

## TKHK DEĞİŞİK m. 48 HÜKMÜ ÇERÇEVESİNDE ARACI HİZMET SAĞLAYICININ TÜKETİCİYE KARŞI SORUMLULUĞU

A. Dilşad KESKİN\*

### ÖZET

Mesafeli sözleşmelere ilişkin TKHK m. 48 hükmü, 7392 sayılı Kanununun 7. maddesiyle, yayımı tarihinden altı ay sonra (1/10/2022) yürürlüğe girmek üzere değiştirilmiştir. Yeni düzenlemede “aracılık edenler” ifadesi yerine “aracı hizmet sağlayıcılar” terimi kullanılmış ve aracı hizmet sağlayıcıların tüketiciye yönelik yükümlülüklerinin kapsamı genişletilmiştir. Hükmün önceki versiyonunda aracılık edenlerin satıcı/sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıt tutarak talep halinde bunları paylaşmakla yükümlü oldukları ve satıcı/sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden sorumlu olacakları ifade edilmişti. TKHK değişik m. 48 hükmü ise bu hususlara ek olarak aracı hizmet sağlayıcıların, tüketicinin talep ve bildirimlerini iletip takip edebileceği bir sistemin kurulması ve açık tutulması ile tüketiciye ön bilgilendirme yapılması ve ön bilgilendirmenin teyidi ve ispatından sorumlu olacağını düzenlemektedir. Aracı hizmet sağlayıcı, aracılık sözleşmesine aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı/sağlayıcıların bu madde hükümlerine aykırı davranmasına sebep oldukları işlemlerden, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden, satıcı/sağlayıcı onayı olmaksızın düzenlediği kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlarda sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden de sorumludur.

**Anahtar Kelimeler:** Mesafeli sözleşmeler, uzaktan iletişim, tüketici, aracı hizmet sağlayıcı, online platformlar.

---

\* **Doç. Dr.**, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Medeni Hukuk Anabilim Dalı/ANKARA  
e-posta: dilsad.keskin@hbv.edu.tr, dilsadkeskin@gmail.com,

**ORCID:** 0000-0001-5523-569X

**DOI:** 10.34246/ahbvuhfd.1117554

**Yayın Kuruluna Ulaştığı Tarih:** 16/05/2022

**Yayımlanmasının Uygun Görüldüğü Tarih:** 24/07/2022

## LIABILITY OF THE INTERMEDIARY SERVICE PROVIDERS TO THE CONSUMER WITHIN THE FRAMEWORK OF THE AMENDED ARTICLE 48 OF LAW ON CONSUMER PROTECTION

### ABSTRACT

*Article 48 of the Law on the Protection of Consumers (TKHK) regarding distance contracts was amended with Article 7 of Law No. 7392 to enter into force six months after its publication (1/10/2022). In the new provision, the term "intermediary service providers" was used instead of the term "intermediaries" and the scope of the obligations of intermediary service providers towards consumers was expanded. In the previous version of the provision, it was stated that the intermediaries are obliged to keep and share records of the transactions made with the seller/supplier and they will be responsible for their acts contrary to the contract they have made with the seller/supplier. The amended version of article 48 regulates that, intermediary service providers, in addition to these issues, will be responsible for establishing a system where the consumer can transmit and follow their demands and notifications, providing preliminary information to the consumer and confirming and proving this. If the intermediary service provider has caused the seller/providers to act in violation of the provisions of this article due to its practices contrary to the brokerage agreement, it is responsible for these transactions. Finally, the intermediary service provider is responsible for not fulfilling the contract at all or duly in sales made with campaigns, promotions or discounts without the approval of the seller/provider.*

**Keywords:** *Distance contracts, distance communication, consumer, intermediary service provider, online platforms.*

### GİRİŞ

Mesafeli sözleşmeler, TKHK m. 48(1) hükmünde, “satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeler” şeklinde tanımlanmıştır. Bu sözleşmelerin taraflarını tüketici ve satıcı/sağlayıcı oluşturur, bununla birlikte “mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanması” için kullanılan sistemin yaratıcısı da sözleşmenin en azından “ilgilisi”dir. Nitekim kanun koyucu TKHK m. 48(5) ile “oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler”in yükümlülüklerini belirleyerek “bu fıkra kapsamında aracılık edenler”in, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumlu olacaklarını düzenlemiştir. Hükümün lafzı itibarıyla

aracılık edenler ile satıcı ve sağlayıcı arasındaki işlemlerle sınırlı olması, oysa aracılık edenlerin tüketici ve satıcı/sağlayıcı arasında kurulan sözleşmelerdeki konumu sebebiyle tüketicinin muhtemel zararlarından da sorumlu tutulmasının zaman zaman bir gereklilik olarak ortaya çıkması, bu hususta çözüm yolları aranmasını zorunlu kılmıştır. Doktrindeki çeşitli tartışmaların ve önerilerin ardından TKHK m. 48(5) hükmünde 7392 sayılı Kanunun 7. maddesiyle, yayımı tarihinden altı ay sonra (1/10/2022) yürürlüğe girmek üzere, değişiklikler yapılmıştır<sup>1</sup>. Getirilen

<sup>1</sup> Bkz. 1/4/2022 tarihli ve 31796 sayılı Resmî Gazete. Hükmün son hali şu şekildedir: MADDE 48- “(1) Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir. “Tüketicinin isteği veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler haricinde mal satışlarında bu süre her hâlükârda otuz günü geçemez.” Satıcı veya sağlayıcının bu süre içinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(4) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlükârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

“(5) Oluşturdukları sistem ile satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcılar, sistem aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicilerin yönetmelikle belirlenen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.”

“(6) Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak; a) Tüketicinin ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen, b) Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, yönetmelikle belirlenen ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususlardaki eksikliklerden, c) Bu maddede yer alan hususlardan dolayı tüketicilerin satıcı veya sağlayıcılar ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların tutulmasından ve istenilmesi hâlinde bu bilgilerin ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile tüketicilere verilmesinden, ç) Satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcıların bu madde hükümlerine aykırı davranışına sebep oldukları her bir işlemde, d) Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde, mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar ile 11 inci ve 15 inci maddelerde yer alan hakların kullanımı hariç olmak üzere teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı

yeni düzenleme, “*aracılık edenler*” ifadesini “*aracı hizmet sağlayıcılar*” terimi ile değiştirmiştir. TKHK m. 48(5) hükmünün önceki versiyonunda satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıt tutarak talep halinde bunları ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlü kılınan ve satıcı/sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden sorumlu olacakları belirtilen “*aracılık edenler*”in tüketicie yönelik yükümlülüklerinin kapsamı genişletilmiş ve m. 48’e eklenen altıncı fıkra ile bir kısmı satıcı ve sağlayıcı ile müteselsilen olmak üzere yeni sorumluluklar detaylı biçimde düzenlenmiştir. Bu fıkra teselsül ettirilen yedinci fıkra [eski m. 48(6)] hükmü gereğince tüketici, satıcı, sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının hak ve yükümlülükleri bir yönetmelikle belirlenecektir. Böylece halihazırda yürürlükte olan ve aracının yükümlülüğünü “*aracılık edenler, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür*” şeklindeki m. 20(2) hükmü ile düzenleyen Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği’nde<sup>2</sup> de gerekli değişikliğin yapılması gerekmektedir.

## I. ARACI HİZMET SAĞLAYICI

Mesafeli sözleşmelere ilişkin TKHK m. 48 hükmünün uygulanmasıyla ilgili önemli sorunlardan bir tanesi, “*aracılık eden*” kavramının tanımlanmamış olmasıydı. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin de konuya ilişkin düzenleme içermemesi, aracılık edenlerin kapsamının belirlenmesini güçleştiriyordu. Doktrinde aracılık edenlerin kimler olduğu hususu incelenirken, doğrudan tüketicinin korunmasına yönelik olmamakla birlikte, benzer bir kavramı tanımlayan Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun’a<sup>3</sup> dikkat çekilmiştir<sup>4</sup>. Gerçekten de bu

---

*veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen, e) Satıcı veya sağlayıcı onayı olmaksızın düzenledikleri kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlarda, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden, f) Ön bilgilendirmede yer alan hususlar ile reklamlarında yer alan bilgilerin uyumlu olmasından ve ispatından, sorumludur.”*

(7) *Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, “tüketici, satıcı ve sağlayıcı ile mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcının” hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.”*

<sup>2</sup> Bkz. 27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmi Gazete.

<sup>3</sup> Bkz. 5/11/2014 tarihli ve 29166 sayılı Resmi Gazete.

<sup>4</sup> Zeynep Özbay Özdoğru, *İnternet Ortamında Faaliyet Gösteren Aracılık Edenlerin Mesafeli Sözleşmeden Dolayı Tüketicie Karşı Sorumluluğunun Şartları*, 1. Bası, On İki Levha Yayınları, 2022, s. 33; Murat İnceoğlu / Ece Baş Süzel, “Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketicie Karşı Sorumluluğu (TKHK m.48/f.5)”, *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15(89-190), 2020, s. 478; Sibel Terzi, “Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Sonuçları”, *Terazi Hukuk Dergisi*, 12(129), 2017, s. 133.

Kanunun m. 2-d hükmünde “*aracı hizmet sağlayıcı*” kavramı, “*başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamını sağlayan gerçek ve tüzel kişiler*” şeklinde tanımlanmıştır<sup>5</sup>. TKHK m. 48 hükmünde yapılan terminoloji değişikliği ile “*aracılık edenler*” yerine “*aracı hizmet sağlayıcı*” ifadesinin getirilmesi, iki kanun arasında paralellik sağlamış, kavramın anlaşılmasını ve kapsamının belirlenmesini kolaylaştırmış bulunmaktadır<sup>6</sup>. Değişiklikle birlikte artık “*aracı hizmet sağlayıcı*” için TKHK içinde olmasa da bir kanuni tanımdan bahsedilmesi mümkün hale gelmiştir<sup>7</sup>. Bunun yanı sıra kanun koyucu TKHK m. 48(5) hükmünde aracı hizmet sağlayıcı terimini “*oluşturdukları sistem ile satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden*” ifadesiyle tamamlayarak, tanımlama girişimleri için bir hareket noktası da oluşturmuştur. Esasen değişiklikten önce de “*aracılık edenler*”den, “*mesafeli sözleşmelerin kurulabilmesi için uzaktan pazarlamaya yönelik sistemi kuran ve bu sistem üzerinden sözleşmelerin kurulmasını sağlayan gerçek ve tüzel kişilerin anlaşılması gerektiği*” ifade edilmekteydi<sup>8</sup>.

<sup>5</sup> 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, ticari iletişimin ve elektronik iletişim araçlarıyla yapılan sözleşmelerin düzenlenmesini amaçlamaktadır. Elektronik iletişim aracıyla kurulan ve tüketici işlemi niteliği taşıyan mesafeli sözleşmeler, TKHK yanı sıra ETDHK kapsamına da girer. Bununla birlikte ETDHK’nin uygulama alanı tüketici işlemleriyle sınırlı değildir, tüm elektronik satışları kapsamakta ve sözleşme taraflarını satıcı/sağlayıcı ve alıcı olarak belirlemektedir (Selin Sert Sütçü, “Mesafeli Sözleşmelerin Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketici Hukuku Bağlamında Sorumluluğunun Belirlenmesi”, *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4(1), 2021, s. 278; Özbay Özdoğru, s. 22; Mustafa Topaloğlu, “Mesafeli Sözleşmeler”, *Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(3), 2016, s. 16; Abdülkerim Yıldırım, *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, 1. Bası, On İki Levha Yayınları, 2009, s. 106). Buna bağlı olarak elektronik ticaret alanında kullanılan “*aracı hizmet sağlayıcı*” kavramı, mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık edenlere nazaran daha geniş bir anlam ifade eder. Mesafeli sözleşmeye aracılık eden, uzaktan pazarlama sistemini işleterek hem sözleşmenin kurulmasında hem de ifa aşamasında taraflar arasında iletişimin sağlanmasında aktif rol oynayan kimsedir (Özbay Özdoğru, s. 34).

<sup>6</sup> Terminolojiye ilişkin olarak, 1/7/2022 tarihinde kabul edilen ve istisnai hükümler haricinde 1/1/2023 tarihi itibarıyla yürürlüğe girecek olan 7416 sayılı “Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile “aracı hizmet sağlayıcı” kavramının başına “elektronik ticaret” ifadesinin eklendiği, böylece bu Kanun bakımından kullanılan terimin “elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı” haline getirildiği ve bahsedilen paralelliğin kısmen bozulduğu belirtilmelidir. Diğer değişiklikler ve yürürlük hakkında bilgi için bkz. 7/7/2022 tarihli ve 31889 sayılı Resmi Gazete.

<sup>7</sup> 7392 sayılı Kanun m. 7 hükmünün gerekçesinde bu terminoloji değişikliğine ilişkin bir açıklama bulunmamaktadır. Gerekçe için bkz. <<https://www5.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem27/yil01/ss320.pdf>>, Erişim Tarihi 10 Mayıs 2022.

<sup>8</sup> İnceoğlu/Baş Süzel, s. 478. Uzaktan pazarlama sisteminin taşıması gereken özelliklerin neler olduğuna ilişkin bir düzenleme ise bulunmamaktadır (Sert Sütçü, s. 279).

Aracı hizmet sağlayıcının kendi markasını yaratarak, oluşturduğu uzaktan pazarlama sistemi içinde kendi mal veya hizmetlerini tüketiciye sunması da mümkündür. Böyle bir durumda aracı hizmet sağlayıcı sıfatı ile satıcı veya sağlayıcı sıfatı tek bir kişi üzerinde birleşmiş olur ve bu kişinin hak ve yükümlülüklerinin her iki sıfatıyla birlikte değerlendirilmesi gerekir<sup>9</sup>.

## II. ARACI HİZMET SAĞLAYICININ TÜKETİCİYE KARŞI SORUMLULUĞU

Aracılık edenlerin veya TKHK değişik m. 48 hükmünün ifadesiyle “*aracı hizmet sağlayıcıların*” tüketiciye karşı sorumlu olup olmadığı meselesi, tüketici ile aralarında bir sözleşme ilişkisi bulunmadığı ve yürürlükteki mevzuatta da böyle bir sorumluluğa dayanak oluşturacak nitelikte bir hüküm öngörülmemiş olmadığı için tartışmalıdır. TKHK m. 48 hükmündeki değişikliğin bu tartışmaları büyük oranda sona erdireceği söylenebilir.

### A. TKHK m. 48 Hükümündeki Değişiklikten Önceki Durum

#### 1. Aracılık Edenlerin Sorumluluğunun Hukuki Dayanağı

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 48 anlamında mesafeli sözleşme, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında kurulur. Aracılık edenler, her ne kadar “*oluşturdukları sistemle satıcı veya sağlayıcı adına sözleşmenin kurulmasına aracılık etmekte*” iseler de bu sözleşmenin tarafı değildir<sup>10</sup>. Aracılık edenlerle

<sup>9</sup> Bu ihtimalde aracının, aynı zamanda satıcı/sağlayıcı konumunda olmasının, durumunun ağırlaşması sonucunu doğuracağı, aracı sıfatından kaynaklanan yükümlülüklerle ek olarak satıcı/sağlayıcı sıfatıyla mal veya hizmetin ayıplı olmasından ya da ifanın zamanında gerçekleştirilmemesinden dolayı da TKHK ve TBK kapsamında tüketiciye karşı sorumlu olacağına dair bkz. Sert Sütçü, s. 281; aynı yönde Cristoph Busch, “Effektiver Verbraucher-Schutz im Online-Handel: Verantwortung und Haftung von Internetplattformen”, *Verbraucherzentrale Bundesverband*, 22 November 2019, s. 32.

<sup>10</sup> Nitekim Yargıtay da davacı şirketin internet sitesi aracılığıyla alınan ürünün ayıplı olmasından dolayı bedel iadesine hükmedilen tüketici hakem heyeti kararının iptali talebini, aracı hizmet sağlayıcı konumundaki davacının hizmet sunduğu elektronik ortamı kullanan gerçek ve tüzel kişiler tarafından sağlanan içeriği kontrol etmek, bu içerik ve içeriğe konu mal veya hizmetle ilgili hukuka aykırı bir faaliyetin ya da durumun söz konusu olup olmadığını araştırmakla yükümlü olmadığı, ayrıca 6563 sayılı Kanun m. 9 hükmü ve Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik m. 6 hükmü uyarınca malın ayıplı olmasından sorumluluğunun da bulunmadığı gerekçesiyle kabul etmiştir (Yarg. 3. HD., E. 2021/4000, K. 2021/11403, karar metni için bkz. <<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2022/01/20220125-8.pdf>> Erişim Tarihi 10 Mayıs 2022). Her ne kadar kararda TKHK ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği’ne değil ETDHK ve Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik hükümlerine dayanılmışsa da Yüksek Mahkeme karar metninde “*davacı şirketin aracı hizmet sağlayıcısı konumunda bulunduğunu ve taraflar arasında mesafeli satış sözleşmesi ön bilgilendirme formuna göre satıcı tarafın ‘... Pastanesi’ olduğunu*” özellikle belirterek, sözleşmede taraf sıfatı taşımayan aracının ayıplı ifadan sorumlu tutulamayacağını

tüketici arasındaki sözleşme ilişkisi, çerçeve sözleşme niteliği taşıyan üyelik sözleşmesidir. Üyelik sözleşmesinde aracılık edenlerin, tüketicinin kişisel verilerinin korunması veya kredi kartı bilgilerinin üçüncü kişilerin eline geçmesinin engellenmesi gibi birtakım yükümlülükler altına girmesi öngörülür. Bununla birlikte bu sözleşme ile mesafeli sözleşme hem tarafları hem de konusu ve hukuki niteliği bakımından birbirinden tamamen bağımsızdır. Aracılık edenle tüketici arasında kurulan üyelik sözleşmesinin, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında kurulan mesafeli sözleşme sebebiyle aracılık edenin tüketiciye karşı sorumluluğuna dayanak oluşturması mümkün değildir<sup>11</sup>.

Sözleşme hukuku ve özellikle nispiyet esası bakımından durumun son derece açık olmasına rağmen, aracılık edenlerin mesafeli sözleşmenin kuruluşundaki rolü ve tüketicinin aracılık eden, satıcı ve sağlayıcı karşısındaki görece zayıf konumu ile birlikte değerlendirildiğinde, TKHK m. 48(5) hükmünün, aracılık edenlerin tüketiciye karşı sorumluluğunu düzenlediği kabul edilmektedir. Bu düzenlemede kanun koyucunun tercih ettiği ifade, “*ancak bu fıkra kapsamında aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludurlar*” şeklindedir. İlk cümlede aracılık edenlerin kayıt tutma ve istenildiğinde ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere bilgi verme yükümlülüğünün düzenlenip hemen ardından “*ancak*” ile bağlanan ikinci cümlede sözleşmeye aykırı davranıştan sorumluluğun zikredilmesi, bu sorumluluğun muhatabının tüketici olduğu kanaatini desteklemektedir. Gerçekten de aracılık edenlerin satıcı/sağlayıcı karşısında sözleşmeden doğan sorumluluğunun TKHK kapsamında düzenlenmesi, malumun ilamı niteliği taşır ve kanunun amacına da uygun olmazdı. Bu sebeple ifade biçimi eleştiriye açık olsa da ilgili hükmün, aracılık edenin tüketiciye karşı sorumluluğuna ilişkin olduğu tartışmasızdır<sup>12</sup>.

---

hükme bağlamış bulunmaktadır (Kararın ayrıntılı biçimde değerlendirilmesi için bkz. Mehmet Çelebi Can, “Yargıtayın ‘Çiçek Sepeti’ Kararı Perspektifinde Elektronik Ticarete Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Sorumluluğuna İlişkin Değerlendirmeler”, *Prof. Dr. Rıza AYHAN’a Armağan*, Cilt I, Yetkin Yayınları, 2022, s. 683-709). Bununla birlikte kararda da vurgulandığı üzere, ilgili şirketin/platformun yalnızca aracı konumunda olduğunun tüketiciye yeterince açıklanmış olması da sonuca etkilidir (benzer düşünce için bkz. Busch, s. 32).

<sup>11</sup> Özbay Özdoğru, s. 37; Sert Sütçü, s. 280. Aracılık edenin bu sözleşme ile tüketiciye özel bir taahhütte bulunması halinde bu taahhülle sınırlı bir sorumluluğu şüphesiz söz konusu olabilir. Bu husus üçüncü kişi durumundaki satıcı/sağlayıcının fiilini taahhüt anlamında “*garanti taahhüdü*” niteliği taşıyacaktır (İnceoğlu/Baş Süzel, s. 486).

<sup>12</sup> İnceoğlu/Baş Süzel, s. 487.

## 2. Aracılık Edenlerin Sorumluluğunun Kapsamı

### a. Her türlü borca aykırılıktan sorumluluk görüşü

Doktrinde hakim görüş, aracılık edenlerin satıcı ve sağlayıcı gibi her türlü borca aykırı davranıştan sorumlu olacakları yönündedir. Buna göre aracılık edenler, oluşturdukları sistem çerçevesinde satıcı veya sağlayıcıların mal veya hizmetlerinin tüketiciye ulaşmasını sağlamakta ve satıcı veya sağlayıcı adına tüketiciden mal veya hizmet bedelini tahsil etmektedir. TKHK m. 48 hükmü ise tüketicinin, satıcı veya sağlayıcı ile aracılık eden arasında kurulan sözleşmeye taraf olmamasına rağmen, bu sözleşmenin hükümlerinden yararlanabilmesi için gereken hukuki zemini oluşturmuştur. Burada, edim yükümünden bağımsız bir borç ilişkisi mevcuttur; aracılık edenin sorumluluğu, tüketici ile arasında kurulan “*hukuki özel bağlantıdan*”<sup>13</sup> kaynaklanmaktadır. Bedel tahsil etmeden, sadece satıcı veya sağlayıcılar ile tüketicilerin iletişim kurmalarına hizmet eden ve genellikle yer sağlayıcı niteliği taşıyan internet sitelerinin ise bu türden bir sorumlulukları bulunmamaktadır<sup>14</sup>.

Aracılık edenin satıcı veya sağlayıcı ile arasındaki sözleşmeye aykırı davranışından dolayı tüketiciye karşı da sorumlu olacağı görüşü, öncelikle aracılık edenin tüketiciden mal veya hizmet bedeli tahsilini temsilci sıfatıyla gerçekleştirdiği, temsilcinin temsil edilen ile üçüncü kişi arasındaki sözleşmeden dolayı üçüncü kişiye karşı sorumlu tutulmasının ise mümkün olamayacağı gerekçesiyle eleştirilmiştir. Aracılık edenin sorumluluğuna TKHK m. 3(1) ve (i) bentlerini gerekçe gösteren başka bir yaklaşım ise satıcı ve sağlayıcının “*kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal veya hizmet sunan ya da mal veya hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” şeklinde tanımlandığını, aracılık edenin de “*mal veya hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi*” olduğundan satıcı/sağlayıcı niteliği taşıdığını ifade etmektedir<sup>15</sup>. Oysa söz konusu hükümle amaçlanan, aracılık edenlerin satıcı/sağlayıcı gibi sorumlu tutulabilmesini sağlamak değil, TKHK’nin uygulama alanını genişletmektir. Nitekim kanun koyucu da aracılık edenlerin sorumluluğunu satıcı/sağlayıcınıninki ile birleştirmek yerine TKHK m. 48(5) ve (6)’da ayrıca düzenlemiş bulunmaktadır<sup>16</sup>.

<sup>13</sup> Kavram için bkz. Yasemin Durak, “Güven Sorumluluğu ve Culpa in Contrahendo”, *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 25(1), 2017, s. 270.

<sup>14</sup> Topaloğlu, s. 29.

<sup>15</sup> Sezer Çabri, *6502 Sayılı Kanun’a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, 1. Bası, Adalet Yayınevi, 2016, s. 770.

<sup>16</sup> Üstelik bu gerekçenin esas alınması, aracılık edenlerin ve dolayısıyla tüm temsilcilerin TKHK anlamında satıcı/sağlayıcı sıfatıyla sorumluluğuna yol açacaktır ki TBK’nın temsil ilişkisi



## **b. Mesafeli sözleşme kurulması için oluşturulan sistemle sınırlı sorumluluk görüşü**

Mesafeli sözleşmenin taraflarını tüketici ile satıcı/sağlayıcı oluşturduğundan ve nispiyet esası sebebiyle aracılık edenin bu sözleşmenin ihlalden dolayı tüketiciye karşı sorumlu tutulması mümkün görünmediğinden, TKHK m. 48(5) hükmünün, aracılık edenin faaliyet alanıyla sınırlı bir sorumluluk öngördüğü kabul edilmelidir. Gerçekten de mesafeli sözleşmeden doğan borçlarını zamanında yerine getirmeyen satıcı/sağlayıcının temerrüdünden veya maldaki ayıptan ya da cayma hakkının kullanılmasına rağmen iade edilmeyen bedelden aracılık eden sorumlu tutulamaz<sup>17</sup>. Burada düzenlenen sorumluluk, ancak aracılık edenin “*kayıtları tutmak ve istenmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermek*” yükümlülüğünün ihlali halinde veya satıcı/sağlayıcı ile aralarındaki sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı söz konusu olabilir. Aracılık edenin satıcı/sağlayıcı ile aralarındaki sözleşmeye aykırı davranışından kasıt ise mesafeli sözleşmelerin kurulabilmesi için oluşturulan uzaktan pazarlama sisteminin işleyişi ile ilgili yükümlülüklerini gereği gibi yerine getirmemesidir<sup>18</sup>. Böylece aracılık edenin tüketiciye karşı sorumluluğu, “*mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik sistemin düzgün bir şekilde kurulması ve işletilmesi gibi hususlarla*”<sup>19</sup> sınırlandırılmıştır<sup>20</sup>.

---

hakkında benimsediği sistem karşısında böyle bir çözüm kabul edilemez (bkz. İnceoğlu/Baş Süzel, s. 480).

<sup>17</sup> Can, s. 696. Aksinin kabulü açık kanuni düzenleme bile bulunmaksızın aracılık eden aleyhine bir kusursuz sorumluluk halinin tesisi anlamına gelir. Oysa bizatihi mesafeli sözleşmenin tarafı sıfatıyla hareket eden satıcı/sağlayıcının sorumluluğu kusura dayanan sorumluluktur. Aracılık edenin satıcı/sağlayıcının ifa yardımcısı niteliğiyle sorumlu tutulması da kabul edilemez (İnceoğlu/Baş Süzel, s. 481). Aracının hiçbir zaman tüketicinin muhatabı olmayacağı ve tüketicinin doğrudan satıcı/sağlayıcıya başvuracağı, satıcı/sağlayıcının, aracı ile yaptığı sözleşme sebebiyle tüketici ile karşı karşıya geldiği takdirde, bu sözleşmeye dayanarak onun sorumluluğunu ileri sürebileceği yönünde bkz. Dilşad Kuşuoğlu / Nilhan Kalkan, “Mesafeli Sözleşmeler”, *İstanbul Barosu Dergisi*, 90(4), 2016, s. 290.

<sup>18</sup> İstisnaen satıcı/sağlayıcının bir üçüncü kişi olduğunun tüketicilere belirtilmediği ve tüketicilerde sözleşmenin doğrudan aracılık edenle kurulduğu izleniminin yaratıldığı hallerde, aracılık edenin dürüstlük kuralı gereği yarattığı güven sebebiyle tüketiciye karşı sorumlu tutulması söz konusu olabilir (İnceoğlu/Baş Süzel, Sert Sütçü, s. 285).

<sup>19</sup> İnceoğlu/Baş Süzel, s. 484. TKHK m. 48(5) anlamında değerlendirildiğinde, aracılardan sorumluluğunun “*ön bilgilendirme formu hazırlanması, bu formun tüketici ile paylaşılması, satıcı/sağlayıcının tüketicinin bilgilendirildiğinden haberdar edilmesi, kişisel verilerin saklanması, depo edilmesi ve bu bilgilerin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği hükümleri de dikkate alınarak saklanmasından*” ibaret olduğu, sorumluluğun genişletilmesinin madde hükmünün amacına aykırılık teşkil edeceği yönünde bkz. Sert Sütçü, s. 285.

<sup>20</sup> TKHK m. 48(5) hükmünün lafzının yanı sıra 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve Elektronik Ticarete Hizmet Sağlayıcı ve Aracı Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik ile 2011/83 sayılı Avrupa Birliği Yönergesi de bu sonucu destekler nitelikte hükümler içermektedir.

## B. TKHK Değişik m. 48(5) ve m. 48(6) Hükümleri Çerçevesinde Durum

### 1. Aracı Hizmet Sağlayıcıların Yükümlülükleri

#### a. Talep ve bildirimlerin iletilmesine ve takibine elverişli sistem kurma yükümlülüğü

Mesafeli sözleşmelerin temel unsurlarından bir tanesi, mal veya hizmetin uzaktan pazarlanmasına ilişkin bir sistemin varlığıdır. Bu husus TKHK m. 48(1) hükmünde “*mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde*” ifadesiyle belirtilmiş bulunmaktadır. 2011/83 sayılı Tüketici Hakları Direktifi de bir mal veya hizmet edimi hakkında sözleşmenin kurulmasına kadarki süreç dahil olmak üzere, münhasıran veya birden fazla uzaktan iletişim aracı kullanılarak kurulan bir sözleşmenin mesafeli sözleşme niteliğinin, uzaktan pazarlamaya özgü olarak organize edilmiş bir satış veya hizmet ağı çerçevesinde hareket edilmesini gerektirdiğini düzenlemektedir [m. 2(1)]<sup>21</sup>. Burada bahsedilen türden bir uzaktan pazarlama sisteminin varlığının kabulü için aranacak şartlar ise mevzuatta belirlenmiş değildir. Satıcı/sağlayıcının katalog, broşür veya e-posta gibi araçları kullanarak ürünlerinin ya da hizmetlerinin reklamını yapması ve uzaktan iletişim araçlarıyla sipariş kabul ettiğini belirtmesinin gerekli olacağını kabul edenler bulunmakla birlikte, ortalama bir tüketici gözüyle bakıldığında, satıcı/sağlayıcının yaptığı reklamlardan ya da gönderdiği kataloglardan, düzenli bir uzaktan pazarlama sistemine sahip olduğu izlenimi çıkarılmasının haklı görülebilir olmasını yeterli bulanlar da vardır<sup>22</sup>. Her halde uzaktan pazarlamaya ilişkin bu sistemin bizzat satıcı/sağlayıcı tarafından kurulup yönetilmesi gerekmez<sup>23</sup>. Nitekim TKHK m. 48(5) hükmünden, söz konusu sistemi aracı hizmet sağlayıcıların oluşturarak satıcı/sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edecekleri anlaşılmaktadır. Hükümün değişiklikten önceki halinde, bu sisteme ilişkin olarak aracılık edenlere kayıt tutma ve bilgi paylaşma dışında bir yükümlülük getirilmemişken, değişiklikle birlikte aracı hizmet sağlayıcıların, sistem aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca, tüketicilerin, yönetmelikle belirlenen hususlara ilişkin talep ve

<sup>21</sup> Mesafeli sözleşmenin varlığının kabulü için satıcı/sağlayıcının işletmesini tamamıyla uzaktan pazarlamaya hasretmiş olması gerekmez; uzaktan pazarlamanın kullanılan pazarlama yöntemlerinden birini oluşturması yeterlidir (Yıldırım, s. 68; Özge Uzun Kazmacı, “İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması”, *Prof. Dr. Cevdet Yavuz’a Armağan, MÜHFAD*, 22(3), 2016, s. 2794; Cihan Avcı Braun, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler”, *YÜHFD*, XII(2), 2015, s. 28).

<sup>22</sup> Bu hususta ayrıntılı bilgi için bkz. Uzun Kazmacı, s. 2795.

<sup>23</sup> Uzun Kazmacı, s. 2795.

bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlü oldukları düzenlenmiştir [TKHK m. 48(5)].

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun değişik m. 48(5) hükmünde sözü edilen sistemin, mesafeli sözleşmelerin kurulmasını sağlamak üzere oluşturulan uzaktan pazarlama sisteminden ibaret olmadığının özellikle vurgulanması gerekir. Başka bir ifadeyle burada sistemden kasıt, salt mesafeli sözleşmenin kurulmasını mümkün kılacak bir organizasyon değildir. Kanun koyucu, tüketicinin uzaktan pazarlama sistemi üzerinden kurduğu sözleşmeye ilişkin talep ve bildirimlerini de sözleşmeyi kurmak için harcadığından daha fazla bir çabaya ihtiyaç duymaksızın, yine aynı usul ile muhataplarına iletebilmesini ve bunların akıbetini takip edebilmesini mümkün kılmayı amaçlamaktadır. Bu sistemin kurulması ve kesintisiz olarak açık tutulması yükümlülüğü de aracı hizmet sağlayıcıya yüklenmiştir. Tüketicinin, aracı hizmet sağlayıcının oluşturduğu uzaktan pazarlama sistemini kullanarak akdettiği mesafeli sözleşmeden doğan hak ve yükümlülükleri devam ettiği müddetçe, bunlarla bağlantılı talep ve bildirimlerde bulunmasının gerekebileceği tabiidir. Bu sebeple aracı hizmet sağlayıcının, hükümde bahsedilen sistemi, söz konusu hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca kesintisiz olarak tüketicinin erişimine açık bulundurması zorunludur<sup>24</sup>.

### **b. Ön bilgilendirmeye ilişkin yükümlülükler**

Tüketicinin, mesafeli sözleşmeyi akdetmesinden önce bilgilendirilmesini öngören düzenleme, TKHK m. 48(2) hükmünde yer almaktadır. Hükme göre *“tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda, açık ve anlaşılır şekilde, satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir”*<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup> TKHK değişik m. 48(5) *“Oluşturdukları sistem ile satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcılar, sistem aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmelerden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca tüketicilerin yönetmelikle belirlenen hususlara ilişkin talep ve bildirimlerini iletebilmelerine ve takip edebilmelerine elverişli bir sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.”*

<sup>25</sup> Mesafeli sözleşmelerde bilgilendirme yükümlülüğü, 2011/83 sayılı Tüketici Hakları Direktifi m. 6 ile düzenlenmiştir. Türk hukukundan farklı olarak Direktif tüketicinin, ayıplı mal teslimi halinde kanundan doğan haklarının bulunduğu ve duruma göre müşteri hizmetlerinin varlığı, bundan faydalanma şartları ve işletmenin sunduğu garanti imkanları, ayrıca sözleşmenin süresi ve süresiz sözleşmelerde iptal şartları hususunda bilgilendirilmesi gerektiğini öngörmektedir. Türk hukukunun Direktif hükümlerinden ayrıldığı başka bir konu, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde düzenlenen ön bilgilerin teyidi (m. 7) ve ön bilgilendirmeye ilişkin diğer yükümlülüklerin (m. 8), sadece elektronik sözleşmeler için değil, tüm mesafeli sözleşmeler için geçerli kılınmış olmasıdır (Zeynep Dönmez, “2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler

Ön bilgilendirmenin kapsamı Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 5 ile düzenlenmiştir. Bu çerçevede tüketiciye yapılması gereken bilgilendirmenin esas itibarıyla sözleşme konusu mal veya hizmete, satıcı/sağlayıcının kimlik ve iletişim bilgilerine, tüketicinin yapacağı ödemelere, uyuşmazlık halinde başvurulacak makamlara ve cayma hakkının kullanılmasına ilişkin olduğu<sup>26</sup> söylenebilir<sup>27</sup>. Ön

Alanında Türk Hukuku'na Yansımaları”, *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(1), 2016, s. 367).

<sup>26</sup> Tüketicinin mesafeli sözleşme kurulması amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından telefonla aranması durumunda ise, her görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcının kimliğinin, eğer arama bir başkası adına veya hesabına yapılıyorsa bu kişinin kimliğinin ve görüşmenin ticari amacının da açıklanması gerekir (Yönetmelik m. 8).

<sup>27</sup> Gülşah İslamoğlu, “Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı”, *Terazi Hukuk Dergisi*, 13(145), 2018, s. 119. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 5 hükmü ön bilgilendirme yükümlülüğünü ayrıntılı olarak düzenlemiştir: “(1) Tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, aşağıdaki hususların tamamını içerecek şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorundadır.

a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, b) Satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası, c) Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkan veren, satıcı veya sağlayıcının açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket eden kimliği ve adresi, ç) Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi, d) Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi, e) Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet, f) Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri, g) Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler, ğ) Cayma bildirimini yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri, h) 15 inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi, ı) Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar, i) Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri, j) Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi, k) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi.

(2) Birinci fıkrada belirtilen bilgiler, mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır ve taraflar aksini açıkça kararlaştırmadıkça bu bilgiler değiştirilemez.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkranın (d) bendinde yer alan ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmese, tüketici bunları karşılamakla yükümlü değildir.

bilgilendirme yükümlülüğünün yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayrıca en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yerine getirilmesi gerekir [Yönetmelik m. 6(1)]<sup>28</sup>. Nihayet satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin, ön bilgileri edindiğini kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit etmesini sağlamakta da yükümlüdür. Aksi halde sözleşme kurulmamış sayılır<sup>29</sup>.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun değişik m. 48 hükmü, eklenen yeni fıkra ile aracı hizmet sağlayıcının da, aracılık ettiği mesafeli sözleşme bakımından tüketicinin bilgilendirilmesinden, satıcı/sağlayıcı ile birlikte sorumlu olacağını düzenlemektedir. Kanunun lafzından açıkça anlaşılacakla birlikte aracı hizmet sağlayıcının “*aracılık ettiği mesafeli sözleşmeye ilişkin olarak satıcı veya sağlayıcı adına ve hesabına tüketiciye yaptığı ön bilgilendirme, ön bilgilendirmenin teyidi ve onayına ilişkin işlemlerden, işlemi yapan olarak*” müteselsil sorumluluğunun söz konusu olduğu, gerekçede ifade edilmiştir<sup>30</sup>. Bu sorumluluğun kapsamına yalnızca ön bilgilendirmenin yapılması değil, tüketicinin bilgilendirildiğinin teyidi ve ispatı da dahildir. Aracı hizmet sağlayıcı, ayrıca ön bilgilendirmede yer alması Yönetmelikle zorunlu kılınmış olan hususlarda bir eksiklik bulunması halinde, bundan da sorumlu tutulmuştur. Bunun istisnası, veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlardır (TKHK m. 48(6)a-b).

- 
- (4) *Birinci fıkranın (d) bendinde yer alan toplam fiyatın, belirsiz süreli sözleşmelerde veya belirli süreli abonelik sözleşmelerinde, her faturalama dönemi bazında toplam masrafları içermesi zorunludur.*
- (5) *Açık artırma veya eksiltme yoluyla kurulan sözleşmelerde, birinci fıkranın (b), (c) ve (ç) bentlerinde yer alan bilgilerin yerine açık artırmayı yapan ile ilgili bilgilere yer verilebilir.*
- (6) *Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.”*

<sup>28</sup> Ön bilgilendirmenin yöntemi, mesafeli sözleşmenin internet, sesli iletişim veya siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulması ihtimalleri ayrı ayrı değerlendirilmek suretiyle Yönetmelik m. 6 (2)-(5) hükümlerinde düzenlenmiştir. Yönetmelik 6(1) hükmündeki düzenlemenin AB mevzuatından farklı olduğu, bilgilendirme yükümlülüğünün mantığına uygun düşmediği yönünde bkz. Ece Baş Süzel, “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü”, *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(2), 2018, s. 356.

<sup>29</sup> Bu yaptırımın tüketicinin korunması amacına aykırı olduğuna dair eleştiriler için bkz. Uzun Kazmacı, s. 2805; Gülce Erek, “6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı”, *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 18(1), 2019, s. 527; Terzi, s. 137; Baş Süzel, *Bilgilendirme Yükümlülüğü*, s. 359. Bu yaptırım karşısında online alışveriş siteleri “*mesafeli satış sözleşmesini okudum ve kabul ediyorum*” şeklinde bir onay kutucuğunun işaretlenmesini sağlayarak teyidi gerçekleştirmektedir (Kuğuoğlu/Kalkan, s. 283; Çabri, s. 758).

<sup>30</sup> <<https://www5.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem27/yil01/ss320.pdf>>, Erişim Tarihi 10 Mayıs 2022.

Hükümün değişiklikten önceki versiyonunda bulunmayan başka bir yükümlülük, reklamlarda yer alan bilgilere ilişkin olarak öngörülmüştür. Buna göre ön bilgilendirme aşamasında tüketiciye sunulan bilgiler ile reklamlarında yer alan bilgilerin uyumlu olması gerekmektedir. Aracı hizmet sağlayıcı, bu bilgilerin uyumlu olmasından ve ispatından sorumludur (TKHK m. 48(6)f)<sup>31</sup>.

Ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ispatı hususlarından farklı olarak ön bilgilendirmede yer alması gereken hususlarda bir eksikliğin ve ön bilgilendirmenin içerdiği bilgiler ile reklamlarda yer alan bilgiler arasında uyumsuzluğun varlığı hallerinde, aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğu, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte, müteselsil sorumluluk şeklinde düzenlenmemiştir. Bu durum, sorumluluğu gerektiren davranışların niteliğine uygundur. Gerçekten ön bilgilendirmede eksikliğin varlığında, veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılması, aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğunun önüne geçmektedir. Bunun anlamı, aracı hizmet sağlayıcının, veri girişini bizzat yaptığı ancak yönetmelik gereği ön bilgilendirmede yer alması gereken hususlardan bazılarını eksik bıraktığı veya başka bir ifadeyle “*ön bilgilendirmede bulunması zorunlu unsurlardaki eksikliklerin aracı hizmet sağlayıcıdan kaynaklandığı*” durumlarda sorumlu olacaktır. Benzer sonuç m. 48(6)f bakımından da geçerlidir. Kanun koyucunun “*reklamlarında yer alan*” bilgilerden bahsetmiş olması karşısında, söz konusu bilgilerin içeriğinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından belirlendiği, dolayısıyla bunlar ile ön bilgilendirme kapsamında tüketiciye sunulan bilgiler arasında uyum sağlanmasının da kendisinin inisiyatifinde olduğu anlaşılmaktadır. Bu şartlarda, gerçekleşecek uyumsuzluk aracı hizmet sağlayıcının davranışından kaynaklanacağından, sorumluluk da ona ait olacaktır<sup>32</sup>.

### **c. Kayıt tutma ve kayıtların paylaşılması yükümlülüğü**

Mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık edenlerin satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili

<sup>31</sup> TKHK değişik m. 48(6) “*Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak;*

- a) *Tüketiciye ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen,*
- b) *Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, yönetmelikle belirlenen ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususlardaki eksikliklerden,*
- f) *Ön bilgilendirmede yer alan hususlar ile reklamlarında yer alan bilgilerin uyumlu olmasından ve ispatından, sorumludur.”*

<sup>32</sup> Nitekim gerekçede “(f) bendi ile teslim veya ifa zamanı gibi tüketicinin alışveriş tercihinde ve satın alma sonrasında fesih hakkının kullanımında önemli bir etkisi olan reklamlarında taahhüt edilen bilgilerin tüketiciye yapılan ön bilgilendirme ile uyumlu olması ve ispatına ilişkin aracı hizmet sağlayıcıların sorumlu olduklarının düzenlendiği” ifade edilmiştir <<https://www5.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem27/yil01/ss320.pdf>>, Erişim Tarihi 10 Mayıs 2022.

kurum, kuruluş ve tüketicilere vermek yükümlülüğü TKHK m. 48(5) hükmünde yer almaktadır. Kanun koyucu, TKHK değişik m. 48(6)c hükmünde aynı düzenlemeyi, “*aracı hizmet sağlayıcı*” kavramını kullanarak tekrar etmiştir. Buna göre; “*aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler, aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak, TKHK m. 48’de yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcılar ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların tutulmasından ve istenilmesi hâlinde bu bilgilerin ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile tüketicilere verilmesinden, sorumludur*”.

Satıcı/sağlayıcının veya aracılık edenlerin kayıt tutma yükümlülüğünün ne kadar süre ile devam edeceğine ilişkin bir hüküm TKHK’da bulunmamaktadır. Buna karşılık halen yürürlükte olan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, satıcı veya sağlayıcının Yönetmelik kapsamında düzenlenen cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine dair her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeyi üç yıl boyunca saklamak zorunda olduğunu düzenlemiştir. Aynı hüküm uyarınca, “*oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür*” (Yönetmelik m. 20). Böylece satıcı/sağlayıcı ile beraber aracılık edenlerin de kayıt tutma yükümlülüğü üç yıllık süre ile sınırlandırılmış olmaktadır.

#### **d. Aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye uygun davranma yükümlülüğü**

Aracılık edenlerin satıcı veya sağlayıcı ile aralarındaki sözleşmeye uygun davranma yükümlülüğü TKHK m. 48(5)’te “*ancak bu fıkra kapsamında aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludurlar*” şeklinde yer almakta ve tartışmalı olmakla birlikte buradaki sorumluluğun, kanun koyucunun ifade biçimine rağmen, tüketiciye karşı olduğu kabul edilmektedir. Hükmün değişik şeklinde iki husus vurgulanarak mevcut tereddütler ortadan kaldırılmıştır. TKHK değişik m. 48(6)ç hükmü uyarınca, aracı hizmet sağlayıcılar “*satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcıların bu madde hükümlerine aykırı davranmasına sebep oldukları her bir işlemde*” sorumludur. Buna göre aracı hizmet sağlayıcıların sorumluluğu, aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye uygun davranmamak suretiyle satıcı ve sağlayıcıların TKHK m. 48 hükmüne aykırı hareket etmesine yol açmalarından kaynaklanmaktadır. Başka bir deyişle düzenlemenin konusu, salt aracı hizmet sağlayıcı ile satıcı/sağlayıcı arasındaki sözleşmenin ihlalden doğan sorumluluk değildir. Esasen sözleşmeye uygun davranma yükümlülüğü TBK’nın ilgili hükümlerinden kaynaklanır ve diğer âkide karşıdır. Bu hükmün uygulama alanı ise aracı hizmet sağlayıcının sözleşmeyi

ihlali yüzünden satıcı/sağlayıcının TKHK m. 48'e aykırı hareket etmek durumunda kaldığı hallerle sınırlıdır<sup>33</sup>.

Hükümün yeni haliyle açıklığa kavuşturulan ikinci husus, sorumluluğun muhatabıdır. Her ne kadar kanun koyucu özellikle bu bentte düzenlenen sorumluluğun "tüketiciye karşı" olduğunu açıkça ifade etmemişse de aynı fıkranın diğer bentleriyle birlikte değerlendirildiğinde, hükümün aracı hizmet sağlayıcının tüketiciye karşı sorumluluğunu düzenlediği anlaşılmaktadır. Böylece aracı hizmet sağlayıcı, satıcı/sağlayıcı ile arasındaki aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamalarda bulunur ve onun bu uygulamalarının sonucu olarak satıcı/sağlayıcı da TKHK m. 48 hükmüne aykırı davranırsa, bu şekilde gerçekleşen her bir işlem bakımından, aykırılığın tüketiciyi etkileyen sonuçlarından sorumludur.

#### e. Teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülükler

Kanun koyucu, TKHK değişik m. 48(6)d hükmünde aracı hizmet sağlayıcının "satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde, mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar ile 11 inci ve 15 inci maddelerde yer alan hakların kullanımı hariç olmak üzere teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen" sorumlu olacağını düzenlemiştir. Hükümün açık ifadesiyle, TKHK m. 48(5)'te yer alan kayıt tutma ve bilgileri paylaşma yükümlülüğüne ilişkin olarak tartışılan, aracılık edenin sorumluluğunun bedel tahsil etmesine bağlı olup olmadığı meselesi de çözülmüş olmaktadır. TKHK değişik m. 48 hükmünde aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğu belirlenirken sadece m. 48(6)d ile düzenlenen "teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden müteselsil sorumluluk" için bedel tahsil etme şartı aranmış, diğer hususlarda bu şartın arandığı anlamına gelecek bir ifade kullanılmamıştır. Böylece aracı hizmet sağlayıcının, teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülükler dışında kalan diğer yükümlülüklerinin ihlali halinde sorumlu tutulabilmesi için, satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil edip etmediğine bakılmayacaktır. Başka bir deyişle aracı hizmet sağlayıcı bu yükümlülüklerden, bedel tahsil etmesinden bağımsız olarak, satıcı/sağlayıcı ile müteselsilen sorumlu olacaktır<sup>34</sup>.

<sup>33</sup> Gereğede bu husus "aracı hizmet sağlayıcıların, satıcı veya sağlayıcılar ile olan sözleşmelerine uymaması nedeni ile bu maddede yer alan düzenlemelere aykırılığa neden olmaları durumunda, aykırılık teşkil eden her bir işlemde sorumlu oldukları" şeklinde ifade edilmiştir. <<https://www5.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem27/yil01/ss320.pdf>>, Erişim Tarihi 10 Mayıs 2022.

<sup>34</sup> Doktrinde aracılık edenlerin kayıt tutma ve gerektiğinde bilgileri paylaşma yükümlülüğünün satıcı/sağlayıcı adına bedel tahsil etmelerine bağlı olduğu düşüncesi, TKHK m. 48(5) hükmünün gerekçesi sebebiyle savunulmuştur (Çabri, s. 770; Uzun Kazmacı, s. 2811). Buna karşılık gerekçeyi dikkate almayan başka bir görüş aracılık edenlerin yükümlülüklerini bedel



### (1) Teslim veya ifaya ilişkin yükümlülükler

Mesafeli sözleşmelerde satıcı/sağlayıcının teslim veya ifaya ilişkin yükümlülükleri, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 16 ile belirlenmiştir. Buna göre satıcı veya sağlayıcının temel yükümlülüğü, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde edimini yerine getirmektir. Mal satışlarında, taahhüt edilen süre otuz günü geçemez<sup>35</sup>. Söz konusu yükümlülüğün yerine getirilmemesi halinde tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih durumunda satıcı/sağlayıcının, varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri, fesih bildirimini kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, kanuni faiziyle birlikte tüketiciye geri ödemesi, ayrıca tüketiciyi borç altına sokan kıymetli evrak ve benzeri belgeler mevcutsa bunları da iade etmesi gerekir. Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesi imkânsız hale gelirse, satıcı/sağlayıcı bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgi vererek, varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri, bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmek zorundadır. Malın stokta bulunmaması, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması niteliği taşımaz (Yönetmelik m. 16).

Kanun koyucu TKHK değişik m. 48(6)d hükmünde, aracı hizmet sağlayıcının, teslim ve ifaya ilişkin yükümlülüklerden, satıcı ve sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacağını düzenlemiştir. Müteselsil sorumluluk için aranan temel şart, aracı hizmet sağlayıcının satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesidir. Bedel tahsil etmeyip sadece satıcı ve sağlayıcı ile tüketicinin iletişime geçmesine aracılık eden ve esasen yer sağlayıcı niteliği taşıyan internet sitelerinin sorumlulukları, satıcı ve sağlayıcı ile aralarındaki sözleşme hükümleri çerçevesinde gerçekleşir<sup>36</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcının müteselsil sorumluluğunun istisnaları, “*mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar ile 11 inci ve 15 inci maddelerde yer alan hakların kullanımı*

---

tahsil etmelerinden bağımsız olarak değerlendirmiştir (İnceoğlu/Baş Süzel, s. 475 vd; Özbay Özdoğru, s. 60).

<sup>35</sup> Konuya ilişkin TKHK değişik m. 48(3) hükmünde yapılan değişiklikle niteliği itibarıyla farklılık arz edebilen ve tüketicilerin özel istek ve ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan malların tesliminin, tüketicinin bilgilendirilmesi ve onayı ile mesafeli sözleşmelerde genel kural olan otuz günde teslim veya ifa edilme yükümlülüğünden istisna tutulması düzenlenmiştir.

<sup>36</sup> Değişiklikten önceki TKHK m. 48(5) hükmünün gerekçesinde, aracılık edenlerin kayıt tutma yükümlülüğü de bedel tahsil etmelerine bağlanmıştır. TKHK ve Yönetmelik hükümlerinde sorumluluğu düzenlenen kişilerin, oluşturdukları sistem çerçevesinde satıcı veya sağlayıcıların mal ve hizmetlerinin uzaktan iletişim araçları ile tüketicilere ulaşmasına aracılık eden ve aynı zamanda satıcı ve sağlayıcı adına tüketiciden mal ve hizmetlerin bedelini tahsil eden kişiler olduğu hususunda bkz. Uzun Kazmacı, s. 2811.

*hariç olmak üzere*” ifadesiyle belirtilmiştir (TKHK değişik m. 48(6)d). Buna göre aracı hizmet sağlayıcının teslim ve ifaya ilişkin yükümlülüklerden satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu tutulabilmesi için tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında yapılan sözleşme gereği ödenmesi gereken bedelin, mal veya hizmetin ifası sonrası satıcı/sağlayıcıya aktarılmamış olması gerekir<sup>37</sup>. Aracı hizmet sağlayıcının müteselsil sorumluluğunun önüne geçen bir diğer husus, m. 11 ve m. 15 ile düzenlenen hakların kullanımınıdır<sup>38</sup>. Böylece tüketicinin ayıplı mal veya hizmet teslimi veya ifasıyla karşı karşıya kalması sebebiyle kendisine tanınmış olan seçimlik haklarını kullandığı durumlarda, artık aracı hizmet sağlayıcının TKHK değişik m. 48(6)d kapsamında sorumluluğundan bahsedilemez.

## (2) Cayma hakkına ilişkin yükümlülükler

Mesafeli sözleşmelerde tüketicinin cayma hakkı, TKHK m. 48(4) hükmünde düzenlenmiştir. Hükme göre tüketici, herhangi bir gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemediği sözleşmeden cayabilir. Bunun için on dört gün içinde, cayma hakkını kullandığına dair bildirimini satıcı veya sağlayıcıya yöneltmiş olması yeterlidir. Tüketicinin cayma hakkı hususunda bilgilendirildiğini ispat yükümlülüğü satıcı veya sağlayıcının üzerindedir. Bu bilgilendirme gerektiği şekilde yapılmadığı takdirde, hakkın kullanılması için tabi olunan on dört günlük süre sınırı ortadan kalkar. Her halde bu uzayan süre de cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer<sup>39</sup>.

<sup>37</sup> Bu husus 7392 sayılı Kanunun gerekçesinde “*bedel kendilerinde kaldığı sürece*” ifadesiyle belirtilmiş bulunmaktadır (<<https://www5.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem27/yil01/ss320.pdf>> Erişim Tarihi 10 Mayıs 2022).

<sup>38</sup> Tüketici malın ayıplı olduğunun anlaşılması halinde sözleşmeden dönme, bedelden indirim, ücretsiz onarım veya satılanın ayıpsız misliyle değiştirilmesini isteme seçimlik haklarından birini kullanabilir (TKHK m. 11). Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda ise tüketicinin hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini satıcıya karşı kullanması mümkündür (TKHK m. 15).

<sup>39</sup> Cayma hakkına ilişkin ön bilgilendirmenin yapılmadığı ancak tüketicinin cayma hakkının varlığından haberdar olduğu durumda, satıcının ön bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmemesinin sonuçlarına katlanması gerektiği, tüketicinin ön bilgilendirmenin yapılmamış olmasına dayanarak cayma hakkını on dört günlük süre geçtikten sonra kullanmasının hakkın kötüye kullanılması niteliği taşımayacağı yönünde bkz. Nafiye Yücedağ Göztepe, “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı”, *TAAD*, 7(27), 2016, s. 673; Ece Baş Süznel, “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Korunması: Cayma Hakkı”, *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 13(169-170), 2018, s. 268. Cayma hakkı süresinin uzamasının ciddi bir yaptırım, hatta bir özel hukuk cezası niteliği taşıdığı yönünde bkz. Baş Süznel, Cayma Hakkı, s. 268.

Cayma hakkının hukuki niteliği tartışmalıdır<sup>40</sup>. Bununla birlikte bunun bir geri alma hakkı olduğu, borçlandırıcı işlemi geriye etkili olarak sona erdirdiği anlaşılmaktadır<sup>41</sup>. Bu özelliklerinden hareketle cayma hakkı, “*yasanın korumak istediği belli bir kişiye bahsettiği, varması gerekli tek taraflı irade beyanıyla kullanılan, çok yönlü bozucu yenilik doğuran bir hak*” şeklinde tanımlanmıştır<sup>42</sup>. Gerçekten de tüketiciyi korumak amacıyla öngörülmüş bulunan söz konusu hak, kurulmuş ve sonuçlarını doğurmaya başlamış olan bir sözleşmenin tek taraflı olarak ortadan kaldırılmasına hizmet etmektedir; serbestçe kullanılır<sup>43</sup> ve sözleşme ile ortadan kaldırılamayacağı gibi kullanılmasından feragat edilmesi de mümkün değildir<sup>44</sup>.

Tüketicinin cayma hakkını kullanması, kurulmuş ve hükümlerini doğurmaya başlamış olan mesafeli sözleşmenin geçmişe etkili olarak ortadan kalkması ve taraflar arasındaki ilişkinin bir tasfiye ilişkisine dönüşmesi sonucunu doğurur. Böylece hem tüketici hem de satıcı/sağlayıcı bakımından, ifa edilmiş edimlerin iadesi yükümlülüğü meydana gelir. Bu husus Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 12 ve m. 13 hükümlerinde ayrıntılı olarak düzenlenmiştir. Buna göre tüketici, cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini yönelttiği tarihten itibaren on gün içinde, malı

---

<sup>40</sup> Mesafeli sözleşmelerde tüketicinin cayma hakkının, sözleşmeden dönme hakkının özel bir düzenlemesi olarak nitelendirilmesi için bkz. Savaş Bozbel / Murat Atalı, “Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanılması ve Ortaya Çıkan Hukuki Sorunlar”, *AÜEHFD*, IX(1-2), 2005, s. 456; Kuşuoğlu/Kalkan, s. 285. Bağımsız bir kavram niteliği taşımayan caymanın, dönmeden başka bir anlamı bulunmadığı yönünde bkz. Buz V, *Borçlunun Temerrüdünde Sözleşmeden Dönme*, 1. Bası, Yetkin Yayınları 1998, s. 70, dpn. 23. Esas olarak dönme hakkının hukuki niteliğini ve sonuçlarını belirlemeye yönelik olarak yapılmış tartışmaların cayma hakkının niteliğinin belirlenmesinde de yol gösterici olacağına dair bkz. Dönmez, s. 368. Tüketicie tanınan cayma hakkı ile tüketicinin sözleşmeden dönmek istediğinde herhangi bir ödeme yükümlülüğü kalmayacağı, bu hakkı sayesinde tüketicinin hiçbir gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemedi cayabileceği hususunda bkz. Ereğ, s. 529.

<sup>41</sup> Çabri, s. 761; İslamoğlu, s. 120.

<sup>42</sup> Yıldırım, s. 212; Nedim Meriç, “Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması ile Cayma Hakkının Kullanılmasına İlişkin 4077 Sayılı Kanunun Hükümlerinin TBK ve HMK Bakımından Değerlendirilmesi”, *İKÜHFD*, 12(1), 2013, s. 118.

<sup>43</sup> Tüketicinin cayma hakkını kötüye kullandığına dair iddiaların çok dar yorumlanması gerektiği yönünde bkz. Baş Süzel, Cayma Hakkı, s. 260. Cayma hakkının kötüye kullanılmasına ilişkin ayrıntılı değerlendirme için bkz. Siegfried Friesen, “Der Widerrufs-Joker im Fernabsatzgeschäft”, *Europäisches Wirtschafts- und Steuerrecht (EWS)*, 28(1), 2017, s. 29-35.

<sup>44</sup> Uzun Kazmacı, s. 2806; Yıldırım, s. 215, 228. Cayma hakkının kullanılmasının yalnızca ürünün iadesi suretiyle mümkün ve ispat edilmiş olduğunun kabul edilebileceği yönünde bkz. Meriç, s. 120.

satıcı/sağlayıcıya ya da onun yetkilendirdiği kişiye geri göndermek zorundadır<sup>45</sup>. Satıcı/sağlayıcı, malı kendisinin geri alacağına dair teklifte bulunabilir. Cayma süresi içinde malın işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullanılması halinde, meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan tüketici sorumlu olmaz<sup>46</sup>.

Cayma hakkının kullanılmasının satıcı/sağlayıcı için doğurduğu en önemli yükümlülük, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dahil olmak üzere, tahsil edilen tüm ödemelerin iadesi yükümlülüğüdür<sup>47</sup>. İadenin, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirim satıcı/sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden, tek seferde yapılması gerekir. Satıcının ön bilgilendirme kapsamında iade için bir taşıyıcı belirtmiş olması halinde tüketici malı bu taşıyıcı aracılığıyla göndermek zorundadır, aksi halde iadeye ilişkin masraflardan sorumlu olur. Ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcının belirtilmediği durumda ise tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez (Yönetmelik m. 12)<sup>48</sup>.

Kanun koyucu TKHK değişik m. 48(6)d hükmü ile satıcı/sağlayıcı için öngörülmüş olan yükümlülüklerden aracı hizmet sağlayıcının da sorumlu tutulabilmesinin önünü açmış bulunmaktadır. Hükme göre aracı hizmet sağlayıcının

<sup>45</sup> 2011/83 no'lu Direktif uyarınca cayma halinde geri gönderim masraflarına kural olarak tüketici katlanır. Bu tür bir düzenlemenin cayma hakkının kötüye kullanımını engelleyeceği, ayrıca geri gönderim masraflarına her halde katlanmak zorunda olan satıcının bu maliyeti ürün fiyatına yansıtmasının önüne geçilmesini sağlayacağı yönünde bkz. Mesut Serdar Çekin, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmelere Dair Düzenlemelerin AB Hukukuyla Uyumluluğu, Uygulamada Yaşanan Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri", *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 13(161-162), 2018, s. 46.

<sup>46</sup> Tüketiciden olağan kullanım sebebiyle herhangi bir tazminat talebinin mümkün olmadığına dair bkz. Avcı Braun, s. 38. Tüketicinin malı doğasını, işleyişini ve niteliklerini anlamak amacıyla incelemesi halinde sorumluluğunun doğmayacağı, ancak bunun ötesindeki kullanımlar bakımından sorumlu olmayacağı kabulünün cayma hakkının amacıyla çelişkili bir sonuca yol açacağı, tüketicinin malı mağazada satın alacak olsaydı inceleyebileceği ölçünün ötesindeki kullanımlardan sorumlu tutulması gerektiği yönünde bkz. Yücedağ Göztepe, s. 679; Baş Süzel, Cayma Hakkı, s. 296. Bir yandan tüketiciye cayma hakkı verilirken diğer yandan tüketicinin maldaki değer azalmalarından sorumlu tutulmayacağı belirtilmesinin, cayma hakkının amacı dışında kötüye kullanılmasına davetiye çıkarmak anlamına geleceği yönünde bkz. Bozbel/Atalı, s. 472.

<sup>47</sup> 2011/83 no'lu Direktif, cayma hakkının kullanılmasına rağmen ürün kendisine ulaşmadığı veya ürünün gönderildiği belgelenmediği takdirde satıcıya bedelin iadesini ret imkanı vermektedir. Türk hukukunda da benzer düzenlemenin yapılması gerektiği yönünde bkz. Çekin, s. 47.

<sup>48</sup> Uygulamada ön bilgilendirmede iade için bir taşıyıcı belirtilmediği takdirde mal, tüketicinin seçtiği taşıyıcı ile "karşı ödemeli" olarak gönderilmektedir. Bkz. Kuşoğlu/Kalkan, s. 283.

sorumluluğu, öncelikle ancak satıcı ve sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi halinde söz konusu olabilir. Aracı hizmet sağlayıcının uzaktan pazarlama sistemi işleterek tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmiş olması, sözleşmenin kurulması ve ifasında gerekli iletişimin bu uzaktan pazarlama sistemi üzerinden sağlanması, sorumluluk için yeterli değildir. İkinci olarak aracı hizmet sağlayıcı, yukarıda zikredilen yükümlülüklerin yerine getirilmesinden, tek başına değil, satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.

#### **f. Kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlara ilişkin yükümlülükler**

Aracı hizmet sağlayıcı sıfatıyla mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık edenlerin satışları artırmak amacıyla belirledikleri mal veya hizmetlere ilişkin olarak kampanyalar düzenlemeleri, promosyonlu veya indirimli satışlar yapmaları mümkündür. Kural olarak bu uygulamaların satıcı/sağlayıcının bilgisi ve onayı dahilinde gerçekleşmesi gerekir, zira hem tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulacak sözleşmenin bedel gibi asli unsurları bu uygulamalardan doğrudan etkilenebilir hem de uygulamalar amacına ulaşır da satışlar arttığında, durumdan habersiz ve hazırlıksız olan satıcı/sağlayıcı, talebi karşılamakta güçlük çekebilir. Bununla birlikte aracı hizmet sağlayıcının satıcı/sağlayıcının onayı olmaksızın kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlar düzenlemiş olması halinde, bu kapsamda akdedilen sözleşmelerin geçerliliğini hedef alan bir yaptırım uygulanması, tüketicinin zarara uğramasına yol açacağından, kanunun amacına uygun değildir. Bu noktada kanun koyucu, tüketiciyi doğrudan, satıcı veya sağlayıcıyı ise dolaylı olarak korumuş ve söz konusu satışlardan doğan sorumluluğun, aracı hizmet sağlayıcıya ait olacağını düzenlemiştir. Böylece uygulamada sıklıkla karşılaşılan tedarik edememe, stok yetersizliği gibi sebeplerle sözleşmenin ifa edilmemesi durumuyla karşı karşıya kalan tüketiciye, bu sonucun doğumuna yol açan aracı hizmet sağlayıcıya başvurma imkanı tanınmış olmaktadır. TKHK değişik m. 48(6)e hükmü uyarınca aracı hizmet sağlayıcı, *“satıcı veya sağlayıcı onayı olmaksızın düzenlediği kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlarda, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden”* sorumludur. Buradaki sorumluluk, tek başına, birinci dereceden sorumluluk niteliği taşır.

## **2. Aracı Hizmet Sağlayıcının Sorumluluğunun Muhatabı ve Niteliği**

### **a. Aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğunun muhatabı**

Aracı hizmet sağlayıcı ile satıcı/sağlayıcı ve tüketici arasında farklı sebeplere dayanan iki ayrı hukuki ilişki bulunmaktadır. Bunlardan ilki, aracı hizmet sağlayıcının satıcı/sağlayıcı ile akdettiği sözleşmeye dayanır. Bu sözleşme, aracı hizmet sağlayıcının, satıcı/sağlayıcıya, oluşturduğu uzaktan pazarlama sistemini kullanarak mal veya hizmetlerini satışa sunma imkanı tanıdığı ve bunun karşılığında

götürü bir bedel veya komisyon aldığı, sürekli borç ilişkisi doğuran, isimsiz bir sözleşmedir<sup>49</sup>. Aracı hizmet sağlayıcının bu sözleşmeden kaynaklanan sorumluluğu, esas itibarıyla satıcı/sağlayıcıya karşıdır<sup>50</sup>.

Aracı hizmet sağlayıcı ile tüketici arasındaki hukuki ilişki ise çoğu kere tüketicinin satıcı/sağlayıcı ile bir mesafeli sözleşme akdetmeden önce tarafı olduğu üyelik sözleşmesi sebebiyle kurulmaktadır<sup>51</sup>. Üyelik sözleşmesi, çerçeve sözleşme niteliği taşır ve hem aracı hizmet sağlayıcı hem de tüketicinin, uzaktan pazarlama sisteminin kullanılmasına ilişkin hak ve yükümlülüklerini düzenler. Tüketici ile arasında bir üyelik sözleşmesi kurulmuş olması, bu yönde bir garanti taahhüdü söz konusu olmadıkça, aracı hizmet sağlayıcının, tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında kurulacak mesafeli sözleşmenin ihlalinden sorumlu tutulabileceği anlamına gelmez, zira aracı hizmet sağlayıcı mesafeli sözleşmenin tarafı değildir. Bununla birlikte TKHK değişik m. 48(6) hükmü, aracı hizmet sağlayıcıyı tüketicinin talep ve bildirimlerini iletip takip edebilecekleri bir sistemin kurulması ve açık tutulması ile yükümlü kılmış, tüketiciye ön bilgilendirme yapılmasından, ön bilgilendirmenin teyidi ve ispatından, ön bilgilendirmedeki eksikliklerden, kayıt tutulması ve gerektiğinde bu bilgilerin paylaşılmasından, aracılık sözleşmesine aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcıların bu madde hükümlerine aykırı davranmasına sebep oldukları işlemlerden, satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden, satıcı veya sağlayıcı onayı olmaksızın düzenlediği kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlarda sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden, sorumlu tutmuştur.

<sup>49</sup> Inceoğlu/Baş Süzel, s. 479; Özbay Özdoğru, s. 66.

<sup>50</sup> Aracılık edenin satıcı/sağlayıcı ile arasındaki sözleşme gereği yürüttüğü aracılık faaliyetinin gereği olarak uzaktan pazarlama sistemini kurarak işletmekle yükümlü olduğu, sistemin teknik hakimiyeti kendisinde bulunduğundan satıcı/sağlayıcının uzaktan pazarlama sistemi üzerinden yerine getirmesi gereken yükümlülüklerin aracılık eden tarafından üstlenilmesinin bu sözleşmenin örtülü içeriğinde mevcut bulunduğu, aracılık edenin satıcı/sağlayıcı adına üstlendiği bu yükümlülüklerin TKHK ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında öngörülen tüketiciyi koruyucu önlemlerin sağlanmasına ilişkin olduğu yönünde bkz. Özbay Özdoğru, s. 67. Nitekim kanun koyucu TKHK değişik m. 48(6) hükmünde bu önlemlerin alınmasından aracı hizmet sağlayıcıyı da satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu tutmuştur.

<sup>51</sup> Doktrinde aracı hizmet sağlayıcı ile tüketici arasındaki hukuki ilişkinin ayrıca bir üyelik sözleşmesinin varlığına bağlı olmadığı, uzaktan pazarlama sistemi üzerinden kurulan her bir mesafeli sözleşme ile birlikte taraflar arasında münferit bir sözleşme ilişkisinin doğduğu, tüketicinin mesafeli sözleşmeyi kurarak aracılık edeni mesafeli sözleşmenin kuruluş ve ifasına kendisini temsilen hareket etmek ve bu kapsamda tüketicinin talep ve bildirimlerini satıcı/sağlayıcıya aktarmak hususunda yetkilendirdiği de ileri sürülmüştür. Bkz. Özbay/Özdoğru, s. 46.

Aracı hizmet sağlayıcının TKHK değişik m. 48(6) hükmüyle düzenlenen sorumluluğu, tüketiciye karşıdır. Kanun koyucu, aracı hizmet sağlayıcı ile tüketici arasında bir üyelik sözleşmesi kurulmuş olup olmamasını dikkate almaksızın, tüketicinin korunmasını amaçlayan bir dizi yükümlülüğünü ihlal ettiği takdirde, aracı hizmet sağlayıcının, belirlenen durumlarda satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsilen, sorumlu olacağını hükme bağlamış bulunmaktadır.

#### **b. Aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğunun niteliği**

Aracı hizmet sağlayıcının TKHK değişik m. 48(6) hükmü gereği tüketiciye karşı sorumluluğu, tüketiciye ön bilgilendirme yapılması, teyidi ve ispatı ile teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülükler bakımından satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsil sorumluluk niteliği taşır. Buna karşılık hükümde belirlenen diğer yükümlülüklerin ihlalden, aracı hizmet sağlayıcı birinci dereceden ve tek başına sorumludur.

#### **SONUÇ**

Kanun koyucu, 7392 sayılı Kanununun 7. maddesiyle, TKHK m. 48 hükmünde, yayımı tarihinden altı ay sonra (1/10/2022) yürürlüğe girmek üzere, önemli değişiklikler yapmıştır. Bu değişiklikler, esas olarak tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık edenlerin yükümlülükleri ve sorumluluğu hakkındadır. Yeni düzenlemede “*aracılık edenler*” yerine “*aracı hizmet sağlayıcılar*” ifadesi kullanılmış ve böylece Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun m.2-d hükmünde yer alan terminoloji ile paralellik sağlanmış, doktrinde yapılan tanımlara da kısmen kanuni dayanak oluşturulmuştur.

İlgili hükümde yapılan tek değişiklik terminolojiye ilişkin değildir. TKHK m. 48(5) hükmünün önceki versiyonunda, satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlerin kaydını tutarak talep halinde bunları ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlü kılınan ve satıcı/sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden sorumlu olacakları belirtilen “*aracılık edenler*”in tüketiciye yönelik yükümlülüklerinin kapsamı genişletilmiş ve m.48’e eklenen altıncı fıkra ile bir kısmı satıcı ve sağlayıcı ile müteselsilen olmak üzere yeni sorumluluklar detaylı biçimde düzenlenmiştir. Hükme göre aracı hizmet sağlayıcı, tüketicinin talep ve bildirimlerini iletip takip edebileceği bir sistemin kurulması ve açık tutulması ile yükümlüdür. Bu temel yükümlülüğe ek olarak tüketiciye ön bilgilendirme yapılmasından, ön bilgilendirmenin teyidi ve ispatından, ön bilgilendirmedeki eksikliklerden, kayıt tutulması ve gerektiğinde bu bilgilerin paylaşılmasından, aracılık sözleşmesine aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcıların bu madde hükümlerine aykırı davranmasına sebep oldukları işlemlerden, satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden, satıcı veya sağlayıcı onayı olmaksızın düzenlediği kampanyalı,

promosyonlu veya indirimli satışlarda sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden de aracı hizmet sağlayıcı sorumlu tutulmuştur. Bu sorumluluğun muhatabı, satıcı/sağlayıcı ile mesafeli sözleşme akdeden tüketicidir.

Aracı hizmet sağlayıcının TKHK değişik m. 48(6) hükümü gereği tüketicie karşı sorumluluğu, tüketicie ön bilgilendirme yapılması, teyidi ve ispatı ile teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülükler bakımından satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsil sorumluluk niteliği taşır. Buna karşılık hükümde belirlenen diğer yükümlülüklerin ihlalinden, aracı hizmet sağlayıcı birinci dereceden ve tek başına sorumludur.



## KAYNAKÇA

- Baş Süzel E, “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü”, *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(2), 2018, s. 339-369. (“Ön Bilgilendirme”)
- Baş Süzel E, “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Sonra Korunması: Cayma Hakkı”, *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 13(169-170), 2018, s. 257-307. (Kısaltılmışı: “Cayma Hakkı”)
- Bozbel S/Atalı M, “Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanılması ve Ortaya Çıkan Hukuki Sorunlar”, *AÜEHFD*, IX(1-2), 2005, s. 451-474.
- Avcı Braun C, “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler”, *YÜHFD*, XII(2), 2015, s. 17-45.
- Busch C, “Effektiver Verbraucher-Schutz im Online-Handel: Verantwortung und Haftung von Internetplattformen”, *Verbraucherzentrale Bundesverband*, 22 November 2019, <[https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv\\_gutachten\\_verbraucherrechtliche\\_plattformhaftung.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf)> Erişim Tarihi 7 Mayıs 2022.
- Buz V, *Borçlunun Temerrüdünde Sözleşmeden Dönme*, 1. Bası, Yetkin Yayınları 1998.
- Can M Ç, “Yargıtayın ‘Çiçek Sepeti’ Kararı Perspektifinde Elektronik Ticarete Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Sorumluluğuna İlişkin Değerlendirmeler”, *Prof. Dr. Rıza AYHAN’a Armağan*, Cilt I, Yetkin Yayınları 2022, s. 683-709.
- Çabri S, *6502 Sayılı Kanun’a Göre Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, 1. Bası, Adalet Yayınevi, 2016.
- Çekin M S, “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmelere Dair Düzenlemelerin AB Hukukuyla Uyumluluğu, Uygulamada Yaşanan Bazı Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 13(161-162), 2018, s. 37-58.
- Dönmez Z, “2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku’na Yansımaları”, *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(1), 2016, s. 351-380.
- Durak Y, “Güven Sorumluluğu ve Culpa in Contrahendo”, *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 25(1), 2017, s. 239-288.
- Erek G, “6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı”, *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 18(1), 2019, s. 517-536.

- Friesen S, “Der Widerrufs-Joker im Fernabsatzgeschäft”, *Europäisches Wirtschafts- und Steuerrecht (EWS)*, 28(1), 2017, s. 29-35.
- İnceoğlu M/Baş Süzel, E, “Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketicie Karşı Sorumluluğu (TKHK m.48/f.5)”, *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 15(89-190), 2020, s. 475-491.
- İslamoğlu G, “Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı”, *Terazi Hukuk Dergisi*, 13(145), 2018, s. 115-124.
- Kuğuoğlu D/Kalkan N, “Mesafeli Sözleşmeler”, *İstanbul Barosu Dergisi*, 90(4), 2016, s. 269-290.
- Meriç N, “Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması ile Cayma Hakkının Kullanılmasına İlişkin 4077 Sayılı Kanunun Hükümlerinin TBK ve HMK Bakımından Değerlendirilmesi”, *İKÜHFD*, 12(1), 2013, s. 103-124.
- Özbay Özdoğru Z, *İnternet Ortamında Faaliyet Gösteren Aracılık Edenlerin Mesafeli Sözleşmeden Dolayı Tüketicie Karşı Sorumluluğunun Şartları*, 1. Bası, On İki Levha Yayınları, 2022.
- Sert Sütçü S, “Mesafeli Sözleşmelerin Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketici Hukuku Bağlamında Sorumluluğunun Belirlenmesi”, *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4(1), 2021, s. 276-287.
- Terzi S, “Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Sonuçları”, *Terazi Hukuk Dergisi*, 12(129), 2017, s. 132-139.
- Topaloğlu M, “Mesafeli Sözleşmeler”, *Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2(3), 2016, s. 13-50.
- Uzun Kazmacı Ö, “İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması”, *Prof. Dr. Cevdet Yavuz’a Armağan, MÜHFHAD*, 22(3), 2016, s. 2791-2818.
- Yıldırım A, *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, 1. Bası, On İki Levha Yayınları, 2009.
- Yücedağ Göztepe N, “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı”, *TAAD*, 7(27), 2016, s. 667-690.