşları veya saflıkları, fiziksel ya da ruhsal özellikleri nedeniyle duyarlı olduklarından dolayı, açık bir şekilde tanımlanan bir tüketici grubunun ekonomik tutumunu önemli ölçüde değiştirebilecek ticari uygulamalar, makul olarak iş sahibinin bu sonucu öngördüğü

EKLER düşünülmesine rağmen, söz konusu grubun orta halli üyesi açısından değerlendirilmezler. Abartılı olan ya da gerçek anlamının, anlaşılmasını hedeflemeyen bildirimleri dile getirmeyi içeren bu hüküm, her zamanki yasal reklam uygulamasından ayrılmaktadır.

4. Özellikle,

a. 6 ve 7. maddeler uyarınca yanıltıcı ya da

b. 8 ve 9. maddeler uyarınca saldırgan olan ticari yaşam uygulamaları ticari dürüstlüğe aykırıdır

5. Ek 1 her durumda ticari dürüstlüğe aykırı kabul edilen ticari uygulamaların listesini içermektedir. Bu tek liste bütün üye devletlerde uygulanır ve değiştirilmesi bu direktifin değiştirilmesi yoluyla olur.

## BİRİNCİ KISIM

### Yanıltıcı Ticari Uygulamalar

#### Madde 6

#### Yanıltıcı Eylemler

1. Yanlış bilgi içeren ticari uygulamalar yanıltıcıdır. Bir ticari uygulama yalan bilgi içermekte ya da herhangi bir şekilde genel tanıtımı da dahil olmak üzere, aşağıda yer alan özelliklerden bir ya da birkaçı konusunda verilen bilgiler olgusal olarak doğru olsalar da, orta halli tüketiciyi yanılgıya düşürür ya da yanılgıya düşürebilir nitelikte olabilir. Böylece bu durumda olduğu kadar diğer bir durumda da, ticari uygulama, tüketiciye başka bir durumda almayacağı bir ticari kararı aldırır ya da aldırabilir.

a. Ürünün mevcudiyeti ya da ürünün türü;

b. Kullanılabilirliği, avantajları, yaratabileceği riskleri, yapılışı, içeriği, aksesuarları, satış sonrası hizmet ve taleplerin

karşılanması, üretim şekli ve tarihi ya da vergisi, teslimatı, kullanım yetisi, kullanımı, miktarı, özellikleri, coğrafi ya da ticari kaynağı, kullanımından doğabilecek sonuçlar ya da ürün üzerinde yapılan deney ve kontrollerin temel özellikleri ve sonuçları gibi ürünün temel özellikleri;

c. Profesyonelin taahhütlerinin kapsamı, ticari uygulamasının sebepleri ve satış işleminin niteliği, profesyonelin veya ürünün desteklendiğini ya da doğrudan veya dolaylı dayanağının bulunduğunu düşündürecek her türlü bildiri ya da sembol;

d. Ürünün fiyatı ya da fiyatın hesaplanış şekli veya fiyata ilişkin özel bir avantajın bulunması;

e. Hizmet verme, yedek parça, ürünün değiştirilmesi veya tamir edilmesi gerekliliği;

f. Kimliği, mülkiyeti, nitelikleri, statüsü, vasfı, katılımı ya da ilişkileri ve sanayi, ticari ya da entelektüel mülkiyet hakları veya elde ettiği başarılar ve ayrıcalıklar gibi profesyonelin ya da temsilcisinin niteliği, özellikleri ve hakları;

g. Tüketici hakları, Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyi'nin tüketim mallarının satış ve garanti işlemlerinin bazı özelliklerine ilişkin 25 Mayıs 1999 tarihli ve 1999/44/CE sayılı direktifi hükümlerine göre özellikle ürünün değiştirilmesi ya da fiyatının geri ödenmesine ilişkin tüketici hakları veya tüketicinin karşılaşılabileceği riskler.

2. Bir ticari uygulama, eğer olgusal bağlamında bütün özellikleri ve bulunduğu koşullar göz önüne alındığında orta halli tüketiciyi başka bir durumda almayacağı bir ticari karar almaya itiyor ya da itebiliyor ise, aynı şekilde yanıltıcı ticari uygulama sayıldığı gibi;

a. Karşılaştırmalı reklam da dahil olmak üzere, diğer bir ürün, marka, ticari bir isim ya da rakibinden ayıran, ayırdedici diğer bir simge ile karışıklık ve benzerlik yaratan bir ürün ile ilgili her türlü pazarlama faaliyetini;

b. Profesyoneli tarafından bağı kalacağına dair söz verilen meslek kuralları içerisinde bulunan taahhütlere;

i. Bu taahhütler basit istekler olmayıp, kesin ve doğrulanabilir olmasına,

ve

ii. Profesyonel bir ticari yaşam uygulaması çerçevesi içinde, bu meslek kurallarına bağı olduğunu belirtmesine rağmen;

riayet edilmemesini içeriyor ise yanılıcı kabul edilir.

### **Madde 7**

#### **Yanılıcı İhmaller**

1. Bir ticari uygulama; oluşumun bütünü, özelliklerinin tamamı ve içinde bulunduğu koşullarla birlikte kullanılan iletişim yoluna özgü sınırlandırmalar da göz önüne alındığında, orta halli tüketicinin durumuna göre bilinçli olarak ticari bir karar alması için ihtiyaç duyduğu, söz konusu ticari uygulamanın tüketiciyi başka bir durumda almayacağı bir ticari kararı aldırması veya aldırabilecek nitelikte olan, içeriğe ilişkin önemli bir bilginin verilmesini ihmal etmiş olması halinde yanılıcı kabul edilir.

2. Bir ticari uygulama, birinci paragrafta yer verilen hususlar çerçevesinde; bir profesyonelin sözü edilen paragrafta belirtilmiş olan önemli bir bilgiyi vermeyerek veya çok net olmayan, anlaşılmaz, karmaşık ya da zamansız olarak vererek veya genel olarak gerçek ticari amacını yansıtmayan bir ortam ya da herhangi bir başka durum yaratarak, orta halli bir tüketicie başka bir ortamda almayacağı bir kararı aldırması veya aldırabilecek durumda olması halinde yanılıcı ihmal olarak değerlendirilir.

3. Bir ticari uygulamanın ulaştırılmasında kullanılan iletişim aracının zaman veya mekan yönünden sınırlandırılmış olması halinde, tüketicie verilmesi gereken bilgilerin verilmesinin ihmal edilmiş olup olmadığın tespit edilebilmesi için; söz konusu



sınırlandırmalar ile birlikte, tüketiciyi, başka yollardan bilgilendirmek üzere, profesyonel tarafından bu amaçla alınmış bulunan bütün önlemlerin göz önünde bulundurulması gerekir.

4. Bir malın satımının piyasaya sunulmasında, mevcut durumdan çıkarılamayan, aşağıdaki bilgiler önemli kabul edilir

a. Kullanılan iletişimin yolunun ürün ve ürünün temel özelliklerine uygun olup olmadığı,

b. Profesyonelin kimliği ve coğrafi olarak bulunduğu adres, örneğin firmanın ticari unvanı ve gerektiğinde hesabına çalıştığı profesyonelin kimliği ve coğrafi olarak bulunduğu adres,

c. Her türlü vergilerle birlikte ürünün fiyatı, fiyatının önceden makul olarak hesaplanmaması halinde ürünün fiyatının hesaplanma şekli, gerektiğinde her türlü ek taşıma, teslimat ve posta masrafları ya da bu masrafların önceden makul olarak hesaplanmaması durumunda, bu masrafların tüketiciye ait olabileceğine dair kısa not,

d. Mesleki özen koşullarının göre farklılık göstermesi halinde, ödeme, teslimat, uygulama ve tüketici isteklerinin ele alınış şekilleri,

e. Ürünler ve geri verme ya da iptal etme hakkını gerektiren işlemler için cayma hakkının kabul edilmiş olması.

5. Topluluk hukuku tarafından öngörülmüş olan, reklam ve pazarlama dahil, ticari iletişim ile ilgili tamamlanmamış ek 2 de yer alan bilgiler önemli kabul edilir.

## İKİNCİ KISIM

### Saldırgan Ticari Uygulamalar

#### Madde 8

### Saldırgan Ticari Uygulamalar

Ticari bir uygulama, içinde bulunduğu ortam, ayrıntıları ile bütün özellikleri ve koşulları göz önüne alınarak, ortalama

EKLER bir tüketicinin bir ürün ile ilgili tutumunu ve tercih yapma özgürlüğünü; zorlama, fiziksel güce başvurma veya olumsuz etkilemeler de dahil olmak üzere uygulanan baskı ve taciz sebebiyle belirli bir şekilde değiştirir veya değiştirebilir, sonuçta, tüketiciye başka bir durumda almayacağı bir ticari kararı aldırır veya aldırabilir ise, saldırgan kabul edilir.

### **Madde 9**

#### **Taciz, Baskı ve Olumsuz etkileme**

Ticari bir uygulamanın, tacize, fiziksel güç de dahil olmak üzere baskıya ya da olumsuz etkileme içerip içermediğini tespit etmek amacıyla, aşağıda yer alan unsurlar göz önüne alınır.

a. Uygulamanın işleme konulduğu yer ve zaman, çeşidi ve devamlılığı.

b. Fiziksel ya da sözlü tehdide başvurma.

c. Ürün ile ilgili kararını etkilemek amacıyla, profesyonel tarafından bilinen tüketicinin düşüncesini değiştirebilecek bütün kötü yolların ve özel koşulların ciddi olarak kullanılması.

d. Tüketicinin sözleşmeye dayanan haklarını ve özellikle sözleşmeye son verme ya da ürün veya mal temin eden kişiyi değiştirme haklarını ileri sürmek istediği durumda, profesyonel tarafından uygulanan sözleşmeye dayanmayan veya orantılı olmayan önemli her türlü engel

e. Yasal olarak mümkün olmamasına rağmen her türlü işlem tehdidi.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### MESLEK KURALLARI

#### Madde 10

##### Meslek Kuralları

Bu direktif, üye devletlerin teşvik edebilecekleri, ne meslek kurallarından sorumlu kişiler tarafından dürüst olmayan ticari uygulamaların denetlenmesine, ne de 11. maddede yer alan kişi ya da örgütler tarafından, benzeri oluşumlar önünde, sözü edilen maddede yer verilen hukuki ya da idari usul işlemlerinin üstünde bir usul işlemi mevcut olması halinde, buna işleme göre, söz konusu sorumlulara başvurulmasına engel teşkil etmemektedir.

Benzeri denetim organlarına başvurulması, hiçbir şekilde 11. maddede yer alan hukuki ya da idari başvuru yoluna başvurmadan vazgeçilmesi anlamına gelmemektedir.

## DÖRDÜNCÜ KISIM

### SON HÜKÜMLER

#### Madde 11

##### Mevzuatın Uygulanması

1. Üye devletler, tüketicilerin çıkarları için mevcut direktif hükümlerine riayet edilmesini sağlamak amacıyla dürüst olmayan ticari uygulamalara karşı mücadele etmek için etkili ve uygun yolların var olmasına özen göstermelidir.

Bu yollar hukuki hükümler içermelidir. Bu hukuki hükümler uyarınca ve ulusal mevzuata göre dürüst olmayan ticari uygulamalara karşı mücadele etmeye yönelik yasal çıkarı bulunan, rakipleri de dahil olmak üzere kişi ya da örgütler;

a. Söz konusu bu ticari uygulamalara karşı hukuki yoldan dava açabilir,

b. Ya şikayetler hakkında karara varması ya da uygun hukuki kovuşturmaların başlatılması için, bu dürüst olmayan ticari uygulamaları yetkili idari makam önüne taşıyabilir.

Söz konusu bu usul işlemlerinden hangisine başvurulacağına ve mahkemelerin ya da idari makamların, 10. maddede dile getirilenler de dahil olmak üzere, şikayetlerin çözüme kavuşturulmasına ilişkin oluşturulan diğer yollara önceden başvurulmasını gerekli kılmalarının uygun olup olmadığına her üye devlet kendisi karar verir. Tüketiciler, profesyonel ile aynı olan üye devletin topraklarında ya da başka üye devlet topraklarında olsalar dahi sağlanmış olan bu yollara kolayca ulaşabilmelidir.

#### **Her Üye Devlet:**

a. Bu hukuki yollar, aynı ekonomik sektör içinde bulunan bir takım profesyoneller aleyhinde ayrı ayrı ya da birlikte işleme konabildiği durum,

ve

b. Bu hukuki yollar, meslek kuralları, yasal yükümlülüklere riayet edilmemesini teşvik etmesi halinde, meslek kurallarından sorumlu kişi aleyhinde işleme konabildiği durum;

karar vermeği üstlenir.

2. Birinci paragrafta yer verilen hukuki hükümler çerçevesi içinde, üye devletler, söz konusu olan bütün çıkarlar, özellikle kamu yararı göz önüne alındığında bu tedbirlerin gerekli olduğunu düşündükleri durumlarda, mahkeme ya da idari makamlara kendilerini:

a. Dürüst olmayan ticari uygulamaların durdurulmasına karar vermeye ya da sözü edilen uygulamaların durdurulmasına karar verilmesi amacıyla uygun kovuşturmaların başlatılmasına,

b. Eğer dürüst olmayan ticari uygulama henüz işleme kon-

mamuş ancak işleme konmak üzere ise, bu ticari uygulamayı yasaklamaya veya yasaklanmasına karar verilmesi amacıyla uygun kovuşturmaların başlatılmasına,

kayba ya da gerçek bir zarara ilişkin kanıt veya profesyonelin amacının ya da ihmalinin bulunmaması halinde dahi; yetkili kılar.

Ayrıca üye devletler, aşağıda yer alan iki seçenekten hangisinin kabul edileceğini belirlemek her üye devletin kendisine ait olduğundan dolayı, hız kazandırılmış usul işlemi çerçevesi içinde,

- ya geçici etki ile birlikte
- ya da nihai etki ile birlikte

birinci bentte yer verilen tedbirlerin alınabileceğini öngörmektedirler.

Ayrıca üye devletler, durdurulma kararının nihai olarak verildiği dürtüst olmayan ticari uygulamaların devam eden etkilerini ortadan kaldırmak amacıyla, mahkemelere ve idari makamlara;

a. Sözü edilen kararın tamamını veya bir kısmını ve de uygun olduğunu düşündükleri şekilde yayınlanmasını gerekli kılmaya,

b. Ayrıca düzeltmeye yönelik bir tebliğ yayınlamayı gerekli kılmaya,

kendilerini yetkili kılar.

3. Birinci paragrafta yer verilen idari makamlar:

a. Tarafsızlıklarını şüphe uyandırmayacak şekilde oluşumlarını gerçekleştirmeli,

b. Şikayetler hakkında karar verdiği sırada kararlarına riayet edilmesini etkili bir şekilde gerekli kılmak ve gözetlemek amacıyla yeterli yetkilere sahip olmalı,

c. İlke olarak, kararlarını gerekçeli olmalıdır.

İkinci paragrafta yer verilen yetkiler, yalnızca idari bir makam tarafından uygulandığı durumda, idari makam kararları her zaman gerekçeli olmalıdır. Ayrıca, idari makamın yetkilerinin yerinde veya yasal olmayan her türlü kullanımın ya da sözü edilen yetkilerin kullanımındaki her türlü uygun olmayan veya haksız eksikliğin hukuki başvuru konusu teşkil edebileceğine dair usul işlemleri öngörülmelidir.

## **Madde 12**

### **Mahkemeler ve İdari Makamlar: İddiaların Kanıtlanması**

Üye devletler, 11. maddede yer verilen hukuki ya da idari usul işlemi sırasında mahkemelere ya da idari makamlara;

a. Profesyonelin ve usul işlemine taraf olan diğer kişilerin meşru çıkarlarının gerektirmesi halinde ve bu durumdaki koşullar göz önünde bulundurularak, uygun görüldüğü takdirde, profesyonelin ticari bir uygulamayla bağlantılı olgusal iddialarının doğruluğu hakkında kanıtlar sunmasını zorunlu kılmaya,

ve

b. a. bendi uyarınca gerekli kılınan kanıtlar sunulmadığı ya da mahkeme ya da idari makam tarafından yetersiz olarak değerlendirildiği durumda olgusal iddiaları yanlış olarak değerlendirmeye,

kendilerini yetkili kılar.

## **Madde 13**

### **Cezalar**

Üye devletler, bu direktifin uygulanması için kabul edilen ulusal hükümlerin ihlallerine uygulanan ceza düzenini belirler ve infazının gerçekleşmesini sağlamak amacıyla işleme koyarlar. Bu şekilde öngörülen cezalar, etkili, orantılı ve caydırıcı olmalıdırlar.

## 84/450/CEE SAYILI DİREKTİFİN DEĞİŞTİRİLMESİ

EKLER

84/450/CEE sayılı Direktif, aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir:

1. Birinci madde aşağıdaki gibi değiştirilmiştir:

*"Birinci Madde*

*Bu Direktif, yanıltıcı reklam ve haksız etkilerine karşı profesyonelleri korumak ve karşılaştırmalı reklamın yasal olarak değerlendirildiği koşulları oluşturmak amacı gütmektedir."*

2. 2. maddedeki:

3. Bent aşağıda yer alan metinle değiştirilmiştir:

*"3. 'profesyonel': zanaat, sanayi, ticari ya da serbest faaliyetleri çerçevesine dahil olan amaçlar doğrultusunda hareket eden, gerçek ya da tüzel kişilerin hepsi ve bir iş sahibi adına hareket eden kişiler."*

Aşağıda yer alan bent metne eklenmiştir:

*"4. 'Meslek Kuralları Sorumlusu': Davranış kuralları rehberinin oluşturulması ve gözden geçirilmesinden ve/ya da bu rehberle sadık kalacağını taahhüt eden kişiler tarafından rehberle riayet edilmediğini gözetlemekle sorumlu olan iş sahibi ya da iş sahipleri grubu da dahil olmak üzere her türlü oluşum."*

3. Yinelenen 3. madde, aşağıda yer alan metin ile değiştirilmiştir:

*"3. Madde Tekrar:*

1. Karşılaştırma konusunda, karşılaştırmalı reklam aşağıda yer alan koşulları yerine getirdiği takdirde meşrudur:

a. Karşılaştırmalı reklam, mevcut direktifin 2. maddenin 2. paragrafı, 3. madde ve 7. madde ya da iç pazarda tüketiciler karşısında şirketlerin haksız ticari uygulamalarına ilişkin 11 Mayıs 2005 tarihli Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyi'nin

EKLER 2005/29/CE sayılı direktifi'nin 6 ve 7. maddeleri\* uyarınca yanılıcı değildir,

b. Karşılaştırmalı reklam, aynı ihtiyaçlara cevap veren ya da aynı amacı olan mal ya da hizmetleri karşılaştırır,

c. Karşılaştırmalı reklam, gerektiğinde fiyatları da dahil olmak üzere, söz konusu mal ve hizmetlerin temel, sürekli, doğrulanabilir ve temsili bir ya da birçok özelliklerini objektif bir şekilde karşılaştırır,

d. Karşılaştırmalı reklam, markaların, ticari isimlerin, diğer ayırđedici simgelerin, malların, hizmetlerin, faaliyetlerin ya da bir rakibin durumunun gözden düşürülmesine ya da aleyhlerinde söz edilmesine neden olmamaktadır,

e. Özel adlarının olduğu ürünler için, karşılaştırmalı reklam, aynı ismi taşıyan ürünler hakkında her durumu farklı ele almaktadır,

f. Karşılaştırmalı reklam, bir markaya, ticari bir isme veya rakibin ya da özel ismi olan rakip ürünlerin ayırđedici simgelerine bağlı saygınlıktan haksız yere çıkar sağlamamaktadır,

g. Karşılaştırmalı reklam, bir markaya ya da korunan bir ticari ada sahip bir mal ya da hizmetin taklidi veya benzeri olarak mal ya da hizmetin tanıtımını yapmamaktadır,

h. Karşılaştırmalı reklam, iş sahipleri içinde reklamcı ile rakip arasında veya markalar, ticari isimler, diğer ayırđedici simgeler arasında reklamcı ve rakibin mal ya da hizmetleri arasında karmaşıklık nedeni olmamalıdır,

4. 4. maddede birinci paragraf aşığıda yer alan metinle değiştirilmiştir:

*"1. Üye devletler, profesyoneller ve rakiplerinin çıkarları doğrultusunda yanılıcı reklamlarla mücadele etmek ve karşılaştırmalı reklam konusundaki hükümlere riayet edilmesini sağlamak amacıyla uygun ve etkili yolların mevcut olmasına özen göstermelidirler. Bu yollar, ulusal mevzuata göre yanılıcı reklama karşı mücadele etmek*



ya da karşılaştırmalı reklam sisteminin düzenlenmesinde yasal çıkarı olan kişi ya da örgütlerin,

a. Böyle bir reklama karşı hukuki olarak dava açabilmeleri,  
ya da

b. Böyle bir reklamanın, ya şikayetler hakkında karar vermesi ya da uygun hukuki kovuşturmaların başlatılması amacıyla yetkili idari makam önüne taşınabilmesi

için gerekli hukuki hükümler içermelidirler.

Bu usul işlemlerinden hangisinin kullanılacağına ve mahkemelerin ya da idari makamların, 5. maddede yer verilen şikayet yolları da dahil olmak üzere, yerleşik diğer şikayet yollarına önceden başvurulmasını gerekli kılabilmelerinin uygun olup olmadığına üye devlet karar verir.

Her Üye Devlet:

a. Bu hukuki yolların, aynı ekonomik sektördeki bir takım iş sahipleri aleyhinde ayrı ayrı ya da birlikte işleme konulup konulamayacağına,

ve

b. Bu hukuki yolların, meslek kuralları sorumlusu yasal yükümlülüklere riayet edilmemesini teşvik ettiği durumda, söz konusu sorumlu aleyhinde işleme konulup konulamayacağına

karar verir."

5. 7. maddede, birinci paragraf aşağıda yer alan metinle değiştirilmiştir:

"Bu direktif, üye devletlerin yanıltıcı reklam konusunda profesyonelin ve rakiplerinin daha etraflı bir şekilde korunmasını sağlamayı amaçlayan hükümleri kabul etmelerine engel teşkil etmemektedir."

## E K 1

**HER TÜRLÜ DURUMDA DÜRÜST  
OLMAYAN TİCARİ UYGULAMALAR****Aldatıcı ticari uygulamalar**

1. Bir profesyonelin, gerçek olmadığı halde, mesleğinin kurallarını toplamış (meslek etiği) bir metni imza ederek kabul ettiğini bildirmesi.

2. Gereken resmi izin alınmamış olduğu halde, gerçeğe aykırı olarak, sertifika, kalite belgesi veya bunlara eş değer bir belgeye sahip olduğunu göstermesi.

3. Resmi merciler (kamu kurumları) tarafından onaylanmış meslek kurallarının (davranış kurallarının) varlığını, gerçeğe aykırı olarak, ileri sürmesi.

4. Bir profesyonele (ticari işleri dahil) veya bir ürüne, resmi veya özel kurumlar tarafından kabul edilip, onay ve izin verilmemiş olduğu veya verilmiş bulunan onay ve izinde yer alan koşullara uygun davranılmadığı halde, profesyonelin kendisinin, ticari işlerinin veya ürünün resmi veya özel kurumlar tarafından kabul edilmiş, onay ve izin verilmiş olduğunu ileri sürmesi.

5. Bir profesyonelin kendisinin veya bir başka profesyonelin, belli bir dönem ve ürünün maliyetine göre makul miktarı, bu ürün için yapılmış reklamların hacmi ve ürünün önerilen fiyatına göre ayrı ürünü veya bir benzerini bildirdiği fiyatla satmasını mümkün kılacak kabul edilebilir sebeplerini açıklamadan ürünün satış fiyatını belirleyip, önermesi. (Yanıltıcı reklam)

6. Bir ürüne satış fiyatı tespit edip, ilân ettikten sonra; başka bir malın tanıtımı ve sürümünü amacıyla;

– Reklama konu malı tüketiciye sunmayı reddetmek,

veya

– Bu mal ile ilgili siparişi veya malın makul bir süre içinde teslimini reddetmek, veya

– Malın ayıplı bir örneğini göstermek.

7. Tüketicileri sağlıklı bir tercihte bulunmaları için gerekli zaman ve seçim olanaklarından yoksun bırakarak, hemen karar vermelerini sağlamak üzere, elindeki bir üründen, çok sınırlı bir dönem içerisinde veya sınırlı bir dönemde ve özel koşulları altında yararlanabileceğini, gerçekte öyle olmadığı halde, ileri sürmek.

8. Ticari işleminden önce, profesyonelin, iletişim kurmuş olduğu tüketicilere, genel olarak, işyerinin bulunduğu üye ülkenin resmi dili olmayan bir dil ile de satış sonrası hizmet taahhüdünde bulunduktan sonra, tüketiciye, bağlantıya girmesinden önce gereken bilgi verilmeksizin, hizmetin tek dil ile sağlanması.

9. Malın satışı yasal olmadığı halde yasal olduğunu söylemek veya böyle bir izlenim yaratmak.

10. Tüketicilerin yasal haklarının, profesyonel tarafından önerisine özgü özellikler olarak sunulması.

11. Ürününün tanıtımı amacıyla, masrafı profesyonelin kendisi tarafından karşılanmış olduğu halde, yayının içeriğinde bunu açık olarak belirtilmeden, tüketicilere de gerek görüntü ve gerekse sesi ile de algılaması olanağı tanımadan, medya yayını kullanmak, içeriğinden yararlanmak.

12. Tüketicilerin ürününü satın almadıkları takdirde gerek kendilerinin ve gerekse ailelerinin güvenliği açısından meydana gelmesi olası risklerin niteliği ve büyüklüğü konusunda doğru olmayan olaylar formüle ederek ileri sürmek.

13. Kendisinin üretmediği, başka bir üreticinin ürünün benzerini, tüketicilerin onun ürettiğini sanmalarını sağlayacak şekilde tanıtımda bulunmak

14. Bir tüketicinin, temelde, ürünlerin satılmasından ve tüketilmesinden çok, başka tüketicileri sisteme dahil ederek ödüllendirilmesini fırsatını gözettiği piramit promosyon sisteminin oluşturulması, işletilmesi ya teşvik edilmesi.

15. Profesyonelin, gerçeğe aykırı olarak, işi bırakmak veya yer değişikliği yapmak üzere olduğunu bildirmesi.

16. Ürünün şans oyunlarında kazanma şansını arttırdığının ileri sürülmek

17. Ürünün, gerçeğe aykırı olarak, hastalıkları, sakatlıkları veya organ işlev bozukluklarını tedavi ettiğinin iddia etmek.

18. Tüketiciyi, ürünü, normal piyasa koşullarından daha kötü koşullarda satın almağa ikna etmek amacıyla piyasa veya ürünü bulma koşulları hakkında yalan yanlış bilgiler verilmesi.

19. Ticari faaliyet çerçevesinde düzenlenen yarışmada, vaat edilen ödülleri ya da eşdeğerlerini vermemek.

20. Ticari faaliyetin gereği olarak yapılan zorunlu masraflar veya ürünün teslim edilmesi için ödenmesi gereken ücret dışında da, tüketicinin, ayrıca, başkaca herhangi bir ödeme yapmak durumunda bulunmasına rağmen; piyasaya sunulmuş bir ürünü "bedava," "karşılıksız," "ücretsiz" veya benzeri sözcüklerle nitelendirmek.

21. Öyle olmadığı halde, promosyon malzemesinin içersine, tüketiciye; pazarlamaya konu bu ürünü, kendisinin, daha önceden sipariş etmiş olduğu izlenimi verecek ve ödeme yapılmasını gerektirecek fatura ya da benzeri bir belge koymak.

22. Profesyonelin, kendisini, gerçeğe aykırı olarak, kendisine ait ticari, sınai, zanaatsal, veya mesleki işletmelerin faaliyetlerinin amaçları dışında hareket ediyormuş gibi göstermesi veya böyle bir izlenim yaratması ya da yalan yere kendisini tüketici gibi tanıtmaması.

23. Ürünün satış sonrası hizmetlerinin, gerçeğe aykırı olarak, ürünün satış yeri üye devletin dışında başka bir ülkede verildiği izlenimini yaratmak.

#### **Agresif (saldırgan) ticari uygulamalar**

24. Tüketicide sözleşmenin imzalamaması halinde bulunduğu yerden ayrılamayacağı izlenimini yaratmak.

25. Sözleşmeden doğan yükümlülüklerin yerine getirilmesi cümlesinden olmak üzere, eğer varsa, ulusal yasalarca öngörülmüş hususlar dışında kalmak üzere; tüketicinin evinin terk edilmemesi veya bir daha evine gelinmemesi gibi isteklerini göz ardı ederek, evine kişisel ziyarette bulunmak.

26. Sözleşmeden doğan yükümlülüklerin yerine getirilmesi cümlesinden olmak üzere, eğer varsa, ulusal yasalarca öngörülmüş hususlar dışında kalmak üzere; telefon, faks, e-posta ya da diğer her türlü uzaktan iletişim araçlarını kullanarak, karşı tarafça, istenmemiş olmasına rağmen, bir şeyler talep etmek. 97/7/CE sayılı Direktif'in 10. maddesi ile 95/46/CE ve 2002/58/CE sayılı Direktif hükümleri saklıdır.

27. Sigorta poliçesine dayanarak tazminat talep eden tüketiciyi, poliçeden doğan haklarını kullanma talebinden vazgeçirmek amacıyla, talebin gereği ve geçerliliği ile ilgisi bulunmayan bazı belgeler ibraz etmesi şartını koşmak veya bu konularda görüşme isteklerine, yazışmalara bilerek cevap vermemek

28. Reklamlarda çocukları reklamı yapılan ürünü almaya veya çocukların anne ve babalarını ya da diğer yetişkinleri bu ürünü satın almaları için ikna etmeye yönlendirmek. Televizyon yayıncılığı ile ilgili 89/552/CE sayılı Direktif'in 16. maddesi hükmü saklıdır.

29. 97/7/CE sayılı Direktif'in 7. maddesinin 3. fıkrası hükmüne uygun olarak değiştirme halinin söz konusu olduğu durumlar hariç olmak üzere; profesyonel tarafından, tüketicinin bir talebi olmaksızın, tüketiciye sunulan ürünün bedelinin,

EKLER peşin olarak veya sonradan, ödenmesinin veya ürünün geri gönderilmesinin veya saklanması için istenmesi.

30. Ürünü satın almadığı, hizmet ise bu hizmetten yararlanmadığı takdirde, profesyonelin işini veya geçim kaynağını kaybetmek tehlikesiyle karşılaşacağı için tüketiciye bildirilmesi

31. – Ortada bir ödül veya buna eşdeğer bir başka yarar bulunmazken, veya,

– Ödülü ya da bunun eşdeğerini alabilmesi için tüketicinin belirli bir bedel ödemesi veya masrafta bulunması gerektiği halde, gerçeğe aykırı olarak, tüketicinin belirli bir işlemi yapması halinde ödül ya da buna eşdeğer bir çıkara ulaşabileceği izleniminin yaratılması.

## DİZİN

### Sayı

1136 sayılı Yasa 9, 10, 85, 308.  
2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu  
240, 404.  
3095 sayılı Yasa 190, 191, 196.  
3227 sayılı Yasa 138.  
4077 sayılı Kanun 7, 138, 151,  
160, 183, 205, 218, 243,  
262, 281, 285, 287, 288,  
290, 294, 303, 304, 313,  
314, 327, 332, 334, 336,  
454.  
4077 sayılı Yasa 8, 9, 58, 85, 95,  
131, 141, 153, 163, 173,  
189, 217, 220, 236, 249,  
257, 259, 263, 278, 287,  
290, 302, 308, 309, 310,  
311, 314, 315, 317, 323,  
331, 333.  
4226 sayılı Yasa 220, 224, 226.  
4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik  
Mevzuatın Hazırlanması ve  
Uygulanmasına Dair Kanun  
27, 73, 322, 325, 327.  
4703 sayılı Yasa 51, 52, 55, 66,  
73, 242, 325.  
4822 sayılı Kanun 42, 54, 198,  
303, 352, 363, 370, 375,

381, 389, 397, 404, 411,  
420, 424, 433, 445.  
4822 sayılı Yasa 5, 8, 95, 99, 131,  
141, 153, 163, 173, 189,  
207, 221, 236, 239, 249,  
257, 258, 259, 263, 278,  
283, 286, 289, 293, 297,  
306, 307, 311, 314, 323,  
327, 331, 333.  
4882 sayılı Yasa 220, 227.  
5070 sayılı Elektronik İmza Ka-  
nunu 180.  
5464 sayılı Banka Kartları ve  
Kredi Kartları Kanunu 208,  
210.  
5464 sayılı Yasa 210, 211, 212,  
213, 214, 216, 217, 302,  
311.  
637 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu  
138.  
6570 sayılı Yasa 9, 85, 309.  
6570 Yasa 9, 308.

### A

abonelik sözleşmesi 105, 220, 227,  
228, 229, 230, 231.  
acente 26, 37, 41, 68, 81, 91, 92,  
248, 253, 254, 255, 256,  
383, 394, 413, 418.

- açık ayıp 33, 49, 89.  
Amerika Birleşik Devletleri 185, 290.  
Appellation D'Origine 238.  
Atilla Yayla 6.  
Avrupa Birliği 14, 15, 20, 39, 43, 44, 45, 49, 76, 99, 112, 131, 133, 134, 140, 141, 163, 164, 165, 173, 174, 175, 185, 189, 204, 208, 209, 221, 245, 270, 290, 318.  
Avrupa Komisyonu 49, 51, 69, 87, 90, 106, 128, 138, 143, 203, 264, 345.  
Avrupa Komisyonu'nun 1999/44/CE sayılı Direktifi 39, 251.  
Avrupa Parlamentosu 39, 185, 251, 264, 359, 473, 479, 487.  
Aydoğdu 11, 304, 342.  
ayıplı hizmet 81, 85, 89, 90, 91, 92, 158, 160.  
ayıplı mal 25, 26, 27, 28, 30, 33, 42, 47, 58, 59, 70, 72, 73, 74, 76, 91, 92, 93, 158, 160, 239, 284, 287, 325.

## B

- Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu 193, 208, 210.  
bayı 26, 37, 41, 68, 81, 91, 92, 152, 159, 248, 254, 255, 383, 394.  
Belçika 5, 14, 20, 22, 87, 127, 238, 316.  
bilinmeyen ayıplar 33, 46, 49.  
Borçlar Kanunu 5, 27, 34, 35, 42, 56, 57, 77, 78, 79, 83, 87, 99, 100, 107, 113, 114, 115, 117, 118, 119, 120, 124, 126, 127, 129, 130, 134, 139, 153, 161, 192, 213, 229, 234.

## C

- cayma hakkı 133, 134, 135, 136, 137, 139, 140, 150, 154, 158, 164, 166, 167, 168, 169, 171, 180, 181, 183, 185, 186, 203, 373, 394, 400.  
Code Civil 5.  
contrats d'adhesion 100.

## D

- devre mülk 131, 132, 138.  
devre tatil 131, 132, 133, 134, 136, 138, 140, 144, 151, 183, 202, 370, 371, 374.  
Duguıt 103.

## E

- ex ante 62.  
ex post 62.

## F

- Fransa 5, 22, 53, 97, 133, 185, 189, 203, 238, 316.  
Funk 57, 79, 112, 115, 120, 129, 341.

## G

- garanti belgesi 38, 41, 248, 249, 250, 251, 255, 256, 387, 395, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 418, 419, 428.  
Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik 249, 250.  
garanti süresi 37, 38, 41, 248, 249, 251, 252, 255, 256, 259, 261, 412, 417, 418, 428, 429, 430.  
genel ayıp 33, 46.  
gizli ayıp 32, 33, 34, 35, 46, 49, 91.



## H

- Haksız Şartlar Yönetmeliği 106,  
112, 122, 147, 148, 149,  
157, 167, 178.  
Halil Arslanlı 5, 11, 23, 129, 130.  
Halük Tandoğan 62, 234.  
Hauriou 103.  
Hayek 6.  
Hirş 2.  
Hirsch 2, 5.  
Hukuk Muhakemeleri Usulü Ka-  
nunu 36.

## I-İ

- Ilbert 6.  
İkinci Dünya Savaşı 3.  
illiyet bağı 60, 63, 75, 80, 93, 284.  
ISO 9001: 2000 Kalite Yönetim  
Sistemi Belgesi 84.  
ispat yükü 50, 98, 105, 302, 364.  
İsviçre 14, 100, 117, 127, 134,  
139, 140, 189, 191, 192,  
194, 199, 202, 203, 209,  
210, 316, 320.  
İtalya 50.

## J

- Jean Calais-Auloy 24, 103.  
Justinian 5.

## K

- kampanyalı satış 155, 152, 154,  
159, 381, 382, 384, 385,  
386, 387, 388.  
kapıdan satış 162, 166, 167, 168,  
169, 170, 180, 389, 391,  
392, 394, 396, 404.  
Katma Değer Vergisi 5.  
Kat Mülkiyeti Kanunu 9, 15, 138.  
kredi kartı 207, 209, 210, 211,  
213, 214, 216.

## L

- Londra 93.  
Luxembourg 96, 359.

## M

- Maitre Jérôme FRANC 65, 80.  
Mecelle 27, 76.  
Medeni Kanun 5, 9, 119, 195, 308.  
Mesafeli sözleşmeler 96, 172,  
173, 174, 175, 185, 202,  
397.  
Mesleki faaliyet 17.  
Murabaha Nizamnamesi 190.

## N

- Napolyon 5.  
Nazih Ayubi 76.  
Newyork 48.

## O

- Omnis definitio in iure civili  
periculosa est 14.  
Oser 61, 63.

## P

- paket tur 17, 105, 138, 141, 142,  
143, 144, 145, 146, 147, 148,  
149, 151, 183, 301, 375,  
376, 377, 378, 379.  
Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama  
Usul ve Esasları Hakkında  
Yönetmelik 141, 144.  
Paris 65, 80, 93.  
Pascal Pichonaz, 237.  
Pascal Pichonnaz 22, 139, 247.

## R

- Reklam Kurulu 267, 271, 272,  
273, 275, 277, 278, 279,  
280, 281, 282, 330, 338,  
384, 433.