

ONARIM BORCUNUN İFA EDİLMESİ*

Arş. Gör. Bayram ASLAN**

PERFORMANCE OF AN OBLIGATION TO REPAIR

ÖZ

Bu makalede onarım borcunun ifa edilmesi konusu incelenmiştir. Onarım borcunun konusu, onarımın tarafları, onarım yeri, zamanı ve onarıma ilişkin masraflar üzerinde durulmuştur. Onarımın tarafları satıcı ile tüketiciden ibaret değildir. Özellikle tüketici kavramı kapsamına, mesleki ve ticari faaliyet dışında, kullanan ve yararlanan herkes girmektedir. Satıcı ise üretici ve ithalatçı ile birlikte ayıplı maldan sorumludur. Onarım yerine ilişkin olarak TKHK'nın 58. maddesi gereğince yetkili servis istasyonlarının kurulması gerekir. Servis istasyonlarında profesyonel kişilerce onarım işlemi ifa edilmelidir. Ayıplı malların

* **Yayın Kuruluna Ulaştığı Tarih:** 16.05.2017

Kabul Edildiği Tarih: 24.05.2017

** Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Hukuk Anabilim Dalı Araştırma Görevlisi

E-mail Adresi: bayramaslan@gazi.edu.tr

ORCID ID: 0000-0001-9759-9029

birçoğunda, 29029 Resmi Gazete Sayılı Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğine göre, azami tamir süresi 20 işgünüdür. Sorumlular bu süreyi ihlal ederse tüketici diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Ayrıca onarım işleminin uzun sürmesi halinde tüketicinin mağdur olmaması için ayıplı malın muadili olan malın tüketiciye teslim edilmesi gerekir. Onarım borcu ücretsiz olarak ifa edilir. Satıcı veya diğer sorumlular, tüketiciden herhangi bir gerekçeyle onarım işlemi için bedel isteyemezler. Kullanım hatası, tüketici açısından; tüketicinin onarım haklarının kısıtlanmasını sağlayan bir ölçüttür. Bu kurumun, satıcının veya ilgili kişilerin, her olayda sorumluluktan kurtulmasını sağlayabildiği bir kurtarıcı kimliğine bürünmemesini, açıklığa kavuşturmak gerekir. Aksi halde tüketicinin sahip olduğu hakları kullanması konusunda aşılmaz bir engel oluşur ve bu durum tüketiciyi mağdur eder.

ANAHTAR KELİMELEER: Onarım, Ayıplı Mal, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Yetkili Servis İstasyonu, Ücretsiz Onarım Hakkı.

ABSTRACT

The subject of performing an obligation of repair has been examined in this article. The subject of obligation of repair, parties of repair, repair place, period and costs of repair are discussed. The parties of the repair are not just seller and costumer. Especially, everyone who uses and utilizes it (except professional and commercial activities) is in the context of the consumer concept. The seller is responsible with the manufacturer and the importer for defective goods. Accordance with Article 58 of the Law on Costumer Protection, authorized service stations must be installed in respect of the repair place. Repair procedure should be performed by professional personnel at service stations. The maximum repair period is 20 business days in most of the

defective goods. The consumer is free to exercise other rights of choice if the responsible persons violates this period. Also, if the repair process takes a long time, the equivalent of the defective goods must be delivered to the costumer so that the costumer hold harmless. Obligation of repair is performed free of charge. The seller or other responsible parties can not ask price from the costumer for any reason for repair procedure. Usage error is a criteria that, for consumers, restrains consumer's right to repair. It is necessary to clarify that this concept does not assume the identity of a rescuer which enables the seller or related persons to be free from liability in every case. Otherwise, there is an insuperable obstacle about using the rights that the consumer has and this situation causes the consumer to be aggrieved.

KEYWORDS: *Repair, Defective Goods, Law on Consumer Protection, Authorized Service Station, The Right to Free of Charge by Repair.*

GİRİŞ

Tüketicinin satın aldığı bir malın ayıplı çıkması günlük hayatın akışında sıradan bir durumdur. Satın alınan malın ayıplı çıkması durumunda, tüketicilerin birçoğu hangi haklara hangi şartlar altında sahip olduğunu bilmemektedir. Örneğin, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 11. maddesinin 4. fıkrasına göre, onarım talep edildikten sonra satıcı, onarım yükümlülüğünü en fazla otuz iş günü içerisinde ifa etmek zorundadır. Onarımdan sonra malın tekrar arızalanması durumunda ise tüketici diğer seçimlik haklara başvurabilir. Seçimlik hakkın kullanılmasından doğan tüm masraflar satıcı tarafından karşılanır. Bu haklar gibi, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da getirilen hükümler, satıcılar tarafından ihlal edilebilmekte ve tüketicilerin büyük bir çoğunluğu da haklarını

aramamaktadır. Bu olumsuz şartların değişmesi ve tüketicilerin bilinçlenmesi adına akademisyenlerin bu yönde çalışmalar ortaya koyması büyük önem arz etmektedir.

Bu makalede, onarım borcunun ifa edilmesi konusu incelenmekte; onarım borcunun konusu, onarımın tarafları, onarım yeri, zamanı ve onarıma ilişkin masraflar üzerinde durulmaktadır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ve yönetmeliklerde tüketiciye tanınan haklar ayrıntılı şekilde ele alınarak tüketicilerin bilinçlendirilmesi amaçlanmaktadır.

I. ONARIM BORCUNUN KONUSU

Her borç ilişkisi, belirli bir edimi ya da edimleri içerir. Borcun içeriğini ve konusunu edim oluşturur. Öğretide¹ yapılan tanıma göre edim, borç ilişkisine dayanarak alacaklının borçludan talebe yetkili olduğu, borçlunun da yerine getirmek zorunda olduğu davranıştır. Alacak hakkının konusunu, borçlunun edimi oluşturur. Borcun konusuna ilişkin olarak yapılan bu açıklamalardan hareketle, onarım borcunun konusu da tespit edilebilir. Şöyle ki; satım konusu ayıplı mala ilişkin onarım borcunun

¹ EREN Fikret, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Yetkin Yayınevi, Ankara, 2017, s. 96. Ayrıca bkz. KILIÇOĞLU Ahmet M., *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Turhan Kitabevi, Ankara, 2016, s. 4; ANTALYA Gökhan, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt 1*, Legal Yayıncılık, İstanbul, 2015, s. 47; İNAN Ali Naim/YÜCEL Özge, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2014, s. 92; KOCAYUSUFPAŞAOĞLU Necip/HATEMİ Hüseyin/SEROZAN Rona/ARPACI Abdülkadir, *Borçlar Hukuku Genel Bölüm*, Cilt 1, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2014, s. 33; REİSOĞLU Sefa, *Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Beta Yayınları, İstanbul, 2012, s. 296.

konusunu, maldaki ayıp veya ayıpların giderilmesi amacı kapsamında iş görme edimi oluşturur².

Edim kavramı, çift anlamlı bir kavram olarak nitelenebilir. Şöyle ki edimin; ilke olarak edim fiili anlamına gelmesine karşın, edim sonucunu ifade ettiği durumlar da söz konusudur³. Onarım borcunun konusu ise, esas olarak bir edim sonucunu ifade etmektedir. Çünkü onarım borcu, satım konusu malın ayıpsız olarak tüketiciye teslim edilmesiyle ifa edilmiş sayılan bir borçtur. Burada, onarım borcunun nasıl ve kim tarafından yerine getirildiği, kural olarak tüketici açısından önem taşımaz.

Onarım borcunun konusuna ilişkin olarak bir diğer nitelendirme ise, onun bir iş görme edimi olmasıdır. İş görme edimi öğretide,⁴ borçlunun bedeninden veya fikrinden kaynaklanan bir güç ve emek sarf etmek suretiyle yerine getirmek zorunda olduğu edim şeklinde tanımlanmaktadır. Bununla birlikte kişisel edim olarak da isimlendirilir. İş görme edimi, borçlunun kişiliğine bağlı ve borçlunun kişiliğine bağlı olmayan olarak ikiye ayrılır⁵. Onarım borcu da diğer iş görme edimlerinde olduğu gibi, onarımı yapacak olan kişinin bedeninden veya fikrinden kaynaklanan bir güç ve emeğin sarf edilmesini gerektirir. Onarımı birçok durumda, ayıplı mala ilişkin teknik bilgiye sahip olan kişiler ifa eder. Yani borcun ifası için fikri bir emek sarf edilir. Yine bu noktadan hareketle, bu iş görme edimi, borçlunun kişiliğine bağlı olmayan iş görme

² ARBEK Ömer, *Satım Konusu Ayıplı Malın Tamir Edilmesi*, Yetkin Yayınevi, Ankara, 2005, s. 201.

³ Eren, s. 96; Antalya, s. 49; Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/Serozan/Arpacı, s. 33.

⁴ Eren, s. 105; Kılıçoğlu, s. 5; Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/Serozan/Arpacı, s. 35; Antalya, s. 50.

⁵ Eren, s. 105.

edimlerindenidir. Edimin kim tarafından ifa edildiğinin tüketici bakımından bir önemi yoktur.

Onarım borcunun konusu niteliği itibariyle bir iş görme edimi olduğu gibi edim türleri bakımından olumlu ve yapma edimi niteliğine de sahiptir. Olumlu edimde borçlu, bir faaliyette bulunmak zorundadır. Bu faaliyet yapma ya da verme şeklinde olur⁶. Onarım borcunun konusunda ise yapma faaliyeti içeren olumlu bir davranış söz konusudur.

Onarım borcunun konusu niteliği itibariyle bir iş görme edimi olduğu için, diğer iş görme edimlerinde de görüldüğü üzere, borç yerine getirilirken bazı masrafların yapılması gerekir. Bu durum, onarım isteme hakkını diğer seçimlik haklardan ayıran bir özelliktir. Onarım borcunun ifası için; teknik bilgiye sahip bir uzmanın çalıştırılması, bozulmuş olan malzemelerin değiştirilebileceği kullanılmamış ve sağlam malzemelerin bulunması, karmaşık ve zor tamir işlemleri için sürekli kullanılabilen makinelerin bulunması gibi bazı şartlar gerekebilir.

Onarım borcu, bir iş görme edimi olduğu için, alacaklı tarafından borçludan talep edilmesi için bir edimin tüm unsur ve şartlarını taşıması gerekir. Bu unsurlar ve şartlar ise öğretide⁷ sayılmıştır. Buna göre edim; hukuken korunan bir menfaat olmalıdır, imkansız olmamalıdır, emredici hukuka aykırı olmamalıdır, genel ahlaka-kamu düzenine-kişilik haklarına aykırı olmamalıdır, belirli veya belirlenebilir olmalıdır.

⁶ Eren, s. 102; Kılıçoğlu, s. 5; Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/Serozan/Arpacı, s. 35; Antalya, s. 50.

⁷ Eren, s. 99; Kılıçoğlu, s. 8; Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/Serozan/Arpacı, s. 38 vd.; Antalya, s. 47- 48.

Onarım borcunun konusuna ilişkin olarak bu temel unsur yanında (satım konusu maldaki ayıp veya ayıpların giderilmesi), onarılmış malın tüketiciye teslim edilmesi de ikinci bir unsur olarak değerlendirilebilir⁸. Çünkü tüketiciye onarılmış olarak teslim edilmeyen bir malın, borçlu tarafından onarılmış olup olmamasının tüketici açısından bir önemi yoktur. Borcun konusuna ilişkin bu unsurun niteliği ise olumlu edim türleri arasında verme edimi olarak belirtilebilir.

II. ONARIMIN TARAFLARI

A. Onarımı İsteyebilecek Kişiler

Onarımı isteyebilecek kişi, öncelikle tüketicidir. Tüketici, TKHK m. 3/(k)'da, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanır. Özellikle satım sözleşmeleri açısından değerlendirildiğinde, sözleşmeye konu malı satın alan, kullanan veya yararlanan kişiye tüketici denilebilir. Bu tanımdan hareketle tüketici kavramı, malı fiilen veya hukuken satın alan dışında, bu malı kullanan veya bu maldan yararlanan kişileri de kapsar⁹.

⁸ Arbek, s. 201.

⁹ KARA İlhan, *Tüketici Hukuku*, Engin Yayınevi, Ankara, 2015, s. 720. Öğretide mülga kanun zamanındaki hükümlerden hareketle, tüketici kavramı yerine tüketici sözleşmeleri kavramı tanımlanmış ve genel olarak kabul görmüştü. Bu tanıma göre, “*Tüketici sözleşmeleri, girişimciler ile gerçek ya da tüzel kişi tüketiciler arasında gerçekleştirilen ve girişimcilerin kendi işletmesel faaliyetleri çerçevesinde, tüketicilerin nihai özel ihtiyaçlarını karşılamak üzere bir malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmetin sağlanmasını, tüketicilerin ise bir bedel ödemeyi yükümlendikleri sözleşmelerdir.*”, ayrıntılı bilgi için bkz. OZANOĞLU Hasan Seçkin, *Tüketici Sözleşmeleri Kavramı*,

Tüketici kavramı bu şekilde nitelendirilip de bir malın ayıplı olduğu anlaşıldığı takdirde; malı satın alanla birlikte malı kullanan veya maldan yararlanan kişilerin de ayıptan doğan haklarını kullanabileceği sonucu çıkmaktadır. Eğer bu kişiler malı devralmışlarsa¹⁰, onarım isteme hakkına da sahip olduğu kabul edilmelidir. Özellikle ayıptan dolayı, malı kullanan ve maldan yararlananların bir zarar görmesi halinde bu kişiler, satıcı veya diğer ilgililerden tazminat talep edebilir. Yargıtay'ın yerleşik uygulaması da bu yöndedir¹¹. Ayrıca tüketici, satın aldığı bir malı aile fertlerine veya yakın arkadaşlarından birine hediye edebilir. Bu durumda da malı hediye alan kişi, ayıptan doğan tüm haklarını özellikle onarım isteme hakkını, aynen malı kendisi satın almış gibi satıcı veya diğer sorumlulara karşı kullanma hakkına sahip olmalıdır¹².

Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2001, C. 50, S. 1, s. 65.

- ¹⁰ “Özellikle iki tarafa borç yükleyen sözleşmelerde tarafların her biri hukuki bir duruma sahiptir. Bu durum, alacak ve borç yanında def'i hakları ile yenilik doğuran hakları da kapsar. Sözleşmenin üstlenilmesinde sözleşmeyi üstlenen kişi, yerine geçtiği tarafın hukukî durumunu da kazanır.”, Eren, s. 1280. Günümüzde uygulamada da bunun örnekleri görülmektedir. Örneğin, telefonu satıcıdan alan kişi, bir başkasına devretmektedir. Devralan kişi de, telefonun arızasına ilişkin olarak satıcıya ya da üreticiye başvurabilmektedir. Böyle durumlarda yetkili servis istasyonları faturanın varlığını yeterli görmekte bazen fatura bile aramamaktadır.
- ¹¹ Kara, s. 720. Yargıtay kararları için bkz. YHGK, 10.06.2015, E. 2013/7-2457, K. 2015/1538; YHGK, 23.05.2014, E. 2013/13-2166, K. 2014/709; YHGK, 13.02.2013, E. 2012/13-1220, K. 2013/239, www.kazanci.com, Erişim Tarihi: 23.05.2017.
- ¹² Kara, s. 721.

Onarımı ve diğer ayıptan kaynaklanan hakları, kimlerin isteyebileceğine dair birkaç örnek verilebilir. Tüketici kendisine ait olan cep telefonunu, kullanmak üzere yakın arkadaşına verdiğinde, arkadaşının kullanması sırasında telefon arızalanabilir veya bataryası patlayabilir. Eğer telefonda bir arıza meydana gelirse, tüketicinin arkadaşı da tıpkı tüketici gibi, onarım isteme hakkını kullanabilir. Bunun dışında tüketicinin arkadaşının, telefonun bataryasının patlaması ve bundan zarar görmesi halinde, tıpkı tüketici gibi seçimlik haklarından birisini kullanması ve bununla birlikte görmüş olduğu zararın tazminini ilgili kişilerden istemesi de mümkündür. Aynı şekilde tüketici tarafından satın alınan bir otomobil kısa süreliğine bir arkadaşına emanet verilmiş olabilir. Tüketicinin arkadaşının bir başka kişiyle birlikte otomobille seyahati sırasında, otomobildeki üretimden kaynaklanan fren arızası nedeniyle aracın devrilmesi sonucu, ağır yaralanan üçüncü kişi de satıcı ve diğer sorumlulara karşı, ayıptan doğan haklarını ve özellikle de tazminat isteme hakkını kullanabilir¹³.

Ayıplı malı kullanan ve yararlanan kişiler, ayıptan doğan seçimlik haklarını ve özellikle onarım isteme hakkını kullanabilirler. Hatta bu malın sebebiyet verdiği zararlardan

¹³ Kara, s. 721. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun vermiş olduğu bir kararda, alışveriş için markete giren bir anne ve çocuk markette gezerken, mankenin düşmesi sonucunda çocuk yaralanmış ve zarara uğramıştır. Anne de çocuğuyla birlikte yaşadıkları bu olaydan dolayı manevi zarara uğradığını ve bu zararların TKHK kapsamında tazmin edilmesi gerektiğini belirtmiştir. YHGK verdiği kararda, ortada bir satım sözleşmesi olmasa da maldan ya da hizmetten yararlanmanın da kişinin tüketici sayılması için yeterli olduğunu belirtmiştir. Karar için bkz. YHGK, 13.02.2013, E. 2012/13-1220, K. 2013/239, www.kazanci.com, Erişim Tarihi: 23.05.2017.

dolayı seçimlik haklarla birlikte, maddi ve manevi tazminat da talep edebilirler. Sözleşmenin karşı tarafı olan kişi, tazminat talep eden kişinin sözleşmeye taraf dahi olmadığını belirterek dava açılmayacağını, bu kişinin tüketici olarak kabul edilmeyeceğini iddia ederek husumet itirazında bulunamaz. Satıcı veya ayıplı mal nedeniyle TKHK tarafından sorumlu tutulan kişilerin, bu şekilde yapacakları savunmaya itibar edilmez. Çünkü doğrudan TKHK m. 3/(k) bendinde yapılan tanımda, tüketici kavramı bu şekilde nitelendirilmekte ve kavramın kapsamı geniş tutulmaktadır¹⁴.

B. Onarımın İstenilebileceği Kişiler

Günümüzün iş bölümüne dayalı ekonomilerinde, satım zincirinde, satıcı ile üretici arasında toptancı, ithalatçı, bayii gibi birden fazla halka bulunmaktadır. Son halka ise tüketici ile kurulan satım sözleşmesi olmaktadır. Sözleşme hukukunun en temel ilkesi nisbilik ilkesidir,

¹⁴ Kara, s. 721. Benzer bir görüş olarak; tüketici sözleşmesinin tarafı olan kişi yanında, onun ailesi, misafirleri, mal veya hizmeti kullanan veya yararlanan tüm çevresinin tüketici kavramına dahil olmasında bir engel bulunmamaktadır, ASLAN Yılmaz, *Tüketici Hukuku*, Ekin Yayınları, Bursa, 2015, s. 9. Mülga kanundaki düzenlemeden hareketle bir başka yazar da, “*Bu halde, ancak, ‘üçüncü kişiyi koruyucu etkili sözleşme’ kuramının ya da haksız fiil hükümlerinin uygulanması yoluyla üçüncü kişilerin zararının karşılanması mümkün olabilecektir.*”, hükmüne varmış ve Batı’da pek çok ülkede haksız fiil hükümleriyle 3. kişilerin de zararlarının tazmin edildiğini ifade etmiştir, TİRYAKİ Betül, *Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk*, Yetkin Yayınları, Ankara, 2007, s. 95 vd. Fakat mülga kanundaki tüketici kavramının kapsamı, TKHK’da daha da geniş olarak düzenlendiğinden, artık sözleşmeye taraf olan kişilerin yakınlarının da tüketici kavramına dahil olabileceğini kabul etmek gerekir.

denilebilir¹⁵. Nisbilik ilkesi, sözleşmenin sadece tarafları için hak ve borç doğurması ilkesidir¹⁶. Fakat bu ilkenin katı bir şekilde uygulanmasında ısrar edilmesi, bahsi geçen çok halkalı satım sözleşmelerinde, tüketiciyi zor durumda bırakabilmektedir¹⁷.

Satıcının ayıplı çıkan malı onarması veya yenisi ile değiştirmesi, satıcıların genel hali düşünüldüğünde pek mümkün değildir. Çünkü çoğunlukla satıcıların onarım konusunda malla ilgili teknik bir bilgisi yoktur veya değişim için deposunda aynı cins malın bulunmama ihtimali yüksektir. Oysa üreticinin bu isteklere cevap vermesi çok daha kolay görünmektedir. Ayrıca, satıcı ayıplı çıkan mal nedeniyle tüketicinin taleplerini yerine getirmiş ise, daha sonra kendisine bu malı satan kişiye rücu edebilir. Örneğin, tüketici sözleşmeden dönmüş ve ayıplı malı satıcıya iade etmişse, satıcı da bu durumda malı satın aldığı toptancıya karşı sözleşmeden dönebilir. Bu şekilde satıcıdan üreticiye kadar kusur oranında sorumlulara rücu edilir. Dolayısıyla tüketicinin bu taleplerini üreticiye yöneltebilmesini kabul etmek, asıl sorumlu kişiye doğrudan ulaşmak anlamına gelebilir. Bu çözümün rücu davaları nedeniyle doğacak kaynak israfını azaltacağı da açıktır¹⁸.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, ilk kabul edildiği 1995 yılından bu yana tüketiciye karşı sorumlu

¹⁵ ATAMER M. Yeşim/BAŞ Ece, “Avrupa Birliği Hukuku ile Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk”, İstanbul Barosu Dergisi, C. 88, Özel S. 1, İstanbul, 2014, s. 51- 52.

¹⁶ Kılıçoğlu, s. 11; Kocayusufpaşaoğlu/Hatemi/Serozan/Arpacı, s. 15; Antalya, s. 21.

¹⁷ Atamer/Baş, s. 51- 52.

¹⁸ Atamer/Baş, s. 52.

olanların sayısını geniş tutmayı tercih etmiştir¹⁹. Mülga kanununun 4. maddesine göre, “İmalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ... ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur.” Bu fıkra incelendiğinde ilk akla gelen çıkarım; tüketici, satım zincirinde yer alan herkese karşı taleplerini yöneltebilir. Ancak bu amacı aşan bir yorum olarak görülmekteydi. Çünkü hem tüketicinin zincirde arada olan bir kişiye gitmesi anlamsız, hem de tüketicinin bu seviyede kayırılmasını ve karşısına borçlular ordusunun çıkarılmasını gerekçelendirmek mümkün değildir. Bu açıdan tüketicinin başvurabileceği kişilerin sayısını azaltmak ve ileri sürebileceği isteklerini sınırlamak gerekliliği, mülga kanun yürürlükteyken de savunulmuştur²⁰.

¹⁹ TKHK m. 11/2'nin gerekçesinde de bu nedenlere kısmen yer verilmiştir. Gerekçede, “Sözleşmeye aykırılıktan, sözleşme tarafı olarak öncelikle satıcının sorumlu olması esastır. Ancak, tüketici satıcının ortadan kaybolduğu durumlar da dâhil olmak üzere, ayıpsız misli ile değiştirme veya ücretsiz onarım haklarını üreticiye veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Üretici veya ithalatçı ile tüketici arasında bir sözleşme ilişkisi bulunmamaktadır. Tüketici, üreticiye veya ithalatçıya karşı bir ödeme yapmadığı için sözleşmeden dönme hakkını kullanarak, satıcıya ödemiş olduğu parayı üretici veya ithalatçıdan geri alması veya bedel indirimi hakkını kullanması mümkün değildir. Tüketici bu haklarını ancak satıcıya karşı kullanabilir. Buna karşılık ücretsiz onarım ve ayıpsız misli ile değiştirmenin üreticiden veya ithalatçıdan istenmesi anlamlıdır. Zira elinde yeni mal bulunan veya o malı gereği gibi onaracak olan üretici veya ithalatçıdır. Dolayısıyla bu hallerde, sözleşmelerin nisbiliği ilkesini aşarak tüketicinin doğrudan üreticiye veya ithalatçıya gidebilmesi kabul edilmiştir.” ifadelerine yer vererek, fıkranın düzenlenme nedenlerine yer vermiştir.

²⁰ Atamer/Baş, s. 53; Kara, s. 788.

Öğretide²¹ yapılan bu tür eleştiriler dikkate alınmış ve buna uygun olarak TKHK, m. 11 düzenlenmiştir. Buna göre, TKHK m. 11/2'de: “*Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.*”. Son cümlede belirtilen hüküm, satıcının mala ilişkin olarak ek vaatlerini de kapsamaktadır. Eğer bu vaatlere aykırı bir mal teslimi söz konusuysa, tüketici bu durumda sadece satıcıya başvurabilir. Üretici veya ithalatçı, mal ellerinden çıktıktan sonra ayıbın doğduğunu ispat ettikleri takdirde, kendilerinin ayıptan doğan sorumluluğu ortadan kalkar²².

Onarımın istenilebileceği kişiler arasında; TKHK m. 58/5²³ ve 13.06.2014 tarihli ve 29029 Resmi Gazete Sayılı Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğindeki hükümlerden hareketle, yetkili servis istasyonlarının olduğu da söylenebilir. Ancak her ayıplı mal durumunda onarım için, yetkili servis istasyonlarına başvurulması mümkün değildir.

²¹ Tiryaki, s. 101; ATAMER M. Yeşim/İNCEOĞLU Murat, *Satım Sözleşmesinde Tüketicinin Seçimlik Hakları ve Avrupa Birliği Hukuku ile Uyum Sorunu*, Otomotiv Distribütörleri Derneği, İstanbul, 2012, s. 51- 52; Atamer/Baş, s. 53; Kara, s. 788. Öğretideki bu hükme yönelik diğer eleştiriler için bkz. GÜMÜŞ Mustafa Alper, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi Cilt 1*, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2014, s. 105 vd.

²² Atamer/Baş, s. 54; Kara, s. 788.

²³ TKHK m. 58/5 hükmü şu şekildedir; “*Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur.*”.

Bunun için öncelikle mal, Yönetmelik ekinde yer alan mal gruplarından birine girmelidir. Daha sonra Yönetmeliğin 5. maddesinde belirtildiği şekilde, üretici veya ithalatçıların bir yetkili servis istasyonu kurması gerekir. Bu aşamadan sonra Yönetmeliğin 10. maddesinin 1. fıkrasında ifade edildiği üzere, tüketici onarım için bulunduğu yerdeki yetkili servis istasyonuna, yoksa en yakınındaki yetkili servis istasyonuna başvuracaktır. Yetkili servis istasyonunun onarım da dahil olmak üzere, satış sonrası hizmetlerden dolayı sorumluluğu vardır. Fakat bu sorumluluk, Yönetmeliğin 16. maddesinin 1. fıkrasında düzenlendiği gibi, üretici ve ithalatçı ile birlikte müteselsil sorumluluktur²⁴.

²⁴ Onarım kimden istenebileceği konusuna ilişkin olmasa da, ayıplı malın arızasının kullanım hatasından kaynakladığına ilişkin düzenlenecek raporla ilgili, sorumlular arasında bir sıra belirlenmiştir. Bu hüküm 29029 sayılı Garanti Belgesi Yönetmeliği 11. maddede, “(1) Tüketicinin malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar hakkında 8 inci ve 9 uncu madde hükümleri uygulanmaz. (2) Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. (3) Tüketiciler, ikinci fıkrada belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir.” şeklinde ifade edilmiştir. Burada da yetkili servis istasyonları üzerinde durulmuş ve ayrıca diğer sorumlular arasında bir öncelik sonralık ilişkisi kurulmuştur.

Avrupa Birliği Satım Hukuku Yönergesinin hazırlanması aşamasında bu konu çok tartışılmıştır²⁵. AB ülkeleri arasında, satıcı dışındaki kişilere karşı, tüketiciye doğrudan bir dava hakkı vermeyen ülkeler çoğunlukta olduğundan, Yönergede bu konu açık bırakılmıştır. 12. maddede de tüketiciye, bu tür bir dava hakkının verilmesi konusunun daha sonraki bir tarihte yeniden ele alınacağı ifade edilmiştir. Ortak Avrupa Satım Hukuku Tüzük Taslağı (CESL) da bu konuda herhangi bir düzenlemeye yer vermemektedir²⁶. CISG bakımından da aynı durum söz konusudur²⁷.

III. ONARIM YERİ

Ayıplı malın onarım yerine ilişkin olarak, mülga kanunda ve TKHK'da bir hüküm yoktur. Ancak TKHK'nın satış sonrası hizmetlerin düzenlendiği 58. maddesine göre, bazı malların kullanımına ilişkin olarak ilgili bakanlık tarafından belirlenen süre boyunca, bakım ve onarım hizmeti verilmek zorundadır. Üretici veya ithalatçı

²⁵ Naklen, Atamer/Baş, s. 52.

²⁶ Atamer/Baş, s. 52- 53.

²⁷ Ayrıca TKHK'da bu sayılan sorumluların haricinde, bağlı kredilerde kredi verenlerin ayıptan sorumluluğu da devam etmektedir. TKHK m. 30/4'te, "*Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde müteselsilen sorumludur*" şeklinde hüküm düzenlenmiştir. Hükümden de anlaşıldığı üzere, kredi verenlerin sorumluluğu, üreticilerin veya ithalatçıların tam tersine, sadece dönme veya bedelden indirim taleplerine ilişkindir. Diğer bir ifadeyle TKHK, kredi verenin üretici veya ithalatçıyla birlikte müteselsilen sorumlu olması ihtimalini oldukça sınırlamıştır, bkz. İNCEOĞLU Murat, "Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu", *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı*, Oniki Levha Yayınevi, İstanbul, 2015, s. 196.

tarafından verilmesi gereken bu hizmetin, yetkili servis istasyonu kurularak yapılması gerekir. Üretici veya ithalatçı, yetkili servis istasyonunu isterse kendisi kurabilir. Servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla, isterse kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilir²⁸.

²⁸ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun satış sonrası hizmetler başlığı altında 58. maddede şu hükmü düzenlemektedir:

- (1) Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.
- (2) Üretici veya ithalatçılar, yönetmelikte belirlenen mallar için Bakanlıkça onaylı satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorundadır.
- (3) Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, yönetmelikle belirlenen azami tamir süreyi geçemez.
- (4) Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilir.
- (5) Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur.
- (6) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.
- (7) Servis istasyonlarının kuruluşu, işleyişi, sayısı ve özellikleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.”.

Onarım yerine ilişkin olarak, Yönetmelik'te bir takım hükümler yer almaktadır. Yönetmeliğin 4. maddesinde, yetkili servis istasyonunun tanımına yer verilmektedir. Buna göre: “Üretici veya ithalatçıların ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için; kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından ve/veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisleri, ifade eder.”. Yetkili servis istasyonu kurabilmek ve faaliyet göstermek için, hükümden de anlaşılacağı üzere, satış sonrası hizmetleri yeterlilik belgesinin alınması gerekir²⁹. Yönetmeliğin 5. maddesine göre ise: “Üretici veya ithalatçılar, ekli listede yer alan her mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresince, satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine ekli listede tespit edilen yer, sayı ve özellikte yetkili servis istasyonu kurmak zorundadır.”. Maddede belirtilen ekli liste, Yönetmeliğin devamında yer almakta ve

²⁹ Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'nün resmi internet sayfasında, satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin tanımı yapılmıştır. Bu tanıma göre: “Yurt içinde üretilen veya ithal edilen mallar ile ilgili olarak, Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince üretici veya ithalatçılar tarafından verilmesi zorunlu montaj, bakım ve onarım hizmetleri için, yeterli teknik kadro, takım, teçhizat bulunduğunu gösteren ve firmanın unvanı ile merkez adresine göre düzenlenen belgeyi ifade eder.”. Tanıma ek bilgi olarak, üretici veya ithalatçılar, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmelik eki listede yer alan her mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresince, satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine ekli listede tespit edilen yer, sayı ve özellikte yetkili servis istasyonunu, yeterli teknik kadroya sahip şekilde kurmak zorundadırlar, (“<http://tuketici.gtb.gov.tr/belgelendirme-islemleri/satis-sonrasi-hizmet-yeterlilik-belgesi>”, Erişim Tarihi; 24.09.2016).

ekli listede mal grupları için belirtilen bilgiler ayrı ayrı verilmektedir.

Yetkili servis istasyonlarının, hizmet konularına göre bazı teknik düzenleme ve standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerektiği, Yönetmeliğin 9. maddesinde ifade edilmektedir³⁰. Teknik düzenleme ve standartları belirleme yetkisi ise, ilgili bakanlıkta ya da bakanlığın görevlendirdiği kurum veya kuruluşlardadır. Bakanlığın yetkilendirmiş olduğu kurumlardan biri Türk Standartları Enstitüsü'dür. Bu kurum, bazı mal grupları için ayrı ayrı "hizmet yeri belgelendirme kriteri" düzenlemiştir³¹. Aynı zamanda

³⁰ Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin 9. maddesine göre: "(1) Yetkili servis istasyonlarının; hizmet konularına göre Bakanlık veya görevlendireceği başka bir kurum veya kuruluş tarafından tespit edilen teknik düzenleme veya standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerekir. (2) Üretilen veya ithal edilen malın; özelliği, kullanım amacı ve yeri ile satış miktarı dikkate alınarak bu Yönetmelik eki listede tespit ve ilan edilen yetkili servis istasyonlarının sayıları ve bunlarda aranacak özellikler, gerektiğinde ilgili kurum ve kuruluşların da görüşü alınarak, Genel Müdürlük tarafından belirlenir veya değiştirilir. (3) Yetkili servis istasyonlarının kuruluşu ve ilgili müracaatlar sırasında istenecek bilgi ve belgeler Genel Müdürlükçe ayrıca belirlenir ve Bakanlığın internet sayfasından ilan edilir. (4) Yetkili servis istasyonlarının kontrolü Genel Müdürlüğün veya ilgili İl Müdürlüğünün görevlendireceği personel ya da Bakanlık tarafından yetki verilen kurum veya kuruluşlar tarafından yapılır. Yeterli bulunan yetkili servis istasyonları için, ilgili teknik düzenlemeye uygunluğunu gösteren belge düzenlenir. (5) Üretici veya ithalatçılar yetkili servis istasyonlarında yeterli teknisyen kadrosu bulundurmak zorundadır."

³¹ Bkz. "<https://www.tse.org.tr/tr/icerikdetay/375/7447/hizmet-yeri-belgelendirme-kriterlerimiz.aspx>", Erişim Tarihi; 24.09.2016. Bu internet adresindeki sayfada, Türk Standardları Enstitüsü tarafından hazırlanmış, bazı mal

onarımın da yapıldığı bu hizmet yerlerinin nasıl olması gerektiğine dair kriterler genel olarak birkaç bölümde düzenlenir. Bu bölümler; işletmeciliğe ilişkin kurallar, yapısal özelliklere ilişkin kurallar, teknik donanımla ilgili kurallar ve belgelendirmeye ilişkin kurallardan oluşur. İşletmeciliğe ilişkin kuralların olduğu bölüm, servisin oluşumu, müşteri hakları, çalışan elemanlar, eğitim, servis hizmeti ve müşteri ilişkileri gibi kendi içinde kısımlara ayrılmaktadır. Bu başlıklar altında getirilen kurallar, ilgili mal grupları için oluşturulması gereken yetkili servis istasyonlarının nasıl olması gerektiğini ayrıntılı bir şekilde açıklamaktadırlar. Hatta bu kurallarda bazen, müşteriye yani tüketiciye karşı davranışlarda özenli olunması gerektiği de ifade edilmektedir. Memnuniyetsizliğin olduğu durumların üzerine gidilip bu sorunlar çözüme kavuşturulmalıdır³².

Ayıplı malın, yetkili servis istasyonlarında onarılması gereken mal gruplarından birine dahil olduğu durumlarda; tüketici onarım için bulunduğu yerdeki yetkili servis istasyonuna başvurur. Eğer tüketicinin bulunduğu yerde

gruplarına ilişkin hizmet yeri belgelendirme kriterlerine yer verilmektedir.

³² Örneğin bu standartlardan birinde eğitim başlığı altında, “Çalışan elemanların teknik eğitimlerinin yanı sıra müşteri ilişkilerine yönelik iletişim, müşteri odaklılık vb. eğitimleri de aldıkları belgelenebilir” ifadelerine yer verilmiştir, bkz. Türk Standardı 12361,

“[---

© Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.25, S.1, 2017, s.289-339.](https://www.google.com.tr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiFiuDk2qrPAhVEuhQKHVpTDPIQFggbMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tumdef.org%2Fuserfiles%2Ffile%2FSTS%252012361%2520STANDART%2520TASLAGI.doc&usq=AFQjCNGIEdzPR6Xv- Toe4P9nqQfUIRGgLA&bvm=bv.133700528,d.d24”, Erişim Tarihi; 24.09.2016.</p></div><div data-bbox=)

yetkili servis istasyonu yok ise, tüketici kendisine en yakın yerdeki yetkili servis istasyonuna onarım için başvurabilir. En yakın yerdeki yetkili servis istasyonunun, tüketicinin onarım talebini karşılayamaması durumunda iki ihtimal söz konusudur. İlk ihtimal, tüketicinin onarım talebini karşılayabilecek en yakın yetkili servis istasyonuna başvurmasıdır. Diğer ihtimal ise, doğrudan firma merkezine onarım için başvurmasıdır. Bu iki ihtimalde de nakliye, posta ve kargo gibi masraflar tüketiciden istenemez³³.

Yönetmelikte belirlenen mal grupları için, onarım yeri olarak yetkili servis istasyonlarının kurulması gerekir. Onarım için yetkili servis istasyonuna başvuran bir tüketici, sahip olduğu malı onarım için verdiğini gösteren bir belgeye sahip olmalıdır. Aksi takdirde bir sorunla karşılaştığında, bu durumu ispatlamada zorluk yaşar. Dolayısıyla servis istasyonları, seri numarası belli olan malı onarım için aldığını gösteren belgeyi, tüketiciye vermek zorundadır. Bu belgede aynı zamanda istasyonun yetkili çalışanlarının imzası da bulunmalıdır. Bu durum Yönetmeliğin 11. maddesinde düzenlenmektedir. Servis istasyonunun vermesi gereken belgeye de “servis fişi” denilir³⁴.

³³ Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği 10. maddenin ilk fıkralarında bu hüküm ifade edilir.

³⁴ Servis fişinin düzenlendiği Yönetmeliğin 11. maddesine göre: “(1) Servis istasyonları, kendilerine intikal ettirilen arzalı mallar ile ilgili olarak aşağıda belirtilen hususları içeren servis fişini tekemmül ettirmek ve tüketicilere vermek zorundadır. a) Servis istasyonunun unvan, adresi telefon, faks ve diğer erişim bilgileri, b) Malın servis istasyonuna teslim veya mala ilişkin arzının bildirim tarihi, c) Malın tüketiciye teslim tarihi, ç) Malın arzı ve yapılan işlemlerin açık ifadesi, d) Garanti kapsamı dışında ise ücreti, e) Servis istasyonu yetkilisinin imzası, f) Bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesinde yer alan, servis istasyonlarının sorumluluklarını gösterir hususlar, g) Tüketicinin ürünle ilgili şikâyet ve talepleri, ğ) Kargo ile teslim

Malların (özellikle teknolojik olanlar) genel olarak düzgün çalışması parçalar arasındaki bir organizasyona bağlıdır. Organizasyonda hem mekan hem de zaman sıralaması önemlidir. Ayıplı malın onarımı bu bakımdan iki şekilde mümkündür. İlk olarak, parçaların organizasyonunda bir bozukluk söz konusu olursa, organizasyondaki tüm parçaların tekrar eski düzenlerine döndürülmesiyle ayıp giderilebilir. Bu onarım yöntemlerinden biridir. Diğer yöntem ise, malda meydana gelen ayıbın, maldaki bir parçanın kullanılamayacak hale gelmesiyle ilgilidir. Bu halde, bozuk olan parça değiştirilip yeni ve çalışır olanı takılarak ayıp onarılmış olur. Bu onarım yönteminde görüldüğü üzere, herhangi bir malın yedek parçası çok önemlidir. Çünkü, yeterince yedek parça olduğu sürece, bir mal uzun süre (en azından kullanım süresi kadar) işlevsel kalabilir. Aksi takdirde, en küçük arıza durumunda bile, mal tamamen kullanılamaz hale gelebilir. İşte bu yüzden, Yönetmeliğin 12. Maddesinde, onarım yerleri olan yetkili servis istasyonlarında yeterince yedek parçanın bulunması gerektiği vurgulanmaktadır³⁵.

alınan ürünler haricinde, tüketicinin adı, soyadı, adresi ve telefonu ile imzası, h) Garanti kapsamındaki ürünlerin arzısının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının, malın tamiri tamamlanuncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorunda olduğuna dair ibare. (2) Bu maddenin birinci fıkrasının (d), (f) ve (h) bentleri özel servisler hakkında uygulanmaz.”.

³⁵ Yönetmeliğin 12. maddesi şu şekilde düzenlenmiştir: “(1) Üretici veya ithalatçılar; ekli listede yer alan mallara ait yedek parçaları firma merkezinde veya belirleyecekleri en az bir yetkili servis istasyonunda tam olarak bulundurmak zorundadır. (2) Birden fazla yetkili servis istasyonu ile hizmet verilmesi gereken mallara ait yedek parça stoku ise; birinci fıkrada belirtilen yükümlülüğün yerine getirilmiş olması

Yönetmeliğin 16. maddesinin 2. fıkrasına göre: “*Satış sonrası hizmetler, malın niteliğine göre kullanıldığı yerlerde de sağlanabilir.*”. Örneğin, kombide bir bozukluk olması halinde, kombinin bulunduğu yerden sökülmesinin ve taşınmasının zorluğundan dolayı, yetkili servisin kombinin bulunduğu yere gelmesi daha yerinde olur. Evdeki diğer beyaz eşyalar için de genel olarak bu durum geçerlidir.

Yetkili servis istasyonları ile ilgili son olarak; arızalanan bir malın bu yerlerden birine teslim edilmesi olağan bir durumdur. Fakat bu durum, seçimlik hak olarak onarım hakkının kullanıldığına karine teşkil etmez. Yetkili servis onarım işlemini yapmadan önce, malda var olan arıza konusunda tüketiciyi, yeterli seviyede bilgilendirmelidir. Seçimlik haklardan herhangi birinin kullanılması için ön şart, tüketicinin ayıbın niteliğini tam olarak öğrenmesidir³⁶. Öğrendikten sonra tüketici ayıbın durumuna göre bir karar verir.

Ayıplı malın onarılma yerine ilişkin olarak TKHK’da hüküm olmadığı daha önce belirtilmişti. TKHK’nın 83. maddesine göre, TKHK’da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlere başvurulur. Bu durumda, onarım yerini tespit etmek için TBK’daki hükümler de incelenmelidir. TBK m. 89’a göre: “*Borcun ifa yeri, tarafların açık veya örtülü iradelerine göre belirlenir. Aksine bir anlaşma yoksa, aşağıdaki hükümler uygulanır;*

1. *Para borçları, alacaklının ödeme zamanındaki yerleşim yerinde,*

kaydıyla ve tüketiciye verilecek hizmeti aksatmayacak miktar dikkate alınarak, üretici veya ithalatçı tarafından belirlenir ve diğer yetkili servis istasyonlarında bulundurulur. (3) Üretici veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınamazlar.”.

³⁶ Kara, s. 779- 780. Konuya ilişkin açıklayıcı bir örnek için bkz. Kara, s. 780.

2. Parça borçları, sözleşmenin kurulduğu sırada borç konusunun bulunduğu yerde,

3. Bunların dışındaki bütün borçlar, doğumları sırasında borçlunun yerleşim yerinde, ifa edilir. Alacaklının yerleşim yerinde ifası gereken bir borcun doğumundan sonra alacaklının yerleşim yerini değiştirmesi sebebiyle ifa önemli ölçüde güçleşmişse borç, alacaklının önceki yerleşim yerinde ifa edilebilir.”. Türk Borçlar Kanunu’nun 89. maddesinin 1. fıkrasına göre, borcun ifa yeri için öncelikle tarafların iradelerine bakılmalıdır. Dolayısıyla, satım sözleşmesinin tarafları, TBK kapsamına giren satım sözleşmeleri durumunda, maldaki ayıbın nerde onarılacağına karar verebilir. TBK hükmünden hareketle öncelikle taraf iradeleri dikkate alınır. Fakat TKHK’ya tabi satım sözleşmeleri bakımından her durumda doğrudan taraf iradelerini esas almak mümkün değildir. Çünkü TKHK’da ve ilgili mevzuatta tüketici lehine getirilen hükümlerin aksine olan bir sözleşme şartı dikkate alınmaz³⁷. Yani sözleşme şartları tüketici aleyhine olduğu oranda geçersiz sayılır.

Onarım yerine ilişkin olarak TKHK’da doğrudan bir hüküm bulunmasa da TKHK m. 58’den hareketle düzenlenen Yönetmelik’te bir takım hükümler vardır. Yönetmelikte belirlenen mal grupları için, tüketici aleyhine olacak şekilde taraflar arasında bir sözleşme şartı geçerli olmaz. Yönetmelikte düzenlenen yetkili servis istasyonları, bu bakımdan tüketicinin eksiksiz şekilde ihtiyacını gidermeye yönelik olarak getirilmiş onarım yerleridir. Bunun aksine bir taraf iradesi tüketicinin aleyhine olur. Böyle bir durumda, sözleşmenin tamamı değil; sözleşmenin tüketici aleyhine olan kısmı geçersiz sayılır. Yani Yönetmelik çerçevesinde, onarımın yetkili servis istasyonunda yapılması gerekiyor ama buna rağmen sözleşmede tüketici aleyhine olan bir yer belirlenmişse, bu durumda bu

³⁷ Arbek, s. 211- 212.

sözleşme maddesi geçersiz olacaktır. Sözleşmenin tamamının geçersiz sayılması da duruma göre tüketicinin aleyhine olabilir³⁸.

Taraflar aralarında onarım yerine ilişkin bir sözleşme yapmamış olabilirler. Satım konusu mal, Yönetmelikte belirtilen mal gruplarından birine dahilse, Yönetmelik hükümlerine göre onarım yeri belirlenir³⁹. Yönetmelikte belirtilen mal gruplarının dışında bir mal söz konusuysa bu durumda, onarım yeri için TBK hükümlerine bakılır. Satıcının ayıplı malı onarma borcunun edim türleri bakımından yapma edimi olarak nitelendirilebildiği ifade edilmiştir. Konusunun yapma edimi olarak nitelendirilmesinden dolayı, onarım borcu bir yapma borcu olarak değerlendirilir. Yapma borçları, para borcu dışında kalan borçlardandır. TBK m. 89/1'in üçüncü bendi gereği, bu borç satıcının yerleşim yerinde ifa edilir. Bu kurala istisna oluşturabilecek dikkat edilmesi gereken bir durum vardır. Borcun ifa yeri aynı zamanda edimin mahiyetine göre de değişkenlik gösterebilir. Örneğin, bir evde monte edilmiş bulunan büyük bir kombinin onarımı, satıcının yerleşim yerinde değil de kombinin bulunduğu yerde yapılır. Bu duruma, TBK m. 89/1'de, "*aksine bir anlaşma yoksa*" ifadesiyle, işaret edilmektedir⁴⁰.

Avrupa Birliği Satım Yönergesinde onarım yeri konusuna ilişkin açık bir düzenleme yoktur. Viyana Satım Sözleşmesi'nde ise, onarımın nerede gerçekleştirileceği hususunda bir açıklık olmamakla birlikte, mal onarımın

³⁸ Arbek, s. 212.

³⁹ Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin 5. maddesine göre, onarım yeri yetkili servis istasyonudur.

⁴⁰ Arbek, s. 212- 213.

istendiği anda nerde bulunuyorsa, onarımın o yerde ifa edilmesi uygun gözükmektedir⁴¹.

IV. ONARIM ZAMANI

Ayıplı bir malın onarımı, hemen yerine getirilebilen bir borç değildir. Satım konusu maldaki bozukluğun giderilerek, malın ayıpsız hale getirilmesi elbette belli bir süreyi gerektirir. Satım sözleşmesindeki ayıptan doğan sorumluluk hükümleri haricinde, bir malda bulunan aybın onarılması, eser sözleşmesinin bir türü olan tamir sözleşmesiyle sağlanır. Tamir sözleşmesinde tamircinin borcu da aynı şekilde hemen ifa edilen borçlardan değildir. Dolayısıyla, bu borcun ifa edilmesi için belli süreye ihtiyaç olduğu açıktır⁴².

Ayıplı malın onarım zamanına ilişkin olarak TKHK m. 11/4'e göre: "Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü⁴³, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanununun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin,

⁴¹ ATAMER Yeşim M., *Uluslararası Satım Sözleşmelerine İlişkin Birleşmiş Milletler Antlaşması (CISG) Uyarınca Satıcının Yükümlülükleri ve Sözleşmeye Aykırılığın Sonuçları*, İstanbul, 2005, s. 386.

⁴² Arbek, s. 214.

⁴³ Cumartesi günleri iş günü olarak kabul edilir. Fakat öğretideki bir görüşe göre, "Yargıtay yerleşik uygulamasına göre malın tamir süresi sadece gün olarak tespit edilmektedir. Kural olarak yasal tamir süresi olan 30 günlük sürenin geçmesi veya yönetmelikte tespit edilen diğer sürelerin geçmesi durumunda, tamir süresinin geçmiş olması seçimsel hakların kullanılması için yeterlidir", ayrıntılı bilgi için bkz. Kara, s. 781- 782.

tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirilir. Aksi hâlde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.”⁴⁴.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 58. maddesinde konuya ilişkin daha ayrıntılı hükümler verilmektedir. Burada 58. maddenin kapsamına, sadece Yönetmelikte belirlenen mal grupları girer. Konuya ilişkin somut bilgileri ise, Yönetmelik vermektedir. Burada neredeyse tüm mal grupları için, 20 iş günü olarak belirlenen azami tamir süresi öngörülür. Bu mal grupları; telefonlar, bilgisayarlar, ev aletleri olarak geçen beyaz eşyalar, ısıtma ve havalandırma cihazları, televizyon ve benzeri görüntüleme cihazlarıdır. Binek otomobiller,

⁴⁴ Konuya ilişkin Yargıtay’ın bir kararında şu ifadeler yer verilmiştir: “... Dosyada taraflarca dayanılan delillerden davacı/tüketicinin aracında oluşan arızayla ilgili olarak seçimlik haklarından ‘ücretsiz onarım’ hakkını kullandığı ve satıcının yetkili servisi tarafından garanti kapsamında bu arızanın giderildiği, servis tarafından yapılan işlemler ve düzenlenen belgelere taraflarca herhangi bir itirazda bulunulmadığı ve aksini gösterir bir delil ve belgeye dayanılmadığı görülmektedir. Dosya kapsamındaki yetkili servis onarım belgelerinden dava konusu araçta oluşan arızanın onarım süresinin Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğe ek Garanti Belgesi ile Satılması Zorunlu Olan Ürünler Listesi’nde (şimdiki adıyla Garanti Belgesi Yönetmeliği) belirtilen ‘azami tamir süresini aştığı’ anlaşılmaktadır. Yasal düzenlemeler, tarafların karşılıklı iddia ve savunmaları, dosyadaki tutanak ve kanıtlar karşısında; eldeki dava yönünden, aracın yenisi ile değiştirilmesini isteme koşulları gerçekleşmiştir.”, bkz. YHGK, 30.09.2015, E. 2014/13-114, K. 2015/2023, www.kazanci.com, Erişim Tarihi: 29.09.2016. Görüldüğü üzere, onarım işlemi başarılı bir şekilde gerçekleştirilse bilse, mevzuattaki açık ve anlaşılır hüküm gereği, azami tamir süresi aşıldığında diğer seçimlik haklar kullanılabilir hale gelmektedir.

kamyonetler ve traktörler için, azami tamir süresi olarak 30 iş günü belirlenmiştir. 30 iş günü olan azami tamir süresi, tüm taşıtlar için geçerli değildir. Motosikletler, bisikletler ve karavanlar için azami tamir süresi olarak 20 iş günü tespit edilmektedir⁴⁵.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin 10. maddesinde ayıplı malın onarım zamanına ilişkin ek bilgiler de verilmiştir. Yönetmelik m. 10/4'e göre: "*Kullanım ömrü süresince malın bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirim ilişkili ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.*". TKHK m. 11/4'te ve daha ayrıntılı düzenlenen bu hükümde, onarım süresinin başlangıç anı açıklığa kavuşturulur. Aynı zamanda ayıp bildirimiminin kime, ne zaman yapıldığının ispat yükünün tüketicide olduğu da belirtilmektedir. Bu hükümden hareketle, tüketicilerin ayıp bildirimini ispat edebilecekleri bir yolla yapmaları, onarımın gerçekleşmesi için önlerine çıkacak engelleri aşmaları adına önemlidir.

Ayıplı olan mal, onarımı için yetkili servis istasyonuna gönderildikten sonra, tüketicinin sorumluluğuna ara verilmekte ve servis istasyonunun sorumluluğuna

⁴⁵ Yönetmelikte ayrıca mal gruplarının kullanım ömrü de tespit edilmektedir. Bilgisayarlar ve cep telefonlarının 5 yıllık kullanım ömrü vardır. Taşıtlar ve televizyonlar için 10 yıllık kullanım ömür süresi vardır. Ev aletleri olarak geçen beyaz eşyaların ise (buzdolabı, derin dondurucu, bulaşık makinesi, çamaşır makinesi, fırın, elektrik süpürgesi, ocak, mikrodalga, ütü dahildir) 10 yıllık kullanım ömrü olduğu Yönetmelikte düzenlenmektedir.

geçilmektedir. Yönetmelik m. 10/4'te azami tamir süresinin başlangıç anı tespit edilmişti. Fakat malın onarımının, Yönetmelikte belirlenen azami tamir süresinde gerçekleşip gerçekleşmediğinin tespiti için en son hangi anın dikkate alınacağı konusunda bir belirsizlik vardır. Yani onarım işleminin bittiği an belirsizdir. Yönetmelik m. 10/5'e göre: "*Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketiciye bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir.*". Bu maddenin, m. 10/4'ten hemen sonra gelmesinden hareketle; onarım işleminin bittiği an olarak, yetkili servis istasyonunun malın onarımının tamamlandığını tüketiciye bildirme anı esas alınır. Ancak bu durumda, malın onarıldığının bildiriminden, malın tüketicinin eline ulaştığı ana kadar bir süre geçer. Bu sürenin neden tüketici aleyhine olarak azami tamir süresine dahil edilmediği anlaşılamamaktadır. Çünkü bu sürenin ne kadar uzayacağı belirsizdir.

Ayıplı malın onarımına ilişkin olarak Yönetmelikte, garanti süresi kapsamı dışında kalan durumlara ilişkin de hükümler vardır. Yönetmelik m. 10/6'ya göre: "*Malın garanti süresi dışında, servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde tüketiciden herhangi bir isim altında ücret istenemez.*". Bu hükümlerle birlikte, ayıptan doğan sorumluluk ve garanti sorumluluğunun haricinde, satıcıya ve/veya ilgili diğer kişilere ek sorumluluklar düzenlenmektedir. Böyle bir olayla karşılaşıldığında, dürüstlük kuralından ve genel hükümlerden hareketle benzer bir sonuca ulaşılabilirdi⁴⁶.

⁴⁶ Örneğin, onarım için bozuk olan bir parçanın değiştirilmesi halinde, yeni takılan parçanın da belli bir kullanım ömrünün olması gerekir. Hatta bazı parçaların kendi garanti süreleri vardır. Bu durumda, en düşük kullanım süresinden bile daha kısa sürede bozulan parça için elbette satıcının ya da

Fakat bunun Yönetmelik kapsamında net ve açık bir hüküm olarak ifade edilmesi, tüketiciye yol göstermek ve süreç içerisindeki belirsizlikleri gidermek adına önemlidir.

Garanti süresi kapsamı dışında kalan bir diğer hüküm ise Yönetmeliğin 10. maddesinin 7. fıkrasında düzenlenmektedir. Buna göre: “*Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.*”. Burada da benzer şekilde, Yönetmelikte düzenlenen mal gruplarından birini satın alan tüketicinin, bu maldan, malın kullanım ömrü boyunca verim alabilmesi için bir hüküm düzenlenmektedir. TKHK’nın öncelikli amacı, iki yıllık süre içerisinde, tüketicinin maldan en yüksek verimi alabilmesini sağlamaktır. Ancak iki yıldan sonrası için tüketicinin bir anda tamamen korumasız kalması, tüketiciyi mağdur eder. Çünkü kullanım ömrü itibariyle, iki yıldan çok daha uzun süre tüketicinin faydalanabileceği mallar vardır. Yönetmelikte getirilen bu hükümler sayesinde, garanti süresi dışında da tüketici mağdur olmaz ve maldan uzun bir süre verim alabilir. Zamanla oluşacak yıpranmalarda, tüketicinin parça değişimi için belli bir miktar bedel ödemesi gayet olağandır. Üzerinde durulması gereken nokta, parça değişiminin nerden talep edilebileceğinin ve hangi bedelle⁴⁷ yapılacağının belli olmasıdır. Hatta bu parçayı kullanacağı sürenin de yaklaşık olarak belli

servis istasyonunun bir yıl içinde herhangi bir ücret isteyememesi gayet olağan bir durumdur.

⁴⁷ Yedek parçaların fiyatıyla ilgili olarak Yönetmelik m. 13’e göre: “*Servis istasyonları, Yedek Parça Fiyat Listesi’ni, tüketicilerin görebileceği bir yere asmak veya katalog halinde ya da elektronik ortamda tüketiciye göstermek zorundadır.*”.

olmasıdır. Böylelikle tüketici için malla ilgili belirsiz durumlar ortadan kalkar.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin 16. maddesinin 4. fıkrasında çok önemli bir hüküm öngörülmektedir. Hüküm şu şekildedir: “*Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanuncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır.*”. Bu hükümle birlikte, onarımın süresiyle ilgili karanlık bir kısım aydınlatılmıştır. Örneğin tüketicinin satın aldığı ancak ayıplı olduğunu fark ettiği bir malı tamir süresinin belirsizliğinden dolayı yetkili servis istasyonuna göndermemesi durumları ile karşılaşılabilir⁴⁸. Zira yetkili servis istasyonuna gönderilen malın ne zaman onarılacağı belirsizdir. Yönetmelikte tüm mal grupları için azami tamir süresi olarak belirlenen en kısa süre, yirmi iş günüdür. Bundan dolayı, çok basit ayıplar için bile azami olan sürenin beklenmek zorunda kalınması halinde, tüketicilerin çoğu onarım isteme hakkını kullanmaktan vazgeçer. Bu fıkroda getirilen hükümle, tüketicinin aklında soru işareti olarak bulunan onarım süresi ile ilgili bir durum çözüme kavuşmuştur. Bu çözüm, onarımla ilgili belirsizliği önler ve tüketiciyi mağdur etmez. Yetkili servis istasyonları açısından ise, hüküm, ayıplı malların bir an önce onarılıp tüketicie teslim edilmesi için teşvik edici mahiyettedir.

⁴⁸ Uygulamada, ayıplı bir mal durumunda öncelikle başvuru hak, onarım isteme hakkıdır. Çünkü diğer seçimlik haklara başvurulması durumunda orantısızlık savunması ile karşılaşma ihtimali yüksektir. Ayrıca satıcı veya sorumlu başka bir kişi, diğer seçimlik hakların tercih edilmemesi için veya tercih edildikten sonra hakkın sonuçlarının geciktirilmesi için büyük gayret sarf etmektedir.

Onarımın on iş günü içinde bitmemesi halinde, üretici veya ithalatçının ağır bir yükümlülüğü vardır. Dolayısıyla üretici veya ithalatçı, bu yükümlülükten kurtulmak için yetkili servis istasyonlarını sürekli kontrol eder ve istasyonda kalifiye eleman çalıştırır. Aynı zamanda bu hüküm, tüketici açısından da onarımı tercih etmesi için teşvik mahiyetindedir⁴⁹. Çünkü onarım işlemi on iş gününde bitmese bile, söz konusu mala benzer özelliklere sahip bir mal eline geçeceği için mağdur olmaz⁵⁰.

Garanti belgesine ilişkin usul ve esasların düzenlendiği 13.06.2014 tarihli ve 29029 Resmi Gazete Sayılı Garanti Belgesi Yönetmeliği'nde de, onarım süresine ilişkin hükümler vardır. Garanti süresi başlığını taşıyan 6. maddeye göre: “(1) Garanti süresi; malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıl veya bu

⁴⁹ Yönetmeliğin servis fişi adı altında düzenlendiği 11. maddede konuya ilişkin olarak bir hüküm getirilmektedir. Servis istasyonunu tüketiciye, onarım yapılacak mala ilişkin gerekli bilgilerin bulunduğu servis fişini vermek zorundadır. İşte bu servis fişinde; garanti kapsamındaki ürünlerin arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici ve ithalatçının, malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorunda olduğuna dair bir ibarenin de bulunması gerekir. Böylece tüketici, böyle bir hakkının olduğunu bilerek, sorumlulara bilinçli şekilde başvurabilir.

⁵⁰ Ayıplı mallardan bazılarının onarımının on iş gününden uzun süreceği çok açık olabilir. Bunun tespitini yapan yetkili servis istasyonlarının tüketicinin mağdur olmaması adına, üreticiye veya ithalatçıya bilgi vererek, onarımın başlangıç anından itibaren, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis edebilir. Böyle bir hizmetin tüketiciye sunulması, tüketicinin gönül rahatlığıyla onarım isteme hakkını kullanmasını sağlar ve ek olarak üreticinin de marka değerini yükseltir.

Yönetmeliğe ekli listedeki ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır. (2) Garanti süresinin başka bir ölçü birimi ile belirlenmiş olması halinde, malın üzerinde bu ölçü biriminin tespitine yönelik bir düzeneğin bulunması veya yapısının bu değerlerin tespitine uygun olması gerekir. Aksi halde garanti süresinin asgari iki yıl olduğu kabul edilir. (3) Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.”⁵¹. Maddenin ilk fıkrasında bir ölçü biriminden bahsedilmektedir. Örneğin binek otomobilin garanti süresinin altmış bin kilometre yol yapılmasıyla dolması bu anlamda bir ölçü birimi olarak değerlendirilebilir. Binek otomobilin garanti süresi için hem aracın yaptığı kilometre miktarı hem de iki yıllık süre tespit edilmiştir. Hangisi daha önce dolarsa, garanti süresi o zaman biter. Yerinde bir uygulama olarak, malın onarım için verilmesi halinde, onarımda geçen süre garanti süresine dahil edilmez. Zaten tüketici bu süre içerisinde maldan faydalanamayacağı için, bu süreyi iki yıllık garanti süresi içinde kabul etmek tüketiciyi mağdur ederdi⁵².

⁵¹ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 56. maddesinde de, aynı konu düzenlenmiştir. Fakat Garanti Belgesi Yönetmeliğinin hükümleri daha ayrıntılı ve açık şekilde düzenlenmiştir.

⁵² Konuya ilişkin Yargıtay’ın önüne gelen bir olayda, 11.03.2010 tarihinde binek otomobil satımı söz konusu olmuştur. Garanti süresi içerisinde, otomobilin fren ve balata sistemleriyle ilgili birden fazla kez (17) arıza meydana gelmiş ve onarım için servise bırakılmıştır. Servis istasyonu bu parçaları bedeli mukabilinde değiştirmiş fakat arızanın kaynağı tespit edilememiştir. Son arıza ise, 26.03.2012 tarihinde gerçekleşmiş ve servise verilen otomobilin arızası azami tamir süresinde yapılamamıştır. Bunun üzerine tüketici, diğer seçimlik haklarından birini kullanmak ister ve ihtar çeker. İlk derece mahkeme ise tüketicinin bu talebini yerinde bulur. Yargıtay ise, 2 yıllık garanti süresinin

Garanti Belgesi Yönetmeliğinin 9. maddesinin⁵³ 1. fıkrasının (b) bendine göre, malın onarımı için gereken

11.03.2012 tarihinde dolduğunu ifade ederek, 26.03.2012 tarihinde meydana gelen arızanın garanti süresinden sonra meydana geldiğine karar verir. Yargıtay'ın süre konusunda atladığı ve üzerinde durmadığı bir durum söz konusudur. Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin 6. maddesinin 3. fıkrasındaki tamirde geçen sürenin garanti süresine ekleneceği noktası dikkate alınmamıştır. Olayda 17 kez onarıma giden bir mal söz konusudur. Bu malın onarımda geçirdiği süre hesaplanmalı ve 2 yıllık garanti süresine eklenmeliydi. Bu işlem sonrasında garanti süresinin bitiş tarihi 26.03.2012 tarihinden sonraki bir tarih çıkarsa, arıza hala garanti süresi içerisinde gerçekleşen bir arıza olur ve buna göre hükmün değişme ihtimali de söz konusudur. Ayrıntılı bilgi için bkz. Yargıtay 13. HD, 16.01.2015, E. 2014/10247, K. 2015/403, www.kazanci.com, Erişim Tarihi: 08.10.2016.

⁵³ Mülga kanun zamanında geçerli olan Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikte ise bu hükme karşılık 14. maddede bir düzenleme vardı. Buna göre; *“Tüketicinin onarım hakkını kullanmasına rağmen malın; a) Tüketicie teslim edildiği tarihten itibaren, garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde en az dört defa veya imalatçı-üretici ve/veya ithalatçı tarafından belirlenen garanti süresi içerisinde altı defa arızalanmasının yanı sıra, bu arızaların maldan yararlanamamayı sürekli kılması, b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması, c) Firmanın servis istasyonunun, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisinin düzenleyeceği raporla arızanın tamirinin mümkün bulunmadığının belirlenmesi, durumlarında, tüketici malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimi talep edebilir...”*. Görüldüğü üzere, mülga kanun döneminde malın onarımının mümkün bulunmaması veya onarım süresinin aşılması halleri dışında, tüketicinin diğer seçimlik haklara gidebilmesi çok ağır şartlara bağlanmıştır. Şimdiki Garanti Belgesi Yönetmeliğinde

azami sürenin aşılması halinde, tüketici diğer seçimlik haklardan birine başvurabilir. Bu hükümlerle birlikte, TKHK 11/1'de seçimlik hakların kullanımına ilişkin getirilen sınırlamaların kalktığı ifade edilebilir. Çünkü, TKHK'da seçimlik haklarla ilgili getirilen sınırlamalar⁵⁴, ayıbın ortaya çıktığı ilk andan itibaren hangi seçimlik hakkın kullanılacağına ilişkindir. Burada ise, seçimlik hak olarak onarım isteme hakkının kullanılması ve sonucu itibariyle tüketicinin tatmin olmaması durumu söz konusudur. TKHK m. 11/4'te son cümlede de bu durum, "*tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir*", şeklinde ifade edilir. Benzer bir hüküm TKHK m. 56/3'te de düzenlenmektedir. Garanti Belgesi Yönetmeliğinde ise, seçimlik haklar tek tek sayılarak herhangi birinin kullanılabilmesi ve tüketicinin talebinin reddedilemeyeceği açıkça vurgulanmaktadır⁵⁵.

Türk Borçlar Kanunu'nda onarıma ilişkin bir süre yoktur. Genel hükümlerden hareketle bir sonuca varılır. Onarım borcu hukuki niteliği itibariyle aynen ifa talebinin bir uzantısı niteliğindedir. Aynen ifa talebi ise, sözleşmeden kaynaklanan satıcının ediminin gereği gibi ifasına ilişkindir. Bu anlamda onarım borcu için taraflar bir süre belirlemediyse, TBK m. 90'a göre borç doğumu anında

ise onarıma verildikten sonra, garanti süresi içinde malın bir kere bile olsa tekrar arızalanması durumunda, tüketici diğer seçimlik haklara başvurabilmektedir.

⁵⁴ Burada kastedilen, TKHK m. 11/1'de seçimlik haklar düzenlenirken getirilen sınırlamalardır. Örneğin, ayıpsız misli ile değiştirilmesini isteme seçimlik hakkı için, imkan varsa şeklinde sınırlama vardır.

⁵⁵ Kanunkoyucu burada tüketiciye tanıdığı hakkı sınırlamalarla birlikte tanımayı amaçlıyorsa, bunu açıkça ifade etmesi gerektiği kanaatindeyiz.

muaccel olur ve kural olarak ifası hemen talep edilebilir⁵⁶. Fakat onarım borcunda olduğu gibi bazı borçların ifası için makul bir sürenin borçluya tanınması gerekir. Makul süre, durumun gereği dikkate alınarak belirlenir.

Onarım süresi konusunda, AB Yönergesinin 3. maddesinin 3. fıkrasının son paragrafına göre: “*Her türlü tamirat veya değiştirme, tüketiciye önemli bir rahatsızlık verilmeden, malların niteliği ve malların tüketici tarafından kullanım amacı dikkate alınarak makul bir süre içinde tamamlanmalıdır.*”. Bu düzenleme, TKHK’nın düzenlemesine nazaran daha olumlu ve yerinde bir uygulamadır⁵⁷. Çünkü, her somut olayda malın niteliği ve tüketicinin malı kullanma amacı dikkate alınarak makul bir süre belirlenmektedir. Ayrıca maddede onarım süresi belirlenirken, tüketiciye önemli bir rahatsızlık verilmemesi ölçütü de yerindedir. Onarım süresinin belirlenmesinde tayin edilen bu ölçütlerin, somut olayda nasıl yorumlanacağına ise hakim karar verir. Yaz aylarında ayıptan dolayı bozulan bir buzdolabı bu duruma örnek olarak gösterilebilir. Böyle bir durumda bir aylık onarım süresinin makul olmayacağı ve tüketici için de önemli bir rahatsızlık oluşturacağı açıktır. En azından bu onarım süresi içerisinde tüketiciye, başka bir buzdolabı verilmelidir⁵⁸. Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin 16. maddesinin 4. fıkrasında, bu sorun göz önüne alınarak on iş günü içinde giderilemeyen arızalarda tüketiciye benzer özelliklere sahip bir ürünün verilmesi, zorunlu kılınmıştır. Bu hükümle birlikte TKHK’daki onarım hakkına ilişkin düzenleme, AB Yönergesine daha uyumlu hale gelmiştir.

⁵⁶ Eren, s. 970.

⁵⁷ Atamer/Baş, s. 40.

⁵⁸ Atamer/Baş, s. 40- 41.

Viyana Satım Sözleşmesi'nde de onarımın süresine ilişkin doğrudan bir hüküm yoktur. CISG m. 46/3'te, “onarım isteği satıcıya makul bir süre içinde yöneltilmelidir” ifadesine yer verilmektedir. Devamında CISG m. 47'ye göre ise: “(1) Alıcı satıcıya, yükümlülüklerini ifa etmesi için makul uzunlukta ek bir süre tanıyabilir. (2) Bu süre içinde yükümlülüklerini ifa etmeyeceği konusunda satıcıdan bir bildirim almadıkça, alıcı, bu ek süre içinde, sözleşmeye aykırılık halinde sahip olduğu hukukî imkânlardan hiçbirine başvuramaz. Ancak bu yüzden alıcı, gecikmiş ifa nedeniyle tazminat talep etme hakkını kaybetmez.”.

Bu hükümden anlaşıldığı kadarıyla, sözleşmenin her iki tarafının da kabul edebileceği makul bir süre belirlenmeli ve bu süre içerisinde onarım tamamlanmalıdır. Her ne kadar CISG m. 46/2'de bu açıkça ifade edilmemişse de CISG m. 48/1'den bu sonuca varılması mümkündür. Zira bu maddeye göre, satıcının teklif edeceği onarım açıkça, makul olmayan bir gecikmeye sebep olmamalıdır. Eğer onarım makul bir sürede tamamlanmaz ise alıcı CISG'dan doğan diğer haklarını kullanma imkanına sahiptir⁵⁹.

V. ONARIMA İLİŞKİN MASRAFLAR

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, onarıma ilişkin tüm masrafların satıcıya ait olduğunu açık bir şekilde vurgulamaktadır. Onarım isteme hakkı kullanılırken, tüketicinin masraflarla ilgili herhangi bir endişesi olmamalıdır. TKHK m. 11/1 (c)'ye göre tüketici: “Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme” hakkına sahiptir. TKHK, 11. maddenin diğer fıkralarında da onarım isteme hakkını, “ücretsiz onarım” kavramıyla ifade eder. Bu hükümlerden hareketle, “onarım”

⁵⁹ Atamer, s. 386.

ile “onarımın masrafsız olması” kavramlarının birbirinden ayrılmaz bir bütün olduğu anlaşılmaktadır.

Onarıma ilişkin tüm masrafların tüketicinin sorumluluğu dışında kaldığı, TKHK m. 11/6 hükmünden de anlaşılır. TKHK m. 11/6’ya göre: “Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.”. Hükmün gerekçesine göre ise: “Altıncı fıkra, seçimlik hakların kullanılması sebebiyle ortaya çıkan tüm masrafların, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça (satıcı, üretici veya ithalatçı) karşılanmasını öngörmektedir. Örneğin, nakliye, posta veya iletişim masrafları gibi. Tüketici seçimlik haklarını kullanma sebebiyle hiçbir masrafa katlanmak zorunda bırakılmamalıdır.”⁶⁰. Burada ifade edilen masraf türleri örnek kabilinden sayılmaktadır. Zaten “hiçbir masrafa katlanmak zorunda bırakılmamalıdır” ifadesinden diğer masraf türlerinin de hükmün kapsamına dahil olduğu anlaşılır. Örneğin, iş gücü ve malzeme masrafları da bu hükmün kapsamında değerlendirilebilir⁶¹.

⁶⁰ Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m. 11/6’ya ilişkin gerekçenin devamı ise şu şekildedir: “Ayrıca ayıplı mal bir kişinin ölümüne veya yaralanmasına veya bir malın zarar görmesine sebep olabilir. Dolayısıyla, tüketicinin dört seçimlik hakkının yanı sıra Türk Borçlar Kanunu hükümlerine kıyasen tazminat talep etmesi imkânı da mevcuttur. Ancak bunun için, sözleşmeye aykırılık nedeniyle ortaya çıkan zararın ispat edilmesi gerekir.”. Zararın ispatlandığı takdirde, tüketici ayıptan kaynaklanan tüm zararlarını tazmin etme imkanına sahiptir.

⁶¹ İnceoğlu, s. 193.

Garanti Belgesi Yönetmeliği m. 8/1'e göre: "Tüketicinin, Kanununun 11 inci maddesinde yer alan seçimlik haklardan ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.". Bu hükümde, onarım yerine getirilirken tüketiciden herhangi bir bedel alınmaması açık ve net bir şekilde vurgulanmaktadır. Uygulamada, satıcı veya ilgili kişi tarafından çok farklı kavramlar kullanılarak ve garanti kapsamına girmeyen bir durum bulunduğu söylenerek tüketiciden bir bedel talep edilebilmektedir. Fakat hükümde açık bir şekilde, hangi ad veya kavram kullanılırsa kullanılsın, bedel talep etmeyi gerektiren hiçbir durumun söz konusu olamayacağı vurgulanarak ifade edilmektedir⁶². Ayrıca, onarım işlemi için bir takım malzemelerin kullanılması gerekir. Bu malzemelere ilişkin masraflar da tüketiciden talep edilemez. Bu malzemeler genel olarak, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin 12. maddesinde düzenlenen yedek parçalardan oluşur. Fakat yedek parçalara ek olarak kullanılması gereken malzemeler arasında, ayıbın kapsamlı şekilde tespitini sağlayan araçlar da vardır. Ayıp tam olarak tespit edildikten sonra, malda başka herhangi bir zarara ve var olan zararın büyümesine sebebiyet vermeden, onarım işleminin profesyonelce yapılması için hassas onarım araçlarına ihtiyaç duyulabilir. Görüldüğü üzere, malzeme

⁶² Garanti Belgesi Yönetmeliğinin bu hükmünün kapsamına, satım konusu malın ayıplı olup olmadığına anlaşılması için, gözden geçirmeye ilişkin yapılan masrafların da dahil olduğu öğretide ifade edilmiştir. TKHK'nın kullanmış olduğu "ücretsiz onarım" kavramının geniş yorumlanması gerekir, bkz. Arbek, s. 204.

masrafı kavramı⁶³, yedek parça masrafı kavramından daha genişdir⁶⁴.

Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin 11. maddesinde "kullanım hatası" başlığına yer verilmiştir. Buna göre: "(1) Tüketicinin malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar hakkında 8 inci ve 9 uncu madde hükümleri uygulanmaz. (2) Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. (3) Tüketiciler, ikinci fıkrada belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir.". Kullanıcı hatasından kaynaklı arızalarda, onarımın masrafsız olması ve buna benzer tüketiciye tanınan diğer haklar söz konusu olmaz⁶⁵. Çünkü bu durumda, ayıptan doğan sorumluluk

⁶³ Bu kavramın kullanılmasının daha isabetli olduğuna dair öğretilerdeki görüş için bkz. Arbek, s. 207.

⁶⁴ Arbek, s. 207.

⁶⁵ Kullanıcı hatası kurumuna ilişkin Yargıtay'ın bir kararında şu ifadeler yer verilmiştir: "... mahkemece davaya konu aracın garanti süresi içinde sık sık arızalandığı, meydana gelen bu arızaların üretim kaynaklı olduğu ifade edilerek davanın kabulüne karar verildiği belirtilmiş ise de, yargılama esnasında aldırılan ve hükmü dayanak yapıldığı anlaşılan bilirkişi heyet raporu içeriğinde de ifade edildiği üzere, davaya konu araçta garanti süresi içinde meydana gelen fren, balata sistemine dair arızaların üretimden değil kullanımdan kaynaklandığı, davacının bu arızalar sebebiyle seçimlik hakkını 'tamir' yönünde kullandığı, hali hazırda aracın sorunsuz olarak kullanıldığı buna göre T.K.H.K.da tanımlanan

hükümlerinin şartları gerçekleşmediği gibi, garanti belgesinde tüketiciye tanınan hakların doğumu da engellenir. Ayıptan doğan sorumluluk hükümlerinin geçerli olması için, ayıp en geç tüketiciye teslim anında malda bulunmalıdır. Arızanın, teslimden önce var olan bu ayıptan dolayı ortaya çıkması gerekir. Kullanıcı hatasında ise, teslimden sonra tüketicinin dikkatsizliğinden veya kullanma kılavuzuna uymamasından kaynaklanan bir arıza meydana gelir.

Kullanıcı hatası kurumuna ilişkin olarak üzerinde durulması gereken nokta, yetkili servis istasyonunun hazırlayacağı rapordur. Çünkü raporun hazırlanması, sadece servis istasyonunda çalışan teknik elemanların inisiyatifindedir. Teknik elemanlar tarafından hazırlanan raporun, gerçeğe uygun olup olmadığının kontrol edilebilmesi gerektiği kanaatindeyiz. Garanti Belgesi Yönetmeliğinin 11. maddesinin 3. fıkrasında bu durum göz önüne alınarak, rapora ilişkin bilirkişi tespitinin yapılması için tüketicinin talepte bulunabilmesine imkan sağlanmaktadır. Bu bakımdan bilirkişi tespiti önemlidir. Yargıtay'ın ayıptan sorumluluğa ilişkin kararlarının birçoğunda, "açıklayıcı, taraf-mahkeme-Yargıtay denetimine elverişli, uzman bilirkişi kurulu raporuna" atıfta bulunulur⁶⁶. Tüketici bu talebini, uyuşmazlığın parasal

seçimlik hakların ileri sürülme şartlarının da somut olayda bulunmadığı anlaşılmaktadır.", bkz. Yargıtay 13. HD, 16.01.2015, E. 2014/10247, K. 2015/403, www.kazanci.com, Erişim Tarihi: 08.10.2016.

⁶⁶ Yargıtay'ın konuya ilişkin bir kararında, bilirkişi raporunun ilk derece mahkemesi tarafından alınmadığı ve dosyaya eklenmediği için, mahkemenin kararını bozmuştur. Karar şu şekildedir: "*Davacı, davaya konu aracın satın alındığı tarihte yaklaşık 40 gün sonra ayıplı olması sebebiyle yangına neden olduğunu ileri sürerek eldeki davayı açmış, davalılar araçta ayıp olmadığını savunarak davanın reddini dilemişler,*

değerine göre⁶⁷, tüketici hakem heyetine ya da tüketici mahkemesine yöneltir.

Mahkemece yargılama sırasında alınan bilirkişi raporuna dayanılarak davanın kısmen kabulüne karar verilmiştir. Ne var ki; hükme esas alınan bilirkişi raporda yalnızca aracın, park halinde iken motor bölümünde meydana gelen yangının, hatalı üretim sonucu kısa devre neticesinde yanmanın meydana geldiği yönünde görüş bildirilmiş olup, bu sonuca ne şekilde ulaşıldığına dair bir gerekçe içermediği gibi davalıların itirazlarını da karşılamadığı ve bu hali ile denetime elverişli olmadığı anlaşılmaktadır. Hal böyle olunca mahkemece, üniversitenin otomotiv anabilim dalında uzman bilirkişilerden oluşacak bilirkişi heyetinden yukarıda belirtilen eksiklikleri tamamlayan, önceki rapora itirazları karşılayan taraf, mahkeme ve Yargıtay denetimine elverişli rapor alınarak hasıl olacak sonuca uygun karar verilmesi gerekir.”, bkz. Yargıtay 13. HD, 22.12.2016, E. 2015/33630, K. 2016/24098, www.kazanci.com, Erişim Tarihi: 23.05.2017. Benzer bir karar için bkz. Yargıtay 13. HD, 15.04.2003, E. 2003/4131, K. 2003/4629, www.kazanci.com, Erişim Tarihi: 23.05.2017.

⁶⁷ 20 Aralık 2015 tarihli ve 29568 Resmî Gazete sayılı Gümrük ve Ticaret Bakanlığının 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ’in 3. maddesinde, “(1) Tüketici hakem heyetlerinin, uyumsuzluklara bakmakla görevli olmalarına ilişkin parasal sınırlar; a) İlçe tüketici hakem heyetlerine başvuru için üst parasal sınır, 2.320 Türk Lirası, b) Büyükşehir statüsünde olan illerdeki il tüketici hakem heyetlerine başvuru için parasal sınır, 2.320 Türk Lirası ile 3.480 Türk Lirası arası, c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerindeki il tüketici hakem heyetlerine başvuru için üst parasal sınır, 3.480 Türk Lirası, ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde, il tüketici hakem heyetlerine başvuru için parasal sınır, 2.320 Türk Lirası ile 3.480 Türk Lirası arası, olarak tespit edilmiştir.” ifadeleriyle parasal sınırlar düzenlenmiştir. Bu tebliğ, 1/1/2016

Kullanıcı hatası kurumu, tüketici açısından; tüketiciye tanınan onarıma ilişkin hakların kullanılmasını kısıtlar. Bu kurumun, satıcının veya ilgili kişilerin her olayda sorumluluktan kurtulmasını sağlayabilecek bir kurtarıcı kimliğine bürünmemesi önemlidir. Aksi halde tüketici ile haklar arasında aşılmaz bir duvar olur ve bu durum tüketiciyi mağdur eder. Kullanıcı hatası kurumu, satım sözleşmelerinde tüketiciye tanınan hakların kullanılmasında, tarafların menfaat dengesinin bozulmasını engelleyen önemli bir ölçüttür. Fakat bu dengenin tüketici lehine bozulmaması gerektiği gibi, tüketici aleyhine olarak da bozulmaması gerekir. Dolayısıyla, bu kurumun somut olayda varlığının tespiti için, gereken şartların ağırlaştırılması yerinde olur. Ayrıca kullanıcı hatası tespit edilirken, ağır ihmal sonucu bir yanlışlık yapılması halinde, ilgili kişiye/kişilere ağır bir idari cezanın verilmesi yerinde olur. Böyle bir hükmün düzenlenmesi, tüketicinin haklarını sahiplenmesini ve yeri geldiğinde şevkle kullanmasını sağlayacağı kanaatindeyiz⁶⁸.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde de onarıma ilişkin masraflar konusunda düzenleme vardır. Yönetmeliğin 10. maddesinin 2. fıkrasında, tüketiciye en yakın yetkili servis istasyonunun satış sonrası hizmet verememesi durumunda, malın firma merkezine ya da başka bir yetkili servis istasyonuna gönderilmesinden

tarihinde yürürlüğe girmiştir. İleriki tarihlerde sınırların tekrar değişme ihtimali vardır.

⁶⁸ Aksi takdirde, sıradan bir tüketici, kendisine bir takım hakların tanınmış olduğunu öğrense bile; satıcılar tarafından bir şekilde, bu haklarını kullanmasının engelleneceğini düşünebilir. Hakkını kullanmayı bir kere deneyen tüketici, servis istasyonundan kullanıcı hatası raporunu aldığı anda, herhangi bir hakkını kullanmaya çalışmanın anlamsız olduğuna ikna olabilir.

bahsedilir. Böyle bir gönderme durumunda nakliye, posta, kargo veya benzeri ulaşım giderleri söz konusu olur. Fıkırada, bu masraflara ilişkin olarak tüketiciden herhangi ulaşım gideri talep edilemeyeceği hükme bağlanmaktadır. Benzer bir hüküm, Yönetmeliğin 16. maddesinin 3. fıkrasında vardır. Bu hükümde, tüketicinin bulunduğu il sınırları içerisinde yetkili servis istasyonunun olmaması durumu düzenlenir. Bu durumda, ulaşım giderlerinin sorumluluğu üretici ve ithalatçılara yüklenmektedir. Bu sorumluluk, garanti süresince değil, malın kullanım ömrü süresince devam eder. Tüketicinin böyle bir durumda onarım istemesi halinde, üretici veya ithalatçılar; nakliye, posta, kargo veya yetkili servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücreti, tüketiciden talep edemezler⁶⁹.

⁶⁹ Onarıma ilişkin olarak ulaşım masrafları konusunda, mülga kanun dönemindeki hükümler tüketicilerin haklarına ulaşmasını zorlaştırmaktaydı. TKHK döneminde bu eksiklikler, hem kanun maddelerinin daha ayrıntılı düzenlenmesiyle, hem de ilgili yönetmeliklerin var olan sorunlara doğrudan uygulanabilecek daha lehe hükümler getirmesiyle, giderilmeye çalışılmaktadır. Örneğin mülga kanun dönemindeki Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte ulaşım masraflarına karşılık gelen 16. maddenin 3. fıkrası şu şekildeydi; “*Her coğrafi bölgede servisi bulunmayan imalatçılar – üreticiler ve/veya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince, servis istasyonu sayıları her coğrafi bölgede en az 1, toplam 7 servis istasyonu sayısına ulaşınca kadar malın bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler.*”. Mülga kanun döneminde var olan bu tarz sorunlara, yorum yoluyla ve boşluk doldurma şeklinde çözümler getirilmeye çalışılmıştı. Bu duruma uygun bir örnek için bkz. Arbek, s. 206. TKHK döneminde ise kanun ve ilgili yönetmeliklerdeki hükümler sorunları çözmeye daha elverişli görünmektedir.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin 10. maddesinin 6. fıkrası, onarım süresi başlığı altında incelenmiş ve fıkranın onarım süresine ilişkin vurgusundan bahsedilmişti. Aynı fıkranın bir de onarım masraflarına ilişkin yönü bulunmaktadır. Fıkra, garanti süresi dışındaki montaj, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkindir. İşte belirtilen bu zaman diliminde, servis istasyonunda malın onarılması halinde, onarım konusuna ilişkin, tüketiciye bir yıllık güvence verilmektedir. Bir yıl içinde aynı arızanın tekrar etmesi halinde, herhangi bir isim altında tüketiciden bir bedel istenmesi bu hükme göre mümkün değildir. Yönetmeliğin 10. maddesinin 7. fıkrasında da yine garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan malın parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi düzenlenir. Böyle bir parça değişimi durumunda, Yönetmelik malın parçası için, en az altı aylık garanti süresi verilmesi gerektiğini hükme bağlar. Böylelikle değişimden sonra altı ay içerisinde, değişen parçayla ilgili arızanın tekrarının söz konusu olması halinde, malın onarılmasından dolayı tüketiciden bir bedel istenemez.

Onarıma ilişkin masraflar konusunda somut olaylara doğrudan uygulanabilen ayrıntılı hükümler düzenlenmektedir. Bunlarla birlikte masraflara ilişkin olarak genel ve soyut hükümlere de yer verilir. TKHK'nın temel ilkeler başlığını taşıyan 4. maddesinin 3. fıkrasına göre: *“Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez.”* Aynı maddenin 4. fıkrasına göre ise: *“Bu Kanunda düzenlenen sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilebilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracılığıyla*

kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene aittir.”. Tüketici işlemi olarak kabul edilen tüm sözleşmelerde, tüketiciden herhangi bir masraf talebinde bulunulduğunda, burada belirtilen temel ilkelere uyulup uyulmadığına bakılması gerekir.

Türk Borçlar Kanunu da TKHK'daki düzenlemede olduğu gibi, onarım isteme hakkını düzenlerken bütün masrafların satıcıya ait olduğunu belirterek onarıma yer vermektedir⁷⁰.

Avrupa Birliği Satım Yönergesi, onarım masraflarına ilişkin olarak 3. maddenin 3. fıkrasına göre: “Tüketici ilk aşamada satıcının malları tamir etmesini veya değiştirmesini, iki halde de ücretsiz olacak şekilde, isteyebilir.”. Ayrıca Yönergenin 3. maddesinin 2. fıkrasında da onarımdan bahsedilirken “ücretsiz tamir” kavramı kullanılmaktadır. Yönergenin 3. maddesinin 4. fıkrasında ise diğer fıkralarda kullanılan “ücretsiz” kavramına atıfta bulunularak, kapsamının ne olduğu ifade edilir. Buna göre, onarımın ücretsiz olmasından, malların sözleşmeye uygun hale getirilmesi için gerekli olan harcamalar; özellikle posta, iş gücü ve malzeme masrafları anlaşılmalıdır⁷¹.

⁷⁰ YILMAZ Yeşim, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu ve Tüketicinin Sahip Olduğu Haklar, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul, 2015, s. 100.

⁷¹ AB Yönergesinde düzenlenmiş olan, “ücretsiz” değiştirme ve onarım kavramlarının ne kadar geniş yorumlanması gerektiğine dair, AB Adalet Divanı'nın verdiği bir karar vardır, olay ve olay üzerine verilen karar şu şekildedir: “Olayda davacı, evine döşemek için fayans satın almış ve yarıdan fazlasını döşedikten sonra fayansların üzerinde gözle görülür gölgeler olduğu anlaşılmıştır. Olayda tüketiciye atfedilebilecek

Viyana Satım Sözleşmesi'nde onarımın masraflarına ilişkin doğrudan bir hüküm yoktur. CISG'da getirilmiş olan tüm haklara ilişkin, 48. maddede genel bir hüküm düzenlenmektedir. CISG m. 48/1'e göre: "49. madde saklı kalmak üzere satıcı, yükümlülüklerinin ifasına ilişkin her türlü eksikliği, masrafları kendisine ait olmak üzere teslim tarihinden sonra da giderebilir; yeter ki bu, makul olmayan bir gecikmeye yol açmasın ve alıcı için, makul olmayan zahmete veya onun tarafından yapılan masrafların satıcı tarafından karşılanmayacağı konusunda bir tereddüde sebep olmasın. Ancak, alıcının bu Antlaşma uyarınca

bir kusur yoktur. Tüketici fayansların yenisi ile değiştirilmesini istemiş ve bu talebi kabul görmüştür. Ancak satıcı sadece yeni fayansları evine kadar getirmiş buna karşılık döşenmiş fayansların sökülmesi ve imha edilmesi ile yeni fayansların döşenmesi giderlerini ödemekten kaçınmıştır. AB Satım Yönergesindeki 'masrafsız' kavramının nasıl anlaşılması gerektiği konusunda Alman alt derece mahkemesi konuyu bekletici mesele yaparak Adalet Divanına soru olarak yöneltmiştir. AB Adalet Divanı kararında, Yönergenin 'masrafsız' ile kast ettiği şeyin, tüketici açısından kural olarak hiçbir masraf doğurmamak olduğunu ifade etmiştir. Başka deyişle, tüketiciye mutlak koruma vermiş ve değiştirme ile bağlantılı bütün masrafların satıcı tarafında karşılanması gerektiğine hükmetmiştir. Hatta Divan, satıcının, yenisi ile değiştirmenin orantısız masraflar doğuracağı şeklinde bir savunma ileri sürmesi imkanı da olmadığına karar vermiştir. Zira somut olayda tüketicinin onarım seçeneğini kullanması işin niteliği gereği mümkün değildir. Tek çare fayansları değiştirmektir. Dolayısıyla satıcıya yenisi ile değiştirmeyi orantısızlık nedeniyle reddetme imkanı verilse alıcının tek yapabileceği şey sözleşmeden dönme olacaktır. Oysa Adalet Divanı tüketicinin mala kavuşma menfaatinin daha önemli olduğuna hükmetmiştir. Yani masraflar yüksek dahi olsa tüketicinin yenisi ile değiştirme istemi kabul edilmiştir.", (bkz. Naklen, Atamer/Baş, s. 41- 42).

tazminat talep etmeye ilişkin her türlü hakkı saklıdır. Bu hükümden hareketle, malda bulunan eksikliklere ilişkin alıcı tarafından onarım istendiğinde, tüm masrafları satıcıya ait olmak üzere, malın onarılması işleminin gerçekleştirilmesi gerekir.

SONUÇ

Ayıplı mallarda onarım borcunun ifası konusu, öncelikle 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun bakımından incelenmiştir. Türk Borçlar Kanunu, CISG ve 1999/44/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesinin konuyla ilgili hükümlerine bu inceleme sırasında yer verilmiş ve TKHK hükümleriyle karşılaştırılmıştır. Bu çalışmanın sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Ayıplı malın onarım yerine ilişkin olarak, mülga kanunda ve TKHK'da bir hüküm bulunmamaktadır. Ancak TKHK'nın satış sonrası hizmetlerin düzenlendiği 58. maddesinde, bazı malların kullanımına ilişkin olarak ilgili bakanlık tarafından belirlenen süre boyunca, bakım ve onarım hizmetinin verilmek zorunda olduğu belirtilmektedir. Üretici veya ithalatçı tarafından verilmesi gereken bu hizmetin, yetkili servis istasyonu kurularak yapılması gerekir. Yetkili servis istasyonlarının yetkisi, faaliyet alanı, vasıfları, çalışma düzeni ve benzeri hususlarına ilişkin düzenlemelere Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinde yer verilmektedir. Ayrıca aynı Yönetmeliğin 16. maddesinin 2. fıkrasında, malın niteliği gerektirdiği takdirde onarım işleminin, malın kullanıldığı yerde de ifa edilebileceği belirtilmektedir.

Onarım süresine ilişkin olarak TKHK m. 11/4'te azami otuz iş gününden bahsetse de Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin ekinde, her mal grubu için ayrı ayrı süreler belirlenmektedir. Yönetmelikte neredeyse tüm mal grupları için, 20 iş günü olarak belirlenen azami tamir süresi

öngörülmüştür. Bu mal gruplarına; telefonlar, bilgisayarlar, ev aletleri olarak geçen beyaz eşyalar, ısıtma ve havalandırma cihazları, televizyon ve benzeri görüntüleme cihazları girmektedir. Binek otomobiller, kamyonetler ve traktörler için, azami tamir süresi olarak 30 iş günü belirlenmiştir. 30 iş günü olan azami tamir süresi, tüm taşıtlar için geçerli değildir. Motosikletler, bisikletler ve karavanlar için azami tamir süresi olarak 20 iş günü tespit edilmiştir.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin 16. maddesinin 4. fıkrasında önemli bir hüküm öngörülmektedir. Onarımın on iş günü içinde bitmemesi halinde, üretici veya ithalatçı, malın onarımı tamamlanıncaya kadar benzer özelliklere sahip başka bir malı, tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır. Getirilen bu hükümle, üretici veya ithalatçı, bu yükümlülükten kurtulmak için yetkili servis istasyonlarını sürekli kontrol etmeli ve istasyonda kalifiye eleman çalıştırmalıdır. Aynı zamanda bu hüküm, tüketici açısından da onarımı tercih etmesi için teşvik mahiyetindedir. Çünkü onarım işlemi on iş gününde bitmese bile, söz konusu mala benzer özelliklere sahip bir mal eline geçeceği için mağdur olmaz.

Garanti Belgesi Yönetmeliği m. 8/1 gereği, tüketicinin onarım hakkını seçmesi durumunda satıcının; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür. Bu hükümde, onarım yerine getirilirken herhangi bir bedel alınmayacağı açık ve net bir şekilde vurgulanmaktadır. Uygulamada, satıcı veya ilgili kişi tarafından çok farklı kavramlar kullanılarak, garanti kapsamına girmeyen bir durum olduğu söylenip, tüketiciden bir bedel talep edilebilmektedir. Fakat hükümde açık bir şekilde, hangi ad veya kavram kullanılırsa kullanılsın, bedel talep etmeyi gerektirecek hiçbir durumun söz konusu olmadığı, altı

çizilerek ifade edilmiştir. Ayrıca, onarım işlemi için bir takım malzemelerin kullanılması gerekir. Bu malzemelere ilişkin masraflar da tüketiciden talep edilemez.

KAYNAKLAR

Antalya Gökhan, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt 1*, Legal Yayıncılık, İstanbul, 2015.

Arbek Ömer, *Satım Konusu Ayıplı Malın Tamir Edilmesi*, Yetkin Yayınları, 1. Bası, Ankara 2005.

Aslan Yılmaz, *Tüketici Hukuku*, Ekin Yayınları, Bursa, 2015.

Atamer Yeşim, *Uluslararası Satım Sözleşmelerine İlişkin Birleşmiş Milletler Antlaşması (CISG) Uyarınca Satıcının Yükümlülükleri ve Sözleşmeye Aykırılığın Sonuçları*, Beta Yayınları, 1. Bası, İstanbul 2005.

Atamer Yeşim/Baş Ece, “Avrupa Birliği Hukuku ile Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk”, *İstanbul Barosu Dergisi*, C. 88, Özel S. 1, İstanbul 2014.

Atamer M. Yeşim/İnceoğlu Murat, *Satım Sözleşmesinde Tüketicinin Seçimlik Hakları ve Avrupa Birliği Hukuku ile Uyum Sorunu*, Otomotiv Distribütörleri Derneği, İstanbul, 2012.

Eren Fikret, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Yetkin Yayınları, 21. Bası, Ankara 2017.

Gümüş Mustafa Alper, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi Cilt 1*, Vedat Kitapçılık, İstanbul, 2014.

İnan Ali Naim/Yücel Özge, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Seçkin Yayınları, Ankara, 2014.

İnceoğlu Murat, “Ayıba Karşı Tekeffül ve Garanti Sorumluluğu”, *Yeni Tüketici Hukuku Konferansı*, Oniki Levha Yayıncılık, 1. Bası, İstanbul 2015.

Kara İlhan, *Tüketici Hukuku*, Engin Yayınları, 1. Bası, Ankara 2015.

Kılıçoğlu Ahmet, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Turhan Kitabevi, Ankara, 2016.

Kocayusufpaşaoğlu Necip/Hatemi Hüseyin/Serozan Rona/Arpacı Abdülkadir, *Borçlar Hukuku Genel Bölüm*, Cilt 1, Filiz Kitabevi, İstanbul, 2014.

Ozanoğlu Hasan Seçkin, *Tüketici Sözleşmeleri Kavramı*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2001, C. 50, S. 1.

Reisoğlu Sefa, *Türk Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Beta Yayınları, İstanbul, 2012.

Tiryaki Betül, *Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk*, Yetkin Yayınları, Ankara, 2007.

Yılmaz Yeşim, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu ve Tüketicinin Sahip Olduğu Haklar*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2015.