

**AVUKATLAR İÇİN  
TÜKETİCİ HUKUKU  
REHBERİ**

**ANKARA BAROSU  
TÜKETİCİ HAKLARI KURULU**

**Ankara 2012**



## **ANKARA BAROSU**

Ankara Barosu Başkanlığı 2012  
Tüm hakları saklıdır

## **ANKARA BAROSU BAŞKANLIĞI**

Adliye Sarayı Kat : 5 Sıhhiye / ANKARA  
Tel : (0.312) 416 72 00  
Faks : (0.312) 309 22 97  
www.ankarabarusu.org.tr  
ankarabarusu@ankarabarusu.org.tr

## **(ABEM)**

## **ANKARA BAROSU EĞİTİM VE KÜLTÜR MERKEZİ**

İhlamur Sokak No: 1 Kızılay / ANKARA  
Tel : (0.312) 416 72 00  
Fax: (0.312) 418 77 04

## **BASKI**

Anıl Matbaacılık Ltd. Şti.  
Özveren Sk. No:13/A Kızılay / ANKARA  
Tel: (0.312) 229 37 41  
Faks: (0.312) 229 37 42

## Ö N S Ö Z

Genç bir hukuk dalı olan 'Tüketici Hukuku', tüketici bilincinin artmasının yanı sıra medyanın da etkisi ile giderek yaygınlaşmaktadır. Sadece bazı Hukuk Fakültelerinde seçimlik ders olarak yer verilen bu alana ilginin artması avukatların da gelen talepler doğrultusunda Tüketici Hukukuna daha çok yönelmelerine sebep olmaktadır. Tüketici Hakları Kurulumuz, meslektaşlarımızın yapacakları çalışmalarında ellerinin altında bulundurup yararlanabilecekleri bir kaynağa ihtiyaç olduğunu görerek bu rehberi hazırladı.

Rehberde, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun sistematigi takip edilmiştir. Bu çerçevede önce kavramlar hakkında açıklamalara yer verilmiş, devamına da konuya ilişkin içtihatlar eklenmiştir.

Bu çalışma Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu Üyeleri Av. Nuray OVACIK, Av. Nehir Miray BEDÜK, Av. Murat İPEK, Av. Burçin Tarkan SÖZER, Av. Özge TEKE, Av. Rabia Özlem ORHUN ve Av. Arzu DİRİCAN'ın katkıları ile hazırlandı. Yoğun iş tempoları içinde zamanlarını ayırıp, emek veren meslektaşlarımıza ve bu rehberin basımında eşsiz katkı sunan Tüketici Hukuku Kurulu Koordinatörü, Baromuz Yönetim Kurulu üyesi Av. Orhan ŞİMŞEK'e ayrı ayrı teşekkür ederim.

Rehberimizin meslektaşlarımıza yararlı olması dileğiyle.

Av. Metin FEYZİOĞLU  
Ankara Barosu Başkanı



## İÇİNDEKİLER

Önsöz.....	3
4077 Sayılı Kanunun Amacı	Av. Nuray Ovacık..... 7
4077 Sayılı Kanundaki Temel Tanımlar	Av. Nuray Ovacık..... 9
Ayıplı Mal	Av. Nuray Ovacık..... 18
Ayıplı Hizmet	Av. Nuray Ovacık..... 25
Sözleşmedeki Haksız Şartlar	Av. Murat İpek..... 49
Taksitle Satışlar	Av. Rabia Özlem Orhun ..... 62
Devre Tatil Sözleşmesi	Av. Özge Teke ..... 70
Paket tur Sözleşmeleri	Av. Özge Teke ..... 77
Kampanyalı Satışlar	Av. Rabia Özlem Orhun ..... 85
Kapıdan Satışlar	Av. Nehir Miray Bedük ..... 96
Mesafeli Sözleşmeler	Av. Arzu Dirican..... 105
Tüketici Kredileri	Av. Burçin Tarkan Sözer ..... 118
Kredi Kartları	Av. Burçin Tarkan Sözer ..... 124
Sürelı Yayınlar	Av. Murat İpek..... 130
Abonelik Sözleşmeleri	Av. Arzu Dirican..... 132
Fiyat Etiketı	Av. Murat İpek..... 152
Garanti Belgesi	Av. Murat İpek..... 154
Tanııtma ve Kullanma Kılavuzu	Av. Murat İpek..... 159
Satış Sonrası Hizmetler	Av. Murat İpek..... 160
Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri	Av. Nuray Ovacık..... 169
Tüketici Mahkemeleri	Av. Özge Teke ..... 181
Üretim, Satışın Durdurulması ve	
Malın Toplatılması	Av. Murat İpek..... 185
Olduklarından Farklı Görünen Mallar	Av. Murat İpek..... 186
4077 Sayılı Kanun Kapsamındaki	
Ceza Hükümleri	Av. Murat İpek ..... 187
Cezalarda Yetki-Usul ve İtiraz	Av. Murat İpek..... 191
4077 Sayılı Kanuna Göre Denetim	Av. Murat İpek..... 192



## **4077 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA** **KANUNUN AMACI**

**MADDE 1- Bu Kanun amacı, kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.**

Serbest piyasa ekonomisi, ekonomik ve sosyal alanlardaki gelişmeler, güçlü satıcılar karşısında daha zayıf durumda olan tüketicilerin bilinçlendirilmesi, korunması ve örgütlenmesi gereğini ortaya çıkartmıştır. Tüketici hakları alanında dünyada yaşanan gelişmeler sonucunda 1985 yılında AT Konseyi sekiz evrensel tüketici hakkını kabul ve ilan etmiştir. Bunlar:

- 1-Temel gereksinimlerin karşılanması hakkı.
- 2-Güvenlik ve güven duyma hakkı.
- 3-Mal ve hizmetleri serbestçe seçme hakkı.
- 4-Bilgi edinme hakkı.
- 5-Eğitilme hakkı.
- 6-Tazmin hakkı.
- 7-Temsil hakkı.
- 8-Sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkı.

Ülkeler iç hukuklarında bu temel hakları güvenceye almaya yönelik yasal düzenlemeler yapmışlardır. Türk Hukukunda da öncelikle Anayasal düzenleme yapılmış ve TC Anayasasının 72. maddesi ile devlete tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik etmek görevi verilmiştir. Hem evrensel tüketici haklarının iç hukukta yasal düzenleme ile güvenceye alınması hem de Anayasa ile verilen görevin yerine getirilmesi amacı ile 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hazırlanmış ve 1. maddesinde temel tüketici

haklarının gerçekleştirilmesinin Kanunun amacı olduğu belirtilmiştir. 1995 yılında çıkarılan Kanunda, 06.03.2003 tarihli 4822 sayılı kanun ile köklü değişiklikler yapılmıştır.

### **4077 Sayılı Kanunun Kapsamı**

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

Maddedeki tüketici işlemi kavramı 4822 sayılı kanun ile getirilmiştir. Kanunun ilk şeklinde “hukuki işlem” tabiri bulunmakta idi. Bu değişiklik Kanunun amacına uygun olmuştur.

Bir olaya Tüketici Yasasının uygulanması için işlemin 4077 Sayılı Kanun kapsamında olması ve bir yanında tüketicinin bulunması gerekir. Taraflardan birisi tüketici değil ise, uyuşmazlık genel mahkemenin görevine girer. Örneğin; bir cep telefonunun üreticiden bayiye satışı ile ilgili uyuşmazlık genel hükümlere tabi iken, aynı telefonun bayiden tüketiciye satışı 4077 Sayılı Kanun kapsamındadır.



## **TEMEL TANIMLAR**

### **MADDE 3**

**a) Mal:** Alışverişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları ifade eder.

Para ile satışa konu olan taşınır eşyalar maldır. Alışverişe konu oldukları için pet shoplardan alınan ev hayvanları, binek atlar da mal kapsamındadır.

Mevcut Yargıtay uygulamasına göre; sipariş ile yapılan mallara ilişkin sözleşmeler BK 355. maddesi kapsamında eser sözleşmesi olarak değerlendirilmekte ve bunlara ilişkin uyuşmazlıkları çözmekle genel Mahkemelerin görevli olduğu kabul edilmektedir. Örneğin hazır bir koltuk takımı satışı 4077 Sayılı Kanun kapsamında kabul edilirken, sipariş ile koltuk takımı yaptırılması eser sözleşmesi olarak değerlendirilmektedir. Bu uygulamaya göre; Konut amacı ile satın alınan ev, Tüketici Yasası kapsamında iken, bu eve pvc pencere ya da dolap yaptırılması BK 355. maddesine göre eser sözleşmesidir. Tüketiciyi 4077 Sayılı Kanunun korumasından mahrum bırakarak aleyhe sonuçlar doğuran bu durum hazırlanan yasa tasarısında çözülmektedir. Ancak, bu değişiklik henüz yasalaşmamıştır.

Mal nihai tüketime yönelik olarak edinilmiş olmalıdır. Baraj, liman veya otoyollar nihai tüketime yönelik olarak edinilemeyeceğinden 4077 Sayılı Kanun kapsamında mal sayılmazlar.

**b) Hizmet:** Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti ifade eder.

Örneğin; dershaneden ders almak, ASKİ'ye su abonesi olmak, kuru temizleme yaptırmak, otelde konaklamak, lokantada yemek yemek hizmet alımıdır ve Yasa kapsamındadır.

**c) Tüketici:** Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

Tüketici gerçek ya da tüzel kişi olabilir. Şirketler maddedeki tüzel kişiler kavramına girmez. Şirketlerin faaliyet konuları ticari olduğundan tüketici sayılmazlar. Maddedeki tüzel kişiler sosyal yardımlaşma amaçlı dernekler, vakıflar ve cemiyetlerdir. Kızılay, Çocuk Esirgeme Kurumu, Mehmetçik Vakfı tüzel kişiliğe sahip tüketicilerdir.

Gerçek ya da tüzel kişi malı ticari veya mesleki amaçla edinmemiş olmalıdır. Örneğin bir avukat evde kişisel kullanımı için aldığı bilgisayara ilişkin uyumsuzluk bakımından tüketici sayıldığı halde, bürosunda kullanmak üzere satın aldığı bilgisayar için tüketici kabul edilmez.

Sadece satın alan değil, kullanan ya da yararlanan kişi de tüketici sayılır. Örneğin; eşinin hediye ettiği cep telefonunu kullanan diğer eş tüketicidir. Aynı şekilde, ev sahibi adına kayıtlı su aboneliğini fiilen kullanan ve evde oturan kiracı da tüketicidir.

Niteliği gereği ticari olan bir malı edinen gerçek kişiler de bu mal bakımından tüketici sayılmaz. Örneğin; ticari araç sınıfındaki araçlarla ilgili uyumsuzluk Tüketici yasası kapsamında değerlendirilmez. Ancak, araç ticari olmakla beraber "gayri ticari nitelikte" kullanılacağı kaydına işletilmiş olan bir aracı tüketici kredisi kullanarak satın alan kişi tüketici kabul edilip, uyumsuzluk Tüketici Yasası kapsamında değerlendirilir.

**d) Satıcı:** Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileridir.

**e) Sağlayıcı:** Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişilerdir.

**f) Tüketici işlemi:** Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi ifade eder.

### **Bir işlemin tüketici işlemi olarak kabul edilebilmesi için:**

-Sözleşmeye konu olan mal veya hizmet 4077 Sayılı Kanun kapsamında olmalıdır.

-Sözleşmenin bir tarafı tüketici olmalıdır.

-Sözleşmenin diğer tarafı olan satıcı veya sağlayıcı mutad ticari faaliyeti kapsamında mal veya hizmet sunumunu gerçekleştirmiş olmalıdır. Bir gerçek kişinin sahip olduğu bilgisayarını bir başka kişiye satması, işlemin satıcının mutad faaliyeti gereği yapılmamış olması nedeniyle tüketici işlemi sayılmaz.

Tüketici işleminin yapılışında şekil şartı yoktur. Tüketicinin sözlü bir anlaşma ile mal satın almasına ilişkin uyumsuzluk da Tüketici Kanunu kapsamındadır. Ancak, yazılı sözleşme olmaması ispat gücünü yaratabilir.

## **KONUVA İLİŞKİN KARARLAR**

**T.C.**

**YARGITAY**

**13. HUKUK DAİRESİ**

**ESAS NO: 2008/6782 E.**

**KARAR NO: 2008/12177 K.**

**GÖREVSİZLİK KARARI**

**İTİRAZIN İPTALİ**

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI**

**“İÇTİHAT METNİ”** :Taraflar arasındaki itirazın iptali davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın kabulüne yönelik olarak verilen hükmün davalı avukatınca duruşmalı olarak temyiz edilmesi üzerine ilgililere çağrı kağıdı gönderilmişti. Belli günde davacı vekili avukat E... T...gelmiş davalılar tarafından gelen olmadığından duruşmaya başlanılmış ve hazır bulunan avukatın sözlü açıklaması dinlenildikten sonra karar için başka güne bırakılmıştı. Bu kez temyiz dilekçesinin süresinde olduğu saptanarak dosya incelendi, gereği konuşulup düşünüldü.

**KARAR:**Davacı, asıl ve birleşen davasında davalılardan S.. D.:a taşıt kredisi verildiğini, diğer davalının da sözleşmeyi kefil olarak imzaladığını,borcun ödenmediğini, her iki davalıya ayrı ayrı kat ihtarı gönderdiğini ve ayrı ayrı icra takibi başlattığını, davalıların takiplere itiraz ettiklerini ileri sürerek itirazın iptaline,%40 tazminatın tahsiline karar verilmesini istemiştir.

Davalılar, davanın reddini dilemişlerdir.

Mahkemece, bilirkişi raporu esas alınarak asıl davanın ve birleşen davanın kabulüne, karar verilmiş; hüküm; davalılardan S..D..tarafından temyiz edilmiştir.

1- 4822 Sayılı Kanun ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Amaç başlıklı 1. maddesinde yasanın amacı açıklandıktan sonra kapsam başlıklı 2.maddesinde “Bu kanun, birinci maddesinde belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar” hükmüne yer verilmiştir. Yasanın 3.maddesinde mal; alışverişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları ifade eder. Satıcı; kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri kapsar. Tüketici ise bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen kullanan veya yararlanan gerçek yada tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır. Bir hukuki işlemin 4077 sayılı yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde yukarıda tanımları verilen taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut uyuşmazlıkta, davacı banka tarafından aralarında düzenlenen 4.12.2002 tarihli “Otomotiv Ürünleri Tüketici kredisiz Sözleşmesi” ile davalılarından S. D.. ‘a bireysel kredi Kullandırıldığı, Kadıköy 1.İcra müdürlüğü’nün 2005/697 esas sayılı dosyası içerisindeki araç ruhsat fotokopisi ve emniyet müdürlüğü yazılarından kullanılan kredi ile “gayri ticari nitelikte” Hyundai marka kapalı kasa kamyonet alındığı ve böylece uyuşmazlığın 4077 sayılı yasanın 10 maddesi kapsamında tüketici kredisinden kaynaklandığı anlaşıldığından Tüketici Mahkemesi olarak uyuşmazlığın çözülmesi gerekir.

4077 sayılı yasanın 23. maddesi bu kanunu uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağını öngörmüştür. Taraflar arasındaki uyuşmazlık Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında kaldığına göre davaya bakmaya Tüketici Mahkemesi görevlidir. Görevle ilgili düzenlemeler kamu düzenine ilişkin olup taraflar ileri sürmesi dahi yargılamanın her aşamasında resen gözetilir. Görevle ilgili hususlarda kazanılmış hak söz konusu olmaz. Her ne kadar dava tüketici Mahkemesinde açılmış ve Tüketici mahkemesince görevsizlik kararı verilmesi üzerine kararın kesinleşmesini müteakip dava dosyası asliye Ticaret Mahkemesine

gelmiş ise de Tüketici Mahkemesinin verdiği görevsizlik kararı Yargıtay incelemesinden geçmemiştir. Bu durumda dava dilekçesinin görev yönünden reddine karar verilmesi gerekirken işin esası incelenmek suretiyle yazılı şekilde hüküm tesisi, usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir.

2- Bozma nedenine göre davalının sair temyiz itirazlarının incelenmesine gerek görülmemiştir.

**SONUÇ:** Yukarıda açıklanan 1.bent gereğince temyiz olunan kararın temyiz eden davalılardan S.. D.. yararına BOZULMASINA, 2.bent gereğince diğer temyiz itirazlarının incelenmesine gerek olmadığına, peşin alınan temyiz harcının istek halinde iadesine, 21.10.2008 gününde oybirliğiyle karar verildi.

**T.C.**

**YARGITAY**

**13.HUKUK DAİRESİ**

**E.2007/1559**

**K.2007/4341**

**T.30.3.2007**

**TAZMİNAT DAVASI (Tapuda Mesken Olarak Gösterilmiş Olsa da İşyeri Amaçlı Alınan ve Kullanılan Taşınmaz Alımından Doğan Uyuşmazlık Tüketici Mahkemesinde Değil Genel Mahkemede Çözümlemesi Gereği)**

**TAPUDA MESKEN OLARAK GÖSTERİLEN TAŞINMAZ (İşyeri Amaçlı Alınan ve Kullanılan Taşınmaz Alımından Doğan Uyuşmazlık Tüketici Mahkemesinde Değil Genel Mahkemede Çözümlemesi Gereği)**

**GÖREV ( Tapuda Mesken Olarak Gösterilmiş Olsa da İşyeri Amaçlı Alınan ve Kullanılan Taşınmaz Alımından Doğan Uyuşmazlık Tüketici Mahkemesinde Değil Genel Mahkemede Çözümlemesi Gereği )**

**İŞYERİ AMAÇLI ALINAN VE KULLANILAN TAŞINMAZ ALIMINDAN DOĞAN UYUŞMAZLIK TÜKETİCİ MAHKEMESİNDE DEĞİL GENEL MAHKEMEDE ÇÖZÜMLENMESİ GEREĞİ )**

**ÖZET:** Konut ve tatil amaçlı taşınmaz alımından kaynaklanan uyuşmazlıkların çözümünde tüketici mahkemeleri görevlidir. Somut olayda uyuşmazlık konusu taşınmaz tapuda mesken olarak kayıtlıdır. Ancak dosya kapsamından taşınmazın iş hanı olup fiilen de işyeri olarak kullanıldığı anlaşılmaktadır. Taşınmazın fiili duruma aykırı olarak tapuda mesken olarak gösterilmesi uyuşmazlığın tüketici mahkemesinde görülmesini gerektirmez. Bu durumda dava konusu taşınmaz 4077 Sayılı Kanun kapsamına girmez ve davacı da tüketici sayılamaz. Açıklanan nedenlerle uyuşmazlığın genel mahkemelerde çözülmesi gerekir.

**DAVA:** Taraflar arasındaki tazminat davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı mahkemenin görevsizliğine yönelik olarak verilen hükmün süresi içinde davacılar avukatı tarafından temyiz edilmesi üzerine dosya incelendi, gereği konuşulup düşünüldü:

**KARAR:** Davacılar, kat karşılığı inşaat sözleşmesi ile yüklenici olarak davalının inşa ettiği iş hanından birer tane kapalı otoparkı olan büro satın aldıklarını, ancak binanın kapalı otoparkına girip çıkamadığını ve otoparkın kullanılmadığını, büroların bu nedenle ayıplı olduğunu, ayrıca bu yüzden değerlerinin düştüğünü, davacı G'nin bürosunu kullandığını, ancak otoparkı kullanamadığından arabasını ücretli otoparka bıraktığını, diğer davacının da kiraya verdiği bürosundan otoparkı kullanmadığından kiracının çıktığını ve uzun süre sonra boş kalıp düşük bedelle kiraya vermek zorunda kaldığını bildirip, fazlaya ilişkin hakları saklı kalarak, büroların satın alma bedeli ile değer düşüklüğü ve satılması halinde, otoparklı bürolara göre daha düşük bedelle satılacağından kayıpları olduğu gibi araçlarını ücretli otoparka bıraktıkları ve kiracının çıkıp boş kalması ve düşük bedel ile kiraya vermek zorunda kaldıklarından her bir davacı için 5.000'er YTL'nin tahsilini istemişlerdir.

Davalı, davanın esastan reddini savunmuştur. Mahkemece davaya konu taşınmazın tapu kaydında mesken olduğu anlaşıldığından 4077 Sayılı Kanunun 1,2,3 ve 23. maddeleri gereğince tüketici mahkemelerinin görevli olduğu gerekçesiyle görevsizlik kararı verilmiştir. Mahkemece, her ne kadar dava konusu taşınmazın tapuda mesken olduğu gerekçesiyle davaya bakmaya tüketici mahkemesinin görevli olduğundan bahisle davanın görev yönünden reddine karar verilmiş ise de davacı, dava konusu dairelerin bulunduğu binanın işhanı olduğunu ve işyeri niteliğinde bulunduğu iddiasıyla bu davayı açmış, davalı da dava konusu bağımsız bölümlerin bulunduğu binanın işhanı olduğunu ve işyeri niteliğinde bulunduğunu kabul etmiştir. Davacıya ait 12 ve 13 nolu bağımsız bölümlerin de dosyaya ibraz edilen yapı kullanma izin belgesinde daire olarak gösterildiği, ayrıca dosyada mevcut yönetim planında da kat maliklerinin daire ve dükkan maliklerinden oluşturulduğunun bildirildiği görülmüştür.



4077 Sayılı Yasanın değişik 3/C maddesindeki mal tanımı konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar, 3/E maddesinde tüketici tanımı ise “bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan ya da yararlanan gerçek ya da tüzel kişi” olarak tarif edilmiştir. Dava konusu taşınmaz her ne kadar tapuda mesken olarak geçmekte ise de bulunduğu binanın iş hanı olup fiilen işyeri olarak kullanıldığı ve bu amaçla satın alındığı da anlaşılmaktadır.

Taşınmazın tapuda fiili duruma aykırı olarak mesken gösterilmesi davanın tüketici mahkemesinde görülmesini gerektirmez. Bu durumda davaya konu taşınmaz 4077 Sayılı Yasanın kapsamına girmemekte, davacı da yasanın öngördüğü anlamda tüketici olmamaktadır. Öyle olunca davaya bakmaya genel mahkemeler görevlidir. Mahkemece işin esasına girilip taraf delilleri toplanıp değerlendirilerek sonucuna uygun karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir.

**SONUÇ:** Yukarıda açıklanan nedenlerle kararın temyiz eden davacı yararına BOZULMASINA, peşin alınan harcın istek halinde temyiz edene iadesine, 30.03.2007 gününde oybirliğiyle karar verildi.

## **AYIPLI MAL**

4077 Sayılı Kanun'un 4. maddesinde ayıp kavramı açıklanmıştır. Buna göre; Ayıplı mal "Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilanlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren maldır."

Ayıp, tüketicinin kullanmak amacıyla satın aldığı malda meydana gelen ve maldan tamamen ya da gerektiği gibi yararlanılmasını engelleyen eksikliklerdir.

Bir malın ayıplı sayılması için 4. maddenin birinci fıkrasında yer alan tüm unsurların birlikte gerçekleşmesi şart değildir. Bu unsurlardan birisinin olmaması halinde mal ayıplı sayılır. Buna göre; satılan ürünün ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda veya ürünle ilgili reklâm ve ilanlarda satıcı tarafından belirtilen hususların ve özelliklerin üründe bulunması şarttır.

### **Ayıp Türleri**

**1 - Açık Ayıp:** Satılan malda gözle görülebilen ve basit bir muayene ile anlaşılabilen ayıplardır. Örneğin; otomobilin camının kırık olması.

**2- Gizli Ayıp:** Basit muayene ile tespit edilemeyen ve malın kullanılması ile ortaya çıkan ayıptır. (Örneğin; otomobilin elektronik aksamının arızalı olması)

**3- Hukuki Ayıp:** Malda maddi anlamda bir eksiklik olmamasına rağmen hukuki nedenlerle maldan yararlanma kısmen veya tamamen engelleniyorsa hukuki ayıp söz konusudur. (Örneğin; klonlanmış cep telefonu)

**4- Ekonomik Ayıp:** Tüketicinin maldan yararlanma imkanını azaltan, malın ekonomik değerini düşüren ayıptır. Bir ürünün kullanma kılavuzunda belirtilen özellikleri taşımaması halinde ekonomik

ayıp söz konusudur. (Örneğin; çamaşır makinesinin en az 3 yıl arıza yapmadan çalışacağı belirtilmesine rağmen 1 yıl içinde bozulması ve kullanılamaz hale gelmesi)

### **Malın Ayıplı Olduğunun Kabul Edilmesi Koşulları**

**1-** Malda ayıp sayılan bir eksikliğin olması gerekir. Bu eksiklik maddi, gizli, ekonomik ya da hukuki olabilir.

**2-** Ayıp önemli olmalıdır. Örneğin satılan bir otomobilde dışarıdan görülemeyen ve aracın kullanımını etkilemeyen bir çizik varsa bu çizik önemli bir ayıp olarak nitelendirilemez. Maldaki ayıbın önemli olup olmadığını belirlemede objektif ölçüler dikkate alınır. Malda bulunan eksikliğin malın değerini ya da malı kullanım olanağını azaltıp azaltmadığına bakılmalıdır.

**3-** Ayıp, malın tüketiciye geçtiği anda var olmalıdır. Ayıp kural olarak sözleşmenin kurulduğu anda var olmalıdır. Yargıtay, maldaki ayıbın imalat hatasından olup olmadığını özellikle araştırılması gerektiğini, böylelikle kullanıcı hatasıyla oluşan kusurların ve normal kullanmadan meydana gelen aşınmanın ayrılabilceği görüşündedir.

**4-** Tüketici malın ayıplı olduğunu bilmeden satın almış olmalıdır.

Ayıplı malların da satışı mümkündür. Ancak; satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, imalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde "özürdür" ibaresini içeren bir etiket konulması zorunludur. Yalnızca ayıplı mal satılan veya bir kat ya da reyon gibi bir bölümü sürekli olarak ayıplı mal satışına, tüketicinin bilebileceği şekilde tahsis edilmiş yerlerde bu etiketin konulma zorunluluğu yoktur. Malın ayıplı olduğu hususu, tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde gösterilmelidir.

Ayıplı olduğu bilinerek satın alınan mallar hakkında Kanunun 4. maddesi uygulanmaz. Ancak ayıplı olarak satın alınan bir mal tüketiciye bir zarar vermiş ise, bu zararın tazminin talep edilmesi mümkündür.

## **Ayıplı Maldan Sorumluluk**

Malın ayıplı olması halinde 4077 sayılı Kanunun 4. maddesinde belirtilen seçimlik haklarını kullanmak isteyen tüketici buna ilişkin talebini; satıcıya, malı satan kişi bayi ya da acente ise bu halde talebini satıcı durumundaki bayi ve acenteye yöneltmelidir.

Tüketicinin seçtiği hakkın yerine getirilmemesinden dolayı satıcı ile birlikte bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı ve kredi veren kuruluş da müteselsilen sorumludur. Satıcı, sattığı malın ayıplı olduğunu bilmediğini ileri sürerek sorumluluktan kurtulamaz.

Ayıplı malın ölüm ve/veya yaralanmaya yol açması ve/veya kullanımdaki diğer mallarda zarara neden olması hallerinde, tüketici seçimlik haklarının yanı sıra, imalatçı ve üreticiden tazminat istemek hakkına da sahiptir. Bu durumda ayıplı malın neden olduğu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde bunlar müteselsilen sorumludurlar.

## **Malın Ayıplı Olması Halinde Tüketicinin Hakları**

Tüketicinin ayıplı mala ilişkin hakları 4077 Sayılı Kanunun 4. ve 13. maddelerinde düzenlenmiştir.

Kanunun 4. maddesinde, tüketicinin tarafı olduğu her türlü sözleşmede ayıp halinde tanınan seçimlik haklar düzenlenirken, 13. maddesinde özel olarak, garanti belgesi ile satılan malların ayıplı olması durumunda sağlanan haklar düzenlenmiştir. Bu hükümleri ayrı ayrı incelemek gerekmektedir.

### **A- Kanunun 4. Maddesi İle Tanınan Haklar**

Bir malın ayıplı olması durumunda tüketici, Kanunun 4. maddesinde sayılan dört seçimlik haktan birisini kullanabilir. Haklardan birisini seçecek olan tüketicidir. Sorumlu olanlar, tüketici hangi hakkını seçmişse onu yerine getirmek zorundadır. Bu haklar seçimlik haklar olduğundan, tüketici bir defa tercihini yapıp, seçimlik

haklardan birisini kullandığında diğer seçimlik haklar tükenmektedir. Örneğin, tüketici ayıp oranında bedelden indirim yapılmasını seçmiş ise, daha sonra sözleşmeden dönerek bedelin iadesini talep edemez. Bu kuralın istisnası ise, Yasanın 13. maddesinde, garanti belgesi kapsamındaki mallar hakkında düzenlenmiştir.

### **1 - Sözleşmeden Dönme**

Kanunda “bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme” olarak tanımlanan haktır. Tüketici bu hakkını kullanmak yönündeki iradesini bildirdiğinde sözleşme hükümsüz kalır ve taraflar sözleşme nedeni ile verdiklerini karşılıklı olarak iade ederler. Yani; ayıplı mal satıcıya, ödediği bedel tüketiciye geri verilir.

### **2- Malın Ayıpsız Misli ile Değiştirilmesi**

Tüketiciye, ayıplı malın yenisi ile değiştirilmesini talep hakkı tanınmış bulunmaktadır. Malın ayıplı olması durumunda; tüketici aynı cins ve özelliklerde ayıpsız mislinin verilmesini talep edebilir. Teslim edilen yeni malın da ayıplı olması halinde tüketicinin yeniden seçimlik haklardan birisini kullanabilir.

### **3- Ayıp Oranında Bedel İndirimi**

Tüketici, malı ayıplı hali ile kabul etmekle beraber maldaki ayıp oranında bedelden indirim yapılmasını talep edebilir.

### **4- Ayıbın Ücretsiz Olarak Giderilmesi (Ücretsiz Onarım)**

Tüketiciye tanınan bir diğer seçimlik hak ise ayıbın ücretsiz olarak giderilmesini talep etmektir. Tüketici, Kanunun 4. maddesinde tanınan bu seçimlik hakkı, mal, garanti belgesi ile satılması zorunlu olan mallardan olmasa bile kullanabilir. Tüketiciler ayıplı mal nedeniyle sorumlulara müracaat ettiğinde, önce bu hakkını kullanmak zorunda oldukları izlenimi verilmekte ya da ayıp nedeniyle sorumlulara teslim edilen mallar tamir edilip tüketiciye iade edilmektedir. Oysa, tüketiciye tanınan bu hak da diğer üçü gibi seçimlik haklardan olup tüketici dilediğini kullanmakta özgürdür. Örneğin; malın ayıpsız

misli ile değiştirilmesinin istenebilmesi için öncelikle ücretsiz onarım hakkını kullanmış olması gerekmektedir.

### **B- Kanununun 13. Maddesi İle Tanınan Haklar**

Bir malın garanti belgesi ile satılmasının zorunlu olması ya da zorunlu olmasa bile bir mal için garanti belgesi düzenlenmiş olması durumunda, Tüketici, Yasa'nın 4. maddesi ile kendisine tanınan seçimlik haklar yanında 13. madde ile tanınan haklardan da faydalanabilecektir.

Malın garanti süresi içerisinde malzeme, işçilik ya da montaj hatası nedeniyle arızalanması durumunda satıcı, malı hiçbir ücret talep etmeksizin tamir etmek ya da ettirmekle yükümlüdür. Ancak, bu ifadeden, tüketicinin, garanti kapsamındaki malın ayıplı olması durumunda tamir hakkını kullanmak zorunda olduğu sonucunu çıkartmak doğru değildir. Garanti kapsamındaki malın ayıplı olması durumunda da tüketici, Yasanın 4. maddesinde kendisine tanınan dört seçimlik haktan birisini kullanmakta özgürdür.

Malın ayıplı olduğunun anlaşılması üzerine, tüketicinin başlangıçta seçimlik hakkını ücretsiz onarım talep etmek yönünde kullanmış olduğu durumda, Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin "Diğer Yükümlülükler" başlıklı 14. maddesinde sayılan aşağıdaki hallerde tüketici seçiminden vazgeçip yeniden diğer seçimlik haklarından birisini kullanabilir.

- a) Malın sık sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi
- b) Tamir için gereken azami sürenin aşılması.
- c) Arızanın tamirinin mümkün olmaması

### **Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk**

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4. maddesine göre; "Tüketicinin seçimlik haklarından birisi ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve /veya kullanımdaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı/üreticiden tazminat isteme hakkına sahiptir."

Ayıplı bir mal bir kişinin ölümüne, yaralanmasına veya malın zarar görmesine neden olmuşsa imalatçı-üretici doğan zararları, kusur şartı aranmaksızın tazmin etmekle yükümlüdür.

Üreticinin sorumlu tutulabilmesi için ayıp ile zarar arasında illiyet bağının olması gerekmektedir. Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmeliğin 6. maddesine göre; " İmalatçının sorumlu tutulabilmesi için zarar görenin malın ayıbını, uğradığı zararı ve ayıp ile zarar arasındaki nedensellik bağıını ispat etmesi gerekir."

Ayıplı malın neden olduğu zararlardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde bu kişiler müteselsil sorumlu olurlar.

Zarar tüketicinin kusurundan kaynaklanmışsa ya da tüketicinin sorumlu olduğu bir üçüncü kişinin kusuru ile ortaya çıkmışsa olayın şartları da göz önüne alınarak üreticinin sorumluluğu azaltılabilir veya kaldırılabilir.

Sözleşme metninde veya başka bir belge ile tüketicinin malın neden olduğu zararlardan dolayı haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair olan veya üreticinin yükümlülüklerini sınırlayan veya tamamen ortadan kaldıran şartlar geçersizdir.

### **Sorumluluktan Kurtulma**

İmalatçı-üretici aşağıdaki durumlardan birini ispatladığı takdirde malın sebep olduğu zararlardan sorumlu tutulmaz. (Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik m.7)

1. Malın piyasaya sürülmemiş olması.
2. Malın satılmak gayesi ile veya ticari faaliyetlerin seyri sırasında üretilmemiş olması
3. Tüm hal ve şartlar göz önünde bulundurulduğunda zarara sebep olan ayıbın mal piyasaya sürüldüğünde mevcut olmaması
4. Malın teknik düzenlemesinin ayıba neden olması
5. Mal piyasaya sürüldüğünde mevcut bulunan bilimsel ve teknolojik bilgilerin ayıbın varlığının bilinmesine imkan vermemesi

Nihai malın tasarımı ya da bu malın imalatçısının/üreticisinin talimatı sebebi ile, bütün oluşturulan parçalardan imalatçısı ve üreticisi, o malın ayıbından sorumlu değildir.

### **Ayıplı Mala İlişkin Hakların Kullanımında Süreler**

Tüketicinin açık ayıbı ihbar süresi, malın teslim tarihinden itibaren 30 gündür.

Ayıbın gizli olması durumunda tüketicinin ayıbı ihbar etmesi malın teslim tarihinden itibaren azami iki yıllık süre ile sınırlıdır. Her ne kadar Yasa'da "zamanaşımı" olarak tanımlansa da bu süre hak düşürücü bir süredir. Bu süre, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda 5 yıldır.

Ayıplı malın neden olduğu zararların giderimi 3 yıllık süre içerisinde talep edilebilir. Bu süre, zarar görenin maldaki ayıbı ve imalatçının/üreticinin kim olduğunu öğrendiği veya öğrenebileceği günden itibaren başlar. Bu talepler, malın piyasaya sürüldüğü tarihten itibaren 10 yıl içerisinde yapılmalıdır. Ayıp, tüketiciden satıcının ağır kusuru ya da hile ile gizlenmişse bu süre uygulanmaz.



## **AYIPLI HİZMET**

TKHK'nun 4/A maddesinde tanımlanmıştır. Buna göre; sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilanlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik ve niteliği etkileyen niceliğe aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydayı azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet kabul edilir.

Tüketicie sunulan hizmetler örneğin ehliyet kursları, yabancı dil kursları, otel, kuru temizleme hizmetleri bu madde kapsamındadır.

Ayıplı hizmette de ayıp maddi, hukuki ya da ekonomik olabilir.

### **Hizmetin Ayıplı Olduğunun Kabul Edilmesi koşulları**

**1.** Hizmette ayıp sayılan bir eksiklik olmalıdır. Hizmette nicelik eksikliği kural olarak ayıp sayılmaz, ancak nicelik eksikliği niteliği de etkiliyorsa o halde ayıplı hizmet söz konusu olur.

**2.** Hizmet, hizmetteki yarar veya hasarın tüketicie geçtiği anda var olmalıdır.

**3.** Tüketici ayıbın varlığından habersiz olarak hizmetten yararlanmış olmalıdır.

### **Hizmetin Ayıplı Olması Halinde Tüketicinin Hakları**

Sağlayıcı tarafından sunulan hizmetin ayıplı olması durumunda, tüketici;

- a) Sözleşmeden dönme,
- b) Hizmetin yeniden görülmesi,
- c) Ayıp oranında bedel indirimi yapılması

Haklarından birini kullanabilir.

Ancak sunulan hizmetin niteliği gereği Tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi yani sözleşmeden dönme hakkını kullanması, durumun gereği olarak haklı görülemiyorsa, bedel indirimi yapılması ile yetinilir.

## **Ayıplı Hizmetten Sorumluluk**

Ayıplı hizmet sunumundan doğan sorumluluk ile ayıplı maldaki sorumluluk Şartları paralellik taşımaktadır.

Ayıplı hizmet için 30 gün olarak belirlenen ihbar süresi, hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren başlamaktadır. Hizmetteki ayıbın gizli olması durumunda tüketicinin ayıbı ihbar etmesi hizmetin ifasından itibaren 2 yıllık sreye tabidir. Ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarar nedeni ile yapılacak talepler 3 yıllık sreye tabidir. Ayıp tüketiciden sağlayıcının ağır kusuru ya da hile ile gizlenmiş ise bu süre uygulanmaz.

## **KONUVA İLİŞKİN KARARLAR**

**T.C.**

**YARGITAY HUKUK GENEL KURULU**

**ESAS:2009/4-441**

**KARAR:2009/444**

**KARAR TARİHİ: 21.10.2009**

**AYIPLI MALIN İADESİ DAVASI - ARIZALARIN GİDERİLMESİ İÇİN ARACIN ÇOĞU PARÇASININ DEĞİŞTİRİLDİĞİ - TÜKETİCİNİN ARACA OLAN GÜVENİNİN SARSILMASI - ARAÇTAN VERİM ALINAMADIĞI - YENİSİYLE DEĞİŞTİRİLMESİNİ İSTEME KOŞULLARINI GERÇEKLEŞTİĞİ - DAVANIN KABULGEREĞİ**

**ÖZET:** 0 km'de alınan aracın yapılan onarımlar sonucu arızalarının giderilmiş olduğu; ancak bu arızaların giderilmesi amacıyla aracın birçok parçasının değiştirilip, böylece aracın orijinal halini kaybettiği gibi, tüketicinin araca duyduğu güvenin sarsılması nedeniyle araçtan beklediği yararı sağlayamadığı, davacı tarafça değişiklik talebi iletilmesine karşın, davalı yanın bu istemi yerine getirmedeği, tüketicinin bu şekilde aracı değer düşüklüğüne ilişkin zararı giderilerek de olsa kullanmaya zorlanamayacağı, belirgindir. Bu durumda eldeki dava yönünden, aracın yenisi ile değiştirilmesini isteme koşulları gerçekleşmiştir. Davanın kabulü gerekir. (4077 S. K. m. 4, 13) (Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik m. 13, 14)

**DAVA:** Taraflar arasındaki <Ayıplı malın iadesi> davasından dolayı yapılan yargılama sonunda; İstanbul 2. Tüketici Mahkemesi'nce davanın kabulüne dair verilen 16.02.2007 gün ve 2006/258 - 2007/71 sayılı kararın incelenmesi davalı vekili tarafından istenilmesi üzerine, Yargıtay 4. Hukuk Dairesi'nin 19.09.2008 gün ve 2007/15207-2008/10651 sayılı ilamı ile;

1- Dosyadaki yazılara, kararın dayandığı kanıtlarla yasaya uygun gerektirici nedenlere, özellikle delillerin değerlendirilmesinde bir isabetsizlik görülmemesine göre davalının aşağıdaki bendin kapsamı dışındaki temyiz itirazları reddedilmelidir.

2- Davalının diğer temyiz itirazlarına gelince; dava, ayıplı malın iadesi istemine ilişkindir. Mahkemece, davanın kabulüne karar verilmiş, hüküm davalı tarafından temyiz edilmiştir.

Davacı, 06.09.2005 tarihinde satın aldığı M. 1.5 DC tipi 2006 model aracı kullanmaya başladıktan kısa süre sonra motor yağ keçesinin değiştiğini, aracın tavanında boyanın çatladığını, ayrıca daha sonra araç 12.140 km'de şehirlerarası yolda, giderken aniden alternatör kayışının kopması ve akabinde triger kayışına atlaması sonucu onun da sıyırılması ile motorun arızalandığını, yapılan tamir sonucu motorun indiğini, bir çok parçasının değiştiğini, boyada deformasyon oluştuğunu bu nedenle de aracın değerinde büyük oranda azalma meydana geldiğini beyan ederek 1 yıl içinde meydana gelen bu arızalar nedeni ile aracın yenisi ile değişimi isteminde bulunmuştur.

Davalı ise; aynı arızanın ikiden fazla, farklı arızaların da bir yıl içinde dörtten ve garanti süresi boyunca altıdan fazla tekrarı olmadığını, şikayetlerin giderildiğini, 5 günde yapılan tamir sonrası onarımların orijinaline uygun yapıldığını ve araç değişimi şartlarının oluşmadığını ileri sürerek davanın reddine karar verilmesini talep etmiştir.

Mahkemece, bilirkişi raporunda yer alan <Tamir olmuş aracın bu durumu; davacı tarafından kullanılıp yararlanması olanağını önemli ölçüde azaltacak ve süreklilik gösterecek nitelikte olmamakla birlikte söz konusu hususların vaat edilen veya standartlarında tespit edilen nitelik ve niceliğine aykırılık olarak, aracın değerini önemli ölçüde azaltan bir eksiklik şeklinde nitelendirilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.> şeklindeki görüş, yanlış değerlendirilerek malın iadesi için gerekli koşulların gerçekleştiği biçiminde yorumlanmış ve davanın kabulüne karar verilmiş ise de; davalı tarafından ücretsiz tamir edilen araca ilişkin giderilen arızaların Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin 14. maddesinde yer alan sayıda tekrarlanması şartının oluşmaması nedeni ile aracın iadesi doğrultusunda verilen karar doğru görülmemiştir. Ancak, tamir sonrası aracın yeni durumu nedeni ile oluşan değer farkına hükmedilmesi gerekli ve olanaklıdır. Mahkemece bahsedilen değer farkına ilişkin olarak karar verilmesi

gerekirken şartları oluşmadığı halde aracın iadesine yönelik olarak verilen kararın bu nedenle bozulması gerekmiştir...) gerekçesiyle bozularak dosya yerine geri çevrilmekle, yeniden yapılan yargılama sonunda, mahkemece önceki kararda direnilmiştir.

Karar, davalı vekilince temyiz edilmiştir. Hukuk Genel Kurulu'nca incelenerek direnme kararının süresinde temyiz edildiği anlaşıldıktan ve dosyadaki kâğıtlar okunduktan sonra gereği görüldü:

**KARAR:** Dava, ayıplı malın yenisi ile değiştirilmesi istemine ilişkindir. Yerel mahkeme kararı özel dairece yukarıda yazılı gerekçeyle bozulmuş; mahkemece, <davacıya satılan aracın gizli ayıplı olduğu ve davacının 4077 Sayılı Kanunun 4. maddesinden kaynaklanan hakkını ayıplı aracın değiştirilmesi yönünde kullandığı gerekçesiyle direnme kararı verilmiştir.

Direnme yoluyla Hukuk Genel Kurulu önüne gelen uyuşmazlık; dava konusu araçta meydana gelen ve üretimden kaynaklandığı belirlenen arızalar nedeniyle malın yenisi ile değiştirilmesi koşullarının oluşup oluşmadığı; oluşmamış ise tamir sonrası aracın yeni durumu nedeni ile oluşan değer farkına hükmedilip hükmedilemeyeceği noktasında toplanmaktadır.

Dava konusu M. 1.5 DC tipi 2006 model aracın davacı tarafından yetkili satıcı A. Motorlu Araçlar Sanayi ve Ticaret A.Ş'nden 05.09.2005 tarihinde satın alındığı ve 06.09.2005 tarihinde davacı adına tescil edildiği anlaşılmaktadır.

Yargılama sırasında, dosyada mevcut servis dokümanları ve araç üzerinde inceleme sonucunda düzenlenen bilirkişi raporunda, aracın 03.08.2006 tarihinde ve 12.140 km'de iken triger kayışının atlaması ya da sıyırması sonucu hasarlanan motorunun tamir gördüğü, yapılan onarımda, triger kayışının atlama ya da kayma yapması sonucu motorun zaman parametreleri şaşıttığından meydana gelmesi beklenen parçalardan başta emme ve egzoz supap takımı olmak üzere değiştirilen tüm parçaların hasarla ilgili olduğu sonucuna varıldığı; erken dönemde meydana gelen ve motorda önemli bir onanma neden olan arızanın aracın kullanım süresi, kat ettiği yol

da dikkate alındığında komponent bazındaki bir imalat hatasından kaynaklandığı, kullanımla ilgisinin bulunmadığı; aracın dış cephe boyasında bilhassa vernik tabakası altında boya kusuru bulunduğu, boyalı yüzeydeki lokal bozuklukların kullanımdan kaynaklanmayan, üretim aşamasında oluşan birtakım olumsuzluklara bağlı ve zamanla ortaya çıkan bir husus olduğu; dava konusu araçta meydana gelmiş ve onarılmış olan motor arızası ile boya kusurunun malın davacı tarafından kullanılıp yararlanılması olanağını önemli ölçüde azaltacak ve süreklilik arz edecek nitelikte olmamakla birlikte, söz konusu hususların vaat edilen veya standardında tespit edilen nitelik veya niceliğine aykırılık olarak aracın mekanik ve karoseri aksamından beklenen fonksiyonlar bakımından belirli ölçüde değerini azaltan maddi ve ekonomik bir eksiklik olarak nitelendirilmesi gerektiği, belirtilmiştir.

Diğer taraftan, davacı tarafından davalıya gönderilen 10.08.2006 tarihli ihtarla, aracın 10.000 km dolmadan yağ kesesinin değiştiği, akabinde tavanda boya kusurlarının fark edildiği, daha sonra triger kayışı nedeniyle motorun hasarlandığı ifade edilerek, olağan dışı bu hatalar nedeniyle aracın yenisiyle değiştirilmesi istenmiştir.

Maddi olguya ve toplanan delillere ilişkin olarak buraya kadar yapılan açıklamalara göre; 05.09.2005 tarihli faturayla sıfır kilometre araç niteliğiyle davacıya satılıp, 06.09.2005 tarihinde davacı adına tescil edilen dava konusu aracın yağ keçesinin değiştiği, 03.08.2006 tarihinde alternatör kayışı kopması sonucu triger kayışının arasına girerek atlatma yaptırması ve buna bağlı olarak motor hasarlanması nedeniyle servise çekildiği, hasarla ilgili başta emme ve egzoz takımı olmak üzere birçok parçanın değiştirildiği ve onarım yapıldığı, aracın dış cephesinde boya kusuru bulunduğu, bilirkişi raporunda bu durumun üretim hatası olarak nitelendirildiği sabittir.

Uyuşmazlığın, 4077 Sayılı Kanun kapsamında bulunduğu da çekişmesizdir.

Bu noktada, konuyla ilgili yasal düzenlemelerin irdelenmesinde yarar görülmüştür:

4077 sayılı Kanun'un 4822 Sayılı Kanunla değişik "Ayıplı Mal" başlıklı 4.maddesi; Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydalan azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir.

Tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıplı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımdaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkına da sahiptir.

İmalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı, ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Ayıplı malın neden olduğu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde bunlar müteselsilen sorumludurlar. Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Bu madde ile ayıba karşı sorumlu tutulanlar, ayıba karşı daha uzun bir süre ile sorumluluk üstlenmemişlerse, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir. Bu talepler zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğünden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkar. Ancak, satılan malın ayıplı, tüketiciden satıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılamaz hükmünü taşımaktadır.

Aynı kanunun 4822 Sayılı Kanunla değişik Garanti Belgesi başlıklı 13.maddesi;İmalatçı veya ithalatçılar ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için Bakanlıkça onaylı garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Mala ilişkin faturanın tarih ve sayısını içeren garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcı, bayi veya acenteye aittir. Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları, Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.

Satıcı; garanti belgesi kapsamındaki malların, garanti süresi içerisinde arızalanması halinde malı işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamir ile yükümlüdür.

Tüketici onarım hakkını kullanmışsa, garanti süresi içerisinde sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde, 4'üncü maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı bu talebi reddedemez. Tüketicinin bu talebinin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Şeklinde dir.

Diğer taraftan, 14.06.2003 gün ve 25138 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 14/a maddesinde;"Tüketicinin onarım hakkını kullanmasına rağmen malın;...Tüketicisiye teslim edildiği tarihten itibaren, belirlenen garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde; aynı arızanın ikiden fazla tekrarlanması veya farklı arızaların dörtten fazla meydana gelmesi veya belirlenen garanti süresi içerisinde farklı arızaların toplamının altıdan fazla olması unsurlarının yanı sıra, bu arızaların maldan yararlanmamayı sürekli kılması durumlarında tüketici malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimi talep edebilir.

Satıcı, tüketicinin bu yönetmeliğin 13 ve 14. maddelerinde belirlenen taleplerini reddedemez. Tüketicinin bu taleplerine



karşı satıcı, bayii, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur düzenlemesi bulunmaktadır.

Görüldüğü üzere; ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilanlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin, ondan beklediği faydalan azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir.

Tüketici bu durumda bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı veya onunla birlikte sorumlu olan imalatçı, ihracatçı vs. maddede sayılan sorumlular tüketicinin tercihine konu bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Tüketici onarım hakkını kullanmışsa, garanti süresi içerisinde sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde 4. maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı bu talebi reddedemez. Tüketicinin bu talebinin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, bayii, acente, imalatçı üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

Tüketici onarım hakkını kullanmasına karşın, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 13. maddesi ve Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 14. maddesinde belirtilen şartların oluşması halinde, aynı kanunun 4. maddesinde sayılan diğer seçimlik haklarından birini kullanabilecektir.

Şu halde tüketici, doğrudan ücretsiz değiştirme hakkını kullanabilir. Zira burada seçimlik hakkın kullanılmasından sonra değiştirilemeyeceği kuralının yasal bir istisnası söz konusudur.

Öte yandan, sınav mallarında her satıcı yetkili servisleri eliyle satış sonrası hizmet vermek zorundadır. Yetkili servise yapılan başvuru

tarihinden itibaren yapılan yapılmayan işlemler satıcının ve onunla birlikte sorumluluğu olanların sorumluluğundadır.

Tüketicinin dava açana kadar hatta dava açtıktan sonra aracı kullanması satıcıyı ve onunla birlikte sorumlu olanları yasal sorumluluktan kurtarmaz.

Tüketici sözleşmeyi ayakta tutarak malın yenisi ile değiştirilmesini istediğine göre malın yenisi gelene kadar elindekini iade yükümlülüğünde de değildir.

Tüm bu açıklamalar ışığında somut olay değerlendirildiğinde: Somut olayda; 0 km de alınan aracın tüketiciye tesliminden sonra, servis ışığı yanıp yağ oranı düşük uyarısı vermesi nedeniyle motor yağ keçesinin değiştirildiği, aracın dış cephe boyasında özellikle vernik tabakası altında boya kusuru bulunduğu, aracın alternatör kayışının koptuğu, triger kayışı arasına girerek supapların eğildiği ve motorun arızalandığı, buna bağlı olarak emme ve egzoz supap takımı olmak üzere birçok parçanın tamamen değiştirildiği; yapılan onarımlar sonucu arızaların giderilmiş olduğu; ancak bu arızaların giderilmesi amacıyla aracın birçok parçası değiştirilip, böylece aracın orijinal halini kaybettiği gibi, tüketicinin araca duyduğu güvenin sarsılması nedeniyle araçtan beklediği yararı sağlayamadığı, davacı tarafça değişiklik talebi iletilmesine karşın, davalı yanın bu istemi yerine getirmedeği, tüketicinin bu şekilde aracı değer düşüklüğüne ilişkin zararı giderilerek de olsa kullanmaya zorlanamayacağı, belirgindir.

Açıklanan tüm bu olgu ve yasal düzenlemeler, tarafların karşılıklı iddia ve savunmaları, dosyadaki tutanak ve kanıtlar karşısında; eldeki dava yönünden, aracın yenisi ile değiştirilmesini isteme koşulları gerçekleşmiştir.

Yerel mahkemenin, aynı hususlara dayalı direnme kararı usul ve yasaya uygun olup, onanmalıdır.

**SONUÇ:** Davalı vekilinin temyiz itirazlarının reddi ile, direnme kararının yukarıda açıklanan nedenlerle ONANMASINA ve aşağıda dökümü yazılı (1.815) Lira bakiye temyiz ilam harcının temyiz edenden alınmasına, 21.10.2009 gününde oybirliği ile karar verildi.

**T.C.**

**YARGITAY**

**13. HUKUK DAİRESİ**

**ESAS NO: 2005/13380**

**KARAR NO:2006/473**

**GİZLİ AYIP**

**“ÖZET”:** ARAÇTA KULLANICI HATASINA BAĞLI OLMAYAN, ÜRETİMDEN KAYNAKLANAN GİZLİ AYIP MEVCUT OLUP, DAVACI SÜRESİNDE SATICI DAVALILARA ARACIN DEĞİŞTİRİLMESİ TALEBİYLE BAŞVURMUŞTUR. BU DURUMDA 4077 SAYILI YASA'NIN 4/2 MADDESİ HÜKMÜ GEREĞİ DAVALILAR, DAVACININ ŞARTLARI OLUŞAN DEĞİŞTİRME TALEBİNİ KABUL ETMEK ZORUNDADIR.

**“İÇTİHAT METNİ”:**Taraflar arasındaki ayıplı ürün davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın reddine yönelik olarak verilen hükmün süresi içinde davacı avukatınca temyiz edilmesi üzerine dosya incelendi gereği konuşulup düşünüldü. Davacı, 30.07.2004 tarihinde davalılardan O... Oto Pazarlama San. A.Ş.den 0 km Opel Vectra araç satın aldığını, 11.09.2004 tarihinde aracın vites kutusundan ses geldiğini, servisin hiçbir işlem yapmadığını, 29.09.2004 tarihinde motor arıza lambasının yandığını, servisin bu lambayı söndürüp teslim ettiğini, şikâyetlerinin halen devam etmesine rağmen davalıların değişim talebini kabul etmediğini iddia ederek davaya konu aracın ayıpsız yenisi ile değiştirilmesini istemiştir.

Davalılar, aracın ayıplı olmadığını basit arızaların giderilerek aracın davacıya teslim edildiğini savunarak davanın reddini dilemişlerdir.

Mahkemece davanın reddine karar verilmiş; hüküm, davacı tarafından temyiz edilmiştir.

Davacının davalılar tarafından üretilip satılan Opel Vectra marka otomobili 30.07.2004 tarihinde satın aldığı, 11.09.2004 ve 29.09.2004 tarihlerinde vites, kolundan ses gelmesi, motor arıza lambasının sürekli yanması nedeniyle servise başvurduğu ancak

servisin “fabrikadan bilgi bekleniyor” denilerek aracı davacıya teslim ettiği, bunun üzerine davacının aracın değiştirilmesi talebi ile davalı O... A.Ş.ne başvurduğu anlaşılmıştır. Mahkemece araç üzerinde bilirkişi incelemesi yaptırılmış, rapora göre araçta şanzımanından kaynaklanan gizli ayıp bulunduğu, bu ayıbın meydana gelmesinde sürücü kusuru ya da yetersizliği bulunmadığı, şanzıman ünitesinin komple değiştirilmesi suretiyle arızanın giderilmesinin mümkün olacağı yani imalat hatası bulunduğu bildirilmiş, ayrıca aracın hali hazırda faal olarak hizmet vermeyi sürdürdüğü, araçtan yararlanamama koşulunun oluşmadığı, bu nedenle davacının değişim talebinin yasal koşullarının oluşmadığı belirtilmiştir. Mahkemece de araçtaki gizli ayıbın yenisi ile değiştirilmesini gerektirecek esaslı ayıp olmadığı gerekçesi ile davanın reddine karar verilmiştir. Oysaki araçta kullanıcı hatasına bağlı olmayan üretimden kaynaklanan gizli ayıp olduğuna, davacı süresinde 11.10.2004 tarihinde satıcı davalı O... A.Ş. ye aracın değiştirilmesi talebiyle başvurduğuna göre, 4077 sayılı Yasa'nın 4/2. maddesi hükmü gereği davalılar davacının şartlan oluşan değiştirme talebini kabul etmek zorundadırlar. Davacının servise iki kez başvurmasına rağmen “fabrikadan bilgi bekleniyor” denilerek, üretim hatası bulunan aracın davacıya iade edilmesi daha sonrada araçtan yararlanmamak süreklilik arz etmiyor denmesi MK. 2. maddesi anlamında hakkın kötüye kullanılmasıdır. Mahkemece davanın kabulüne karar verilmesi gerekirken reddine karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir.

**SONUÇ:** Yukarıda açıklanan nedenlerle temyiz olunan kararın davacı yararına (BOZULMASINA), 24.01.2006 gününde oybirliğiyle karar verildi.

**T.C.**

**YARGITAY**

**HUKUK GENEL KURULU**

**E.2009/4-234**

**K.2009/260**

**T.17.6.2009**

**AYIPLI MAL (Davacının Rakının Bir Kısmını İçtikten Sonra Şişenin İçinde Böcek Olduğunu Farkettiği/Şişe Kapağı Bilyalı Olduğundan Bilirkişi Raporuyla Sonradan Koyulmasının Mümkün Olmadığının Tespit Edildiği - Tüketici Diğer Haklarını Kullanmadan Talep Etse Dahi Manevi Tazminata Karar Verileceği)**

**MANEVİ TAZMİNAT TALEBİ (Ayıplı Mal/4077 S.K.'nın Her Türü Zarardan Dolayı Yapılacak Talepler Kavramı Dahilinde Başvuru Süresini Daha Uzun Tutarak Diğer Haklarını Kullansın Kullanmasın Zararının Giderilmesine Olanak Tanıdığı - Talebinin Kabul Edileceği)**

**RAKI ŞİŞESİNDE BÖCEK BULUNMASI (Davacının Tüketici Mahkemesine Başvurduğu - Vücut Bütünlüğünün ve Ruh Sağlığının Bozulduğunun Kabulü İle Davacı Lehine Manevi Tazminata Karar Verileceği)**

**HER TÜRLÜ ZARARDAN DOLAYI YAPILACAK TALEP (Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Kapsamında Bu Kavrama Yer Verildiği/Ayıplı Mal - Rakı Şişesinden Çıkan Böcek Nedeniyle Tüketicinin Ruh Sağlığının Bozulduğu/Tüketici Diğer Haklarını Kullanmadan Talep Etse Dahi Manevi Tazminata Karar Verileceği)**

**TÜKETİCİNİN HAKLARI (Ayıplı Mal/Yasanın Her Türü Zarardan Dolayı Yapılacak Talepler Kavramı Dahilinde Tüketici Diğer Haklarını Kullansın Kullanmasın Zararının Giderilmesine Olanak Tanıdığı - Rakı Şişesinden Böcek Çıkan Davacının Manevi Tazminat Talebinin Kabul Edileceği)**

**4077 /m. 4,10**

**818/m. 49**

**ÖZET :** Dava, haksız eylem nedeniyle manevi tazminat istemine ilişkindir. Davacı, satın alıp içtiği içki şişesinde böcek ölüsü çıktığı iddiasıyla üretici firma aleyhine tüketici mahkemesinde dava açmıştır. Uyuşmazlık; tüketicinin, üretici davalıdan manevi tazminat isteyebilme koşullarının bulunup-bulunmadığı, noktasında toplanmaktadır. Tüketicinin ayıplı maldan kaynaklanan yasal başvuru yollarını düzenlerken “her türlü zarardan dolayı yapılacak talepler” kavramına da yer verip bu talepler için başvuru süresini daha uzun tutarak, tüketici diğer haklarını kullansın kullanmasın, bu zararlarını da giderebilmesine olanak tanımıştır. Davacı tarafından satın alınan şişenin orijinal olduğu, bilyalı kapak sistemi nedeniyle imalat aşamasından sonra şişenin içerisine yabancı cisim girmesinin mümkün olmadığı, ürünün ayıplı olduğu anlaşılmaktadır. Manevi zarar, kişilik değerlerinde oluşan objektif eksilme olup; duyulan acı ve çekilen ızdırap kişinin ruhsal bütünlüğünü bozucu etki yaratır. Söz konusu rakının içilmesi nedeniyle davacının vücut bütünlüğünün ve ruh sağlığının bozulduğunun kabulü ile davacı lehine manevi tazminata karar verilmesi gerekir.

**DAVA:**Taraflar arasındaki “manevi tazminat” davasından olayı yapılan yargılama sonunda; Ankara 7. Tüketici Mahkemesi’nce davanın kısmen kabulüne dair verilen 31.01.2008 gün ve 007/486-2008129 sayılı kararın incelenmesi davalı vekili tarafından istenilmesi üzerine, Yargıtay 4. Hukuk Dairesi’nin 01.12.2008 gün ve 2008/5257-14847 sayılı ilamı ile; (... Dava, haksız eylem nedeniyle manevi tazminat istemine ilişkindir. Mahkemece, davanın kısmen kabulüne karar verilmiş; hüküm, davalı tarafından temyiz olunmuştur.

Davalı şirket tarafından imal edilen Rakı markalı ürün içerisinde bulunan yabancı cisim ( böcek ölüsü ) nedeniyle tiksinti duygusunun olduğu ve ayrıca davacının sağlığının da tehlikeye düşürüldüğü ileri sürülerek manevi tazminat isteminde bulunulmuş; mahkemece, ayıplı ürün yüzünden davacının ruh sağlığı ile vücut bütünlüğünün ihlal edildiği gerekçesiyle davanın kısmen kabulüne karar verilmiştir. Manevi zarar, kişilik değerlerinde oluşan objektif eksilmedir. Duyulan acı, çekilen ızdırap manevi zarar değil onun görüntüsü olarak ortaya

çıkabilir. Acı ve elemin manevi zarar olarak nitelendirilmesi sonucu, tüzel kişileri ve bilinçsizleri; öte yandan acılarını içlerinde gizleyenleri tazminat isteme haklarından yoksun bırakmamak için yasalar, manevi tazminat verilebilecek olguları sınırlamıştır. Bunlar, kişilik değerlerinin zedelenmesi ( TMK 24 ), isme saldırı ( TMK 26 ), nişan bozulması ( TMK 121 ), evlenmenin butlanı ( TMK 158/2 ), boşanma ( TMK 174/2 ) bedensel zarar ve ölüme neden olma ( BK 47 ) durumlarından biri ile kişilik haklarının zedelenmesidir ( BK 49 ). Bunlardan TMK'nun 24. maddesi ile BK'nun 49. maddesi daha kapsamlıdır. TMK'nun 24. maddesinin belli yerlere yollaması nedeniyle böyle bir durumun bulunduğu yerde, onu düzenleyen kurallar ( örneğin; TMK 26,121, 158/2, 174/2 ); bunların dışında BK'nun 49. maddesi uygulanır. TMK'nun 24. ve BK'nun 49. maddesinde belirlenen kişisel çıkarlar, kişilik haklarıdır. Kişilik hakları ise, kişisel varlıkların korunmasıyla ilgilidir. Kişisel varlıklar, bedensel ve ruhsal tamlık ve yaşam ile nesep gibi insanın, insan olmasından güç alan varlıklar ya da kişinin adı, onuru ve sır alanı gibi dolaylı varlıklar olarak iki kesimlidir. Tekniğin gelişimi ve yaşam koşullarına göre belirlenmiş varlıkların, açıklananlarla çörelenmesine, davaya konu olayın bu çerçeve dışında kalmasına göre manevi tazminat isteği reddedilmelidir. Yerel mahkemece, anılan yönler gözetilmeksizin davalı tarafın manevi tazminatla sorumlu tutulması doğru değildir. Bu nedenle kararın bozulması gerekmiştir

Gerekçeyle bozularak dosya yerine geri çevrilmekle, yeniden yapılan yargılama sonunda, mahkemece önceki kararda direnilmiştir. Hukuk Genel Kurulu'nca incelenerek direnme kararının süresinde temyiz edildiği anlaşıldıktan ve dosyadaki kağıtlar okunduktan sonra gereği görüldü:

**KARAR:** Dava, manevi tazminat istemine ilişkin olup; davacı tüketici gerçek kişi tarafından üretici firma hasım gösterilerek; 4077 Sayılı Kanun ve bu kanunda yapılan atf nedeniyle ayrıca genel hükümlere dayanılarak, tüketici mahkemesinde açılmış ve bu mahkemece karara bağlanmıştır. Davacı tüketici vekili, müvekkilinin 15.03.2007 tarihinde marketten aldığı rakının şişesini açıp bir miktar içtikten sonra, şişenin dibinde yabancı cisim ( böcek ölüsü ) görmesi üzerine mahkemeye

müracaatla tespit yaptırdığını, bilirkişinin böceğin şişe içine imalat aşamasında girmiş olabileceği konusunda görüş bildirdiğini, bunun üzerine imalat sırasında hijyen koşullarına uymayan davalının bu eylemi nedeniyle, sağlığının tehlikeye düştüğünü, bunun ayıplı mal imalatı ve haksız fiil teşkil ettiği gibi sözleşmeye aykırılık unsurlarını da içerdiğini, manen acı çektiğini, tüm hazır içecekleri tüketirken tiksinti duyduğu, ayrıca aile bireyleri ve diğer tanıdıklarına karşı küçük düştüğünü ve alay konusu olduğunu, ifadeyle 20.000,00.- YTL manevi tazminatın dava tarihi olan 21.06.2007 tarihinden itibaren yasal faiziyle davalı üreticiden tahsilini, istemiştir. Davalı taraf, davaya bakma görevinin tüketici mahkemesine ait olmadığını, davacının 30 gün içinde ayıp ihbarında bulunup, yasadan kaynaklanan haklarını kullanmadan eldeki davayı açtığını, ürünün kime ait olduğunun dahi bilinmediğini, davacının doğrudan doğruya cismani zarara uğramadığını, yaşam hakkı ve vücut bütünlüğünün ihlal edilmediğini, ifadeyle davanın reddini savunmuştur. Mahkemece, davanın kısmen kabulüne 7.700,00.- YTL manevi tazminatın dava tarihinden yasal faizi ile birlikte davalı taraftan tahsiline karar verilmiştir.

Davalı tarafın temyizi üzerine özel dairece; yukarıda başlık bölümünde ayrıntısı yer aldığı üzere, yasal hükümler değerlendirilerek somut olayda manevi tazminat isteme koşulları bulunmadığı gerekçesiyle karar bozulmuş; mahkemece önceki kararda direnilmiştir. Davaya bakma görevinin tüketici mahkemesine ait olduğu belirgin olduğu gibi; davaya konu rakının davalı tarafça üretilmiş olduğu, şişedeki böceğin üretim sırasında girmiş olabileceği, üreticiye husumet yöneltilebileceği, davaya bakma görevinin tüketici mahkemesine ait olduğu hususlarında yerel mahkeme ile özel daire arasında uyuşmazlık bulunmamaktadır. Direnme yoluyla Hukuk Genel Kurulu önüne gelen uyuşmazlık; mevcut yasal düzenlemeler ve dosya kapsamına göre, içinde sinek ölüsü bulunan içkinin bir kısmını içtikten sonra bu durumu fark eden tüketicinin, üretici davalıdan manevi tazminat isteyebilme koşullarının bulunup-bulunmadığı, noktasında toplanmaktadır.



İlkin, yasal düzenlemelerin irdelenmesinde yarar vardır: 4822 Sayılı Kanunla değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Ayıplı mal" başlıklı 4. maddesinde: Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilanlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir. Tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımındaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkına da sahiptir.

İmalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı, ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Ayıplı malın neden olduğu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde bunlar müteselsilen sorumludurlar. Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

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

gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılamaz. Bu hükümler, mal satışına ilişkin her türlü tüketici işleminde de uygulanır.

Aynı kanunun 30. maddesinde de; “Bu kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümler uygulanır.” denilmektedir.

818 sayılı Borçlar Kanunu’nun 41. maddesinde: “Gerek kasten gerek ihmal ve teseyyüp yahut tedbirsizlik ile haksız bir surette diğer kimseye bir zarar ıka eden şahıs, o zararın tazminine mecburdur. Ahlaka mugayir bir fiil ile başka bir kimsenin zarara uğramasına bilerek sebebiyet veren şahıs, kezalik o zararı tazmine mecburdur.”

Aynı kanunun, manevi tazminata ilişkin 47. maddesinde: “Hakim, hususi halleri nazara alarak cismani zarara duçar olan kimseye yahut adam öldüğü takdirde ölünün ailesine manevi zarar namiyle adalete muvafık tazminat verilmesine karar verebilir.” 49. maddesinde ise “Şahsiyet hakkı hukuka aykırı bir şekilde tecavüze uğrayan kişi, uğradığı manevi zarara karşılık manevi tazminat namiyla bir miktar para ödenmesini dava edebilir. Hakim, manevi tazminatın miktarını tayin ederken, tarafların sıfatını, işgal ettikleri makamı ve diğer sosyal ve ekonomik durumlarını da dikkate alır. Hakim, bu tazminatın ödenmesi yerine, diğer bir tazmin sureti ikame veya ilave edebileceği gibi tecavüzü kinayan bir karar vermekle yetinebilir ve bu kararın basın yolu ile ilanına da hükmedebilir.” Şeklinde düzenlemelere yer verilmiştir. Yine, 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu’nun 24. maddesi ise “Hukuka aykırı olarak kişilik hakkına saldırılan kimse, hakimden, saldırıda bulunanlara karşı korunmasını isteyebilir. Kişilik hakkı zedelenen kimsenin rızası, daha üstün nitelikte özel veya kamusal yarar ya da kanunun verdiği yetkinin kullanılması sebeplerinden biriyle haklı kılınmadıkça, kişilik haklarına yapılan her saldırı hukuka aykırıdır.” hükmünü amirdir.

Tüm bu yasal düzenlemeler göstermektedir ki, Satışa sunulan bir ürünün ambalajında etiketinde tanıtma ve kullanma kılavuzunda ürünle ilgili reklam ve ilanlarda, satıcı tarafından belirtilen hususların ve özelliklerin üründe bulunmaması veya tahsis ya da kullanım amacı bakımından malın değerinin veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik

eksiklikler ayıplı sayılır. Bu eksiklikleri taşıyan mal ve ürünler ise ayıplı maldır.

Üründe mevcut olan ayıp, açık veya gizli olabilir. Satılan üründe var olan ve gözle görülebilen, ilk bakışta fark edilebilen ayıplar açık ayıplı sayılır ve bu tür ayıpların malın teslim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde satıcıya bildirilmesi zorunludur.

Ayıba karşı sorumlu tutulanlar ayıba karşı daha uzun bir süre ile sorumluluk üstlenmemişlerse ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren 2 yıllık zamanaşımına; ayıplı malın neden olduğu her türlü zarardan dolayı yapılacak talepler ise 3 yıllık zamanaşımına tabidir.

Bu süre içinde, önüne ayıplı maldan kaynaklanan ve diğer zararlar kapsamında açılmış bulunan bir dava gelen hakim, hem tüketici hukukunu ve hem de açıkça atıf yapılan diğer yasal düzenlemeleri gözeterek, hal ve mevkiin icabına ve hatanın ağırlığına göre tazminatın suretini ve şumulünün derecesini tayin eyleyecek; hususi zararı da nazara alarak cismani zarara uğrayan olan kimseye manevi zarar namıyla adalete uygun tazminat verilmesine karar verebilecektir.

Yine şahsi menfaatleri haleldar olan kimse, hata vukuunda zarar ve ziyan ve hatanın hususi ağırlığı icap ettiği surette manevi zararın namıyla nakdi bir meblağ itasını da dava edebilecektir. Daha açık ifadeyle; manevi zarar, teknolojideki gelişmeler, ilişkilerde meydana gelen çeşitlilik, zarar türlerinin artması vs nedenlerle dar yorumlanmaması gereken, günün koşullarına ve olayın özelliğine göre hakimin serbestçe takdir edeceği, bir zarar çeşididir. Bunun dar yorumlanması yasanın lafzına da ruhuna da uygun düşmeyecektir. Nitekim, yargısal uygulamalarda ve öğretide de aynı yaklaşım benimsenmiştir. Kabul edilen yeni yaklaşıma göre, aralarında sözleşme ilişkisi bulunan taraflardan birisinin eylemi sözleşmeye aykırı olması yanında karşıdakinin ruhsal veya bedensel bütünlüğü açısından zarara da yol açıyorsa, haksız eyleme benzer bir etkinin varlığının kabulü ile oluşan manevi zararın tazmini gerekmektedir.

Nitekim, bu yaklaşım Hukuk Genel Kurulu kararlarına da yansımış; bavlunu kaybeden yolcunun açtığı manevi tazminat davasının kabulünün gerektiğine ilişkin 12.12.2001 gün ve 2001/11-1161 Esas, 2001/1152 Karar sayılı; yine nikah resimlerinin yanması nedeniyle, istenen manevi tazminatın kabulüne işaret eden 13.06.2001 gün ve 2001115-498 Esas, 20011508 Karar sayılı; yurt dışı seyahati sırasında çekilen filmlerin tabedilmesi için verildiği, fotoğrafçı tarafından kaybedilmiş olması nedeniyle manevi zarar oluştuğunu kabul eden 11.04.2001 gün ve 2001/15-331 Esas ve 2001/331 Karar sayılı ilamlarda benzer kabul şekli benimsenmiş; manevi zarar kavramı geniş yorumlanmıştır. Manevi zarar, kişilik değerlerinde oluşan objektif eksilme olup; duyulan acı ve çekilen ızdırap kişinin ruhsal bütünlüğünü bozucu etki yaratacağından bunun manevi zararı oluşturacağına da kuşku bulunmamaktadır.

Gerek yukarıda içerikleri açıklanan yasal düzenlemeler ve gerekse de yapılan tüm açıklamalar ışığında somut olay değerlendirildiğinde: Davalı üretici firma üretimini sağlık koşullarına ve konusunda yasal düzenlemelerde yer alan standartlara uygun şekilde gerçekleştirmekle yükümlüdür. Tüketicide reklam vs. yollarla uyandırdığı güveni sarsacak ihmal ya da hatalar içinde de olmamalıdır. Kanun koyucu bu nedenle tüketicinin ayıplı maldan kaynaklanan yasal başvuru yollarını düzenlerken, "her türlü zarardan dolayı yapılacak talepler" kavramına da yer verip, bu talepler için başvuru süresini daha da uzun tutarak, tüketici diğer haklarını kullansın kullanmasın, zararını bu yolla da giderebilmesi olanağı getirmiştir.

Somut olayda da; davalı yanca üretilerek satışa sunulan ürün (rakı); satın alan davacı tarafından, tüketilmeye başlanıp, bir miktar içildikten sonra şişe içerisinde bulunan yabancı cisim fark edilmiştir. Davacı bunun üzerine, hemen delil tespiti talebinde bulunarak, bu cismin ne olduğunun ve şişe içinde hangi aşamada girmiş olabileceğinin tespitini istemiştir. Yapılan inceleme sonucunda bu cismin sinek olduğu, imalat aşamasında şişeye girmiş olabileceği, şişenin bilyeli

kapak yapısı nedeniyle sonradan girmesi ya da konulmasının olanaklı olmadığı bildirilmiş; bu rapor davalı firmaya da tebliğ edilmiştir.

Davacı eldeki davayı, tüketici hukukundan kaynaklanan yasal başvuru haklarını kullanmaksızın, “diğer zararlar” cümlesinden açmış ve üründen bir miktar içtiğini ve bu durumun vücut bütünlüğü, beden ve ruh sağlığını ihlal ettiğini belirterek manevi tazminat isteminde bulunmuştur.

Davalı üretici firma vekili, yazılı savunmalarında ve özellikle 31.01.2008 tarihli duruşmadaki beyanında açıkça; dava konusu rakı şişesinin orijinalliği ile ilgili bir sorun bulunmadığını, ayrıca imalat aşamasında sineğin şişe içerisine girmesinin mümkün bulunduğunu, imalattan sonra bilyalı kapak sisteminin takılmasını müteakip, şişe içerisine sinek veya başka bir yabancı maddenin girmesinin mümkün olamayacağını bildirmiş olmakla, üretimden kaynaklanan ayıbın varlığı konusunda taraflar; mahkeme ve özel daire arasında uyuşmazlık bulunmamaktadır.

Mahkemece yapılan yargılama aşamasında alınan bilirkişi raporunda da aynı olgulara işaret edilmiş; ürünün ayıplı olduğu, ayrıca bu şekildeki bir rakının içilmesi halinde insan sağlığına zarar verebileceği, içende tiksinti veya isteksizlik meydana gelebileceği, görüşü bildirilmiştir. Raporda yer alan bu görüş, hayatın olağan akışına uygun olup; içtiği sıvının içinde sağlığa zararlı olabilecek ve mide bulantısı ve tiksinti uyandırabilecek bir cismin, daha açık ifadeyle sinek ölüsünün bulunması, normal her insanda aynı duyguyu yaratacak; aynı veya benzer bir ürünü içerken, eskiden olduğu gibi keyifli ve istekli olamayacak; tiksinti ve isteksizlik duyabilecek; sonuçta ruhsal bütünlüğü ve buna bağlı olarak da sosyal yaşamı bu olaydan etkilenecek; üstelik bilirkişinin açıkça ifade ettiği gibi sağlığa da zararlı bu durum nedeniyle bedensel sağlığı da tehlikeye girebilecektir. Yukarıda yer alan açıklamalar karşısında; satın aldığı ayıplı üründen (rakı) bir miktar tüketen davacının, ruh ve vücut bütünlüğünün bozulduğunun ve bu yolla uğradığı zararın, zarara neden olan davalı yanca tazmin edilmesi gerektiği, belirgindir.

Sonuç itibarıyla; toplanan tüm deliller, bilirkişi raporu ve tüm dosya içeriğine göre, yerel mahkemenin dava konusu ürünün ( rakı ) davacı tarafca satın alındığı, bir miktar tüketildikten sonra şişede bulunan yabancı maddenin ( sinek ) fark edildiği, şişenin orijinal olduğu, bilyalı kapak sistemi nedeniyle imalat aşamasından sonra şişe içerisine yabancı cisim girmesi veya konulmasının mümkün bulunmadığı, buna göre şişedeki yabancı maddenin depolama ve dolum sırasında girdiğini kabul etmek gerektiği, ürünün ayıplı olduğu, yabancı madde reaksiyonu nedeniyle içen şahsa zarar verebileceği, davacı tarafın bir miktar tükettikten sonra yabancı maddeyi fark ettiği, içilmiş olan rakı nedeniyle davacının vücut bütünlüğünün ve ruh sağlığının bozulduğu; bu nedenle de davacı yararına tazminat takdiri gerektiğine ilişkin kararı usul ve yasaya uygun olup; yerindedir. Ne var ki, tazminat miktarının usul ve yasaya uygun olup olmadığı hususu, özel dairesince incelenmediğinden, davalı vekilinin bu yöne ilişkin temyiz itirazlarının incelenmesi için dosyanın özel daireye gönderilmesi gerekir.

**SONUÇ:** Yukarıda açıklanan nedenlerle direnme kararı uygun olup, tazminat miktarına yönelik diğer temyiz itirazlarının incelenmesi için dosyanın 4. Hukuk Dairesi'ne gönderilmesine, 17.06.2009 gününde oyçokluğu ile karar verildi.

**T.C.**

**YARGITAY**

**13. HUKUK DAİRESİ**

**ESAS NO:2006/11331**

**KARAR NO:2006/15280**

**AYIPLI MAL**

**KREDİ VERENİN SORUMLULUĞU**

**“ÖZET”:** BELLİ BİR MALIN SATIN ALINMASINA BAĞLI OLARAK TÜKETİCİ KREDİSİ VEREN BANKA, MALIN AYIPLI ÇIKMASINDAN, SATICI VEYA SAĞLAYICI İLE BİRLİKTE MÜTESELSİLEN SORUMLUDUR.

**“İÇTİHAT METNİ”** :Taraflar arasındaki ayıba karşı tekeffül davasının yapılan yargılaması sonunda, ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın kabulüne yönelik olarak verilen hükmün, süresi içinde taraflar avukatı tarafından temyiz edilmesi üzerine, dosya incelendi, gereği konuşulup düşünüldü.

Davacı, davalı Ş... Otomotiv A.Ş.’den 2004 model Citroen marka araç satın aldığını, bunun için diğer davalı A...’dan kredi aldığını ve diğer davalı B... Otomotiv A.Ş.’nin de ithalatçı firma olduğunu öne sürerek, ayıplı aracın yenisiyle değiştirilmesine karar verilmesini istemiştir.

Davalılar, davanın reddini savunmuşlardır. Mahkemece, davalı A... hakkındaki davanın reddine, aracın yenisiyle değiştirilmesine karar verilmiş, hüküm, davacı, davalılardan Ş... Otomotiv A.Ş. ve B... Otomotiv A.Ş. tarafından temyiz edilmiştir. 1-Dosyadaki yazılara, kararın dayandığı delillerle yasaya uygun gerektirici nedenlere ve özellikle delillerin takdirinde bir isabetsizlik bulunmamasına göre, davalıların tüm temyiz itirazlarının reddi gerekir. 2-4822 sayılı Kanunla Değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un ayıplı mal ile ilgili 4. maddesinin 3. fıkrasında “İmalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ve 10. maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren, ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Ayıplı malın neden olduğu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu

olduğu takdirde, bunlar müteselsilen sorumludurlar. Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi, bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz." Ayrıca aynı Kanun'un 10. maddesinin 5. fıkrası "Kredi verenin, tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda satılan malın veya hizmetin hiç veya zamanında teslim edilmemesi halinde, kredi veren, tüketiciye karşı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olur." hükümleri kredi verenin sorumluluğunu düzenlemiştir. Somut olayda davalı banka, verdiği krediyi 17.11.2003 tarihli proforma faturaya bağlı olarak vermiş olup, proforma faturada kredi ile alınan aracın 2004 model Citroen C3 1.4 HDI 16V marka ve modellenli olduğu açıkça anlaşılmasına göre, bağlı kredi kullandıran davalı bankanın da sorumlu tutulması gerekirken, bu davalı hakkında mahkemece yanlış değerlendirme sonucu red kararı verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.

**SONUÇ:**Yukarıda 1.bentte açıklanan nedenlerden dolayı davalıların tüm temyiz itirazlarının reddine, 2. bentte açıklanan nedenlerden dolayı temyiz edilen hükmün davacı yararına (BOZULMASINA), peşin alınan harcın istek halinde davalılara iadesine, 22.11.2006 gününde oybirliğiyle karar verildi.



## **SÖZLEŞMELERDEKİ HAKSIZ ŞARTLAR**

### **Haksız Şart**

Satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır. (4077 Sayılı Kanun m.6/1 , Yön. m.4/d)

Bu tanımdan hareketle, Haksız Şart kavramının MK.2.maddesinin 4077 Sayılı Kanuna yansımaları olarak bakabiliriz.

### **Standart Sözleşme ve Müzakere Kavramları**

Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. (4077 m.6/3 , Yön. m. 5/1)

Tüketiciyle müzakeresi yapılmaksızın yazılı ve önceden hazırlanmış sözleşmeler genel olarak, model sözleşmeler (Banka Sözleşmeleri) veya katılma akitleri = iltihak sözleşmeler (Enerjisa, Aski Sözleşmeleri) veyahut ta tip sözleşmeler (Kapıdan satış, Abonelik Sözleşmeleri) şeklinde olur.

### **Tüketici Lehine Yorum İlkesinin Doktrinel İçtihatlarla Göre Gereçekler**

Prof. Dr. Haluk Tandoğan'a göre, bu tip sözleşmeler taraflardan biri için sözleşmeyi akdetme ya da vazgeçmeye indirgenmiş (Yani; şartları karşılıklı konuşulup kararlaştırılmayan) bir sözleşme özgürlüğü öngörür. Bu ise bir özgürlük değildir ki, korunsun.

Böyle bir durumda sözleşmenin zayıf olan taraf lehine yorumlanması gerekir. Bu durum, hakkaniyetin bir gereği olarak görülmelidir.

Gerçekten de, tarafların pazarlık etmedikleri, ya hep ya hiç kuralının geçerli olduğu, dolayısıyla zayıf olan tarafın içeriğine etki edemediği bir sözleşmenin “adil olmayan hükümlerini” sözleşme özgürlüğü prensibi çerçevesinde ayakta tutmak, güçlü olan tarafı, zayıf olan tarafın zaruri durumundan faydalandırmak olacaktır.

Doç. Dr. Yeşim Atamer'e göre standart sözleşmeler, bireysel sözleşmeler gibi olmayıp, şartları önceden oluşturulmuş; birden fazla sözleşme ilişkisinde kullanılmak amacıyla, sözleşmenin imza edilmesinden çok önce düzenlenmiş; bu haliyle belirsiz sayıda kişiyi bu sözleşmeye dahil etmeyi yani anlaşmayı değil katılmayı öngören bir anlayışın ürünüdür. Böylelikle kişi, kendisi için elverişsiz koşullar taşıyan sözleşmeyi, bu elverişsiz koşullara rağmen, akdetmek durumunda kalmaktadır. Çünkü; burada, tüketici, psikolojik açıdan bir zaaf içindedir. Sözleşmenin matbu hali ve herkes için uygulanıyor olması, adeta yasa benzeri ve dolayısıyla değişmez nitelikte olduğu görüşünü tüketicide hakim kılmaktadır.

İkinci olarak, tüketici, entelektüel açıdan bir zaaf içindedir. Sözleşme şartlarını okumak ve incelemek konusunda zamanı ve isteği olsa bile, gerekli hukuki donanımdan yoksun olduğu için bu şartları okuyup anlaması kendisi açısından çoğu zaman mümkün olmayacaktır.

Son olarak da, tüketici, organizasyon açısından bir zaaf içindedir. İşletmenin organizasyonu o şekilde oluşturulmuştur ki, tüketicikle sözleşme akdetmek için muhatap olan kişiler sıklıkla, herhangi bir yetkiye sahip değildir. Dolayısıyla tüketicinin bu konudaki çabalarına cevap verebilecek biri ile karşılaşma ihtimali çok düşüktür.

## **Tüketici Lehine Yorum İlkesinin Genel Hukuk İlkeleri İçerisindeki Yeri**

Yukarıda değinilen doktrinel açıklamalar ve genel kabul görenek yargısal içtihatlarla da desteklenen açıklamalarda görüldüğü gibi, Standart sözleşmelerin akdedilmesin de, tüketici, kendisi için elverişsiz olan koşullara karşı korunaksız olduğundan, sözleşmenin içeriğine yönelik bir denetim zorunluluğu vardır.

Şu haliyle, içerik denetimin emsal hukuki dayanaklarını ele alacak olursak, bir sözleşmenin hiçbir şekilde, emredici hukuk kurallarına ve ahlaka; toplumsal temel yargılara aykırı olamayacağı, gabin olarak vasıflandırılacak şekilde sözleşmenin bir tarafının zor durumda olmasından; tecrübesizliğinden faydalanılarak edimler arası açık denge sızlığı öngöremeyeceği; bir taraf aleyhine diğer tarafın dürüstlük kuralına aykırı hareket edemeyeceği; bir hakkın dürüstlük kuralına aykırı kullanılamayacağı gibi temel hukuk ilkeleri ile karşılaştığımız görülecektir.

### **Haksız Şartın Unsurları - Sonucu -İspat Şekli**

Haksız şartın üç unsuru vardır:

**1.** Sözleşmenin, tek taraflı; müzakere edilmeksizin düzenlenmesi. (Neredeyse tüm standart sözleşmeler gibi)

**2.** Taraflar arasında tüketici aleyhine dengesizliğe sebep olması.(Yarım sayfalık bir müzekkereyle yapılabilecek ipotek fekki için, tüketicinin ödeme yapmaması halinde fek işleminin gerçekleştirilmeyeceğine dair sözleşme maddesi gibi)

**3.** Sözleşmenin, İyiniyet kurallarına aykırı olarak düzenlenmesi (Mesela, sözleşmede tüketici aleyhine cezai şart içeren bir maddenin olması gibi)

Haksız şartın iki sonucu vardır:

1. İdari para cezası

2. Haksız şartın butlanla sakat sayılması, bağlayıcı olmamasıdır.

4077 Sayılı Kanun, butlan yaptırımını “kısmi butlan” olarak düzenlemiştir. Çünkü; taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede -sözleşmenin tamamı değil- sadece sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir. (m.6/2)

Diğer yandan, sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir

şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına butlan yaptırımının uygulanmasını engellemez. (m.6/4- Yön. m.5/2 )

Ayrık bir düzenleme olarak, **satıcı, sağlayıcı yanında kredi veren tarafından** tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar da batıl kabul edilmiştir. (Yön. m.7)

**Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir.** (m.6/5, Yön.m.5/3). Haksız şartın dışında kalan sözleşme hükümleri ise geçerliliğini muhafaza etmeye devam eder. (m.6/6)

### **Haksız Şartı Bertaraf Etme Amaçlı Düzenlemeler**

4077 Sayılı Kanun ve Haksız Şartlar Yönetmeliği ve sair tüm tüketici hukukuna ilişkin yönetmelikler, tüketicinin bilgilendirme ihtiyacının karşılanması ve haksız şart düzenlemelerinin önüne geçilmesi amacıyla, tüketici sözleşmelerini sıkı şekil şartlarına bağlamış, yazılı şekil, mutlak geçerlilik şartı kabul edilmiş, her sözleşme için mutlaka sözleşme metninde yer alması gereken bazı unsurlar sayılmış ve sözleşmelerin bir nüshasının tüketiciye verilmesi şart koşulmuştur.

Yine, tüketiciye sunulan sözleşmelerin “açık” ve “anlaşılır” bir dille yazılması zorunlu kabul edilmiştir. Sözleşmede yer alan bir şartın ne anlama geldiği hukukun yorum yöntemleriyle belirlenemiyorsa, tüketici lehine olan yorum tercih edilmesi öngörülmüştür. (Yön.m.6)

### **Mevzuatta Tahdidi Olarak Belirlenmemiş Olmakla Birlikte Açıkça Haksız Şart Olarak Kabul Edilen Haller**

Haksız şartlar yönetmeliği tahdidi olmaksızın, örnek mahiyetinde olarak hangi şartların haksız olarak nitelendirileceğini yönetmelik ekinde belirtmiştir. Bunlar:

1) Tüketicinin, satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin yapma veya yapmama şeklinde bir fiili sonucu hayatını kaybetmesi veya maddi

zarara uğraması halinde, satıcı, sağlayıcı veya kredi verenin yasal sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan şartlar,

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

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

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

**5)**Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicisyeyi, ölçüsüz derecede yüksek bir tazminatla mükellef kılan şartlar,

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

**7)**Satıcı, sağlayıcı veya kredi verene haklı sebeplerin varlığı dışında süresiz bir sözleşmeyi her hangi bir uyarıda bulunmaksızın fesh etme hakkı tanıyan şartlar,

**8)**Sürelı bir sözleşmenin, tüketicinin aksine bir beyanı olmaması halinde kendiliğinden uzatılmış sayılacağını öngören ve tüketicinin sözleşmeyi uzatmama yönündeki iradesini beyan etmesi için

sözleşmenin sona ereceği tarihten aşırı derecede uzak bir tarih saptayan şartlar,

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## KONUYA İLİŞKİN KARARLAR

T.C.

YARGITAY

13.HUKUK DAİRESİ

E.2009/14991

K.2010/5048

T.14.4.2010

**TAZMİNAT DAVASI (Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesindeki Düzenlemelerin Tüketici Davacının Aleyhine Olan ve Tüketiciyi Külfete Sokan Sözleşme Hükmünün Tüketici İle Ayrıca Müzakere Edilerek Kararlaştırılmadığı İçin Haksız Şart Olduğu)**

**HAKSIZ ŞART (Tazminat Davası - Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesindeki Düzenlemelerin Tüketici Davacının Aleyhine Olan ve Tüketiciyi Külfete Sokan Sözleşme Hükmünün Tüketici İle Ayrıca Müzakere Edilerek Kararlaştırılmadığı İçin Olduğu)**

**MAAŞA EL KONULMASI (Davacı Tüketici Olup Maaşının Tamamına Sözleşmenin Bu Hükmeleri Uyarınca Bloke Edilerek El Konulup Kredi Kartı Borçları İçin Takas Mahsup Uygulaması Haksız Şart İle İlgili Emredici Hükmü Bertaraf Etmek İçin Yapılan Bir Uygulama Olduğu)**

**BANKACILIK HİZMETLERİ (Sözleşmesindeki Düzenlemelerin Tüketici Davacının Aleyhine Olan ve Tüketiciyi Külfete Sokan Sözleşme Hükmünün Tüketici İle Ayrıca Müzakere Edilerek Kararlaştırılmadığı İçin Haksız Şart Olduğu) 4077/m.6, 7, 9, 10, 11, 31**

**ÖZET :** Davacı, davalı banka ile 2004 yılında Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi imzaladığını, bu sözleşme uyarınca adına kredi kartı ve vadesiz mevduat hesabı açıldığını, eğitim görevlisi olup maaş ve benzeri ödemelerinin davalı bankanın İzmit şubesindeki bu hesabı üzerinden yapıldığını, davalı bankanın ödeyemediği kredi kartı borçlarını gerekçe göstermek suretiyle hiçbir bildirim yapmadan 15.01.2008, 5.02.2006, 15.03.2008 tarihlerinde hesabına yatan üç aylık maaşlarının bankaca bloke edildiğini



Sözleşmedeki rehin ve temlike ilişkin hükümlerin haksız şart niteliğinde olup geçersiz olduğunu ileri sürerek davalının hesabındaki maaşına el koyma işleminin iptal edilerek bloke edilen paranın faizi ile tahsilini, bloke nedeniyle uğradığı maddi zarar için 3.000,00 TL ile üç ay boyunca uğradığı manevi zarar için 20.000,00 TL manevi tazminatın tahsilini talep etmiştir.

Davalı banka, davacı ile imzalanan Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesi uyarınca açılan hesabın sadece maaş hesabı olmayıp mevduat hesabı da olduğunu, sözleşmenin 47.maddesi, 136. maddesi ve 137. maddeleri uyarınca da bankaya rehinli olduğunu, sözleşme uyarınca bankaya rehinli bulunan hesaptan takas mahsup işlemi yapılmış olup maaş haczi uygulanmadığını,

Sözleşmenin açık hükümleri gereğince de davacıya bildirim yapılmasına gerek olmadığını, yapılan uygulamanın doğru olduğunu, alacaklarını sözleşme gereğince davacının hesabından tahsil ettiğini savunarak davanın reddine karar verilmesini istemiştir.

Mahkemece, davacının toplam 2.901,24 TL yatan maaşına bloke konularak kredi kartı borcunun takas-mahsup yolu ile ödenmesinin banka tarafından yapılan bu uygulamanın maaş haczi olmayıp sözleşme hükümleri gereğince rehinli hesaptan takas mahsup hakkının kullanılması olduğu gerekçesi ile davanın reddine karar verilmiş, hüküm, davacı tarafından temyiz edilmiştir.

4077 Sayılı Kanun'un 6. maddesi ile sözleşmelerdeki haksız şart düzenlenmiş ve "Satıcı ve sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyiniyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır.

Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir. Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.

Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez. Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir.

Taraflar arasındaki Bankacılık Hizmetleri sözleşmesinin 136. ile 137. maddelerindeki düzenlemelerin tüketici davacının aleyhine olan ve tüketiciyi külfete sokan sözleşme hükmünün tüketici ile ayrıca müzakere edilerek kararlaştırılmadığı için açıklanan yasa ve yönetmelik hükümleri karşısında haksız şart olduğu kabul edilmelidir.

Davacı tüketici olup maaşının tamamına sözleşmenin bu hükümleri uyarınca bloke edilerek el konulup kredi kartı borçları için takas mahsup uygulaması 4077 sayılı kanunun 6. maddesindeki haksız şart ile ilgili emredici hükmü bertaraf etmek için yapılan bir uygulamadır.

Hal böyle olunca, sözleşmedeki hükümlerin haksız şart olduğu kabul edilerek bu ilkeler çerçevesinde davacının zararı bu konuda uzman bilirkişi veya bilirkişiler kurulundan nedenlerini açıklayıcı taraf Hakim ve Yargıtay denetimine elverişli rapor alınarak belirlenmeli, bu yolla belirlenecek miktara hükmedilmelidir.

Mahkemece açıklanan bu hususlar gözardı edilerek davanın reddine karar verilmiş olması usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.

**SONUÇ:**Yukarıda açıklanan nedenlerle temyiz edilen hükmün temyiz eden davacı yararına BOZULMASINA, peşin alınan temyiz harcının istek halinde iadesine, 14.04.2010 gününde oybirliğiyle karar verildi.

**T.C.**

**YARGITAY**

**13.HUKUK DAİRESİ**

**ESAS NO:2008/3546**

**KARAR NO:2008/10759**

**KARAR TARİHİ:18.09.2008**

**ÖZET:** Sözleşmenin davacı satıcı tarafından matbu, standart olarak hazırlanıp boş olan kısımların rakam, isim ve adresler yazılarak doldurulduğu, sözleşmenin on iki punto koyu siyah harflerle düzenlenmediği görülmektedir. Bu durumda sözleşmedeki tüketici aleyhine olan hükmün haksız şart olduğunun kabulü gerekir.

(2004 S. K. m. 67) (4077 S. K. m. 6, 6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10, 10/A, 11/A, 31) (Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik m. 7)

**DAVA:** Taraflar arasındaki itirazın iptali davasının yapılan yargılaması sonunda, ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın kısmen kabulüne; kısmen reddine yönelik olarak verilen hükmün süresi içinde davalı avukatınca temyiz edilmesi üzerine dosya incelendi, gereği konuşulup düşünüldü.

**KARAR:** Davacı, dava dışı Salim ile imzalanan cari hesap sözleşmesi başlıklı sözleşme gereğince davalının müşterek borçlu müteselsil kefil olduğunu, yapılan alışveriş bedellerinin ödenmediğini, başlatılan icra takibine davalının itiraz ettiğini ileri sürerek itirazın iptali ile % 40 icra inkar tazminatına karar verilmesini istemiştir.

Davalı, borcun tamamının ödendiğini, kefalet miktarını 1.000,00.YTL'ye indirdiğini savunarak davanın reddini dilemiştir.

Mahkemece, davalının savunmasını ispatlayamadığı, yapılan alışveriş bedellerinin ödenmediği gerekçesiyle davanın kısmen kabulü ile 2.753,22.YTL asıl alacak ve 688,30.YTL tazminat olmak üzere toplam 3.441,52.YTL için itirazın iptaline, takibin devamına, asıl alacak üzerinden aylık % 12 faiz uygulanmasına karar verilmiş; hüküm, davalı tarafından temyiz edilmiştir.

1- Dosyadaki yazılara, kararın dayandığı delillerle yasaya uygun gerektirici nedenlere ve özellikle delillerin takdirinde bir isabetsizlik bulunmamasına göre davalının aşağıdaki bendin dışında kalan sair temyiz itirazlarının reddi gerekir.

2- 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4822 Sayılı Kanunla değişik 6. maddesi ile sözleşmelerdeki haksız şart düzenlenmiş ve "Satıcı ve sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır. Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir. Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez. Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir. 6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10, 10/A ve 11/A maddelerinde yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen tüketici sözleşmeleri en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenir" hükmü, yine 4077 Sayılı Kanunun değişik 6 ve 31. maddelerine dayanılarak hazırlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin 7. maddesinde "satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır" hükmü getirilmiştir.

Taraflar arasındaki 16.08.2002 tarihli sözleşmenin özel şartlar başlıklı 6. maddesinin E bendinde; "borç taksitlerinin vadesinde ödenmemesi halinde, aylık %10 faiz hesaplanmasını ve borç yekununa eklenerek icraya konmasını, icra takibinde % 10 avukatlık ücreti ile yargı giderleri ve icra masraflarını ayrıca borcun % 25'i tutarında maktu tazminat ödemeyi müştereken ve müteselsilen ödemeyi kabul ve taahhüt ederler" şeklinde düzenleme bulunmaktadır.

Yukarıda yapılan açıklamalar ışığında, 18.08.2002 tarihli sözleşme incelendiğinde; sözleşmenin davacı satıcı tarafından matbu, standart olarak hazırlanıp boş olan kısımların rakam, isim ve adresler yazılarak doldurulduğu, sözleşmenin on iki punto koyu siyah harflerle düzenlenmediği görülmektedir. Davacı, tüketici aleyhine olan ve tüketiciyi tazminat ve fahiş faiz borcu külfeti altına sokan sözleşme hükmünün tüketici ile ayrıca müzakere edilerek kararlaştırıldığını iddia ve ispat edememiştir. Böyle olunca sözleşmedeki % 25 oranında tazminat ve aylık % 10 faiz alınacağına dair hükmün açıklanan yasa ve yönetmelik hükümleri karşısında haksız şart olduğu kabul edilmelidir. Dolayısıyla davacının bu sözleşme hükmüne dayalı olarak tazminat ve aylık % 10 faiz istemesi olanaklı olmadığı gibi mahkemece asıl alacağı takip tarihinden itibaren aylık % 12 faiz işletilmesi de doğru bulunmamıştır. Mahkemece yukarıda açıklanan hususların göz ardı edilerek hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup bozmayı gerektirir.

**SONUÇ:** Yukarıda açıklanan nedenlerle temyiz edilen kararın davalı yararına BOZULMASINA, peşin alınan temyiz harcının istek halinde iadesine, 18.09.2008 gününde oybirliği ile karar verildi.

## **TAKSİTLE SATIŞLAR**

Taksitle satış 4077 Sayılı Kanun'un 6/A maddesinde düzenlenmiştir. Bir sözleşmenin taksitle satış sayılabilmesi için bazı şartların gerçekleşmesi gerekmektedir.

### **Şartları**

#### **1) Satım Bedelinin En Az İki Taksitle Ödenmesi Şartı**

Tüketici ile satıcının mal veya hizmet alımı için yapmış oldukları sözleşmede satım bedelinin en az iki taksit halinde ödeneceği kararlaştırılmışsa bu sözleşmede taksitle satış sözleşmesidir. Satış bedelinin tamamının sözleşme anında ödenmesi durumunda artık taksitle satıştan bahsedilemez.

#### **2) Mal Veya Hizmetin Sözleşmenin Düzenlendiği Anda Teslim veya İfa Edilmesi Şartı**

Taksitle satış sözleşmesinde ikinci önemli unsur da mal veya hizmetin sözleşmenin düzenlendiği anda tüketiciye teslim veya ifa edilmesidir. Teslim veya ifa sözleşmenin düzenlenmesi anında değil de daha sonra yerine getirilecekse bu durumda taksitle satış sözleşmesinden bahsedilemez.

#### **3) Sözleşmenin Yazılı Şekilde Yapılması Şartı**

Taksitle satış sözleşmesi yazılı şekilde yapılması zorunludur. Kanunda taksitle satış sözleşmesinin yazılı olarak düzenlenmesi gerektiği açıkça ifade edilmiş ve şekil serbestisinden uzaklaşarak sözleşmenin yazılı hazırlanması zorunluluğu getirilmiştir. Taksitle satış sözleşmesinde hangi unsurların bulunması gerektiği de maddede ayrıntılı olarak sayılmıştır. Buna göre;

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

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

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

**d)** Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,

**e)** Peşinat tutarı,

**f)** Ödeme planı,

**g)** Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları gibi asgari bilgilerin taksitle satış sözleşmesinde yer alması zorunlu hale getirilmiştir.

Satıcı veya sağlayıcı, bu bilgilerin sözleşmede yer almasını sağlamak ve taraflar arasında akdedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlüdür.

### **Tüketiciden Alınan Senedin Her Bir Taksit Ödemesi İçin Ayrı Ayrı Alınması Şartı**

Taksitli satışlarda uygulamada satıcı veya sağlayıcının tüketiciden sözleşme bedelinin garantisi olarak sözleşme bedeli kadar kıymetli evrak aldığı bilinen bir gerçektir. Tüketici daha önceki taksitlerini ödemiş olmasına rağmen, ödenmeyen taksitlerinde temerrüde düştüğünde imzaladığı sözleşme bedeli tutarındaki senet karşısına çıkarılarak ödenmiş taksitlerin borçtan mahsubu yapılmayarak tüm sözleşme bedelinden sorumlu tutulabiliyordu.

İşte tüketicinin böyle bir durumla mağdur edilmemesi için taksitle satışlarda mal veya hizmetin toplam bedelinin tek bir senede bağlanması hukuka aykırı bulunarak senet, her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde ve sadece nama yazılı olarak düzenlenmesi gerekçesi ile maddede yeni bir yasal düzenleme yapılmış ve bu yasal düzenleme 14.06.2003 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Tüketicinin imzalamış olduğu taksitle satış sözleşmesinde taksit bedeli ne kadar ise o kadar bedelli senet düzenlenmesi, taksit sayısı ne kadar ise o sayıda ayrı senet düzenlenmesi ve senetlerin nama yazılı olması gerekmektedir. Aksi halde Kanun kambiyo senedini geçersiz saymıştır.

## Önceden Ödeme İmkânı

Taksitle satışlarda 6/A maddesi tüketiciye taksitlendirdiği miktarı önceden ödeme imkânı vermektedir. Buna göre taksitlerin vadesinden önce borcun tamamını kapatmak isteyen tüketiciye kanun bu imkânı tanımış ve bunun yanında bir taksit miktarından az olmamak üzere birden fazla taksit ödemek isteyen tüketiciye de aynı hakkı vermiştir. Her iki durumda da tüketiciye faiz indirimi yapılması zorunludur.

## Tüketicinin Taksitleri Ödemede Temerrüde Düşmesi

Tüketicinin taksitlerinden birinin veya birkaçının ödenmesinde temerrüde düşmesi halinde satıcı veya sağlayıcı kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkı aşağıdaki şartların her birinin olması halinde kullanılabilir.

- a) Satıcı veya sağlayıcı bu hakkını saklı tutmuşsa,
- b) Satıcının veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması
- c) Tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi ve ödenmeyen taksit toplamının satış bedelinin en az onda biri olması
- d) Satıcı veya sağlayıcının tüketiciye en az bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması

## Tüketici Aleyhine Değişiklik Yapma Yasağı

Taksitle satış sözleşmesindeki hiçbir madde veya şart tüketici aleyhine değiştirilemez. Kanun koyucu bu madde ile sözleşmenin zayıf tarafı olan tüketiciyi koruma altına alarak tüketici taraf aleyhine değişiklik yapma yasağı getirmiştir.

Örneğin Sözleşme şartlarında tüketiciye bir ayda birden fazla taksit ödemesi halinde vade farkı uygulanmayacağı veya faiz indirimi yapılacağı şartının kaldırılarak faizi ile birlikte malın bedelin tahsil edileceği şeklinde şartın değiştirilmesi Madde 6/A 'da yazan aleyhe değişiklik yasağına aykırılık teşkil eder ayrıca haksız şart olarak mahkeme tarafından değerlendirilir. Tüketici aleyhine hiçbir şekilde değiştirilemez.



## **KONUVA İLİŞKİN KARARLAR**

**T.C.**

**YARGITAY**

**13. HUKUK DAİRESİ**

**E. 2009/1088**

**K. 2009/2553**

**T. 26.2.2009**

**TAKSİTLE SATIŞ (4077 S.Y'nin 4822 Sayılı Yasa İle Değiştirilen Önceki Halinde Taksitli Satışlarda Sadece Nama Yazılı Senet Düzenlenebileceği, Emre Yazılı Senet Düzenlenemeyeceğine İlişkin Kısıtlayıcı Bir Hüküm Bulunmadığı)**

**SENET DÜZENLENMESİ (Taksitli Satışlarda Sadece Nama Yazılı Senet Düzenlenebileceği-Emre Yazılı Senet Düzenlenemeyeceğine İlişkin Kısıtlayıcı Bir Hüküm 4077 S.Y'nin 4822 Sayılı Yasa İle Değiştirilen Önceki Halinde Bulunmadığı)**

**NAMA YAZILI SENET (Taksitli Satışlarda Sadece Nama Yazılı Senet Düzenlenebileceği-Emre Yazılı Senet Düzenlenemeyeceğine İlişkin Kısıtlayıcı Bir Hüküm 4077 S.Y'nin 4822 Sayılı Yasa İle Değiştirilen Önceki Halinde Bulunmadığı)**

**ÖZET:** 4077 sayılı Yasa'nın 4822 sayılı Yasa ile değiştirilen önceki halinde, taksitli satışlarda sadece nama yazılı senet düzenlenebileceği, emre yazılı senet düzenlenemeyeceğine ilişkin kısıtlayıcı bir hüküm bulunmadığına göre, davaya konu bonolar tanzim tarihi itibarıyla geçerlidir.

**DAVA :** Semra vekili ile 1- Müflis E ... İnş. ve Turizm Ltd. Şti. 2- M ... -A ... Factoring Finans Hiz. A.Ş. vekili aralarındaki dava hakkında ( Ankara Dördüncü Asliye Tüketici Mahkemesi )'nden verilen 21,02.2008 gün ve 315-83 sayılı hükmün Dairemizin 27.10.2008 tarih ve 6727-12380 sayılı ilamıyla bozulmasına karar verilmişti. Süresi içinde davacı avukatınca kararın düzeltilmesi istenilmiş olmakla dosya incelendi, gereği konuşuldu:

**KARAR:** Davacı, davalı E ... Ltd. Şti'nin kat karşılığı inşaat sözleşmesi ile yaptığı dairelerden birisini 24.10.2002 tarihli harici sözleşme ile satın aldığını, davalıya satış bedeline karşılık bonolar verdiğini, bu güne kadar 264.000.000.000 TL ve 24.250 USD ödeme yaptığını, ancak davalının sözleşmeden doğan yükümlülüğünü yerine getirip daireyi teslim etmediğini, bundan sonra da teslim edemeyeceğinin anlaşıldığını, davalıda halen ödenmemiş her biri 12.000.000.000 TL lik 8 adet bononun bulunduğunu, satıcının bu bonoları diğer davalı M. - A. A.Ş.'ye ciro ettiğini belirterek, bu bonolardan dolayı borçlu olmadığının tespitine karar verilmesini istemiştir.

Davalılar, davanın reddine karar verilmesini dilemiştir.

Mahkemece davanın kabulüne dair verilen kararın, M. – A. A.Ş. tarafından temyiz edilmesi üzerine, Dairemizin 2008/6727-12380 sayılı ve 27.10.2008 tarihli kararı ile bozulmuş, davacı karar düzeltme talebinde bulunmuştur.

Davacı ile davalılardan E. İnş. Ltd. Şti. arasında, 24.10.2002 tarihinde bu davalının yüklenici olarak yapmakta olduğu binadan 21 nolu dairenin 400.000.000.000 TL bedelle davacıya satıldığı, konutun en geç 31.12.2004 tarihinde davacıya teslim edildiği, davacının 24.10.2002 keşide tarihli her biri 12.000.000.000 TL bedelli 31 adet toplam 360.000.000.000 TL bedelli bonoları davalıya verdiği, bu bonolardan dava tarihi itibarıyla 25.09.2004 vade tarihinden başlayıp her ay teselsül eden 8 adet toplam 96.000.000.000 TL bedelli bonoların ödenmediği, buna karşılık satıcının da sözleşmeden doğan yükümlülüğünü yerine getirmediği, bu bonoların diğer davalı M. – A. A.Ş.'ye ciro edildiği dosya içeriği ile sabit olduğu gibi, bu hususlar tarafların ve mahkemenin kabulündedir. **4822 sayılı Yasa ile değişik 4077 sayılı Yasa'nın 6/A maddesi taksitli satışlarda; sözleşmeden ayrı olarak kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenecekse, bu senet bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde ve sadece nama yazılı olarak düzenlenir. Aksi halde kambiyo senedi geçersizdir, düzenlemesini getirmiştir. Ancak bu yasal düzenleme 14.06.2003 tarihinde yürürlüğe girmiş olup, somut uyuşmazlıkta sözleşme 24.10.2002 tarihinde yapılıp, davaya konu bonolar da**

**aynı tarihte keşide edildiğinden, uyuşmazlığın çözümünde 4077 sayılı Yasa'nın 6/4. maddesi hükümleri değil, 4077 sayılı Yasa'nın değişiklikten önceki 6. maddesi hükümlerinin uygulanması gerekir.** 4077 sayılı Yasa'nın 4822 sayılı Yasa ile değişiklikten önceki dönemde ise, taksitli satışlarda sadece nama yazılı senet düzenlenebileceği, emre muharrer senet düzenlenemeyeceğine dair kısıtlayıcı hüküm yoktur. Öyleyse davaya konu emre muharrer senetler tanzim tarihi itibarıyla geçerli olup, bu senetlerin iptali genel hükümler doğrultusunda istenebilir. Şayet bonolar ciro edilmişse, TTK'nın 690-599. maddesi hükümleri karşısında keşideci, lehdar ile kendi arasındaki doğrudan doğruya mevcut olan münasebetlere dayanan defileri müracaatta bulunan hamile karşı ileri süremez. Meğer ki poliçeyi iktisap ederken, bile bile borçlunun zararına hareket etmiş olsun. Öyle olunca dava konusu bonoların M. – A. AŞ.'nin vadeden önce ciro yoluyla hamili olup olmadığı, geçerli bir ciro varsa iyiniyetli hamil olup olmadığı konusunda, her iki tarafın delilleri toplanarak sonucuna uygun karar verilmesi gerekçesi ile mahkeme kararının bozulması gerekirken, zuhulen somut olayda uygulama yeri olmayan 4822 sayılı Yasa ile değişik 4077 sayılı Yasa'nın 6/ A maddesi hükmüne göre bozulduğu bu kez yapılan inceleme ile anlaşıldığından, davacının karar düzeltme isteminin kabulü ile Dairemizin bozma kararı kaldırılmalı ve mahkeme kararı açıklanan değişik gerekçe ile bozulmalıdır.

**SONUÇ:** Davacının karar düzeltme talebinin kabulü ile Dairemizin 2008/6727-12380 sayılı ve 27.10.2008 tarihli bozma kararının kaldırılmasına, mahkeme kararının yukarıda açıklanan, değişik gerekçe ile (BOZULMASINA), 26.02.2009 gününde oybirliğiyle karar verildi.

T.C.

YARGITAY

13. HUKUK DAİRESİ

E. 2008/6234

K. 2008/12643

T. 28.10.2008

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI KAPSAMINDA TAKSİTLE SATIŞ (Davacının vadesi gelmemiş taksitler için davalıya bir hafta süreli ihtarname çekmediği için bu alacakları için talepte bulunamayacağı)**

**HAKİMİN TARAFLARIN İDDİA VE SAVUNMALARIYLA BAĞLI OLMASI (Davacı İcra Takibinde Alacağına Yasal Faiz Yürütülmesini İstemiş ve İşlemiş Faiz Miktarını Bildirdiği Halde Talep Aşılarak Avans Faizi Yürütülmesinin İsabetsiz Olduğu)**

**FAİZ (İtirazın İptali - Davacı İcra Takibinde Alacağına Yasal Faiz Yürütülmesini İstemiş ve İşlemiş Faiz Miktarını Bildirdiği Halde Talep Aşılarak Avans Faizi Yürütülmesinin İsabetsiz Olduğu)**

4077/m.6/A

1086/m. 74

**ÖZET:**Davacı icra takibinde alacağına yasal faiz yürütülmesini istemiş ve işlemiş faiz miktarını bildirdiği halde, mahkemece HUMK'nun 74. maddesi gözetilmeksizin talep aşılarak avans faizi yürütülmesi ve işlemiş faize hükmedilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir.

**DAVA:** Taraflar arasındaki itirazın iptali davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın kısmen kabulüne kısmen reddine yönelik olarak verilen hükmün süresi içinde davalı avukatınca temyiz edilmesi üzerine dosya incelendi gereği konuşulup düşünüldü.

**KARAR:**Davacı, davalıya taksitle satılan TV ve bilgisayar bedeli ödenmediği için 4.411.25 YTL asıl alacak 20.53 YTL işlemiş temerrüt

faizi olmak üzere toplam 4.431.78 YTL alacağın yasal faizi ile tahsili için icra takibi yaptıklarını, ancak takibe itiraz edildiğini belirterek itirazın iptali ile %40 icra inkar tazminatının tahsilini istemiştir.

Davalı, satışa konu bilgisayarın teslim edilmediğini alacağın muaccel olmadığını savunarak davanın reddini dilemiştir.

Mahkemece, taraflar arasında taksitli satış sözleşmesi yapıldığı, davacının 4077 Sayılı Yasanın 6/A maddesi gereği vadesi gelmemiş taksitler için davalıya bir hafta süreli ihtarname çekmediği için bu alacakları için talepte bulunamayacağı vadesi gelen ödenmeyen taksit tutarının 1.204.00 YTL ve işlemiş faiz tutarının 64.01 YTL olduğu gerekçesiyle takibin 1.268.01 YTL üzerinden asıl alacağa avans faizi yürütülmek suretiyle devamına, % 40 oranında inkar tazminatının tahsiline karar verilmiş; hüküm, davalı tarafça temyiz edilmiştir.

### **KARAR:**

**1-** Dosyadaki yazılara, kararın dayandığı delillerle yasaya uygun gerektirici nedenlere ve özellikle delillerin takdirinde bir isabetsizlik bulunmamasına göre davalının aşağıdaki bentlerin kapsamı dışında kalan sair temyiz itirazlarının reddine karar vermek gerekir.

**2-** Davacı icra takibinde alacağına yasal faiz yürütülmesini istemiş ve işlemiş faiz miktarını 20.53 YTL olarak bildirdiği halde, mahkemece HUMK'nun 74. maddesi gözetilmeksizin talep asılarak avans faizi yürütülmesi ve 64.01 YTL işlemiş faize hükmedilmesi usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir.

**3-** Dava kısmen kabul edildiği halde reddedilen miktar için kendini vekille temsil ettiren davalı lehine vekalet ücretine hükmedilmemesi usul ve yasaya aykırı olup, bozma nedenidir.

**SONUÇ:**Yukarıda (1) nolu bentte açıklanan nedenlerle davalının sair temyiz itirazlarının reddine, (2) ve (3) nolu bentte açıklanan nedenlerle hükmün davalı lehine BOZULMASINA, 28.10.2008 gününde oybirliğiyle karar verildi.

## **DEVRE TATİL SÖZLEŞMESİ**

Devre Tatil Sözleşmeleri, 4077 sayılı yasada, “en az üç yıl süre için yapılan ve bu süre zarfında yıl içinde, belirli veya belirlenebilecek ve bir haftadan az olmayacak bir dönem için bir veya daha fazla sayıdaki taşınmazın kullanım hakkının devri ya da devri taahhüdünü içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, yazılı sözleşme ya da sözleşmeler grubudur” şeklinde tanımlanmıştır.

### **Devre Tatil Sözleşmesinin Unsurları**

Devre Tatil Sözleşmesi, atipik sözleşmelerden karma sözleşme niteliğindedir. Devre Tatil Sözleşmesinde, devre tatile konu taşınmazdan yararlanma söz konusu olması nedeniyle kira sözleşmesi unsuru, devre tatile konu taşınmazın ortak yerlerin bakım ve temizliği nedeniyle hizmet sözleşmesi unsuru, tüketicinin bedel ödemesi nedeniyle satış sözleşmesi veya kira sözleşmesi unsuru bulunmaktadır.

### **Devre Tatil Sözleşmesinin Usul Ve Esasları**

Tüketicinin korunması gayesiyle, 4077 sayılı yasada, Devre Tatil Sözleşmesinin usul ve esaslarının yönetmelikle düzenleneceği hüküm altına alınmıştır. Bu hüküm çerçevesinde 13.06.2003 tarih, 25137 sayılı Resmi Gazetede “Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” yayımlanmıştır.

Mezkur Yönetmeliğin 5. maddesine göre devre tatil sözleşmesinde bulunması gereken usul ve esaslar şöyledir;

1) Devre tatil sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Kanunda, “nüsha” ifadesinin kullanılması nedeniyle, sözleşmenin fotokopisinin tüketiciye verilmesi yeterli olmayıp, sözleşmenin iki nüsha olarak hazırlanıp imzalanması ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi gerekmektedir.

**2) Sözleşmede;**

**a)** Tüketicinin, sağlayıcının ve malikin isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,

**b)** Sözleşme konusu hakkın niteliği, kapsamı ve kullanım koşulları,

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

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

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

**e)** Taşınmazın bakım ve onarımının, yönetim ve idaresinin ne şekilde olacağına ilişkin açıklamalar,

**f)** Sözleşmenin süresi ve sözleşme konusu hakkın kullanılabilirliği dönemi,

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

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

**ı)** Sözleşme konusu hakkın devir veya takas edilmesinin mümkün olup olmadığı,

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

**j)** Tarafların sözleşmeyi imzaladığı yer ve tarihe ilişkin bilgilerin yer alması gerekmektedir.

## Cayma Hakkı

Devre Tatil Sözleşmelerinde, cayma hakkı ve bu hakkın ne şekilde kullanılacağı, cayma bildirimlerinin gönderileceği sağlayıcıya ilişkin bilgilerin bulunması yasal zorunluluktur. Cayma hakkına ilişkin kayıtların, Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin cayma hakkını düzenleyen 6. maddesine aykırı olmamalıdır.

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

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

Bu hüküm uyarınca tüketici, 10 gün içerisinde, hiçbir hukuki ve cezai müeyyide üstlenmeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Bu süre içerisinde cayma hakkını kullanan tüketiciden hangi ad altında olursa olsun herhangi bir ödeme veya borç altına sokucu herhangi bir belge imzalaması talep edilemez.

Cayma hakkının başlayacağı tarih duruma göre farklılık arz etmektedir. Eğer sözleşme, tüketiciye pazarlanan devre tatil hakkının kullanılacağı yerde imzalanmışsa, tüketicinin cayma hakkı sözleşme tarihi itibarıyla başlar. Şayet sözleşme hizmetin sunulacağı yerden başka bir yerde imzalanmışsa, bu durumda cayma hakkı ilk kullanımdan sonra başlar. Bu nedenle, sözleşmenin imzalandığı tarih ve yer önem arz etmekte olup, sözleşmede, sözleşmenin imzalandığı yerin ve tarihin yazılması gerekmektedir.



## **Sözleşmede Bulunması Gereken Şartların Eksikliği**

Devre Tatil Sözleşmesinde yer alması gereken ve 5 inci maddede belirlenen asgari koşullardan biri eksik olduğu takdirde tüketici, sözleşmeyi imzaladığı tarihten itibaren 3 ay içinde bir bildirimde bulunarak, bu sürenin sonuna kadar eksikliğin giderilmesini talep ve aksi takdirde sürenin bitiminde sözleşmenin kendiliğinden sona ermiş olacağını ihbar edebilir.

Bu süre içinde eksiklik giderildiği takdirde, cayma hakkı için 6 ncı maddede öngörülen süre, eksikliği giderici bilginin yazılı olarak tüketiciye ulaştırıldığı tarihten itibaren işlemeye başlar.

Buna karşılık süre içinde eksiklik giderilmez ise sözleşme 3 aylık sürenin bitiminde kendiliğinden sona erer. Bu halde tüketici bedel, cezai şart tutarı veya tazminat adı altında hiçbir ödemeyle yükümlü tutulamaz; yaptığı ödemeler varsa bunlar da sona erme tarihinden itibaren 10 gün içinde kendisine iade edilir.

## **Kredi Sözleşmesi**

Şayet, tüketicinin devre tatil sözleşmesi nedeniyle ödediği bedel kısmen veya tamamen sağlayıcı tarafından ya da sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak karşılanıyorsa, cayma hakkının kullanılması halinde, kredi sözleşmesi de hiçbir tazminat veya cezai şart tutarını ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın kendiliğinden sona erer. Ancak bunun için, cayma bildiriminin kredi verene de yazılı olarak iletilmesi gerekir.

## **Sorumsuzluk Kaydı**

Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 9. Maddesine göre, sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin mezkur Yönetmelikte yer alan, haklarını kullanmaktan feragat ettiği dair veya sağlayıcının Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.

## Tanıtım Broşürü

Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliği, sağlayıcıya, sözleşme yapılmasından önce bazı bilgileri içeren broşür hazırlama ve verme yükümlülüğü getirmiştir. Bu broşür, devre tatil sözleşmesinin tamamlayıcı parçası niteliğinde olup, devre tatil sözleşmesinde taraflar aksini kararlaştırmadıkça ve mücbir sebepler dışında, broşürde yer alan şartlarda değişiklik yapılamaz.

Bu broşürde;

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

**b)** Taşınmazın bakım ve onarım, yönetim ve idaresinin ne şekilde olacağına ilişkin açıklamalar,

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

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

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

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

## Devre Tatil Sözleşmesinin Kapıdan Satış Niteliği

Kapıdan satış, işyeri gibi satış mekanları dışında önceden mutabakat olmaksızın yapılan tecrübe ve muayene koşullu satışlardır. Devre tatil sözleşmesinin aynı zamanda “kapıdan satış” niteliği taşıması durumunda, kapıdan satışlara ilişkin hükümler özellikle cayma hakkının tanınmasına dair hüküm uygulanır. Bu durumda, tüketici, mal veya hizmetin tecrübe ve muayene edilmesinden sonra 7 gün içerisinde cayma hakkına sahiptir.

## **KONUVA İLİŞKİN KARARLAR**

**T.C.**

**YARGITAY**

**13. HUKUK DAİRESİ**

**ESAS NO :2004/844**

**KARAR NO:2004/8276**

**KARAR TARİHİ: 31.05.2004**

4077 sayılı Tüketici Kanununda yer alan hükümler buyurucu nitelikte hükümler olup, tarafların sözleşme serbestisi ilkeleri çerçevesinde imzalayacakları sözleşmelerin yasanın bu buyurucu hükümlerine aykırı olmaması gerekir. Taraflar arasında yapılan devre tatil sözleşmesi kapıdan satış niteliğindedir. Bu tür satışlarda tüketici 7 günlük tecrübe ve muayene süresi sonuna kadar malı kabul veya hiçbir gerekçe göstermeden reddetmekte serbesttir. Uyuşmazlık, bu tür satışlarda cayma hakkının ne zaman başlayacağı hususundadır. Taraflar arasındaki devre tatil kullanım başlangıcı sözleşme tarihinden ileri bir tarihtir. Dosya kapsamından tesislerin tamamlanarak faaliyete geçip geçmediği, davacının tatil hakkını kullanıp kullanmadığı anlaşılamadığından, mahkemece bu konuda araştırma ve inceleme yapılarak tesislerin tamamlanıp davacının tatil hakkını kullanıp kullanmadığı belirlenmeli, cayma hakkının mal ve hizmetin tecrübe ve muayene edilmesinden sonra başlayacağı göz önünde tutularak sonucuna göre karar verilmelidir.

**T.C.**

**YARGITAY**

**13. HUKUK DAİRESİ**

**ESAS NO :2004/5531**

**KARAR NO:2004/14707**

**KARAR TARİHİ: 18.10.2004**

Taraflar arasında yapılan devre tatil sözleşmesi kapıdan satış niteliğindedir. Kapıdan satışlar, satış mekanları dışında önceden mutabakat olmaksızın yapılan tecrübe ve muayene koşullu satışlar olup bu tür satışlarda tüketicinin 7 günlük tecrübe ve muayene süresi sonuna kadar malı kabul veya hiçbir gerekçe göstermeden reddetme hakkı vardır. Bu tür satışlarda 4077 sayılı Yasanın 8/2. maddesinde kararlaştırılan cayma hakkının ne zaman başlayacağı önemlidir. Sözleşmenin taraflarca imzalanması ile cayılıp cayılmayacağının bildirilmesi arasında süresinde sözleşme henüz hükümlerini doğurmaz. Sözleşmenin hükümleri bu aşamada askıda olup, tüketici bu süre içinde caymazsa sözleşme başladığından itibaren hükümlerini doğurur, cayması halinde başlangıcından itibaren hüküm doğurmaz. Olayda, taraflar arasında devre satış sözleşmesi imzalanmakla birlikte, kullanım başlangıcı ileri bir tarih olup dönem tarihinin ise 10. hafta olarak kararlaştırılması karşısında cayma süresinin ancak bu tarihte başlayacağının kabulü gerekir.

## **PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ**

Paket tur sözleşmeleri, 4077 sayılı yasada, “ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmelerdir.” Şeklinde tanımlanmıştır.

### **Paket Tur Sözleşmesinin Unsurları**

Paket Tur Sözleşmesi, atipik sözleşmelerden karma sözleşme niteliğindedir. Devre Tatil Sözleşmesinde, tüketicinin gezi yapılacak yere kadar taşınmazı nedeniyle taşıma sözleşmesi unsuru, tüketicinin konaklatılması nedeniyle kira sözleşmesi unsuru, tüketicinin bedel ödemesi nedeniyle satış sözleşmesi unsuru bulunmaktadır.

### **Paket Tur Sözleşmesinin Usul Ve Esasları**

4077 sayılı yasanın 6/C maddesinde, Paket Tur Sözleşmesinin usul ve esaslarının yönetmelikle düzenleneceği hüküm altına alınmıştır. Bu hüküm çerçevesinde 13.06.2003 tarih, 25137 sayılı Resmi Gazetede “ Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik” yayımlanmıştır.

Mezkur Yönetmeliğin 5. maddesine göre paket tur sözleşmesinde bulunması gereken usul ve esaslar şöyledir;

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

**2)** Sözleşmede;

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

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

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

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

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

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

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

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

ı) Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,

i) Peşinat tutarı,

j) Ödeme planı,

k) Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları yer alması gerekmektedir.

### **Fiyat Değişiklikleri**

Sözleşmede öngörülen fiyat ve koşullar değiştirilemez. Ancak, liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişikliklerine bu hüküm uygulanmaz.

Seyahat acentası, paket turdan önce, yukarıda verilen nedenlerle meydana gelen fiyat artışını tüketiciye derhal bildirir. Bu durumda tüketici herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeden dönme hakkını kullanır ya da değişiklikleri ve fiyat üzerindeki etkisini açıkça belirten ek sözleşmeyi kabul eder.

Tüketici, sözleşmeden döndüğü takdirde; seyahat acentasının kendisine ikame bir paket tur sunabilmesi halinde eşdeğerde bir başka paket tur alma ya da sözleşme kapsamında ödemiş olduğu tüm bedeli 10 gün içinde geri alarak sözleşmeden dönme haklarından birini kullanabilir.

### **Sözleşmenin Devri**

Tüketici, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, hareketten en az 7 gün önce seyahat acentasına niyetini bildirerek rezervasyonunu, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren bir üçüncü kişiye devredebilir. Bu durumda, paket turu devreden ve devralan, sözleşmeye taraf seyahat acentasına karşı, bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ilave masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludurlar.

### **Seyahat Acentasının Sözleşmeyi Feshetmesi**

Seyahat acentasının sözleşmeyi feshetmesi halinde tüketici uğradığı zarar oranında tazminat hakkına sahip olur. Ayrıca, seyahat acentası, tüketicinin o güne kadar yaptığı tüm ödemeleri ve tüketiciyi borç altına sokan tüm belgeleri 10 gün içinde tüketiciye iade eder.

Sözleşmenin feshi, kayıt edilen tüketici sayısının, paket turun düzenlenmesi için gerekli olan sayıya ulaşmaması ve bu durumun bir fesih sebebi olduğunun sözleşmede yer alması ya da seyahat acentası gerekli tüm özeni göstermiş olmasına rağmen, mücbir sebeplerden kaynaklanması halinde tüketicinin tazmin hakkı doğmaz.

### **Sorumluluk**

Sözleşmeye taraf seyahat acentası sözleşmeden doğan yükümlülüklerin gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı sorumludur. Ancak sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi tüketicinin kusuruna veya mücbir bir sebebe dayanıyorsa, seyahat acentası sorumlu tutulamaz.

Paket tur sırasında, seyahat acentasının sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması

ya da sağlamayacağıının anlaşılması durumunda; seyahat acentası, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

Söz konusu düzenlemeleri yapmak mümkün değilse, ya da bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilmez ise; seyahat acentası tüketicinin hareket yerine veya kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğerde ulaşım imkanı sağlar. Tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri 10 gün içinde iade eder ve gerekli hallerde tüketicinin zararını tazmin eder.

### **Sorumsuzluk Kaydı**

Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede tüketicinin bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya seyahat acentasının bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.

### **Bildirim**

Tüketici, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi halini, hizmetin ifa edilmesi gerektiği ya da ifa edildiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde ilgili hizmet sağlayıcısına ve seyahat acentasına bildirmek zorundadır.

### **Tanıtım Broşürü**

Seyahat acentası, paket tur hakkında bilgi isteyen tüketiciye tanıtım amaçlı bir broşür vermek zorundadır. Broşürün içerdiği hususlar, seyahat acentası için bağlayıcıdır. Söz konusu özelliklerde yapılacak değişiklikler ancak broşürde açıkça belirtilmek ve sözleşme akdedilmeden önce tüketiciye bildirilmek şartıyla, sözleşme akdedildikten sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir.



Bu broşürde;

- a)** Vergiler dahil fiyat ve ödeme koşulları,
- b)** Gidilecek yer ve ulaşım biçimi,
- c)** Kalınacak yerin özellikleri,
- d)** Yemek ve gezi planı,
- e)** Paket tur programı,
- f)** Uluslararası seyahatlerde pasaport ve vize koşulları,
- g)** Seyahat acentasının, paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih, gösterilir.

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

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

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

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

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

---

**KONUVA İLİŞKİN KARARLAR**

**T.C.**

**YARGITAY**

**13. HUKUK DAİRESİ**

**ESAS NO:2010/3213**

**KARAR NO:2010/13240**

**KARAR TARİHİ:14.10.2010**

Davacıların havayolunda saatlerce bekledikten sonra, üç aktarma yapmak suretiyle, bir gün gecikmeli olarak otele vardıkları, davalı şirketin bir gün eksik hizmet verdiği, dönüş yolculuğunda valizlerinin kaybolduğu, valizlerinin bulunması için İstanbul'da konaklamak zorunda kaldıkları, tatillerinin sıkıntı ve strese neden olduğu, davacıların şahsiyet haklarının hukuka aykırı bir şekilde zarar gördüğü anlaşıldığı durumda, tarafların ekonomik ve sosyal durumları incelenerek davacılar lehine, olayın oluşuna uygun ve makul bir manevi tazminata hükmedilmesi gerekir.

**T.C.**

**YARGITAY**

**13. HUKUK DAİRESİ**

**ESAS NO:2011/2194**

**KARAR NO:2011/9866**

**KARAR TARİHİ:22.06.2011**

Davacı paket tur sözleşmesi kapsamında tatil yapmak için davalı ile sözleşme yaptığını ancak davalının sözleşmeden doğan yükümlülüğünü yerine getirmediğini bu sebeplerle huzurlu bir tatil geçiremediğini belirterek maddi ve manevi tazminat isteminde bulunmuştur. Davalının ayıplı hizmet verdiği dosya içeriğinden anlaşıldığı gibi bu husus mahkemenin de kabulündedir. Davalının tatil için gerekli ortamı sağlamayarak davacının kişilik haklarından olan ruhsal bütünlüğünün saldırıya uğradığının kabulü gerekir. Hal böyle olunca davacı lehine uygun bir tazminata hükmedilmesi gerekir.

**T.C.**

**YARGITAY**

**13. HUKUK DAİRESİ**

**ESAS NO:2011/2670**

**KARAR NO:2011/10460**

**KARAR TARİHİ:30.06.2011**

Manevi tazminat bir olay sebebiyle duyulan manevi üzüntü ve zararın mümkün olduğu ölçüde giderilmesidir. Amaç, zarara uğrayanda bir huzur hissi vermektir. Bu sebeple manevi tazminat ne bir ceza ne de gerçek anlamda bir tazminattır. 5 yıldızlı otelde konaklayacakları taahhüdü sebebiyle paket tur sözleşmesi imzalayan, bu hususta yakın arkadaşlarını da sözleşme yapmaları için ikna eden ve tatil için kısa bir süre kala davalının taahhüdüne uymayıp 4 yıldızlı tesiste rezervasyon yapması sebebiyle başka bir yerde tatil yapmak zorunda kalan davacıların manevi olarak üzüntü ve sıkıntı yaşadıklarının kabulü gerekir. Öte yandan davacıların arkadaşı olup aynı durumda kalan dava dışı kişinin açtığı dava sonucu manevi tazminata hükmedildiği ve kararın onandığı dosyadaki belge ve bilgilerden anlaşılmaktadır. Mahkemece tarafların sosyal ve ekonomik durumu, davaya konu olayın özelliği dikkate alınarak davacılar yararına uygun bir miktar manevi tazminata hükmedilmesi gerekir.

## **KAMPANYALI SATIŞLAR**

Kampanyalı Satışlar 4077 Sayılı Kanun'un 7. Maddesinde düzenlenmiştir.

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

### **Şartları**

#### **a)Gazete, Radyo, Televizyon İlanı veya Benzer Yollarla Duyurulması**

Bu maddeye göre; kampanyalı satışlardan bahsedebilmek için bu tür satışların "gazete, radyo, televizyon ilanı ve benzeri yollarla tüketiciye duyurularak düzenlenmesi" gerekmektedir. Öncelikle satış için duyuru veya ilan yapma önkoşulu yerine getirilmelidir.

#### **b)Malın veya Hizmetin Daha Sonra Teslim veya İfa Edilmesi**

Üretici, ithalatçı ve satıcıların düzenlediği satışlarda "**daha sonra teslim**" olgusu söz konusu olmadığı sürece bu satılan kampanyalı satış olarak değerlendirilmesi mümkün olmamaktadır. **Kampanyalı Satışlara İlişkin Uygulama Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik**"te asıl unsurun "**malın veya hizmetin daha sonra teslim veya ifa edilmesi**" olduğu öne çıkartılarak "Bu Yönetmelik hükümleri, kampanyalı satışlar ile kampanyalı satış olarak nitelendirilmeyen ancak, **malın veya hizmetin daha sonra teslim veya ifa edilmesi suretiyle yapılan her türlü satışı** ve bu satışları yapan gerçek veya tüzel kişilere ilişkin uygulama esaslarını kapsar" ibaresi kullanılmıştır. Dolayısıyla sözleşme kurulduğu anda teslim veya ifa edilen mal veya hizmetler kampanyalı satış sözleşmesinin konusunu oluşturmaz.

#### **Sözleşmenin Yazılı Yapılması Zorunluluğu**

Kampanyalı Satışların yazılı yapılması gerektiği hem Kanun'un 7. Maddesi'nde, hem de Kampanyalı Satışlara İlişkin Usul ve Esasları

Hakkında Yönetmelik'in 6. Maddesinde açıkça belirtilmiştir. Buna göre;

Kampanyalı satışlarda satıcı veya sağlayıcı aşağıdaki bilgileri yazılı olarak bildirmek ve taraflar arasında akdedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır.

**a)**Tüketicinin ve kampanyayı düzenleyenin isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,

**b)**Sözleşmenin düzenlendiği tarih,

**c)**Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak peşin satış fiyatı,

**d)**Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,

**e)**Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuzunu geçmemek üzere gecikme faizi oranı,

**f)**Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,

**g)**Ön ödeme tutarı,

**h)**Ödeme planı,

**i)**Kampanya bitiş tarihi,

**j)**Mal veya hizmetin teslim veya ifa tarihi ve şekli,

**k)**Mal veya hizmetin marka, model, renk ve benzeri ayırıcı özellikleri,

**l)**Tüketicinin ödemelerinin, malın teslim ve hizmetin ifa edileceği tarihe kadar sigorta ettirilmesi veya banka teminatı altına alınmasına ilişkin şartlar.

Bu şartların hepsinin bir arada olması ile kampanyalı satıştan söz edilebilir. Aksi halde sözleşme kampanyalı satış olarak nitelendirilemez.

## Sorumluluk

Kanun'un Kampanyalı Satışlar maddesinin 3. fıkrası 21.02.2007 tarih ve 5582 Sayılı Kanun'la değiştirilerek ilan ve taahhüt edilen mal veya hizmetin teslimatının veya ifasının hiç ya da gereği gibi yapılmaması durumunda satıcı, sağlayıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı yanında kredi veren müteselsilen sorumlu hale getirilmiş ve bu maddenin kapsamı genişletilerek "konut finansmanı" da kampanyalı satışlara dahil edilmiştir. Buna göre; "İlan ve taahhüt edilen konutun teslimatının hiç, gereği gibi ya da zamanında yapılmaması durumunda, 10/B maddesinin dokuzuncu fıkrasına göre kredi veren konut finansmanı kuruluşu, satıcı, sağlayıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici, ithalatçı ile birlikte, kullandığı kredi miktarı kadar müteselsilen sorumludur. Konut finansmanı kuruluşları tarafından 10/B maddesinin dokuzuncu fıkrasına göre verilen kredilerin devrolması halinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu devam eder. Krediyi devralan kuruluş bu madde kapsamında sorumlu olmaz."

Üreticinin satıcı yanında müteselsilen kampanyalı satıştan sorumlu olması için bu kampanyalı satıştan haberinin olması ve aynı zamanda tüketicinin de kampanyalı satış koşullarının yerine getirmiş olması gerekmektedir.

Yargıtay kararlarına göre üretici-imalatçının Kampanyalı satışlardan satıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olabilmesi için **"ortada bir kampanyalı satışın bulunması ve tüketici tarafından da kampanyalı satış koşullarının yerine getirilmiş olması gerekir. Satıcı tarafından üretici firmanın bilgisi dışında yapılan kampanyalı satıştan üretici firmanın sorumlu tutulmasına yasal olanak bulunmamaktadır."**

Malın teslim ya da hizmetin ifa süresi sözleşmenin düzenlendiği tarihten itibaren hiçbir şekilde on iki ayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallar için ise otuz ayı geçemez. Satıcı veya sağlayıcı mal veya hizmeti teslim veya ifa edeceği tarihe kadar olan tüketicinin toplam ödemelerinin karşılığını sigorta ettirmek veya banka teminat mektubu vermek zorundadır.

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

### **Cayma Hakkı**

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

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

### **Taksitli Kampanyalı Satışlar**

Kampanyalı Satışlara İlişkin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'in 9. Maddesinde düzenlenmiştir.

Taksitli kampanyalı satışlarda, tüketici borçlandığı toplam miktarı önceden ödeme hakkına sahiptir. Tüketici aynı zamanda bir taksit miktarından az olmamak şartıyla bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür. Satıcı veya sağlayıcı taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını sözleşmeye koyacağı bir şartla saklı tutmuşsa, bu hak ancak,

**a)**Satıcı veya sağlayıcının sözleşmeden doğan edimlerini yerine getirmiş olması,

**b)**Tüketicinin birbirini takip eden en az iki taksiti ödemedede temerrüde düşmesi ve ödenmeyen taksit toplamının satış bedelinin en az onda biri olması,

**c)**Tüketicinin kalan borçlarını ödemesi için bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunulması halinde kullanılabilir.

Kampanyalı Satışlara İlişkin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik kampanyalı satışları da kendi içinde ikiye ayırmıştır. Bunlar;



### a) İzne tabi kampanyalı satışlar

### b) İzne tabi olmayan kampanyalı satışlar

İki satış şekli arasındaki ayırıcı fark Bakanlık'tan alınacak izindir. İzne tabi satışlar sadece belli ürün ve hizmet satışları için kabul edilmektedir. Hangi satışlar için izin gerektiği de Bakanlığın yayımlamış olduğu yönetmelikte sayılarak gösterilmiştir. Bunlar; konut ve tatil amaçlı taşınmaz, motosiklet, otomobil ve minibüs satışlarıdır.

Eğer bunlara ilişkin kampanya yapılacaksa Bakanlık'tan önceden **"Kampanyalı Satış İzin Belgesi"** almak gereklidir. Kampanyalı satış ülke genelinde yapılacaksa Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünden yerel düzeyde yapılacaksa İl Müdürlüğüne başvuru yapacaklardır.

İzne tabi olsun ya da olmasın tüm kampanyalı satışlarda yasal bir takım yükümlülüklerin yerine getirilmesi gereklidir. Örneğin; yazılı sözleşme yapmak, kampanya başlangıç ve bitiş tarihleri ile mal ya da hizmetin teslim tarihi ve ifa şeklini göstermek, mal ya da hizmet teslim edilinceye kadar tüketicinin yaptığı ödemeleri sigortalamak, Bakanlık'tan bir izin alınmışsa bu izin belgesini reklam ve ilanlarda kullanmamak, mal teslim edilmeden cayma hakkı kullanılırsa yapılan ödemeleri iade etmek, mal yada hizmetin ifa süresini sözleşmeden itibaren 12 ayı (konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda 30 ay) geçirmemek vs. gibi.

Bu nedenle satış "kampanyalı satış" değilse; yukarıda sayılan yükümlülükleri yerine getirme zorunluluğu bulunmamaktadır. Ancak her ne kadar ortada gerçek bir kampanyalı satış olmasa bile doğrudan "tüketiciyi" hedef alan ve gazete, radyo, televizyon ilanı ve benzeri yollarla yapılacak satış teşvik amaçlı kampanyalar ve kura çekmek suretiyle veya başka bir şekilde teslim tarihlerinin belirlendiği satış türüne de Kampanyalı Satışlara İlişkin Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümleri uygulanacaktır.

## KONUVA İLİŞKİN KARARLAR

T.C.

YARGITAY

HUKUK GENEL KURULU

E. 2009/4-101

K. 2009/139

T. 29.4.2009

**ÖN ÖDEMELİ KAMPANYA İLE SATIŞ (Eşyaların Teslim Edilmemesi Sebebi İle Bedelinin Tazmini İstemi - Satışa İlişkin Her Hangi Bir Yazılı Sözleşme Bulunmayıp Kampanyalı Satış İçin Hiçbir Şart Yerine Getirilmediği/Davalı Üretici Aleyhine Verilen Hüküm Doğru Görülmediği)**

**EŞYALARIN TESLİM EDİLMEMESİ (Bedelinin Tazmini İstemi - Satışa İlişkin Her Hangi Bir Yazılı Sözleşme Bulunmayıp Kampanyalı Satış İçin Hiçbir Şart Yerine Getirilmediği/Davalı Üretici Aleyhine Verilen Hüküm Doğru Görülmediği)**

**KAMPANYALI SATIŞLAR (Eşyaların Teslim Edilmemesi Sebebi İle Bedelinin Tazmini İstemi - Satışa İlişkin Her Hangi Bir Yazılı Sözleşme Bulunmayıp Kampanyalı Satış İçin Hiçbir Şart Yerine Getirilmediği/Davalı Üretici Aleyhine Verilen Hüküm Doğru Görülmediği)**

**4077/m.7**

**ÖZET** :Dava, ön ödemeli kampanya ile satın alınan eşyalarının teslim edilmemesi sebebi ile bedelinin tazmini istemine ilişkindir. Satışa ilişkin her hangi bir yazılı sözleşme bulunmayıp kampanyalı satış için hiçbir şart yerine getirilmemiştir. Bu nedenle davalı üretici aleyhine verilen hüküm doğru görülmemiş kararın bu nedenle bozulması gerekmiştir.

**DAVA** :Taraflar arasındaki "alacak" davasından dolayı yapılan yargılama sonunda; Ankara 7.Tüketici Mahkemesince davanın kısmen kabulüne dair verilen 14.12.2006 gün ve 2005/343 E- 2006/1174

K. sayılı kararın incelenmesi davalılardan A... A.Ş. vekili tarafından istenilmesi üzerine, Yargıtay 4.Hukuk Dairesinin 17.04.2008 gün ve 2007/7787-2008/5488 sayılı ilamı ile; (... Dava, ön ödemeli kampanya ile satın alınan eşyalarının teslim edilmemesi sebebi ile bedelinin tazmini istemine ilişkindir. Mahkemece davanın kısmen kabulüne karar verilmiş, hükmü davalılardan üretici firma olan A... A.Ş. temyiz etmiştir.

Davacı, davalılardan A'in bayisi olan diğer davalı Y. Ev Gereçleri Ltd. Şti'nden buzdolabı ve çamaşır makinesi almak için satıcı ile sözlü sözleşme yaptığını ve bu sözleşmeye dayalı olarak taksitlerin tamamını ödediğini, buna rağmen bayiiin kapandığını ve eşyaların kendisine teslim edilmediğini bildirip, teslim edilmeyen eşyaların bedellerinin tazminini talep etmiştir.

4077 Sayılı Kanunun 7. maddesinin son fıkrasının atfı ile 6/A maddenin ikinci paragrafına göre "taksitle satış sözleşmesinin yazılı şekilde yapılması zorunludur" ve bu maddede sözleşmede yer alması gereken hususlar tek tek sayılmıştır. Bu hususlara ek olarak aynı yasanın 7. maddesinde kampanyalı satışlarda yazılı sözleşmede ayrıca "kampanyanın bitiş tarihi, malın teslim tarihi ve şekli" de yazılı olmak zorundadır. Bunun dışında kampanyayı düzenleyen bu sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek zorundadır. Somut olayda davacının da kabul ettiği gibi ortada her hangi bir yazılı sözleşme bulunmayıp kampanyalı satış için yukarıda sayılan hiçbir şart yerine getirilmemiştir. (Şu halde davalı üretici aleyhine verilen hüküm doğru görülmemiş kararın bu nedenle bozulması gerekmiştir.), gerekçesiyle bozularak dosya yerine geri çevrilmeyle, yeniden yapılan yargılama sonunda, mahkemece önceki kararda direnilmiştir.

Hukuk Genel Kurulunca incelenerek direnme kararının süresinde temyiz edildiği anlaşıldıktan ve dosyadaki kağıtlar okunduktan sonra gereği görüldü:

**KARAR** :Tarafların karşılıklı iddia ve savunmalarına, dosyadaki tutanak ve kanıtlara, bozma kararında açıklanan gerektirici nedenlere

göre ve özellikle, 4077 Sayılı Kanun'un 7/2.maddesindeki "Kampanyalı satış olarak nitelendirilemeyen ancak, malın veya hizmetin bilahare teslim veya yerine getirilmesi koşuluyla yapılan her türlü satışlar da birinci fıkra hükmüne tabidir." hükmünün, 06.03.2003 gün ve 4822 sayılı Kanun ile yürürlükten kaldırılmış olmasına; Yerel Mahkemece direnme kararının gerekçesinde sözü edilen, malın bilahare teslimi şartıyla yapılan ve kampanyalı satış olarak nitelendirilemeyen satışlarda, üreticinin satıcı ile birlikte sorumlu tutulması gerektiğini öngören Yargıtay 13.Hukuk Dairesinin 13.12.1999 gün ve Esas: 1999/9298, Karar: 1999/9485 sayılı ilamının, 4822 sayılı Kanun ile yapılan söz konusu değişiklikten önceki döneme ait bir uyuşmazlığa ilişkin bulunmasına; Kampanyalı Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'in 5. maddesinde yer alan ve satılan malın tesliminden üreticiyi satıcıyla birlikte müteselsilen sorumlu tutan hükmün de, sadece kampanyalı satışlarla sınırlı bir içerik taşımasına, somut olayda ise kampanyalı satışın söz konusu olmamasına ve bu yönün çekişmesiz bulunmasına göre, Hukuk Genel Kurulu'nca da benimsenen Özel Daire Bozma kararına uyulmak gerekirken, önceki kararda direnilmesi usul ve yasaya aykırıdır. Bu nedenle direnme kararı bozulmalıdır.

**SONUÇ :** Davalılardan A. A.Ş. vekilinin temyiz itirazlarının kabulü ile, direnme kararının Özel Daire bozma kararında gösterilen nedenlerden dolayı H.U.M.K.nun 429.maddesi gereğince BOZULMASINA, istek halinde temyiz peşin harcının geri verilmesine, 29.04.2009 gününde oybirliğiyle karar verildi.

T.C.

YARGITAY

4. HUKUK DAİRESİ

E. 2010/9419

K. 2010/10707

T. 21.10.2010

**KAMPANYALI SATIŞ (Mal Bedelinin Tahsili – Kampanyalı Satışlarda Üreticinin Satıcı İle Birlikte Sorumlu Tutulabilmesi İçin Ortada Bir Kampanyalı Satışın Bulunması ve Tüketici Tarafından da Kampanyalı Satış Koşullarının Yerine Getirilmiş Olması Gerektiği)**

**MAL BEDELİNİN TAHSİLİ**

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI**

**4077/m. 7**

**ÖZET :** Kampanyalı Satışlarda üreticinin satıcı ile birlikte sorumlu tutulabilmesi için ortada bir kampanyalı Satışın bulunması ve tüketici tarafından da Kampanyalı Satış koşullarının yerine getirilmiş olması gerekir. **Satıcı tarafından üretici firmanın bilgisi dışında yapılan kampanyalı Satıştan üretici firmanın sorumlu tutulmasına yasal olanak bulunmamaktadır.**

**DAVA :** Davacı N. vekili tarafından, davalı A... A.Ş. ve diğeri aleyhine 23.11.2009 gününde verilen dilekçe ile malların teslim edilmemesi nedeniyle teslimi veya ödenen bedelin iadesinin istenmesi üzerine mahkemece yapılan yargılama sonunda; davanın kabulüne dair verilen 02.03.2010 günlü kararın Yargıtay'ca incelenmesi davalılardan A... A.Ş. vekili tarafından süresi içinde istenilmekle, temyiz dilekçesinin kabulüne karar verildikten sonra tetkik hakimi tarafından hazırlanan rapor ile dosya içerisindeki kağıtlar incelenerek gereği görüldü:

**KARAR:** Davacı, davalılardan A... A.Ş.'nin bayiliğini yapan diğerk davalı U... Dayanıklı Tüketim Malları Ticaret ve Sanayi Ltd. Şti.'nin

düzenlediği Katma Değer Vergisi ve Özel Tüketim Vergisi indirimli kampanyadan A... marka çamaşır ve bulaşık makinesi satın aldığı, bedelini ödediği halde malın teslim edilmediğini; malları, A... adına duyduğu güven nedeniyle satın aldığı; kampanyalı Satış nedeniyle üretici ve satıcının sorumlu olduğunu belirterek, satın aldığı malların teslimini, olmadığı takdirde ödediği bedelin davalılardan alınmasını istemiştir. Davalılardan A. A.Ş. ise; davacının, A. A.Ş. tarafından düzenlenen bir kampanyaya katılmadığını, bayi ile kampanya dışı bir sözleşme ilişkisine girdiğini, satış bedelini satıcıya ödediğini, Tüketicinin Korunması Hakkında Yasa'nın 7. maddesinin koşulları bulunmadığından üretici olarak sorumlulukları bulunmadığını bildirecek, istemin reddedilmesi gerektiğini savunmuştur.

Yerel mahkemece, satıcı U. Ltd. Şti.'nin, A. markasını kullanarak tüketicide güven uyandırdığı, A. A.Ş. tarafından bayilik ilişkisinin sona erdirilmesi işlemlerine başlanmışsa da satış gününde bayi veya acente olarak ticari ilişkilerinin sürdüğü, ürünlerinin bayi tarafından satılma izin verildiği gerekçesiyle, üretici ile satıcı birlikte sorumlu tutularak istem kabul edilmiş; karar davalılardan üretici A. A.Ş. tarafından temyiz olunmuştur.

4822 sayılı Yasa ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Yasa'nın Kampanyalı Satışları düzenleyen 7. maddesinde; gazete, radyo, televizyon ilanı ve benzeri yollarla tüketiciye duyurularak düzenlenen Kampanyalı Satışlarda tüketicinin zarara uğramasını önlemek amacıyla düzenlemeler yapılmıştır. Kampanyalı Satışlarda üreticinin satıcı ile birlikte sorumlu tutulabilmesi için ortada bir kampanyalı satışın bulunması ve tüketici tarafından da kampanyalı Satış koşullarının yerine getirilmiş olması gerekir.

Dosyadaki kanıtlardan, davacının davalılardan U. Dayanıklı Tüketim Malları Ticaret ve Sanayi Ltd. Şti. ile sözleşme düzenlediği ve malın bedelini de kredi kartı ile bu Şirket'e ödediği anlaşılmaktadır. Yapılan bu sözleşmenin, davalılardan üretici A. A.Ş.'ye bildirildiğine ve üreticinin de kampanyalı satış düzenlediğine ilişkin bir belge bulunmamaktadır. Davacının sunduğu, A. A.Ş. yetkilisinin Katma Değer Vergisi ve Özel Tüketim Vergisi indirimli kampanya

düzenlediklerine ilişkin bir açıklamasının internet çıktısında kampanyalı satış koşullarından ve benzerinden söz edilmemektedir. Kaldı ki davalı üretici A. A.Ş. kampanyalı satış olmadığını savunmuştur.

Yerel mahkemece açıklanan yönler gözetilerek, bilgisi dışında yapılan kampanyalı Satıştan sorumlu tutulmasına yasal olanak bulunmadığı sonucuna varılan üretici A. A.Ş. hakkındaki istemin reddedilmesi gerekirken, satıcı ile birlikte onun da sorumlu tutulmuş olması usul ve yasaya uygun düşmediğinden kararın bozulması gerekmiştir.

**SONUÇ** :Temyiz olunan kararın yukarıda gösterilen nedenlerle (BOZULMASINA) ve peşin alınan harcın istek halinde geri verilmesine, 21.10.2010 gününde oybirliğiyle karar verildi.

## **KAPIDAN SATIŞLAR**

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 8. maddesi Kapıdan satışlar başlığı ile düzenlenmiştir. Bu düzenlemeye göre; kapıdan satışın işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında yapılan satımlar olduğu ifade edilmektedir.

Maddenin ikinci fıkrasında; Bakanlığın, kapıdan satışlarda aranılacak nitelikleri, bu kanuna tabi olan ve olmayan kapıdan satışları ve kapıdan satışlara ilişkin uygulama usul ve esasları belirlediği hususu hükme bağlanmıştır. Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 5. maddesinde bu yönetmelik kapsamında faaliyette bulunan satıcı veya sağlayıcıların merkezlerinin bulunduğu ildeki müdürlüklere başvurarak kapıdan satış yetki belgesi almak zorunda oldukları hükme bağlanmıştır.

### **Başvuru Sırasında Satıcı Veya Sağlayıcılardan İstenen Belgeler:**

**a)**Bakanlığın internet sayfasında ilan edilen örneğe uygun iki adet kapıdan satış yetki belgesi,

**b)**Tüketicilerin cayma hakkını iletebileceği adres ve telefon bilgileri,

**c)**Kapıdan satışa konu olacak mal veya hizmetin listesi,

**ç)**Kapıdan satış yapılması öngörülen il veya iller,

**d)**Tüketicilerin ödemelerini yapabilecekleri banka, posta ve benzeri hesap bilgileri,

**e)**Satıcı veya sağlayıcı temsil etmeye yetkili olanların noter onaylı imza sirküleri,

**f)**Satıcı veya sağlayıcının kayıtlı olduğu odadan alacağı faaliyet belgesi,

**g)**Satıcı veya sağlayıcının kayıtlı olduğu vergi dairesi ve vergi kimlik numarası.



Satıcı veya sağlayıcılara yukarıda belirtilen bilgi ve belgeleri müdürlüklere sunmaları ve müdürlüklerin yapacağı değerlendirmeler sonucunda **“Kapıdan Satış Yetki Belgesi”** verilir. Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 7. maddesinde Kapıdan Satış Yetki Belgesinin geçerlilik süresinin **2 yıl** olduğu belirtilmiştir. Yönetmeliğin 8. maddesinde; yönetmeliğe aykırı uygulamaların tespit edilmesi sonucunda yapılacak uyarıya rağmen, söz konusu aykırılıkların **en geç otuz gün içerisinde** düzeltilmemesi halinde, ilgili satıcı veya sağlayıcının kapıdan satış yetki belgesinin iptal edileceği ve bu firmalara **1 yıl** süre ile kapıdan satış yetki belgesi verilmeyeceği düzenlenmiştir.

### **Cayma Bildirimi:**

Kapıdan Satışlarda; tüketici, teslim aldığı tarihten **7 gün** içerisinde malı kabul etmek veya hiçbir gerekçe göstermeden ve hiçbir yükümlülük altına girmeden reddetmekte serbesttir. Hizmetlerin satımında ise bu süre, sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren başlar. Bu süre dolmadan satıcı veya sağlayıcı, kapıdan satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı andan itibaren **yirmi gün** içerisinde malı geri almakla yükümlüdür. Yönetmeliğin 11. maddesinde; 07.03.2011 tarih 27867 s. R.G. yapılan değişiklik ile; satıcı veya sağlayıcıların tüketici ile yapmış olduğu kapıdan satış sözleşmelerini 3 yıl süre ile saklamak zorunda oldukları, sözleşmenin ve malın tüketiciye teslim edildiğinin ispat yükümlülüğünün satıcı veya sağlayıcıya ait olduğu şeklinde düzenleme yapılmıştır. Aynı maddede firmaların yönetmeliğe aykırı uygulamalarının bulunması halinde tüketicinin cayma hakkını kullanmak için yedi günlük süre ile bağlı olmadığı da düzenlenmiştir.

### **Sözleşme Şartları:**

4077 Sayılı Kanun'un 9. maddesinde ve Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 6. maddesinde; Kapıdan Satış Sözleşmesinin şekil şartları hükme bağlanmıştır. Buna

göre; tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında yazılı bir sözleşme yapılması ve söz konusu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Ayrıca şu şartların yer alması zorunludur:

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

b) Sözleşmenin düzenlendiği tarih,

c) Malın veya hizmetin teslim veya ifa tarihi,

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

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

f) Cayma bildirimini yapacağı açık adres,

g) Cayma hakkını belirten en az on altı punto koyu siyah harflerle yazılan; **“Tüketicinin hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı teslim aldığı veya sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde malı veya hizmeti reddederek sözleşmeden cayma hakkının var olduğunu ve cayma bildirimini satıcı veya sağlayıcıya ulaşması tarihinden itibaren malı geri almayı taahhüt ederiz.”** İbaresini,

h) Tüketicilerin ödemelerini yapabilecekleri banka, posta ve benzeri hesap bilgileri,

ı) Tüketicilerin şikayet ve itirazları konusunda başvuruların, Bakanlıkça her yıl Aralık ayında belirlenen parasal sınırlar dahilinde tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya ikametgahının bulunduğu yerdeki tüketici sorunları hakem heyetine veya tüketici mahkemesine yapılabileceğine ilişkin bilgi,

Burada önemli olan bir diğer husus; tüketicinin sözleşmede yer alan tarih kısmını kendi el yazısı ile yazmış olmasıdır. Uygulamada firmaların bu kısımları tüketiciye doldurtmadıkları görülmektedir.

Sözleşmede belirlenen şartların sonradan hiçbir şekilde ve şartta tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği de hükme bağlanmıştır. Ayrıca yönetmelikte 07.03.2011 tarih 27867 s. R.G. de yayımlanan değişikliğe göre; satıcı veya sağlayıcı, sözleşmeyi tüketicinin imzalamasını ve sözleşme tarihi ile “ **Sözleşmenin bir nüshasını elden teslim aldım ve yedi gün içinde satıştan vazgeçme hakkının olduğu konusunda bilgilendirildim.**” İbaresini tüketicinin kendi el yazısı ile yazmasını sağlamak zorundadır. Ayrıca cayma hakkını belirten ibarenin sözleşmenin **birinci sayfasında** yer alması zorunluluğu da düzenlenmiştir. Yine uygulamada cayma bildirimiminin sözleşmenin birinci sayfasında yer almadığı görülmektedir.

Söz konusu kapıdan satışların taksitle yapılması da mümkündür. Bu durumda yönetmeliğin 6. maddesinde bulunan, yukarıda ifade ettiğimiz unsurlardan başka unsurların da bulunması zorunludur.

Bunlar;

**a)**Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek tüm vergiler dahil Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,

**b)**Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,

**c)**Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,

**d)**Ödeme Planı

Satıcı veya sağlayıcı, taksitlerden birinin veya bir kaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep edebilir. Ancak; satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksiti ödemede temerrüde düşmesi ve ödenmeyen taksit toplamının satış bedelinin en az onda biri olması, tüketiciye kalan borçlarını ödemesi için bir hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması halinde satıcı veya sağlayıcı bu durumdan yararlanabilmektedir.

## KONUVA İLİŞKİN KARARLAR

T.C.

YARGITAY

13. HUKUK DAİRESİ

E. 2002/2341

K. 2002/4683

T. 26.4.2002

**TESPİT DAVASI (Kapıdan Tencere Seti Satın Alınması Ancak Bedelinin Piyasa Değerinden Çok Fazla Olduğunun İleri Sürülerek Sözleşmenin Feshi ile Peşinat Olarak Ödenen Paranın İstenmesi)**

**KAPIDAN SATIŞLARDA TÜKETİCİNİN CAYMA HAKKI (Satıcının Alıcıya Hiçbir Cezai ve Hukuki Sorumluluk Üstlenmeksizin ve Hiçbir Gerekçe Göstermeksizin Belgeyi İmza Karşılığı Vermesi )**

**CAYMA BELGESİNİN YASADA ÖNGÖRÜLEN ŞEKİLDE ALICIYA VERİLME ZORUNLULUĞU ( En Az On İki Punto Siyah Koyu Harflerle Yazılmış Belgenin İmza Karşılığında Alıcıya Verilmesinin Zorunlu Olması )**

**CAYMA BELGESİ VERİLMEYEN TÜKETİCİNİN SÖZLEŞMEDEN DÖNME HAKKI (Bu Halde Tüketicinin Yedi Günlük Süreyle Bağlı Olmaksızın Sözleşmeden Her Zaman Dönebilmesi )**

**4077/m.8,9**

**ÖZET :** 4077 s. TKHK. m. 9 hükmüne göre; kapıdan satışlarda satıcı, hazırladığı sözleşme, fatura veya teslim makbuzu ile birlikte en az 12 punto siyah koyu harflerle yazılmış, alıcıya hiçbir cezai ve hukuki sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin satımdan cayma hakkının olduğunu belirten belgeyi imza karşılığı vermek zorundadır. Taraflar arasındaki satış sözleşmesi başlıklı belgede, tüketici davacıya cayma hakkını veren ibarelerin yasanın öngördüğü biçimde 12 punto koyu siyah harflerle yazılmamış olduğundan ve cayma belgesinin davacıya verildiğine ilişkin tutanak da bulunmadığından, davacı tüketiciye yasanın öngördüğü şekilde cayma belgesinin verilmiş olduğu kabul edilemez ve bu halde davacı

tüketici 7 günlük süreyle bağlı olmaksızın sözleşmeden her zaman dönebilir.

**DAVA :** Taraflar arasındaki tespit davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın reddine yönelik olarak verilen hükmün süresi içinde davacı tarafından temyiz edilmesi üzerine dosya incelendi gereği düşünüldü:

**KARAR :** Davacı, davalıdan 5.8.2001 tarihinde kapıdan tencere seti satın aldığını ancak bedelinin piyasa değerinden çok fazla olduğunu ileri sürerek sözleşmenin feshi ile peşinat olarak ödediği 10.000.000 TL'nin ödetilmesini istemiştir.

Davalı davaya cevap vermediği gibi duruşmalara da katılmamıştır. Mahkemece, davanın reddine karar verilmiş; hüküm, davacı tarafından temyiz edilmiştir.

Taraflar arasında düzenlenen sözleşme ile yapılan satış 4077 sayılı yasanın 8. maddesinde belirtilen kapıdan satıştır. Yine aynı kanunun 9. maddesi hükmüne göre kapıdan satışlarda satıcı hazırladığı sözleşme fatura veya teslim makbuzu ile birlikte en az 12 punto siyah koyu harflerle yazılmış alıcıya hiçbir cezai ve hukuki sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin satımdan cayma hakkının olduğunu belirten belgeyi imza karşılığı vermek zorundadır. Olayımızda taraflar arasındaki 5.8.2001 tarihli satış sözleşmesi başlıklı belgede davacıya cayma hakkını veren ibarelerin yasanın öngördüğü biçimde 12. punto koyu siyah harflerle yazılmamış olduğu ve ayrıca cayma belgesinin davacıya verildiğine ilişkin tutanağında bulunmadığı görülmüştür. Bu durumda davacı tüketiciye yasanın öngördüğü şekilde cayma hakkı veren cayma belgesinin verilmiş olduğu kabul edilemez ve bu halde davacı tüketici 7 günlük süreyle bağlı olmaksızın sözleşmeden her zaman dönebilir. Bu nedenle davanın kabulü ile taraflar arasındaki sözleşmenin feshine karar verilmesi gerekirken, davanın reddi usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir.

**SONUÇ :** Yukarıda açıklanan nedenlerle temyiz olunan kararın davacı yararına BOZULMASINA, peşin harcın istek halinde iadesine, 26.4.2002 gününde oybirliğiyle karar verildi.

T.C.

YARGITAY

13. HUKUK DAİRESİ

E. 2004/14235

K. 2005/1804

T. 8.2.2005

**CAYMA HAKKI (Eksik Düzenlenen Sözleşmelerden Alıcının Yedi Günlük Süre ile Bağlı Olmaksızın Her Zaman Dönebilmesi )**

**CAYMA BİLDİRİMİ (En Az 12 Punto Siyah Koyu Harflerle Yazılmış Alıcıya Hiçbir Cezai ve Hukuki Sorumluluk Üstlenmeksizin ve Hiçbir Gerekçe Göstermeksizin Satımdan Cayma Hakkının Olduğunu Belirten Belgenin İmza Karşılığı Verilmek Zorunda Olunması)**

**KAPIDAN SATIŞ ( Alıcının İhtarname ile Sözleşmeden Döndüğünü Davalıya Bildirdiğine Göre Artık Bu Sözleşmenin Geçersiz Hale Gelmiş Olması Nedeniyle Davacının Ödediği Paranın ve Henüz Ödenmeyen Senetlerin İadesine Karar Verilmesinin Gerekmesi )**

**4077/m.8,9**

**ÖZET :**4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un kapıdan satış hükümlerine ilişkin 9. maddesi hükmüne göre özetle satıcı hazırladığı sözleşme fatura veya tesellüm makbuzu ile birlikte en az 12 punto siyah koyu harflerle yazılmış, alıcıya hiçbir cezai ve hukuki sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin satımdan cayma hakkının olduğunu belirten belgeyi imza karşılığı vermek zorundadır.

Bu şekilde eksik düzenlenen sözleşmelerden alıcı 7 günlük süre ile bağlı olmaksızın her zaman dönebilir. Davacı 11.4.2003 tarihli ihtarname ile sözleşmeden döndüğünü davalıya bildirdiğine göre, artık bu sözleşme geçersiz hale gelmiştir. Bu durumda davacının ödediği paranın ve henüz ödenmeyen senetlerin iadesine karar verilmesi gerekir. Aynı yasanın 8. maddesi 3. bendine göre de satıcı,

cayma bildirimini kendisine ulaştığı andan itibaren teslim ettiğini ispatlayabildiği satışa konu malı 20 gün içerisinde geri almakla yükümlü olduğu gösterilmiştir. Mahkemece taraflar arasındaki satış kapıdan satış olup, cayma belgesi usulüne uygun verilmediğinden davanın kabulüne karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.

**DAVA :**Taraflar arasındaki sözleşmenin feshi davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın reddine yönelik olarak verilen hükmün süresi içinde davacı avukatınca temyiz edilmesi üzerine dosya incelendi gereği konuşulup düşünüldü:

**KARAR :**Davacı, davalının elemanlarının 30.1.2003 tarihinde köyüne gelerek, reklam amaçlı satış yaptıklarını, bu suretle aldığı bir kısım mallar karşılığı çekilen kura sonucu çamaşır makinası çıktığını bu satılan mallar karşılığı 380.000.000 TL. lik senet imzalatıldığını, makinanın da 1 hafta sonra teslim edileceği bildirildiği halde teslim edilmediğini sözleşme ve bedel konusunda da yanıtıldığını, 11.4.2003 günlü ihtarla cayma hakkını kullanarak satıştan döndüğünü bildirerek sözleşmenin feshi ile senedin iadesine, ödenen avansın tahsiline karar verilmesini talep etmiştir. Davalı davanın reddini dilemiştir. Mahkemece davanın reddine karar verilmiş, hüküm davacı tarafından temyiz edilmiştir.

Mahkemece, davacıya sözleşmenin 4. maddesi hükmü içerisinde yazılı olan cayma hakkının davacı tarafından süresinde kullanılmadığı gerekçesi ile dava reddedilmiş ise de 20.1.2003 günlü sözleşmenin hükümler arasında düzenlenen cayma belgesinin 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun hükümlerine uygun olduğu söylenemez. Anılan yasanın kapıdan satış hükümlerine ilişkin 9. maddesi hükmüne göre özetle satıcı hazırladığı sözleşme fatura veya tesellüm makbuzu ile birlikte en az 12 punto siyah koyu harflerle yazılmış, alıcıya hiçbir cezai ve hukuki sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin satımdan cayma hakkının olduğunu belirten belgeyi imza karşılığı vermek zorundadır. Taraflar arasında düzenlenen sözleşme ve cayma belgesi belirtilen

şekilde düzenlenmemiş ve tüketici davacının haklarını belirten belgeyi davacıya vermemiştir.

Bu şekilde eksik düzenlenen sözleşmelerden alıcı 7 günlük süre ile bağlı olmaksızın her zaman dönebilir. Davacı 11.4.2003 tarihli ihtarname ile sözleşmeden döndüğünü davalıya bildirdiğine göre, artık bu sözleşme geçersiz hale gelmiştir. Bu durumda davacının ödediği paranın ve henüz ödenmeyen senetlerin iadesine karar verilmesi gerekir. Aynı yasanın 8. maddesi 3. bendine göre de satıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı andan itibaren teslim ettiğini ispatlayabildiği satışa konu malı 20 gün içerisinde geri almakla yükümlü olduğu gösterilmiştir. Mahkemece taraflar arasındaki satış kapıdan satış olup, cayma belgesi usulüne uygun verilmediğinden davanın kabulüne karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.

**SONUÇ** :Yukarıda açıklanan nedenle kararın davacı lehine BOZULMASINA, peşin harcın istek halinde iadesine, 8.2.2005 gününde oybirliğiyle karar verildi.



## **MESAFELİ SÖZLEŞMELER**

Mesafeli Sözleşmeler 4077 Sayılı Kanun'un 9/A maddesinde düzenlenmiştir. Kanunda "Mesafeli sözleşmeler; yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmelerdir. Mesafeli satış sözleşmesinin akdinden önce, ayrıntıları Bakanlıkça çıkarılacak tebliğle belirlenecek bilgilerin tüketiciye verilmesi zorunludur. Tüketici, bu bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe sözleşme akdedilemez. Elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde teyit işlemi, yine elektronik ortamda yapılır. Satıcı ve sağlayıcı, tüketicinin siparişi kendisine ulaştığı andan itibaren otuz gün içerisinde edimini yerine getirir. Bu süre, tüketiciye daha önceden yazılı olarak bildirilmek koşuluyla en fazla on gün uzatılabilir. Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayri maddi malların veya sunulan hizmetlerin teslimatının ayıpsız olarak yapıldığını ispatla yükümlüdür. Cayma hakkı süresince sözleşmeye konu olan mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasının veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesinin istenemeyeceğine ilişkin hükümler dışında kapıdan satışlara ilişkin hükümler mesafeli sözleşmelere de uygulanır. Satıcı veya sağlayıcı cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi bu hukuki işlemde dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmek ve yirmi gün içerisinde de malı geri almakla yükümlüdür." Şeklinde düzenlenmiştir.

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

---

## **Mesafeli Sözleşmenin Unsurları**

### **a) İletişim Araçlarının Kullanılması Unsuru**

Mesafeli sözleşmenin varlığının söz edilebilmesi için yazılı, görsel ve elektronik ortamın veya diğer iletişim araçları kullanılmak sureti ile tüketici ile karşı karşıya gelmeksizin akdedilmesi gerekmektedir. Kanunumuzda tek tek hangi iletişim araçlarının kullanılması halinde mesafeli sözleşme olduğu belirtilmemiş, genel bir tanım yapılmıştır. Tekniğin gelişen durumuna göre farklı iletişim araçları olabileceğinden genel bir ifade kullanılmış olması yerinde olmuştur.

### **b) Tüketici ile Yüz Yüze Gelme Unsuru**

Adından da anlaşılacağı üzere mesafeli sözleşmeler tüketici ile satıcıya da sağlayıcının yüz yüze gelmeden mal veya hizmet konusunda görüşerek sözleşme yapmalarına olanak sağlayan sözleşmelerdir. Tarafların karşı karşıya gelerek sözleşme yapmalarında mesafeli satış kavramından bahsedilemez.

### **c) Ücret Unsuru**

Yasada açıkça vurgulandığı üzere yapılan işin ücret karşılığında yapılması gerekmektedir. Tüketici sözleşmelerinin ivazlı olduğu bilinmektedir. İletişim araçları kullanılarak ve tüketici ile karşı karşıya gelmeksizin yapılan sözleşmelerin karşılığında bir ücret alınmıyorsa teknik anlamda bir mesafeli sözleşmenin varlığından bahsedilemeyecek, bu tür bir sözleşmeye bağışlamaya dair genel hükümler (BK madde 234 vs ) uygulanacaktır.

## **Mesafeli Sözleşmelerin Türleri**

### **a) Yazılı ve ya Görsel İletişim Araçları Kullanılarak Yapılan Mesafeli Sözleşmeler:**

Yazılı iletişim araçları kullanılarak yapılan mesafeli sözleşmelerde, Bir kerelik postalama 'da denilen bir ve ya birden çok mala ait el ilanı, broşür, prospektüs, ya da katalogların tüketicilere posta yolu ile gönderilerek satış işleminin yapılmasıdır. Ürünün tanıtılması yazılı

iletişim araçları ile olmaktadır. Satıcı bu tür sözleşmelerde tüketici tarafından satın alınan ürünü posta veya kargo ve benzeri ulaşım araçları ile iletmektedir. Satıcı ile tüketici hiçbir zaman bir araya gelmemektedir. Televizyon, teleteks yayınları, video ve ya dijital video kayıtları sayılabilir. Bu yöntem kısaca "TV Pazarlama" denildiği bilinmektedir.

### **b) Telefon Kullanılarak Yapılan Mesafeli Sözleşmeler:**

Günümüzde doğrudan pazarlama iletişim araçlarından yapılan satışa özdeşleştirilmekte ve geniş bir uygulama alanı bulmaktadır. Telefonla pazarlamada satıcı, ücretli veya ücretsiz telefon hatları tahsis etmekte ya da tüketiciye bizzat kendisi telefonla ulaşmaktadır. Bu durumda tüketicinin aldatılma riskinin daha fazla olduğu açıktır.

### **c)Elektronik Ortamdan Yararlanılarak Kurulan Mesafeli Sözleşmeler:**

Tüketiciler internet yolu ile günlük alışverişlerini yapabilme ve maddi mal ve ya hizmet sağlamanın yanı sıra gayri maddi malları da alabilmektedirler. Bu gayri maddi mallarda Kanun kapsamında yer almaktadır. Bilgisayar ve iletişim ağları aracılığı ile elektronik yoldan girilen tüm ticari ve hukuki işlemler, "elektronik ticaret" olarak isimlendirilmektedir.

### **Tanımlar**

**06.03.2011 tarihinde kabul edilip aynı tarih ve 27866 sayılı Resmi Gazetede Yayımlanan Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik 'in 4. Maddesinde tanımlara yer verilmiştir.**

Buna göre ;

**Bakan:** Sanayi ve Ticaret Bakanını,

**Bakanlık:** Sanayi ve Ticaret Bakanlığını,

**Hizmet:** Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,

**Kredi veren:** İlgili mevzuat gereği tüketicilere nakit kredi vermeye yetkili olan banka, özel finans kuruluşu ve finansman şirketlerini,

**Mal:** Alışverişe konu olan taşınır eşyayı ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

**Mesafeli sözleşme:** Yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketicisiye anında veya sonradan teslimi ya da ifası kararlaştırılan sözleşmeleri,

**Sağlayıcı:** Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketicisiye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

**Satıcı:** Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketicisiye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

**Sürekli veri taşıyıcısı:** Tüketicinin, kendisine kişisel olarak gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini sağlayan ve kaydedilen bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren her türlü araç veya ortamı,

**Tüketici:** Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

**Uzaktan iletişim aracı:** Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortam ifade etmektedir.

### **Mesafeli Sözleşmelerin Şekli**

**Yönetmeliğin 5. Maddesinde tüketicinin bilgilendirilmesi hususu düzenlenmiş bulunmaktadır.** Tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından önce Yönetmeliğin 5. Maddesinde sıralanmış olan

bilgilerin tamamını içerecek şekilde açık, anlaşılır ve kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorundadır.

**Aşağıda sıralanmış olduğumuz hususların tüketicilere iletilmesi zorunluluk arz etmektedir.**

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

**b)** Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,

**c)** Tüm vergiler dâhil olmak üzere mal veya hizmetin Türk Lirası olarak satış fiyatı,

**ç)** Varsa teslim masrafları,

**d)** Ödeme ve teslim veya ifa ile ilgili bilgiler,

**e)** Cayma hakkının kullanılmasının şartları ve bu hakkın nasıl kullanılacağı,

**f)** Uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, bu iletişim aracının kullanılması nedeniyle tüketicilere yüklenen ilave maliyeti,

**g)** Mal veya hizmete ilişkin fiyat dâhil taahhütlerin geçerlik süresi,

**ğ)** Sözleşme konusunu, sürekli veya dönemsel olarak ifa edilen bir mal veya hizmet ediminin oluşturduğu hâllerde söz konusu sözleşmenin asgari süresi,

**h)** Belirsiz süreli veya süresi bir yıldan fazla olan borç ilişkilerinin feshedilme şartları,

**ı)** Tüketicilerin şikâyet ve itirazları konusunda başvuruların, Bakanlıkça her yıl Aralık ayında belirlenen parasal sınırlar dâhilinde tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya ikametgâhının bulunduğu yerdeki tüketici sorunları hakem heyetine veya tüketici mahkemesine yapılabileceğine ilişkin bilgi,

Aynı madde kapsamında olmak üzere satıcı ve sağlayıcıya bilgilendirme formu vermek yükümlülüğü getirilmiştir. Satıcı veya sağlayıcı, mallar için sözleşme konusu mal tüketiciye ulaşmadan, hizmetler için de sözleşmenin ifasından önce makul bir sürede, yukarı da yer alan bilgilerin tamamını içeren bilgilendirme formunu yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısı vasıtasıyla tüketiciye ulaştırmak zorundadır. Telefon gibi sözlü uzaktan iletişim araçlarının kullanıldığı durumlarda, satıcı yukarıda yer alan bilgilerin tamamını içeren bilgilendirme formunu en geç mal teslimi sırasında tüketiciye teslim etmek zorundadır.

Yukarıda belirtilen bilgilerin, kullanılan uzaktan iletişim araçlarına uygun olarak ve iyi niyet ilkeleri çerçevesinde ergin olmayanlar ile ayırtım gücünden yoksun veya kısıtlı erginleri koruyacak şekilde ticari amaçlarla verildiğinin belirtilmesi zorunludur. Telefon gibi sözlü uzaktan iletişim araçlarının kullanılması durumunda, ayrıca her görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcının kimliğinin ve görüşmenin ticari amacının tüketiciye açık bir şekilde bildirmesi zorunludur.

Yönetmeliğin 6. Maddesine göre tüketici, 5 inci maddede belirtilen ön bilgileri edindiğini yazılı olarak teyit etmedikçe satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme akdedilemez. Elektronik ortamda yapılan sözleşmelerde teyit işlemi, yine elektronik ortamda yapılacaktır.

### **Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı**

#### **Yönetmeliğin 7. Maddesinde cayma hakkı düzenlenmiştir.**

Buna göre mesafeli sözleşmelerde tüketici, yedi gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmesi yeterlidir.

**Cayma hakkı süresi, malın teslimine ilişkin sözleşmelerde, tüketicinin malı teslim aldığı günden itibaren, diğer sözleşmelerde ise sözleşmenin akdedildiği günden itibaren işlemeye başlar.**

Satıcı veya sağlayıcının 5 inci ve 6 ncı maddelerde belirtilen

yükümlülüklerini yerine getirmemesi hâlinde, cayma hakkı süresi üç aydır. Bu süre, malın teslimine ilişkin sözleşmelerde, tüketicinin malı teslim aldığı günden itibaren, diğer sözleşmelerde ise sözleşmenin akdedildiği günden itibaren işlemeye başlar. Ancak 5 inci ve 6 ncı maddelerde belirtilen yükümlülüklerin, üç aylık süre içerisinde yerine getirilmesi hâlinde, birinci fıkrada belirtilen yedi günlük cayma hakkı süresi, söz konusu yükümlülüklerin yerine getirildiği günden itibaren işlemeye başlar. Cayma hakkının kullanıldığına dair irade beyanının bu süre içinde yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmesi yeterlidir.

### **Cayma Hakkının Kullanılmayacağı Sözleşmeler**

Yönetmeliğin 7. Maddesinin 4. Fıkrasında taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça tüketicinin cayma hakkını kullanamayacağı sözleşmeler düzenlenmiştir. Bu sözleşmeler şunlardır.

**a)**Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmeleri,

**b)**Fiyatı borsa veya teşkilatlanmış diğer piyasalarda belirlenen mallara ilişkin sözleşmeler,

**c)**Tüketicinin istekleri veya açıkça onun kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan, niteliği itibarıyla geri gönderilmeye elverişli olmayan ve çabuk bozulma tehlikesi olan veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan malların teslimine ilişkin sözleşmeler,

**d)**Tüketici tarafından ambalajının açılmış olması şartıyla, ses veya görüntü kayıtlarına, yazılım programlarına ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler,

**e)**Gazete, dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler,

**f)**Bahis ve piyangoya ilişkin hizmetlerin ifasına ilişkin sözleşmeler,

**g)**Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler ve tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmeler,

Taraflar bu sözleşmelerden cayılabileceğini kararlaştırabilirler. Yine Yönetmeliğin 7. Maddesi tüketicinin üstlendiği borcu ifa etmek amacı ile kredi alması durumunda tüketicinin sahip olduğu hakları düzenlemiştir. Cayma hakkının kullanılması ile kredi sözleşmesinin sona ereceği ifade edilmiştir. Tüketiciye, borcunun tamamen veya kısmen ifası için, satıcı veya sağlayıcı veya onunla işbirliği içinde olan bir üçüncü kişi tarafından kredi verildiği mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin bu maddedeki hükümler dâhilinde cayma hakkını kullanması durumunda kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın sona erer. Ancak bunun için cayma bildiriminin kredi verene de yazılı olarak iletilmesi gerekir. Tarafların karşılıklı iade yükümlülükleri ise saklıdır.

### **Cayma Hakkının Kullanılmasının Sonuçları**

**Yönetmeliğin 8. Maddesinde tüketicinin cayma hakkını kullanmasının sonuçları hüküm altına alınmıştır.**

Tüketicinin cayma hakkını kullanması hâlinde satıcı veya sağlayıcı, cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç on gün içerisinde almış olduğu toplam bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi tüketiciye hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmek ve yirmi gün içerisinde de malı geri almakla yükümlüdür. Teslim alınmış olan malın değerinin azalması veya iadeyi imkânsız kılan bir nedenin varlığı cayma hakkının kullanılmasına engel değildir. Ancak değer azalması veya iadenin imkânsızlaşması tüketicinin kusurundan kaynaklanıyorsa satıcıya malın değerini veya değerindeki azalmayı tazmin etmesi gerekir. Malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalar değer azalması sayılmaz.

### **Sözleşmenin İfası**

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, satıcı veya sağlayıcı, tüketici tarafından kendisine siparişin iletildiği günden itibaren en geç otuz gün içinde sipariş konusunu ifa eder. Bu süre tüketiciye daha önceden yazılı olarak veya bir sürekli veri taşıyıcısıyla bildirilmek koşuluyla en fazla on gün uzatılabilir.



Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaştığı hâllerde tüketicinin bu durumdan haberdar edilmesi ve ödemiş olduğu toplam bedelin ve onu borç altına sokan her türlü belgenin en geç on gün içinde kendisine iade edilmesi gerekir. Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez.

Satıcı veya sağlayıcı, Yönetmeliğin 9. Maddesinde belirtilmiş olan şartları sağlamak kaydı ile tüketickiye eşit kalite ve fiyatta başka bir mal veya hizmet tedarik edebilir.

Bu şartlar şu şekilde sıralanabilir.

**a)** Sözleşmede kararlaştırılmış olması,

**b)** Haklı bir nedenle sözleşme konusu mal veya hizmetin tedarik edilemeyeceğinin anlaşılması,

**c)** Tüketicileri açık ve anlaşılabilir bir şekilde bilgilendirerek onaylarını alması,

**d)** Sipariş edilmeyen malın teslimi veya hizmetin sunulması durumunda; mal veya hizmetin kullanılması veya tüketilmesi hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı tüketickiye karşı herhangi bir hak ileri süremez. Bu hâllerde tüketicinin sessiz kalması, sözleşmenin kurulmasına yönelik bir kabul beyanı olarak yorumlanamaz ve tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü Yönetmeliğin 10. Maddesine göre bulunmamaktadır. Ancak maddeden anlaşılacağı üzere mal ve ya hizmet tüketici tarafından kullanılır ya da tüketilirse; tüketicinin sözleşmeyi kabul ettiği sonucuna ulaşılabilir.

Yönetmeliğin 12. Maddesinde bilgilerin saklanması ve ispat yükümlülüğü hususları düzenlenmiştir. Buna göre; satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin bilgilendirilmesine ve cayma hakkını kullanabilmesine ilişkin sistemi kurmak ve yazılı, sesli veya elektronik ortamdaki bu bilgileri üç yıl boyunca saklamakla yükümlüdür.

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

### **Mesafeli Sözleşme Kapsamına Girmeyen Sözleşmeler**

Yönetmeliğin 2. Maddesinde mesafeli sözleşmelerin kapsamına girmeyen sözleşmeler düzenlenmiştir.

Buna göre;

**a)**Bankacılık ve sigortacılık ile ilgili,

**b)**Otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar ile ilgili,

**c)**Halka açık telefon kullanımı suretiyle telekomünikasyon hizmeti verenlerle akdedilen,

**d)**Taşınmaz satış, kiralama ve taşınmaza ilişkin diğer haklarla ilgili,

**e)**Artırma veya eksiltme yoluyla akdedilen sözleşmelere uygulanmaz.

5 inci, 6 ncı, 7 nci ve 8 inci maddeler ile 9 uncu maddenin birinci fıkralarının;

**a)**Gıda maddelerinin, içeceklerin ya da diğer günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesine ilişkin sözleşmelere

**b)**Seyahat, konaklama, lokantacılık, eğlence sektörü gibi alanlarda hizmet veren sağlayıcılarla kurulan ve sağlayıcının belirli bir tarihte veya zaman dilimi içinde sözleşme konusu hizmet edimini sunma yükümlülüğü altına girdiği sözleşmelere uygulanmayacağına dikkat edilmelidir.

## **KONUVA İLİŞKİN KARARLAR**

**T.C.**

**YARGITAY**

**13.HUKUK DAİRESİ**

**ESAS NO:2011/357**

**KARAR NO:2011/7678**

**KARAR TARİHİ:10.05.2011**

**ÖZET:** Taraflar arasında düzenlenen sözleşmede, “Kredili müşteri ve kefiller banka tarafından düzenlenecek tarife/çizelgeye göre Bankanın talep edeceği her türlü ücret, komisyon ve masrafları ihbara gerek kalmaksızın Bankaya ödemekle yükümlü olduklarını kabul ve taahhüt ederler” düzenlemesi mevcuttur. Ancak, bu ücret ve masrafların hangi nedenlerle alınacağına dair sözleşmede açıklayıcı bir hüküm bulunmamaktadır. Hemen belirtmek gerekir ki, davalı banka sadece kredinin verilmesi için zorunlu olan masrafları tüketiciden isteyebilir. Kredi verilmesi için gereken zorunlu masrafların neler olduğu konusunda ispat yükü ise davalı bankaya aittir. Aksi halde, diğer ücret ve masraflar başlığı altında maktuen belirlenen bir miktarın tüketiciden alınacağına dair hükmün haksız şart olduğunun kabulü gerekir. Mahkemece, davalı bankadan bu yönde delilleri sorulduktan sonra, konusunda uzman bilirkişi ya da heyetinden kredinin kullanılması için zorunlu masrafların neler olduğunun ve miktarının tespiti için bilirkişi raporu alınması ve sonuca göre bir karar verilmesi gerekir.

(4077 S. K. m. 6, 6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10, 10/A, 11/A, 31) (Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik m. 5, 7, 8)

**DAVA ve KARAR:** Taraflar arasındaki alacak davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın reddine yönelik olarak verilen hükmün süresi içinde davacı avukatınca temyiz edilmesi üzerine dosya incelendi gereği konuşulup düşünüldü.

Davacı, 26.12.2006 tarihinde davalı bankadan konut kredisi kullandığını ve 08.09.2009 tarihinde borcunu kapattığını, bankanın kendisinden 1.000TL dosya masrafı, 667TL komisyon ve 488TL sigorta bedeli aldığını, kesintilerin haksız olduğunu ve müzakere yapılmadan alındığını ileri sürerek yasal faizi ile tahsilini istemiştir.

Davalı, davanın reddini dilemiştir.

Mahkemece, masrafların davacıdan tahsil edilmesinde hukuka aykırı bir hususun bulunmadığı gerekçesiyle davanın reddine karar verilmiş; hüküm davacı tarafından temyiz edilmiştir.

Davacı, davalı banka tarafından dosya masrafları v.s. adı altında tahsilat yapılmasının hukuka aykırı olduğunu ve müzakere edilmeden yapıldığını ileri sürerek 2.155-TL'nin tahsiline karar verilmesi talebi ile dava açmıştır. Mahkemece, Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranının Hesaplanması Hakkındaki Yönetmeliğin 5, 7, 8. maddeleri ile taraflar arasında imzalanan sözleşmenin 2. maddesi ile 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 10.maddesi hükümleri incelendiğinde davacıdan alınan komisyon, sigorta ve masrafın kanuna aykırı olmadığı gerekçesiyle davanın reddine karar verilmiştir.

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4822 Sayılı Kanunla değişik 6. maddesi ile sözleşmelerdeki haksız şart düzenlenmiş ve "Satıcı ve sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır. Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir. Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez. Bir satıcı

veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa bunu ispat yükü ona aittir. 6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10, 10/A ve 11/A maddelerinde yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen tüketici sözleşmeleri en az oniki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenir” hükmü, yine 4077 Sayılı Kanunun değişik 6 ve 31 maddelerine dayanılarak hazırlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin 7. maddesinde “satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır” hükmü getirilmiştir.

Taraflar arasında düzenlenen 26.12.2006 tarihli sözleşmenin 3. maddesinde, “Kredili müşteri ve kefiller banka tarafından düzenlenecek tarife/çizelgeye göre Bankanın talep edeceği her türlü ücret, komisyon ve masrafları ihbara gerek kalmaksızın Bankaya ödemekle yükümlü olduklarını kabul ve taahhüt ederler.” düzenlemesi mevcuttur. Ancak, bu ücret ve masrafların hangi nedenlerle alınacağına dair sözleşmede açıklayıcı bir hüküm bulunmamaktadır. Hemen belirtmek gerekir ki, davalı banka sadece kredinin verilmesi için zorunlu olan masrafları tüketiciden isteyebilir. Kredi verilmesi için gereken zorunlu masrafların neler olduğu konusunda ispat yükü ise davalı bankaya aittir. Aksi halde, diğer ücret ve masraflar başlığı altında maktuen belirlenen bir miktarın tüketiciden alınacağına dair hükmün yukarıda açıklanan yasa ve yönetmelik hükümleri karşısında haksız şart olduğunun kabulü gerekir. Öyle olunca mahkemece, davalı bankadan bu yönde delilleri sorulduktan sonra, konusunda uzman bilirkişi ya da heyetinden kredinin kullanılması için zorunlu masrafların neler olduğunun ve miktarının tespiti için bilirkişi raporu alınması ve hâsıl olacak sonuca göre bir karar verilmesi gerekirken bu yönler gözetilmeksizin eksik inceleme ile yazılı şekilde davanın reddine karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup bozma nedenidir.

**SONUÇ:** Yukarıda açıklanan nedenlerle temyiz olunan kararın davacı yararına BOZULMASINA, 10.5.2011 gününde oybirliği ile karar verildi.

## **TÜKETİCİ KREDİLERİ**

4822 Sayılı Kanun ile Değişik 4077 Sayılı Kanun'un "Tüketici Kredisi" başlıklı 10. maddesinde, Tüketici Kredisi; tüketicilerin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldıkları kredisi olarak tanımlanmıştır.

Yine Yasa'nın "Tanımlar" başlıklı 3. maddesinde, "Tüketici"; Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişi, olarak tanımlanmıştır.

Tanımlardan da belirtildiği üzere, tüketici kredisi işleminin ancak bir tüketici ile kredi veren arasında yapılması mümkündür. Burada bir tacirin ya da bir ticari işletmenin, bir mal yada hizmeti edinmek amacıyla da olsa nakit olarak almış oldukları krediler, kredi kullananın tüketici sıfatı taşımaması nedeni ile tüketici kredisi olarak tanımlanması mümkün olmayacaktır.

Yasa'nın 10. maddesine göre, Tüketici Kredisi Sözleşmesinin yazılı olarak yapılması ve bu sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen kredi şartları, sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

Hükümde belirtildiği üzere, tüketici kredileri sadece yazılı olarak düzenlenir ve ihtilaf vukuunda sözleşmesinin bir nüshasının düzenlenerek tüketiciye verildiğini ispat etme yükümlülüğü kredi kullanan kuruluşlar üzerindedir. Taraflar arasında akdedilen sözleşmede öngörülen kredi şartlarının sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği yönündeki hüküm emredici nitelikte bir hükümdür. Ancak Yasanın anılan emredici hükmüne aykırı olarak önceden öngörülen sözleşme şartlarının sözleşme süresi içerisinde tüketici aleyhine değişikliğine yol açan kredi kullandırım uygulamalarına son zamanlarda sıkça rastlanmaktadır. Örneğin Kredi Kuruluşları ve Bankalar, 28.10.2010 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan 2010/974 Sayılı Bakanlar Kurulu Kararı gereğince, Kaynak Kullanımı Destekleme Fonu oranının %10'dan %15'e çıkarılması nedeni ile tüketicilere kullandırdıkları kredilere bu artış oranını

uygulamaktadırlar. Oysaki söz konusu Bakanlar Kurulu Kararı, 4077 Sayılı Yasa'nın 10. maddesi hükmüne açıkça aykırılık teşkil etmektedir. Ancak burada uygulayıcı konumunda olan, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, Tüketici Mahkemeleri ve Yargıtay Hukuk Daireleri'nin önlere gelen uyuşmazlıklarda, 4077 Sayılı Yasa'nın emredici hükmüne aykırı bulunan Kurul Kararlarını uygulamamaları, mevcut bir hukuk normunun, bir üst hukuk normuna aykırı olamayacağı şeklindeki genel hukuk kuralına da uygun düşecektir.

Yasa'nın 10. maddesinin devamında Tüketici Kredisi Sözleşmelerinde bulunması gerekli olan hususlar düzenlenmiştir.

**Buna göre bir Tüketici Kredisi Sözleşmesinde;**

- a) Tüketici kredisi tutarı,
- b) Faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarı,
- c) Faizin hesaplandığı yıllık oranı,
- d) Ödeme tarihleri, anapara, faiz, fon ve diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği ödeme planı,
- e) İstenecek teminatlar,
- f) Akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faizi oranı,
- g) Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- h) Kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartlar,
- ı) Kredinin yabancı para birimi cinsinden kullandırılması durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartları yer alır.

Madde metninde tüketici kredisi sözleşmesinde yer alan hususların ayrıntılı düzenlenmesi ile, tüketicilerin borçlandıkları borç ve ödeme koşulları konusunda bilgilendirilmesiyle birlikte,

borca ilişkin olarak kredi kullandıran kuruluşların da sözleşmelere bir takım hükümler koyma yolu ile keyfi düzenleme yapılmasının önüne geçilmesi hedeflenmiştir.

Yine Yasa'nın 10. maddesinde, Kredi veren, taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa bu hak;

**a)**Ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması durumunda ve

**b)**Tüketicinin birbirini izleyen en az 2 taksiti ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir.

**c)**Ancak kredi verenin bu hakkını kullanabilmesi için en az 1 hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.

Yasa'nın 10. maddesinde düzenlenen bir diğer hüküm de, "Tüketici kredisinin teminatı olarak şahsi teminat verildiği hallerde, kredi veren, asıl borçluya başvurmadan, kefilden borcun ifasını isteyemez" hükmüdür. Madde metninde yer alan bu emredici hüküm, çok açık şekilde kaleme alınmış olmasına rağmen uygulamada asıl borçluya başvurulmadan kefile başvurulduğu durumlara sıklıkla rastlanmaktadır. Yine uygulamada zaman zaman tüketici kredilerinde tüketici ard arda en az 2 taksiti ödemediği halde veya da temerrüde düşmüş sayılsa bile en az 1 hafta süre vererek muacceliyet uyarısında bulunmaksızın kredi kuruluşları ve bankalarca hesap kat edilerek borcun tamamının ifası tüketicilerden istenmekte ve icra takibine konu edilmektedir. Ancak Kredi Kullandırma Kurumları ile Bankaların yapmış olduklarınının 4077 Sayılı Yasa'nın 10. maddesinde düzenlenen hükümlere aykırı olarak başlatılan icra takiplerinin süresinde yapılacak itirazlarla durdurulması mümkün bulunmaktadır.

4077 Sayılı Yasa'nın 10. maddesinin getirmiş olduğu düzenlemelerden birisi de; Tüketicinin, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabileceği



yönündeki düzenlemedir. Her iki durumda da kredi veren, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür. Bakanlık ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indiriminin ne oranda yapılacağını usul ve esaslarını belirler. Bu konuda 01.08.2003 tarihli, 25186 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan, Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi Ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümleri ile tüketici kredilerinde erken ödeme halinde yapılacak olan indirim usul ve esasları düzenlenmiştir.

Ancak uygulamada sıklıkla karıştırılan durumlardan bir tanesi de; tüketici kredilerinde erken ödemelere yapılan erken ödeme indirimi ile 4077 Sayılı Yasa'nın 10/B maddesinde düzenlenen uzun vadeli konut finansmanı kredilerinde, yapılan erken ödemelere ilişkin olarak yapılan erken ödeme indirimidir.

4077 Sayılı Yasa'nın 10. maddesine ilişkin olarak tüketici kredilerinde erken ödemelere ilişkin olarak yapılan erken ödeme indirimini yapılacağını az yukarıdaki paragrafta belirtmiştik. Ancak uzun vadeli konut finansmanlarında ise durum farklı nitelik taşımaktadır. 4077 Sayılı Yasa'nın 10/B madde hükmünde;

Tüketici, konut finansmanı kuruluşuna borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi aynı zamanda bir ya da birden çok ödemeyi vadesinden önce yapabilir. Her iki durumda da konut finansmanı kuruluşu, vadesinden önce ödenen taksitler için gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür. Ödenen miktara göre gerekli faiz indiriminin ve kredinin tüketiciye yıllık maliyet oranının hesaplanmasında Bakanlık tarafından çıkartılan ilgili yönetmelik hükümleri uygulanır.

"Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi halinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme ücreti talep edilebilir. Erken ödeme ücreti gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın yüzde ikisini geçemez.

Oranların değişken olarak belirlenmesi halinde tüketiciden erken ödeme ücreti talep edilemez.” hükmünü amirdir.

Belirtilen madde metninde de görüldüğü üzere, uzun vadeli konut finansmanı kredilerinde, tüketicinin borcun tamamı ya da bir kısmını vadesinden önce ödemesi halinde, vadesinden önce ödenen taksitler için kredi kuruluşu tarafından faiz indirimi yapılacak ancak buna karşın vadesinden önce yapılan ödemelerden dolayı da kredi kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme ücreti talep edilebilecektir.

Burada tüketici kredileri ile uzun vadeli konut kredileri (mortgage) arasındaki borcun vadesinden önce ödenmesine ilişkin yapılacak faiz indirimlerini kısaca inceledikten sonra bir diğer önemli ayırım olan vadeden önce yapılan ödemelere ilişkin uygulanan faiz indirimi ile borcun faiz oranlarında ortaya çıkan düşüş nedeni ile kredi borcu yapılandırma indirimi ayırımına değinmek gerekir. Zira uygulamada kimi hukukçularca bu iki ayırım birbirine karıştırılmaktadır. Vadesinden önce yapılan ödemelere ilişkin olarak ödenen kısma ilişkin olarak faiz indirimi yapılacağını az önce belirtmiştik. Ancak kredi borcunun devamı esnasında sabit oranlı faiz üzerinden borçlanılması halinde faiz oranlarında düşüş meydana gelmesi durumunda toplam borç üzerinde yapılabilecek faiz indirimi farklı şeydir. Faizlerde oranlarında düşüş meydana gelmesi halinde borcun inen faiz oranlarına göre tekrar yapılandırılması hususunda kredi kuruluşunu indirim yapmaya zorlayıcı bir mevzuat hükmü bulunmamaktadır. Kredi kullandıran kuruluşun burada kendi inisiyatifi ile borcu yapılandırması söz konusudur. Faiz oranlarında meydana gelen düşüş sonucunda borcun kredi kuruluşunca yapılandırılması halinde borç fiilen ödenmemekte sadece oluşan yeni faiz düşüşüne göre tekrar borç miktarı hesaplanarak yeniden yapılandırılmaktadır. Ancak kredi borcunun vadesinden önce ödenmesi sonucunda yapılacak faiz indiriminde ise borç fiilen ödenerek sona erdirilmekte ya da azaltılmaktadır.

Keza uygulamada faiz oranlarında meydana gelen düşüş nedeni ile kredi kuruluşlarınca borcun yeniden yapılandırılması sonucunda kredi kuruluşlarınca yapılandırma komisyonu, yapılandırma masrafı ve sair isimler adı altında ücretler alınmaktadır. Ancak bu ücretin

alınıp alınmaması konusunda Ankara 7. Tüketici Mahkemesi'ne gelen bir uyuşmazlıkta, Mahkeme 2010/858 E., 2011/309 K. Sayılı kararında, "sözleşme yapılıp taksitler ödenmeye başladıktan sonra bankayı yapılandırmaya zorlamanın hukuken mümkün olmadığı, bankanın kendi inisiyatifi ile yapılandırmayı kabul ettiğine göre tüketiciye yapılandırma ile ilgili faiz oranını her şey dahil olmak üzere net biçimde ve kalan süre içinde ödenecek taksit tutarını bildirerek yapmak zorunda olduğunu, borç yapılandırmasını kabul eden bankanın erken ödeme komisyonu adı altında ve plan değişikliği adı altında yeniden ücret talep etmesinin usul ve yasaya aykırı olduğu" gerekçesiyle bankaca tüketiciden alınan yapılandırma masraf ve komisyon bedelinin tüketiciye iadesine karar verilmiş, Sayın Mahkemenin bu kararı, Sayın Yargıtay 13. H. D'nin 2011/9823 E., 2011/19204 K. Sayılı kararı ile onanmıştır.

4077 Sayılı Yasa'nın 10. maddesinin getirmiş bulunduğu bir diğer düzenleme de; "Kredi verenin, tüketici kredisini, belirli marka bir mal veya hizmet satın alınması ya da belirli bir satıcı veya sağlayıcı ile yapılacak satış sözleşmesi şartı ile vermesi durumunda, satılan malın veya hizmetin hiç ya da zamanında teslim veya ifa edilmemesi halinde kredi veren tüketiciye karşı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olduğu" yönündeki emredici düzenlemedir.

4077 Sayılı Yasa'nın 10. maddesinin son fıkrası, "Kredi verenin ödemeleri bir kıymetli evraka bağlaması ya da krediyi kıymetli evrak kabul etmek suretiyle teminat altına alması yasaktır. Bu yasağa rağmen tüketiciden bir kıymetli evrak alınacak olursa, tüketici bu kıymetli evrakı kredi verenden geri istemek hakkına sahiptir. Ayrıca, kredi veren kıymetli evrakin ciro edilmesi sebebiyle tüketicinin uğradığı zararı tazmin etmekle yükümlüdür." Hükümünü amirdir. Belirtilen madde metni ile, çok açık ve emredici nitelikte hükümler ile tüketiciyi koruyucu önlemler alınmıştır.

## **KREDİ KARTLARI**

Kredi kartları, 4077 Sayılı Yasa'nın 10/A madde hükmünde düzenlenmiştir. Maddenin ilk fıkrasında, kredi kartı ile mal veya hizmet alımı sonucu nakdi krediye dönüşen veya kredi kartı ile nakit çekim suretiyle kullanılan kredilerin de 10 uncu madde hükümlerine tabi olduğu belirtilmiştir. Ancak, bu tür krediler hakkında 10 uncu maddenin ikinci fıkrasının (a), (b), (h) ve (i) bentleri ile dördüncü fıkra hükümlerinin uygulanmayacağı kaleme alınmıştır. 10. maddesinin 2. fıkrası tüketicisi kredisi sözleşmesinde bulunması zorunlu olan hususları düzenlenmiştir. Burada belirtilen 10. maddenin a bendi tüketici kredisi tutarını, b bendi faiz ve diğer unsurlarla birlikte toplam borç tutarını, h bendi kredinin vadesinden önce kapatılmasına ilişkin şartları, ı bendi ise kredinin yabancı para birimi cinsinden kullanılabilmesi durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin şartları düzenlemiştir. Kredi kartları adı verilen kredilerde bu hususların bulunmayacağı Yasa'nın 10/A maddesinde düzenlenmiştir.

Keza kredi kartlarına ilişkin 10/A maddesinde, 10. maddesinin 4. fıkrasının uygulanmayacağına belirtildiği yukarıda belirtilmişti. 4. fıkrada, tüketici, kredi verene borçlandığı toplam miktarı önceden ödemesi veya vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunması halinde, kredi veren, ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlü olacağı şeklindeki düzenlemedir. Kredi kartı ile yapılan alışveriş sonrasında borcun erken ödenmesi halinde borçta indirim yapılmayacağı doğal bir sonuçtur. Madde metniyle de bu husus vurgulanmak istenmiştir.

Yine 4077 Sayılı Yasa'nın 10/A maddesinin 2. fıkrasında; Kredi veren tarafından tüketiciye gönderilen dönemsel hesap özetlerinin, 10 uncu maddenin ikinci fıkrasının (d) bendinde öngörülen ödeme planı hükmünde olduğu belirtilmiş ve dönemsel hesap özetinde yer alan asgari ödeme tutarının vadesinde ödenmemesi halinde; tüketicinin, 10 uncu maddenin (f) bendinde yer alan gecikme faizi

dışında herhangi bir isim altında yükümlülük altına sokulamayacağı düzenlenmiştir.

4077 Sayılı Yasa'nın 10/A maddesinin 3. fıkrasında da, kredi verenin faiz artırımını, otuz gün önceden tüketiciye bildirmek zorunda olduğu ve kredi veren tarafından artırılan faiz oranının geriye dönük olarak uygulanamayacağı düzenlenmiş olup yine fıkranın son cümlesinde, Tüketicinin bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde tüm borcu ödeyip kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmeyeceği düzenlenmiştir.

Maddenin son fıkra hükmünde ise, mal veya hizmetin kredi kartı ile satın alındığı durumlarda, satıcı veya sağlayıcının, tüketiciden komisyon veya benzeri bir isim altında ilave ödemede bulunmasını isteyemeyeceği belirtilmiştir.

Zaman zaman uygulamada karşılaşılan bir durumdur. Ancak yasa metni çok açık düzenlendiğinden bu gibi durumlarda tüketiciden alınan bedelin satıcı ve sağlayıcılardan geri talep edilmesi mümkündür.

T.C.

YARGITAY

13. HUKUK DAİRESİ

ESAS NO:2008/15042

KARAR NO:2009/5386

KARAR TARİHİ: 20.04.2009

**ÖZET:** Sözleşmenin davacı banka tarafından matbu, standart olarak hazırlanıp boş olan kısımların rakam, isim ve adresler yazılarak doldurulduğu, sözleşmenin on iki punto koyu siyah harflerle düzenlenmediği görülmektedir. Davacı, tüketici aleyhine olan ve tüketiciyi kart kullanımı ücreti adı altında bir külfete sokan sözleşme hükmünün tüketici ile ayrıca müzakere edilerek kararlaştırıldığını iddia ve ispat edememiştir. Böyle olunca sözleşmedeki kredi kartı üyelik ücreti alınacağına dair hükmün haksız şart olduğu kabul edilmelidir. Dolayısıyla davacı bankanın bu sözleşme hükmüne dayalı olarak kredi kartı kullanıcısı davalıdan ücret istemesi olanaklı değildir. Bu durumda yasaya uygun olan, ... Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararının iptali istemi ile açılan davanın reddine karar verilmesi gerekir.

(5464 S. K. m. 24) (4077 S. K. m. 6, 6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10, 10/A, 11/A, 31) (Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik m. 7)

**DAVA:** Taraflar arasındaki satıcının Hakem Kurulu kararına itirazı davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın kabulüne yönelik olarak verilen hükmün Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığınca Kanun yararına bozulması istenilmekle dosya incelendi gereği konuşulup düşünüldü.

**KARAR:** Davacı banka, kredi kartı kullanıcısı olan davalının Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurusu üzerine, bankaca kredi kartı sözleşmesine göre hesabından kesilen yıllık 60 YTL üyelik ücretinin iadesine karar verildiğini, halbuki, bu ücretin alınacağına sözleşme ile kararlaştırıldığı gibi, ücretin verilen ticari hizmetin karşılığı olup,

yasaya aykırı olmadığını ileri sürerek, .....Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığı'nın 7.6.2007 tarih ve 2007/05 sayılı kararının iptalini istemiştir.

Davalı davanın reddini savunmuştur.

Mahkemece, taraflar arasında düzenlenen kredi kartı üyelik sözleşmesine göre, "kart üyelik ücretinin" hizmet karşılığı olduğu, tahsil edilen üyelik ücretinin yasal olduğu, gerekçesi ile davanın kabulüne karar verilmiş; miktar itibarı ile kesin olan hüküm Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığı tarafından kanun yararına temyiz edilmiştir.

Dava, davacı banka tarafından kredi kartı kullanıcısı olan davalıdan tahsil edilen kredi kartı üyelik ücretinin, davalı başvurusu üzerine davacı bankadan alınmasına dair .....Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararının iptaline ilişkindir. Taraflar arasındaki uyuşmazlık, yasal düzenlemelere ve aralarındaki sözleşme hükümlerine göre bankanın kredi kartı kullanıcısından kullanım karşılığı yıllık ücret isteyip, isteyemeyeceği hususunda toplanmaktadır. Uyuşmazlığın çözümü için bu konudaki yasal düzenlemeler ile tarafların arasındaki sözleşme hükümlerinin incelenmesi gerekir.

5464 Sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu'nun sözleşme şekli genel işlem şartları başlıklı 6. bölümdeki 24. maddesinin 1. fıkrası "Kart çıkaran kuruluşlar ile kart hamilleri arasındaki ilişkiler, bu kanun ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde en az oniki punto ve koyu siyah harflerle hazırlanacak yazılı sözleşme ile düzenlenir. Sözleşmenin bir örneği kart hamiline ve varsa kefile verilir. Sözleşme hükümleri ve kartın kullanımı hakkında kart hamiline ayrıntılı bilgi verilmesi zorunludur." hükmünü, aynı maddenin 4. fıkrasının son cümlesi "Sözleşmede kart hamilinin haklarını zedeleyici ve kart çıkaran kuruluş lehine tek taraflı haksız şartlar sağlayan hükümlere yer verilemez." hükmünü getirmiştir. 4077 Sayılı Kanunun 4822 Sayılı Kanunla değişik 6. maddesi ile sözleşmelerdeki haksız şart düzenlenmiş ve "Satıcı ve sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici

aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şarttır. Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı, değildir. Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez. Bir satıcı veya sağlayıcı, bir standart şartın münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir. 6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10, 10/A ve 11/A maddelerinde yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen tüketici sözleşmeleri en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenir” hükmü, yine 4077 Sayılı Kanunun değişik 6 ve 31 maddelerine dayanılarak hazırlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmeliğin 7. maddesinde “satıcı, sağlayıcı veya kredi veren tarafından tüketici ile akdedilen sözleşmede kullanılan haksız şartlar batıldır” hükmü getirilmiştir.

Taraflar arasındaki 2.1.2002 tarihli sözleşmenin 14. maddesinde kart kullanıcısından kart kullanım ücretinin alınacağı belirtilmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar ışığında 2.1.2002 tarihli sözleşme incelendiğinde; sözleşmenin davacı banka tarafından matbu, standart olarak hazırlanıp boş olan kısımların rakam, isim ve adresler yazılarak doldurulduğu, sözleşmenin on iki punto koyu siyah harflerle düzenlenmediği görülmektedir. Davacı, tüketici aleyhine olan ve tüketiciyi kart kullanımını ücreti adı altında bir külfete sokan sözleşme hükmünün tüketici ile ayrıca müzakere edilerek kararlaştırıldığını iddia ve ispat edememiştir. Böyle olunca sözleşmedeki kredi kartı üyelik ücreti alınacağına dair hükmün açıklanan yasa ve yönetmelik hükümleri karşısında haksız şart olduğu kabul edilmelidir. Dolayısıyla davacı bankanın bu sözleşme hükmüne dayalı olarak kredi kartı kullanıcısı davalıdan ücret istemesi olanaklı değildir.



Bu durumda yasaya uygun olan, .....Tüketici Sorunları Hakem Heyeti kararının iptali istemi ile açılan davanın reddine karar verilmesi gerekirken, yukarda açıklanan hususlar gözetilmeden davanın kabulü usul ve yasaya aykırı olup hükmün bozulması gerekir.

**SONUÇ:** Yukarıda açıklanan nedenlerle Yargıtay Cumhuriyet başsavcılığının HUMK'nun 427/6. maddesine dayalı kanun yararına bozma isteğinin kabulü ile hükmün sonucuna etkili olmamak üzere BOZULMASINA, 20.04.2009 gününde oybirliği ile karar verildi.

## **SÜRELİ YAYINLAR**

Sürelî yayınlar; belli aralıklarla yayınlanan yayınlardır. Gazeteler, dergiler gibi. Sürelî yayınlarla ilgili yasal düzenleme bulunmamaktadır. Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla, sürelî yayın dışında, ikinci bir ürün ve/veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği durumlarda; kitap, dergi, ansiklopedi, afiş, bayrak, poster, sözlü veya görüntülü manyetik bant (Kültürel içerikli ses ve görüntülerin depolandığı Kaset, Video ve Kamera bantları) veya optik disk (CD, DVD) gibi sürelî yayıncılık amaçlarına aykırı olmayan kültürel ürünler dışında, hiçbir mal ya da hizmetin taahhüdü ve dağıtımı yapılamaz. Bu amaçla kampanya düzenlenmesi halinde, kampanya süresi altmış (60) günü geçemez. (4077 m.11/1)

Kampanya konusu mal veya hizmet bedelinin bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez. (4077 m. 11/2) Sürelî yayın kuruluşu, kampanyaya ait reklam ve ilanlarında, kampanya konusu mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilan etmek ve kampanya konusu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, kampanyanın bitiminden itibaren otuz (30) gün içinde yerine getirmek zorundadır. ( m.11/3)

Kampanya süresince, sürelî yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılmaz. Kampanya konusu mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamayacağı gibi (Önce atlaslar sonra İngilizce sözlükler şeklinde) Bu mal veya hizmetin ayrılmaz (Önce ilk üç cilt sonra diğer 3 cilt gibi) yada tamamlayıcı (önce 5 adet CD sonra CD Box gibi) parçaları da ayrı bir kampanya konusu haline getirilemez. Bu Kanunun uygulamasında, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir kampanya olarak kabul edilir.

### **Sürelî Yayın Aboneliğinin Sonlandırılması**

Sürelî yayın abonelikleri yazılı bildirimden satıcıya ulaşmasından itibaren, günlük yayınlarda 15 gün, haftalık yayınlarda 1 ay, aylık yayınlarda 3 ay, daha uzun süreli yayınlarda bildirimden sonraki ilk yayından sonra, tek yanlı fesih ile sözleşme ilişkisi son bulmuş olur. (m. 11/ A -3)

Yayıncı, abone ücretinin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmaksızın 15 gün içinde iade etmekle yükümlüdür. ( m. 11 / A -4)

### **Sürelî Yayınlarda Ceza Hükümleri**

4077 Sayılı Kanun'un m. 11/A-3'e göre aboneliği sonlandırmayan yayın kuruluşu, 4077-25/2 maddesince Bakanlık tarafından kesilecek yaklaşık 270,00 TL idari para cezası öder. (m. 25/2)

Kültürel içerikli olmayan promosyon verilmesi durumunda m.25/7' ye göre, yaklaşık 13.591 TL para cezası, ülke çapı da yayın yapıyorsa 20 kat yaklaşık 271.851 TL para cezası kesilir. Cezaya rağmen devam ederse her gün için yaklaşık 271.851 TL. ceza devam eder.

## **ABONELİK SÖZLEŞMELERİ**

Gündelik hayatımızda abonelik sözleşmeleri önemli bir yer tutmaktadır. 14.03.2003 tarih ve 25048 sayılı Resmi Gazetede yayınlanmış olan 4822 sayılı yasanın 18. maddesi ile 4077 sayılı kanuna eklenmiştir. Süreli sözleşmeler daha önce promosyon kampanyaları ile birlikte 11. Madde de yer almaktadır. 4822 Sayılı Kanunun 18 maddesi ile 4077 sayılı Kanuna 11'inci maddeden sonra gelmek üzere "abonelik sözleşmeleri" başlıklı 11/A maddesi eklenmiştir. Madde şu hükmü içermektedir.

**"Her türlü abonelik sözleşmelerine taraf olan tüketiciler, isteklerini satıcıya yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerine tek taraflı son verebilirler.**

**Satıcı tüketicinin aboneliğe son verme isteğini, yazılı bildirimden kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içinde yerine getirmekle yükümlüdür.**

**Süreli yayın aboneliğine son verme isteği ise; yazılı bildirimden satıcıya ulaştığı tarihten itibaren günlük yayınlarda on beş gün, haftalık yayınlarda bir ay, aylık yayınlarda üç ay sonra yürürlüğe girer. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben yürürlüğe konulur.**

**Satıcı, abone ücretinin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmaksızın on beş gün içinde iade etmekle yükümlüdür."**

Bilindiği üzere tüketicilerin abone oldukları süreli yayınların sahibi ya da bunların yayınlayan kurum, genellikle abone ücretinin tamamını ya da önemli bir kısmını peşin olarak almaktadır. Fakat kendi edimlerini yerine getirme borcunu uzun bir zamana yaymaktadır.

Bazen yayıncı durumunda ki kişi ya da kurum, abonelik sözleşmesinde yer alan fiyat ve nitelik ile ilgili koşullara uymamakta, sözleşmenin karşı yanı aleyhine yeni koşullar ya da oldu bittiler yaratmaktalar.

Abonelik sözleşmeleri, sürekli bir borç ilişkisi yaratmaktadır. Abone ücreti peşin ya da taksitle ödenebilmekle birlikte, abone olunan yayın, hizmet birbirini izleyen parçalar halinde teslim edilmektedir. Böyle olunca da ortada, niteliği gereği, ard arda teslimli satım ilişkisi vardır.

Böyle bir satım ilişkisinde borçlunun teslim edeceği sayılardan, hizmetlerden, birisinin sözleşme koşullarına uymaması durumunda temerrüt ayıba karşı tekeffül ve zapta karşı tekeffül hükümlerine, genel hükümlere başvurma olanağı vardır. Fakat bu olanak sözleşmenin tümünü, yani tüm teslimat sayılarını kapsamayıp, her bir parçanın teslimi için ayrı ayrı söz konusu olur. Sayılardan birinin tesliminde ki eksiklik ve aksaklık sözleşmenin tümü açısından beklenen amacın gerçekleşmesini engellemediği ve ya anlamsız hale getirmediği sürece öteki sayıları etkilemez. Sözleşmenin tümü için değil de sadece eksik ya da ayıplı teslimat için genel hükümlere başvurulabilir. Bu da, satıcının/sağlayıcının daha sonra ki teslimatlarda sözleşme koşullarına aykırı davranması olanağını ortadan kaldırmaz.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında ki Kanun ile satıcının/sağlayıcının bir kez de olsa sözleşme koşullarına uymaması durumunda, tüketiciye sözleşmenin tümüne etkili olacak şekilde tek taraflı son verme hakkı tanınarak, etkili bir koruma olanağı yaratılmıştır.

4822 Sayılı Yasa ile yapılan değişiklikten sonra, neden göstermeksizin de fesih olanağı tanınmıştır.

Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun haksız şartlar başlığını taşımakta olan 6 maddesinin 6 fıkrasına göre sözleşmenin en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenmesi gerekmektedir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik satıcı veya sağlayıcı tarafından derhal giderilir.

Taraflarından birinin tüketici olduğu bütün abonelik sözleşmelerinde iş bu madde hükümleri uygulanacaktır. Elektrik abonelikleri, GSM şirketler ile yapılmış olan sözleşmeler, su

abonelikleri, doğalgaz aboneliklerinde Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun 11 /A maddesi uygulanacaktır.

### **Elektronik Haberleşme Sözleşmeleri**

28.07.2010 tarih ve 27655 sayılı Resmi Gazetede yayınlanmış olan **Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği**, elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin hakları ile işletmecilerin yükümlülüklerini ve işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektedir.

Yönetmeliğin 4.maddesinde tanımlara yer verilmiştir. Buna göre

**a)Abone:** Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan tüketiciyi,

**b)Abonelik sözleşmesi:** İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi,

**c)Elektronik haberleşme:** Elektriksel işaretlere dönüştürülebilen her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektromanyetik, elektrokimyasal, elektromekanik ve diğer iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesini, gönderilmesini ve alınmasını,

**ç)Elektronik haberleşme hizmeti:** Elektronik haberleşme tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını,

**d)İşletmeci:** Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,

**e)Kampanya:** İşletmeci tarafından sunulmakta olan elektronik haberleşme hizmetlerinin ilave edimler dâhil özel şartlarla, belirli bir süre için sunulmasına ilişkin satış ve pazarlama yöntemini,

**f)Kişisel veri:** Belirli veya kimliği belirlenebilir gerçek veya tüzel şahıslara ilişkin bütün bilgileri,

**g)Kurul:** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

**ğ)Kurum:** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

**h)Özel içerikli hizmetler:** Önceden kaydedilmiş olup olmamasına bakılmaksızın sohbet, yarışma, şans oyunu ve benzeri hizmetleri,

**ı)Tüketici:** Elektronik haberleşme hizmetini ticari veya mesleki olmayan amaçlarla yararlanan veya talep eden gerçek veya tüzel kişiyi,

**i)TİB:** Telekomünikasyon İletişim Başkanlığını ifade etmektedir.

Bu Yönetmelikte geçen ancak bu maddenin birinci fıkrasında tanımlanmayan kavramlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımların geçerli olacağı aynı madde kapsamında belirtilmiştir.

### **Yönetmelik Kapsamında Tüketici Hakları**

Sözleşmenin 5. Maddesinde elektronik haberleşme sözleşmelerinde ve aboneliklerinde tüketicilerin haklarını düzenlemiştir. Madde kapsamına göre tüketicilerin sahip olduğu haklar şu şekilde olup son derece kapsamlı bir düzenleme yapılmış olduğundan bahsedilebilir.

**a)Benzer konumdaki tüketicilerin hizmetlere eşit şartlarda erişebilme ve ayırım gözetmeyen adil ücretlerle hizmetlerden yararlanma hakkı,**

**b)Tüketicilerin elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerle abonelik sözleşmesi yapabilme hakkı,**

**c)Abonelerin kişisel verilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,**

**d)Rehber hizmetinden ücretli ve/veya ücretsiz yararlanma ve ayırım gözetilmeksizin kaydolma hakkı,**

**e)** Acil arama hizmetleri hakkında bilgilendirilme ve bu hizmetlere ücretsiz erişebilme hakkı,

**f)** Abonelerin ayrıntılı fatura talep edebilme hakkı,

**g)** İşletmecinin sunacağı elektronik haberleşme hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme hakkı,

**h)** Abonelere sunulan hizmet için uygulanacak tarifeler konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı ile tarifelerdeki değişiklikler yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilme hakkı,

**ı)** Abonelerin özel içerikli hizmetler de dâhil olmak üzere kısa mesaj, çağrı merkezi, internet ve benzeri yöntemlerle katıldıkları kampanya, tarife kapsamındaki tüm hizmetlerden başvurduğu yöntem ya da basit bir yöntem ile vazgeçme hakkı,

**i)** Arızaların giderilmesinde, sağlık, yangın, afet, güvenlik ve benzeri acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar dışında, benzer konumdaki tüketiciler arasında ayırım gözetmeme temelinde bir uygulamayı talep etme hakkı,

**k)** Uluslararası standartlar ile Kurumun belirleyeceği standartlara uygun kalitede hizmetten yararlanma hakkı,

**l)** Görme engellilerin abonelik sözleşmelerini ve faturalarını kendilerinin faydalanabilecekleri şekilde talep etme hakkı,

**m)** Abonelerin istenmeyen mesaj ve iletileri almayı reddetme hakkı,

**n)** Abonelerin faturalarına üst sınır getirebilme hakkı.

**o)** İşletmeciler, sundukları elektronik haberleşme hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak Yönetmeliğin 6. Maddesinde asgari olarak sayılan bilgileri talep olmaksızın tüm tüketicilere sunmak ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.



Yönetmeliğin 6. Maddesi kapsamında olmak üzere;

**a)** İşletmecinin adı, ünvanı ve adresi,

**b)** Sunulacak hizmete ilişkin olarak; hizmetin tanımı ve kapsamı, hizmete erişim ve hizmetin kullanımı konusunda genel hüküm ve şartlar, hizmet için uygulanacak tarifeler ve varsa abonelik paketleri, tarifelerin içerdiği vergi türleri ile bu vergilerin tarifeler hesaplanırken tarifelere yansıtılma oranı, doğru tüketici algısının oluşması amacıyla tarifelerin yalnızca tüm vergiler dâhil değeri, işletmeciler tarafından varsa abonelere tazminat verme ve geri ödeme yapma şartları, varsa sunulan bakım/onarım hizmetlerinin çeşitleri, asgari sözleşme süresini de içerecek şekilde standart sözleşme şartları,

**c)** Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizmalarının yönetmelik hükümlerine göre açıklanması gerekmektedir.

### **Tarife Değişiklikleri**

Yönetmeliğin Tarife değişiklikleri başlıklı 9. Maddesinde tarife değişikliklerine ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiş bulunmaktadır.

**a)** İşletmeciler, tarife değişikliklerini abonelerine değişiklik yürürlüğe girmeden makul bir süre öncesinde kısa mesaj, arama ve/veya posta ile duyurmakla yükümlüdür. Söz konusu süre Kurum tarafından belirlenebilir. İşletmeci tarife değişikliklerini abonelerinin kolayca erişebileceği şekilde kendi internet sitesi üzerinden de duyurmakla yükümlüdür.

**b)** Abonenin seçmiş olduğu tarifeyi değiştirmek istemesi durumunda, tarife değişikliğinin yürürlüğe gireceği tarih veya süre hususunda abone mobil işletmeciler tarafından kısa mesaj, diğer işletmeciler tarafından en kolay yöntem ile değişiklik yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilir.

**c)** Hizmete ilişkin ücretlendirme hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar. İşletmeci sunmadığı hizmetin bedelini aboneden talep edemez.

**d)**Uluslararası dolaşım hizmetinden yararlanan durumlarda, asgari olarak ses ve kısa mesaj hizmetini kapsayan uluslararası tarife bilgisi aboneye kısa mesajla bildirilir.

Yönetmeliğin 14. Maddesinde **ABONELİK SÖZLEŞMELERİ** ayrıntısı ile düzenlemiştir. Buna göre Abonelik sözleşmelerinin yazılı şekilde en az on iki punto ile hazırlanması ve aboneye yükümlülük getiren hususların açık ve anlaşılabilir şekilde siyah koyu harflerle belirtilmesi zorunludur. İşletmeciler, abonelik sözleşmelerinde Yönetmelikte belirtilen asgari bilgilerin yer almasını sağlamak, sözleşmenin imzalı bir suretini aboneye vermek ve abonelik sözleşmelerini kolay erişilebilir bir şekilde internet sitelerinde yayınlamakla yükümlüdür.

Abonelik sözleşmelerinde yer alan asgari bilgiler şu şekildedir.

- a)**Sözleşmenin konusu,
- b)**Sözleşmenin yapıldığı yer ve tarih,
- c)**Sözleşme taraflarının isim, unvan ve açık adresleri,
- d)**Tarafların yükümlülükleri,
- e)**Sözleşmenin süresi, sözleşmenin sona erdirilmesi ve yenilenmesine ilişkin şartlar,
- f)**Sunulacak hizmetlerin tanımı, hizmet kalitesi seviyeleri ve ilk bağlantının gerçekleştirileceği süre,
- g)**Sunulacak bakım/onarım hizmetlerinin çeşitleri,
- h)**Uygulanacak tarifelerin içeriği ve tarifelerdeki değişiklikler hakkında güncel bilgilerin hangi yollardan öğrenilebileceği,
- ı)**İşletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalitesi seviyesinin sağlanamaması halinde tazminat ve/veya geri ödemeye ilişkin prosedür,
- i)**Abonenin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,

**j)** Abone tarafından sözleşme tarihinde tercih olunan tarife ve abonelik paketi,

**k)** Abone ile işletmeci arasında uzlaşmazlık çıkması halinde yargı yolu dışındaki çözüm mekanizmaları dâhil olmak üzere uygulanacak çözüm prosedürü,

**l)** Abonenin hizmetten yararlanabilmesi için gerekli olan teknik ekipman, cihaz ve donanıma ilişkin bilgi,

**m)** Hizmetten yararlanılması sırasında oluşabilecek güvenliği tehdit eden durumlara karşı işletmeci ve abone tarafından alınacak ya da alınması gereken tedbirler,

**n)** Onaylanması gereken abonelik sözleşmelerinin Kurum tarafından onaylandığı tarih.

### **Abonelik Sözleşmelerinin Uygulanması**

Abonelik sözleşmelerinin uygulanması Yönetmeliğin 15. Maddesinde düzenlenmiştir.

Buna göre;

**1)** Sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler, abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında ya da daha sonra abonenin hattının hangi tür numaralara ve özel içerikli hizmetlere açık olacağı hususunda, abonenin onayını almakla yükümlüdür. Abone, açık tutulması hususunda onay vermediği hizmetlerden herhangi birinin açık tutulması halinde sorumlu olmaz.

**2)** İşletmecinin kendisi ya da üçüncü şahıslar tarafından otomatik arama makineleri, faksler, elektronik posta, kısa mesaj gibi elektronik haberleşme vasıtaları kullanılmak suretiyle, doğrudan pazarlama, siyasi propaganda veya cinsel içerik iletimi gibi maksatlarla haberleşme yapılması halinde, gelen her bir mesajı ya da iletiyi bundan sonrası için almayı reddetme hakkı işletmeciler tarafından kısa mesaj, çağrı merkezi ve benzeri yollarla kolay bir usulle ücretsiz olarak sağlanır.

**3)** Abonenin hizmetten yararlanması için işletmeci tarafından kurulumu yapılan teknik ekipman, cihaz veya donanımda işletmeciden kaynaklanan bir sebeple değişiklik gerekmesi halinde işletmeci bunu ücretsiz olarak gerçekleştirmekle yükümlüdür.

**4)** Telefon hizmetlerinde, sunulan elektronik ve/veya yazılı rehber hizmetleri için abonelik sözleşmesi imzalanırken, aboneden bu rehberlerde kişisel verilerinin yer alıp almayacağı hususunda onayı alınır.

**5)** Kurum, abonelik kayıtlarının işletmeciler nezdinde güncel ve doğru tutulmasına ilişkin usul ve esasları belirler.

**6)** İşletmeci bu Yönetmeliğe uygun şekilde düzenlenmiş abonelik sözleşmesinin eksiksiz tanzim edilmesi ve sözleşmenin yanında;

**a)** Bireysel aboneliklerde T.C. Kimlik Numarası ile kimlik belgesinin,

**b)** Kurumsal aboneliklerde yetkili kişinin T.C. Kimlik Numarası ve kimlik belgesi ile temsile yetkili olduğuna dair belge ile imza sirkülerinin,

**c)** Yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun pasaport belgesinin, gemi adamı belgesi yabancı misyon kimlik kartı veya NATO kimlik belgesinin, birer suretinin abonelik sözleşmesi ile birlikte muhafaza edilmesiyle yükümlüdür.

**7)** Abonenin hattının, kullanıma açılabilmesi için, bu maddede yer alan belgelerin eksiksizliği ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İdaresi Sisteminden yapılır. Söz konusu bilgilerin doğruluğu onaylanmadan açılan hat ile ilgili olarak her türlü sorumluluk işletmeciye aittir.

**8)** Bu madde kapsamında abone onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

## **Haksız Şartlar ve Sözleşmenin Yorumu**

Yönetmeliğin 17. Maddesinde haksız şartlar ve sözleşmenin yorumuna ilişkin düzenleme getirilmiştir.

**1)** İşletmecinin abonemale müzakere etmeden, tek taraflı olarak abonemale sözleşmesi, taahhütname veya kampanyalara koyduğu ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde abonemale aleyhine dengesizliğe neden olan hükümler geçersizdir. Abonemale sözleşmesinde yer alan kaydın açık ve anlaşılır bir biçimde kaleme alınmamış olması halinde de, abonemelin mağduriyetine neden olduğu kabul edilebilir ve bu durumda abonemale lehine yorum esastır.

**2)** Abonemale sözleşmesinde yer alan bir kayıt, kendisinden ayrılan kanuni düzenlemenin temelinde yatan asli düşünceye aykırı düşüyorsa veya sözleşme doğasından gelen temel hak ve borçları, sözleşmenin amacına ulaşmasını tehlikeye düşürecek ölçüde sınırlandırıyorsa, bu kaydın dürüstlük kuralının gereklerine aykırı olarak abonemale aleyhine olduğu kabul edilir.

**3)** Hal ve şartlara ve özellikle sözleşmenin dış görünümüne göre, abonemelin hesaba katması beklenemeyecek ölçüde alışılmamış nitelikteki sözleşme şartları, sözleşme kapsamına dahil sayılmaz.

**4)** Abonemale Sözleşmesinde yer alan bir kayıt, bu maddenin birinci fıkrasına göre geçersiz ise sözleşme, kalan muhtevası ile geçerlidir. Bu gibi durumlarda sözleşme içeriği düzenlemelere göre tayin edilir. Sözleşme içeriğinin bu şekilde belirlenmesiyle meydana gelen değişiklik, sözleşme abonemale için beklenemeyecek sonuçlar doğuruyorsa, sözleşme bütünüyle geçersiz hale gelir.

**5)** Bu Yönetmeliğin ekinde abonemale sözleşmelerinde yer alan ve haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yol gösterici ve sınırlayıcı mahiyette olmamak üzere yer almaktadır.

**6)** Yönetmeliğin bu maddesinin uygulanmasında abonemale sözleşmesi ifadesi abonemale sözleşmesine yapılan her türlü eki, değişikliği, kampanya şartlarını ve taahhütnameleleri kapsar.

## Sözleşmenin Feshi ve Uygulanacak Esaslar

Yönetmeliğin 18. Maddesinde sözleşmenin feshi ve uygulanacak esaslar düzenlenmiştir.

**1)** Aboneler yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini her zaman sona erdirebilir. Aboneler, abonelik sözleşmelerini feshetmek istedikleri takdirde bu taleplerini;

**a)** İşletmeciye ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili temsilcisine yazılı olarak,

**b)** İşletmecinin müşteri hizmetleri tarafından kayıt altına alınan sesli kayıt sistemi üzerinden,

**c)** İşletmecinin internet sitesi üzerinden daha önce belirlenmiş şifre ve benzeri güvenli yöntemler veya

**d)** Kurum tarafından belirlenecek diğer yöntemler ile bildirirler.

**2)** Aboneye sunulan hizmet, bildirim yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat içinde durdurulur. Hizmetin bu süre içinde durdurulmaması sebebiyle abone sorumlu tutulamaz.

**3)** İşletmeci, abonenin aboneliğe son verme yönündeki yazılı talebinin kendisine ulaşmasından itibaren en geç kırk sekiz saat içinde fesih işlemi gerçekleştirmek ve talebi takip eden yedi gün içerisinde abonelik sözleşmesinin feshedildiğini, abonenin talebine bağlı olmaksızın aboneye yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.

**4)** Müşteri hizmetleri birimi aranarak ya da internet aracılığıyla yapılan bildirimlerde abonenin kimlik bilgilerine ek olarak daha önceden belirlenmiş güvenlik şifresi istenebilir. Bu husus müşteri hizmetleri birimi ya da internet aracılığıyla fesih bildiriminde bulunan abonelere bildirilir. Aboneler hizmet sunumunun durdurulmasını takiben on gün içerisinde işletmecinin iletişim adresine veya işletmeci adına abonelik sözleşmesi işlemlerini yürütmeye yetkili herhangi bir temsilcisine yazılı bildirimde bulunurlar. Süresinde bildirimde bulunmayan abonelerin sözleşmeleri, işletmeci tarafından feshedilmeyerek hizmet sunumuna devam edilebilir.

**5)** Abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili her temsilci, aynı zamanda abonelik sözleşmesinin feshine ilişkin başvuruları da kabul etme ve fesih işlemlerini başlatmayla yükümlü olup, abone tarafından bu yönde yapılan başvurular işletmeciyeye yapılmış sayılır.

**6)** İşletmeciler sözleşmede yapılacak değişiklikler yürürlüğe girmeden en az bir ay önce abonelerini bilgilendirmekle yükümlüdür. İşletmeci tarafından abonelik sözleşme şartlarında abone aleyhine bir değişiklik yapıldığının aboneye bildirilmesinden sonra, abone herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeyi feshedebilme hakkına sahiptir. İşletmeciler söz konusu değişikliklerin kabul edilmemesi halinde abonelerin herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeyi feshedebilme haklarının bulunduğu abonelere bildirmekle yükümlüdür.

**7)** Fesih bildiriminden sonra işletmecinin geri kalan alacakları için abonelere fatura göndermesi, abonelik fesih işlemlerinin yapılmasını durduracak şekilde yorumlanamaz.

**8)** Aboneden daha önce alınan depozito, avans gibi ücretler veya abone alacakları var ise, mahsuplaşmayı müteakip kalan tutar on beş gün içerisinde işletmeci tarafından aboneye iade edilir.

Yönetmeliğin 19. Maddesinde işletmeci değişikliğine dair usul ve esaslar düzenlenmiş bulunmaktadır.

**1)** İnternet servis sağlayıcısı değişikliği sürecinde abonenin aldığı hizmette yaşanabilecek kesintinin asgari seviyede olması esas olup bu durumun sağlanması için işletmeciler işbirliği içinde hareket etmek ve gereken her türlü tedbiri almakla yükümlüdür.

**2)** Değişiklik süreci; abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, imzalı talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir.

**3)** Bu madde kapsamında abone onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

4) Kurum, gerekli gördüğü takdirde işletmeci değişikliği esnasında yaşanabilecek kesinti süresi dâhil bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar belirleyebilir.

### **Fatura Düzenleme Yükümlülüğü**

**Yönetmeliğin 20. Maddesinde işletmecilerin fatura düzenleme yükümlülüğü düzenlenmiştir.**

1) İşletmeciler, tüm aboneleri için mali mevzuata uyumlu fatura düzenlemek ve düzenlenen faturayı son ödeme tarihinden önce abonelere posta ile ulaşacak şekilde göndermekle yükümlüdür.

2) Abonelerin işletmeci tarafından düzenlenmiş olan faturaların kendilerine posta ile gönderilmesini istememeleri halinde işletmeciler, asgari fatura tutarı ve son ödeme tarihini ihtiva eden fatura bilgilerini elektronik ortamda ödeme tarihine en az beş gün kala, bu abonelere göndermekle yükümlüdürler. Düzenlenmiş faturaların posta ile kendilerine gönderilmesini istemeyen aboneler, her zaman bu tercihlerinden vazgeçme ve düzenlenmiş faturanın gönderilmesini talep etme hakkına sahiptir.

3) İşletmeciler, abonenin talebi üzerine ücretli veya ücretsiz ayrıntılı fatura sağlamakla yükümlüdür.

4) İşletmeciler güvenliği sağlamak kaydıyla Kurum tarafından ayrıca belirlenmediği sürece, abonelerin asgari üç aylık kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerine internet üzerinden ücretsiz olarak erişebilmelerini temin eder ve talep edilmesi halinde bu bilgileri abonelere posta yolu ile gönderir.

5) Mobil işletmeciler ön ödemeli hatlarda ise her bir hizmetin kullanımını müteakip almış oldukları hizmete yönelik kullanım miktarı, kullanım tutarı ve kalan tutarı gösteren bilgiyi ücretsiz olarak sağlamakla yükümlüdür.

6) Fatura gönderilmesine ilişkin masraflar işletmeci tarafından karşılanır.



**7)** Abonenin ödemesi gereken tutardan elektronik ileti, kısa mesaj gibi yollarla haberdar edilmesi, işletmecinin elektronik veya basılı fatura düzenleme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

**8)** Abone tarafından fatura bedelinin ödenmemesi halinde, işletmeci borcun takibi için yasal işlemleri başlatmadan makul bir süre öncesinde, borcunu ifa etmesi aksi takdirde borcun yasal yollarla tahsil edileceği hakkında aboneyi ve/veya tüketiciyi son kez uyarır.

Abonelere gönderilecek faturalarda mali mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydı ile 21. Madde uyarınca asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer almalıdır.

- a)** Faturanın ait olduğu dönem ve kesim tarihi,
- b)** Uygulanan tarifenin adı, tarife içindeki ücretler, dönem içerisindeki değişiklikler,
- c)** Son ödeme tarihi,
- d)** Son ödeme tarihinde ödemenin yapılmaması halinde uygulanacak gecikme faizi oranı,
- e)** Bir önceki dönemde geç ödenen faturaya uygulanmış gecikme faizi oranı ve tutarı,
- f)** Sabit ücret ve/veya diğer aylık ücretler,
- g)** Bağlantı ücreti gibi bir kez alınan ücretler,
- h)** Vergi türleri ve diğer yasal kesintiler,
- ı)** Vergi türlerini de içeren toplam fatura ücreti,
- i)** Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde ücretlendirme periyodu,
- j)** Mobil telefon aboneliklerinde şebeke içi, şebeke dışı, uluslararası gibi ve sabit telefon aboneliklerinde şehir içi, şehirlerarası, uluslararası gibi yararlanılan her bir hizmetin toplam ücreti,
- k)** Bir sonraki fatura kesim ve son ödeme tarihi.

Ayrıntılı faturada ise yukarıdaki bilgilerle birlikte aşağıda sıralanan bilgilerin de yer alması zorunluluk arz etmektedir.

**a)** Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde aranan her numara ve numaranın ait olduğu işletmeci adı, işletmeci adı bilinmiyorsa “diğer operatör” ifadesi,

**b)** Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde aramanın yapıldığı tarih ve saat, her bir arama için arama süresi ve arama ücreti,

**c)** Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde arama yöntemi (sesli, görüntülü, v.b.),

**d)** Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde toplam arama sayısı ve toplam konuşma süresi,

**e)** Veri iletim yöntemi, veri aktarımının boyutu, süresi ve ücreti.

Gündelik hayatta elektronik haberleşme sektöründe yapılmış olan sözleşmeler geniş yer almaktadır. Su aboneliklerinde Tarifeler Yönetmeliklerine (İllere göre farklı isimlerle adlandırılmakla birlikte Ankara için ASKİ Tarifeler Yönetmeliği) bakılması gerekmektedir.

### **Kanuna Göre Fesih Hakkının Koşulları**

Maddede ki düzenlemeye göre, tüketicilerin sözleşme süresi içinde tek yanlı sözleşmeyi fesh edebilmeleri için şu koşullar gerekmektedir.

**1)** Süreli yayına abone olana kişi tüketici niteliğini taşımalı, yani süreli yayına kişisel kullanımı için ve nihai olarak abone olmalıdır. (TKHK madde 2; 3/f)

**2)** Fesih hakkı neden göstermeksizin de kullanılabilir. (TKHK madde 11/A-1)

**3)** Tüketici, sözleşmeyi tek yanlı feshettiğini, abonelik işlemlerini yapan sorumlu kişiye ya da yayın kurumuna bildirmelidir.(TKHK madde 11/A- 3)

**4)** Bu bildirim yazılı olarak yapılmalıdır.

## **Feshin Sonuçları**

Fesih hakkının kullanılması ile birlikte taraflar arasında ki sözleşme, ileriye dönük olarak ortadan kalkmaktadır. Bu, abonelik sözleşmesinin sürekli borç doğurma özelliğinden ileri gelmektedir. Satıcı tüketicinin aboneliğe son verme isteğine dair yazılı bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür.

Maddenin üçüncü fıkrasında, süreli yayınlara dair sözleşmenin hangi andan başlayarak ileriye dönük biçimde ortadan kalkacağı konusunda değişik öneller düzenlenmiştir.

Yazılı fesih bildirimini yayıncıya ulaşmasından itibaren;

- a)** Günlük yayınlarda 15 gün sonra,
- b)** Haftalık yayınlarda 1 ay sonra,
- c)** Aylık yayınlarda 3 ay sonra,
- d)** Daha uzun süreli yayınlarda, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben fesih yürürlüğe girer. (TKHK madde 11/A-3 )

Sözleşmenin ileriye dönük sona ermesinin sonucu, tarafların ileriye dönük olarak, edimlerini yerine getirmekten kurtulmalarıdır.

Yukarıda belirtilen feshin yürürlüğe girme tarihinden itibaren, sağlayıcı, satıcı, yayıncı daha sonraki sayıları/partileri teslim etme borcundan, tüketici de daha sonraki sayıların/partilerin parasını ödemekten kurtulacaktır.

Tüketici, abone ücretinin tamamını ya da feshin yürürlüğe gireceği tarihten sonraki bir kısım sayılara ait ücreti önceden ödemişse, yayıncı bu ödenen ücretten, feshin yürürlüğe girdiği tarihe kadar teslim edilen sayıların bedelini kestikten sonra, geri kalanını hiçbir kesinti yapmaksızın feshin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 15 gün içinde geri vermek zorundadır. 11/A maddesinin ikinci ve dördüncü fıkrasına aykırı davranan girişimci Tüketicinin Korunması Hakkında ki Kanunun 25 maddesinin 2. Fıkrası uyarınca idari para cezası ile cezalandırılır.

## KONUVA İLİŞKİN KARARLAR

T.C.

YARGITAY

3.HUKUK DAİRESİ

ESAS NO: 2004/10364

KARAR NO:2004/10141

KARAR TARİHİ:30.09.2004

**ÖZET:** Bir hukuki işlemin 4077 sayılı Yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut uyuşmazlıkta davacı ile davalı arasında abonelik sözleşmeliği kapsamında sözleşme ilişkisi bulunduğu anlaşılmaktadır. 4077 sayılı Kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacaktır.

(4077 S. K. m. 1, 2, 11/A, 23)

**DAVA:** Dava dilekçesinde 100.000.000 lira maddi tazminatın faiz ve masraflarla birlikte davalı taraftan tahsili istenilmiştir. Mahkemece davanın kabulü cihetine gidilmiş, hüküm davalı tarafından temyiz edilmiştir.Temyiz isteminin süresi içinde olduğu anlaşıldıktan sonra dosyadaki bütün kağıtlar okunup gereği düşünüldü.

**KARAR:** Davacı, abonesi olduğu davalı kurumca, abone bilgilendirme işleminin usulünce yapılmaması nedeniyle kesilen telefonundan dolayı uğradığı 100.000.000 lira maddi tazminatın tahsilini talep ve dava etmiştir.

Davalı, davacının abone sözleşmesini imzalamakla mevzuata uymayı kabul ettiğini, sözlü olarak bilgilendirildiğini beyanla davanın reddini savunmuştur. Mahkemece davanın kabulüne karar verilmiş, hüküm davalı tarafından temyiz edilmiştir.

4822 sayılı yasa ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Amaç başlıklı 1. maddesinde yasanın amacı açıklandıktan sonra kapsam başlıklı 2. maddesinde "Bu kanun,

birinci maddesinde belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar” hükmüne yer verilmiştir.

Bir hukuki işlemin 4077 sayılı Yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut uyuşmazlıkta davacı ile davalı arasında 4077 sayılı Yasanın değişik 11/A maddesi kapsamında sözleşme ilişkisi bulunduğu anlaşılmaktadır.

4077 sayılı Yasının 23. maddesi bu kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağı öngörülmüştür.

Görevle ilgili düzenlemeler kamu düzenine ilişkin olup taraflar ileri sürmese dahi yargılamanın her aşamasında resen gözetilir. Görevle ilgili hususlarda kazanılmış hak söz konusu olmaz.

4077 sayılı Kanununun 2. ve 3. maddeleri gereği somut olaya 4077 sayılı Kanunun uygulanması gerekmektedir. Aynı yasanın 23. maddesi gereğince uyuşmazlığın çözümünde Tüketici Mahkemesinin görevli olduğu gözetilerek görevsizlik kararı verilmesi gerekirken yazılı şekilde işin esasına girilip hüküm kurulmuş olması usul ve yasaya aykırı olup doğru görülmemiştir.

**SONUÇ:** Bu itibarla yukarıda açıklanan esaslar göz önünde tutulmaksızın yazılı şekilde hüküm tesisi isabetsiz, temyiz itirazları bu nedenlerle yerinde olduğundan kabulü ile hükmün HUMK. nun 428. maddesi gereğince BOZULMASINA ve şimdilik diğer yönlerin incelenmesine mahal olmadığına, peşin alınan temyiz harcının istek halinde temyiz edene iadesine, 30.09.2004 gününde oybirliği ile karar verildi.

T.C.

YARGITAY

3.HUKUK DAİRESİ

ESAS NO: 2004/4076

KARAR NO:2004/3915

KARAR TARİHİ: 19.04.2004

**ÖZET:** Bir hukuki işlemin 4077 sayılı Yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlemin olması gerekir. Somut uyuşmazlıkta davacı ile davalı arasında 4077 sayılı Yasanın değişik 11/A maddesi kapsamında sözleşme ilişkisi bulunduğu anlaşılmaktadır. 4077 sayılı Kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacaktır.

(4077 S. K. m. 1, 2, 3, 11/A, 23) (1086 S. K. m. 7) (2004 S. K. m. 67)

**DAVA:** Dava dilekçesinde 381.041.262 lira alacak için takibe vaki itirazın iptali, inkar tazminatının masraflarla birlikte davalı taraftan tahsili istenilmiştir. Mahkemece davanın kısmen kabulü cihetine gidilmiş, hüküm davacı vekili tarafından temyiz edilmiştir. Temyiz isteminin süresi içinde olduğu anlaşıldıktan sonra dosyadaki bütün kağıtlar okunup gereği düşünüldü.

**KARAR:** Davacı, aboneli olan davalı aleyhine yapılan icra takibine itiraz edildiğini ileri sürerek itirazın iptali ile inkar tazminatının tahsilini istemiştir. Davalı, cevap vermeyerek davanın reddini savunmuştur. Mahkemece, davanın kısmen kabulüne karar verilmiş, hüküm davacı vekili tarafından temyiz edilmiştir.

4822 sayılı Yasa ile değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Amaç başlıklı 1. maddesinde yasanın amacı açıklandıktan sonra Kapsam başlıklı 2. maddesinde; "Bu kanun, birinci maddesinde belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar" hükmüne yer verilmiştir.

Bir hukuki işlemin 4077 sayılı Yasa kapsamında kaldığının kabul edilmesi için yasanın amacı içerisinde taraflar arasında mal ve hizmet satışına ilişkin bir hukuki işlem olması gerekir. Somut uyuşmazlıkta davacı ile davalı arasında 4077 sayılı Yasanın değişik 11/A maddesi kapsamında sözleşme ilişkisi bulunduğu anlaşılmaktadır.

4077 sayılı Yasanın 23. maddesinde bu kanunun uygulanması ile ilgili her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılacağı öngörülmüştür. Görevle ilgili düzenlemeler kamu düzenine ilişkin olup taraflar ileri sürmese dahi yargılamanın her aşamasında re'sen gözetilir. Görevle ilgili hususlarda kazanılmış hak söz konusu olmaz.

4077 sayılı Kanunun 2. ve 3. maddeleri gereği somut olayda 4077 sayılı Kanunun uygulanması gerekmektedir. Aynı yasanın 23. maddesi gereğince uyuşmazlığın çözümünde Tüketici Mahkemesi'nin görevli olduğu gözetilerek görevsizlik kararı verilmesi gerekirken yazılı şekilde işin esasına girilip hüküm kurulmuş olması usul ve yasaya aykırı olup doğru görülmemiştir.

**SONUÇ:** Bu itibarla yukarıda açıklanan esaslar göz önünde tutulmaksızın yazılı şekilde hüküm tesisi isabetsiz, temyiz itirazları bu nedenlerle yerinde olduğundan kabulü ile hükmün HUMK'nun 428. maddesi gereğince BOZULMASINA ve şimdilik diğer yönlerin incelenmesine mahal olmadığına, peşin alınan temyiz harcının istek halinde temyiz edene iadesine, 19.4.2004 gününde oybirliği ile karar verildi.

## **FİYAT ETİKETİ**

Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir, okunabilir şekilde, o malla ilgili tüm vergiler dahil fiyat, üretim yeri ve ayırıcı özelliklerini içeren etiket konulması, etiket konulması mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.( m.12/1)

Etiket, fiyat ve tarife listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat üzerinden satış yapılır. ( m.12/3)

Fiyatı; Bakanlar Kurulu, kamu kurum ve kuruluşları veya kamu kurumu niteliğinde meslek kuruluşları tarafından belirlenen mal veya hizmetlerin, belirlenen bu fiyatın üzerinde bir fiyatla satışa sunulması yasaktır. (Mesela ehliyet harcını bakanlık 100,00 TL olarak belirlemesine rağmen sürücü kursu 150,00 TL alamaz) (m.12/4)

### **Tarife ve Fiyat Listesi**

Mal veya hizmetin satış fiyatı hakkında tüketicileri bilgilendirmek ve aydınlatmak üzere kullanılan listeyi ifade eder. (Etiket, Fiyat ve Tarife Yönetmeliği m.4/L)

### **Etiket Bulundurma Zorunluluğu**

Ticaret konusu olan ve perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının ya da kaplarının üzerine etiket konulması, etiket konulması mümkün olmayan hallerde, aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek ve kolaylıkla okunabilecek şekilde uygun yerlere asılması veya konulması zorunludur. Etiket ve listelerde bulunması zorunlu hususlar;

- a)Malın üretim yeri,
- b)Malın ayırıcı özelliği,
- c)Malın tüm vergiler dahil satış fiyatı. (Yön m.5/1)

Üretici veya satıcılar tarafından yapılarak; cam, naylon, karton,



kağıt ve bunlara benzer maddelerden oluşan kutu, kova, şişe, kavanoz, poşet, torba ve benzeri ambalajlar içinde satılan, her türlü gıda, yiyecek, içecek ve temizlik maddelerinin etiketlerinde; net ağırlıklarının veya hacimlerinin satış fiyatları ile birim fiyatlarının aynı boyut ve renkte görülebilir ve okunabilir şekilde yazılması zorunludur. (Yön m.5/3)

Etiket ve listelere satış fiyatlarının; 'Türk Lirası' veya kısaca 'TL' şeklinde yazılması zorunludur. (İlgili Yönetmelik m. 9/3)

### **İndirimli Satışlar**

Fiyat indirimine giren mal ve hizmetlerin etiket, tarife ve fiyat listelerinde, indirimli satış fiyatının indirimden önceki satış fiyatıyla birlikte ayrıca gösterilmesi zorunludur. (İlgili Yönetmelik m 12/1)  
Örneğin:

350.0TL	Eski Fiyat
299.0TL	KDV Dahil – İndirimli Fiyat

## **GARANTİ BELGESİ**

### **Tanım:**

Kanun, garanti belgesinin tanımını yapmamış, bu tanımlama yönetmelikte yapılmıştır. Şöyle ki;

Garanti Belgesi, İmalatçı – üretici veya ithalatçıların, sattıkları, ürettikleri ve/veya ithal ettikleri mallar için düzenlenen ve malın garanti süresi içerisinde meydana gelebilecek arızalarının en az iki yıl süreyle veya özelliği nedeniyle belirlendiği ölçü birimi içerisinde, ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesinin, tamirinin, bedel iadesinin veya bedel indiriminin taahhüt edildiğini ve satıcı ile tüketicinin yükümlülüklerini gösteren belgedir. (Yön.m.4/g)

### **Garanti Belgesinin Verilmesi Zorunluluğu**

İmalatçı veya ithalatçılar ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için Bakanlıkça onaylı garanti belgesi düzenlemek zorundadır.

Mala ilişkin faturanın tarih ve sayısını içeren garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcı, bayi veya acenteye aittir. (4077 m.13/1, Yön m.5/2)

### **Garanti Süresi**

Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları, Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.(K.m.13/1 Yön.m.5/2) Aksi halde garanti süresinin 2 yıl olduğu kabul edilir. (Yön.m.6/2)

### **Garanti Süresi İçinde Meydana Gelen Arızalarda Tüketicinin Hakları**

Satıcı; garanti belgesi kapsamındaki malların, garanti süresi içerisinde arızalanması halinde malı, işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamir ile yükümlüdür. (K.m.13/2, Yön.m.13/1)

Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığı servis istasyonları, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; bu malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisi tarafından düzenlenen raporla belirlenir. (Yön.m.13/2)

Tüketiciler, bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle ilgili tüketici sorunları hakem heyetine başvurabilir.(Yön.m.13/3)

### **Fatura - Garanti Belgesi**

Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmez. Ancak, servis istasyonlarında yapılan onarım ve parça değişimi işlemleri sonucunda verilen fatura, bu Yönetmeliğin öngördüğü garanti şartlarını içermesi kaydıyla, garanti belgesi yerine geçer. (Yön.m.5/3)

### **Garanti Süresi İçinde Yapılan Ücretsiz Tamiratların İstenilen Neticeyi Vermemesi Halinde Tüketicinin Hakları**

Tüketici onarım hakkını kullanmış ama yapılan tamiratlar sorunu çözmemişse, tüketici, 4077 Sayılı Kanunun 4.maddesinde yer alan seçimlik haklardan biri olarak ücretsiz tamir hakkından vazgeçerek, diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı, tüketicinin bu şekilde yönelen talebini reddedemez. Tüketicinin bu talebinin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. (4077m.13/3, Yön.m.14/son) Kullanmakla tükenen seçimlik haklar için öngörülmüş istisnai bu düzenleme belli şartlara tabidir. Bunlar:

**1)** Tüketici ücretsiz onarım hakkını kullanmasına rağmen, malın tüketiciye teslim edildiği tarihten itibaren, garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde en az dört defa veya imalatçı-üretici ve/veya ithalatçı tarafından belirlenen garanti süresi içerisinde altı defa arızalanmasının yanı sıra, bu arızaların maldan yararlanamamayı sürekli kılması halinde tüketici, diğer seçimlik haklara yönelebilir. (Yön.m.14/a)(Bu maddede geçen "Maldan sürekli yararlanamama"

durumu, Yargıtay içtihatlarına göre, belirtilen sayıda arıza gerçekleştiği takdirde, hükmen var kabul edilir.)

**2)** Tüketici, ücretsiz onarım hakkını kullanmasına rağmen tamir için gereken azami sürenin aşılması halinde, diğer seçimlik haklara yönelebilir.(Yön.m.14/b)

Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca, Garanti Yönetmeliğine ek bir liste düzenlenmiş olup, bu listede hemen tüm sanayi malları sınıflandırılmış ve her sınıf sanayi malı için, faydalı ömür ve azami tamir süresi belirlenmiştir. Malın tamir süresi, işte bu ekli listede ilan edilen azami tamir süresini geçemez. Genel anlamda söyleyecek olursak, azami tamir süresi, Otomobil, Kamyonet ve Traktörlerde 30 iş günü, diğer sanayi mallarında 20 iş günü olarak öngörülmüştür. Bu arada belirtmek gerekirse, iş günü: Ulusal, resmî ve dini bayram günleri ile yılbaşı, 1 Mayıs ve pazar günleri dışındaki çalışma günleridir. (Sanayi Malları Satış Sonrası Hizmetler Yön. m.4/k)

Bu süre, mala ilişkin arızanın servis istasyonuna, servis istasyonunun olmaması durumunda, malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçısı- üreticisinden birine bildirim tarihinden itibaren başlar.

Tüketicinin arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup veya benzeri bir yolla yapması mümkündür. Ancak, uyuşmazlık halinde ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.(Yön.m.6/4)

**3)** Firmanın servis istasyonunun, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisinin düzenleyeceği raporla arızanın tamirinin mümkün bulunmadığının belirlenmesi durumlarında, tüketici diğer seçimlik haklarını kullanabilir. (Yön.m.14/c) Bu maddede belirtilen raporun, tüketicinin başvuru tarihinden itibaren yedi gün içerisinde düzenlenmesi zorunludur. Tüketici, raporun belirtilen süre içerisinde düzenlenmemesi veya raporu kabul etmemesi hallerinde, ilgili tüketici sorunları hakem heyetine başvurarak mevcut durumun tespit edilmesini isteyebilir. (Yön.m.14/4)

İşte bu üç istisnai durumda, ücretsiz onarım seçeneğini seçmiş olan tüketici malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesini veya ayıp oranında bedel indirimini talep edebilir.

### **Kullanım Hatası Halinde Tüketicinin Hakları**

Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar tüketicini haklarını koruyan hükümlerin kapsam dışındadır. (4077 m.13/4, Yön.m.17)

### **Tüketicie Garanti Yönetmeliğiyle Tanınan Diğer Haklar**

Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir. (Yön.m.6/3) Malın arızasının 10 iş günü içerisinde giderilememesi halinde, imalatçı - üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır. (Yön.m.6/5)

### **Garanti Belgesinde Bulunması Zorunlu Bilgiler**

**a)** İmalatçı- üretici ve ithalatçı firmanın unvanı, merkez adresi ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,

**b)** Satıcının unvanı, adresi ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,

**c)** Fatura tarih ve sayısı,

**d)** Malın cinsi, markası, modeli ile varsa bandrol ve seri numarası,

**e)** Malın tüketicie teslim tarihi ve yeri,

**f)** Garanti süresi,

**g)** Azami tamir süresi,

**h)** Malın bütün parçaları dahil olmak üzere tamamının en az iki yıl ve/veya Bakanlıkça belirlenen ölçü birimi ile tespit edilen değere göre garanti kapsamında olduğu,

**i)** Malın ücretsiz tamir, değiştirme, bedel iadesi ve bedel indirimini yükümlülüklerine ilişkin bu Yönetmelikte düzenlenen şartlar,

**j)** Kullanım hataları,

**k)** Tüketici lehine tanınabilecek haklarla ilgili diğer hususlar,

**k)** Bakanlık izin tarihi ve sayısı. (Yön. m.7)

## **KONUVA İLİŞKİN KARAR**

Yargıtay, Garanti Belgesi ile ilgili bir kararında, şartları oluşmuşsa, tüketicinin seçimlik haklarını değiştirmesi talebinin reddedilemeyeceğine hükmetmiştir. Şöyle ki;

Yargıtay 13. HD'nin 2006/9885 E.-2006/13695 K. Sayılı kararına konu somut olayda, davacı, 0 km Citroen araç alan bir tüketicidir. Alımdan itibaren bir yıl içinde tavandan ve direksiyon kutusundan gelen sesler sebebiyle satıcının işlettiği servise defalarca müracaat ederek bedelsiz onarım hakkını kullanmıştır. Bu arızalar bir yıl içinde 7-8 defayı bulmuştur. Bu durumdan usanan tüketici, artık ücretsiz onarım istemediğini belirterek, bedel iadesini talep etmiştir.

Satıcı, bu düzelmeyen arıza karşısında, arızanın tamirinin mümkün bulunmadığına dair tüketicinin son başvuru tarihinden itibaren yedi gün içerisinde düzenlenmesi zorunlu raporu düzenlemediğinden, tüketici, Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurarak mevcut durumun tespit edilmesini istemiştir.(Yönetmelik m.14/c.3)

Tüketici durumun tespitine yönelik raporu Heyetten aldıktan sonra, bedelsiz onarım yerine, araç bedelinin tümüyle iadesi için icra takibi yapmış, satıcı bu takibe itiraz etmiştir. Tüketici itirazın iptali davası açmıştır.

Mahkeme; aracın garanti süresi içinde 7-8 defa arızalansa da, davacının seçimlik haklardan ücretsiz onarım hakkını seçtiğini, ayrıca tamir edilen araç kullanılabildiği için araçtan yararlanamamanın süreklilik arz etmediği gerekçesi ile davanın reddine karar vermiştir.

Yargıtay, Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 14. maddesinde belirtildiği şekilde, bu arızaların aracın tesliminden itibaren bir yıllık süre içinde ve garanti süresi içinde meydana geldiğini, bu haliyle araçtan faydalanamamanın süreklilik arz ettiğini, bu kadar arızanın araçtan yararlanamamayı –başkaca şart aramaksızın- sürekli hale getirdiğinin hükmen kabul edilmesi gerektiğini, böyle olunca da, tüketicinin Garanti Belgesi Uygulama Yönetmeliği m. 14/a'ya göre, seçimlik hakkını bir defaya mahsus olmak üzere değiştirebileceğini, ilk tercih hakkı olan bedelsiz onarımdan sonra, aracın bedelini iadeye dair seçimlik hakkını kullanabileceğini belirterek mahkeme kararını bozmuştur.

## **TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU**

İmalatçı – üretici veya ithalatçıların imal ve/veya ithal ettikleri sanayi malları için düzenlenen ve **malın tanıtım, kullanım, bakım ve basit onarımına** ait Türkçe bilgileri kapsayan belgedir. (Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği m.4/c)

### **“CE” Uygunluk İşareti**

Üreticinin, ilgili teknik düzenleme/düzenlemelerden kaynaklanan bütün yükümlülüklerini yerine getirdiğini ve ürünün ilgili tüm uygunluk değerlendirme işlemlerine tabi tutulduğunu gösteren işarettir. (m.4/e)

Kısaca; ürünün asgari güvenlik koşullarına sahip olduğunu gösteren bir uygunluk işaretidir diyebiliriz. Bu işaret, kalite güvencesine ilişkin değildir. Sadece ürünün temel gerekler olarak tanımlanan ve insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşamı ile sağlığı ve çevre ile tüketicinin korunması açısından asgari güvenlik koşullarına uygun olduğunu gösteren bir işarettir.

### **İstisna**

Malın kılavuzunda olması gerekli bilgilerin (Kurulum koşulları, Kullanım hataları, tüketici tarafından yapılabilecek basit bakım ve onarım, kullanımda dikkat edilecek hususlar) işaret ve/veya şekil çizmek suretiyle açık olarak anlatılabilmesi halinde, ayrıca yazılı bir metin aramaz.(m.6/son) Mesela;

Burada kullanılan işaret “Su ile Yıkanmaz” uyarısını içeren uluslararası bir işaret olduğu için ayrıca yazılı olarak da belirtilmesine gerek yoktur.

## **SATIŞ SONRASI HİZMETLER**

### **Satış Sonrası Hizmet Kavramı:**

İmalatçı veya ithalatçılar'ın, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi malları için o malın Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince, yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmak suretiyle bakım ve onarım hizmetlerini sunmaları zorunluluğunu ifade eder.(4077.m.15/1)

İlgili yönetmelik ekinde, sanayi mallarının kullanım ömürlerine ilişkin bir liste vardır. Mesela; Metal büro malzemeleri 10 yıl, Araçlar 10 yıl, bir kısım elektrikli ev aletleri 7 yıllık bir kullanım ömrüne sahip kabul edilmiştir.

İşte bu süre içerisinde, imalatçı ve ithalatçılar yönünden, bakım ve onarım yapacak personel ve tesis bulundurma zorunluluğu vardır. Gerçek hayat açısından bakacak olursak, bu durum daha ziyade kurumsal nitelik kazanmış firmalara karşı tüketiciyi korumayı amaçlamaktadır.

### **Satış Sonrası Hizmet Zorunluluğunun Kapsamı**

İmalatçı veya ithalatçıların bulundurmaları gereken ve Bakanlıkça belirlenen kadar yedek parçayı, stokta tutma zorunluluğu vardır. (4077 m.15/2)

**İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi halinde, kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini, o malın yeni ithalatçısı sunmak zorundadır.** (4077m.15/3)

Bakanlık, Türk Standartları Enstitüsünün görüşünü alarak hangi mallar için servis istasyonları kurulmasının zorunlu olduğunu tespit ve ilan ettikten sonra servis istasyonlarının kuruluş ve işleyişine dair usul ve esasları belirler. İmalatçı ve ithalatçılar da buna göre gerekli tesislerini kurmakla yükümlüdür.

### **Bu Sorumluluğun Yasal Sebepleri**

Garanti belgesiyle satılmak zorunda olan bir sanayi malının



garanti süresi sonrasında arızalanması durumunda, o malın Bakanlıkça belirlenen azami tamir süresi içerisinde onarımının zorunlu olmasıdır. (4077.m.15/5)

### **Kullanım Ömrü – Servis İstasyonu Kavramları**

**Kullanım Ömrü:** Malın, tüketiciye teslimi tarihinden başlayan ve bu Yönetmeliğe ekli listede her mal grubu için tespit edilen süreleri,

**Servis İstasyonu:** İmalatçı-üretici ve/veya ithalatçıların, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için; kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından ve/veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisleri ifade eder. (Yön. m. 4/f-g )

### **Servis İstasyonlarının Kuruluşu**

İmalatçı - üretici ve/veya ithalatçılar ekli listede yer alan her mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresince, satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine ekli listede tespit edilen yer, sayı ve özellikte servis istasyonu kurmak ve yeterli teknisyen kadrosu bulundurmak zorundadır. (Yön. m. 5/1)

Servis istasyonları, doğrudan imalatçı ve/veya ithalatçılar tarafından ya da yazılı bir sözleşme ile bu hizmetleri yürütmek üzere yetki verdikleri gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulabilir. (Yön. m. 5/2)

İmalatçı-üretici ve/veya ithalatçılar, yazılı sözleşme yapmak suretiyle önceden kurulmuş ve bu alanda faaliyet gösteren servis istasyonları aracılığıyla da satış sonrası hizmetleri sağlayabilirler. (Yön. m. 5/3)

### **Servis İstasyonlarının Sorumlulukları**

Tüketicinin bulunduğu yerde servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki servis istasyonu sorumludur. (Yön.m.10/1)

Tüketicie en yakın yerdeki servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; malın firma merkezine ya da diğeri bir servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez. (Yön. m. 10/2)

Servis istasyonları, servis fişini düzenlemek ve bir nüshasını tüketicilere vermek zorundadır. (Yön . m. 10 / 3)

### **Arıza Bildirimi**

Kullanım ömrü süresince, malın bakım ve/veya onarım süresi; garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın servis istasyonuna bildirim, garanti süresi dışında ise malın teslim tarihinden itibaren, eki listede ilan edilen azami tamir süresini geçemez.(Yön.m.10/4 c.1)

Buradaki ayırımın sebebi, garanti süresi içinde servis'in gelip alma zorunluluğunun olmasıdır. Garanti süresi dışında ise böyle bir zorunluluk olmadığından götürülüp teslim edilmesi gerekir.

Diğeri yandan, uygulamada yapılan bildirimle rağmen ürünün gelip alınmaması söz konusu olursa, bu durumdan satıcı sorumludur. Tüketicinin götürme zorunluluğu yoktur. Dolayısıyla bildirimle başlayan tamir süresi böylelikle dolarsa, tüketici Garanti Yönetmeliği 14/b'ye göre istisnai durumdan yararlanarak, seçimlik hakkını değiştirip, onarım yerine bedel iadesi veya diğeri seçeneklere yönelebilir.

### **Arıza Bildiriminin Şekli**

Tüketicinin arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup vb. bir yolla yapması mümkündür. Ancak uyumsuzluk halinde ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.(Yön. m. 10/4 c.2)

### **Tekrar Eden Arızalar**

Servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde herhangi bir servis ücreti alınmaz. Tüketicinin malı kullanım

kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu madde kapsamı dışındadır. (Yön m. 10/5)

### **Servis Fişi**

Servis istasyonları, kendilerine intikal ettirilen arızalı mallar ile ilgili olarak aşağıda belirtilen hususları içeren servis fişini tekemmül ettirmek ve tüketicilere vermek zorundadırlar.

**a)** Yetkili servisin ünvan, adres, telefon, telefaks ve diğer erişim bilgileri,

**b)** Malın servis istasyonuna teslim veya mala ilişkin arızanın bildirim tarihi,

**c)** Malın tüketiciye teslim tarihi,

**d)** Malın arızası ve yapılan işlemler (açık olarak yazılacaktır),

**e)** Varsa ücreti,

**f)** Servis yetkilisinin imzası,

**g)** Tüketicinin ürünle ilgili şikayet ve talepleri. (Yön.m.11)

Yargıtay'a göre, servise müracaat yapılmasına rağmen tüketiciye belge –servis fişi-verilmemesi her tür delille ispatlanabilir.

### **Yedek Parça Stoku**

İmalatçı veya ithalatçılar; ekli listede yer alan mallara ait yedek parçalarını firma merkezinde veya belirleyecekleri en az bir servis istasyonunda tam olarak bulundurmaları zorundadırlar.

Birden fazla yetkili servis istasyonu ile hizmet verilmesi gereken mallara ait yedek parça stoku ise; birinci fıkrada belirtilen yükümlülüğün yerine getirilmiş olması kaydıyla ve tüketiciye verilecek hizmeti aksatmayacak miktar dikkate alınarak, imalatçı-üretici ve/veya ithalatçı tarafından belirlenir ve diğer servis istasyonlarında bulundurulur.

İmalatçı-üretici ve/veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınmazlar. (Yön.m.12)

Yargıtay, bir kararında, yurtdışından parça gelecek diye beklenildiği takdirde bunun bir mazeret olamayacağına, böylelikle azami tamir süresi dolarsa, tüketicinin seçimlik hakkını değiştirebileceğine hükmetmiştir.

### **Değiştirilen Parçanın İadesi**

Servis istasyonu görevlileri, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermek, garanti süresi dışında ise iade etmek zorundadır. (Yön m. 14)

### **İmalatçı-Üretici ve İthalatçının Sorumluluğu**

Servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi imalatçı - üretici ve/veya ithalatçılar; satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden servis istasyonları ile birlikte müştereken ve müteselsilen sorumludurlar.

Ekli listede belirlenen sayıda servis istasyonu kurmasına rağmen, her coğrafi bölgede servisi bulunmayan imalatçılar- üreticiler ve/veya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince, servis istasyonu sayıları her coğrafi bölgede en az 1, toplam 7 servis istasyonu sayısına ulaşıncaya kadar malın bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler. (Yön.m. 16)

### **Satıcının Sorumluluğu**

Bu Yönetmeliğe ekli listede sayılan mallardan herhangi birinin satış sonrası hizmetlerinin verilmemesi ya da imalatçı-üretici ve/veya ithalatçının bulunamaması halinde, tüketicilere bu hizmetlerin verilmesinden satıcılar sorumludur. (Yön m. 17)

## **KONUVA İLİŞKİN KARARLAR**

**T.C.**

**YARGITAY HUKUK GENEL KURULU**

**ESAS NO:2009/4-291**

**KARAR NO:2009/318**

Dava, 4077 sayılı kanuna dayanılarak, tüketici tarafından üreticiye karşı açılmış olup; mobilyadaki ayıp nedeniyle bedel iadesi istemine ilişkindir.

İlkin, uyumsuzlıkla ilgili yasal düzenlemeler üzerinde durmakta yarar vardır.

4077.m. 4/1'e göre, Bir malın kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler ayıp olarak kabul edilir.

4/2'ye göre; Tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür.

Tüketici, bu durumda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. 4/3'e göre, İmalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur.

4/4'e göre, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ancak, satılan malın ayıbı, tüketiciden satıcının ağır kusuru veya hilesi ile gizlenmişse zamanaşımı söz konusu olmaz.

4077 m.13'e göre, imalatçı veya ithalatçılar ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıldır.

Tüketici onarım hakkını kullanmışsa, garanti süresi içerisinde sık arızalanma nedeniyle maldan yararlanamama süreklilik arz etmiş veya tamiri için gereken azami sürenin aşılmış veya tamirinin mümkün bulunmadığı anlaşılmış ise 4 üncü maddede yer alan diğer seçimlik haklar kullanılabilir.

Satıcı bu talebi reddedemez. Tüketicinin bu talebinin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

Yine, aynı kanunun Satış Sonrası Hizmetler başlıklı, 15. maddesinde; İmalatçı veya ithalatçılar'ın, sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi malları için o malın Bakanlıkça tespit ve ilân edilen kullanım ömrü süresince, yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmak suretiyle bakım ve onarım hizmetlerini sunmak zorunda oldukları belirtilmektedir.

Satış Sonrası Hizmetler Hakkında Yönetmeliğin 11. maddesinde ise, servis istasyonları'nın, kendilerine intikal ettirilen arızalı mallar ile ilgili olarak servis fişini tüketicilere vermek zorunda oldukları belirtilmektedir.

Diğer taraftan, Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 6.maddesinde, garanti süresinin malın tesliminden başlayacağı ve en az iki yıl olduğu, bu süre içinde malın arızalanması (ayıplı olduğunun anlaşılması) halinde tamirde geçen sürenin, garanti süresine ekleneceği, belirtilmiştir

Buna göre; satılan maldaki ayıp açık ayıp niteliğinde ise, TKHK'nun 4. maddesi uyarınca malın teslim tarihinden itibaren 30 gün içinde; gizli ayıp niteliğinde ise, dava zamanaşımı süresi içinde ve ayıp ortaya çıktıktan sonra derhal (dürüstlük kuralına uygun olan en kısa sürede) ihbar edilmesi; ayıbın açık mı, yoksa gizli mi olduğunun tayininde ise, ortalama (vasat) bir tüketicinin bilgisi dikkate alınması, gerekmektedir.

Bu açıklamalar ışığında somut olay ele alındığında;

Davacı'nın, davalı firmanın ürettiği Bellona-Oscar marka koltuk takımını 13.08.2003 tarihinde dava dışı yetkili satıcı firmadan satın aldığı, ibraz edilen garanti belgesine göre, kumaş cinsi "Chenillie" olup, ürün için teslim tarihinden itibaren –yasadaki sürenin altında- bir yıllık garanti süresi tanındığı,

Davacının, davalı yanca da kabul edilen beyanına göre, satın alma tarihinden bir süre sonra, garanti müddeti içinde koltuk kumaşlarında yırtılma ve aşınmalar oluşması nedeniyle davacının müracaatı üzerine, davalı firma tarafından koltukların kumaşları yenilediği, Ancak, garanti müddeti dolduktan sonra aynı sorun tekrarlamış; bu kez davalı firma şikayetler ile ilgilenmediği için; tüketicinin eldeki davayı 02.08.2006 tarihinde açtığı, Mahkemece, yapılan bilirkişi incelemesi sonucunda, raporda yer alan "kumaştaki yıpranmanın alttaki döşemede var olan imalat hatasından kaynaklandığı" görüşüne itibar edilerek, davacının bedel iadesi talebinin kısmen kabulüne karar verildiği görülmektedir.

Davalının temyizi üzerine Özel Daire'ce davanın satış tarihinden itibaren üç yıl sonra açılmış olması gerekçe gösterilerek tümünden reddi gereğine işaret edilerek karar bozulmuş; mahkemece önceki kararda direnilmiştir.

Direnme yoluyla Hukuk Genel Kurulu önüne gelen uyumsuzluk; mobilyada ortaya çıkan ve garanti müddeti içinde değiştirilmiş olmasına karşın yinelenen kumaş hatasının üretimden mi kullanımdan mı kaynaklandığı; ayıbın niteliğinin ne olduğu ve davacının yasal sürede başvuruda bulunup bulunmadığının tespitine yönelik olarak, mahkemece yapılan inceleme ve araştırma ile hükme esas alınan bilirkişi raporunun hüküm kurmaya yeterli olup olmadığı noktasında toplanmaktadır.

Hukuk Genel Kurulunda yapılan görüşmeler sırasında bozma ilamında yer alan bu açık çelişki karşısında, kesin bozma görüşüne çoğunlukça iştirak edilmemiş; dosyada yapılan araş tırmanın yetersiz olduğu, bu şekliyle sonuca varılamayacağı oyçokluğu ile

kararlaştırılarak, hüküm değişik gerekçeyle araştırmaya yönelik olarak bozulmuştur. Şöyle ki;

Davacının yasal haklarını, yine yasada belirlenen koşullara uygun biçimde ve süresinde kullanıp kullanmadığı, ayıbın niteliği, davacıdan ağır kusur veya hile ile gizlenip gizlenmediği, ayıbın imalattan mı yoksa tüketicinin hatalı kullanımından mı kaynaklandığı, hususunda uzmanınca yapılmış bir belirleme ve bunun hukuk alanındaki etkisi konusunda herhangi bir değerlendirme bulunmamaktadır.

Diğer taraftan, davalı üretici tarafından düzenlenerek tüketiciye verilen garanti belgesinde, yasada öngörülen iki yıllık sürenin altında olmak üzere bir yıllık garanti süresi yer almaktadır. Oysa garanti sürelerinin yasada yer alan süreden aşağıya çekilmesi olanaklı değildir.

Bu nedenle, anılan belge tüketiciyi yanıltacak niteliktedir ve getirdiği sınırlamaların kabulü mümkün değildir. Mahkemece; bu husus üzerinde durulmadığı gibi; taraflar ilk önce ortaya çıkan ayıp nedeniyle kumaş değişikliği yapıldığını belirtmişlerse de buna ilişkin belgeler getirilmemiş.

Yine, buna bağlı olarak davalı firmanın ayıba ilişkin tespitinin ne olduğu, tamirin ne kadar sürede gerçekleştiği - bu sürenin garanti süresine ekleneceği de gözetilerek - tespit edilmemiştir. Ayrıca, Kabul şekline göre de, dava konusu kotlu takımının davalı tarafa değil, davacı tarafa iadesine karar verilmiş olması da doğru bulunmamıştır.

**SONUÇ:** Davalı vekilinin temyiz itirazlarının kabulü ile, direnme kararının Özel Daire bozma kararında ve yukarıda gösterilen nedenlerden dolayı BOZULMASINA, istek halinde temyiz peşin harcının geri verilmesine, 08.07.2009 gününde oyçokluğu ile karar verildi.



## **TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİ**

4077 Sayılı Kanunun 22.maddesinde ve bu madde uyarınca çıkartılan Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde düzenlenmiştir. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı il ve ilçe merkezlerinde, bu Kanunun uygulamasından doğan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla en az bir tüketici sorunları hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.

### **Niteliği**

Tüketici işlemlerinden doğan uyuşmazlıkların basit ve kolay yoldan çözümlenmesi için kurulmuştur. Mahkeme değildir. (Anayasa Mahkemesi 31.05.2007 T. 2007/53/61E.K.sayılı kararı)

### **Üyeler**

- 1) Başkan (İlde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü, ilçede Kaymakam veya görevlendirecekleri memur,
- 2) Belediye temsilcisi,
- 3) Baro temsilcisi,
- 4) Tüketici örgütü temsilcisi,
- 5) Ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkar odalarının görevlendireceği bir üye olmak üzere başkan dahil beş üyeden oluşur.
- 6) Uyuşmazlığın satıcı tarafını oluşturan kişi tacir ise, ticaret odası, esnaf ve sanatkar ise, esnaf ve sanatkar odası temsilcisi karara katılır.

Üyelerin yüksek okul mezunu olması asıldır, görev süreleri iki yıldır. Süre sonunda yeniden görevlendirilebilirler.

### **Raportör**

Dosyaları hazırlar.

Toplantıda, uyuşmazlığa ilişkin raporu sunar.

Gündemi düzenler.

Toplantılarda hazır bulunur.

Toplantı tutanağını tutar, karar defterine kaydeder.

Evrak ve arşiv işlerini yürütür.

Başkanın ve heyetin uygun göreceği işleri yapar.

Her Heyette en az bir raportör görevlendirilir. Yüksek okul mezunu olması esastır.

Üye değildir, oy kullanamaz.

### **Görev**

4077 sayılı Kanun kapsamında olan ve 25 inci maddede cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışındaki tüm uyuşmazlıklar, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev ve yetkileri kapsamındadır.

Değeri 1.161,67 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunludur.

### **Yetki**

Mal veya hizmetin satın alındığı satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki ya da;

Tüketicinin ikametgahının bulunduğu yerdeki hakem heyeti yetkilidir.

### **Başvuru ve İnceleme**

Dilekçe ve ekinde delil oluşturan tüm belgeler ile yapılır.

Başvurular resim ve harca tabi değildir. Masraf alınmaz.

Bir konu için aynı ya da farklı Hakem Heyetlerine başvurulamaz.

Başvurular tarihe göre kaydedilir. En geç üç ay içinde karara bağlanır.

İvedi inceleme talebi varsa, tüketici yabancı turist ise veya başkan tarafından gerek görülen hallerde öncelikle gündeme alınır.

İnceleme dosya üzerinden yapılır. Gereğinde taraflar dinlenir.

Bağlayıcı olmayan kararlar için bir, bağlayıcı olanlar için birden fazla bilirkişi görevlendirilebilir.

Her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili yerlerden isteyebilir.

### **Kararlar**

Kararlar çoğunlukla verilir, eşitlik halinde başkanın bulunduğu taraf çoğunlukta sayılır.

Verilen kararlar beş gün içerisinde taraflara tebliğ edilir ve değeri 1.161,67 TL'nin altında olan uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararlar tarafları bağlar.

Bu kararlar İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

Taraflar bu kararlara karşı on beş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilirler.

İtiraz, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hakim, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

Değeri 1.161,67 TL ve üstündeki uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerinin verecekleri kararlar, tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir.

Kararların bağlayıcı veya delil olacağına ilişkin parasal sınırlar her yılın Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsünün TEFE oranında artar. Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca her yıl Aralık ayı içinde Resmi Gazetede ilân edilir.

### **2012 Yılı Parasal Sınırları**

26.12.2011 Tarih ve 28154 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı TGM -2011/2 Tebliğ Nolu Tebliğine göre:

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 22 nci maddesinin beş ve altıncı fıkrasındaki tüketici sorunları hakem heyetlerinin kararlarının

bağlayıcı olacağına ilişkin üst veya tüketici mahkemelerinde delil olacağına ilişkin alt parasal sınır **1.161,67 TL**’ dir.

İl hakem heyetlerinin uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkili olmalarına ilişkin alt parasal sınır **3.032,65 TL**’ dir.

Bu parasal sınırlar, İl ve İlçe Hakem Heyetlerinin görev sınırları olarak algılanmakta ve 1,161,67 TL’nin altındaki uyuşmazlıklara İlçe Hakem Heyetlerinin bunun üzerindeki İİ Hakem Heyetlerinin bakacağı şeklinde anlaşılmaktadır. Bu yanlıştır. Doğrusu; İlçe Hakem Heyetleri değeri 3.032,65 TL ve altında olan uyuşmazlıklara bakar. Bu rakamın üzerindeki uyuşmazlıklarda ise İl Hakem Heyetine başvurulabilir. Değeri 1.161,67 TL’nin altındaki uyuşmazlıklarda Hakem Heyetine başvuru zorunludur ve bu kararlar bağlayıcıdır. Bu miktarın üzerindeki uyuşmazlıklarda İlçe ya da İl Hakem Heyetinin vereceği kararlar bağlayıcı değildir, sadece Tüketici mahkemesinde delil teşkil eder. Bu nedenle; değeri 1.161,67 TL’nin üzerinde olan uyuşmazlıklarda Hakem Heyetine başvurmadan doğrudan Tüketici Mahkemesinde dava açmak mümkündür.

**KONUVA İLİŞKİN KARARLAR**

**Örnek Hakem Heyeti Kararı**

T.C

..... KAYMAKAMLIĞI

Tüketici Sorunları İlçe Hakem Heyeti Başkanlığı

KARAR NO :

KARAR TARİHİ :

**K A R A R**

BAŞKAN

Yazı İşleri Müdürü

ÜYE

Baro Temsilcisi

ÜYE

Ticaret Odası Temsilcisi

ÜYE

Tüketici Derneği Temsilcisi

ÜYE

Belediye Temsilcisi

RAPORTÖR

**ŞİKAYET EDEN** : .....

**ŞİKAYET EDİLEN** : .... Tic. A.Ş.

**ŞİKAYET TARİHİ** :

**OLAYIN ÖZETİ** : Şikayetçi; satın aldığı....marka .....imeî numaralı cep telefonun bir ay içerisinde arızalandığını, servis tarafından onarıldığını belirterek bedelin iadesini talep etmiştir.

**SAVUNMANIN ÖZETİ:** İddiaların reddi savunulmuştur.

**İNCELEME VE GEREKÇE:** 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 4. maddesine göre; Tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimini ya da ücretsiz onarım isteme haklarından birisini seçme hakkına sahiptir.

Tüketici, arızalanan ürünü yetkili servise teslim etmiş ve onarılan telefonu teslim almış, böylece sahip olduğu seçimlik haklardan ücretsiz onarım hakkını seçmiş bulunmaktadır. Her ne kadar, şikayet dilekçesinde onarım istemediğini ileri sürmüştü de, ürünün servise teslimi sırasında böyle bir beyanı bulunmadığı görülmüştür. Üstelik onarılan ürünü teslim alırken de bir itirazda bulunmayarak onarımı benimsemiştir. Bu sebeple, artık tüketicinin TKHK 4. maddesine dayanarak bedel iadesi talep etmek hakkı bulunmamaktadır.

Tüketicinin seçimlik hakkını ücretsiz onarım yönünde kullandıktan sonra yeniden diğer haklarından birisini kullanabilmesinin koşulları Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğinin 14/a.maddesinde gösterilmiştir. Buna göre: Onarım hakkının kullanılmasından sonra, malın tüketiciye teslim edildiği tarihten itibaren, garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde en az dört defa veya imalatçı-üretici ve/veya ithalatçı tarafından belirlenen garanti süresi içerisinde altı defa arızalanmasının yanı sıra, bu arızaların maldan yararlanamamayı sürekli kılması halinde tüketici

malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimi talep edebilir.

Şikayet konusu ürün bir defa arızalanmış ve onarılarak teslim edilmiştir. Yönetmelikte sayılan koşullar gerçekleşmemiştir. Bu nedenle Yönetmelik uyarınca da, tüketicinin bedel iadesi talep hakkı bulunmamaktadır. Bu nedenlerle talebin reddine karar vermek gerekmektedir.

**HÜKÜM:**Inceleme ve gerekçe bölümünde bahsedilen nedenlerle; tüketicinin talebinin reddine, verilen karar bağlayıcı olmak ve tarafların kararın tebliğinden itibaren 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz hakkı bulunmak üzere oybirliği ile karar verildi.

## Anayasa Mahkemesi Kararı

**Resmi Gazete Tarih-Sayısı : 27.12.2007-26739**

**Esas Sayısı : 2007/53**

**Karar Sayısı : 2007/61**

**Karar Günü : 31.5.2007**

**İTİRAZ YOLUNA BAŞVURAN:** Isparta Tüketici Sorunları Hakem Heyeti

**İTİRAZIN KONUSU:** 23.2.1995 günlü, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 6.3.2003 günlü, 4822 sayılı Kanun'la değişik 22. maddesinin yedinci fıkrasının Anayasa'nın Başlangıç'ı ile 2., 3., 9., 11., 36., 37., 140., 141., ve 142. maddelerine aykırılığı savıyla iptali istemidir.

**OLAY:** Türk Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş. tarafından telefon faturalarını ödemeyen borçlu aleyhine yapılan icra takibinin borçlunun itirazıyla durdurulması üzerine Tüketici Sorunları Hakem Heyetine yapılan itirazın kaldırılması başvurusunun incelenmesi sırasında Kuralın Anayasa'ya aykırı olduğu kanısına varan Hakem Heyeti, iptali için başvurmuştur.

### **İTİRAZ KONUSU YASA KURALI**

23.2.1995 günlü, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4822 sayılı Kanun'la değişik 22. maddesinin, itiraz konusu yedinci fıkrası şöyledir:

"25 inci maddede cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışındaki tüm uyumsuzluklar, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görev ve yetkileri kapsamındadır"

### **İLK İNCELEME**

Anayasa Mahkemesi İltüzüğü'nün 8. maddesi gereğince yapılan ilk inceleme toplantısında, başvuru kararı ve ekleri, ilk inceleme



raporu, itiraz konusu kural ve bunların gerekçeleri ile diğer yasama belgeleri okunup incelendikten sonra gereği görüşülüp düşünüldü: Anayasa'nın 152. maddesinin birinci fıkrasına göre; "Bir davaya bakmakta olan mahkeme, uygulanacak bir kanun veya kanun hükmünde kararnamenin hükümlerini Anayasaya aykırı görürse veya taraflardan birinin ileri sürdüğü aykırılık iddiasının ciddi olduğu kanısına varırsa, Anayasa Mahkemesinin bu konuda vereceği karara kadar davayı geri bırakır".

Buna paralel olarak düzenlenen 2949 sayılı Anayasa Mahkemesinin Kuruluşu ve Yargılama Usulleri Hakkında Kanun'un 28. maddesine göre de,

"Bir davaya bakmakta olan mahkeme:

**1)** O dava sebebiyle uygulanacak bir kanunun veya kanun hükmünde kararnamenin hükümlerini Anayasaya aykırı görürse, bu yoldaki gerekçeli karar veya

**2)** Taraflardan birinin ileri sürdüğü aykırılık iddiasının ciddi olduğu kanısına varırsa tarafların bu konudaki iddia ve savunmalarını ve kendisini bu kaniya götüren görüşünü açıklayan kararı;

Dosya muhtevasını mahkemece bu konu ile ilgili görülen belgelerin tasdikli örnekleri ile birlikte Anayasa Mahkemesi Başkanlığına gönderir".

Buna göre, görülmekte olan davada uygulanacak kuralı Anayasaya aykırı görerek veya tarafların Anayasa'ya aykırılık savlarını ciddi bularak Anayasa Mahkemesi'ne başvuracak merciin bir "mahkeme" olması zorunludur.

Anayasa'nın 9. maddesinde, yargı yetkisinin Türk Milleti adına bağımsız mahkemelerce kullanılacağı öngörülmüş, 138-158. maddelerinde "Genel Hükümler" ve "Yüksek Mahkemeler" başlıkları altında yargı ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır. Bu maddelerde Yüksek Mahkemeler ile bunların başında buldukları yargı düzenleri sayılmış ve mahkemeler ile hakimlik ve savcılık mesleğinin temel kuralları belirlenmiştir.

Yargı yetkisini Türk Milleti adına kullanacak olan bir merciin mahkemeolarak kabul edilmesi için kuruluşu, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin yasayla düzenlenmesi, karar organlarının hakimlerden teşekkül etmesi, yargılama tekniklerini uygulayarak ve genelde dava yolu ile uyuşmazlıkları ve anlaşmazlıkları çözümlenmekle görevli olması, görev yapan üyelerin atanmalarının, hak ve ödevlerinin, emekliye ayrılmalarının, Anayasa'nın öngördüğü mahkemelerin bağımsızlığı ve hakim teminatı esaslarına göre düzenlenmiş olması ve Anayasa'da sayılan ve başında bir yüksek mahkemenin bulunduğu yargı düzenlerinden birinde yer alması gereklidir.

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ise, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un değişik 22. maddesine göre, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur başkanlığında, belediye, baro, ticaret ve sanayi odası ile esnaf ve sanatkar odası ve tüketici örgütlerinden seçilerek görevlendirilecek beş kişiden oluşmaktadır.

Buna göre, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, yargı organlarının ve mensuplarının Anayasa'da belirtilen niteliklerine sahip değildirlir.

Bu nedenlerle başvuran Tüketici Sorunları Hakem Heyeti "mahkeme" niteliği taşımadığından, itirazın başvuranın yetkisizliği nedeniyle reddi gerekir.

**SONUÇ:** 23.2.1995 günlü, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 6.3.2003 günlü, 4822 sayılı Yasa ile değiştirilen 22. maddesinin yedinci fıkrasına ilişkin başvurunun, başvuranın yetkisizliği nedeniyle REDDİNE, 31.5.2007 gününde karar OYBİRLİĞİYLE verildi.

**T.C.**

**YARGITAY**

**13. HUKUK DAİRESİ**

**TARİH : 08.02.2005**

**ESAS NO: 2004/1348**

**KARAR NO: 7356/62005**

Taraflar arasındaki itirazın iptali davasının yapılan yargılaması sonunda ilamda yazılı nedenlerden dolayı davanın kısmen reddine yönelik olarak verilen hükmün süresi içinde davalı avukatı tarafından temyiz edilmesi üzerine dosya incelendi, gereği konuşuldu düşünüldü.

**KARAR:**Davacı, abonesi olan davalının 1999 yılı Aralık, 2000 yılı Ocak, Şubat aylarına ait fatura bedellerini ödemediğini, hakkında yapılan icra takibine itiraz ettiğini bildirip, itirazın iptaline ve %40 icra inkar tazminatına hükmedilmesini istemiştir.

Davalı, davaya cevap vermemiş, duruşmalara da katılmamıştır.

Mahkemece, davanın kısmen kabulü ile 355.856.186 liralık icra takibine itirazın iptaline, takibin bu miktar üzerinden iptaline, ana alacağa takip tarihinden itibaren faiz yürütülmesine ve inkar tazminatının davalıdan tahsiline karar verilmiş; hüküm, davalı tarafından temyiz edilmiştir.

4822 sayılı yasa ile değişik 4077 sayılı yasanın 22.maddesinin ö.fıkrasında "Değeri 500.000.000 Liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvurusu zorunludur. Bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararlar tarafları bağlar. Bu kararlar İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.Taraflar bu kararlara karşı on beş gün içinde Tüketici Mahkemelerine itiraz edebilirler. İtiraz, .tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak, talep edilmesi şartıyla hakim, tüketici sorunları hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin

vereceği karar kesindir.” Hükmünü getirmiştir. Yasanın bu hükmüne göre, 4077 sayılı yasanın uygulanmasından kaynaklanan ve miktarı 2004 yılında 580.500.000 liradan az olan uyuşmazlıkların Tüketici Sorunları Hakem Heyetine götürülmesini öngörüp, Hakem Heyetince verilen kararlara 15 gün içinde mahkemelerde itiraz edilerek dava açılabileceği ve mahkemelerinde bu ihtilaflarda vereceği kararın kesin olacağını belirtilmiştir. Başka ifade ile, 2004 yılında miktarı 580.500.000 liradan az olan uyuşmazlıklar hakkında, Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurmadan doğrudan dava açılmayacak, ancak Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru üzerine, verilen karar aleyhine mahkemelerde dava açılacaktır. Somut olayımızda, dava konusu alacağın miktarı 357.000.000 lira olup Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulmadan icra takibi yapılmış, itiraz üzerine de davacı tarafından 11.05.2004 tarihinde itirazın iptali talebiyle bu dava açılmıştır. Öyle olunca davacının 4077 sayılı yasanın 22/5 maddesine göre dava açabilmesi şartı gerçekleşmemiştir. Mahkemece bu nedenlerle davanın reddine karar verilmesi gerekirken, yazılı şekilde aksi düşüncelere hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.

**SONUÇ:** Yukarıda açıklanan nedenlerle kararın temyiz eden davalı yararına BOZULMASINA, peşin harcın istek halinde iadesine, 08.02.2005 gününde oybirliğiyle karar verildi.

## **TÜKETİCİ MAHKEMELERİ**

Anayasamızın 142. Maddesi, mahkemelerin kuruluş, görev ve yetkileri, işleyişi ve yargılama usullerinin kanunla düzenleneceği hükmüne amir olup, tüketici mahkemeleri anılan hüküm çerçevesinde 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 23.maddesine dayanarak kurulmuştur. Anılan maddede Tüketici mahkemelerinin yargı çevresinin Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirleneceği hükme bağlanmıştır.

### **Görev**

Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunun 24.03.2005 tarih, 188 sayılı kararı ile, Tüketici Mahkemesi bulunmayan yerlerde, Tüketici Hukuku ile ilgili davalara Asliye Hukuk Mahkemeleri Tüketici Mahkemesi sıfatıyla bakmakla görevlendirilmiştir.

### **Yetki**

HMK'nun 5. Maddesi uyarınca davalının yerleşim yeri mahkemesi, HMK'nun 10. Maddesi uyarınca sözleşmeden doğan davalarda sözleşmenin ifa edileceği yer mahkemesi, 4077 sayılı TKHK'nun 23/3. Maddesi uyarınca tüketicinin ikametgah mahkemesi yetkilidir. Ancak, gayrimenkulün aynına ilişkin davalarda, HMK 12. maddesi uyarınca gayrimenkulün bulunduğu yer mahkemesi kesin yetkili olup, tüketici ikametgahında dava açamaz.

HMK'nun 17. Maddesi uyarınca tüketicilerle yapılan yetki sözleşmeleri ve sözleşmelerde yer alan yetki şartları geçersizdir.

### **Tüketici Mahkemelerinde parasal sınır**

26.12.2011 tarih, 28154 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22. Ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 5. Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Arttırılmasına İlişkin Tebliğ" uyarınca 2012 yılı için değeri 1.161,67-TL'nin üzerinde olan uyuşmazlıklarda Tüketici Mahkemeleri görevlidir.

## **Dava Açma Hakkı**

Tüketiciler, tüketici örgütleri, tüketici dernekleri, bakanlık ve tüketici sözleşmesine taraf olan satıcı, imalatçı, bayii, acente ile banka dava açabilir.

4077 sayılı kanunla tüketici örgütlerine ve derneklerine tanınan dava açma hakkı, 6100 sayılı HMK'nun 113. Maddesinde "topluluk davası" olarak düzenlenerek, usul kanunumuzdaki yerini almıştır.

## **Dava Harç ve Masrafları**

Tüketici mahkemelerinde, tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Sadece tebliğat giderleri ve dosya gideri ödenmektedir.

## **Yargılama Usulü**

6100 sayılı HMK'nun 316/g maddesi uyarınca, Tüketici Mahkemelerinde basit yargılama yöntemi uygulanır. Bu usule göre;

Davaya cevap süresi dava dilekçesinin davalıya tebliğinden itibaren iki haftadır.

Taraflar cevaba cevap ve ikinci cevap dilekçesi veremezler.

Taraflar dilekçeleri ile birlikte, tüm delillerini açıkça ve hangi vakianın delili olduğunu da belirterek bildirmek; ellerinde bulunan delillerini dilekçelerine eklemek ve başka yerlerden getirilecek belge ve dosyalar için de bunların bulunabilmesini sağlayan bilgilere dilekçelerinde yer vermek zorundadır.

İddianın genişletilmesi veya değiştirilmesi yasağı dava açılmasıyla; savunmanın genişletilmesi veya değiştirilmesi yasağı cevap dilekçesinin mahkemeye verilmesiyle başlar.

Mahkeme, mümkün olan hâllerde tarafları duruşmaya davet etmeden dosya üzerinden karar verir. Daha önce karar verilemeyen hâllerde mahkeme, ilk duruşmada dava şartları ve ilk itirazlarla hak düşürücü süre ve zamanaşımı hakkında tarafları dinler; daha

sonra tarafların iddia ve savunmaları çerçevesinde, anlaştıkları ve anlaşamadıkları hususları tek tek tespit eder. Uyuşmazlık konularının tespitinden sonra hâkim, tarafları sulhe teşvik eder. Tarafların sulh olup olmadıkları, sulh olmadıkları takdirde anlaşamadıkları hususların nelerden ibaret olduğu tutanağa yazılır; tutanağın altı hazır bulunan taraflarca imzalanır. Tahkikat bu tutanak esas alınmak suretiyle yürütülür.

Mahkeme, tarafların dinlenmesi, delillerin incelenmesi ve tahkikat işlemlerinin yapılmasını yukarıdaki fıkrada belirtilen duruşma hariç, iki duruşmada tamamlar. Duruşmalar arasındaki süre bir aydan daha uzun olamaz. İşin niteliği gereği bilirkişi incelemesinin uzaması, istinabe yoluyla tahkikat işlemlerinin yürütülmesi gibi zorunlu hâllerde, hâkim gerekçesini belirterek bir aydan sonrası için de duruşma günü belirleyebilir ve ikiden fazla duruşma yapabilir

Tahkikatın tamamlanmasından sonra, mahkeme tarafların son beyanlarını alır ve yargılamanın sona erdiğini bildirerek kararını tefhim eder. Taraflara beyanda bulunabilmeleri için ayrıca süre verilmez.

Kararın tefhimi, mahkemece hükme ilişkin tüm hususların gerekçesi ile birlikte açıklanması ile gerçekleşir. Ancak zorunlu hâllerde, hâkim bu durumun sebebini de tutanağa geçirmek suretiyle, sadece hüküm özetini tutanağa yazdırarak kararı tefhim edebilir. Bu durumda gerekçeli kararın en geç bir ay içinde yazılarak tebliğe çıkartılması gerekir.

### **Tüketici Mahkemesinin İtiraz Mercii Niteliği**

4077 sayılı kanununun 22. Maddesi uyarınca, Değeri 1.161,67 TL' nin altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Taraflar bu kararlara karşı 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilirler. Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

### **İhtiyati Tedbir Kararı**

Tüketici mahkemeleri, gerekli hallerde ihlalin tedbiren durdurulmasına karar verebilir. Bu durumda, Tüketici Mahkemesince uygun görülen tedbir kararları ve Kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılmasına yönelik Tüketici Mahkemesi kararları, masrafı daha sonra haksız çıkan taraftan alınmak üzere, ülke düzeyinde yayınlanan gazetelerden birinde Basın İlan Kurumunca ve ayrıca varsa davanın açıldığı yerde yayınlanan mahalli bir gazetede derhal ilân edilir.

### **Temyiz Süresi**

Tüketici mahkemesi kararları, kararın taraflara tebliğinden itibaren bir ay içerisinde temyiz edilebilir. 2012 yılı itibariyle temyiz sınırı, 1.690,00-TL'dir.

Ancak, "Tüketici Mahkemesinin İtiraz Mercii Niteliği" başlıklı bölümde de izah edildiği üzere, tüketici mahkemesinin, tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine vereceği kararlar kesindir.

### **Karar Düzeltme**

Tüketici mahkemesi kararlarına karşı karar düzeltme yolu açıktır. Şu kadar ki, miktar veya değeri 2012 yılı itibariyle 10.300,00-TL'nin üzerinde olan davalara ait hükümlerin onanması veya bozulmasına ilişkin Yargıtay kararlarına karşı karar düzeltme yoluna gidilebilir.



## **ÜRETİMİN, SATIŞIN DURDURULMASI VE MALIN TOPLATILMASI**

Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri, ayıplı seri malın üretiminin ve satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilir.(m.24/1)

Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde, malın satışı geçici olarak durdurulur. (m.24/2 c.1)

Mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbının ortadan kaldırılması için üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı firma uyarılır.(m.24/2 c.3 )

Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkansız olması halinde mal, üretici-imalatçı ve/veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir. (m. 24/2 c.4)

### **Tehlike Arz Eden Hallerde Cezai Hükümler**

Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan ayıp taşıması durumunda, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır. Buna göre,

Ürünün piyasaya arzının yasaklanması,

Piyasaya arz edilmiş olan ürünlerin piyasadan toplanması,

Ürünlerin, güvenli hale getirilmesinin imkansız olduğu durumlarda, taşıdıkları risklere göre kısmen ya da tamamen bertaraf edilmesi,

Belirtilen işbu önlemler hakkında gerekli bilgilerin, masrafları üreticiden karşılanmak üzere, ülke genelinde dağıtımı yapılan iki gazete ile ülke genelinde yayın yapan iki televizyon kanalında ilanı suretiyle, risk altındaki kişilere duyurulmasını sağlar. ( 4703 m. 11)

---

## **OLDUKLARINDAN FARKLI GÖRÜNEN MALLAR**

Gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları ne deniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple de tüketiciler tarafından gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan malların üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır. (4077 m. 24/A)

### **Ceza Yaptırımı**

Olduğundan farklı görünen malı satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları - genel hükümlere göre - saklıdır. (4077 24/A-Son)

### **Kurtuluş Karinesi**

Üretici, güvenli olmadığı tespit edilen ürünün kendisi tarafından piyasaya arz edilmediğini veya ürünün güvenli olmaması halinin ilgili teknik düzenlemeye uygunluktan kaynaklandığını ispatladığı takdirde sorumluluktan kurtulur. (4703 s.lı K. m.5/4)

## **4077 SAYILI KANUN KAPSAMINDAKİ CEZA HÜKÜMLERİ**

### **Ceza Hükümlerinin Tesis Amacı**

Tüketici Hukukunun bir öğreti ve sonrasında hukuk dalı olarak doğup geliştiği Batı Avrupa Hukukunda olduğu gibi, Türk Tüketici Hukukunda da, Tüketicinin bilgilendirilmesi ve korunmasına yönelik olarak satıcı ve sağlayıcıların yükümlülükleri üzerinde önemle durulmuştur.

İster Almanya, İsviçre ve Avusturya'daki gibi, Genel İşlem Şartları yasası adıyla düzenlenmiş olsun, isterse Türkiye, İngiltere, Norveç, İsveç ve Hollanda'da olduğu gibi, Tüketicinin Korunması Kanunu adıyla olsun, tüm düzenlemelerdeki ceza hükümlerinden maksat, genelde kamu yararı, özelde ise akdi ilişkinin zayıf tarafının korunup gözetilmesi yani, profesyonel satıcılar karşısında amatör yan olan tüketicinin korunmasıdır.

Buradaki koruma sadece ekonomik çıkarların korunması değildir. Tüketicinin sağlığı ve güvenliği de korunmak istenen değerler arasındadır.

Ülkemiz normlar hiyerarşisi açısından bakacak olursak, öngörülen para cezaları, Anayasamızın 172. maddesi'nde "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır" hükmünün 4077 Sayılı Kanundaki yansımalarıdır diyebiliriz

### **Bakanlık ve Tüketici Örgütlerinin Dava Açma Hakkı ile İlgili Cezai Hüküm**

Bakanlık ve tüketici örgütleri, münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde, bu Kanunun ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla, tüketici mahkemelerinde dava açabilirler.

Gerekli hallerde ise, tüketici mahkemelerinin ihlali tedbiren durdurması ve kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılmasına yönelik Tüketici Mahkemesi kararlarının masrafı haksız çıkacak davalı satıcı veya sağlayıcıdan alınmak üzere, ülke düzeyinde yayınlanan

gazetelerden birinde Basın İlan Kurumunca ve ayrıca varsa davanın açıldığı yerde yayınlanan mahalli bir gazetede derhal ilan edilmesi düzenlenmiştir. (4077 m.23)

### **Kanunda Özel Olarak Sayılan Cezai Hükümler**

Bakanlık standart sözleşmelerde yer alan haksız şartların tespit edilmesine ve bunların sözleşme metninden çıkartılmasının sağlanmasına ilişkin usul ve esasları belirler. (4077 m.6/7)

Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslara aykırı hareket edenlere, aykırılığı tespit edilen her bir sözleşme için 134,00 Türk Lirası idarî para cezası verilir. ( 4077 m.25/1 )

4077 Sayılı Kanun m.4/6'da öngörülen satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, imalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde "özürlüdür" ibaresini içeren bir etiket konulmaması halinde 270,00 TL,

4077 Sayılı K. m.5'te düzenlenen, üzerinde "numunedir" veya "satılık değildir" ibaresi bulunmayan bir malın satışından kaçınılamayacağı, hizmet sağlamadan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamayacağı, aksine bir teamül, ticari örf veya adet yoksa, satıcının bir mal veya hizmetin satışının başka bir mal veya hizmetin satın alınmasına bağlı kılamayacağına dair hükmün ihlali halinde,

4077 Sayılı Kanun m.6/6'da düzenlenen 6/A, 6/B, 6/C, 7, 9, 9/A, 10, 10/A ve 11/A maddelerine konu edilen standart sözleşmelerin en az on iki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenmemiş olması ve sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması halinde,

4077 Sayılı Kanun 6/A maddesi –Taksitli Satış, 6/B -Devre tatil ve 6/C- Paket tur sözleşmeleri ile ilgili tüketici haklarının ihlali halinde,

m.7/5-Kampanyalı satış sözleşmesinin bir nüshasının tüketiciye verilmemesi, m 9- Kapıdan satışlarda sözleşmenin 16 punto ve koyu siyah harfle yazılmaması, m. 9/A - Satıcı veya sağlayıcı cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on gün içinde almış

olduğu bedeli, kıymetli evrakı ve tüketiciyi bu hukuki işlemde dolayı borç altına sokan her türlü belgeyi iade etmek ve yirmi gün içerisinde de malı geri almakla yükümlü olmasına rağmen bunu ihlali halinde,

m.10-Kredi verenin kendisine teslim edilen kıymetli evrakı ciro etmesi, m 10/A- Kredi verenin faiz artırımını otuz gün önceden tüketiciye bildirmemesi, m.10/B- Konut finansman kuruluşlarının kıymetli evrak alma yasağını veya sözleşmede olması gereken şartları ihlali halinde,

m.11/A-Abonelik sözleşmelerinde fesihten sonra, bakiye bedelin hiçbir kesinti yapılmaksızın on beş gün içinde iade edilmesi yükümlülüğünün ihlali,

m.12-Fiyat Etiket, m.13 -Garanti belgesi, m.14-Tanıtma ve kullanma Kılavuzu ve m.15- Satış Sonrası Hizmetle ile ilgili tüketici lehine düzenlemelerin ihlali halinde, her bir ihlal için 270,00 TL. idari para cezası verilir. (4077 m.25/2)

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 25 inci Maddesine Göre Uygulanacak İdari Para Cezaları her yıl yeniden değerlendirilerek artırılarak Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca düzenlenen bir tebliğle yayınlanır. Buna göre 2012 yılı için öngörülen cezalar aşağıdaki gibidir.

4077 sayılı Kanununun 5728 sayılı Kanunla Değişik 25 inci Maddesinin;	1/1/2012-31/12/2012 TL
Birinci fıkrasındaki ceza miktarı:	134
İkinci fıkrasındaki ceza miktarı:	270
Üçüncü fıkrasındaki ceza miktarı:	679
Dördüncü fıkrasındaki ceza miktarları:	1.358
	13.591
Beşinci fıkrasındaki ceza miktarları:	2.717
	542

Altıncı fıkrasındaki ceza miktarı:	6.795
Yedinci fıkrasındaki ceza miktarları:	13.591
	271.851
	271.851
Sekizinci fıkrasındaki ceza miktarları:	8.153
	81.554
Onuncu fıkrasındaki ceza miktarı:	108.739

### **Cezalarda Ağırlaştırıcı Sebep**

Yukarıdaki fıkralarda belirtilen para cezaları, fiilin bir yıl içerisinde tekrarı halinde iki misli olarak uygulanır. (m. 25/ Son)

### **Somut Örnekler**

Bakanlık,

Bir inşaat firmasına, kampanyalı ve taksitli satış yoluyla daireler sattığı inşaatı süresinde bitirmediği için 4077 Sayılı Kanun m. 7/7 ve 25/9 maddelerine göre (Bitirilmeyen her bir konutun fatura bedeli kadar) 8.000.000 TL,

GSM operatörlerine abonelik fesih bildirimlerinin gereği yapılmadığı ve limit aşımında tüketici aleyhine hareket ettikleri için toplam 140.000.000 TL,

Yine bir inşaat firmasına Devre tatil sözleşmesinde cezai şart öngördüğü için 650.000 TL. idari para cezası vermiştir.

Not: Firma isimleri özellikle verilmemiş olup, ceza konusu ve tutarlar gerçektir.

## **CEZALARDA YETKİ-USUL VE İTİRAZ**

25 inci maddenin birinci, dördüncü, yedinci, sekizinci, dokuzuncu ve onuncu fıkralarındaki idarî yaptırımlara Bakanlık tarafından, diğer fıkralarındaki idarî para cezalarına mahallî mülkî amir (Vali veya Kaymakam) tarafından karar verilir.

Bu yaptırımlara ilişkin kararlar, kararı veren makam tarafından yedi gün içerisinde ilgilinin mensup olduğu meslek kuruluşuna bildirilir.

Bu Kanun hükümlerine göre verilen idarî yaptırım kararlarına karşı 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdarî Yargılama Usulü Kanunu hükümlerine göre kanun yoluna başvurulur.

Ancak, idare mahkemesinde dava, işlemin tebliği tarihinden itibaren on beş gün içinde açılır. İdare mahkemesinde iptal davası açılmış olması, kararın yerine getirilmesini durdurmaz.

### **4077 SAYILI KANUNA GÖRE DENETİM**

Bu Kanunun uygulamasında, Bakanlık müfettişleri ve kontrolörleri ile Bakanlıkça ve belediyelerce görevlendirilecek personel; fabrika, mağaza, dükkan, ticarethane, depo, ambar gibi her türlü mal konulan ve/veya satılan veya hizmet sunulan yerlerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidirler.(Oyuncaklarda denetimi Sağlık Bakanlığı yapmaktadır.)

Bu Kanunun kapsamına giren hususlarda yetkili ve görevli kişi ve kuruluşlara her türlü bilgi ve belgeleri doğru olarak gösterilmesi ve asıl ve onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur. ( m.27)

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri de bu kuruluşlardandır. İstedikleri belgelerin verilmemesi halinde m. 25/3' e göre en büyük mahalli mülki amir idari para cezası yaptırımını uygulayabilir.