

Hukuk

Platform Bülteni

Temmuz 2019 | Sayı 7

▼ TÜKETİCİ HAKLARI TARİHİ S: 3

▼ TÜKETİCİ HUKUKU NOTLARI
S: 7

▼ AYM, Alacağın Değer Kaybına
Uğratılarak Ödenmesi Nedeniyle
Mülkiyet Hakkının İhlali Yönünde
Karar Verdi S: 42



Editörden...

MBB Hukuk Platformu Bültenimizin yedinci sayısını sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz. Bültenimizde yer alan içerik değerli üstatlarımızın katkılarıyla gerçekleşmekte ve bilgi verme amacıyla oluşturulmaktadır.

Hukuk bültenimizin yedinci sayısında, Tüketici Haklarını konu aldığımızdan öncelikle tüketici hakları tarihine giriş yapan bir makaleye, ardından Tüketici hukukunu tüm yönleri ile inceleyen bir makaleye yer verilmiştir.

Son olarak Anayasa Mahkemesi'nin mülkiyet hakkının ihlal edildiğine ilişkin 9/05/2019 Tarih, 2. B., B. 2016/8532 sayılı Kararı paylaşılmıştır.

Tüm ilgililere faydalı olması dileği ile iyi okumalar dileriz.

Av. Gamze Güler
MBB Hukuk İşleri Koordinatörü
Editör

KÜNYE

Genel Yayın Yönetmeni | M. Cemil Arslan

Editör | Av. Gamze Güler

Katkı Sağlayanlar

Kemal Ertuğrul Öztürk / Tüketiciyi Destekleme Derneği İstanbul Şube Başkanı

Av. Celil Çelik / Bayrampaşa Belediyesi

Temmuz 2019 | Sayı 7

*Bu sayımızda kıymetli tecrübelerini bizimle paylaşan üstadlarımıza en içten teşekkürlerimizi sunarız.

TÜKETİCİ HAKLARI TARİHİ

✍ Kemal Ertuğrul Öztürk / Tüketicuyu Destekleme Derneği İstanbul Şube Başkanı



Tarihte tüketici haklarının konu edildiği, bilinen en eski hukuki metinler M.Ö. 2050 yılına kadar uzanır. Bunlardan M.Ö. 1760 yıllarındaki Hammurabi Kanunları en çok bilinenidir. Tabii ki eski dini metinlerde de insanlar arasındaki hak hukuk ilişkilerinde dikkat edilmesi gereken hususların yer aldığı bilinmektedir. Sivil toplum kuruluşu olarak da 580'li yıllarda kurulduğu bilinen Hilf-ül fûdül Erdemliler ittifakı cemiyetidir. Hz. Muhammed (s.a.s)'in de henüz peygamber olmadan önce bir ara toplantılarına katıldığı, Arap kabileleri arasında can ve mal güvenliğinin sağlanması, zayıf ve güçsüzlerin korunması, zulmün önlenmesi gibi amaçlarla, toplumda sözü geçen, saygın ve iyi niyetli kişilerin önderliğinde kurulduğu bilinen bir cemiyetten bahsedilebilir.

Görüldüğü üzere; bugüne kadar, yüksek insanlık idealini hemen her dönemde, toplum içinde temiz bir kaynak, temiz bir damar, çeşitli zorluklara rağmen gerçekleştirmeye çalışmıştır denilebilir. Tüketici haklarının ülkemizdeki tarihi 12. yüzyıla dayanır. Batıda tüketiciyi koruma-ya yönelik ilk yasal düzenleme İngiltere'de 1972 tarihli gıda ve ilaçların karşılaştırılması kanunu ile yapılmıştır. Daha sonra bunu takip eden ABD'deki yasalardır. Bizim kültürümüzde tüketici

hakları her zaman gözetilmiştir. Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde yüzyıllar boyu faaliyet gösteren, tüketiciyi koruma hassasiyetini başarıyla gerçekleştiren ahilik teşkilatı, 1800 yıllarda ABD'de başlayan faaliyetlere göre altı yüz yıl önce 12. yüzyılın başında kurulmuştur. Osmanlı coğrafyasında tüketici haklarının 1502 yılında Bursa Kanunnamesi ile kendini gösterdiği belirtilebilir.

Bilindiği üzere, batılıların hala derinlemesine araştırma yaptıkları en önemli Osmanlı müesseselerinden biri ahilik müessesesidir. Ahilik; esnafları, tüketiciyi koruyup korumadığı konusunda sistemli bir şekilde denetleyen ve aynı zamanda kendi içinde de dayanışmasını gerçekleştirebilmiş olan özel bir teşkilatın adıdır. Ahilik kurumunun geleneksel değerlerinin en önemlilerinden birisi “kalite” anlayışı idi. Demir aletlerden tahta eşyalara, giysilerden ayakkabılara kadar her alanda ürün kalitesi ve üretim kuralları inceden inceye belirlenmiş, en kapsamlı talimatnamelerde ortaya konmuştu.

Sıkı denetim sayesinde buna aykırı davranan ve üründen “çalan” her esnaf kısa sürede yakalanır, uyarılır, cezalandırılır, yola gelmezse loncadan atılır ve esnaflık yapması yasaklanırdı. Ahilikte; gerek üründe, gerek üretim ve dükkân şartlarında tıpkı bugünün standartları gibi “evrensel” standartlar vardı. Kalite kontrolü, kurumun en önemli görevleri arasındaydı. Ahi babaları kalite kontrolü sırasında ürününü beğenmedikleri ya da kurallara aykırı bir davranışını saptadıkları esnafın ayağındaki pabucu dama atarlardı. “Onun pabucu dama atıldı” sözü sosyal ve mesleki bir cezanın yıllardır dilimize işlemiş en çarpıcı ifadeleri arasındadır. Ahilik Türk kültüründe böylesine derin izler bırakmıştır. Kültürümüzde müşteri velinimet olarak görülmüş ve hakları daima korunmuştur. Muhakkak ki kimi zaman kurumsal değişim kaçınılmazdır. Ancak değişimi gerçekleştirirken yüksek ilke ve değerleri koruyabilirsek, yeni kurumlarımızın da yüzyıllar boyu gücünü kaybetmeden hizmet vermesi sağlanabilir. Bugüne gelindiğinde 1985 tarihli Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları Bildirgesi’nde sayılan temel hakların izdüşümünü ulusal hukukumuzda da görmek mümkündür. Başta Anayasamızın 172. maddesinde, “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.” hükmü yer alır. 6502 sayılı

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun’da yer alan düzenlemeler de ülkemizdeki tüketici hukukunun, 1985 tarihli Bildirge ile uyum içinde olmasının amaçlandığını göstermektedir.

Bugün tüketicinin korunmasına yönelik çalışmalar gönüllü kuruluşlar aracılığıyla yapılmaktadır. Bunların başında tüketici dernekleri gelir. Bu konudaki yasal düzenlemeler ise; Anayasa’nın 172. maddesi hükmü ışığında 1995 yılında yürürlüğe giren 4077 sayılı kanun, daha sonraki değişiklik ile 4822 Sayılı ve nihayet 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ve bu kanunla ilişkili yönetmeliklerdir.

Bu faaliyetler sonunda genel yapısı itibarıyla sivil bir yapılanma olan, önce Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri son haliyle de Tüketici Hakem Heyetleri hukuken düzenlemeyle tesis edilmiştir. Hakem heyetlerinin verdiği kararlar tüketicileri daha güvenli kılmakta ve cesaretlerini artırmaktadır. Tüketici derneklerinin halkımızın teveccühüne mazhar olması, sadece bu alanda çalışmaları değil muhakkak ki bütün ülkeyi olumlu yönde etkileyecektir. Ancak bu dayanışma çapını, Türkiye gibi büyük bir ülke ölçeğinde dikkate aldığımızda, gelişmiş ülke standartlarının çok gerisinde kaldığını ifade etmemiz gerekir. Toplumsal kalkınmada ihmal edilmemesi gereken bir husus olduğu için; tüketicilerle ilgili sivil toplum kuruluşlarının temsil kabiliyetini artıracak uygulamalarla tüketici dayanışması desteklenmelidir.

Tüketicilerin (tabiri caiz ise) üzüm yemekten başka bir maksatları olmaz. Ancak daha güçlü bir dayanışma gerçekleştirdiklerinde mağduriyetler azalacaktır. Çünkü demokratik toplumlarda toplumun her katmanı kendini temsil edecek kuruluşlarla hak ve menfaatlerini güçlü bir şekilde takip ederken, tüketici dernekleri aynı seviyede güçlü bir temsil kabiliyetine ulaşamamıştır. Bu durum, tüketicilerin, kuruluşlar karşısında pozisyon kaybetmelerine sebep olmaktadır.

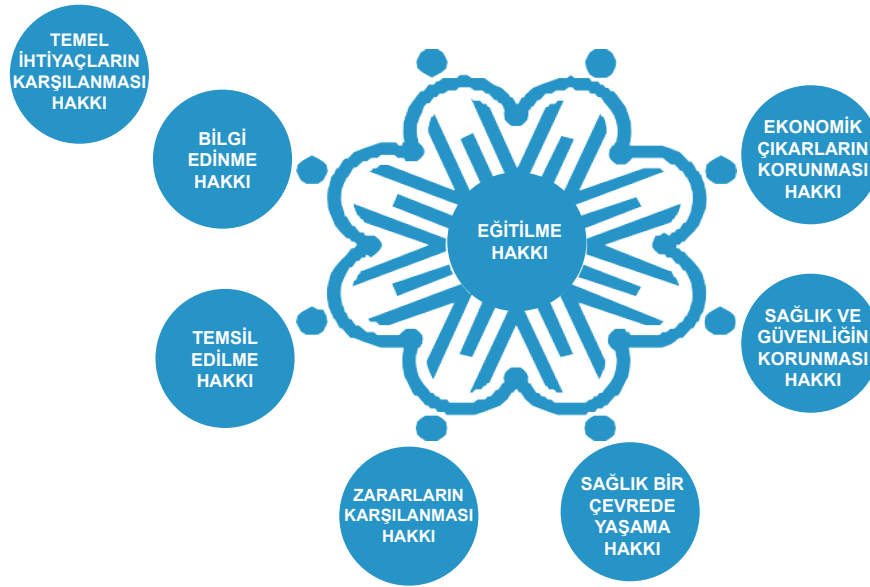
EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI

“Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder” hükmü; Anayasamızın 172. maddesi hükmüdür. Bunun yanı sıra, aşağıda sekiz başlık altında sunduğum; 1985 yılında Birleşmiş Milletlerce kabul edilen “Evrensel Tüketici Hakları” da yine bizim, uygun hukuki düzenlemeler yapmak zorunda olduğumuz hak ve hükümlerdir.

Bilgi Edinme Hakkı: Tüketicilerin doğrudan kararlar almasına yardımcı olacak bilginin sağlanmasını, satın alacağı tüm mal ve hizmetler ile bu mal ve hizmetleri üreten, satan kuruluşlara ait bilgilerin doğru, tutarlı ve eksiksiz olarak zamanında tüketicilere verilmesini ifade eder. Bu hak kapsamında mal ve hizmetlerin özellikleri, kullanım, bakım koşulları ile tehlikeleri ve risklerine ilişkin tüketicilerin doğru ve eksiksiz olarak bilgilendirilmeleridir.

Eğitilme Hakkı: Tüketicinin eğitimi hem tüketicilerin korunması hem de bilgilendirilmesi açısından önem arz etmektedir. Eğitim programlarının temel amacı, tüketiciye ihtiyaç duyduğu bilgileri nerede ve nasıl bulacağını, bilgiyi nasıl değerlendireceğini ve kullanabileceğini öğretmektir. Kısacası tüketicilerin tüketici bilincine sahip olmaları, hak ve sorumluluklarını öğrenebilmeleri açısından eğitilmeleri gerekmektedir.

Ekonomik Çıkarların Korunması (Mal ve Hizmetlerin Serbestçe Seçilmesi) Hakkı: Tüketicilerin çeşitli mal ve hizmetler arasında istedikleri mal ve hizmetleri ucuz ve kaliteli olarak alabilmesi için seçenekler sunulmalıdır. Reklamlar, satışlar, sözleşmeler, tüketici kredileri, satış sonrası hizmetler, fiyatlar, çeşitli kamu hizmetleri gibi konularda tüketicilere daha iyi ve uygun koşullarda mal ve hizmet sunulması sağlanmalıdır.



Ayrıca; tüketicilerin aldatılmamaları, mağduriyetlerinin önlenmesi ve tüketicilerin yaşam düzeylerinin yükseltilmesine ilişkin yasal, idari, teknik, sosyal ve ekonomik önlemlerin alınması gerekir.

Sağlık ve Güvenliğin Korunması Hakkı: Tüketicinin tehlikeli ve riskli mal ve hizmetlere karşı korunmasını, yaşam ve sağlık açısından tüketicilere zarar veremeyecek kalite ve nitelikte olmasını gerekli kılar. Bu hak tüketicilerin doğrudan doğruya hayat ve sağlıkları ile ilgilidir.

Sağlıklı Bir Çevrede Yaşama Hakkı: Tüketicilerin yaşam kalitesini artıracak bir fiziksel çevreye sahip olma, çevreden gelecek tehlikelerden korunma, sağlık şartlarına uygun, ekolojik dengenin bozulmadığı, temiz hava, yeterli ve temiz su, daha çok yeşil alan, sağlıklı ve kaliteli altyapı hizmetlerinin bulunduğu bir yaşam ortamının sağlanmasını ifade eder.

Tazmin edilme (Zararların Karşılanması) Hakkı: Satın alınan mal ya da hizmetlerin öngörülen nitelikte olmaması, yani ayıplı çıkması durumunda; ayıplı-

ların ve neden olduk- ları her türlü maddi, hukuki ve ekonomik zararların kar- şılanmasıdır. Tüketici, zararın üretici ya da satıcı tarafından karşılanmadı- ğı hallerde, karar süreçlerinin uzun olmadığı, tüke- ticilerin katlanacağı mas- rafların yüksek olmadığı yargı yollarına başvurabilmelidir.

Temsil edilme (Sesini duyurma) Hakkı: Tüke- ticilerin haklarını alabilmeleri ve koruyabilmeleri için bir araya gelerek güç birliği oluşturabilmeleri, kendilerini ilgilendiren yasal, idari, teknik, ticari, ekonomik, sosyal ve politik her konuda düşünce ve görüşlerini belirtmeleri, kamuoyu oluşturabilmele- ri ve çeşitli kuruluşlarca alınan kararlara örgütleri aracılığı ile demokratik biçimde katılabilmelerini ifade eder.

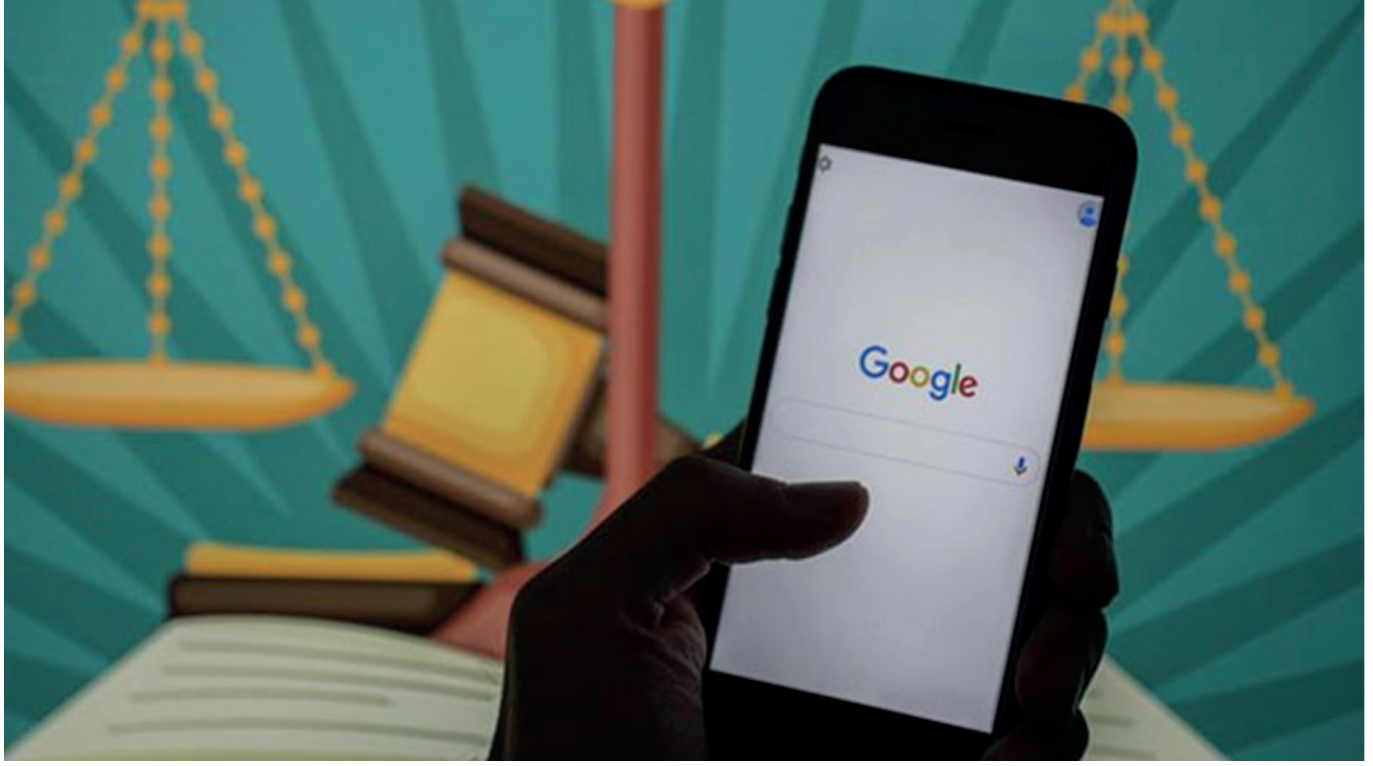
Tüketicilerin temel iftitiyaçlarının Karşılanması Hakkı: İnsanın insan olmaktan doğan ve hayatını

devam ettirebilmesi için gereken; beslenme, barın- ma, giyim, temizlik, ısınma, aydınlanma, içecek su bulma, ulaşım, haberleşme gibi ihtiyaçlar en temel haklarıdır. Yukarıda kısaca ifade edilen “Evrensel Tüketici Hakları”; ülke insanımızın her birinin de sahip olduğu haklardır. Gerek Anayasa hükmü ve gerekse Birleşmiş Milletler kararına uygun olarak bugüne kadar birçok hukuki düzenleme gerçek- leştirilmiştir. Ancak, özellikle hak takibinde, ülke insanımızın kendi yapması ge- reken hususlarda isteksiz davranması sebebiyle, gerek mevzuat ve gerekse uygu- lamalarda henüz evrensel tüketi- ci haklarında arzu ettiğimiz seviyeye ulaştığımızı söyleyemeyiz. Bu durumu fırsat bilip, tüketicileri istismar etmeyi sürdüren kişi ve kurumlar sebebiy- le de, daha güvenilir bir piyasanın oluşması ge- cikmektedir.

KANUNİ SÜRELER CETVELİ		
AYIPLI MAL VE HİZMETLERDE	AZAMİ SÜRE	ZAMAN AŞIMI
Onarım	30 iş günü	2 yıl
Malın değiştirilmesi Taşınmazlarda	30 iş günü	2 yıl
İkinci el satışlarda	60 iş günü	5 yıl
İkinci el taşınmazlarda		1 yıl
Ayıp ağır kusur ve hile ile gizlenmişse		3 yıl Uygulanmaz
CAYMA HAKKI		
Taksitle satış sözleşmeleri	Gerekçesiz 7 gün	
Tüketici kredisi sözleşmeleri	Gerekçesiz 14 gün	
İş yeri dışında kurulan sözleşmeler	Gerekçesiz 14 gün	
Mesafeli sözleşmeler	Gerekçesiz 14 gün	
Finansal hizmetlerde mesafeli sözleşmeler	Gerekçesiz 14 gün	
GARANTİ SÜRESİ		SATIŞ SONRASI HİZMET ONARIM (İŞGÜNÜ SAYISI)
Üretilen veya ithal edilen mallarda	Asgari 2 yıl	Otomobil ve Kamyonetlerde 30 Diğerlerinde azami 20
İNDİRİMLİ SATIŞLAR	AZAMİ SÜRE	
Kampanya izinli indirimli satışlar	3 ay sürelidir	
Tasfiye halinde indirimli satışlar	6 ay sürelidir	
İNDİRİMLİ SATIŞLAR		
Kurum ve kuruluşların cevabı	Kurum ve kuruluşların cevabı	

TÜKETİCİ HUKUKU NOTLARI

✍ Av. Celil Çelik / Bayrampaşa Belediyesi



Tüketici Hukuku, tüketimin ve tüketici bilincinin artması sayesinde medyanın da desteği ile son yıllarda en hızlı gelişen ve önemi artan hukuk dallarından biridir. Tüketici işlemlerinde zayıf konumda olan tüketicilerin güçlü konumda olan satıcılar ve sağlayıcılar karşısında korunması ihtiyacı Tüketici Hukukunun doğmasına ve gelişmesine sebep olmuştur. Tüketici hukuku, diğer hukuk dallarında bulunan işlemleri tüketicileri ilgilendirdiği oranda bünyesine katacak kadar geniş bir yelpazeye sahiptir.

Mevzuat

Hukuki işlemlerde zayıf konumda olduğu kabul edilen tüketicinin korunması anlayışı ilk olarak 1982 tarihli Anayasanın 172. maddesinde kendine yer bulmuştur. Sonrasında 08.09.1995 tarihinde yürürlüğe giren 23.02.1995 tarihli 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çıkarılmış, daha sonraları bu kanunda 4226, 4822, 5179, 5217 ve 5582 sayılı kanunlarla değişiklikler yapılmıştır. Son olarak 28.11.2013 tarihli 28835 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan ve 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren 07.11.2013 tarihli 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çıkarılmış ve bu kanun önceki kanunların yerini almıştır. Bu kanunda da daha sonraları 684 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ve 7063 sayılı kanun ile bazı değişiklikler yapılmıştır. Ayrıca bu kanuna dayalı olarak muhtelif tarihlerde yönetmelikler çıkarılmıştır.

Tüketici İşlemleri

Tüketici işlemi; kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmet piyasasında ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder. (6502 m.3/1, m.83/2)

Tüketici ise; ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder. (6502 m.3/k) Ticari ve mesleki faaliyet göstermeyen dernekler ve vakıflar tüketici sayılırlar, ancak şirketler ve şahıs işletmeleri tüketici sayılmazlar. Yargıtay, kamu kurumlarının da tüketici sayılamayacağı görüşündedir. (Yargıtay 13. HD, E:2007/6949 K:2007/11861 T:09.10.2007)

4077 sayılı kanundan farklı olarak 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı kanunda; (mal veya hizmet satımı niteliğinde olduklarından) eser (istis-

na), taşıma, simsarlık (komisyon), sigorta, vekâlet ve her türlü bankacılık işlemleri ile ikinci el satımlar tüketici kapsamına alınmıştır. (6502 m.3/1 ve m.12/2)

Bir mağazadan ticari veya mesleki olmayan amaçla (şahsi kullanım için) mobilya alma, bir galeriden şahsi kullanım için ikinci el araba alma, bir mobilyacıya şahsi kullanım için götürü olarak masa yaptırma, bir ustaya götürü olarak ev yaptırma, bir boyacıya evini boyatma, evdeki eşyanın bir nakliyeciyeye taşınması, bir emlakçinin (tacirler ve şirketler dışında) bireyler için taşınmaz satımına aracılık etmesi, kişinin kendisi, evi ve şahsi arabası için sigorta yaptırması, bir avukatın (tacirler ve şirketler dışında) bireylere sunduğu avukatlık hizmeti, bir bankadan konut için kredi alma, bir bankadan ticari veya mesleki olmayan amaçla (şahsi kullanım için) araba kredisi alma vs. işlemler, tüketici işlemi sayılırlar. Hem satıcının ve hem alıcının ticari ve mesleki amaç dışında gerçekleştirdiği işlemler âdi (alalade) sayılırlar. Hem satıcının ve hem alıcının ticari ve mesleki amaç içinde gerçekleştirdiği işlemler ise ticari sayılırlar. Âdi ve ticari işlemler tüketici kapsamı dışındadırlar.

Müteahhitten ev alımı tüketici işlemi sayılır, ancak iki kişi arasında gerçekleşen ev satımı tüketici işlemi sayılmaz. Oto galeriden araba satın alma tüketici işlemi sayılır, ancak araba pazarında iki birey arasında gerçekleşen araba satımı tüketici işlemi sayılmaz. Satıcılığı meslek edinen tarafından hayır kurumuna yapılan bağış tüketici işlemi sayılır, ancak özel kişi tarafından verilen hediye tüketici işlemi sayılmaz. Tüketici işlemi sayılmayan bu gibi durumlarda Türk Borçlar Kanunu hükümleri uygulanır. Şahsi kullanım için değil de, işletilen işletme (şirket) adına alınan ve işletme adına faturalanan ürünler de tüketici hukuku alanı dışındadırlar. Hem şahsi kullanım için ve hem işletme adına alınan ürünler de tüketici hukuku alanı dışındadırlar. İşletme için yapılan eser (istisna), taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet ve bankacılık işlemleri de tüketici hukuku alanı dışındadırlar. Tüketici işlemi sayılmayan bu gibi durumlarda öncelikle Türk Ticaret Kanunu ve hüküm bulunmaması halinde Türk Borçlar kanununda düzenlenen genel hükümler uygulanır.

Satıcı, vitrinde ve elektronik ortamda teşhir ettiği malı satılık olmadığını belirten bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınmaz. Satıcı, aksi bir teamül yok ise, bir mal veya hizmetin satışını başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz. (6502 m.6)

Sipariş vermeden gönderilen mal veya sunulan hiz-

metten dolayı velev tüketici mal ve hizmeti kullanmış olsa bile tüketiciden ücret istenemez. Tüketici, siparişini vermediği mal ve hizmeti iade etmekle de yükümlü değildir. (6502 m.7)

Tüketicie kıymetli evrak mahiyetinde sadece nama yazılı senet düzenletilebilir. Kıymetli evraklar asıl borç ilişkisinden bağımsız borç ikrarı mahiyetinde belgelerdir. Satım sözleşmesi ile birlikte ayrıca senet düzenlenmesi halinde tüketiciyi tekerrüren iki kere borç altına sokmamak için satım sözleşmesinde senede atıf yapılır ve bu şekil senedin asıl borç ilişkisi belirtilir. Sözleşmede senede atıf yok ise, senedin nama yazılı olması (yani senette lehtar olarak satıcının gözükmesi) de senedin asıl borç ilişkisini göstermesi açısından işlev görür. Belirsizlik halinde tüketici lehine yorum yapılır.

Taksitli satış söz konusu ise ayrıca tüketiciye her bir taksit için ayrı senet düzenlenir. Nama yazılı olmayan veya birden fazla taksit için düzenlenen senetler tüketici açısından geçersiz sayılırlar. (6502 m.4/5) 4077 sayılı kanun dönemi yasak olmasına rağmen 6502 sayılı kanun döneminde bankaların da tüketicinin ödemelerini sadece nama yazılı kıymetli evrak şeklinde ve ayrı ayrı düzenlemesi kabul edilmiştir.

Tüketiciden istenen teminat (kefil) adi kefalet sayılır, ancak tüketici lehine olarak satıcı tarafından verilecek teminat müteselsil sayılır. (6502 m.4/7)

Katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koymak karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemi olan Piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaktır. (6502 m.80)

Mevzuat Uygulaması

Tüketici işlemlerinde öncelikle tüketici hukukuna ilişkin özel hükümler uygulanır, hüküm bulunmaması halinde ise (Borçlar kanununda düzenlenen) genel hükümler uygulanır. (6502 m.83/1) Tüketici hukukunda (alacağın tahakkuku açısından) sözleşmenin ve işlemin yürürlükte olduğu mevzuata göre değerlendirme yapılır. Ancak Tahakkuk etmeyen haklar açısından en son yürürlükte olan kanuna aykırı sözleşme hükümleri geçersiz sayılır. Zamanaşı-

mı ve hak düşürücü süre bakımından ise (her durumda) en son kanun dikkate alınır. (6502 geçici m.1)

Tüketici Sözleşmeleri

6502 sayılı kanunda (a) Taksitli Satış Sözleşmeleri, (b) Tüketici Kredisi Sözleşmeleri, (c) Konut Finansmanı Sözleşmeleri, (ç) Ön Ödemeli Konut Satışı Sözleşmeleri, (d) İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler,

(e) Mesafeli Sözleşmeler, (f) Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler, (g) Devre Tatil Ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri, (ğ) Paket Tur Sözleşmeleri ve (h) Abonelik Sözleşmeleri adı altında on farklı sözleşme türü düzenlenmiştir.

Satıcının işyerinde yapılan peşin mal ve hizmet satımı dışında diğer sözleşme türleri tüketicinin anlayacağı açıklıkta en az 12 punto olarak yazılı



olarak düzenlenir. Ayrıca bu sözleşmeler karşılıklı yapıldığı (mesafeli olmadığı) takdirde tüketici tarafından imzalanmış (ıslak imzalı) olmalıdırlar. İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmelerde ve Devre tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti sözleşmelerinde tarih de tüketicinin el yazısı ile yazılmış olmalıdır. Ayrıca bu sözleşmelerin bir örneği kâğıt üzerinde veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmelidir. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan (mesafeli) sözleşmelerde ise bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde tüketiciye verilmelidir. Tüketici ıslak imzalı olarak sözleşme örneğini istemiş ise satıcı her durumda ücretsiz olarak sözleşme örneğini tüketiciye vermek zorundadır. Sözleşme gereği istenebilecek ücret ve masraf da sözleşme eki olarak tüketiciye verilmelidir.

Haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır. (6502 m.5/1)

Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. (6502 m.5/3) 17.06.2014 tarihli 29033 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik ekinde örnek mahiyetinde bulunan şartlar haksız şart olarak kabul edilir. Tüketiciyle kurulan sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Ancak sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez. (6502 m.5/2) Bakanlık da, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metnlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır. (6502 m.5/8) Haksız şart olarak tespit edilen sözleşme şartlarının, tüketiciler açısından kesin olarak hükümsüz olduğunun

sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketicilere açık ve anlaşılır biçimde yazılı veya elektronik ortamda bildirilmesi durumunda, tespit tarihinden önce tüketicilerle kurulan ve halen geçerli olan sözleşme metinlerinden bu şartların çıkarıldığı kabul edilir. (Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik m.8/3)

Yazılı sözleşmenin olmaması veya eksik olması veya bir örneğinin tüketiciye verilmemiş olması veya 12 punto olmaması veya muğlak olması veya haksız şart içermesi veya müzakere edilmemiş olması halinde sözleşme geçersiz olmaz, ancak bu durumda tüketici lehine yorum yapılır. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

Satıcı veya sağlayıcı, taahhüt ettiği süre içinde mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlüdür. Mal satışına ilişkin mesafeli sözleşmelerde bu süre otuz günü geçemez. Sözleşmede öngörülen koşullar sözleşme süresince tüketici aleyhine değiştirilemez ve tüketiciden ek ücret istenemez. (6502 m.5/1-4) Örneğin sözleşme konusu mal veya hizmetin sözleşmenin kurulduğu tarihten sonra teslim veya ifasının kararlaştırılması halinde tüketiciden ek nakliye, teslim ve benzeri masraflar talep edilemez. Aksi takdirde tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Ayrıca satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan da sorumludur.

Cayma ve Fesih

Satıcının işyerinde yapılan peşin mal ve hizmet satımı, konut finansmanı ve taşınır mallara ilişkin tüketicinin satıcıyı bulduğu finanssal kiralama hariç kanunda belirtilen tüm sözleşme türlerinde gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma veya fesih hakkı bulunmaktadır. (6502 m.17-50) Süresiz veya bir yıldan uzun Abonelik sözleşmelerinde ve (turdan 30 gün önce olmak şartıyla) Paket Tur sözleşmelerinde süre sınırı olmaksızın (cayma mahiyetinde) fesih hakkı bulunmaktadır. (6502 m.51-52) Cayma hakkı veren sözleşmelerde cayma hakkının kullanılabilmesi için özel süreler düzenlenmiştir. Satıcının işyerinde taksitli olarak yapılan mal ve hizmet satışlarında cayma süresi 7 gün iken diğer sözleşme türlerinde cayma süresi 14 gündür. Cayma süreleri normalde sözleşme tarihinden itibaren başlar. Ancak sözleşme örneğinin (yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile) tüketiciye verildiği tarih sözleşmenin kurulduğu tarihten sonra ise, cay-

ma süresi sözleşme örneğinin tüketiciye verildiği tarihten itibaren başlar. Mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi mal tesliminden itibaren başlar, ancak mal teslimine kadar da cayma hakkı kullanılabilir. Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda son malın teslim alındığı gün, birden fazla parçadan oluşan mallarda son parçanın teslim alındığı gün, belirli bir süre boyunca aynı malın düzenli olarak tesliminin yapılacağı sözleşmelerde ilk malın teslim alındığı gün, cayma süresinin belirlenmesinde esas alınır. Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır. Cayma bildiriminin süresi içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir, burada ayrıca süresi içinde muhabata ulaşması aranmaz. Tüketici, sözleşme örneği kendisine verilmemiş ise veya cayma hakkı olduğu konusunda bilgilendirilmemiş ise bir süre ile bağlı olmaksızın cayma hakkını kullanabilir. Ancak bu durumda da mevzuatta bazı sözleşmeler için (İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler, Mesafeli sözleşmeler ve Devre Tatil Ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri) azami bir yıllık süre sınırı düzenlenmiştir. (6502 m.47-48 ve m.50)

Cayma ve fesih bildirimi, alındı içeren yazılı belge, (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı, kaydı tutulan telefon, telgraf, faks ve iadeli taahhütlü mektup ile yapılabilir. Sabit telefonlar gibi kaydı tutulmayan bir telefon kullanılmış ise inkâr edildiğinde bildirim bir anlam ifade etmez. Tüketici sözleşmelerine ilişkin bazı yönetmelik eklerinde cayma formuna yer verilmiştir, ancak bu formun kullanılması zorunlu olmayıp bununla hakkın kullanımında kolaylık sağlanması amaçlanmıştır. Ön Ödemeli Konut ve Devre mülk satışları gibi aynı hakka konu taşınmazlara ilişkin sözleşmelerde ise cayma bildirimi noter aracılığı ile yapılır. Cayma hakkını kullanan tüketicinin iadeye ilişkin yükümlülüğünü yerine getirmesi için de yönetmeliklerde özel süreler düzenlenmiştir. Belirtilen süre içinde yükümlülüğünü yerine getirmeyen tüketici cayma hakkından vazgeçmiş sayılır. Örneğin bir işyerinden taksitli mal alan ve cayma hakkını kullanan tüketici, sözleşme konusu malı, cayma hakkını kullandığı tarihten itibaren yedi gün içinde satıcıya iade etmek ve iade masraflarına katlanmak ile yükümlüdür.

İspat

Tüketici, yazılı olarak veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı yoluyla kendisine verilen ör-

nek ile veya kaydı tutulan telefon vasıtasıyla sözleşmenin varlığını ispatlayabilir. Tüketici, ayrıca KDV faturası, garanti belgesi, irsaliye faturası, kasa fişi, ekstre, servis fişi, kredi kartı dökümü, ATM fişi gibi herhangi bir belge ile de sözleşmeyi ve işlemi ispatlayabilir. Burada ürün-belge ilişkisinin varlığı aranır. Belgelerin ıslak imzalı olması gerekli değildir, sahte olmaması yeterlidir. Uygulamada sadece yazıdan ibaret imzasız belgeler de dikkate alınmaktadır. Burada tüketici lehine bir esneklik söz konusudur. Ancak tüketici (kaybettiğinden) hiç belge sunamamış ise tanık deliline dayanamaz. Belgesi olmayan kişiler genel hükümler (Türk Borçlar Kanunu) çerçevesinde genel mahkemelerde haklarını aramalıdır.

Satıcı, kendi işyerinde yapılan peşin mal ve hizmet satımı dışında diğer tüm sözleşme türlerini, bir örneğini tüketiciye vermiş olmak şartıyla, sadece yazılı olarak ispatlayabilir. Satıcı, sözleşme örneğini tüketiciye verdiğini (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile de ispatlayabilir. Ancak bankalar, finansal tüketicilerle karşılıklı olarak (yani mesafeli olmayan) kâğıt üzerinde sözleşme yaptıklarında sözleşme örneğinin tüketiciye verildiğini sadece yazılı olarak ispatlayabilirler. Zira 03.10.2014 tarihli 29138 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl Ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 5/2 nolu maddesinde “Kâğıt üzerinde düzenlenecek sözleşmelerde, “Sözleşmenin bir nüshasını elden aldım.” şeklindeki ibarenin finansal tüketici tarafından yazılmasının sağlanması zorunludur” hükmü yer almaktadır. Sözleşme örneğinin tüketiciye verildiğini ispatlayamayan satıcının elindeki sözleşmeye dayanma hakkı yoktur. Bu durumlarda sözleşme geçersiz olmaz ancak tüketici lehine yorum yapılır.

Satıcı tarafından tek taraflı olarak hazırlanan sözleşmelerde her bir maddesinin müzakere edildiğini ispat da satıcıya aittir. (6502 m.5/3) Uygulamada ispat açısından müşteriye sözleşme üzerine “müzakere ettim” yazdırılmakta ve imzalatılmaktadır.

Satıcı, gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkı olan sözleşmelerde cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile ispatlayabilir.

Satıcı, sözleşme öncesi yapması gereken bildirim yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile ispatlayabilir.

Satıcı, (mesafeli sözleşmelerde) tüketicinin siparişini yazılı, kalıcı veri saklayıcısı, kaydı tutulan telefon, telgraf, faks vs. ile ispatlayabilir.

Satıcı, sözleşme gereği yapacağı mal teslimatını, ticari faaliyeti kapsamında (irsaliye faturası, kargo tutanağı, tesellüm belgesi, ifa belgesi, makbuz, tapuda devir sözleşmesi vs. gibi) tüketicinin imzasını içerir belge ile ispatlayabilir. Malın satıcı tarafından taşıyıcıya (kargoya) teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmez.

Tüketici, cayma ve fesih bildirimini alındı içeren yazılı belge, kalıcı veri saklayıcısı, kaydı tutulan telefon, telgraf, faks ve iadeli taahhütlü mektup ile ispatlayabilir. Ön Ödemeli Konut ve devre mülk satışları gibi aynı hakka konu taşınmazlara ilişkin sözleşmelerde ise cayma bildirimi sadece noter belgesiyle ispatlanabilir.

Satın alınan mal ve hizmette ayıbın varlığını ispat tüketiciye aittir. Tüketici, her türlü delille (fotoğraf, ekspertiz raporu, servis raporu, kargo tutanağı vs.) ayıbı ispatlayabilir. Tüketici Hakem Heyetine veya Tüketici mahkemesine başvurulduğunda alınan bilirkişi raporu da ayıbı ispatlar. Mesafeli satışlarda elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddi malların veya ifa edilen hizmetlerin ayıpsız olduğunu ispat ise satıcıya veya sağlayıcıya aittir. (Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.20/3) Satın alınan mallarda teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim tarihinde var olmadığını ispat da satıcıya aittir. (6502 m.10/1)

İfa Zamanaşımı

Karşı edimi ifa taleplerinde sözleşmenin tabi olduğu zamanaşımı süresi uygulanır. Buna göre (perakende) satım, (yüklenicinin yükümlülüklerini ağır kusuruyla hiç ya da gereği gibi ifa etmemesi dışında) eser, simsarlık ve vekâlet ilişkilerinden kaynaklı alacaklarda, otellerde konaklama ve lokantalarda yeme içme bedellerinde 5 yıllık zamanaşımı süresi uygulanır. (6095 m.147) Sigorta ilişkisinde ise 2 ve 6 yıllık zamanaşımı süreleri söz konusudur. (6102 m.1420) Bunların dışında kalan taşıma ve bankacılık işlemlerinde ise 10 yıllık zamanaşımı süresi uygulanır. (6098 m.146) Karşı edimi ifa taleplerinde zamanaşımı başlangıcı, sözleşmede ifa tarihi varsa bu tarih yoksa karşı tarafın temerrüde düşürüldüğü tarihtir. Sözleşmeye aykırılık haksız fiile veya sebepsiz zenginleşmeye dayanıyor ise zamanaşımı başlangıcı haksız fiilin veya sebepsiz zenginleşmenin gerçekleştiği tarihtir. (Yargıtay HGK E:2010/13-93 K:2010/88 T:17.02.2010)



Uygulanan Faiz

Satıcının tüketiciden talep edebileceği alacaklarda gerek anapara faizinde ve gerek temerrüt halinde kanuni faiz oranı uygulanır. (3095 m.1 ve m.2/1-2, 6098 m.88/1) Faiz başlangıcı ise sözleşmede ifa tarihi varsa bu tarih yoksa karşı tarafın temerrüde düşürüldüğü (ihtar edildiği) tarihtir. Sözleşmeye aykırılık haksız fiile veya kötü niyetle sebepsiz zenginleşmeye dayanıyor ise faiz başlangıcı haksız fiilin veya kötü niyetle sebepsiz zenginleşmenin gerçekleştiği tarihtir.

Anapara faizi, genellikle kredili, taksitli, vadeli vs. sözleşmelerde vade farkı adı altında alınır. Borçlu temerrüde düştüğünde ise ayrıca temerrüt faizi alınır. Ancak sözleşmeyle kanuni faizin en fazla %50 fazlası oranında anapara faizi kararlaştırılabilir. (6098 m.88/2) Temerrüt hali için ise, peşin satımlarda sözleşmeyle kanuni faizin en fazla %100 fazlası oranında temerrüt faizi kararlaştırılabilir. (6098 m.120/2) Kanuni faizin %9 olarak uygulandığı günümüzde akdi anapara faizi (%9x1,5) %13,3 oranını, akdi temerrüt faizi ise (%9x2) %18 oranını aşamaz.

Taksitli satışlarda, belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde, konut finansmanı sözleşmelerinde, ön ödemeli konut satışlarında ise temerrüt hali için yukarıda belirttiğimiz genel kurala istisna düzenleme getirilmiştir. Bu sözleşmelerde yasaya göre uygulanan veya sözleşmeyle belirlenen anapara faizinin en fazla %30 fazlası temerrüt faizi kararlaştırılabilir. (6098 m.253, Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik m.6/1, Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği m.4/e, Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği m.13/3, Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında

Yönetmelik m.7/1-f) Örneğin taksitli satışlarda yıllık anapara faizi oranı (%9x1,5) %13,5 olarak belirlenmiş ise, yıllık temerrüt faizi oranı da en fazla (%13,5x1,3) %17,55 olarak belirlenebilir. Tüketicieye yönelik peşin satımlarda temerrüt hali için %30 sınırlaması değil %100 sınırlaması uygulanır.

Kredi kartlarında ise, 3095, 6098 ve 6502 sayılı kanunlarındaki sınırlamalar uygulanmaz, 5464 sayılı kanun uygulanır. Bankalar, Merkez bankasının belirlediği ve ilan ettiği azami akdi anapara faizi ile azami akdi temerrüt faizi oranlarını geçmemek şartıyla, faiz oranlarını serbestçe belirleyebilmektedirler. (5464 m.26) Ancak (tek taraflı değişiklik ile) sözleşmeyle belirlenen faiz oranından daha yüksek bir oran sözleşme süresince uygulanamaz. (Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği m.22/5)

Tüketici kredisi sözleşmelerinde kanuni veya akdi faiz dışında ayrıca efektif yıllık faiz oranının yer alması zorunludur. Efektif yıllık faiz oranı Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği ekinde yer alan formüle göre hesaplanır. (Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği m.14)

Temerrüt hali de dâhil olmak üzere tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz. (6502 m.4/7)

Katılım bankaları açısından kâr payı dikkate alınarak uygulama yapılır. (6502 m.4/8)

Tüketicinin satıcıdan talep edebileceği alacaklarda (temerrüt söz konusu olacağından ve borçlu da tacir olduğundan) ticari temerrüt faizi uygulanır. (Yargıtay 18.HD, E:2010/19122 K:2011/11578 T:18.07.2011)

Ayıplı Mallar

Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır. Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir. Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur. (6502 m.8)

Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür. Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağı olmaz. (6502 m.9)

Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığının ispatı satıcıya aittir. Bu karine, (dayanaksız tüketim malları gibi) malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz. (6502 m.10/1)

Doktrinde ve içtihatlarda açık ayıp ve gizli ayıp şeklinde ikili bir ayrıma gidilmiştir. Satımdan sonra olağan muayene ve kontrol ile tespit edilebilen ayıba açık ayıp denmiştir. Satımdan sonra olağan muayene ve kontrol ile ortaya çıkmayan ve var olduğu sonradan ortaya çıkan ayıba ise gizli ayıp denmiştir. (6098 m.223) Ayıbın açık ve gizli olduğunun tayininde ortalama (vasat) bir tüketicinin bilgisi dikkate alınır. Örneğin ürünün çalışmaması, üzerinde çatlak veya kırıkların olması açık ayıptır. Gevşek monte edilmesinden dolayı sonradan ortaya çıkan sızma ise gizli ayıptır.

Mülga 4077 sayılı kanunda olağan muayene ile tespit edilebilen açık ayıplarda teslim tarihinden itibaren 30 gün içinde satıcının bildirim yükümlüğü bulunmaktaydı. Zamanında kontrol yapılmayarak 30 gün içinde bildirim yapmayan tüketici (ayıbı kabul ettiği varsayıldığından) kanunda belirtilen seçimlik haklarını kullanamamaktaydı. Ayrıca açık ayıbın varlığını ve 30 gün içinde bildirim yaptığını ispat tüketiciye aittir. (4077 m.4/2) 6502 sayılı kanun ise, teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpları karine olarak teslim tarihinde var saymış, tüketiciye bir süreyle sınırlı kontrol ve bildirim yükümlüğü getirmiş, ayrıca teslim anında malın ayıplı olduğunu ispat külfetini tüketiciye yüklememiş, aksine teslim anında malın ayıplı olmadığını ispatını (yani karinenin aksinin ispatını) satıcıya yüklemiştir. Tüketicinin seçimlik haklarını satıcıya bildirmesi gerekliliği karşısında daha öncesinde bir de ayıbın ihbar edilmesi zorunluluğu zaten anlamsızdı. 6502 sayılı kanun döneminde ayıbın teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkması ve malın teslim tarihinde ayıplı olmadığının satıcı tarafından ispatlanamaması halinde (ve zamanaşımı süresi içinde seçimlik hak kullanıldığı takdirde) satıcının ayıptan sorumluluğu söz konusudur. İlk altı aydan sonra (kanunlarda belirtilen veya taraflarca kararlaştırılan) zamanaşımı süresi içinde ortaya çıkan gizli ayıplarda da (zamanaşımı süresi içinde seçimlik hak kullanıldığı takdirde) satıcının sorumluluğu söz konusudur. (6502 m.12) 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun 227. maddesinde satılanın en kısa sürede muayene edilmesi ve ayıbın uygun süre içinde bildirilmesine ilişkin hükümler 6502 sayılı kanun dönemi tüketici işlemlerinde uygulanmaz. Ancak 4077 sayılı kanun döneminde yapılan sözleşmelerde (ayıp 6502 sayılı kanun dönemi ortaya çıksa bile) yargı organlarıncı 4077 sayılı kanun uygulandığından bildirim yükümlülüğünün yerine getirilmesi noktasında hassas olmaları tüketicilerin yararınadır.

Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Bunların dışındaki ayıplara karşı tüketicinin seçimlik hakları saklıdır. (6502 m.10/2) Sözleşmesinin kurulduğu sırada alıcı tarafından bilinmeyen ayıplarla ilgili olarak satıcının sorumlu olmayacağına ilişkin anlaşma geçerlidir, ancak satıcının ağır kusuru veya hilesi söz konusu ise geçersizdir.

Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulur. Bu etiketin tüketiciye verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üze-

rinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünler ise hiçbir şekilde piyasaya arz edilemez. Bu ürünlere, Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır. (6502 m.10/3)

Ayıplı Mallarda Tüketicinin Seçimlik Hakları

Malın (açık veya gizli) ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici; (a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, (b) Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, (c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, (ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme, seçimlik haklarından birini kullanabilir. (6502 m.11/1)

Seçimlik haklar, kanunda belirtilen veya taraflarca kararlaştırılan zamanaşımı süresi içinde (Garanti Belgesi ile satılan ürünlerde mevzuatın belirlediği garanti süresi içinde veya daha uzun bir garanti süresi verilmiş ise bu süre içinde) kullanılmalıdır.

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Satıcı seçimlik dört hakkın tümünden sorumlu iken üretici veya ithalatçı sadece ücretsiz onarım ve malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının yerine getirilmesi konusunda satıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur. (6502 m.11/2) 13.06.2014 tarihli 29029 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Garanti Belgesi Yönetmeliği eki listede belirtilen garanti belgesiyle satımı zorunlu mallarda da hüküm aynıdır. (Garanti Belgesi Yönetmeliği m.8/2 ve m.9/4) Ancak üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz. (6502 m.11/2) 4077 sayılı kanun döneminde sözleşme tarafı olmasa bile satış zinciri içerisinde yer alan üretici, ithalatçı, bayi, acente, kredi veren, kredi kartı kullandıran vs. kişiler satıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu idi.

Tüketici, gerek satış tarihinde var olan açık ayıpta ve gerek sonradan ortaya çıkan gizli ayıpta, seçimlik haklardan dilediğini kullanmakta serbesttir. Ancak tüketici seçimlik haklarından sadece birini kullanabilir. Ayrıca kullanılan haktan dönülemez. Örneğin ücretsiz onarım (servise verme) hakkını kullanan tüketicinin dönme, indirim ve değiştirme hakkı ortadan kalkar. (Yargıtay 13. HD E:2004/8617 K:2004/10239 T:29.06.2004) Ancak tüketicinin kullandığı hak satıcı tarafından kabul edilmemiş ise tüketici buna dayanarak kullandığı haktan dönebilir. Seçimlik hakların kullanılmasında teslim anında var olan açık ayıp ile

sonradan ortaya çıkan gizli ayıp farklı değerlendirilir. Açık ayıp için bir seçimlik hakkını kullanan tüketici, sonradan ortaya çıkan gizli ayıp için de aynı seçimlik hakkı kullanmak zorunda değildir. Örneğin teslim tarihindeki açık ayıp için tamir hakkını kullanan tüketici, tamir anında gizli bir ayıbın ortaya çıkması halinde gizli ayıptan dolayı ayrıca dört seçimlik hakkından birini kullanabilir. (Yargıtay HGK E:2010/13-389 K:2010/429 T:29.09.2010) Teslim anında var olmayıp sonradan ortaya çıkan gizli ayıplarda, ilk arızada ürünü tamire (servise) veren tüketici, tercihini tamirden yana kullanmış sayılır ve sonraki arızalarda da ürünü tamire vermek zorundadır.

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. (6502 m.11/4) Garanti Belgesi Yönetmeliği eki listede belirtilen garanti belgesiyle satımı zorunlu mallarda tüketicinin malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını seçmesi durumunda da (listede gayrimenkul olmadığından aynı menkullerdeki gibi) azami otuz iş günlük süre içerisinde talebin yerine getirilmesi zorunluluğu düzenlenmiştir. (Garanti Belgesi Yönetmeliği m.9/4) 13.06.2014 tarihli 29029 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ekinde bulunan listede yer alan mallara ilişkin tüketicinin ücretsiz onarım talebi ise, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi (binek otomobillerde ve kamyonetlerde 30 gün diğer ürünlerde 20 gün) içinde yerine getirilir. (6502 m.11/4) Garanti Belgesi Yönetmeliği ekinde bulunan liste ile Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ekinde bulunan liste aynı olduğundan Garanti Belgesi ile satılan ürünlerde (ücretsiz onarım talep edildiğinde) Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde belirtilen süreler uygulanacaktır. Talebin belirtilen süreler içinde yerine getirilmemesi halinde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta tekrar serbesttir. (6502 m.11/4)

Garanti Belgesi Yönetmeliği eki listede belirtilen garanti belgesiyle satımı zorunlu mallarla ilgili olarak bu konuda özel bir düzenleme bulunmaktadır. Tüketicinin (sonradan ortaya çıkan gizli ayıplar için) ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın; (a) Garanti süresi içinde tekrar arızalanması, (b) Tamiri için gereken azami sürenin (genelde yirmi gün) aşılması, (c) Tamirinin mümkün olmadığının, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi durumlarında, tüketici, (diğer seçimlik hakları yeniden doğduğundan) malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini

(öncelikle) satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin (satıcı tarafından) yerine getirilmemesi durumunda (Garanti Belgeli olmayan satışlar için geçerli olan 6502 m.11/2 hükmünden farklı olarak) satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. (6502 m.56/3, Garanti Belgesi Yönetmeliği m.9/1) Ancak üreticiye veya ithalatçıya iade veya indirim talepli dava açıldığında tamir veya değişim yapılabileceği ancak iade veya indirim talep edildiğinde kendi fiyatı ile satıcının fiyatı farklı olduğundan zarara uğrayacağı savunması yapılmakta ve bazı mahkemelerce bu haklı görülüp davanın reddine karar verilmektedir. Garanti Belgeli ürünler için düzenlenen özel hükmün Garanti Belgeli olmayan ürünler için düzenlenen genel hüküm ile karıştırılması hatalı kararların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır.

Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirmenin (Garanti Belgesi Yönetmeliği eki listede belirtilen garanti belgesiyle satımı zorunlu mallarda sadece ayıpsız misli ile değiştirmenin) satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma hakkının tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır. (6502 m.11/3, Garanti Belgesi Yönetmeliği m.9/2) Satılanın değerindeki eksiklik satış bedeline çok yakın ise alıcı, ancak sözleşmeden dönme veya satılanın ayıpsız bir benzeriyle değiştirilmesini isteme haklarından birini kullanabilir. (6502 m.81/1, 6098 m.227/son)

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhâl tüketiciye iade edilir. (6502 m.11/5, Garanti Belgesi Yönetmeliği m.9/3)

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. (6502 m.11/6, Garanti Belgesi Yönetmeliği m.8/1) Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir. (6502 m.11/6) Sözleşmeden dönme hakkı tercih edildiğinde ve satılan iade edildiğinde iadeye kadar geçen süre için kullanım karşılığı herhangi bir ücret tüketiciden istenemez. (Yargıtay HGK E:2005/4-309 K:2005/391 T: 22.06.2005)

Kullanım hatasından kaynaklı arızalarda tüketicinin seçimlik haklarına ilişkin 6502 sayılı kanunun 11. maddesinde düzenlenen hükümler uygulanmaz. Kanunun zımından anlaşılan bu husus Garanti Belgesi Yönetmeliğinin 11. maddesinde ise açıkça dü-

zenlenmiştir. Garanti Belgesi Yönetmeliği eki listede belirtilen garanti belgesiyle satımı zorunlu mallara ilişkin arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. (Garanti Belgesi Yönetmeliği m.11/2) Ancak raporda yer alacak hususların servis fişinde belirtilmesi halinde ayrıca rapor düzenlenmeyebilir. (Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği m.11/4) Tüketiciler, söz konusu rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilirler. (Garanti Belgesi Yönetmeliği m.11/3) Servise verilen ürünle ilgili kullanım hatası denilerek tüketiciye onarım ücreti teklif edilmiş ve tüketici cevap vermediğinden ürün azami tamir süresince servise kalmış ise, daha sonra rapor düzenlenmiş olsa bile tüketicinin ücretsiz onarım talebinin süresi içinde yerine getirilmediği varsayılır.

Ayıplı Mallarda Zamanaşımı

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır. 6502 sayılı kanunun 10. maddesinin 3. fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz. Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz. (6502 m.12)

Garanti Belgesi Yönetmeliği eki listede belirtilen garanti belgesiyle satımı zorunlu mallarda garanti süresi; malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıl veya bu yönetmeliğe ekli listedeki ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır. (6502 m.56/2, Garanti Belgesi Yönetmeliği m.6/1) Garanti süresinin başka bir ölçü birimi ile belirlenmiş olması halinde, malın üzerinde bu ölçü biriminin tespitine yönelik bir düzeneğin bulunması veya yapısının bu değer tespiti için uygun olması gerekir. Aksi halde garanti süresinin asgari iki yıl olduğu kabul edilir. (Garanti Belgesi Yönetmeliği m.6/2) Üretici veya ithalatçı veya satıcı tarafından daha uzun garanti süresi taahhüt edilmiş ise zamanaşımı bu süre kadardır.

Malın arızalanması durumunda tamirde geçen süre garanti süresine eklenir. (Garanti Belgesi Yönetmeli-

ği m.6/3) Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır. (Garanti Belgesi Yönetmeliği m.10)

Tüketicinin genel hükümlere göre tazminat talebi (6502 sayılı kanun dönemi) 10 yıllık zamanaşımına tabidir.

Garanti Belgesi

Üretici ve ithalatçılar, tüketicilere yönelik ürettikleri veya ithal ettikleri (13.06.2014 tarihli 29029 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan) Garanti Belgesi Yönetmeliği ekinde bulunan listede yer alan kullanılmamış mallar için Garanti Belgesi düzenlemek zorundadırlar. (6502 m.56/1 ve 4, Garanti Belgesi Yönetmeliği m.5/1) Tüketicilere verilecek Garanti Belgesinde yönetmelikte belirtilen şu bilgilerin yer alması zorunludur: (a) Üretici veya ithalatçı firmanın unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi, (b) Satıcının unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi, (c) Fatura tarihi ve sayısı, (ç) Malın cinsi, markası, modeli ile varsa bandrol ve seri numarası, (d) Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri, (e) Garanti süresi, (f) Azami tamir süresi, (g) Bütün parçaları dahil olmak üzere malın tamamının garanti süresince garanti kapsamında olduğuna ilişkin bilgi, (ğ) Kanunun 11 inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi, (h) Kullanım hatalarına ilişkin bilgi, (ı) Tüketicilerin şikayet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgi, (i) Varsa tüketiciye sağlanan diğer haklar. (Garanti Belgesi Yönetmeliği m.7)

Garanti belgesinin aslının Bakanlık (Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü) tarafından seri numarası verilerek onaylanması gerekir. Bakanlığa başvuru yükümlülüğü, ülke içinde üretilen mallarda üreticiye ve yurt dışından getirilen mallarda ithalatçıya aittir. Yönetmelik hükümlerine uygun olarak hazırlanacak garanti belgesinin (fatura tarihi ve seri numarası işlenerek imzalanmak suretiyle) tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi ve bu yükümlülüğün yerine getirildiğinin ispatı satıcıya aittir. (Garanti Belgesi Yönetmeliği m.5/2) Garanti belgesi sureti eğer satıcı tarafından tekemmül ettirilmemiş (fatura tarihi ve seri numarası işlenmemiş ve imzalanmamış) ve sadece fotokopi olarak verilmiş ise geçerli sayılmaz. Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmez. (Garanti Belgesi Yönetmeliği m.5/3) Ancak servise verilip değişen parçalar için verilen fatura garanti belgesi yerine geçer ve değişen parçalarla ilgili olarak satıcının ayrıca garanti belgesi düzenlemesi gerekmez.

Garanti Belgesi düzenlemeyen üretici veya ithalatçı ve Garanti Belgesini tekemmül ettirmeyen satıcı hakkında 6502 sayılı kanunun 77. maddesine göre idari yaptırım uygulanır. (6502 m.77/6) Garanti Belgesini tekemmül ettirmeyen satıcı hakkında ayrıca 213 sayılı Vergi Usul kanunun 353. maddesine göre de idari yaptırım uygulanır.

Garanti Belgesinin verilmemesi veya geçersiz olması tüketicinin aleyhine yorumlanamaz. Garanti belgesinin satıcı tarafından tekemmül ettirilmeden verilmesi veya içeriğinde bulunması zorunlu olan hususlarda eksiklik olması veya hiç verilmemiş olması halinde de tüketici yasal haklarını kullanabilir. Zira garanti belgesi kıymetli evrak değildir ispat aracıdır. Tüketicinin haklarını kanun vermiştir, belge de bunu bildirmeye hizmet etmektedir. Garanti belgesinin geçersizliği satımı geçersiz kılmaz. Garanti belgesi verilmemesi halinde tüketici satımı faturayla veya kasa fişiyle ispatlayabilir. (Yargıtay HGK E:2004/15-83 K:2004/98 T:25.02.2004) Garanti Belgesi Yönetmeliği ekinde bulunan listede yer alan ürünler, (tüketicinin elinde Garanti Belgesi olmasa bile) yönetmelikte belirtilen süre veya ölçü kadar garantili sayılırlar ve 6502 sayılı kanunun 56. maddesinde ve Garanti Belgesi Yönetmeliğinde düzenlenen hükümlere tabidirler.

Kanunda ve yönetmelikte düzenlenen haklar dışında üretici veya ithalatçı tarafından ilave haklar verilmiş ise (ilave hakların ispatı Garanti Belgesine bağlı olmamakla birlikte) bunların ispatı açısından Garanti Belgesinin ibrazı bir anlam ifade eder. Örneğin mevzuatta garanti süresi iki yıl olarak düzenlenen bir ürün için üretici veya ithalatçı üç yıl garanti vermiş ve bunu Garanti Belgesine işlemiş ise, tüketici, bu Garanti Belgesini ibraz ettiği takdirde üç yıllık garanti süresini ispatlayabilecektir, aksi takdirde iki yıllık garanti süresinden yararlanacaktır. Ancak bu durumda da fatura ile birlikte (tekemmül ettirilmemiş) Garanti Belgesi fotokopisi ibraz edildiğinde tüketici lehine yorumla yine Garanti Belgesi ibraz edilmiş sayılır.

Bazı firmalar, sattıkları ürünlere verdikleri garantiyi kendi bilgi işlem sistemlerine işlemektedirler ve tüketici tarafından sunulan ürünün seri numarası üzerinden ürüne ait garanti kapsamını bildirmektedirler. Geçerli bir Garanti Belgesi ibraz edilmese bile satıcı firmanın bilgi işlem kayıtları da garanti kapsamı açısından değerlendirilir.

Garanti hakkı mala bağlı olduğundan malın devri ile birlikte bu hak yeni alıcıya geçer. (Yargıtay HGK E:2009/13-542 K:2009/551 T:25.11.2009)

Garanti belgesiyle satılması zorunlu olan bir malda bir ayıbın ortaya çıkması halinde 6502 sayılı kanunun 56. ve 11. maddeleri uygulanır. Zorunlu garantiye tabi olmayan bir malda ayıp ortaya çıktığında ise sadece ayıba karşı sorumluluğu düzenleyen 11. madde uygulanır. Farklılık zorunlu garantiye tabi bir malın ayıplı çıkması ve tüketicinin ücretsiz onarım hakkını kullanmayı tercih etmesi halinde ortaya çıkmaktadır.

İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder. İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez. Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte,

tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır. İhtiyari garanti taahhüdünün tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur. İhtiyari garanti taahhüdü, kanunda öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunanı bağlar. (6502 m.57) Örneğin yıllık bakım yapma, yasal garanti süresinin uzatılması, bir yıl daha onarım veya değişim hakkı tanınması gibi taahhütler ihtiyari (sözleşmesel) garantilerdir. İhtiyari garanti, zorunlu garantiden farklı olarak satıcı tarafından da verilebilmektedir. İhtiyari garantiler, Garanti Belgesinde yer alabileceği gibi, yazılı olarak veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile de ispatlanabilir.



Satış Sonrası Hizmetler

Üretici veya ithalatçılar, 13.06.2014 tarihli 29029 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği eki listede yer alan her mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresince, satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine aynı listede tespit edilen yer, sayı ve özellikte yetkili servis istasyonunu, yeterli teknik kadroya sahip şekilde kurmak zorundadır. (6502 m.58/1, Yönetmelik m.5/1) Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ekinde bulunan liste ile Garanti Belgesi Yönetmeliği ekinde bulunan liste aynıdır. Kanun koyucu, garanti belgesiyle satımı zorunlu mallarda ayrıca yetkili servis istasyonlarının da kurulmasını amaçlamıştır. Ticari amaç dışında yalnızca kendi kul-

lanımından doğan ihtiyaçları için üretim veya ithalat yapan kişi veya kuruluşlar ile tüketicilerin özel siparişleri doğrultusunda üretilen veya ithal edilen mallar kapsam dışıdır. (Yönetmelik m.15)

Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumludur. (Yönetmelik m.14/1) Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur. (6502 m.58/5) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti

süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi bittikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçının sunması zorunludur. (6502 m.58/6, Yönetmelik m.14/5)

Tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonu sorumludur. Tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; malın firma merkezine ya da diğer bir yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez. (Yönetmelik m.10/1-2) Satış sonrası hizmetler, malın niteliğine göre kullanıldığı yerlerde de sağlanabilir. (Yönetmelik m.14/2) Yönetmeliğe ekli listede belirlenen sayıda yetkili servis istasyonu kurmasına rağmen, her coğrafi bölgede servisi bulunmayan üretici veya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince, servis istasyonu sayıları her coğrafi bölgede en az 1, toplam 7 servis istasyonu sayısına ulaşınca kadar malın bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler. (Yönetmelik m.14/3)

Servis istasyonlarının, kendilerine kargo ile gönderilen arızalı mallar hariç olmak üzere, kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair yönetmelikte belirtilen bilgileri içeren bir belge düzenlemesi zorunludur. Aynı şekilde servis istasyonlarının, tüketicilere teslim edilen mallarla ilgili olarak aşağıdaki bilgileri içeren servis fişini tekemmül ettirmesi ve tüketicilere vermesi zorunludur. (Yönetmelik m.10/3 ve m.11/1-2)

Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirime ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir. Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirime ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir. (6502 m.58/3, Yönetmelik m.10/4-5) Bazı mahkemeler, garanti süresi geçmiş ancak kullanım süresi geçmemiş bir ürünün yetkili servis

istasyonunda yönetmelikte ürün için belirlenen azami tamir süresi içinde tamir edilememesi halinde adeta garantiliymiş gibi ürün bedelinin iadesine karar vermektedirler.

Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanuncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesi zorunludur. Benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketici tarafından istenmemesi halinde üretici veya ithalatçılar bu yükümlülükten kurtulur. Buna ilişkin ispat yükümlülüğü üretici veya ithalatçıya aittir. (Yönetmelik m.14/4) Malın özel servise verilmesi durumunda bu hüküm uygulanmaz. (Yönetmelik m.11/3)

Malın garanti süresi dışında, servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde tüketiciden herhangi bir isim altında ücret istenemez. Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu fıkra kapsamı dışındadır. (Yönetmelik m.10/6)

Üretici veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınmazlar. Servis istasyonlarının, yedek parça fiyat listesini, tüketicilerin görebileceği bir yere asması veya katalog halinde ya da elektronik ortamda tüketiciye göstermesi zorunludur. (Yönetmelik m.12) Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen veya satılan parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir. (Yönetmelik m.10/7) Yetkili servis istasyonlarının, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermesi, garanti süresi dışında ise Çevre Kanunu hükümleri saklı kalmak üzere iade etmesi zorunludur. (Yönetmelik m.13)

Ayıplı Hizmetler

Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir. Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, huku-

ki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır. (6502 m.13)

Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür. Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz. (6502 m.14)

Ayıplı Hizmetlerde Tüketicinin Seçimlik Hakları

Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, (a) hizmetin yeniden görülmesi, (b) hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, (c) ayıp oranında bedelden indirim veya (d) sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir. (6502 m.15/1)

Seçimlik haklar, kanunda belirtilen veya taraflarca kararlaştırılan zamanaşımı süresi içinde kullanılmalıdır. Tüketici, gerek ifa tarihinde var olan açık ayıpta ve gerek sonradan ortaya çıkan gizli ayıpta, seçimlik haklardan dilediğini kullanmakta serbesttir. Ancak tüketici seçimlik haklarından sadece birini kullanabilir. Ayrıca kullanılan haktan dönülemez. Örneğin ücretsiz onarım hakkını kullanan tüketicinin dönme, indirim ve yeniden ifa hakkı ortadan kalkar. (Yargıtay 13. HD E:2004/8617 K:2004/10239 T:29.06.2004) Ancak tüketicinin kullandığı hak satıcı tarafından kabul edilmemiş ise tüketici buna dayanarak kullandığı haktan dönebilir. Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hâllerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her hâlükârda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz iş gününü geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir. (6502 m.15/4)

Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri,

ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma hakkının tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır. (6502 m.15/2)

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhâl tüketiciye iade edilir. (6502 m.15/3)

Ayıplı Hizmetlerde Zamanaşımı

Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz. (6502 m.16) Tüketicinin genel hükümlere göre tazminat talebi (6502 sayılı kanun dönemi) 10 yıllık zamanaşımına tabidir.

Taksitli Satış Sözleşmeleri

6502 sayılı kanunun 17-21 nolu maddelerinde düzenlenen bu sözleşme türü hakkında ayrıca 14.01.2015 tarihli 29236 sayılı Resmi Gazetede Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik yayınlanmıştır. Satıcının işyerinde taksitli olarak yapılan (taşınır veya taşınmaz veya gayrimaddi) mal ve hizmet satımları, ödeme süresi bir yıldan az olan Ön Ödemeli Taşınır satımları ve taşınır mallara ilişkin Finansal kiralalamalar, Taksitli Satış Sözleşmeleri kapsamındadırlar.

Satıcının işyerinde yapılan taksitli mal ve hizmet satışlarında, yönetmelikte belirtilen hususları içeren en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde sözleşme düzenlenir ve bir örneği kâğıt üzerinde veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. (Yönetmelik m.5-6)

Satıcının işyerinde yapılan taksitli mal ve hizmet satışlarında 7 gün içinde cayma hakkı bulunmaktadır. (6502 m.18/1, Yönetmelik m.7/1) Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır. (Yönetmelik m.7/2-3) Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kul-

lanabilir; aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz. Olağan gözden geçirme malın ilk incelemesini kapsar. Malın mutata olarak kullanılması durumunda tüketici cayma hakkını kullanamaz. Hizmet sözleşmelerinde cayma süresinden önce tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanmış ise yine artık cayma hakkı kullanılamaz. (6502 m.18/3, Yönetmelik m.7/5)

Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, satıcı veya sağlayıcı, cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içinde almış olduğu bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi, tüketiciye hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmekle yükümlüdür. Cayma hakkını kullanan tüketici, sözleşme konusu malı, cayma hakkını kullandığı tarihten itibaren yedi gün içinde satıcıya iade etmekle yükümlüdür. Aksi halde tüketici cayma hakkını kullanmamış sayılır. Cayma hakkının kullanılması durumunda tüketici, malın iade masraflarını yüklenmek zorundadır. (Yönetmelik m.8)

Tüketicinin satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz. (6502 m.18/4, Yönetmelik m.7/7)

Satıcı, temerrüt halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak satıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir. Satıcının talepten önce en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz. (6502 m.19)

Erken ödeme durumunda ödeme oranında faiz ve komisyon indirimi yapılır. (6502 m.20, Yönetmelik m.10)

Taksitli satışlarda tüketiciye düzenlenen senetler, her bir taksit için ayrı nama yazılı olmalıdırlar. (6502 m.4/5, Yönetmelik m.11) Birden fazla taksit için düzenlenen veya nama yazılı olmayan senetler tüketici yönünden geçersizdirler.

Kredi kartı ile yapılan alışverişlerde taksitli satış hükümleri uygulanmaz. (Yönetmelik m.2/4)

Ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz olan Ön ödemeli taşınır satışlarında Türk Borçlar kanunun genel hükümleri uygulanır. (6502 m.21/1, Yönetmelik m.2/3)

15.08.2018 tarihli 30510 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Perakende Ticarete Uygulanacak İlke ve Kurallar Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile kıymetli evrak düzenlenerek veya

düzenlenmeksizin taksitli mal ve hizmet satışlarında taksitlendirme süresi on iki ay ile sınırlandırılmıştır. Taksit sınırı, televizyon ile ses ve görüntü sistemleri satışlarında üç ay, bilgisayar, tablet bilgisayar ve cep telefonu satışlarında ise altı ay olarak uygulanır. Kuyum satışlarında ise taksitlendirme yapılamaz.

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri

6502 sayılı kanunun 22-31 nolu maddelerinde düzenlenen bu sözleşme türü hakkında ayrıca 22.05.2015 tarihli 29363 sayılı Resmi Gazetede Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği yayınlanmıştır.

İhtiyaç kredileri, taşıt kredileri, üç aydan fazla erteleme veya taksit imkânı veren kredi kartları ve hesaptan nakit avans çekme hakkı veren kredili mevduat kredileri, Tüketici Kredisi Sözleşmeleri kapsamındadırlar.

Tüketici kredilerine ilişkin hükümler, konut finansmanı sözleşmelerinde, kredinin otuz gün içerisinde geri ödenmesini gerektiren kredili mevduat hesabı sözleşmelerinde ve (çek, teminat mektubu gibi) gayri nakdi kredi sözleşmelerinde uygulanmaz. (Yönetmelik m.23)

Tüketici kredisi sözleşmesi, mesafeli olarak kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere, yazılı (ıslak imzalı) olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. (6502 m.22/3, Yönetmelik m.10/1) Ayrıca sözleşmenin bir örneği kağıt üzerinde veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. (Yönetmelik m.10/2) Düzenlenme tarihinden sonraki ilk yıl içinde tüketicinin ücretsiz olarak örnek alma hakkı da vardır. (Yönetmelik m.11/1-ğ)

Kredi veren, sözleşmeden önce form olarak yazılı veya kalıcı veri saklayıcı ile tüketiciyi bilgilendirmek zorundadır. (6502 m.23, Yönetmelik m.5-7) Yardımcı sıfatıyla kredi aracısı gibi hareket eden mal veya hizmet sağlayıcılarının ise bilgilendirme yükümlülüğü yoktur, ancak bu durum kredi verenin bilgilendirme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. (Yönetmelik m.8) Kredi talebinin reddi halinde de kredi veren, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciyi derhal ve ücretsiz olarak bilgilendirmek zorundadır. (Yönetmelik m.9)

Tüketici kredilerine ilişkin hükümler, bankalar yönünden faiz, katılım bankaları yönünden ise kar payı dikkate alınarak uygulanır.

Belirli süreli kredilerde faiz oranları sabit olarak belirlenir ve sözleşme şartları tüketici aleyhine değiştirilemez. Tüketici kredisi sözleşmelerinde tek bir akdi faiz oranına yer verilir. Erken ödeme, temerrüt veya

benzeri durumlarda bu akdi faiz oranı dikkate alınır. (6502 m.25/1, m.26/1, Yönetmelik m.13/1, m.22/1 ve 3) Tüketici kredisi sözleşmelerinde ayrıca efektif yıllık faiz oranının da yer alması zorunludur. Efektif yıllık faiz oranı, Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği ekinde yer alan formüle göre hesaplanır. (Yönetmelik m.14) Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdi faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdi faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. (6502 m.25/2, Yönetmelik m.22/2)

Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde (kredili mevduat hesabı vs. sözleşmelerinde) faiz oranında değişiklik yapılması hâlinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden 30 gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirilmesi zorunludur. Faiz oranının artırılması hâlinde yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Ayrıca tüketici bildirimden itibaren 60 gün içinde borcun tamamını ödediği takdirde de faiz artışından etkilenmez. (6502 m.26/2, Yönetmelik m.13/2)

Belirsiz süreli kredi sözleşmesi sayılan kredi kartlarında ise özel düzenleme getirilmiştir. Kredi kartlarında Merkez bankasının belirlediği ve ilan ettiği azami akdi anapara faizi ile azami akdi temerrüt faizi oranları üzerinde sözleşme yapılamaz ve ayrıca sözleşme süresince sözleşmeyle belirlenen faiz oranından daha fazla bir oran uygulanamaz. (5464 m.26, Yönetmelik m.22/5)

Belirsiz süreli kredi sözleşmesinde akdi faiz oranı dışında diğer sözleşme şartlarında değişiklik yapılması halinde de, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirilmesi zorunludur. Tüketici, belirsiz süreli kredi sözleşmesinde faiz dışı değişikliği kabul etmeyerek fesih hakkını kullanabilir. (Yönetmelik m.13/3)

Belirsiz süreli kredi sözleşmesinde feshin bildirimine ilişkin bir süre belirlenmemiş ise tüketici her zaman bildirimde bulunarak ücret ödemeden sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildirimi için belirli bir süre belirlenmiş ise bu süre bir ayı geçemez. Kredi verene fesih hakkı tanınmış ise kredi veren de en az iki ay önceden yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak sözleşmeyi feshedebilir. Ancak haklı nedenlerin varlığı halinde ve sözleşmede kararlaştırılmış ise kredi veren bildirim süresine uymadan da sözleşmeyi feshedebilir. Bu durumda kredi veren fesihten önce fesih hakkında yazılı olarak veya kalı-

cı veri saklayıcısı ile tüketiciyi bilgilendirir. Fesihten önce bilgilendirmenin mümkün olmaması halinde bu bildirim en geç fesihten hemen sonra yapılır. (Yönetmelik m.25)

Tüketici kredilerinde sözleşme tarihinden itibaren 14 gün içinde gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkı bulunmaktadır. Sözleşme örneğinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verildiği tarih sözleşmenin kurulduğu tarihten sonra ise, cayma süresi sözleşme örneğinin tüketiciye verildiği tarihten itibaren başlar. Tüketici, cayma hakkı konusunda bilgilendirilmemiş ise bu süreyle bağlı olmaksızın cayma hakkını kullanabilir. Cayma hakkını kullanan tüketici, anapara ve işleyen akdi faizi cayma bildiriminden itibaren 30 gün içinde iade etmediği takdirde caymamış sayılır. Tüketiciden, hesaplanan akdi faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan ücretler dışında herhangi bir bedel talep edilemez. Bu bedeller dışında kalan ve tüketiciden tahsil edilen her türlü ücret, tüketicinin anapara ile tahakkuk eden faizi kredi verene geri ödediği tarihten itibaren yedi gün içinde tüketiciye iade edilir. (6502 m.24, Yönetmelik m.24)

Temerrüt veya geç ödeme durumunda tüketiciden sözleşmede yer alan akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasından daha yüksek bir oranda gecikme faizi tahsil edilemez. (Yönetmelik m.18/2)

Kredi veren, temerrüt halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Kredi verenin talepten önce en az 30 gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz ve ücretler dikkate alınmaz. (6502 m.28, Yönetmelik m.18)

Erken ve ara ödeme durumunda ödeme oranında faiz ve maliyet indirimi yapılır. (6502 m.27, Yönetmelik m.15-17) Tüketici kredilerinde erken ödeme tazminatı talep edilemez. Tüketicinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, dilediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. (6502 m.29, Yönetmelik m.26)

Süreli kredilerde açılan hesap için ücret istenemez ve ödeme bittiğinde hesap kapatılır. (6502 m.31/1)

Bağlı kredilerde tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve cayma bildirimini süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltmesi hâlinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat

veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer. Bağlı kredilerde satıcının malı gereği gibi teslim etmemesi üzerine tüketici dönme ve indirim hakkını kullanması halinde ise, hem satıcı ve hem kredi veren ödenenlerin iadesinden müteselsilen sorumludur. Tüketicinin indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi bu oranda indirilir. Tüketicinin dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemelerin iadesi hususunda satıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak kredi verenin iade sorumluluğu 1 yıl ile sınırlıdır. (6502 m.30, Yönetmelik m.19)

Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde kredi veren tarafından tüketicinin borcu olması halinde her bir hesap dönemi sonunda yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yönetmelikte belirtilen bilgileri içeren hesap özeti ile bilgilendirilmesi zorunludur. (Yönetmelik m.23)

15.08.2018 tarihli 30510 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Bankaların Kredi İşlemlerine İlişkin Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik gereği yönetmelikte belirtilen istisnalar hariç tüketici kredilerinin vadesi otuz altı ayı, taşıt kredileri ile taşıt teminatlı kredilerin vadesi kırk sekiz ayı, cep telefonu, tablet ve bilgisayar alımı amacıyla kullanılan kredilerin vadesi altı ayı aşamaz. Yine aynı tarihli Resmi Gazetede yayınlanan Banka Kartları Ve Kredi Kartları Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına İlişkin Yönetmelik gereği kredi kartları ile gerçekleştirilecek mal ve hizmet alımları ile nakit çekimlerinde taksitlendirme süresi on iki ayı geçemez. Bu süre; elektronik eşya alımlarında üç ay, bilgisayar alımlarında, kulüp ve derneklere yapılan ödemelerde, havayolları, seyahat acenteleri, taşımacılık ve konaklama ile ilgili harcamalarda altı ay, sağlık ve sosyal hizmetler ile ilgili harcamalarda ve sağlık ürünü alımlarında, vergi ödemelerinde dokuz ay olarak uygulanır. Kredi kartlarıyla gerçekleştirilecek kuyum, telekomünikasyon, doğrudan pazarlama ile ilgili harcamalar, yurt dışında yapılan harcamalar ve yemek, gıda, alkollü içecek, akaryakıt, kozmetik, ofis malzemesi ile hediye kart, hediye çeki ve benzeri şekillerde herhangi somut bir mal veya hizmeti içermeyen ürünlerin alımlarında taksit uygulanamaz. Kurumsal kredi kartları ile mal veya hizmet alımı sonrası belli bir ücret karşılığı borcun taksitlendirilmesi veya ödemenin ertelendiği dönemler de dâhil olmak üzere gerçekleştirilecek mal ve hizmet alımları ile nakit çekimlerinde taksitlendirme süresi dokuz ayı geçemez.

Konut Finansmanı Sözleşmeleri

6502 sayılı kanunun 32-39 nolu maddelerinde düzenlenen bu sözleşme türü hakkında ayrıca Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği yayınlanmıştır.

İlk olarak 28.05.2015 tarihli 29369 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan bu yönetmeliğin güncel haline Başbakanlık mevzuat bilgi sisteminden ulaşılabilir.

Konut edindirme amacıyla verilen krediler, konut teminatı altında verilen krediler ve konutlara ilişkin Finansal kiralama, Konut Finansmanı Sözleşmeleri kapsamdadırlar.

Konut finansmanı sözleşmesi, yazılı (ıslak imzalı) olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. (6502 m.32/2, Yönetmelik m.8/1) Ancak var olan sözleşmenin değiştirilmesi halinde tüketiciden (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile de onay alınabilir. (Yönetmelik m.12) Düzenlenme tarihinden sonraki ilk yıl için de tüketicinin ücretsiz olarak örnek alma hakkı vardır. (Yönetmelik m.9/1-h)

Kredi veren, sözleşmeden önce form olarak yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciyi bilgilendirmek zorundadır. (6502 m.33) Kredi talebinin reddi halinde de kredi veren, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciyi derhal ve ücretsiz olarak bilgilendirmek zorundadır.

Kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparayı aşan kısmı faiz olarak kabul edilir. (6502 m.36/1, Yönetmelik m.14/1) Konut finansmanına ilişkin hükümler, bankalar yönünden faiz, katılım bankaları yönünden ise kar payı dikkate alınarak uygulanır. (Yönetmelik m.2/3)

Sözleşmede belirtilmek şartıyla faiz oranı sabit veya değişken ya da her iki yöntem esas alınarak belirlenebilir. Sabit faizli sözleşmesinin şartları tüketici aleyhine değiştirilemez. Değişken faizli sözleşmelerde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, yurt içinde veya yurt dışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan endekslerden en düşük olanı baz alınarak değiştirilebilir. Bu amaçlarla kullanılabilecek referans faizler ve endeksler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir. Oranların değişken olarak belirlenmesi hâlinde bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır. Değişken faizi içeren konut finansmanı sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması hâlinde değişiklik yeni bir ödeme planı ile birlikte değişiklik gerçekleşmeden önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirilir. (6502 m.36/2, Y. m.14)

Konut finansmanı sözleşmelerinde gerekçesiz cayma yoktur. Konut finansmanı kuruluşu, temerrüt halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir.

Kredi verenin talepten önce en az 30 gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur. (6502 m.34/1, Yönetmelik m.13/1)

Tüketicinin temerrüdü nedeniyle sözleşmenin feshi halinde konut derhal satışa çıkarılır. Konut finansmanı kuruluşu, 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu uyarınca yetkili kişi veya kurumlara (gayrimenkul değerlendirme şirketlerine) kıymet takdiri yaptırır ve kıymet takdirine ilişkin raporu satıştan en az on iş günü önce tüketiciye bildirilir. Konut finansmanı kuruluşu, satıştan sonra tahliye etmeyen malik (tüketici) ve zilyet (kiracı) aleyhine icra yoluna başvurabilir. (6502 m.34/ 3-4, Yönetmelik m.13/5-6)

Erken ödeme durumunda ödeme oranında faiz ve maliyet indirimi yapılır. Ancak faiz oranının sabit olarak belirlendiği konut kredilerinde erken ödeme halinde sözleşmede yer verilmesi kaydıyla kalan taksidde göre %1 veya %2 oranında erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Tahsil edilebilecek erken ödeme tazminatı ise yapılacak faiz veya kâr payı indirimi tutarını aşamaz. Faiz oranının değişken olarak belirlendiği konut kredilerinde ise tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez. (6502 m.37/1-2, Yönetmelik m.11)

Konut kredilerinde tüketicinin talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılamaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, dilediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. (6502 m.38, Yönetmelik m.10)

Konut kredilerinde açılan hesap için ücret istenemez ve ödeme bittiğinde hesap kapatılır. (6502 m.39/1, Yönetmelik m.18/1)

Bağlı kredilerde konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi nedeniyle tüketicinin 6502 sayılı kanunun 11. maddesinde belirtilen haklardan birini kullanması halinde hem satıcı ve hem konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur. Tüketicinin indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi bu oranda indirilir. Tüketicinin dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur. Ancak kredi verenin iade sorumluluğu 1 yıl ile sınırlıdır. (6502 m.35, Yönetmelik m.15)

Konut finansmanında konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilir. (6502 m.39/3, Yönetmelik m.2/2)

Ön Ödemeli Konut Satış Sözleşmeleri

6502 sayılı kanunun 40-46 nolu maddelerinde düzenlenen bu sözleşme türü hakkında ayrıca Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik yayınlanmıştır.

İlk olarak 27.11.2014 tarihli 29188 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan bu yönetmeliğin güncel haline Başbakanlık mevzuat bilgi sisteminden ulaşılabilir.

Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da, bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmedir. (6502 m.40/1) Maket üzerinden veya inşaatın konut satın alma bu kapsamdadır.

Sözleşmeden bir gün önce tüketiciye yönetmelikte belirtilen bilgileri içeren bilgilendirme formu verilmelidir. (6502 m.40/2, Yönetmelik m.5) Sözleşmenin yapıldığı tarihte tüketiciye geriye dönük ön bilgilendirme formu imzalatılması durumunda bilgilendirme yapılmamış sayılır. Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, kat irtifakı devrinin tüketici lehine tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte yapılacak yazılı bir sözleşme şeklinde veya noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi ile kurulur. (6502 m.41/1, Yönetmelik m.6/1) Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yapılması, yönetmelikte belirtilen bilgileri içermesi ve bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur. (Yönetmelik m.7/1) Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. (6502 m.40, Yönetmelik m.6/1-2) Yapı ruhsatı alınmadan sözleşme yapılamaz. (6502 m.40/3, Yönetmelik m.6/3)

Devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. (6502 m.44, Yönetmelik m.10/1) Kat mülkiyetine konu konutun tüketici adına tescili ile devir ve teslim yapılmış sayılır. (Yönetmelik m.10/2-a) Kat irtifakının tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte zilyetliğin devri hâlinde de devir ve teslim yapılmış sayılır. (6502 m.44, Yönetmelik m.10/2-b)

Konut adedi otuz ve üzerinde olan projeler için satıcının bina tamamlama sigortası yaptırması ve (teminat mektubu verme, hak ediş sistemi, bağlı kredi ile teminat vs. gibi) yönetmelikte belirtilen veya bakanlıkça uygun görülen teminatlardan birinin sağlaması zorunludur. Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler haczedilemez. (6502 m.42, Yönetmelik m.12-16)

Ön ödemeli konut satışlarında sözleşmeden itibaren 14 gün içinde gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkı bulunmaktadır. Noterlikler aracılığıyla yapılacak bildirimin bu süre içinde satıcı

veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. (6502 m.43/1, Yönetmelik m.8/1-2) Taşınmazın bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi ve taşınmaz için bina tamamlama sigortası yaptırılmış ise sigorta teminatı, kurulduğu tarihten itibaren hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez. (6502 m.43/2, Yönetmelik m.8/3-4) Cayma hakkının kullanılması durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge cayma bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içinde tüketiciye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini iade eder. (Yönetmelik m.8/5-6)

Ön ödemeli konut satışında sözleşme tarihinden itibaren yirmi dört aya kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinden itibaren ilk üç ay için sözleşme bedelinin yüzde ikisine, üç ila altı ay arası için yüzde dördüne, altı ila oniki ay arası için yüzde altısına ve oniki ila yirmidört ay arası için de yüzde sekizine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir. (6505 m.45/1, Yönetmelik m.9/3) Sayılan hallerde tüketici sözleşmeden dönme hakkını devir veya teslim kadar vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında herhangi bir bedel ödemeksizin kullanabilir: (a) Satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi, (b) Tüketicinin ölmesi, (c) Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi, (ç) Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi. (d) Bir konutun birden fazla tüketiciye satılması. (6505 m.45/2, Yönetmelik m.9/4-5) Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç yüzseksen gün içinde tüketiciye geri verilir. (6505 m.45/3, Yönetmelik m.9/6) Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, tüketicinin ödediği satış bedeli, satıcı tarafından dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yüz seksen gün içinde yalnızca yönetmelikte belirtilen masraf ve tazminat tutarı dü-

şülerek ilgili konut finansmanı kuruluşuna iade edilir. Konut finansmanı kuruluşu söz konusu tutarı, 6502 sayılı kanunun 37. maddesine uygun olarak tüketiciye derhal geri öder. (Yönetmelik m.9/7) Satıcıya veya konut finansmanı kuruluşuna ödenen bedel ile tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgenin iade edildiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini iade eder. (6505 m.45/3, Yönetmelik m.9/4-5)

İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler

6502 sayılı kanunun 47. maddesinde düzenlenen bu sözleşme türü hakkında ayrıca 14.01.2015 tarihli 29236 sayılı Resmi Gazetede İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği yayınlanmıştır.

Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında (a) Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan veya (b) Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan veya (c) Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan sözleşmeler iş yeri dışında kurulan sözleşmeler olarak kabul edilir. (6502 m.47/1)

Kapıdan satışlar, tanıtım gezisinde yapılan satışlar, doğrudan satışlar ve network marketing satışlar, İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler kapsamındadırlar.

Sayılan şu sözleşmeler, İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler kapsamında sayılmazlar; (a) Finansal hizmetler, (b) Taşınmaz malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımı, (c) Konut kiralama, (ç) Paket turlar, (d) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi, (e) Fuar, panayır ve pazar yerlerinde yapılan satışlar, (f) Beslenme destek ürünleri hariç olmak üzere, yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya iş yerine götürülmesi, (g) Mal veya hizmet bedeli otuz Türk Lirasını aşmayan satışlar, (ğ) Malların montaj, bakım ve onarımı, (h) 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu uyarınca yetkilendirilmiş işletmecilerin mal satışları ile mal ve hizmet satışını birlikte yaptıkları durumlar hariç olmak üzere sunduğu elektronik haberleşme hizmetleri ve (ı) Elektrik, su ve doğal gaz hizmetlerine ilişkin abonelikler. (Yönetmelik m.2/2)

İş yeri dışında kurulan sözleşmeler, Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulur. (6502 m.47/2, Yönetmelik m.6/1) Tüketicinin

sözleşmeden önce sözleşme içeriğiyle ilgili bilgilendirilmesi zorunludur. (6502 m.47/3, Yönetmelik m.5) İş yeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak yapılmadıkça geçerli olmaz. Sözleşme, yönetmelikte belirtilen hususları içeren en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bir örneği tüketiciye verilir. (Yönetmelik m. 6-7) Sözleşmenin birinci sayfasında "Bu sözleşmenin kurulduğu veya malın teslim alındığı tarihten itibaren on dört gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi ve cayma bildiriminin tarafımıza ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içerisinde malı geri almayı taahhüt ederiz." ifadesinin on altı punto büyüklüğünde koyu harflerle yazılması zorunludur. (Yönetmelik m.7/3)

Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. (6502 m.47/5, Yönetmelik m.8) Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Mal teslimine ilişkin sözleşmelerde cayma süresi mal tesliminden itibaren başlar, ancak mal teslimine kadar da cayma hakkı kullanılabilir. Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda son malın teslim alındığı gün, birden fazla parçadan oluşan mallarda son parçanın teslim alındığı gün, belirli bir süre boyunca aynı malın düzenli olarak tesliminin yapılacağı sözleşmelerde ilk malın teslim alındığı gün, cayma süresinin belirlenmesinde esas alınır. Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır. (Yönetmelik m.8)

İstisna olarak taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça tüketici şu sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz: (a) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler. (b) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler. (c) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler. (ç) Malın tesliminden sonra ambalajın açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler. (d) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşme-

ler. (Yönetmelik m.14)

Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkının kullanılamayacağı sözleşmeler hariç olmak üzere, cayma süresi içerisinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. (6502 m.47/5, Yönetmelik m.11/1 ve m.14)

Satıcı veya sağlayıcının yükümlülüklerine aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektirdiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Yükümlülüklerin bir yıllık süre içinde yerine getirilmesi veya cayma hakkı konusunda gerektirdiği şekilde bilgilendirmenin bu süre içinde yapılması halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, söz konusu yükümlülüklerin yerine getirildiği veya cayma hakkına ilişkin bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlar. (6502 m.47/6, Yönetmelik m.9/2)

Bağlı krediye ilişkin hükümler saklı kalmak koşuluyla, tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erer. Bu durumda tüketici herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir. (Yönetmelik m.13/1)

Satıcı veya sağlayıcı, cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde malı (adrese gelip) geri almakla yükümlüdür. Bu süre içerisinde malın geri alınmaması durumunda, tüketici malı muhafaza etmekle yükümlü değildir. (Yönetmelik m.11/2) Tüketici cayma süresi içerisinde malı; işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. (6502 m.47/5, Yönetmelik m.12)

Doğrudan satış şirketlerinin kullandığı sistemin, sisteme yeni kişiler kazandırmaktan ziyade mal veya hizmetlerin tüketicilere satışını esas alması gerekir. (Yönetmelik m.25/1) Sistemde yer alanların elde ettiği kazanç, ağırlıklı olarak sisteme yeni kişiler kazandırılması ve bu sayede oluşan komisyon, prim, teşvik, ödül ve benzeri isimler altında nitelendirilen menfaatlerin dağıtılması üzerine kurulamaz. (6502 m.80, Yönetmelik m.25/2) Doğrudan satıcı olarak sisteme dahil olmak isteyenlerden işe başlamaları ya da işe başladıktan sonra sistemde kalabilmeleri için giriş aidatı, başlangıç paketi, yenileme ücreti, aidat ve paket ücreti gibi herhangi bir isim altında bedel alınamaz. Doğrudan satıcılar, hiçbir masraf ve cezai şart ödemeksizin

sistemden ayrılma hakkına sahiptir. Doğrudan satıcıların sisteme dahil oldukları tarihten itibaren altmış gün içerisinde sistemden ayrılması halinde, doğrudan satış şirketleri, doğrudan satıcıların elinde bulunan ve kullanılmamış tüm malları geri almak; söz konusu malların bedelini ise on dört gün içerisinde iade etmek zorundadır. (Yönetmelik m.25/4-5) Doğrudan satış şirketleri, doğrudan satıcıların yapmış olduğu her türlü doğrudan satış faaliyetinden müteselsilen sorumludur. (Yönetmelik m.25/11)



Mesafeli Sözleşmeler

6502 sayılı kanunun 48. maddesinde düzenlenen bu sözleşme türü hakkında ayrıca 27.11.2014 tarihli 29188 sayılı Resmi Gazetede Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği yayınlanmıştır.

Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir. (6502 m.48/1)

Satıcıların veya sağlayıcıların internet, telefon, e-mail, fax, teleshop, facebook, twitter, instagram, whatsapp vs. aracılığıyla yaptığı satışlar ve internet satış sitelerinin yaptığı satışlar, Mesafeli Sözleşmeler kapsamındadırlar. Sayılan şu sözleşmeler, Mesafeli Sözleşmeler kapsamında sayılmazlar; (a) Finansal hizmetler, (b) Otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar, (c) Halka açık telefon vasıtasıyla telekomünikasyon operatörleriyle bu telefonun kullanımı, (ç) Bahis, çekiliş, piyango ve benzeri şans oyunlarına ilişkin hizmetler, (d) Taşınmaz malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımı, (e) Konut kiralama, (f) Paket turlar, (g) Devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi,

(ğ) Yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesi, (h) yönetmelikte belirtilen yükümlülükler saklı kalmak koşuluyla yolcu taşıma hizmetleri, (ı) Malların montaj, bakım ve onarımı ve (i) Bakımevi hizmetleri, çocuk, yaşlı ya da hasta bakımı gibi ailelerin ve kişilerin desteklenmesine yönelik sosyal hizmetler. (Yönetmelik m.2/2) Tüketici, yönetmelikte belirtilen tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır. (Yönetmelik m.6/2)

Mesafeli sözleşmenin internet yoluyla kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı, (a) ön bilgilendirme yükümlülüğü saklı kalmak kaydıyla, yönetmelikte belirtilen bilgileri bir bütün olarak, tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce açık bir şekilde ayrıca göstermek, (b) Herhangi bir gönderim kısıtlamasının uygulanıp uygulanmadığını ve hangi ödeme araçlarının kabul edildiğini, en geç tüketici siparişini vermeden önce, açık ve anlaşılabilir bir şekilde belirtmek zorundadır. (Yönetmelik m.6/2)

Mesafeli sözleşmenin sesli iletişim yoluyla kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı yönetmelikte belirtilen hususlarda, tüketiciyi sipariş vermeden hemen önce açık ve anlaşılır bir şekilde söz konusu ortamda bilgilendirmek ve yönetmelikte belirtilen bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak göndermek zorundadır. (Yönetmelik m.6/3) Tüketicinin mesafeli sözleşme kurulması amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından telefonla aranması durumunda, her görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcı kimliğini, eğer bir başkası adına veya hesabına arıyorsa bu kişinin kimliğini ve görüşmenin ticari amacını açıklamalıdır. (Yönetmelik m.8/2) Siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla mesafeli sözleşmenin kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı yönetmelikte belirtilen hususlarda, tüketiciyi sipariş vermeden hemen önce açık ve anlaşılabilir bir şekilde söz konusu ortamda bilgilendirmek ve yönetmelikte belirtilen bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak göndermek zorundadır. (Yönetmelik m.6/4) Sesli iletişim yoluyla veya siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla yapılacak sözleşmelerde anında ifa söz konusu ise sadece bilgilendirme yeterlidir. (Yönetmelik m.6/5)

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin ön bilgileri edindiğini kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit

etmesini sağlamak zorundadır. Aksi halde sözleşme kurulmamış sayılır. (Yönetmelik m.7)

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde edimini yerine getirmek zorundadır. Mal satışlarında bu süre her halükarda otuz günü geçemez. Aksi takdirde tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Sözleşmenin feshi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, varsa teslimat (kargo) masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri fesih bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde tüketiciye kanuni faiziyle birlikte geri ödemek ve varsa tüketiciyi borç altına sokan tüm kıymetli evrak ve benzeri belgeleri iade etmek zorundadır. Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez. (Yönetmelik m.16)

Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur. (Yönetmelik m.17/1) Tüketici, kargoyla gelen ürünü teslim almadan önce, taşıma sırasında hasarın oluşup oluşmadığını (veya gönderilen malın ayıplı olup olmadığını) kontrol edebilir. Tüketicinin, satıcının belirlediği taşıyıcı (kargo) dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda, malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir. (Yönetmelik m.17/2)

Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. (6502 m.48/4, Yönetmelik m.8) Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir. Mal teslimine ilişkin sözleşmelerde cayma süresi mal tesliminden itibaren başlar, ancak mal teslimine kadar da cayma hakkı kullanılabilir. Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda son malın teslim alındığı gün, birden fazla parçadan oluşan mallarda son parçanın teslim alındığı gün, belirli bir süre boyunca aynı malın düzenli olarak tesliminin yapılacağı sözleşmelerde ilk malın teslim

alındığı gün, cayma süresinin belirlenmesinde esas alınır. Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır. (Yönetmelik m.9)

İstisna olarak taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça tüketici şu sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz: (a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler. (b) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler. (c) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler. (ç) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler. (d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler. (e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler. (f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler. (g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler. (ğ) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler. (h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler. (Yönetmelik m.15)

Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmenin bir yıllık süre içinde yapılması halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, bu bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlar. (6502 m.48/4, Yönetmelik m.10)

Bağlı krediye ilişkin hükümler saklı kalmak koşuluyla, tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erer. Bu durumda tüketici herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir. (Yönetmelik m.14)

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye

teslim (kargo) masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcı, belirtilen tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır. (Yönetmelik m.12/1-2)

Satıcı veya sağlayıcı malı kendisinin geri alacağına dair bir teklifte bulunmadıkça, tüketici, cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini yönelttiği tarihten itibaren on gün içinde malı satıcı veya sağlayıcıya ya da yetkilendirmiş olduğu kişiye geri göndermek zorundadır. (Yönetmelik m.13/1) Tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir. (6502 m.48/4, Yönetmelik m.13/2)

Cayma ve haklı iadelerde geri gönderme masrafı satıcıya aittir. Tüketici, bu durumda ürünü satıcının ön bilgilendirmede bildirdiği taşıyıcıya (kargoya) alıcı ödemeli olarak teslim eder. Satıcı bir taşıyıcı bildirmemiş ise veya bildirdiği taşıyıcı tüketicinin oturduğu yerde bulunmuyor ise geri gönderme masrafı yine satıcıya aittir. (Yönetmelik m.12/3) Satıcının bildirdiği taşıyıcı tüketicinin oturduğu yerde bulunmasına rağmen tüketici başka bir taşıyıcı ile ürünü iade edecek ise geri gönderme masrafı tüketiciye aittir.

Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı (tüketicilere karşı) sorumludur. (6502 m.48/5)

Tüketiciler ile sözleşme kuran, tüketicilerden bedel tahsil eden, tüketiciler adına fatura düzenleyen ve malları tüketicilere gönderen internet satış siteleri, mal ve hizmeti bizzat sunan taraf sayıldıklarından tüketicilere karşı satıcı sıfatıyla sorumludurlar. (6502 m.3/1-i) İnternet satış sitelerinin ad, adres, vergi, mersis vs. bilgilerinin internet sitesinde yer alması gerektiğinden buralar tüketiciler için adeta birçok ürünün satıldığı mağazalar (yani satıcılar) gibidirler. (Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı Ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik m.5) Tüketiciler ile sözleşme kuran ve tüketicilerden bedel tahsil eden ancak tüketiciler adına fatura düzenleme ve ürünleri tüketiciye gönderme işini başka satıcıların yaptığı internet satış siteleri ise, satıcılar adına ya da hesabına hareket eden sayıldıklarından yine tüketicilere karşı satıcılar ile birlikte müteselsilen sorumludurlar. (6502 m.3/1-i) Tüketiciler ile satıcılar arasında yapılan sözleşmeye müdahale etmeyen, sadece satıcılar ile tüketicilerin

iletişime geçmesine aracılık eden, tüketicilerden bir bedel tahsil etmeyen ve internet ortamında yer veya içerik sağlayıcı niteliğine haiz olan internet siteleri ise, (internet sitesinde sorumluluğa ilişkin bilgilere yer verme durumu hariç) tüketicilere karşı sorumlu değildirler. Ancak belirtilen tüm bu siteler, yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl süreyle tutma ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere verme yükümlüsüdürler. (6502 m.48/5, Yönetmelik m.20/2) Bazı mahkemelerin (sözleşme kursa ve bedel tahsil etse bile) internet satış sitelerini tüketicilere karşı sorumlu tutmayan kararları kanımızca isabetsizdir. 6502 sayılı kanunun 48. maddesinin 5. fıkrasına ilişkin hükümetin TBMM'e sunduğu tasarıda araçların müteselsil sorumluluğunu düzenleyen ibare ilgili komisyon tarafından (müteselsil sorumluluğun bu alanda yatırım yapmayı engelleyeceği gerekçesiyle) değiştirilmiştir, ancak genel kurulda kabul edilen ve yasalaşan bu metinde müteselsil sorumluluğun olmayacağına ilişkin açık bir ifade de bulunmamaktadır. Yasada ve yönetmelikte müteselsil sorumluluğa ilişkin açıklık olmadığından 6502 sayılı kanun m.3/1-i hükmü dikkate alınarak tüketici lehine yorumla internet satış sitelerinin sorumluluğuna gidilmesi uygun olacaktır. Web sitesinde tüketiciye karşı sorumluluğu düzenleyen düzenlemelere ve taahhütlere yer veren satış siteleri her durumda tüketiciye karşı sorumludurlar.

Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler

6502 sayılı kanunun 49. maddesinde düzenlenen bu sözleşme türü hakkında ayrıca 31.01.2015 tarihli 29253 sayılı Resmi Gazetede Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği yayınlanmıştır.

Finansal hizmetler, her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri ifade eder. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme, finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sağlayıcı ile tüketici arasında (mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet, ATM gibi) uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir. (6502 m.49/1, Yönetmelik m.4)

Bankacılık, kredi, sigorta, bireysel emeklilik ve yatırım hizmetleri ile ilgili olanlar dışındaki ödemeler ile konut finansmanı sözleşmeleri kapsam dışındırlar. (Yönetmelik m.2/5)

Tüketici, sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, yönetmelikte belirtilen tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya

sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır. (6502 m.49/2, Yönetmelik m.6/1) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin sesli iletişim araçları vasıtasıyla veya sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulması halinde yönetmelikte belirtilen ön bilgilerin bu ortamda verilmesi yeterlidir. Ancak tüketici kredisi sözleşmelerinin bu araç veya ortamlar yoluyla mesafeli olarak kurulması halinde, ilgili mevzuatında yer alan ön bilgilerin tamamının, sözleşme kurulmadan makul bir süre önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur. (Yönetmelik m.6/2) Ön bilgilendirmenin kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak ticari amaçla yapıldığının anlaşılır olması gerekir. Sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde, sağlayıcı ya da temsilcisi, sağlayıcının ve sesli iletişimde bulunan kişinin kimliğini, bu kişinin sağlayıcıyla olan bağlantısına ilişkin bilgiyi ve görüşme talebinin sebebini her görüşme başında belirtmek zorundadır. (6502 m.49/2, Yönetmelik m.6/3) Tüketicinin kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda kayıt edilir. Sağlayıcı, fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür. (6502 m.49/2, Yönetmelik m.10/2) Sağlayıcı, yönetmelikte belirtilen hususları içeren en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde sözleşme düzenlemek ve bu sözleşmenin bütün şartlarını kâğıt üzerinde veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye iletmek zorundadır. Bu yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran iradesini yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması hâlinde sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilir. (6502 m.49/3, Yönetmelik m.7/1-2) Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kâğıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir. Ayrıca tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması hâlinde, kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına sahiptir. (6502 m.49/4, Yönetmelik m.7/3)

Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır. (6502 m.49/5, Yönetmelik m.8/1) Sözleşme örneğinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verildiği tarih sözleşmenin kurulduğu tarihten sonra ise, cayma süresi sözleşme örneğinin tü-

keticiye verildiği tarihten itibaren başlar. (Yönetmelik m.8/2) Tüketici, cayma hakkı konusunda bilgilendirilmemiş ise bu süreyle bağlı olmaksızın cayma hakkını kullanabilir. İstisna olarak tüketici şu sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz: (a) Aşağıda (numaralı olarak) sayılan hususlar başta olmak üzere, bedeli finansal piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak sağlayıcının kontrolü dışında değişen ve bu değişimin cayma hakkı süresi içinde gerçekleşebildiği finansal hizmetlere ilişkin sözleşmeler: (1) Döviz işlemleri. (2) Para piyasası araçları. (3) Devredilebilir menkul kıymetler. (4) Yatırım ortaklığı payları. (5) Finansal varlıklara dayalı vadeli işlem sözleşmeleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar. (6) Vadeli faiz oranı anlaşmaları. (7) Faiz, döviz ve hisse senedi swapları. (8) Opsiyon işlemleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar. (b) Diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla, geçerlilik süresi bir aydan az olan seyahat, bagaj sigortası poliçeleri veya benzeri kısa süreli sigorta poliçelerine ilişkin sözleşmeler. (c) Tüketicinin cayma hakkını kullanmasından önce, onun açık onayı üzerine taraflarca tamamen ifa edilmiş olan sözleşmeler.

Cayma hakkını kullanan tüketici, ifa edilen hizmet bedelleri ile bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan ücretleri ve mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedelleri cayma bildiriminden itibaren 30 gün içinde iade etmediği takdirde caymamış sayılır. Ödenmesi gereken bedel sözleşmede öngörülen hizmetin toplam bedeli ile karşılaştırıldığında, hizmetin ifa edilen payına düşen miktarını aşamaz ve herhangi bir şekilde cezai şart olarak yorumlanamaz. Bu fıkranın uygulanmasında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklıdır. Sağlayıcı, ifa edilen hizmete ilişkin meblağın hesaplanma yöntemi hakkında tüketiciyi bilgilendirdiğini ispatlayamadığı takdirde, bu bedelleri talep edemez. (Yönetmelik m.11) Sağlayıcı da, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde, yönetmelikte belirtilen masraf ve bedeller hariç tüm ödemeleri tüketiciye derhal iade etmekle yükümlüdür. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise iade süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır. (Yönetmelik m.10/1-2)

Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erer. Bu durumda tüketici herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir. (Yönetmelik m.12)

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine ilişkin talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla iletmesi yeterlidir. Tüketici, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleş-

menin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılamaz. (6502 m.49/6, Yönetmelik m.14)

Devre Tatil Ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri

6502 sayılı kanunun 50. maddesinde düzenlenen bu sözleşme türü hakkında ayrıca 14.01.2015 tarihli 29236 sayılı Resmi Gazetede Devre Tatil Ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliği yayınlanmıştır.

Devre tatil, Ön ödemeli devre tatil, Uzun süreli (bir yıldan fazla) tatil hizmeti, Değişim ve Yeniden satış sözleşmeleri, bu sözleşme türü kapsamındadırlar. Devre tatil sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmelerdir. (6502 m.50/1) Devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya aynı bir hak olması, bu hakkın bir dernek üyeliğine ya da şirket ortaklığına bağlı olarak tanınması veya konaklamanın aynı zamanda seyahat ya da diğer hizmetlerle beraber sunulması Yönetmelik hükümlerinin uygulanmasını engellemez. (Yönetmelik m.2/2) Devre mülk, dönem mülk, paylı mülkiyet, hisseli gayrimenkul satışı ve benzeri isimler altında yapılan ve tapu tesciline konu edilen satışlara ilişkin sözleşmeler, bir yıldan uzun süre için kurulması ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı tanınması halinde devre tatil sözleşmesi olarak kabul edilir. (Yönetmelik m.2/3)

Ön ödemeli devre tatil sözleşmesi, Tüketicinin aynı hakka konu bir taşınmazın satış bedelini veya şahsi hakka konu taşınmazın kullanım hakkı bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcı veya sağlayıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödemesinden sonra taşınmazı ya da kullanım hakkını tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmeleri ifade eder. (Yönetmelik m.4/ğ)

Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir. (6502 m.50/3)

Yeniden satış sözleşmesi, Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu sözleşmeleri ifade eder. (Yönetmelik m.4/k)

Değişim sözleşmesi, Tüketicilere devre tatil sözleşmesinden doğan haklarından diğer kişilerin geçici olarak yararlanmasına izin vermesi karşılığında gecelik konaklama veya diğer hizmetlere geçici olarak erişim imkanı veren bir sisteme katılma hakkı tanıyan sözleşmeleri ifade eder. (Yönetmelik m.4/c)

Satıcı veya sağlayıcı, Yönetmelik kapsamında düzenlenen sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce tüketicilere yazılı olarak veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile ön bilgilendirme formu vermek zorundadır. (Yönetmelik m.5/1) Satıcı veya sağlayıcıdan kaynaklanmayan ve gerekli özenin gösterilmesine rağmen sonuçlarına engel olunamayan, olağandışı ve öngörülemeyen durumlarda, ön bilgilendirme formlarında yer alan bilgiler, sözleşmenin kurulmasından önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketicinin onayını almak ve yapılan değişiklikleri de ayrıca sözleşmede belirtmek şartıyla değiştirilebilir. (Yönetmelik m.5/4) Yönetmelik kapsamında düzenlenen sözleşmelerle ilgili olarak, satıcı veya sağlayıcının hediye tatil, kampanya, ücretsiz yemek ve gezi gibi isimler altında satışı özendirici yöntemler kullanarak tüketiciye bir davette bulunması halinde, bu davetin içeriği ve ticari amacının tanıtım faaliyetinden önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirilmesi zorunludur. (Yönetmelik m.5/5)

Devre Tatil Ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti sözleşmeleri, yönetmelikte belirtilen hususları içeren en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir. Satıcı, mesafeli satış yöntemiyle kurulan sözleşmeler hariç, tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamakla yükümlüdür. Daha ağır şekil şartları öngören kanun hükümleri saklıdır. (6502 m.50/5, Yönetmelik m.6) İrtifak veya mülkiyet gibi aynı hakka konu (devre mülk) taşınmazın ön ödemeli satış sözleşmesi ise, kat irtifakı devrinin tüketici lehine tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte yapılacak yazılı bir sözleşme şeklinde veya noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi ile kurulur. (Yönetmelik m.15/2) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. (6502 m.50/5, Yönetmelik m.6)

Tüketici, yönetmelik kapsamında düzenlenen sözleşmelerin kurulmasından itibaren 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. (6502 m.50/6, Yönetmelik m.7) Satıcı veya sağlayıcının yükümlülük-

lere aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra erer. Yükümlülüklerin bir yıllık süre içinde yerine getirilmesi veya cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmenin bu süre içinde yapılması halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, söz konusu yükümlülüklerin yerine getirildiği veya cayma hakkına ilişkin bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlar. (Yönetmelik m.10)

Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin, cayma hakkı süresi dolmadan, şahsi hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile (mülkiyet veya irtifak gibi) aynı hakka konu taşınmaza ilişkin sözleşmelerde ise noterlikler aracılığıyla satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir. (Yönetmelik m.8/1) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satış, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler, cayma hakkının kullanılması ile birlikte hiçbir cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın kendiliğinden sona erer. (6502 m.50/6, Yönetmelik m.8/4 ve m.9/4) Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi hâlinde bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer. (6502 m.50/7, Yönetmelik m.11/1) Bağlı kredi sözleşmesi, zaten sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. (Yönetmelik m.11/2)

Devre mülk hakkı veren sözleşmeler hariç (şahsi hak sağlayan devre tatil sözleşmeleri ile uzun süreli tatil sözleşmelerinde) cayma süresi dolmadan tüketiciden para veya kıymetli evrak alınamaz. (6502 m.50/6, Yönetmelik m.9/1) Tüketicinin devre mülk hakkı veren sözleşmelerde cayma hakkını kullanması durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, cayma bildiriminin satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içinde tüketiciye geri verilir. (Yönetmelik m.9/3) Satıcı veya sağlayıcı, yeniden satış sözleşmesi kapsamında satış işlemi gerçekleşmedikçe tüketiciden ödeme yapmasını isteyemez. (Yönetmelik m.9/5)

Aynı hakka konu bir taşınmazın veya şahsi hakka konu taşınmazın kullanım hakkının ön ödemeli sa-

tilması durumunda, satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketiciye, bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve mahal listesinin verilmesi zorunludur. (Yönetmelik m.14/1) Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketiciyle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz (Yönetmelik m.14/7) Şahsi hakka konu devre tatil amaçlı taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda kullanım hakkının devrinin en geç otuz altı ay içinde yapılması ve bu hakka konu taşınmazın kullanıma elverişli bir şekilde sunulması zorunludur. (6502 m.50/10, Yönetmelik m.16/2) Aynı hakka konu devre tatil amaçlı taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda da devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. Kat mülkiyetine konu taşınmazın tüketici adına tescili veya kat irtifakına konu taşınmazın tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte taşınmazın zilyetliğinin devri ile teslim veya devir gerçekleşmiş kabul edilir. (6502 m.50/10, Yönetmelik m.15/3)

Proje toplam bedelinin bir milyon Türk Lirasını aşan projeler için satıcının bina tamamlama sigortası yaptırması ve (teminat mektubu verme, hak ediş sistemi, bağlı kredi ile teminat vs. gibi) yönetmelikte belirtilen veya bakanlıkça uygun görülen teminatlardan birinin sağlanması zorunludur. (6502 m.50/8, Yönetmelik m.14/2) Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler haczedilemez. (6502 m.50/8)

Ön ödemeli devre tatil sözleşmelerinde, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. (6502 m.50/9) Sözleşmeden dönme bildiriminin; şahsi hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aynı hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için ise noterlikler aracılığıyla satıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. (Yönetmelik m.14/3) Tüketicinin sözleşmeden dönmesi durumunda tüketiciden sadece sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat talep edilebilir. Satıcı veya sağlayıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde tüketiciye geri verilir. Tüketici, alınan bedelin ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgenin iade edildiği tarihten itibaren, on gün içinde edinimlerini iade eder. (6502 m.50/9, Yönetmelik m.14/4)

Ön ödemeli devre tatil sözleşmesine konu taşınmazın yer aldığı projede sonradan değişiklik yapılma-

sı durumunda, bu değişikliğin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici yapılan proje değişikliğini kabul etmeyerek bir ay içinde vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilir. Proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, satıcı tüketiciden sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar kesinti yapabilir. (Yönetmelik m.14/6)

Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmelerine ilişkin ödemelerin, üyelik aidatı da dâhil olmak üzere eşit olarak yıllık taksitlere bölündüğü bir ödeme planına göre yapılması zorunludur. (Yönetmelik m.12/2) Satıcı veya sağlayıcının, tüketiciye her ödeme tarihinden en az on dört gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ödeme bildiriminde bulunması zorunludur. Tüketici, ilk iki taksiti ödedikten sonra, üçüncü yıldan itibaren her taksite ilişkin ödeme bildirimini almasını takiben on dört gün içinde satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak herhangi bir cezai şart ödemeksizin sözleşmeyi feshedebilir. (Yönetmelik m.13)

Paket Tur Sözleşmeleri

6502 sayılı kanunun 51. maddesinde düzenlenen bu sözleşme türü hakkında ayrıca 14.01.2015 tarihli 29236 sayılı Resmi Gazetede Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği yayınlanmıştır.

Paket tur sözleşmesi: Paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeleri ifade eder. (6502 m.51/1, Yönetmelik m.4/f) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir. (6502 m.51/9)

Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce katılımcıya (tüketiciye) ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur. (650 m.51/4, Yönetmelik m.5) Paket Tur sözleşmeleri; yönetmelikte belirtilen hususları içeren en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir. (Yönetmelik m.6) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmeleri ile Yönetmelik kapsamında yapılan bilgilendirmelerin, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza

kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya verilmesi zorunludur. (Yönetmelik m.8) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, turun başlamasından yurt içi turlar için en az yirmi dört saat, yurt dışı turlar için ise kırk sekiz saat önce yönetmelikte belirtilen konularda katılımcıyı bilgilendirmek zorundadır. Katılımcıya verilen broşürün veya kurulan sözleşmenin, belirtilen bilgileri içermesi ve bu bilgilerin değişmemiş olması halinde, katılımcının yolculuk öncesinde tekrar bilgilendirilmesi zorunlu değildir. (Yönetmelik m.7)

Sözleşmede yer alan fiyat; fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi, fiyat değişikliğinin gerekçesinin ve nasıl hesaplanacağını sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde aşağıdaki hallerde değiştirilebilir: (a) Sözleşme bedelinin döviz cinsinden belirlendiği yurt dışına yönelik paket turlarda fiyat değişikliğinin döviz kurunda meydana gelen olağandışı değişikliklerden kaynaklanması. (b) Fiyat değişikliğinin yakıt giderlerindeki olağandışı değişikliklerden kaynaklanması. (c) Fiyat değişikliğinin liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen değişikliklerden kaynaklanması. (Yönetmelik m.9)

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından paket turun başlamasından önce, katılımcıdan kaynaklanmayan nedenlerle sözleşme içeriğinde yapılan önemli değişiklikler ile Yönetmeliğin 9. maddede belirtilen sebeplerle yapılan fiyat değişikliği hariç diğer fiyat değişiklikleri esaslı sözleşme değişikliği olarak nitelendirilir. Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, esaslı sözleşme değişikliklerini ve bunun fiyat üzerindeki etkilerini katılımcıya derhal bildirmesi zorunludur. Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, katılımcıdan kaynaklanmayan bir sebepten dolayı paket turun başlamasından önce turu iptal etmesi halinde, katılımcı, bu değişikliği kabul edebileceği gibi, yapılan değişikliği kabul etmediğini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek koşuluyla aşağıdaki seçimlik haklardan birisini kullanabilir: (a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma. (b) Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma. (c) Herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme. Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, sözleşmeden dönme bildirimini kendi-

sine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç on dört gün içerisinde iade etmesi zorunludur. (Yönetmelik m.10-11)

Katılımcı, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği bağımsız hizmet sağlayıcısına ya da paket tur düzenleyicisi veya aracısına derhal bildirmek zorundadır. Bu eksiklik giderilmediği takdirde katılımcının sözleşme bedelinden indirim talep etme hakkı vardır. Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, paket tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı paket turun devam etmesi için katılımcıya ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler sunar ve katılımcıya teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder. Katılımcı alternatif düzenlemeyi kabul etmeyerek sözleşmeden dönebilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer ve yapılmış olan ödemeler sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren katılımcıya en geç on dört gün içinde iade edilir. Ancak paket tur düzenleyicisi veya aracısı o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için katılımcıdan hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcının paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaşılan başka bir yere ücretsiz naklini sağlamak ve zorunlu konaklama olması halinde yapılan giderleri karşılamakla yükümlüdür. (6502 m.51/6-7, Yönetmelik m.12)

Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi veya aracısı sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle katılımcının uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Katılımcı, boşta harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir. Sözleşmeye aykırılığın bağımsız hizmet sağlayıcılarının davranışlarından kaynaklanması halinde de aynı hüküm uygulanır. (6502 m.51/8, Yönetmelik m.13)

Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, sözleşmeye aykırılığın aşağıdaki hallerden kaynaklanması durumunda sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz: (a) Katılımcının kusurunun bulunması. (b) Sözleşmenin ifası sürecine dahil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışının bulunması. (c) Mücbir sebebin bulunması. (ç) Paket tur düzenleyicisinin, aracısının veya bağımsız hizmet sağlayıcısının gerekli tüm özeni göstermelerine rağmen öngöremedikleri ve engelleyemedikleri

leri bir olayın meydana gelmesi. (d) Paket turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle iptal edilmesi ve iptalin sözleşmede öngörülen sürede paket turun başlamasından en az yirmi gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya bildirilmiş olması. (b), (c) ve (ç) maddelerinde belirtilen hallerde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile o yerdeki temsilcileri, katılımcının zor durumda kalması halinde hızlı bir şekilde yardımda bulunmakla yükümlüdür. (Yönetmelik m.114)

Katılımcı, paket tura devam etmesinin mümkün olması durumunda, turun başlamasından en az yedi gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak sözleşmeyi, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir. Paket tur sözleşmesini devreden ve devralan, paket tur düzenleyicisi veya aracısına karşı bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ek masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludur. (Yönetmelik m.15)

Katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir. Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir. Paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala yapılan fesih bildirimlerinde, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir. Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir. Bu kapsamda yapılacak bedel iadelerinin, fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde katılımcıya yapılması zorunludur. (Yönetmelik m.16)

Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur. (6502 m.51/3, Yönetmelik m.17)



Abonelik Sözleşmeleri

6502 sayılı kanunun 52. maddesinde düzenlenen bu sözleşme türü hakkında ayrıca 24.01.2015 tarihli 29246 sayılı Resmi Gazetede Abonmanlık Sözleşmeleri Yönetmeliği yayınlanmıştır.

Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmeyi ifade eder. (6502 m.52/1, Yönetmelik m.4/a) İşyeri abonelikleri tüketici işlemi sayılmazlar. (Yargıtay 3.HD E:2015/9063 K:2015/14124 T:14.09.2015)

Konutlarla ilgili olarak yapılan su, elektrik, doğalgaz, sabit telefon, Gazete, dergi, TV yayın abonelikleri ve şahsi kullanım için yapılan GSM hat aboneliği, 6502 sayılı kanunda düzenlenen Abonelik Sözleşmeleri kapsamındadırlar.

Taahhütlü abonelikler, satıcı veya sağlayıcının, taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere; (a) sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapmayı, (b) Sözleşme konusu malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa etmeyi, taahhüt ettiği aboneliklerdir. (Yönetmelik m.14/1) Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur. (Yönetmelik m.18)

Abonelik sözleşmeleri; yönetmelikte belirtilen hususları içerecek şekilde en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir. (Yönetmelik m.5/2 ve m.6) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan abonelik sözleşmelerinin bir örneğinin kâğıt üzerinde veya (kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı vs. gibi) kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. (6502 m.52/2, Yönetmelik m.5/1) Satıcı veya sağlayıcı, taahhütlü aboneliklerde yönetmelikte belirtilen bilgileri içeren taahhütnameyi de yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermek zorundadır. (Yönetmelik m.15/1) Taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, yönetmelikte belirtilen bilgileri tüketiciye aynı ortamda vermekle yükümlüdür. Taahhüdün sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla verilmesi durumunda ise, satıcı veya sağlayıcının taahhüt kapsamında sunulan mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı ile taahhüdün geçerlilik süresini tüketiciye aynı ortamda vermesi yeterlidir. Ancak bu durumlarda da satıcı veya sağlayıcı, taahhüdün verilmesinden itibaren on dört gün içinde taahhütnameyi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermekle yükümlüdür. (Yönetmelik m.15/3) Taahhütnamede, taahhüt konusu mal veya hizmetin bedeli, aynı mal veya hizmetin taahhütsüz abonelikler kapsamında talep edilen bedelinden daha yüksek gösterilemez. (Yönetmelik m.15/4) Taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden satıcı

veya sağlayıcı, bu durumu ödeme bildiriminin yanı sıra yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayrıca tüketiciye bildirir. (Yönetmelik m.17)

Abonelik sözleşmesinde, yönetmelikte belirtilen hususlardan bir veya birkaçının bulunmaması sözleşmenin geçerliliğini etkilemez ve bu durumda, satıcı veya sağlayıcı malın teslimini veya hizmetin ifasını durduramaz. Sözleşmedeki eksiklik, sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketiciden ilave bir ödemede bulunmasını istemeksizin derhal giderilir. Aksi takdirde, tüketici cezai şart, tazminat ve benzeri adlarla herhangi bir ödemede bulunmaksızın sözleşmeyi feshedebilir. (Yönetmelik m.7) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik süresince tüketicilerle imzalamış oldukları sözleşme ve taahhütnamenin bir örneği ile tüketicinin abone olduğu tarifeyle ilişkin ayrıntıları, talep etmesi halinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ücret almaksızın vermek ya da kendi internet sayfaları üzerinden tüketicinin erişimine sunmak zorundadır. (Yönetmelik m.10) Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar, katma değerli elektronik haberleşme hizmeti sunan sağlayıcılar ile birlikte bu hizmetlerin sunulmasından sorumludur. (Yönetmelik m.13/3)

Hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin tüketiciye fiilen sunulmasıyla başlar. Sağlayıcı sunmadığı hizmetin bedelini tüketiciden talep edemez. Ancak, ön ödemeli hizmetlerde bu fıkra hükmü uygulanmaz. (Yönetmelik m.8/2) Satıcı veya sağlayıcı tarafından uygulanacak faturalandırma dönemleri, sözleşmede aksi kararlaştırılmadıkça bir aydır. Fatura dönemi boyunca tahakkuk eden borç tutarı veya tüketim miktarının, daha önceden sözleşmede belirlenmiş tutarın veya miktarın altında gerçekleşmesi durumunda faturalandırma bir sonraki dönem veya dönemlerde yapılabilir. Sözleşmeye konu mal veya hizmetin faturalandırma dönemi değiştirilerek ücretlendirmeye esas birim fiyat arttırılamaz. (Yönetmelik m.11) Satıcı veya sağlayıcı ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden en az yedi gün önce tüketiciye gönderir. Tüketicinin tercih etmesi halinde, ödeme bildirimi tüketiciye kalıcı veri saklayıcısı ile de gönderilebilir. Ödeme bildiriminin gönderilmesine ilişkin masrafların tüketici tarafından karşılanması talep edilemez. (Yönetmelik m.19-20) Abonelik sözleşmelerinde faturanın zamanında ödenmemesi durumunda uygulanacak gecikme zammı oranı, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 51. maddesine göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz. (Yönetmelik m.12) Tüketiciler, ödeme bildiriminde (faturada) yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle

le bildirimin düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde itiraz edebilir. İtiraz, satıcı veya sağlayıcı tarafından başvurunun yapıldığı tarihten itibaren en geç otuz gün içerisinde incelenerek sonuçlandırılır ve inceleme sonuçları tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilir. İnceleme sonucuna göre itirazın haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla tahsil edilen bedel, kullanım dönemindeki birim fiyat dikkate alınarak gecikme zammı ile birlikte tüketicinin tercih etmesi halinde bir sonraki tüketim dönemine ait bedelden mahsup edilir veya tüketiciye beş gün içinde iade edilir. (Yönetmelik m.21)

Satıcı veya sağlayıcı, bir plan çerçevesinde yapılması öngörülen bakım, kontrol, onarım ve benzeri sebeplerle mal veya hizmet sunumunu durduracak olması halinde, bu durumun başlangıç ve bitiş tarihini en az kırk sekiz saat öncesinden tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ya da basın yayın ve benzeri yollar ile bildirmekle yükümlüdür. (Yönetmelik m.9)

Sürelili abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz, ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir. (6502 m.52/3, Yönetmelik m.13)

Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması hâlinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. (6502 m.52/4, Yönetmelik m.22/1-2)

Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı gerekli güvenlik önlemlerini almak suretiyle, kaydı tutulan telefon yoluyla da tüketiciye sözleşmeyi feshetme imkanını sağlayabilir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez. (6502 m.52/4, Yönetmelik m.23) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedildiği bilgisini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirmekle yükümlüdür. (Yönetmelik m.25/1)

Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini mevzuatta tüketici lehine olan süreler saklı kalmak kaydıyla bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içinde yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketicinin fesih talebinin yerine getirilme süresi günlük süreli yayınlarda on beş gün; haftalık süreli yayınlarda bir ay; aylık süreli yayınlarda ise üç aydır. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben fesih bildirimi hüküm ifade eder. (6502 m.52/5, Yönetmelik m.24) Aboneliğin belirlenen süreler içinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez. (6502 m.52/5, Yönetmelik m.13/2) Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan tutarın geri kalan kısmını ve varsa tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında alınan ücretlerin güncel tutarlarını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade ettiği tarihe kadar olan dönem için tüketime konu bedele ilişkin ödeme bildirimini, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on gün içinde tüketiciye göndermek zorundadır. Ancak, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar için bu süre dört aya kadar uzatılabilir. Satıcı veya sağlayıcı, belirtilen yükümlülükleri yerine getirirken tüketiciye ilave bir maliyet yüklemekten mahsuplaşma yöntemini de kullanabilir. (6502 m.52/5, Yönetmelik m.25/2-5)

Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur. Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketiciye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkansız olması durumunda, tüketici yukarıda belirtilen tutarları veya herhangi bir bedeli ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir. (Yönetmelik m.16)

Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamaları

6502 sayılı kanunun 53. maddesinde düzenlenen promosyon uygulamaları hakkında ayrıca 18.06.2014 tarihli 29034 sayılı Resmi Gazetede Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarına İlişkin Yönetmelik yayınlanmıştır.

Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla süreli yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarında; (a) Kitap, dergi, ansiklopedi, (b) Harita, atlas, yerküre, (c) Bayrak, afiş, poster, (ç) Ajanda, takvim, (d) Kağıt ortamında basılı bulmaca, (e) Satranç takımı, (f) Sinema, tiyatro, müze, konser, opera, bale, sergi, festival ve sportif faaliyetlere ilişkin bilet, (g) Kültür turu, (ğ) Yurtiçi veya yurtdışında ifa edilmesi öngörülen yabancı dil eğitimi, (h) Kitap, dergi, ansiklopedi, belgesel, film, tiyatro, müzik, konser, opera ve baleye ilişkin CD, DVD, Blu-Ray ve benzeri optik disk dışında herhangi bir mal veya hizmet verilemez. Süreli yayında yer alan reklamın parçası olan, süreli yayını bir defadan fazla almayı gerektirmeyen, süreli yayının fiyatını arttırmayan ve tek kullanımlık olarak verilen ürünler promosyon uygulaması olarak değerlendirilmez. (6502 m.53/1, Yönetmelik m.5)

Süreli yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük süreli yayınlarda yetmiş beş günü, haftalık süreli yayınlarda on sekiz haftayı, daha uzun süreli yayınlarda ise on iki ayı geçemez. (6502 m.53/2, Yönetmelik m.6/1) Yönetmeliğin diğer hükümleri saklı kalmak kaydıyla, süreli yayınlara abone olunması durumunda promosyon olarak verilen ürünün Yönetmeliğin 5. maddesinde sayılan ürünlerle sınırlı olması ve anında tüketicilere teslim edilmesi şartıyla yukarıda belirtilen süreler uygulanmaz. Bu durumda tüketicinin süreli yayın aboneliğini feshetmesi halinde, promosyon olarak verilen ürünün iadesi istenemez. Kupon biriktirilerek yapılan promosyon uygulamalarında, son kuponun yayımlanmasından sonra toplam kupon sayısının en az yüzde onu kadar yedek kupon yayımlanması zorunludur. (Yönetmelik m.6/2-3)

Süreli yayın kuruluşu, promosyon uygulamasına ait reklamlarda uygulamaya konu olan mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilan etmek ve bu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, pro-

mosyon uygulamasının bitiminden itibaren kırk beş gün içinde yerine getirmek zorundadır. Malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez. (6502 m.53/3, Yönetmelik m.7-8)

Promosyon uygulaması süresince, süreli yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılmaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez. (6502 m.53/4, Yönetmelik m.9/1)

Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamaz ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon konusu hâline getirilemez. İkinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon uygulaması olarak kabul edilir. (6502 m.53/5, Yönetmelik m.9/2-39)

Süreli yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen ancak süreli yayınlara doğrudan veya dolaylı ilişkilendirilen promosyon uygulamaları da bu hükümlere tabidir. (6502 m.53/6) Dağıtıldığı illerin nüfusunun toplamı, ülke nüfusunun en az yüzde yetmişini oluşturan süreli yayınların ülke genelinde dağıtıldığı kabul edilir. Elektronik ortamda indirilebilen süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleştirilen promosyon uygulamalarının ülke genelinde düzenlendiği kabul edilir. (Yönetmelik m.9/4)

Finansal Tüketiciden Alınabilecek Ücretler

Sözleşmede öngörülen koşulların sözleşme süresince tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği ve tüketiciden ek ücret istenemeyeceği kuralına istisna olarak, kredi veren ve kart çıkaran kuruluşlar, (sözleşmede olmasa bile) 6502 sayılı kanunun 4/3 nolu maddesinin verdiği hakka istinaden Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından belirlenen ücret türlerini alabilirler. Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu da, kanunun verdiği yetkiye istinaden 03.10.2014 tarihli 29138 sayılı Resmi Gazetede "Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul Ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" yayınlamış, yönetmelik ekinde bankaların tüketiciden alabileceği ücret ve masrafları belirlemiştir. İlk olarak 03.10.2014 tarihli Resmi Gazetede yayınlanan bu yönetmeliğin güncel haline Başbakanlık mevzuat bilgi sisteminden ulaşılabilir.

Sözleşme tarihi 03.10.2014 tarihinden sonra olan (konut finansmanı, taşıt kredisi, finansal kiralama, nakdi

kredi, mal ve hizmet finansmanı vs) bireysel kredilerde kullanılan kredinin binde beşini geçmemek şartıyla kredi tahsis (dosya masrafı) ücreti alınabilir. (Yönetmelik m.10) Sözleşme tarihi 03.10.2014 tarihinden önce olan bireysel kredilerde ise, bu dönem konuyu düzenleyen mevzuat olmadığından Yargıtay içtihatları gereği (afaki gider sayıldığından) haksız şart hükümlerine istinaden dosya masraflarının iadesine karar verilmektedir. Kredili mevduat hesaplarından kullanılan krediler (avanslar) için ise ücret tahsil edilemez. (Yönetmelik m.10/6)

Bankalar, (sözleşme tarihi 03.10.2014 tarihinden önce veya sonra olan) bireysel kredilerde kendi memurları dışında üçüncü kişilere ödedikleri ekspertiz ve (konut finansmanı, taşıt kredisi, ihtiyaç kredisi gibi kredilerde) rehin (ipotek) tesis ücretlerini alabilirler. (Yönetmelik m.10/2) Bankalar, bu işleri kendi memurları aracılığı ile yapmış iseler bir ücret alamazlar. Mahkemeler, ödemeyi alan üçüncü kişilerce tüketici adına düzenlenmiş faturanın veya makbuzun ibrazını aramaktadırlar. Tüketici adının veya aldığı kredi bilgisinin geçmediği birden fazla tüketici için düzenlenmiş toplu faturalar veya makbuzlar (somut ödemeyi ispatlayamadığından) mahkemelerce kabul edilmemektedir.

4077 sayılı kanun döneminde hesap işletim ücretinin vadeli mevduat hesapları için alınamayacağı ancak vadesiz mevduat hesapları için alınabileceği yönündeki Yargıtay içtihatları genel kabul görmekte idi. (Örneğin Yargıtay 11. HD E:2015/13248 K:2015/12753 T:30.11.2015) Hatta bu dönemde, Yargıtay 11. ve 13. Hukuk Daireleri, hesap işletim ücretini tüketici işlemi görmemekte ve bu nedenle hesap işletim ücretinden kaynaklanan ihtilaflar için tüketici hakem heyetlerini ve tüketici mahkemelerini görevli saymamakta idi. 6502 sayılı kanun ile tüketici kapsamına alınan hesap işletim ücreti, 03.10.2014 tarihinde yürürlüğe giren yönetmelikte ve ekinde açıkça bankalarca tahsil edilebilecek ücretler arasında sayılmıştır. (Yönetmelik m.13) Ancak Danıştay 15. Dairesinin 2014/9570 Esas 2018/1194 Kararı sayılı ve 06.02.2018 tarihli kararı ile yönetmeliğin hesap işletim ücretine ilişkin kısımları iptal edilmiştir. Bundan önce de Danıştay İdari Dava Daireleri Kurulu, 2015/1215 Esas sayılı 18.11.2015 tarihli kararıyla yönetmelik ekinde belirtilen hesap işletim ücreti hakkında yürütmeyi durdurma kararı vermiş idi. Söz konusu kararlardan dolayı artık bu ücretin alınamayacağı ve önceden alınanların geriye dönük 10 yıllık zamanaşımına tabi olarak geri alınabileceği kabul edilmektedir. 03.10.2014 tarihinden sonra tahsil edilen hesap işletim ücretleri için Danıştay'ın iptal kararı gerekçe olarak ileri sürülebile-

cektir. 03.10.2014 tarihinden önce tahsil edilen hesap işletim ücretleri için ise 4077 ve 6502 sayılı yasada düzenlenen haksız şart hükümleri irdelenebilecektir. (4077 m.6, 6502 m.5)

Bankalar, 03.10.2014 tarihinden sonra mevduat/katılım fonu hesabından (ATM'lerde limit üstü çekim halinde) para çekme ücreti alabilirler. ATM'lerden yapılan limit altı çekimlerde ise ücret alınmaz. (Yönetmelik m.14/1)

Bankalar, (para ve kıymetli maden transfer işlemlerinde) elektronik fon transferi (EFT), havale ve swift ücretlerini alabilirler. Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşun işlem alanlarından herhangi birini kullanmak suretiyle kendi hesabına para yatırması ile hesabın bulunduğu şubeden finansal tüketici adına üçüncü kişilerin para yatırması işlemlerinden ise ücret alınmaz. Havalenin iadesi, reddi, devri ya da havale işlemine dair bilgi değişikliği işlemlerinden bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler dışında ücret alınmaz. (Yönetmelik m.12/2) Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşa ait ATM'lerden kendi hesabı için para yatırma ve bakiye sorgulama işlemlerinden de ücret alınmaz. (Yönetmelik m.14/1)

Kart çıkaran kuruluşlar, yıllık üyelik ücreti ve benzeri ad altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadırlar. Tüketicie yıllık üyelik ücreti olmayan kredi kartı teklif edilmiş, buna rağmen tüketici tarafından yıllık üyelik ücreti olan kredi kartı kullanılmış ise, tüketiciden yıllık kart üyelik ücreti alınabilir. (Yönetmelik m.11) Bu durumda kredi kartı yıllık üyelik ücreti, finansal tüketiciyi borçlandırıcı nitelikteki ilk kullanımı müteakip ve yıllık olarak tahakkuk ettirilebilir. (Yönetmelik m.11/5) Kredi kartına bağlı ek kartlardan da üyelik ücreti alınabilir, ancak ek kartların ücreti asıl kartın yarısını geçemez. (Yönetmelik m.11/4) Banka kartları ile sanal kredi kartlarından ise yıllık üyelik ücreti alınmaz. (Yönetmelik m.11/3) Kart çıkaran kuruluş tüketiciye üyelik ücreti olmayan kredi kartı teklif ettiğini ispatlayamaz ise, mahkemelerce tahsil edilen üyelik ücretlerinin iadesine karar verilmektedir. 03.10.2014 tarihinden önce tahsil edilen kart aidatları hakkında ise, 4077 ve 6502 sayılı yasada düzenlenen haksız şart hükümlerine istinaden yine iadeye karar verilmektedir. (4077 m.6, 6502 m.5)

Kredi kartlarında kart yenileme ücreti alınabilir, ancak bir takvim yılı içerisinde kayıp, çalıntı ve benzeri

nedenler dolayısıyla gerçekleştirilen iki adete kadar kart yenileme karşılığında ücret alınmaz. (Yönetmelik m.11/8)

Kredi kartı nakit avans çekim ücreti alınabilir, ancak kredi kartlarından yapılan taksitli nakit avans işlemleri için ücret tahsil edilemez. (Yönetmelik m.10/6)

Bankalar, ayrıca 03.10.2014 tarihinden sonra kiralık kasa ücreti, kampanyalı ürün veya hizmetler ücreti, fatura ödeme ücreti, arşiv-araştırma ücreti, (tüketici tarafından verilen) onaya bağlı bildirim ücreti, başka kuruluş ATM'sinden yapılan işlem ücreti, kamu kuruluşlarına yapılan ödemeler ve üçüncü kişilere yapılan ödemeleri tüketiciden alabilirler.

Bir takvim yılı içinde ücretlerde, Türkiye İstatistik Kurumunca bir önceki yılsonu itibariyle açıklanan yıllık tüketici fiyatları endeksi artış oranının 1,2 katı ve üzerinde artış yapılabilmesi için finansal tüketiciden onay alınması, bunun altında artış öngören değişikliklerin ise finansal tüketiciye en az otuz gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla veya kaydı tutulan telefon vasıtasıyla bildirilmesi zorunludur. Bu bildirim üzerine finansal tüketicinin kendisine bildirim yapıldığı tarihten itibaren onbeş gün sonrasına kadar ürünün veya hizmetin kullanımından vazgeçme hakkı vardır. Bu hakkın kullanılması hâlinde uygulanacak ücret artışının yürürlüğe girdiği tarihten itibaren ilave ücret alınmaz. Kuruluşlar, vazgeçme hakkını kullanan finansal tüketiciye uyuşmazlık konusu ürün veya hizmeti vermeyi durdurabilir. Finansal tüketicinin ürünü kullanmaya veya hizmeti almaya devam etmesi hâlinde, değişikliğin kabul edildiği varsayılır. (Yönetmelik m.7/1)

28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı kanunda tüketici kredisi ve konut finansmanı sözleşmelerinde tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmayacağı düzenlenmiştir. (6502 m.29 ve m.38) Bundan dolayı bazı mahkemelerce tüketicinin açık onayı ibraz edilmediği takdirde sigorta ücretinin iadesine karar verilmektedirler. Ancak (sigorta poliçesi ibraz edilmesi şartıyla) bazı mahkemelerce tüketicinin de lehine olduğu ve haksız şart kapsamında sayılmadığı gerekçesiyle sigorta ücretinin tahsiline onay verildiği de görülmektedir. 6502 sayılı kanunun yürürlüğünden önce tahsil edilen sigorta ücretleri ise, o dönem bu ücretler üçüncü kişiye ödenen somut giderler kapsamında sayıldığından, yargı organları nezdinde iadeye konu olmamaktadırlar.



Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemeleri

Tüketici mahkemelerinin kuruluş, işleyiş ve yetkileri 6502 sayılı kanunun 73-74 nolu maddelerinde düzenlenmiştir. Tüketici Hakem Heyetlerinin kuruluş, işleyiş ve yetkileri ise aynı kanunun 66-72 nolu maddelerinde düzenlenmiştir. Ayrıca bu konuda Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği yayınlanmıştır. İlk olarak 27.11.2014 tarihli 29188 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan bu yönetmeliğin güncel haline Başbakanlık mevzuat bilgi sisteminden ulaşılabilir.

Tüketici hukukundan kaynaklı uyuşmazlıklar Tüketici mahkemelerinde ve Tüketici mahkemelerinin olmadığı yerlerde Asliye Hukuk mahkemelerinde görülür. Göreve ilişkin hususlar kamu düzenini ilgilendirdiğinden yargılamanın her aşamasında hâkim tarafından resen dikkate alınır. (Yargıtay 19. HD E:2003/6059 K:2003/7642 T:10.07.2003) Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir. (6502 m.73/5) Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hâllerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun

tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir. (6502 m.73/6) Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar harçlardan muaftır. (6502 m.73/2) Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi hâlinde, mahkeme ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilir. (6502 m.74/1) Genel olarak tüketicileri ilgilendiren davalarda davacı, verilen kararların yayımlanmasını talep edebilir. (6502 m.73/7)

Belirli bir parasal sınırın altında kalan uyuşmazlıklar için her ilde ve gerekli görülen ilçelerde Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kurulmuştur. (6502 m.66) İlçe hakem heyetinin yetki alanı ilçeye sınırlı iken il hakem heyetinin yetki alanı tüm il sınırlarını kapsar. Tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen tüketici hakem heyeti yetkilidir. (Yönetmelik m.7/1)

6502 sayılı kanunun 68. maddesinde değişiklik yapan 7063 sayılı kanunun yürürlüğe girdiği 2017 yılı için 4000TL'den aşağı olan uyuşmazlıklar ilçe hakem heyetlerinde, 6000TL'den aşağı olan uyuşmazlıklar ise il hakem heyetlerinde görülürler. Büyükşehir olan illerde 2017 yılı için 4000TL ile 6000TL arası uyuşmazlıklar İl Hakem heyetlerinde görülürler.

Parasal sınırlar, her yıl için, bir önceki yılın kasım ayında ilan edilen Yeniden Değerleme Oranına göre yeniden belirlenir. On lirayı aşmayan kusurlar dikkate alınmaz. (6502 m.68/1 ve 5) Bakanlık her sene o yıla ilişkin parasal sınırları bir tebliğle Resmi Gazetede yayınlamaktadır. Parasal değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. (6098 m.68/3) Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılır. (Yönetmelik m.11/1) İlçede tüketici hakem heyetinin kurulmamış olması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine intikal ettirilir. (Yönetmelik m.7/3)

Tüketici hakem heyetleri görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır. (6098 m.68/2, Yönetmelik m.7/2) Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruları, tüketicinin başvuru yapabileceği yerleri de belirterek başvuru sahibine iade eder. (Yönetmelik m.6/5)

Konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamaz. Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alır. (Yönetmelik m.11/4) Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlık için ayrı ayrı başvuru yapılması durumunda, uyuşmazlığın değerleri toplamı tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalmak şartıyla, tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebilir. Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlığın değerleri toplamının görev sınırını aşması durumunda uyuşmazlıklar hakkında ayrı ayrı karar verilir. (Yönetmelik m.22/2) Başvurunun, tek bir uyuşmazlıkla ilgili olması ve uyuşmazlık konusunun kanunda belirtilen parasal sınırları aşması halinde, sınırları aşan kısımdan feragat edilerek tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilir. Parasal sınırları aşan kısım için tekrar tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz. (Yönetmelik m.6/3)

Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilir. Tüketici hakem he-

yeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir. (Yönetmelik m.12) Hakem heyetlerinde taraflar dinlenebilir ancak tanık dinlenmez. Ayrıca hakem heyetlerinde taraflara yemin ettirilmez. Hakem heyetleri bilirkişi incelemesi yaptırabilirler ve bilirkişileri dinleyebilirler. (Yönetmelik m.19-21) Hakem heyetleri, kanunda ve yönetmeliklerde belirtilen seçimlik haklara (iadeye, onarıma, indirim, değiştirmeye) ve ayrıca ayıp nedeniyle maddi ve manevi tazminata hükmedebilirler, ancak cezai yaptırım, delil tespiti, ihtiyati haciz, ihtiyati tedbir, ayıplı malın toplatılması, aldatıcı reklam kararı veremezler.

Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık ile ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlıdır. Ancak başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına tüketici hakem heyetince karar verilebilir. Verilen kararın her hâlükârda parasal sınırlar dâhilinde olması gerekir. (Yönetmelik m.22/1) Başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve bu durumun ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi durumunda, tüketici hakem heyeti uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verir. (Yönetmelik m.22/8) Tarafların kimlik bilgilerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklar, ifade ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar, tüketici hakem heyetince re'sen veya taraflardan birinin yazılı talebi üzerine düzeltilebilir. (Yönetmelik m.27)

Hakem heyetlerinin verdiği kararlar, ilam niteliğinde tarafları bağlarlar ve ilamlı icra takibine konu olurlar. (Yönetmelik m.22/5 ve m.26) Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. (6502 m.70/3, Yönetmelik m.28/1) İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında ye-

niden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır. (6502 m.70/4, Yönetmelik m.28/2) İtiraz edilmeyen hakem heyeti kararı yargı yolu açısından kesinleşir. İtiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar da yargı yolu açısından kesindir. (6502 m.70/5, Yönetmelik m.28/3)

Tüketici Hakem heyetinde görülecek başvurularla ilgili olarak da tüketiciler (sulha teşvik veya arabulucuya başvuru gibi) ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurabilirler. (6502 m.68/5)

Hakem heyetlerinde görülen davalarda tebligat ve bilirkişi ücreti devlet tarafından karşılanır, davacının haksız çıkması halinde davacıdan tahsil edilmez, ancak davalının haksız çıkması halinde davalıdan 6183 sayılı yasaya göre tahsil edilir. (Yönetmelik m.31) Tüketici mahkemelerinde görülen davalarda tebligat ve bilirkişi ücreti ise ilgilisi (davacı veya davalı) tarafından karşılanır, ancak tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve (haksız çıkılması halinde) vekâlet ücreti Bakanlıkça karşılanır. Karşılanan bedel davalının haksız çıkması halinde 6183 sayılı yasaya göre davalıda tahsil edi-

lir. (6502 m.73/2) Hakem heyetlerinde görülen davalarda vekalet ücretine hükmedilmez, ancak tüketici mahkemelerinde gerek davacı ve gerek davalı aleyhine vekalet ücretine hükmedilir. (6502 m.70/1 ve 6, Yönetmelik m.22/7, m.28/5)

Hakem heyetine yapılan başvuru veya tüketici mahkemesinde açılan dava zamanaşımını keser.

Tüketici, tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvuru yapmadan satıcıya veya sağlayıcıya karşı ilamsız icra takibi yapabilir. (7063 m.11) Satıcı veya sağlayıcı takibe itiraz etmiş ise, tüketici, alacağın miktarına göre tüketici hakem heyetine veya Tüketici mahkemesine başvurabilir. Satıcının veya sağlayıcının tüketiciye yönelik dava ve takip-leri hakkında tüketici hakem heyetlerinin ve tüketici mahkemelerinin karar verip veremeyeceği konusunda Yargıtay'ın çelişkili kararları bulunmaktadır. Örneğin Yargıtay 3. Hukuk Dairesinin 1998/11141 Esas 1998/12254 Karar sayılı ve 15.11.1998 tarihli ve Yargıtay 19. Hukuk Dairesinin 2002/8638 Esas 2003/4611 Karar sayılı ve 16.06.2003 tarihli kararlarında satıcıların tüketici hakem heyetlerine ve tüketici mahkemelerine başvuramayacağı görüşüne yer verilmiş iken Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 2014/46549 Esas 2014/42007 Karar sayılı ve 20.10.2014 tarihli ve Yargıtay 3. Hukuk Dairesinin 2007/6878 Esas 2007/7203 Karar sayılı ve 03.05.2007 tarihli kararlarında başvurabileceği görüşüne yer verilmiştir. Ancak son dönem ağırlık başvurulabileceği yönündedir.

TÜRKİYE CUMHURİYETİ ANAYASA MAHKEMESİ KARAR



Anayasa Mahkemesi 2. B., B. 2016/8532 T. 9.5.2019

I. BAŞVURUNUN KONUSU

1. Başvuru, mahkemece hükmedilen alacağın değer kaybına uğratılarak ödenmesi nedeniyle mülkiyet hakkının; yargılamanın uzun sürmesi nedeniyle de makul sürede yargılanma hakkının ihlal edildiği iddialarına ilişkindir.

II. BAŞVURU SÜRECİ

2. Başvuru 2/5/2016 tarihinde yapılmıştır.

3. Başvuru, başvuru formu ve eklerinin idari yönden yapılan ön incelemesinden sonra Komisyona sunulmuştur.

4. Komisyonca başvurunun kabul edilebilirlik incelemesinin Bölüm tarafından yapılmasına karar verilmiştir.

5. Bölüm Başkanı tarafından başvurunun kabul edilebilirlik ve esas incelemesinin birlikte yapılmasına karar verilmiştir.

III. OLAY VE OLGULAR

6. Başvuru formu ve eklerinde ifade edildiği şekliyle ilgili olaylar özetle şöyledir:

7. Başvurucunun S.S. Silivri Konut Üretim Yapı Koo-

peratifleri Birliğinden (Kooperatif) satın aldığı apartman dairesi 17/8/1999 tarihinde meydana gelen depremde (Gölcük depremi) oturulmaz hâle gelmiştir.

8. Başvurucu, meydana gelen zararın tazmin edilmesi talebiyle Kooperatif ve Silivri Belediye Başkanlığı (Belediye) aleyhine 7/7/2000 tarihinde Silivri 1. Asliye Hukuk Mahkemesinde dava açmıştır. Asliye Hukuk Mahkemesinin, Kooperatif aleyhine açılan davanın kabulüne, Belediye aleyhine açılan davanın ise yargı yolu bakımından usulden reddine dair 5/4/2013 tarihli kararı Yargıtay 23. Hukuk Dairesince 27/11/2013 tarihinde onanarak kesinleşmiştir.

9. Belediye aleyhine adli yargıda açılan davanın görevsiz yargı yerinde açılması nedeniyle reddine karar verilmesi üzerine başvurucu, aynı iddialarla Belediye aleyhine 24/2/2014 tarihinde idari yargıda dava açmıştır. İstanbul 6. İdare Mahkemesinin (Mahkeme) 5/3/2015 tarihli kararıyla davanın 2.360 TL'lik kısmının davanın görevsiz yargı yerinde açıldığı 7/7/2000 tarihinden itibaren hesaplanacak yasal faizi ile birlikte kabulüne karar verilmiştir. Mahkeme gerekçesinde -Asliye Hukuk Mahkemesinde alınan bilirkişi raporlarına dayanarak- idarenin denetim görevlerini içeren idari faaliyetlerini kusurlu olarak işlettiği belirtilmiştir.

10. İtiraz edilen karar, İstanbul Bölge İdare Mahkemesi 4. Kurulunca (Kurul) 30/11/2015 tarihinde onanmıştır. Karar düzeltme istemi de Kurul tarafından 3/3/2016 tarihinde reddedilmiştir.

11. Nihai karar, başvuru vekiline 1/4/2016 tarihinde tebliğ edilmiştir.

12. Başvurucu 2/5/2016 tarihinde bireysel başvuruda bulunmuştur.

IV. İLGİLİ HUKUK

13. Konu hakkında ilgili hukuk için bkz. Ferda Yeşiltepe ([GK], B. No: 2014/7621, 25/7/2017, §§ 17-31) kararı.

V. İNCELEME VE GEREKÇE

2. B., B. 2016/8532 T. 9.5.2019

14. Mahkemenin 9/5/2019 tarihinde yapmış olduğu toplantıda başvuru incelenip gereği düşünüldü:

A. Makul Sürede Yargılanma Hakkının İhlal Edildiğine İlişkin İddia

15. Başvurucu, makul sürede yargılanma hakkının ihlal edildiğini ileri sürmüştür.

16. Bireysel başvuru sonrasında, 31/7/2018 tarihli ve 30495 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 25/7/2018 tarihli ve 7145 sayılı Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun’un 20. maddesiyle 9/1/2013 tarihli ve 6384 sayılı Avrupa İnsan Hakları Mahkemesine Yapılmış Bazı Başvuruların Tazminat Ödenmek Suretiyle Çözümüne Dair Kanun’a geçici madde eklenmiştir.

17. 6384 sayılı Kanuna eklenen geçici maddeye göre yargılamaların uzun sürmesi ve yargı kararlarının geç veya eksik icra edilmesi ya da icra edilmemesi şikâyetiyle Anayasa Mahkemesine yapılan ve bu maddenin yürürlüğe girdiği tarih itibarıyla Anayasa Mahkemesi önünde derdest olan bireysel başvuruların, başvuru yollarının tüketilmemesi nedeniyle verilen kabul edilemezlik kararının tebliğinden itibaren üç ay içinde yapılacak müracaat üzerine Adalet Bakanlığı İnsan Hakları Tazminat Komisyonu Başkanlığı (Komisyon) tarafından incelenmesi öngörülmüştür.

18. Ferat Yüksel kararında Anayasa Mahkemesi; yargılamaların makul sürede sonuçlandırılmadığı ya da yargı kararlarının geç veya eksik icra edildiği ya da hiç icra edilmediği iddiasıyla 31/7/2018 tarihinden önce gerçekleştirilen bireysel başvurulara ilişkin ola-

rak Tazminat Komisyonuna başvuru imkânının getirilmesine ilişkin yolu, ulaşılabilir olma, başarı şansı sunma ve yeterli giderim sağlama kapasitesinin bulunup bulunmadığı yönlerinden inceleyerek etkililiğini tartışmıştır (Ferat Yüksel , B. No: 2014/13828, 12/9/2018, §§ 26-36).

19. Ferat Yüksel kararında özetle; anılan başvuru yolunun kişileri mali külfet altına sokmaması ve başvuruda kolaylık sağlama nedenleriyle ulaşılabilir olduğu, düzenleniş şekli itibarıyla ihlal iddialarına makul bir başarı şansı sunma kapasitesinden mahrum olmadığı ve tazminat ödenmesine imkân tanınması ve/veya bu mümkün olmadığında başka türlü telafi olanakları sunması nedenleriyle potansiyel olarak yeterli giderim sağlama imkânına sahip olduğu hususunda değerlendirmelerde bulunulmuştur (Ferat Yüksel , §§ 33-36). Bu gerekçeler doğrultusunda Anayasa Mahkemesi, ilk bakışta ulaşılabilir olan ve ihlal iddialarıyla ilgili başarı şansı sunma ve yeterli giderim sağlama kapasitesi olduğu görülen Tazminat Komisyonuna başvuru yolu tüketilmeden yapılan başvurunun incelenmesinin bireysel başvurunun ikincil niteliği ile bağdaşmayacağı sonucuna vararak başvuru yollarının tüketilmemiş olması nedeniyle kabul edilemezlik kararı vermiştir (Ferat Yüksel , §§ 35-36).

20. Somut başvuru yönünden de söz konusu karardan ayrılmayı gerektiren bir durum bulunmamaktadır.

21. Açıklanan gerekçeyle başvurunun bu kısmının, diğer kabul edilebilirlik koşulları yönünden incelenmeksizin başvuru yollarının tüketilmemesi nedeniyle kabul edilemez olduklarına karar verilmesi gerekir.

B. Mülkiyet Hakkının İhlal Edildiğine İlişkin İddia

1. Başvurucunun İddiaları

22. Başvurucu; mahkemelerce hükmedilen alacağın değer kaybına uğratılarak ödenmesi nedeniyle mülkiyet hakkının, bilirkişi raporlarıyla tespit edilen zarar miktarına karşı itirazlarının gerekçesiz 2. B., B. 2016/8532 T. 9.5.2019 reddedilmesi nedeniyle de gerekçeli karar ve adil yargılanma haklarının ihlal edildiğini ileri sürmüştür. Başvurucuya göre uzun yargılama ve enflasyonun dikkate alınmaması alacağın değer kaybetmesine yol açmaktadır.

2. Değerlendirme

23. Anayasa Mahkemesi, olayların başvuru tarafından yapılan hukuki nitelendirmesi ile bağlı olmayıp olay ve olguların hukuki tavsifini kendisi takdir eder (Tahir Canan , B. No: 2012/969, 18/9/2013, § 16). Başvurucu, mülkiyet hakkının ihlal edildiği iddiası yanın-

da adil yargılanma hakkı kapsamında gerekçeli karar hakkının ihlal edildiğini de ileri sürmektedir. Ancak başvurunun gerçek zararının tespit edilmemesi ve hükmedilen tazminatın değer kaybına uğratıldığı yönündeki şikâyetinin mülkiyet hakkına ilişkin olduğu anlaşıldığından başvurunun bütün şikâyetlerinin mülkiyet hakkı kapsamında incelenmesi gerektiği değerlendirilmiştir.

24. Başvuruya konu olayda uygulanacak ilkeler Anayasa Mahkemesinin Ferda Yeşiltepe (aynı kararda bkz. §§ 45-76) ile Vildan Utku Atalay (B. No: 2015/4812, 7/2/2019, §§ 34-42) başvurularında belirtilmiştir.

25. Başvurucunun tazminat alacağının mevcut olduğu derece mahkemelerince kabul edilmiştir. Başvurucunun bu alacağının Anayasa'nın 35. maddesi anlamında mülkiyet hakkı kapsamında mülk teşkil ettiği kuşkusuzdur (benzer yöndeki karar için bkz. Ferda Yeşiltepe, §§ 45-47). Anayasa Mahkemesi daha önce değer kaybına ilişkin şikâyetleri mülkiyetten barışçıl yararlanma ya ilişkin birinci kural çerçevesinde incelemiştir (Ferda Yeşiltepe, § 51; ANO İnşaat ve Ticaret Ltd. Şti. [GK], B. No: 2014/2267, 21/12/2017, §57). Somut olayda da farklı bir durum söz konusu olmadığından müdahale belirtilen genel ilke çerçevesinde incelenmiştir.

26. Anayasa Mahkemesi kamu kurum ve kuruluşlarından olan çeşitli para alacaklarının değer kaybına uğratılarak ödenmesine ilişkin şikâyetleri daha önce incelemiştir. Buna göre kamu makamlarının para borçlarını makul olmayan bir gecikme ile ödedikleri durumlarda para alacağında meydana gelen değer aşınmalarının başvuruçular üzerinde şahsi olarak aşırı bir yük oluşturmaları hâlinde müdahale ölçülü olmadığından mülkiyet hakkının ihlaline karar vermiştir (kamulaştırma bedeli yönünden bkz. Mehmet Akdoğan ve diğerleri, B. No: 2013/817, 19/12/2013; Ali Şimşek ve diğerleri, B. No: 2014/2073, 6/7/2017; sosyal güvenlik ödemesi yönünden bkz. Ferda Yeşiltepe; ihale alacağı yönünden bkz. ANO İnşaat ve Ticaret Ltd. Şti.; vergi iadesi alacağı yönünden bkz. Akel Gıda San. ve Tic. A.Ş. , B. No: 2013/28, 25/2/2015; deprem nedeniyle tazminat yönünden bkz. Abdulhalim Bozboğa , B. No: 2013/6880, 23/3/2016; açığa alınan memurun maaş farklarının iadesi yönünden bkz. Vildan Utku Atalay).

27. Mahkemece, Silivri 1. Asliye Hukuk Mahkemesinin 2000/464 Esas sayılı dosyasına ibraz edilen bilirkişi raporu esas alınarak zemin özellikleri bakımından hassas olan bölgede bilimsel verilere dayanılmadan imar değişikliği yapıp kat adedinin dörtten yediye

çıkmasına yol açan, projeyi onaylayarak inşaat ruhsatı veren, deprem yönetmeliğine göre yapılan zemin etüdü raporundaki önerilere uygun olmayan projeyi onaylayan, projenin uygulanması sırasında eksiklikleri tespit etmeyen Belediyenin 2/8 oranında kusurlu olduğu belirtilerek 2.360 TL tazminata hükmedilmiştir. Mevcut hâliyle mahkeme kararında yapılan tespit kapsamında kararın gerekçeli olduğu ve hükmedilen tazminat bedelinin miktar itibarıyla belirli bir tatmin sağladığı ve kabul edilen durumuna göre makul seviyede olduğu sürece Anayasa Mahkemesinin tazminat miktarlarının belirlenmesi konusunda yerel mahkemenin takdir yetkisine müdahalesinin söz konusu olamayacağı sabittir.

28. Kurul, ilk derece mahkemesi kararını uygun bularak ve bunu gerekçesinde izah ederek istinaf 2. B., B. 2016/8532 T. 9.5.2019 başvurusunu reddetmiştir. İtiraz incelemesi yapan Kurulun derece mahkemesi ile aynı kanaate varması ve bunu gerekçesinde göstermesi hâlinde detaylı gerekçe yazmaması tek başına gerekçeli karar hakkının ihlali anlamına gelmez. Bu durumda başvuruya konu mahkeme kararlarının hükme dayanak oluşturmaya yetmeyecek derecede gerekçesiz olduğu söylenemez.

29. Yargılama makamlarının başvurunun dava açtığı 7/7/2000 tarihi itibarıyla tazminata hak kazandığını tespit ettiği ve bu tarihten itibaren yasal faiz işletildiği görülmektedir (bkz. § 9).

30. Tüketici fiyat endeksi verileri uyarınca Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre alacağa hak kazanıldığı 2000 yılı Temmuz ayındaki 100 TL'nin bireysel başvurunun yapıldığı 2015 yılı Mart ayı itibarıyla enflasyon karşısında değer kaybı giderilmiş karşılığı 731,78 TL'dir. Bu durumda başvuruçuya ödenmesi gereken 2.360 TL tutarındaki alacağın 2015 yılı Mart ayı itibarıyla enflasyon karşısında değer kaybının giderilmiş karşılığı 17.269,97 TL'dir.

31. Dolayısıyla yukarıdaki verilere göre başvuruçunun mülkiyet hakkı kapsamında değerlendirilen 2.360 TL tutarındaki alacağının değer kaybını telafi edecek fark 14.909,97 TL'dir. Buna karşılık derece mahkemelerince başvuruçunun alacağına 7/7/2000 tarihinden itibaren yasal faiz işletilmesine karar verilmiş olup bu doğrultuda başvuruçunun yargılama sırasında alacağının değer kaybettiğinden yakındığı ve kararın infaz edilmediği yönünde bir şikâyetinin de olmadığı gözetildiğinde ödemeye esas karar tarihi dikkate alınarak başvuruçuya yalnızca 8.073,46 TL tutarında faiz ödemesi yapıldığı kabul edilmelidir. Bu durumda uygulanan yasal faize rağmen alacağın hak kazanıldığı

tarihten bireysel başvuru tarihine kadar enflasyonun toplam yaklaşık %289,68 oranında olduğu, diğer bir deyişle başvurunun alacağının yargılama sırasında enflasyon karşısında önemli ölçüde değer kaybına uğradığı görülmektedir.

32. Sonuç olarak başvurunun tazminata hak kazandığı tarihten bireysel başvurunun yapıldığı tarihe kadar geçen on altı yıllık süredeki enflasyon oranları dikkate alındığında mülkiyet hakkı kapsamında değerlendirilen söz konusu alacağın değer kaybına uğratılarak ödendiği anlaşılmaktadır. Belirtilen değer kaybının miktarı gözetildiğinde müdahaleyle başvurucuya şahsi olarak aşırı ve olağan dışı bir külfet yüklendiği, bu sebeple söz konusu müdahalenin kamunun yararı ile başvurunun mülkiyet hakkının korunması arasında kurulması gereken adil dengeyi başvuru aleyhine bozduğu sonucuna varılmıştır.

33. Açıklanan gerekçelerle Anayasa'nın 35. maddesinde güvence altına alınan mülkiyet hakkının ihlal edildiğine karar verilmesi gerekir.

C. 6216 Sayılı Kanun'un 50. Maddesi Yönünden

34. 30/3/2011 tarihli ve 6216 sayılı Anayasa Mahkemesinin Kuruluşu ve Yargılama Usulleri Hakkında

Kanun'un 50. maddesinin (1) ve (2) numaralı fıkraları şöyledir:

“(1) Esas inceleme sonunda, başvurunun hakkının ihlal edildiğine ya da edilmediğine karar verilir. İhlal kararı verilmesi hâlinde ihlalin ve sonuçlarının ortadan kaldırılması için yapılması gerekenlere hükmedilir...

(2) Tespit edilen ihlal bir mahkeme kararından kaynaklanmışsa, ihlali ve sonuçlarını ortadan kaldırmak için yeniden yargılama yapmak üzere dosya ilgili mahkemeye gönderilir. Yeniden yargılama yapılmasında hukuki yarar bulunmayan hâllerde başvuru lehine tazminata hükmedilebilir veya genel mahkemelerde dava açılması yolu gösterilebilir. Yeniden yargılama yapmakla yükümlü mahkeme, Anayasa Mahkemesinin ihlal kararında açıkladığı ihlali ve sonuçlarını ortadan kaldıracak şekilde mümkünse dosya üzerinden karar verir.”

35. Başvurucu 1.000.000 TL maddi ve 900.000 TL manevi tazminat talebinde bulunmuştur. 2. B., B. 2016/8532 T. 9.5.2019

36. Başvuruda, mülkiyet hakkının ihlal edildiği sonucuna varılmıştır.

37. Mülkiyet hakkının ihlali nedeniyle başvurunun

uğradığı zarar miktarı, mülkiyet hakkı kapsamında değerlendirilen alacağının uğradığı değer kaybı bedelidir. Bu değer kaybı bedelinin ise 14.909,97 TL olduğu yukarıda belirtilmiştir (bkz. §§ 30, 31). Ödemeye esas karar tarihi dikkate alınarak başvurucuya 8.073,46 TL tutarında faiz ödemesi yapıldığı kabul edilmekle net 6.836,51 TL maddi tazminat ödenmesine karar verilmesi gerekir. Belirtilen maddi tazminat miktarı yeterli bir giderim sağladığından başvurunun manevi tazminat isteminin reddine karar verilmesi gerekir.

38. Dosyadaki belgelerden tespit edilen 239,50 TL harç ve 2.475 TL vekâlet ücretinden oluşan toplam 2.714,50 TL yargılama giderinin başvurucuya ödenmesine karar verilmesi gerekir.

VI. HÜKÜM

Açıklanan gerekçelerle;

A. 1. Makul sürede yargılanma hakkının ihlal edildiğine ilişkin iddianın başvuru yollarının tüketilmemesi nedeniyle KABUL EDİLEMEZ OLDUĞUNA,

2. Mülkiyet hakkının ihlal edildiğine ilişkin iddianın KABUL EDİLEBİLİR OLDUĞUNA,

B. Anayasa'nın 35. maddesinde güvence altına alınan mülkiyet hakkının İHLAL EDİLDİĞİNE,

C. Başvurucuya net 6.836,51 TL maddi tazminat ÖDENMESİNE, tazminata ilişkin diğer taleplerin

REDDİNE,

D. 239,50 TL harç ve 2.475 TL vekâlet ücretinden oluşan toplam 2.714,50 TL yargılama giderinin

BAŞVURUCUYA ÖDENMESİNE,

E. Ödemelerin, kararın tebliğini takiben başvurunun Hazine ve Maliye Bakanlığına başvuru tarihinden itibaren dört ay içinde yapılmasına, ödemede gecikme olması hâlinde bu sürenin sona erdiği tarihten ödeme tarihine kadar geçen süre için yasal FAİZ UYGULANMASINA,

F. Kararın bir örneğinin Adalet Bakanlığına GÖNDERİLMESİNE 9/5/2019 tarihinde OYBİRLİĞİYLE karar verildi.

www.lexpera.com.tr