

# 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA AYIPLI HİZMETİN HUKUKİ NİTELİĞİ, AYIPLI HİZMETTEN DOĞAN SORUMLULUK VE TÜKETİCİLERİN SEÇİMLİK HAKLARI

*Yrd. Doç. Dr. Eda ŞAHİN\**

## ÖZET

Türk Hukuku'nda tüketicinin korunması anayasal güvence altına alınmış olup 1982 Anayasası 172. maddesinde “*Devlet'in tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler olarak tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik edeceği*” düzenlenmiştir. Bu kapsamda tüketicinin korunması hukuku, tüketicilerin adil muamele görmesini, aldıkları mal ve hizmetlerin kabul edilebilir standartlarda olmasını ve satıcı, sağlayıcı ve üretici tarafından yapılan ihlaller karşısında belli haklara sahip olmalarını amaçlar. Sözleşmede belirlenen süre içinde başlamayan veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımayan hizmetler, ayıplı hizmetler olarak nitelenir ve bunlar da tüketicinin korunması hukukunun kapsamına girer. Ancak doktrin ve Yargıtay kararlarına bakıldığında, nelerin ‘hizmet’ olduğu hususunun tartışmalı olduğu görülmektedir. Hizmetin kapsamının belirlenmesi, ayıplı bir hizmet söz konusu olduğu zaman tüketicinin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da yer alan korumadan yararlanıp yararlanmayacağı saptanması açısından önemlidir. Bu bakımdan, çalışmamız tüketicilerin ayıplı hizmetlere karşı korunması ihtiyacı ve önemi üzerinde durduktan sonra, hizmet kavramını ve ayıplı hizmetlerin neler olduğu açıklayacaktır. Bunu takiben ne tür hizmetlerin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında ayıplı hizmet sayılacağı, ayıplı hizmetler karşısında

---

\* Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Hukuk Anabilim Dalı Öğretim Üyesi.

sağlayıcının sorumluluğu ve son olarak da ayıplı hizmetlere karşı tüketicinin sahip olduğu seçimlik haklar incelenecektir.

### **ANAHTAR KELİMELER**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Ayıplı hizmet, Tüketici, Ayıba karşı tekeffül borcu

### **ABSTRACT**

Under Turkish Law, the protection of consumers has been constitutionally guaranteed in Article 172 of the Constitution of 1982, which stated that the State shall take measures to protect and enlighten consumers and encourage them to take initiatives to protect themselves. In this respect, consumer protection rules ensure consumers fair treatment, goods and services that meet acceptable standards and a right of redress if their rights are infringed. Services, which do not start within the timeframe specified in the contract or which lack the characteristics that either are agreed upon by the parties or should they objectively have, are called defective services and these services constitute one of the areas where consumers enjoy protection. That said, the literature and decisions of the Court of Cassation show that there has been an ongoing debate over what constitutes services. It is important to determine what the service is in order to identify whether a defective service would be included in the scope of the Consumer Protection Act no. 6502. This article will discuss the need for and importance of the protection of consumers, what services mean, how to define defective services, what kind of services can be regarded as defective under the Consumer Protection Act no. 6502, what the responsibility of service providers of defective services and, finally, consumers' rights against defective services.

### **KEYWORDS**

Consumer Protection Act 2013, Defective Services, Consumer, Responsibility for defective goods and services

## I. GİRİŞ

Tüketicilerin, mal ve hizmet sunanlara karşı daha güçsüz konumda bulunmaları ve sosyal ve hukuki anlamda daha tecrübesiz olmaları nedeniyle özel olarak korunmaları gereği ortaya çıkmıştır.<sup>1</sup> Gelişmiş ülkelerde tüketicinin korunması fikrinin, ikinci dünya savaşından sonra oluştuğuna dair doktrinde var olan yaygın inanç, yakın zamanda tarihçiler tarafından çürütülmüştür.<sup>2</sup> Gerçekten de tarihçiler, tüketicinin korunmasının gerektiğine ilişkin fikrin, 18. yüzyılda ortaya atıldığını ortaya çıkarmışlardır.<sup>3</sup> O zamanlardan günümüze tüketicinin korunmasına olan ihtiyaç, nüfusun artması, büyük ölçekte ve çok miktarda üretim yapılması ve piyasaların da bu bağlamda yapılarının değişmesi nedeniyle önem kazanmıştır.<sup>4</sup> Böylece modern anlamda tüketici hukuku<sup>5</sup> diyebileceğimiz, tüketimi ve tüketici piyasalarını düzenleyen kanun ve yönetmelikler yapılmıştır.<sup>6</sup> Bu kapsamda, tüketici hukuku, tüketicilerin menfaatini işletmelerin menfaatinden üstün tutan ve tüketicileri işletmelerin yaptıkları haksız uygulamalardan koruyan kuralları içerir.<sup>7</sup>

Ülkemizde tüketicinin korunmasına ilişkin çalışmalar 1970’li yıllarda başlamış ve henüz bu alanda bir kanun yokken 1982 tarihli Anayasamız 172. maddesinde tüketicinin korunmasına yer vermiştir. Modern anlamda tüketicinin korunmasına ilişkin yasal düzenleme, 8 Eylül 1995 tarihinde yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması

---

1 Yeşim Yılmaz, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu ve Tüketicinin Sahip Olduğu Haklar”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bahçeşehir Üniversitesi SBE, 2015, s. 1; Yargıtay Hukuk Genel Kurulu (HGK), E. 2012/13-1220, K. 2013/239, T. 13.02.2013 (www.kazanci.com.tr, 15.10.2017).

2 Iain Ramsay, *Consumer Law and Policy*, Oxford 2012, s. 2.

3 Frank Trentmann, “Knowing Consumers, Histories, Identities, Practices”, *The Making of the Consumer: Knowledge, Power and Identity in the Modern World*, Oxford 2006, s. 4.

4 Albert Henry Halsey, *Change in British Society*, Oxford 1986, s. 32.

5 Tüketicinin Korunması Hukuku olarak da adlandırılabilir.

6 Ramsay, s. 3.

7 Pınar Akman, “‘Consumer’ versus ‘Customer’: the Devil in the Detail”, CCP Working Paper, Sayı: 08-34, 2008, s. 8-9.

Hakkında Kanun ile olmuştur. Söz konusu kanun ve ilgili mevzuatın 1995 yılında yürürlüğe girmesinden bu yana tüketicinin korunması hukuku ülkemizde önemli gelişme kaydetmiştir.<sup>8</sup> Ancak tüketicinin korunması ihtiyacı, sosyal ve ekonomik koşullardaki değişimle, örneğin teknolojik ilerlemeler sonucu mal ve hizmetlerin çeşitlenmesi, mal ve hizmetlerin teknik özelliklerinde ve kalitesinde yaşanan gelişmelerle birlikte artmıştır.<sup>9</sup>

Nitekim, artan bu ihtiyaç, tüketicinin ayıplı mal ve hizmetlere karşı korunması bakımından Avrupa Birliği (AB) mevzuatında yeni düzenlemeler yapılmasına neden olmuş ve bu kapsamda yetersiz kalan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun da 2003 yılında 4822 sayılı kanunla kapsamlı şekilde değiştirilmiştir.<sup>10</sup> Fakat tüm bu düzenlemelerin AB mevzuatı ile tam uyumunun sağlanması için gözden geçirilmesi ve yeniden kaleme alınması ihtiyacı hasıl olmuştur.<sup>11</sup> Bu ihtiyaca binaen 6502 sayılı yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK), 07.11.2013 tarihinde kabul edilmiştir.<sup>12</sup> Kanun, tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlardan satıştan kaçınma, sipariş edilmeyen mal veya hizmetler, ayıplı mallar, ayıplı hizmetler, taksitli satış, tüketici kredileri ve konut finansmanına kadar birçok konuda düzenlemeler yapmıştır.

Çalışmamızın konusu, TKHK'un 13-16. maddelerinde düzenlenen ayıplı hizmetler ve ayıplı hizmetten doğan sorumluluktur. Öncelikle, tüketici kavramı açığa kavuşturulacak ve hizmetin hukuki niteliği tartışılarak ne tür hizmetlerin TKHK bakımından 'hizmet' sayıldığı incelenecek ve böylece ayıplı olmaları halinde hangi tür hizmetlere TKHK'un ayıplı hizmete ilişkin hükümlerinin uygulanabileceği

---

8 TBMM, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Genel Gerekçesi, Sayı: 31853594-101-777-2969, Tarih: 4/6/2013, s. 5 (TKHK Genel Gerekçesi).

9 Betül Tiryaki, "Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk", (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi SBE, 2006, s. 1.

10 Tiryaki, s. 1.

11 TKHK Genel Gerekçesi, s. 5.

12 Kanun, 28.11.2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmıştır. TKHK'un 87. maddesine göre Kanun, 28.05.2014 tarihinde, yani yayım tarihinden 6 ay sonra yürürlüğe girmiştir.

saptanacaktır. Daha sonra ayıplı hizmetlerden sorumlu olunmasının koşulları tartışılacak ve sağlayıcının ne zaman, nasıl, hangi tür ayıplar oluştuğunda ayıplı hizmet dolayısıyla sorumlu tutulabileceğine ilişkin sorulara cevap aranacaktır. Son bölümde ise kendisine ayıplı hizmet sunulan tüketicinin TKHK'dan doğan seçimlik hakları ve bunları nasıl kullanabileceği incelenecektir.

## II. TÜKETİCİ KAVRAMI

TKHK 3.maddesinde tüketiciyi, “*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlamıştır. TKHK'daki tanımın unsurlarını değerlendirecek olursak, ilk olarak, ‘ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket etmeden’ amaç, edinilen mal veya hizmetin maliyetinin herhangi bir şekilde ticari hayata geri dönmemesidir. Ticari işletmelerin aksine, tüketici, söz konusu mal ve hizmet için ödediği bedele kendisi katlanmakta, bu bedeli hiçbir şekilde geri kazanmamaktadır.<sup>13</sup> Dolayısıyla, tüketici, dağıtım zincirinin en sonunda bulunan, mal ve hizmeti kendi tüketimi, kişisel kullanımı için alan kişidir.<sup>14</sup> AB Hukuku’nda da tüketici, ‘son kullanıcı’ olarak tanımlanmıştır.<sup>15</sup>

Tüketicinin tanımında bulunan bir diğer unsur da tüketicinin yalnızca gerçek kişi değil tüzel kişi de olabilmesidir. İşte TKHK'daki tanım, bu yönüyle tüketiciyi yalnızca gerçek kişi olarak kabul eden AB

<sup>13</sup> Tiryaki, s. 15; İsmail Yılmaz Aslan, *6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku*, Bursa 2015, s. 4.

<sup>14</sup> Eda Şahin, “Structuring Collective Redress Mechanisms for Consumer Damages Claims in EU Competition Cases”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Queen Mary University of London, School of Law, 2016, s. 50.

<sup>15</sup> Bkz. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on Unfair Terms in Consumer Contracts, (OJ L 095, 1993), m. 2/b; Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 Concerning Unfair Business-to-Consumer Commercial Practices in the Internal Market and Amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council, (OJ L 149/22, 2005), m. 2/a.

Hukuku'ndan ayrılmaktadır.<sup>16</sup> Doktrinde bazı yazarlar, kanunun lafzına üstünlük tanıyarak, tüzel kişi tacirlerin, ticari veya mesleki faaliyet dışında yaptıkları işlemlerde, (örneğin yemekhanede kullanılmak üzere yiyecek maddesi satın alınması gibi) tüketici sıfatına haiz olmaları ve kendilerine TKHK hükümlerinin uygulanması gerektiğini ileri sürmektedirler.<sup>17</sup>

Diğer bazı yazarlar ise, Türk Ticaret Kanunu m.19/1'deki gerçek kişi olan bir tacirin işlemi yaptığı anda bunun ticari işletmesiyle ilgili olmadığını diğer tarafa açıkça bildirdiği veya işin ticari sayılmasına durum elverişli olmadığı takdirde borcun adi sayılacağına ilişkin düzenlemeye atıf yapmaktadır. Bu maddeye dayanarak tüzel kişi tacirlerin tüketici sayılmayacağını ve yaptıkları işlemlerin TKHK hükümlerine tabi tutulamayacağını belirtmektedirler.<sup>18</sup>

Kanaatimizce, ilk görüşe öncelik tanımak ve tüzel kişilerin ticari faaliyetleri dışında gerçekleştirdikleri işlemleri tüketici işlemi kapsamında değerlendirmek TKHK'un lafzına daha uygundur. Yargıtay da bu görüşü desteklemektedir. Bir kararında Yargıtay, 4077 sayılı TKHK'un 3.maddesinde tüketicinin "*bir mal veya hizmetin özel amaçlarla satın alarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişi*" olarak tanımlandığını ve maddenin lafzının herhangi bir ayırıma tabi

16 Günseli Öztekin Gelgen, "Act on the Protection of Consumers in the Turkish Law and its Differences from the Influencing EU Regulations", Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman'ın Anısına Armağan, İstanbul 2000, s. 822; Tiryaki, s. 16.

17 İpek Yücer Akıntürk, "Tüzel Kişi Tacirin Tüketici Sıfatı", Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: XX, Sayı: 2, 2016, s. 120; Adil Ömer Atasoy/Mustafa Taşkın/Hakan Acar, *Tüketiciyi Koruma Hukuku, İlgili Mevzuat ve Yargıtay Kararları*, Ankara 2000, s.8; Mustafa Taşkın, "Tüzel Kişilerin ve Şirketlerin Tüketicilik Vasfı", Ankara Barosu Dergisi, Sayı: 1, 1997, s. 37. Bu şekilde tüketici tanımının genişletildiği hakkında bkz., Aslı Makaracı Başak, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Ayıplı Hizmet Hükümlerinin Uygulama Alanı", Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 145, 2016, s. 509.

18 Sabih Arkan, *Ticari İşletme Hukuku*, Ankara 2014, s. 66; Mehmet Akçal/Alper Uyumaz, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Bazı Hükümlerine (m. 1-16) ilişkin bir İnceleme", İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 2, 2013, s. 245. TKHK'dan tüzel kişiler ifadesinin çıkarılması gerektiğiyle ilgili bkz. Şebnem Akipek, "Madde 3 Şerhi", *Milli Şerh*, Ankara 2016, s. 56.

tutmaksızın ticaret şirketleri de dâhil bütün tüzel kişileri tüketici olarak kapsadığını ifade etmiştir.<sup>19</sup>

Bu kapsamda Kanun, satıcı, sağlayıcı ve üretici karşısında daha zayıf konumda olan tüketicinin ayıplı mal ve hizmetler bakımından ekonomik çıkarını korumayı amaçlar.<sup>20</sup> Çalışmamızın konusu oluşturan hizmette ayıp, çoğu zaman gereken özenin gösterilmemesi veya eksik gösterilmesi olarak karşımıza çıkar.<sup>21</sup>

### III. AYIPLI HİZMETİN HUKUKİ NİTELİĞİ

#### A. Genel Olarak

Bu bölüm, çalışmamızda yer alacak ve analize zemin oluşturacak önemli kavramları ana hatlarıyla açıklayacaktır. Konumuz için öncelikle nelerin tüketici işlemi sayıldığı önem taşımaktadır. Eski kanunla kıyaslandığında yeni kanunda yer alan en dikkat çekici yeniliklerden birini, TKHK'un 3/1 maddesine tanımlanan 'tüketici işlemi' kavramında görmekteyiz. Yeni kanunda kapsamı genişletilen tüketici işlemi, "*mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi*"<sup>22</sup> ifade etmektedir.

Kanun koyucunun, tüketiciyi, bir mal ve hizmeti kendi kullanımı için satın alan nihai kullanıcı olarak tanımladığını görmüştük. Malın satın alınmasının yanı sıra hizmetlerden yararlanılmasını da tüketici işlemi

<sup>19</sup> Yargıtay 19. HD, E. 1999/3932, K. 1999/4621, T. 6.7.1999 (www.kazanci.com.tr, 18.10.2017).

<sup>20</sup> İlhan Kara, *Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku*, Ankara 2015, s. 132-136.

<sup>21</sup> Çağlar Özel, *6502 Sayılı Kanuna göre Güncellenmiş Tüketicinin Korunması Hukuku*, Ankara 2014, s. 86.

<sup>22</sup> Tüketici İşleminin Kapsamının Genişletilmesinin nedeni uygulamada ortaya çıkan ve tüketici sözleşmelerinin kapsamının daraltan yorumların da önüne geçmektir. TKHK Genel Gereğesi, s. 10.

olarak nitelendirdiğini ve hizmetler bakımından pek çok örneğe yer verdiğini görmekteyiz.<sup>23</sup> Bu bağlamda, bir tarafta tüketicinin olduğu diğer tarafta ise TKHK kapsamında satıcı, sağlayıcı, kredi veren gibi gelir elde etme amacı güden ya da mesleki amaçla hareket eden bir müteşebbisin bulunduğu bir mal satımını ya da hizmet sunumunu içeren her türlü sözleşme ve hukuki işlem, tüketici işlemi sayılacaktır.<sup>24</sup>

Çalışmamızı oluşturan ‘ayıplı hizmet’in TKHK’da düzenlenmesinin nedeni, bir tarafını tüketicinin oluşturduğu ve hizmet sunumunu içeren her türlü sözleşmede, sözleşmenin niteliğine göre (eser, taşıma, vekalet vb.) genel amaçlı kanun hükümlerini (Türk Borçlar Kanunu) uygulamak yerine, tüketiciyi daha iyi ve etkin koruyan kanun hükümlerinin uygulanmasına duyulan ihtiyaçtır.<sup>25</sup> Ayıplı hizmetin geçmişten bugüne tüketici kanunlarımızdaki düzenlenişine baktığımız zaman, ilk göze çarpan nokta, her ne kadar mal ve hizmet kavramları birbirinden farklı olsa da 2003 yılına kadar, kanunda mal ve hizmet sunanlar arasında bir ayırımın yapılmamış olmasıdır. Gerçekten de 2003 değişikliğinden önce ayıplı mallar ve ayıplı hizmetler kanunda aynı maddede ele alınıyordu.<sup>26</sup> 2003 tarihinde tüketicinin korunması hakkında kanunda yapılan değişiklikle ‘ayıplı mal’dan bağımsız bir şekilde düzenlenen ‘ayıplı hizmet’, mevcut TKHK’da da bu bağımsız varlığını korumuştur.

1995 tarihli ilk kanun, hizmeti, “*Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan bedeni ve/veya fikri faaliyetler*” olarak tanımlamaktaydı. 2003 yılında gerçekleştirilen kapsamlı değişiklikle ‘hizmet’in tanımını değiştirilmiş ve yeni TKHK’da bu değişiklik muhafaza edilmiştir.

<sup>23</sup> Tiryaki, s. 21; Hasan Seçkin Ozanoğlu, “Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulanma Alanı”, Prof.Dr. M. Kemal Oğuzman’ın Anısına Armağan, İstanbul 2000, s. 666-667.

<sup>24</sup> Akipek, s. 57-58; Kara, s. 136; Makaracı Başak, s. 510. Tüketici işlemlerinin mutlaka iki taraflı işlemler olması gerekmiyip tek taraflı da olabileceği hakkında bkz. Akipek, s. 58.

<sup>25</sup> Murat Aydoğdu, “Ayıplı Hizmetler”, *Milli Şerh*, Ankara 2016, s. 341 (Aydoğdu, Şerh).

<sup>26</sup> Gül Doğan, “Satıcının Ayıplı Mallardan ve Sağlayıcının Ayıplı Hizmetlerden Sorumluluğu”, *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1, 2008, s. 200.



TKHK m. 3/d'ye göre hizmet, “bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işlemi”dir. ‘Mal sağlama dışında bir faaliyet olma’ ifadesi hala hizmetin, bedeni ve/veya fikri emek ürünü olması gerektiğini göstermektedir.<sup>27</sup> Hem hizmete hem de tüketici işlemine ilişkin tanımlardan anlaşılacağı üzere tüketiciye sunulan hizmet, bedeni ve/veya fikri emek ürünü olacak ve belli bir parasal menfaat veya ücret karşılığı yapılacaktır.<sup>28</sup> Bu da demektir ki bedeni veya fikri bir mesainin ürünü olsa bile, hizmet, karşılıksız olarak sağlanmış ya da hatır için yapılmışsa TKHK kapsamında değerlendirilemeyecektir.<sup>29</sup>

Yukarıda özellikleri açıklanan hizmetin tanımı, bazı yazarlar tarafından çok geniş bulunmuştur.<sup>30</sup> Gerçekten de elbisenin temizlenmesi, arabanın yıkanması, bir konuda ticari veya mesleki olmayan amaçlarla eğitim verilmesi, elektronik eşyaların bakımı, proje çizilip inşaat yapılması hep hizmete örnek olarak gösterilebilir.<sup>31</sup> Bu yüzden de mal ile hizmet arasındaki ayrımı daha iyi ortaya koyabilmek adına hizmet kavramı, *i.* doğrudan mal ile ilgili hizmetler, *ii.* dolaylı kişi veya mal ile ilgili hizmetler ve *iii.* doğrudan kişi ile ilgili hizmetler olarak sınıflandırılmaktadır.<sup>32</sup>

---

27 Aydoğdu, Şerh, s. 345. Türk Borçlar Kanunu ve 4857 sayılı İş Kanunu’nda düzenlenen iş sözleşmelerinin, bir tarafın tüketici diğer tarafın da sağlayıcı olmaması nedeniyle TKHK kapsamında değerlendirilemeyeceğine ilişkin bkz. Aydın Zevkililer, Murat Aydoğdu, *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Ankara 2004, s. 108-109; Kara, s. 805-806; Aydoğdu, Şerh, s. 345.

28 Tiryaki, s. 30.

29 Tamer İnal, *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku*, Ankara 2014, s. 379.

30 Kamil Kadioğlu, “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da 4822 Sayılı Kanun’la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme”, *TBB Dergisi*, Sayı: 55, 2004, s.297; Tiryaki, s.30; Kara, s.127; Hasan Can Çağlayan, “Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk ve Seçimlik Haklar”, *Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi*, Sayı: 7, 2016, s. 354.

31 Kadioğlu, s.297; Çağlayan, s. 354.

32 Tiryaki, s.34; Çağlayan, s. 354; Aydoğdu, Şerh, s. 346.

## B. Hizmet Çeşitleri

### 1. Doğrudan Mal ile İlgili Hizmetler

Doğrudan mal ile ilgili hizmetleri anlayabilmek için öncelikle kavramda geçen ‘mal’ kavramından ne anlaşılması gerektiği üzerinde durulmalıdır. TKHK m. 3/h’ye göre mal, “*alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları*” ifade eder. Görüldüğü üzere, maddi ve maddi olmayan mallar ayrımı TKHK’da ifadesini bulmuştur. Maddi mallar olarak taşınır malları kapsamına alan TKHK, taşınmaz mallar bakımından ise her türlü taşınmaz malı değil de konut ve tatil amaçlı taşınmazları kapsamına almıştır.<sup>33</sup> Maddi olmayan mallar ise zekâ ve düşünce ürünü olan şeyler, yani ‘eserler’dir.<sup>34</sup> Bu mallar bakımından, yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malın TKHK’nun kapsamına girer.<sup>35</sup>

Doğrudan mallarla ilgili bir hizmet, sağlayıcının, yukarıda sayılan malları maddesel, zamansal ve mekânsal açıdan değişikliğe uğratan faaliyetleri sonucu ortaya çıkmaktadır.<sup>36</sup> Söz konusu değişiklik, malın yerinin değiştirilmesi, bir süreliğine saklanması, hazırlanması, kullanıma sunulması veya malda maddi bir farklılık yaratılması şeklinde olabilir.<sup>37</sup> Bu kapsamda önemli olan husus, ne zaman doğrudan malla ilgili bir hizmetin ve ne zaman bir mal üretiminin olduğunu birbirinden ayırt edebilmektir. Bu ayrımın yapılmasını sağlayan ölçüt ise mal üzerinde yapılan değişikliklerin o malı yeni bir ürün haline dönüştürüp dönüştürmemesidir. Eğer dönüştürmüşse artık hizmetten değil de bir

<sup>33</sup> Tiryaki, s. 46. Taraflardan birinin tüketici olduğu, nihai kullanım amacı ile alınan konut ve tatil amaçlı taşınmazlara ilişkin uyuşmazlıkların tüketici mahkemesinde görülmesi gerektiği ile ilgili karar için bkz. Yargıtay, 13. HD, E. 2015/36754, K. 2016/2002, T. 27.01.2016 (www.kazanci.com.tr, 18.10.2017).

<sup>34</sup> Özcan Karadeniz Çelebican, *Roma Eşya Hukuku*, Ankara 2015, s. 41.

<sup>35</sup> Çağlayan, s. 355.

<sup>36</sup> Tiryaki, s. 50.

<sup>37</sup> Tiryaki, s. 50; Çağlayan, s. 355.

maldan bahsedilecektir.<sup>38</sup> Bu durumda da TKHK'un ayıplı mallarla ilgili hükümleri uygulanacaktır.

Son olarak, taşınır veya taşınmaz kiralınmasına ilişkin hizmetlerin doğrudan mal ile ilgili hizmetler kapsamında değerlendirilip değerlendirilmeyeceğine ilişkin doktrinde farklı görüşler bulunmaktadır. Aslan, koşulları varsa kira sözleşmelerinin tüketici işlemi olarak değerlendirilmesini mümkün görürken<sup>39</sup> Aydoğdu tersini savunmaktadır.<sup>40</sup> Aslında kira sözleşmeleri, tüketme ya da mülkiyet devri niteliği taşıyan sözleşmelerden olmayıp kullandırmaya ilişkindir.<sup>41</sup> Bu yüzden de Aydoğdu'ya göre taşınır veya taşınmaz kiralınmasına ilişkin hizmetler, doğrudan mal ile ilgili hizmetler kapsamında değerlendirilmemeli ve bunlara TKHK hükümleri uygulanmamalıdır.<sup>42</sup> Kanaatimizce son görüşe üstünlük verilmesi, kiracıya etkin koruma sağlayan Türk Borçlar Kanunu (TBK) hükümlerinin uygulanmasını sayılabacağından daha uygun olacaktır.<sup>43</sup>

## 2. Dolaylı Kişi veya Mal ile İlgili Hizmetler

Dolaylı kişi veya mal ile ilgili hizmetler, doğrudan malla ilgili hizmetlere kıyasla, malı değiştirmezler ve yalnızca zihinsel faaliyetlerden oluşurlar. Bilginin veya know-how'ın kullanıma sunulması bu tür hizmetlere örnek olarak verilebilir.<sup>44</sup> Bu hizmetlerin mal üzerindeki etkileri, söz konusu zihinsel faaliyetlerin hayata geçirilmesiyle gerçekleşir.<sup>45</sup> Bu hizmetler, hizmeti alan kişinin TKHK

---

38 Tiryaki, s. 50; Çağlayan, s. 355.

39 Aslan, s. 23.

40 Aydoğdu, Şerh, s. 345.

41 Zevkliler/Aydoğdu, s. 78.

42 Aydoğdu, Şerh, s. 345.

43 Aydoğdu, Şerh, s. 345.

44 Tiryaki, s. 51.

45 Çağlayan, s. 356.

kapsamında tüketici sayılan bir kişi olması koşuluyla TKHK'un 13-16. maddelerindeki hükümlere tâbi olurlar.<sup>46</sup>

### 3. Doğrudan Kişi ile İlgili Hizmetler

Ayıplı hizmetler bakımından en tartışmalı konu, doğrudan kişi ile ilgili hizmetlerdir. Bu hizmetler, mallar yerine kişileri hedef alırlar. Kişi üzerinde doğrudan etki doğuran bu hizmetlere, hastanede tedavi, cilt ve vücut bakımı, yolcu taşıma ve konaklama hizmetleri örnek olarak verilebilir.<sup>47</sup> Hem yalın hizmet sözleşmeleri hem de mal ile ilgisi olan hizmet sözleşmeleri TKHK'un kapsamındadır. Örneğin, TKHK m. 3/1'ye göre vekâlet sözleşmesi tüketici işlemlerindedir.<sup>48</sup> Fakat bazı yazarlar bu hizmetlerin kapsam dışı olması gerektiğini ileri sürmektedirler.<sup>49</sup> Buna göre, 'ayıplı hizmet' yalın bir hizmet faaliyetini değil de malla ilgisi olan bir hizmet faaliyetini hedef almaktadır. Bu nedenle de ortada 'mal' yoksa 'ayıp' da olmayacaktır. Böyle bir durumda, yani taraflardan birinin tüketici olduğu yalın hizmet faaliyeti varsa, hizmetin gereği gibi yerine getirilmemesi halinde, hizmetin niteliğine göre ait bulunduğu sözleşmelerin kanuni düzenlemeleri uygulanmalıdır.<sup>50</sup>

Bu görüşü destekler şekilde Yargıtay, 4077 sayılı eski kanun döneminde verdiği bir kararda, taraflar arasında nikah töreninde fotoğraf çekimini içeren bir hizmet sözleşmesi yapıldığını, çekilen fotoğrafların çekim hatası ve davalı taraftan kaynaklanan kusur nedeniyle yandığını ve davacı tarafa teslim edilemediği saptamıştır. Yargıtay'a göre fotoğraf çekimine ilişkin uyuşmazlık konusu sözleşme, eser sözleşmesi niteliğindedir, bu sebeple de taraflardan birisinin tüketici olması 4077 sayılı kanununun uygulanması için yeterli olmayıp eser sözleşmesi ile ilgili taraflar arasındaki uyuşmazlığa TBK'nun 470 vd. maddeleri

<sup>46</sup> Yapılan hizmet sözleşmesinin tarafı TKHK anlamında tüketici değilse yapılan sözleşme de tüketici işlemi sayılmayacaktır. İnal, s. 809.

<sup>47</sup> Tiryaki, s. 51; Çağlayan, s. 356.

<sup>48</sup> Örneğin, tüketicinin avukatına vekâlet verdiği ve sonrasında aralarında uyuşmazlık çıktığı durumda uyuşmazlık konusu tüketici işlemi niteliğinde değerlendirilmelidir, bkz. Kara s. 806.

<sup>49</sup> Tiryaki, s. 55; Çağlayan, s. 356.

<sup>50</sup> Tiryaki, s. 55, 57.

uygulanmalı ve dava genel mahkemelerde görülmelidir.<sup>51</sup> Yine Yargıtay, davacıya ait bağımsız bölümde yapılan PVC doğrama imalatı ve montajındaki ayıplar nedeniyle açılan davada, uyuşmazlığın tüketim faaliyetinden değil de eser sözleşmesinden kaynaklandığını, bu sebeple de tüketici mahkemelerinin yetkili olmadığını belirtmiştir.<sup>52</sup> Bu kararı eleştiren Zevkliler/Aydoğdu, bir tarafın tüketici olması şartıyla, söz konusu hizmet edimlerinin iş görme kapsamına girdiğini ve bu nedenle TKHK'un uygulanması gerektiğini savunmuşlardır.<sup>53</sup>

Yargıtay'ın 'hizmet' kavramını geniş yorumladığı kararları da vardır. Örneğin Yargıtay, laboratuvarında gerçekleştirilen hatalı tahlil sonucu davacının çocuk yapma yeteneğini kaybettiği iddiası ile açtığı davaya<sup>54</sup> ve düğün merasiminde fotoğraf çekme hizmetini yerine getirmek için yapılan sözleşmeden kaynaklanan uyuşmazlığa Tüketici Mahkemesi'nin bakmakla görevli bulunduğu hükmetmiştir.<sup>55</sup> Ayrıca Yargıtay'a göre, ister hizmet satışı isterse eser sözleşmesi olarak değerlendirilsin güzellik ve estetik merkezlerinde verilen hizmetler, tüketici işlemi olduğu<sup>56</sup> gibi telefon abonelik sözleşmesi de TKHK kapsamında bir hizmettir.<sup>57</sup> Bu bakımdan İnceoğlu, eser sözleşmesi kapsamında bir mal sağlama

---

51 Yargıtay, 13. HD, E. 2009/5574, K. 2009/9974, T. 17.06.2009 (www.kazanci.com.tr, 18.10.2017).

52 Yargıtay, 15. HD, E. 2001/5915, K. 2002/1689, T. 9.04.2002 (www.kazanci.com.tr, 18.10.2017).

53 Zevkliler/Aydoğdu, s. 93; Aydoğdu, Şerh, s. 347.

54 Yargıtay, HGK, E. 2014/3-727, K. 2016/203, T. 20.06.2013 (www.kazanci.com.tr, 18.10.2017).

55 Yargıtay, 13. HD, E. 2009/8721, K. 2009/14289, T. 08.12.2009 (www.kazanci.com.tr, 18.10.2017).

56 Bkz. Nuri Güleç, "6502 Sayılı Kanun Kapsamında Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Tüketici Hukuku ve Usul Uygulamaları", s. 4 <<http://www.tuketiciakademisi.gov.tr/tr-tr/bilgi-bankasi/bilimsel-yayinlar/makale/6502-sayili-kanun-kapsaminda-tuketici-hakem-heyetlerine-iliskin-tuketici-hukuku>> erişim tarihi 14 Mart 2017.

57 Yargıtay, 3. HD, E. 2013/18799, K. 2014/2717, T. 24.02.2014 (www.kazanci.com.tr, 18.10.2017).

taahhüdü olmayan, örneğin kuru temizleme ya da bozuk eşyanın tamiri gibi, durumlarda ‘hizmet’ten bahsedilebileceğini belirtmektedir.<sup>58</sup>

Kanaatimizce burada bir hizmetin TKHK kapsamında değerlendirilip değerlendirilemeyeceğini belirleyen kıstas, işlem tarafının tüketici olup olmamasıdır. Eğer işlemin tarafı tüketici ise, ayıplı bir hizmet sağlanması durumunda TKHK’un ayıplı hizmetlere ilişkin hükümleri uygulanmalıdır. TKHK’un birçok iş görme faaliyetini kapsar nitelikte yaptığı ‘hizmet’ tanımı bu fikri desteklemektedir. Yargıtay’ın son zamanlarda verdiği kararlar da bu yöndedir. Örneğin, Yargıtay, davacı avukatın vekâlet ücretinin tahsili istemiyle açtığı davaya, taraflardan biri tüketici olduğu için Tüketici Mahkemeleri’nin bakması gerektiğini belirtmiştir.<sup>59</sup> Benzer şekilde Yargıtay’a göre, eser sözleşmesi niteliğindeki klima montajı işinin ayıplı yapılması sebebiyle çıkan uyuşmazlık, taraflardan biri tüketici olduğu için, tüketici işlemidir ve Tüketici Mahkemesi’nde görüşülmelidir.<sup>60</sup> Yine uçakla yapılan yolculuk sonrasında varma yerinde davalı şirket yetkililerine teslim edilen bagajın kaybolması nedeniyle açılan davada, taşıma sözleşmesinden kaynaklanan uyuşmazlığa, taraflardan biri tüketici olduğu için TKHK hükümleri uygulanmıştır.<sup>61</sup>

Doğrudan kişi ile ilgili hizmetler bakımından TKHK’un uygulama alanını daraltan ve kanunun lafzına uymayan yorumlar tercih edilmemelidir. TKHK, gerçekten de tüketici lehine bir düzenleme yapmış ve ‘hizmet’in tanımını genişletmiştir.<sup>62</sup> Hizmet tanımının geniş tutulmasına istinaden İnal, 4077 sayılı mülga kanun zamanında Yargıtay tarafından sözleşmenin kapsamının dar yorumlanması imkânının 6502

<sup>58</sup> Murat İnceoğlu, “Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu”, *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı – Makaleler, Tartışmalar*, İstanbul 2015, s. 208.

<sup>59</sup> Yargıtay, 13. HD, E. 2016/26978, K. 2017/151, T. 17.01.2017 (www.kazanci.com.tr, 18.10.2017).

<sup>60</sup> Yargıtay, 15. HD, E. 2016/5633, K. 2016/5021, T. 06.12.2016 (www.kazanci.com.tr, 18.10.2017).

<sup>61</sup> Yargıtay, 11. HD, E. 2016/3631, K. 2016/4225, T. 18.04.2016 (www.kazanci.com.tr, 18.10.2017).

<sup>62</sup> Kara, s. 127; Güleç, s. 2. Zaten madde metninde açıkça eser sözleşmesi denildiği için eser sözleşmelerine ilişkin sorun ortadan kalkmıştır, Aydoğdu, Şerh, s. 347.

sayılı yeni kanunla birlikte ortadan kalktığını savunmaktadır.<sup>63</sup> Örneğin, yazara göre, bir vakıf üniversitesi ile öğrenci veya velisi arasında akdedilen üniversite eğitimi hizmet sözleşmesinden doğan uyuşmazlıklara Tüketici Mahkemesi'nin bakması gerekir.<sup>64</sup> Bu bağlamda, mobil telefon, internet, dijital televizyon yayını hizmetleri ya da dil kursu gibi eğitim hizmetleri gereği gibi yerine getirilmezse, taraflardan biri tüketici olduğu sürece, TKHK'un ayıplı hizmete ilişkin hükümleri kapsamında değerlendirilecektir.<sup>65</sup>

TKHK'da hüküm bulunmaması halinde ise genel nitelikteki kanunlar uygulama alanı bulacaktır. Dolayısıyla, mal sağlama dışında, taraflardan biri, diğer tarafın mesleki veya ticari amaçla verdiği hizmeti, tüketici sıfatıyla, yani kendi nihai kullanımı için aldığı takdirde söz konusu hizmet, bir tüketici işlemi olmalı ve uyuşmazlık, Tüketici Mahkemeleri'nde çözümlenmelidir.<sup>66</sup> Nitekim AB hukukunda da tüketiciye sunulan kredi ve banka kredi kartı hizmetleri, sigorta hizmetleri, otel, lokanta gibi yerlerde verilen hizmetler tüketiciye sağlanan hizmetler kapsamında değerlendirilmektedir.<sup>67</sup>

Sonuç olarak, tüketiciyi özel olarak ve etkin bir şekilde korumayı amaçlayan TKHK hükümlerinin, bir tarafın tüketici, diğer tarafın ise gelir elde etme amacı güden ya da mesleki amaçla hareket eden bir müteşebbis olduğu, bedeni ve/veya fikri emek ürünü olan ve belli bir parasal menfaat veya ücret karşılığı sağlanan bir hizmet sunumunu içeren her türlü sözleşmeye uygulanması gerekir. Dolayısıyla ayıplı hizmetler hakkında getirilen düzenlemelerin bir kısmı ayıplı mallar bakımından da getirildiğinden, TKHK'da ayıplı hizmetlerle ilgili hüküm bulunmayan hallerde TKHK'un ayıplı mallara ilişkin hükümleri

---

63 İnal, s. 804-805.

64 İnal, s. 805.

65 İnceoğlu, s. 208; Güleç, s. 5.

66 İnal, s. 379.

67 İnal, s. 379.

uygulanabilecektir.<sup>68</sup> Ancak ayıplı mallara ilişkin hükümler de uygulama alanı bulamıyorsa TBK'nun ilgili hükümleri kıyasen uygulanacaktır.<sup>69</sup>

#### IV. AYIPLI HİZMETLERDEN SORUMLULUK

##### A. Ayıplı Hizmet Kavramı

Ayıp, sübjektif ve objektif olmak üzere iki türlü olabilir.<sup>70</sup> Sübjektif ayıp, taraflarca sözleşmede kararlaştırılan ya da tek tarafın bir bildirimle belirlediği niteliklerin bulunmaması halinde söz konusu olur.<sup>71</sup> Objektif ayıp ise dürüstlük kuralı ya da ticari anlayış gereği bulunması gereken niteliklerin olmayışıdır.<sup>72</sup> Satım sözleşmesinden doğan borcun ifası için teslim edilen bir malın sözleşmeye uygun olup olmadığını denetleyen ilgili TBK hükümleri bakımından yapılan bu ayırımın, kural olarak, TKHK'da ayıplı hizmetler bakımından da yapıldığını söyleyebiliriz.

Öncelikle TBK bakımından ayıp iki türlü olabilir: *i.* bildirilen (vaat edilen) niteliklerdeki ayıp ve *ii.* bulunması gereken niteliklerdeki ayıp.<sup>73</sup> İlk ayıp türüne göre, TBK m. 219 uyarınca satıcı, ifa edilecek malın özelliklerine ilişkin olarak belirttiği ve söz verdiği niteliklerin söz konusu malda bulunmasından sorumludur.<sup>74</sup> 'Nitelik vaadi' olarak da adlandırılan bu durumda, tarafların sübjektif beklentilerine uygunluk

---

68 Aydoğdu, Şerh, s. 343.

69 Aydoğdu, Şerh, s. 343.

70 Yeşim M. Atamer, Ece Baş, "Avrupa Birliği Hukuku ile Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk", İstanbul Barosu Dergisi, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Cilt: 88, 2014, s. 22. Maddi, hukuki ve ekonomik ayıba ilişkin açıklamalar IV.B başlığı altında verilmiştir.

71 Fikret Eren, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, Ankara 2016, s. 102.

72 Eren, s. 102.

73 Eren, s. 104; Alper M. Gümüş, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, Cilt: I, İstanbul 2013 (Borçlar Özel), s. 68; Murat Aydoğdu, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz", Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cilt: 15, Sayı: 2, 2013, s. 31.

74 Aydoğdu, s. 27.



aranmaktadır (sübjektif ayıp).<sup>75</sup> Böyle bir vaatte bulunulmamışsa da mantıklı, makul sözleşmelerin satım konusu mala ilişkin objektif beklentilerini dikkate almak gerekir.<sup>76</sup> Satıcı, objektif olarak malda bulunması gereken ve bulunmadığı zaman maldan yararlanma olanağını kaldıran ya da önemli ölçüde azaltan ayıpların bulunmasından da sorumlu olur (objektif ayıp).<sup>77</sup> TBK m. 219/II uyarınca satıcı, ayıbın varlığını bilmeseydi ve bilmediğini kanıtlayamazsa dahi sorumluluğu söz konusu olacaktır.<sup>78</sup> Sonuç olarak, ayıpsız bir maldan bahsedebilmek için, satılan malın hem genel olarak o malda objektif olarak aranan özelliklere sahip olması, hem de taraflarca kararlaştırılan sübjektif özelliklere sahip olması gerekir.<sup>79</sup>

Bu kapsamda, ayıplı hizmetlerden sorumlulukla ilgili olarak TKHK, ilk olarak, m. 13/I'de ayıplı hizmeti tanımlamaktadır. Buna göre ayıplı hizmet, “sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir”. Görüldüğü üzere Kanun, hem sübjektif ve objektif ayıpları barındıran hizmete atıf yapmıştır. Ayrıca, TKHK m. 13/I, sözleşmeye konu hizmetin kararlaştırılan süre içerisinde başlamamasının ayıplı hizmet sayılacağını düzenlemiştir.<sup>80</sup> Bu da demektir ki TKHK, hizmetin görülmesine hiç başlanılmamış olmasını yani temerrüt, geç ifa edilmeyi ayıplı hizmet olarak kabul etmektedir.<sup>81</sup>

---

<sup>75</sup> Atamer/Baş, s. 22; İnal, s. 811.

<sup>76</sup> Atamer/Baş, s. 22; İnal, s. 811.

<sup>77</sup> Aydoğdu, s. 27; İnceoğlu, s. 210.

<sup>78</sup> Cevdet Yavuz, *Özellikle Tüketicinin Korunması Sorunu Bakımından Satıcının Satılanın (Malın) Ayıplarından Sorumluluğu*, İstanbul 1989, s. 55; Aydoğdu, s. 31.

<sup>79</sup> Atamer/Baş, s. 22.

<sup>80</sup> TKHK m. 13/I'e istinaden madde metninin yalnızca hizmetin kararlaştırılan sürede başlamaması ile bunu sınırlandırması eleştirilebilir. Zira Kanunun düzenlemesi dikkate alındığında, süresinde başlayan, fakat kararlaştırılan sürede tamamlanmayan hizmetler de ayıplı hizmet sayılmalıdır. Akçaal/Uyumaz, s. 267; Makaracı Başak, s. 513.

<sup>81</sup> Aydoğdu, Şerh, s. 351; Makaracı Başak, s. 513.

Hangi hizmetlerin ayıplı kabul edileceğini düzenleyen TKHK m. 13/II hükmünde de sübjektif ve objektif ayıptan bahsedilmektedir. Buna göre, “*Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır*” düzenlemesi yer almaktadır. Burada da ‘nitelik vaadi’ne ilişkin (sübjektif) ayıp çeşidinin, TKHK’da ayıplı hizmet bakımından ‘hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan’ şeklinde belirtildiği<sup>82</sup> ve lüzumlu niteliklerdeki (objektif) ayıbın ise ‘yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler’ olarak ifade edildiği görülmektedir.<sup>83</sup>

Bu noktada, TKHK’un ayıplı hizmeti, sözleşmeye aykırı ifa olarak tanımlaması eleştirilmiştir.<sup>84</sup> TBK bakımından ayıplı ifa, sözleşmeye aykırı ifa ile eş anlamlı olmayıp sözleşmeye aykırı ifa kavramının içindedir.<sup>85</sup> TBK’da ayıplı ifa ve diğer sözleşmeye aykırılık halleri ayrı maddelerde düzenlenmiş ve bu durumlara farklı hukuki sonuçlar bağlanmıştır.<sup>86</sup> Dolayısıyla, TBK kapsamında sözleşmeye aykırılık, hem kusurlu sonraki ifa imkânsızlığını hem borcun hiç ifa edilmemesini hem de gereği gibi ifa edilmemesini (kötü ifa, geç ifa, eksik ifa, yanlış ifa) kapsarken<sup>87</sup> TKHK’da ayıplı ifa, tüm sözleşmeye aykırılık hallerini içine alacak şekilde düzenlenmiştir.<sup>88</sup>

---

82 Aydoğdu, s. 27.

83 Aydoğdu, s. 30; Çağlayan, s. 360. Ayıbın sübjektif mi yoksa objektif mi olduğunun pratikte önemli olmadığı hakkında bkz. Atamer/Baş, s. 26.

84 Aydoğdu, Şerh, s. 351; Aydoğdu, s. 32.

85 Aydoğdu, Şerh, s. 351.

86 Bkz. ayıplı ifa için TBK.m. 219 vd. ve diğer sözleşmeye aykırılık halleri (eksik ifa, aliud ifa ve geç ifa) için TBK. m. 112 vd.

87 Fikret Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Ankara 2016, s. 1058 (Eren, Genel Hükümler).

88 Aydoğdu, Şerh, s. 351; Aydoğdu, s. 32.

Kelime anlamına baktığımızda ayıplı ifa, konumuz bakımından, hizmetin ifasında bulunan sübjektif ya da objektif eksikliklerdir. Halbuki, örneğin, geç ifa, hizmetin niteliğindeki sübjektif ya da objektif bir eksikliğe işaret etmez, kısaca hizmetin vaktinde yerine getirilmemesidir; ancak TKHK, açıkça, geç ifayı ayıplı ifa olarak nitelemiştir. Bu bakımdan Aydoğdu, ayıplı ifa ile eksik ifa, aliud ifa (kararlaştırılan hizmetten başka bir hizmetin sağlanması) ve geç ifayı ayrı ayrı ele almak yerine bir potada eritecek şekilde sözleşmeye aykırı ifa kavramı içinde ele almanın Anglosakson hukukundaki iç içe geçmiş anlayışı benimsemek olduğunu belirtmektedir.<sup>89</sup> Gerçekten de TKHK'un bu düzenlemeyi AB'ye uyum çerçevesinde 99/44/EC sayılı Direktif'in 2/2 maddesinden aldığı görülmektedir.<sup>90</sup> Sonuç olarak, TKHK'da, TBK bakımından ayıplı ifanın yanı sıra, eksik ifa, aliud ifa, hiç ifa etmeme ve geç ifa kavramlarının hepsi sözleşmeye aykırı ifa kapsamında ele alınacak ve ayıplı hizmeti oluşturacaktır.

## B. Ayıp Türleri

TKHK'da zikredildiği üzere, ayıp türleri maddi, hukuki veya ekonomik ayıplar olmak üzere üçe ayrılır.<sup>91</sup> Maddi ayıp, bir eşyanın aynı cinsten normal eşyalara nazaran sahip olduğu kendi değerini veya elverişliliğini ortadan kaldıran ya da azaltan kötü nitelikleridir.<sup>92</sup>

<sup>89</sup> Aydoğdu, s. 32-33.

<sup>90</sup> Aydoğdu, s. 40. Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (OJ L 171, 1999). Direktif'in 2/2 maddesi, 'Sözleşmeye Uygunluk' üst başlığı altında, malların, satıcı tarafından belirtilen ve satıcının bir örnek ya da model olarak tüketiciye sunduğu malın özelliklerini taşıması, sözleşmenin kurulması sırasında tüketicinin satıcıya o malda istediği belirli özellikleri söylemesi ve bunun satıcı tarafından kabulü nedeniyle malın tüketicinin bildirdiği bu özelliklere sahip olması, malın aynı cinsten diğer mallarda bulunan özelliklere sahip olması ve malın, satıcısı ya da onun temsilcisi tarafından kamuya açıklanan, reklamlarında ya da etiketinde bulunduğu belirtilen özellikleri dikkate alındığında, tüketicinin normal olarak ondan bekleyebileceği özelliklere sahip olması halinde sözleşmeye uygun bir ifadan bahsedilebileceğini düzenlemektedir. (Yazarın çevirisi)

<sup>91</sup> Bu konu hakkında detaylı bilgi için bkz. Gümüş, *Borçlar Özel*, s. 72-73; Hayrunnisa Özdemir, *Türk Borçlar Kanunu'na ve Viyana Satım Sözleşmesine Göre (CISG) Ayrıntılı Doğan Sorumluluğun Şartları*, Ankara 2013, s. 90 vd.

<sup>92</sup> Seyfullah Edis, *Türk Borçlar Kanunu'na Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu*,

Konumuz açısından bu demektir ki, maddi ayıp, hizmetin somut bir nesne üzerinde gerçekleştirilmesi ile ortaya çıkar.<sup>93</sup> Bu sebeple, doğrudan mal ile ilgili hizmetler bakımından mümkündür.<sup>94</sup> Örneğin, terzinin müşterisi için diktiği pantolonu ütülerken bir paçasını yakması durumunda bir maddi ayıp söz konusudur. Bu halde, tüketici, hizmet yoluyla elde ettiği malda maddi, yani fiziki nitelikte bir ayıpla karşılaşmaktadır.<sup>95</sup>

Hukuki ayıp ise, kamu hukuku kaynaklı sınırlama ve yasaklardan dolayı hizmet yoluyla sağlanan malın değerinin ve ondan beklenen faydaların ortadan kalkması veya azalmasıdır.<sup>96</sup> Örneğin, mahkeme tarafından hizmetin görülmesinin yasaklanması nedeniyle tüketicinin söz konusu hizmetten yararlanamaması hukuki ayıp teşkil eder.<sup>97</sup> Son olarak, ekonomik ayıp,<sup>98</sup> tüketicinin hizmet yoluyla sağlanan maldan beklediği faydayı ve kullanım olanağını azaltan, kullanma olanağı olsa da malın ekonomik değerini eksiltten ayıplardır.<sup>99</sup> Örneğin, az miktarda pil harcayacak şekilde tamir edilen cep telefonunun çok pil harcaması halinde ekonomik bir ayıptan söz edilebilir. Birden fazla ayıbın bir arada gerçekleşmesi de mümkündür. Örneğin, kötü kalitede bir kumaşla dikilen elbisede hem ekonomik hem de maddi ayıp vardır.<sup>100</sup>

Sonuç olarak, TKHK bakımından sağlayıcılar yukarıda izah edilen maddi, hukuki veya ekonomik ayıplardan sorumludur. Bu bahisle,

---

Ankara 1963, s.13; Cevdet Yavuz, Faruk Acar, Burak Özen, *Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)*, İstanbul 2016, s. 73; Dal, s. 67.

93 Tiryaki, s. 74; Çağlayan, s. 360; Aydoğdu, Şerh, s. 344.

94 Tiryaki, s. 74; Aydoğdu, Şerh, s. 344.

95 Tiryaki, s. 74.

96 Yavuz/Acar/Özen, s. 73; Çağlayan, s. 361; Dal, s. 67; Aydoğdu, Şerh, s. 344.

97 Yavuz/Acar/Özen, s. 74; Aydoğdu, Şerh, s. 344.

98 İnal'a göre, ekonomik ayıplar da kendilerini mal veya hizmet üzerinde maddi olarak gösterdiklerinden, maddi ayıp – ekonomik ayıp ayrımına gerek yoktur. İnal, s. 814.

99 Mete Duman, *3. Tüketici Hukuku Kongresi Makale, Bildiri ve Ses Çözümleri: Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları Eski (4077) ve Yeni (6502) Kanun Karşılaştırmalı*, Ankara 2014, s. 177; Dal, s. 67; Aydoğdu, Şerh, s. 344.

100 Aydoğdu, Şerh, s. 344.

aşağıdaki bölümde sağlayıcının ayıplı hizmetten hangi koşullar altında sorumlu tutulabileceği açıklanacaktır.

### C. Ayıplı Hizmetten Sorumlu Tutulacak Kişiler

Öncelikle TKHK ayıplı hizmetten sorumlu olan sağlayıcının tanımını yapmıştır. Buna göre, sağlayıcı “*kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi*”dir (TKHK m. 3/1). Bu kapsamda TKHK, sağlayıcıyı hizmet sunan olarak ele aldığından hem doğrudan hem de dolaylı sağlayıcıyı içine alan bir tanım yapmıştır.<sup>101</sup> Doğrudan sağlayıcı, hizmeti sunan ve tüketiciyle konusu hizmet olan sözleşmeyi yapan kişidir.<sup>102</sup> Hizmeti sunanın ‘dolaylı sağlayıcı’, yani üretici olması da mümkündür. Bu durumda hizmeti üreten ile tüketiciye sunan kişiler farklıdır.<sup>103</sup> Özellikle hizmet sunulması sonucu bir mal ortaya çıkmışsa üretici ile hizmeti sunan kişilerin farklı olması daha olasıdır.<sup>104</sup>

Doğrudan ve dolaylı sağlayıcı ayrımının önemi, bu ikisinin farklı kişiler olması durumunda ayıplı hizmet dolayısıyla ikisinin de tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu olmalarıdır.<sup>105</sup> TKHK’un ayıplı mallara ilişkin m. 11/2 hükmü tüketicinin ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarını kullandığı durumlarda bu hakların yerine getirilmesinde satıcı, üretici ve ithalatçının müteselsilen sorumlu olduğunu düzenlemiş olup bu fıkra ayıplı hizmetler bakımından da kıyasen uygulanabilecektir.

---

101 Aydoğdu, Şerh, s. 373.

102 Aydoğdu, Şerh, s. 372. Ayıplı mallarda üreticinin sorumluluğuna ilişkin inceleme için bkz. Atamer/Baş, s. 51-54.

103 Aydoğdu, Şerh, s. 372.

104 Çağlayan, 357; Aydoğdu, Şerh, s. 372.

105 Aydoğdu, Şerh, s. 373.

## D. Hizmet Sağlayıcısının Sorumluluğunun Koşulları

### 1. Sağlayıcının Reklamlarda Yapılan Açıklamalardan Sorumluluğu

TKHK, öncelikle sağlayıcının, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlü olduğunu belirtmiştir (m. 14/I). Sağlayıcı, kural olarak, reklamlarda belirttiği, yani nitelik olarak vaat ettiği hizmeti sağlamakla yükümlüdür.<sup>106</sup> Fakat kanun koyucu, sağlayıcıya sorumluluktan kurtulmak için bir imkân tanımıştır.<sup>107</sup> TKHK m. 14/II'ye göre, sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmayacaktır. Doktrinde bazı yazarlar bu hükmü, sağlayıcıya sorumluluktan kurtulma imkânı vererek tüketicilerin aleyhine bir durum yaratması sebebiyle eleştirmektedirler.<sup>108</sup> Kanaatimizce de tüketici hukukunun amacının satıcı ve sağlayıcı karşısında sosyal ve ekonomik açıdan zayıf durumda olan tüketiciyi korumak olduğu göz önüne alındığında bu eleştirinin haklı olduğu ortaya çıkmaktadır.

### 2. Hizmetteki Ayıbın Önemli Olmasının Gerekmemesi

TKHK, ayıbın önemli olması gerektiğine ilişkin bir düzenlemeye yer vermeyerek TBK m. 219 hükmünden ayrılmaktadır. Gerçekten de TBK m. 219'a göre satıladaki ayıp önemli olmalıdır.<sup>109</sup> Bir diğer deyişle, ayıp, satılanın değerini veya elverişliliğinin önemli ölçüde azaltmalı ya

<sup>106</sup> Aslan, s. 118; Aydoğdu, Şerh, s. 352.

<sup>107</sup> Bu hükmün TKHK'un 61. maddesi ile uyumlu ve yerinde olduğuna ilişkin bkz. Aydoğdu, Şerh, s. 354.

<sup>108</sup> Akçaal/Uyumaz, s. 268.

<sup>109</sup> Çağlayan, s. 361; Emel Dal, "Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Tüketicinin Korunması", Hukuk Gündemi Dergisi, Sayı: 5, 2006, s. 67.

da ortadan kaldırmalıdır.<sup>110</sup> TBK çerçevesinde satılardaki ayıbın önemsiz olması durumunda satıcının sorumlu tutulamayacağı<sup>111</sup> hususu TKHK'da düzenlenmemiştir. TKHK bakımından hizmetten makul olarak beklenen faydayı azaltan veya ortadan kaldıran bir ayıp olması gerektiği açıktır, ancak fayda azalmasının hangi oranda olması gerektiğine ilişkin bir hüküm bulunmamaktadır.<sup>112</sup>

Bir görüşe göre, TKHK'un böyle bir düzenlenmeye yer vermemiş olmasının ve her türlü eksikliği kapsamına almasının sebebi, TBK'daki ayıp kavramının kapsamını, tüketiciyi koruma amacıyla genişletmek istemesidir.<sup>113</sup> Diğer görüşe göre ise, burada bir boşluk vardır ve bu boşluk TKHK m. 83'ün yaptığı atıf gereği, genel hüküm niteliğindeki TBK hükümleri esas alınarak doldurulmalıdır.<sup>114</sup> Kanaatimizce, hem eski hem de yeni tarihli TKHK'da yer almayan 'ayıbın esaslı olması' hususu için *boşluk* nitelendirmesinin yapılması zor görünmektedir. Bununla birlikte bu hükmün, tüketiciyi koruma amacını aşarak sağlayıcı aleyhine bir takım haksız uygulamalara sebebiyet vereceğine ilişkin bir endişe dile getirilebilir.<sup>115</sup> Dolayısıyla, ayıbın esaslı olmaması halinde, tüketicinin hangi seçimlik hakları kullanabileceği TMK m. 2 çerçevesinde çözüme kavuşturulmalıdır. Örneğin, Atamer/Baş önemsiz ayıplar söz konusu olduğunda dönme hakkının kullanılmaması gerektiğini belirtirken,<sup>116</sup> Aydoğdu dönmenin yanı sıra ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin de mümkün olmaması gerektiğini savunmaktadır.<sup>117</sup>

---

110 Yavuz/Acar/Özen, s. 75; Eren, s. 100.

111 Yavuz/Acar/Özen, s. 75.

112 Aydoğdu, Şerh, s. 355.

113 Yılmaz, s. 136; Dal, s. 67; Aydoğdu, Şerh, s. 355.

114 Doğan, s. 201. Gümüş de önemsiz ayıplar söz konusu olduğunda sağlayıcının ayıplı ifadan sorumlu olmayacağını savunmaktadır, Mustafa Alper Gümüş, *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, Cilt: I, Madde 1-46, İstanbul 2014, s. 133-134.

115 Çağlayan, s. 362.

116 Atamer/Baş, s. 26-27.

117 Aydoğdu, Şerh, s. 355.

### 3. Ayıbın Hizmetin Tüketiciye Sunulduğu Anda Bulunmasının Gerekmesi

Sağlayıcının ayıba karşı sorumluluğunu belirleyen bir diğer husus da hizmetteki ayıbın hangi anda bulunması gerektiğidir. TKHK'da bu hususta bir düzenleme olmadığından TBK m. 208 hükmüne uygun olarak ayıbın var olması gereken anın, hizmetin tüketiciye sunulduğu an olduğunu söylemek mümkündür.<sup>118</sup> Ancak gözden kaçırılmamalıdır ki, ayıbın varlığı ile onun fark edilmesi birbirinden farklıdır. Ayıp, tüketiciye teslim anında var oldukça, sonradan ortaya çıksa da sağlayıcı sorumlu olacaktır.<sup>119</sup> Bunun yanı sıra, taraflar arasında edimin sürekli ifa edildiği bir sözleşme bulunabilir. Örneğin, vekâlet gibi sürekli edim ifasının bulunduğu hallerde hizmet ediminin her sunulduğu anda bir ayıp olup olmadığı değerlendirilmelidir.<sup>120</sup>

### 4. Ayıbın Gizli Olması

Bir diğer husus ise ayıbın gizli olmasına ilişkindir. TBK m. 222, satıcının satış sözleşmesinin kurulduğu sırada alıcı tarafından bilinen ayıplardan sorumlu olmayacağını belirtmektedir. Madde hükmünün uygulanabilmesi için alıcı yalnızca ayıbı değil ayıbın ortaya çıkaracağı sonuçları da biliyor olmalıdır.<sup>121</sup> TKHK m. 10/II ayıplı mallarla ilgili TBK'yla paralel olarak, tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, satıcının sorumlu olmayacağını düzenlemiştir. Fakat ayıplı hizmetler bakımından böyle bir hükme yer vermemiştir. TKHK m. 10/II gerekçesine göre, tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte kendisine bildirilen ayıptan haberdar olduğu veya makul olarak haberdar olmasının kendisinden beklendiği durumda artık tarafların, malın sahip olması gereken özelliklere ilişkin olarak farklı bir sözleşmesel düzenleme

---

118 Yılmaz, s. 134; Çağlayan, s. 362; İnal, s. 812; Aydoğdu, Şerh, s. 356.

119 Yılmaz, s. 134.

120 Aydoğdu, Şerh, s. 356.

121 Yılmaz, s. 137. Aynı yönde bkz., Eren, s. 112.



yaptıkları kabul edilmeli ve bu yüzden de söz konusu malın ayıplı olduğundan bahsedilmemelidir.<sup>122</sup>

Benzer bir düzenlemenin neden ayıplı hizmetler için de getirilmediğine ilişkin gerekçede bir açıklama bulunmamaktadır. Hem TKHK m. 10/II hem de TBK'nun ilgili hükmü kıyasen uygulandığında, sözleşmenin kurulduğu tarihte tüketici tarafından bilinen ayıplardan sağlayıcının sorumlu olmayacağı sonucuna varılabilir.<sup>123</sup> Ancak, hizmet genellikle sözleşme kurulduktan sonra verileceğinden, pratikte ayıbın sözleşmenin kurulması safhasında tüketici tarafından bilinmesi olasılığı pek mümkün görünmemektedir.<sup>124</sup> Dolayısıyla, kanunda ayıplı hizmetler bakımından böyle bir düzenlemenin olmamasının sebebi bu olabilir.

### 5. Tüketicinin İhbar ve Muayene Yükümlülüğünün Olmaması

Sağlayıcının ayba karşı sorumlu tutulabilmesi bakımından tartışılması gereken bir diğer husus da tüketicinin ayıbı ihbar etmesinin gerekip gerekmediğidir. TBK m. 222/II alıcının satılanı yeterince gözden geçirerek fark edebileceği ayıplardan, satıcının kural olarak sorumlu olmayacağını düzenlemiştir.<sup>125</sup> TBK m. 223'e göre alıcı, işlerin olağan akışına göre imkân bulunur bulunmaz satılanı gözden geçirerek satıcının sorumluluğunu gerektiren bir ayıp olduğunu fark ederse bunu, uygun bir süre içinde satıcıya bildirmekle yükümlüdür. 4077 sayılı eski tüketicinin korunması hakkında kanun da 4/A maddesinde tüketiciyi, hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde bu ayıbı sağlayıcıya bildirmekle yükümlü tutmaktaydı.

Eski kanundaki düzenlemenin aksine, yeni TKHK'da tüketicinin, ayıplı mallarda da olduğu gibi, ayıplı hizmetler bakımından ne muayene ne de ihbar yükümlülüğü vardır. Söz konusu düzenleme ile TKHK, tüketici lehine olarak hem TBK hükümlerinden hem de eski kanun

---

122 TKHK Genel Gerekçesi, s. 17.

123 Çağlayan, s.363; Aydoğdu, Şerh, s. 356-357. Aksi görüş için bkz. İnal, s. 809, 816-817.

124 İnceoğlu, s. 211.

125 Satıcı ancak böyle bir ayıbın olmadığını ayrıca üstlendiyse sorumlu olacaktır, TBK m. 222/II.

hükümlerinden ayrılmıştır. Ancak tüketici, TKHK m. 16/I'e istinaden, hizmetin ifa tarihinden itibaren iki yıl içerisinde ayıbı tespit ettiğinde seçimlik haklarını kullanabilecektir.<sup>126</sup> Benzer düzenleme içeren TBK m.231 gereğince de satılanın ayıbından doğan sorumluluğu, satılandaki ayıp daha sonra ortaya çıksa bile, satılanın alıcıya devrinden başlayarak iki yıl geçmekle zamanaşımına uğrar.

TKHK bakımından söz konusu iki yıllık süre, hizmetin ifa tarihinden itibaren işlemeye başlayacak olup ayıbın tespit edilmesine ilişkin değil tüketicinin haklarını kullanmasına ilişkindir. Tüketicinin ayıbı öğrendiği zamanın bile önemi yoktur<sup>127</sup> yeter ki hizmetin görülmesinden itibaren tüketici iki yıl içinde seçimlik hakkını kullansın. Bu kapsamda, tüketicinin ayıbı çok erken tespit etmesine rağmen seçimlik haklarını kullanmak için iki yılın sonuna dek beklemesi sorunu ortaya çıkabilir. Böyle bir halde, yine TMK m. 2 hükmünden yararlanmak ve tüketicinin davranışının hakkın kötüye kullanılmasını oluşturup oluşturmadığını araştırmak yerinde olur.<sup>128</sup>

TKHK m. 16/II gereğince tüketici, ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse söz konusu iki yıllık süre ile bağlı olmaksızın haklarını kullanabilecektir. Burada Kanunun lafzından sanki tüketiciye hiçbir şekilde zamanaşımına uğramayan bir talep hakkı verilmiş gibi bir anlam çıkmaktadır.<sup>129</sup> Fakat hakkın her zaman kullanılabilir olması yine TMK m. 2 aykırılık oluşturacaktır.<sup>130</sup> O sebeple de tüketicinin seçimlik haklarını kullanmasını 10 yıllık genel zamanaşımı kurallarına tabi tutmak yerinde olur.<sup>131</sup>

---

126 Akçaal/Uyumaz, s. 268. Düzenleme olmasa da ihbar yükümlülüğü olduğuna ilişkin bkz. İnal, s. 817.

127 Aslan, s. 178.

128 Yılmaz, s. 140.

129 Aslan, s. 181.

130 Aslan, s. 181.

131 Edis, s. 132; Yavuz/Acar/Özen, s. 93; Eren, s. 126; Aslan, s. 180.

## 6. Sorumluluğu Sınırlandıran Anlaşmanın Varlığının Etkisi

Sorumluluğu sınırlandıran bir anlaşmanın varlığının, sağlayıcının ayıplı hizmetten sorumlu tutulabilmesi üzerindeki etkisini de incelemek gerekir. Öncelikle, TBK m. 221'e istinaden, açık ve net ifade edilmek kaydıyla, satıcının ayıba karşı tekeffül borcunu kaldıran veya sınırlayan kayıtların sözleşmeye konabileceği kabul edilmektedir.<sup>132</sup> TKHK'da ayıba karşı tekeffül sorumluluğunun sınırlanıp sınırlanamayacağına ilişkin bir hüküm bulunmamaktadır. Bir görüş, tüketicinin sözleşmenin kurulması safhasında ayıplı olduğunu bildiği hizmetlerle ilgili sağlayıcının sorumluluğuna gidemeyeceğinden hareketle, eğer tüketici ayıpla ve ayıbın sonuçlarıyla ilgili bilgilendirildiyse ayıba karşı tekeffül sorumluluğunu sınırlayan kayıtların geçerli olacağını savunmaktadır.<sup>133</sup> Bu görüşe göre, tüketici, ayıp ve ayıbın sonuçlarıyla ilgili bilgilendirilmediyse, TKHK'un 5. maddesinde düzenlenen tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlarla ilgili hüküm uygulama alanı bulacak ve tüketici haksız olan bu sözleşme hükmü ile bağlı olmayacaktır.<sup>134</sup> Diğer görüş ise, ayıba karşı tekeffül sorumluluğunu sınırlayan ya da ortadan kaldıran sözleşmelerin geçerli olamayacaklarını çünkü bu hükümlerin tüketici lehine nisbi emredici nitelikte olduğunu belirtmektedir.<sup>135</sup> Kanaatimizce de daha zayıf konumda bulunan tüketicinin korunması amacıyla bağdaşan son görüşe üstünlük verilmesi daha uygun görünmektedir.<sup>136</sup>

---

132 Yılmaz, s. 144-145; Yavuz/Acar/Özen, s. 76, Eren, s. 152.

133 Yılmaz, s. 146.

134 Yılmaz, s. 140; Çağlayan, s. 364.

135 İnceoğlu, s. 211.

136 Genel hüküm olan TBK'nun uygulanmasının TKHK'un yapılış amacına aykırı düşeceği ve dolayısıyla sorumsuzluk anlaşmalarının hiçbir şekilde geçerli olmayacağı ile ilgili bkz. Zevkliler/Aydoğdu, s. 117-118; Aydoğdu, Şerh, s. 359.

## V. AYIPLI HİZMETLER KARŞISINDA TÜKETİCİNİN SEÇİMLİK HAKLARI

### A. Genel Olarak

TKHK'un ayıplı mallara ilişkin 11. maddesine paralel olarak düzenlenen<sup>137</sup> 15. maddesinde hizmetin ayıplı ifa edilmesi durumunda, tüketicinin sahip olduğu haklar belirtilmiştir. Buna göre, tüketici dört seçimlik haktan birini kullanmakta serbest olup tek taraflı ve varması gerekli bir irade beyanıyla bu hakları kullanılabilir.<sup>138</sup> Tüketici kullanmak istediği hakkı seçip sağlayıcıya bildirdikten sonra seçimini değiştiremez.<sup>139</sup> TKHK m. 15/I'e göre, tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini seçmekte serbesttir. Maddenin devamında, seçimlik hakların kullanmasından kaynaklanan tüm masrafların sağlayıcı tarafından karşılanacağı ve sağlayıcının tüketicinin tercih ettiği talebi yerine getirmekle yükümlü olduğu ifade edilmiştir.<sup>140</sup>

TKHK'un tüketiciye sağladığı gibi TBK'nun satım sözleşmesinden doğan borcun ifası için teslim edilen malın sözleşmeye uygun olup olmadığını düzenleyen hükümleri de alıcıya bazı seçimlik haklar sağlamaktadır. TBK, alıcıya sözleşmeden dönme hakkı ile bozucu yenilik doğuran bir hak; satım bedelinin indirilmesini isteme ve malın onarımını isteme hakkı ile değiştirici yenilik doğuran bir hak ve malın yenisiyle değiştirilmesini isteme hakkı ile de aynen ifada ısrar edildiğini gösteren yenilik doğurucu bir hak tanır.<sup>141</sup> Ancak TBK, gerek pratik düşünceler gerekse de hakkaniyet gereği olarak alıcının söz konusu

<sup>137</sup> TKHK Genel Gerekçesi, s. 20.

<sup>138</sup> Yavuz/Acar/Özen, s. 86; Eren, s. 130; Çağlayan, s. 367.

<sup>139</sup> Aslan, s.169.

<sup>140</sup> TKHK m. 15/I'e göre ayrıca tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte TBK hükümleri uyarınca kendisine ayıplı bir hizmet sağlanması nedeniyle uğradığı zararlar için tazminat talep edebilir. Tazminat talebi, seçimlik hakların ne şekilde kullanıldığından bağımsız, seçimlik haklardan ayrı ve onlarla birlikte kullanılabilir bir hak olarak kanunda ifadesini bulmuştur. Aslan, s. 211.

<sup>141</sup> Aslan, s.170.

seçimlik haklarını kullanmasını sınırlayan bazı düzenlemelere 227, 228 ve 230. maddelerinde yer vermiştir.<sup>142</sup> Halbuki böyle bir sınırlama TKHK'da bulunmamaktadır.<sup>143</sup> Bu da tüketicinin istediği seçimlik hakkı istediği zaman kullanıp kullanamayacağı sorusunu akla getirmektedir. TBK'nun sınırlamaya ilişkin hükümlerinin hangilerinin TKHK kapsamında tüketicilere de uygulanabileceği aşağıda tüketicilerin seçimlik hakları anlatılırken tartışılacaktır.

### **B. Ücretsiz Onarım veya Hizmetin Yeniden Görülmesi**

TKHK m. 15/II uyarınca tüketici, ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesi sağlayıcı için orantısız güçlük yaratacaksa bu haklarını kullanamayacaktır. Orantısızlığı tayin ederken hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketiciden açısından sorun teşkil edip etmeyeceği değerlendirilecektir. Kanununun gerekçesinde, bu hüküm sayesinde, eğer bir evin boyanması sırasında duvarın bazı yerlerinde çatlaklar kalmışsa, tüketicinin tüm boya işleminin yeniden yapılmasını talep etmesinin önüne geçilebileceği belirtilmiştir. Zira gerekçeye göre, böyle bir isteği yerine getirmek için yapılması istenen masraf usulsüzdür, çünkü yalnızca ilgili çatlakların düzeltilmesi bu noktada yeterli olacaktır. Ancak boyanın rengi hiçbir yerde tutturulamamışsa tüketici, tümünün yeniden yapılmasını talep edebilir.<sup>144</sup>

TKHK m. 15/IV, eski kanunda ayıplı hizmetler bakımından bulunmayan bir düzenlemeye yer vermiştir. Buna göre, tüketicinin ücretsiz onarımı veya hizmetin yeniden görülmesini seçtiği hâllerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alınarak makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilmelidir. Her hâlükârda bu süre, talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren 30 iş gününü geçmemelidir. Aksi takdirde tüketici, diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbest hale gelecektir. Ancak, hizmetin ivedi olarak görülmesi gereken bir durum söz konusu ise, arabanın fren balatlarının

---

<sup>142</sup> Eren, s. 131; Aslan, s.170.

<sup>143</sup> Aslan, s.170.

<sup>144</sup> TKHK Genel Gereğesi, s. 20.

onarılması gibi, 30 iş günü beklenmemeli, daha kısa bir sürede hizmet yerine getirilmelidir.<sup>145</sup>

Burada dikkat edilmesi gereken bir diğer nokta, hizmetin yeniden görülmesinde bir menfaat kalmamışsa tüketicinin bu hakkını kullanamayacak olmasıdır.<sup>146</sup> Örneğin, mezuniyet töreni için terziye sipariş verilen elbisedeki kusur o gün fark edilmişse, artık tüketicinin o elbisenin baştan dikilmesini istemede menfaati kalmamıştır çünkü yeniden dikilecek elbise mezuniyet törenine yetişmeyecektir. Kanaatimizce, menfaat olmamasına rağmen tüketici hizmetin yeniden görülmesini isterse sağlayıcının bu talebi yerine getirmemesi söz konusu olabilmelidir. Bu durumda tüketici hala diğer seçimlik haklarından biriyle birlikte, örneğin sözleşmeden dönme, maddi ve manevi tazminat isteminde bulunabilir.

Son olarak, TBK m.227/III, satıcının alıcıya aynı malın ayıpsız bir benzerini hemen vererek ve uğradığı zararın tamamını gidererek seçimlik haklarını kullanmasını önleyebileceğine ilişkin bir düzenleme içermektedir. Bu bağlamda akla, aynı hükmü uygulayarak sağlayıcının hizmeti hemen yeniden görüp verdiği zararı gidermek suretiyle tüketicinin TKHK'da sayılan seçimlik haklarını kullanmasına engel olup olamayacağı sorusu gelmektedir. Bu soruya verilecek cevap olumsuz olacaktır çünkü TKHK m.15/I'deki düzenleme gereği sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği seçimlik hakkı yerine getirmekle yükümlüdür. O yüzden de TBK m.227/III, TKHK kapsamındaki tüketici işlemlerine uygulanamaz.

### **C. Sözleşmeden Dönme veya Ayıp Oranında Bedelden İndirim İsteme**

TKHK m. 15/III, tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümünün veya bedelden indirim yapılan tutarın derhâl kendisine iade edileceğini hüküm altına alır. Tüketicinin ayıp oranında indirim istediği halde, söz konusu indirim miktarı, hizmetin ayıplı ve ayıpsız değeri

---

<sup>145</sup> Gümüş, s. 144.

<sup>146</sup> Tiryaki, s. 127.

arasındaki oranın sözleşmede kararlaştırılan satış bedeline uygulanması yoluyla (nisbi metot)<sup>147</sup> bulunacaktır.<sup>148</sup> Örneğin, hizmetin sözleşmede kararlaştırılan bedeli 200TL, hizmetin objektif ayıplı değeri 100TL ve hizmetin ayıpsız objektif değeri 160TL ise nisbi metoda göre  $(200 \times 100) / 160 = 125$  TL olarak bulunan değer sözleşmede kararlaştırılan satış bedelinden indirildiği takdirde alıcıya ödenecek miktar bulunur. Buna göre, alıcıya  $200 - 125 = 75$  TL ödenecektir.

Sözleşmeden dönmenin en radikal müdahale olduğu ve önemsiz ayıplar için istenmemesi gerektiği ileri sürülmüştür.<sup>149</sup> Gerçekten de sözleşmenin feshinden farklı olarak, sözleşmeden dönme, sözleşmeyi geçmişe etkili olmak üzere ortadan kaldırır.<sup>150</sup> TBK m.227/IV hâkime çok geniş bir takdir hakkı tanıyarak alıcının iradesini değiştirebilme yetkisi vermektedir.<sup>151</sup> Bu hüküm “*Alıcının, sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, durum bunu haklı göstermiyorsa hâkim, satılanın onarılmasına veya satış bedelinin indirilmesine karar verebilir*” şeklindedir. Dolayısıyla doktrinde önemsiz bir ayıp için sözleşmeden dönme hakkı kullanıldıysa hâkimin ücretsiz onarım veya bedelden indirim seçeneklerinden birine karar verebileceği savunulmuştur.<sup>152</sup> Aslan, TBK’nun getirdiği söz konusu sınırlamanın, TKHK’nun m.15/I hükmünün çok açık olması ve böyle bir sınırlamayı tüketici bakımından öngörmemesi sebebiyle tüketici taleplerine uygulanmasını uygun bulmamaktadır.<sup>153</sup> Kanaatimizce önemsiz ayıplar bakımından söz

---

<sup>147</sup> Mutlak metot ve tazminat metodunun uygulanmasının adaletsiz sonuçlar yaratacağına ilişkin inceleme için bkz. Yavuz/Acar/Özen, s. 103-105; Yılmaz, s. 193-194.

<sup>148</sup> Eren, s.149; Yılmaz, s. 194-195; Çağlayan, s. 368.

<sup>149</sup> Atamer/Baş, s. 46; Aydoğdu, Şerh, s. 367.

<sup>150</sup> Tiryaki, s. 125-126; Yılmaz, s. 183; Yavuz/Acar/Özen, s. 97; Aydoğdu, Şerh, s. 366. Eren, yeni dönme görüşüne katılmaktadır; bu görüşe göre, sözleşmeden dönme geçmişe değil geleceğe etkili olup sözleşmeyi ortadan kaldırmaz, içeriğini değiştirir. Eren, s. 137.

<sup>151</sup> Eren, s. 132; Aslan, s.172.

<sup>152</sup> Eren, s. 132-133; Aydoğdu, Şerh, s. 367.

<sup>153</sup> Aslan, s.172.

konusu olan TBK hükmü, bir hakkaniyet normu<sup>154</sup> olup TKHK kapsamındaki tüketici taleplerine de uygulanmalıdır.

TBK m. 229 uyarınca, alıcının dönme hakkını kullanması halinde, sağlayıcı, alıcının ödemiş olduğu miktarın tamamını faiziyle beraber ödemeli ve hizmetin taşıdığı ayıp nedeniyle alıcının yaptığı giderleri ve varsa dava masraflarını da karşılamalıdır.<sup>155</sup> Buna karşılık, alıcı da eğer bir yarar elde ettiyse, bunu iade etmelidir (TBK. m. 229). TKHK bakımından da tüketici işlemlerinde bu hükmün uygulanması uygun olacaktır. Yine TBK'nun 227. maddesinin son fıkrası “*Satılanın değerindeki eksiklik satış bedeline çok yakın ise alıcı, ancak sözleşmeden dönme veya satılanın ayıpsız bir benzeriyle değiştirilmesini isteme haklarından birini kullanabilir*” şeklindedir. TKHK bakımından da pratik gerekçelerle ayıplı hizmetin değerinde bulunan eksiklik satış bedeline çok yakın ise tüketici, sözleşmeden dönme ya da hizmetin yeniden görülmesini isteme haklarından birini kullanmalıdır.<sup>156</sup>

Doktrinde abonelik gibi sürekli sözleşmelerde, sözleşmeden dönmenin adaletsiz bir sonuç yaratacağına dikkat çekilmiştir.<sup>157</sup> Örneğin, bir yıllık bir internet aboneliği sözleşmesinde, ilk sekiz ay hizmet gereği gibi verilmiş ancak son ay ayıplı hizmet söz konusu olmuşsa, tüketici sözleşmeden dönme hakkını kullandığında, dönme beyanının tüm aylar bakımından geriye etkili olması isabetsiz olur. Böyle bir durumda dönme beyanı bir ay geriye etkili olmalı ve diğer ayki edimler geçerliliğini korumalıdır.<sup>158</sup> Buna da artık dönme hakkı değil, ileriye etkili fesih hakkı denmelidir.<sup>159</sup>

Son olarak, TBK m.228 hükmü, “*Satılan alıcıya yüklenebilen bir sebep yüzünden yok olmuşsa veya alıcı onu başkasına devretmişse ya da biçimini değiştirmişse alıcı, ancak değerindeki eksiklik karşılığının satış*

---

<sup>154</sup> Eren, s. 132.

<sup>155</sup> Çağlayan, s. 367.

<sup>156</sup> Aslan, s. 174; Aydoğdu, Şerh, s. 367.

<sup>157</sup> İnceoğlu, s. 213.

<sup>158</sup> Bu görüş TBK'nun genel ilkeleriyle bağdaşmamaktadır ancak en hakkaniyetli çözümü olarak görünmektedir. İnceoğlu, s. 214.

<sup>159</sup> Gümüş, s. 140.



*bedelinden indirilmesini isteyebilir*” şeklindedir. Hükümün ilk kısmı bakımından gerçekten de alıcının ayıplı malı kötü kullanarak hasara veya ziyaa uğratması durumunda ayıplı malı satıcıya geri verip yenisini veya ödediği bedeli istemesi ya da hasarın ücretsiz onarımını talep etmesi hakkaniyete uygun olmaz.<sup>160</sup> Bu sebeple, aynı hükmün TKHK kapsamındaki tüketici işlemlerine de uygulanması ve böyle bir durumda tüketicinin yalnızca ayıplı hizmete karşılık gelen miktar için satış bedelinden indirim isteyebilmesi mümkün olmalıdır. TBK hükmünün ikinci ve üçüncü kısımlarında bahsedilen devir ve malın biçimini değiştirme (hukuki taşıyır) de yine TKHK kapsamında tüketici işlemlerine uygulanabilecek olup<sup>161</sup> bunun hükmün niteliği gereği ayıplı mallarda uygulama alanı bulabileceği, pratikte ayıplı hizmetler için uygulanmayacağı açıktır.<sup>162</sup>

## VI. SONUÇ

Tüketici, dağıtım zincirinin en sonunda bulunan, mal ve hizmeti kendi tüketimi ve kişisel kullanımı için alan nihai kullanıcıdır. Tüketici, mal veya hizmeti mesleki veya ticari faaliyetleri için kullanmaz, söz konusu mal ve hizmet dolayısıyla kar elde etme amacı gütmmez. İşte tüketicinin bu durumu, onun üretici, sağlayıcı ve satıcı karşısında korunmasını gerektirir. Tüketiciler, mal ve hizmet sunanlarla aralarındaki hukuki ilişkide ekonomik bakımdan daha zayıf taraf olmalarının yanı sıra ayrıca onlar karşısında daha tecrübesizdirler. Tüketici, ilgili hukuki işlemi en uygun içerik ile kurmak için ihtiyaç duyduğu bilgiye de sahip değildir. Bilgi asimetrisi olarak adlandırılan bu durumda bilgi, üretici, sağlayıcı ve satıcının elindedir. Bu sebepler, genel içerikli, sözleşen tarafları iki eşit taraf olarak kabul eden ve onların menfaatlerini dengelemeye çalışan kanunlardan ayrılarak tüketiciyi korumayı amaçlayan özel içerikli kanunlar yapılmasını gerektirmiştir.

---

<sup>160</sup> Aslan, s. 175.

<sup>161</sup> Aynı görüşte bkz. Aslan, s. 174-176.

<sup>162</sup> Aynı şekilde, birden fazla şeyin birlikte satımı ve eklentileriyle ilgili ayıplara ilişkin düzenleme içeren TBK m.230 hükmü, TKHK kapsamında ayıplı mallarla ilgili tüketici işlemlerine uygulanabilecektir; ancak hükmün niteliği gereği ayıplı hizmetlere uygulanma olanağı yoktur.

Ülkemizde tüketicinin korunmasına yönelik hareketler, 1970’li yıllarda başlamış ve ilk yasal düzenleme 1982 Anayasası’nın 172. maddesinde yapılmıştır. Tüketicinin korunmasına ilişkin ilk özel kanun ise 1995 yılında yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’undur. Bu kanun, ülkemizde tüketicinin hukukunun yasal bir zemine oturmasını sağladığı gibi tüketicinin korunması hareketine de ivme kazandırmıştır. Söz konusu kanunun artan ve değişen ihtiyaçlar sebebiyle 2003 yılında 4822 sayılı Kanun’la önemli ölçüde değiştirilmesi gerekmiştir. Ancak hem bu değişiklikler de gereksinimi tam karşılamamış hem de AB’ye uyum sürecinde yeni düzenlemeler yapılması gerektiği gündeme gelmiştir. Bu durum 2014 yılında, çalışmamızın da konusunu oluşturan, 6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girmesini sonucunu doğurmuştur. Kanun, sözleşme yapan taraflar arasında tüketicinin menfaatini üstün tutan ve tüketiciyi korumak amacıyla sözleşme özgürlüğünü kısıtlayan hükümler içermektedir. Bu kapsamda çalışmamız, TKHK’un 13-16. maddelerinde düzenlenen ayıplı hizmetlerin hukuki niteliğini ve ayıplı hizmetten doğan sorumluluğu incelemiş ve son olarak da tüketicinin seçimlik haklarına değinmiştir.

TKHK bakımından hizmet, bedeni ve/veya fikri emek ürünü olan ve bir parasal menfaat veya ücret karşılığı yapılan mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işlemi olarak tanımlanmıştır. Bu tanım dikkate alındığında, doktrindeki bazı yazarların aksine, hizmetin, hem doğrudan mal ile ilgili hizmetleri hem dolaylı kişi veya mal ile ilgili hizmetleri ve hem de doğrudan kişi ile ilgili hizmetleri kapsadığına şüphe yoktur. Bu yüzden de bir tarafın tüketici olduğu tüm hizmet edimlerinin, TKHK’un kapsamına girdiği kabul edilmeli ve böylece kendisine ayıplı hizmet ifası yapılan tüketicinin daha geniş bir korumadan yararlanmasını sağlanmalıdır.

Bu bakımdan sağlayıcı da verdiği hizmetin hem genel olarak o hizmette objektif olarak aranan özelliklere hem de taraflarca karşılaştırılan subjektif özelliklere sahip olmasını sağlamakla yükümlüdür. Eğer bir hizmet, sağlayıcısı tarafından bildirilen veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşıyorsa ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeriyorsa, ayıplıdır. Aynı şekilde, karşılaştırılan

süre içerisinde başlamayan, süresinde başlayan, fakat kararlaştırılan sürede tamamlanmayan hizmetler de ayıplıdır. Bu halde sağlayıcının ayıplı olarak ifa ettiği hizmet nedeniyle sorumluluğu vardır. Sağlayıcının sorumluluğuna gidilebilmesi için tüketicinin muayene yükümlülüğü bulunmamaktadır. Hatta 6502 sayılı yeni TKHK, tüketici lehine bir düzenleme yaparak 4077 sayılı eski kanunda bulunan otuz gün içerisinde ayıbın sağlayıcıya bildirilmesi yükümlülüğünü de kaldırmıştır.

Ayıplı hizmet ifasıyla karşılaşan tüketicinin, TKHK'dan kaynaklanan dört seçimlik hakkı bulunmaktadır. 4077 sayılı eski kanun döneminde tüketiciye tanınan; sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesini isteme, ayıp oranında bedelden indirim isteme haklarının yanı sıra 6502 sayılı yeni TKHK tüketiciye hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımını da isteme hakkı da tanımış bulunmaktadır. Ancak ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesi, sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecekse, tüketici bu haklardan yararlanamayacaktır. Ayrıca tüketici, hizmetin yeniden görülmesinde bir menfaati yoksa bu hakkını da kullanamayacaktır. Tüketicinin seçimlik haklarından ayrı ve onlarla birlikte kullanılabilmesi bir hakkı daha vardır. O da TKHK m. 15/I'de ifadesini bulan, tüketiciye dört seçimlik hak yanında, beşinci hak olarak tanınan maddi ve manevi tazminat isteme hakkıdır. Tüketicinin söz konusu tazminat talepleri TBK hükümleri çerçevesinde değerlendirilecektir.

Sonuç olarak, 'tüketici işlemi' kapsamının genişletilmesi ve aynı şekilde 'hizmet'in daha kapsamlı tanımlanması, tüketiciye sağlanan tüm hizmetlerin TKHK kapsamında değerlendirilmesine olanak tanımış ve tüketicilerin menfaatlerinin daha iyi korunmasını sağlamıştır. Yine 6502 sayılı yeni TKHK, tüketici lehine bir diğer düzenlemeye daha yer vermiş, tüketicinin ayıplı hizmetler karşısında kullanabileceği seçimlik haklara bir yenisini eklemiştir. O da hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarım hakkıdır. Ayrıca, 2003 değişikliğiyle getirilen, ayıplı hizmetleri ayıplı mallardan bağımsız olarak düzenleyen hükümlerin yeni kanunda korunması da yerinde olmuştur. Böylece, 6502 sayılı yeni TKHK'un, ayıplı hizmetler bakımından eski kanuna nazaran tüketici lehine daha olumlu düzenlemeler içerdiğini söylemek mümkündür.

**KAYNAKÇA****Kitap, Makale ve Tezler**

Akcaal M.; Uyumaz A., “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Bazı Hükümlerine (m. 1-16) ilişkin bir İnceleme”, İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 2, 2013.

Akıntürk İ. Y., “Tüzel Kişi Tacirin Tüketici Sıfatı”, Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt: XX, Sayı: 2, 2016.

Akipek Ş., “Madde 3 Şerhi”, *Milli Şerh*, Ankara 2016.

Akman P., “‘Consumer’ versus ‘Customer’: The Devil in the Detail”, CCP Working Paper, Sayı: 08-34, 2008.

Arkan S, *Ticari İşletme Hukuku*, Ankara 2014.

Aslan İ. Y., *6502 Sayılı Kanuna Göre Tüketici Hukuku*, Bursa 2015.

Atamer Y. M., Baş E., “Avrupa Birliği Hukuku ile Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk”, İstanbul Barosu Dergisi, Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, Cilt: 88, 2014.

Atasoy A. Ö, Taşkın M., Acar H., *Tüketiciyi Koruma Hukuku, İlgili Mevzuat ve Yargıtay Kararları*, Ankara 2000.

Aydoğdu M., “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz”, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cilt: 15, Sayı: 2, 2013.

Aydoğdu M., “Ayıplı Hizmetler”, *Milli Şerh*, Ankara 2016.

Çağlayan H. C., “Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk ve Seçimlik Haklar”, *Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi*, Sayı: 7, 2016.

Dal E., “Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Tüketicinin Korunması”, *Hukuk Gündemi Dergisi*, Sayı: 5, 2006.

Doğan G., “Satıcının Ayıplı Mallardan ve Sağlayıcının Ayıplı Hizmetlerden Sorumluluğu”, *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1, 2008.

Duman M., 3. *Tüketici Hukuku Kongresi Makale, Bildiri ve Ses Çözümleri: Sektörel Bazda Tüketici Hukuku ve Uygulamaları, Eski (4077) ve Yeni (6502) Kanun Karşılaştırmalı*, Ankara 2014.

Edis S., *Türk Borçlar Kanunu'na Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu*, Ankara 1963.

Eren F., *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Ankara 2016.

Eren F., *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, Ankara 2016.

Güleç N., “6502 Sayılı Kanun Kapsamında Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Tüketici Hukuku ve Usul Uygulamaları”, <<http://www.tuketiciakademisi.gov.tr/tr-tr/bilgi-bankasi/bilimsel-yayinlar/makale/6502-sayili-kanun-kapsaminda-tuketici-hakem-heyetlerine-iliskin-tuketici-hukuku>> erişim tarihi 14 Mart 2017.

Gümüş M. A., *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, Cilt: I, İstanbul 2013.

Gümüş M. A., *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, Cilt: I, Madde 1-46, İstanbul 2014.

Halsey A. H., *Change in British Society*, Oxford 1986.

İnal, T. *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku*, Ankara 2014.

İnceoğlu M., “Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu”, *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı – Makaleler, Tartışmalar*, İstanbul 2015.

Kadioğlu K., “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da 4822 Sayılı Kanun'la Yapılan Değişiklikler Hakkında İnceleme”, *TBB Dergisi*, Sayı: 55, 2004.

Kara İ., *Yeni Kanuna Göre Tüketici Hukuku*, Ankara 2015.

Karadeniz Çelebican Ö., *Roma Eşya Hukuku*, Ankara 2015.

Makaracı Başak A., “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Gereğince Ayıplı Hizmet Hükümlerinin Uygulama Alanı”, *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 145, 2016.

Ozanoğlu H. S., “Mukayeseli Hukuk ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Açısından Tüketiciyi Koruyan Düzenlemelerin Kişi Bakımından Uygulanma Alanı”, Prof.Dr. M. Kemal Oğuzman'ın Anısına Armağan, İstanbul 2000.

Özdemir H., *Türk Borçlar Kanunu'na ve Viyana Satım Sözleşmesine Göre (CISG) Ayıptan Doğan Sorumluluğun Şartları*, Ankara 2013.

Özel Ç., 6502 Sayılı Kanuna göre Güncellenmiş Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara 2014.

Öztekin Gelgen G, “Act on the Protection of Consumers in the Turkish Law and its Differences from the Influencing EU Regulations”, Prof. Dr. M. Kemal Oğuzman'ın Anısına Armağan, İstanbul 2000.

Ramsay, I., *Consumer Law and Policy*, Oxford 2012.

Şahin E., “Structuring Collective Redress Mechanisms for Consumer Damages Claims in EU Competition Cases”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Queen Mary University of London, School of Law, 2016.

Taşkın M., “Tüzel Kişilerin ve Şirketlerin Tüketici Vasfı”, Ankara Barosu Dergisi, Sayı: 1, 1997.

Tiryaki B., “Tüketicinin Korunması Hukuku Açısından Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi SBE, 2006.

Trentmann F., “Knowing Consumers, Histories, Identities, Practices”, *The Making of the Consumer: Knowledge, Power and Identity in the Modern World*, Oxford 2006.

Yavuz C., Acar F., Özen B., *Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)*, İstanbul 2016.

Yavuz C., *Özellikle Tüketicinin Korunması Sorunu Bakımından Satıcının Satılanın (Malın) Ayıplarından Sorumluluğu*, İstanbul 1989.

Yılmaz Y., “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu ve Tüketicinin Sahip Olduğu Haklar”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bahçeşehir Üniversitesi SBE, 2015.

Zevkliler A., Aydoğdu M., *Tüketicinin Korunması Hukuku*, Ankara 2004.

### **Kanunlar ve AB Direktifleri**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

TBMM, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Genel Gerekçesi, Sayı: 31853594-101-777-2969, Tarih: 4/6/2013.

4722 sayılı Türk Medeni Kanunu

6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu

6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu

Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on Unfair Terms in Consumer Contracts, (OJ L 095, 1993)

Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 Concerning Unfair Business-to-Consumer Commercial Practices in the Internal Market and Amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No: 2006/2004 of the European Parliament and of the Council, (OJ L 149/22, 2005).

Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees (OJ L 171, 1999)

### **Yargıtay Kararları (Kronolojik olarak sıralı)**

Yargıtay, 13. HD, E. 2016/26978, K. 2017/151, T. 17.01.2017 ([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).

Yargıtay, 15. HD, E. 2016/5633, K. 2016/5021, T. 06.12.2016 ([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).

Yargıtay, 11. HD, E. 2016/3631, K. 2016/4225, T. 18.04.2016 ([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).

Yargıtay, 13. HD, E. 2015/36754, K. 2016/2002, T. 27.01.2016 ([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).

Yargıtay, 3. HD, E. 2013/18799, K. 2014/2717, T. 24.02.2014 ([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).

Yargıtay, HGK, E. 2014/3-727, K. 2016/203, T. 20.06.2013 ([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).

Yargıtay HGK, E. 2012/13-1220, K. 2013/239, T. 13.02.2013 ([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).

Yargıtay, 13. HD, E. 2009/8721, K. 2009/14289, T. 08.12.2009 ([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).

Yargıtay, 13. HD, E. 2009/5574, K. 2009/9974, T. 17.06.2009  
([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).

Yargıtay, 15. HD, E. 2001/5915, K. 2002/1689, T. 09.04.2002  
([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).

Yargıtay 19. HD, E. 1999/3932, K. 1999/4621, T. 06.07.1999  
([www.kazanci.com.tr](http://www.kazanci.com.tr), 18.10.2017).