

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA
KANUN'UN GETİRDİĞİ YENİLİKLERE GENEL BAKIŞ,
SÖZLEŞMEYE AYKIRILIK, AYIPLI İFA
KAVRAMLARINA GETİRDİĞİ FARKLI YAKLAŞIM VE
BU KONUDAKİ ÖNERİLERİMİZ**

*Doç. Dr. Murat AYDOĞDU**

GİRİŞ

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 28.05.2014 tarihinden itibaren yürürlüğe girecektir. Kanunun yürürlüğe girmesi ile uzun zamandan beri uygulanagelmekte olan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kalkacaktır. Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un sonuna eklenen geçici 1. madde ile "Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam eder." şeklinde düzenleme yapılmış ve geçici 1. maddenin devamında 4077 sayılı Kanun zamanında kurulan hukuki işlemlere hangi Kanunun uygulanması gerektiği konusunda düzenleme yapılmıştır.

İncelememizde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un getirdiği yeniliklere genel bakış çerçevesinde 6502 sayılı Kanun'un kaleme alınmasının nedenleri ve 6502 sayılı Kanun'un geçiş hükümleri ve yürürlük (zaman) itibarıyla uygulanması konusuna değinilecektir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un sözleşmeye aykırılık ve ayıplı ifa kavramlarına getirdiği farklı yaklaşım çerçevesinde sözleşmeye aykırılık ve ayıplı mal veya hizmetler hakkında 6502 sayılı Kanun ile getirilen

* Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Hukuk Anabilim Dalı

değişiklikler hakkında karşılaştırma yapılacak, bu konuda olması gereken hukuk açısından önerilerimize yer verilecektir.

I. 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'UN GETİRDİĞİ YENİLİKLERE GENEL BAKIŞ

A. GENEL OLARAK

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 28.11.2013 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanmış ve yürürlüğü ise 6 ay sonraya ertelenmiştir (6502 say. K., m.86). Buna göre 6502 sayılı Kanun, 28.11.2013 tarihinde yayımlandığından 6 ay sonrası olan 28.05.2014 tarihinden itibaren yürürlüğe girecektir. Bu arada Kanun ile ilgili Yönetmelikler yayımlanacak (6502 say. K. m.83) ve böylece Kanunun daha etkin biçimde uygulanması sağlanacaktır. Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un sonuna eklenen geçici 1. madde ile *"Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam eder."* şeklinde düzenleme yapılmış ve geçici 1. maddenin devamında 4077 sayılı Kanun zamanında kurulan hukuki işlemlere hangi Kanunun uygulanması gerektiği konusunda düzenleme yapılmıştır.

6502 sayılı Kanun'un 86. maddesine göre : *"23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Diğer mevzuatta Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna yapılan atıflar bu Kanuna yapılmış sayılır."*

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 1. maddesinde öncelikle "tüketici" denilen kitlenin korunmasının amaçlandığı dile getirilmektedir. Bu amaç, Kanunun adından da anlaşılmaktadır. Maddede, yalnızca tüketicilerin değil, aynı zamanda "kamu yararı"nın korunmasının da hedeflendiği vurgulanmaktadır. Tüketicilerin hangi yönlerden korunmasının amaçlandığı belirtilerek, bu korunmayı sağlamak üzere ne gibi önlemler alınacağı da özetle belirtilmektedir.

6502 sayılı yeni Kanun'dan daha önce, 8.9.1995 tarihinde yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hakkında bilgi vermek, Ülkemizde tüketicinin korunması alanındaki tarihi gelişimin bilinmesi açısından önemlidir. 4077 sayılı Kanun 8.9.1995 tarihinde yürürlüğe

girdiğinde önemli bir boşluğu doldurmuştur¹. Her ne kadar bu Kanuna teknik yönden pek çok eleştiri getirilmişse de tüketicilerin korunması ve ilk derli toplu Kanun olması açısından önemlidir. 4077 sayılı Kanun, önce kamuoyunda “*Promosyon Kanunu*” olarak tanınan 4226 sayılı Kanun ile değiştirilmiş, ardından önemli çapta değişiklik yapan 4822 sayılı Kanunla ve ufak çapta değişiklik yapan 5179 ve 5217 sayılı Kanunlarla değiştirilmiştir. Keza 5582 sayılı “*Konut Finansman Sistemine İlişkin Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun*” (RG: 06.03.2007, S: 26454) ile 4077 sayılı Kanunda değişiklik ve eklemeler yapılmıştır². 4882 sayılı Kanun, 4077 sayılı Kanun’da önemli çapta değişiklikler yapmış olup, bu Kanun, bazı maddeler hariç, 14 Haziran 2003 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu Kanunun orijinal adı “*Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun*”dur. Yeni düzenlemelerin, 4077 sayılı Kanunun 8 yıllık uygulama sonuçları dikkate alınarak, eski düzenlemelerin aksayan yönleri ve Avrupa Birliği mevzuatına uyum dikkate alınarak hazırlandığı anlaşılmaktadır.

4822 sayılı yeni Kanundan sonraki düzenlemeler mal ve hizmet sunanlara yeni sorumluluklar, tüketicilere ise yeni haklar getirmekteydi. 6502 sayılı Kanun’daki yeni düzenlemeler ise bu hakları çok daha ileriye götürmüştür. Genel olarak 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un dilinin sade ve anlaşılır olduğu görülmektedir. Birçok alanda tüketiciler, eskiye oranla daha iyi korunur duruma gelmiş; ancak kamuoyunun beklentileri (özellikle kredi kartı aidatlarında) tam olarak karşılanamamış; birkaç alanda da eskiye oranla (örneğin ayıplı mallarda üreticinin müteselsil sorumluluğunda) geriye gidişler olmuştur. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un kaleme alınması nedenleri ile yeni Kanunda tüketicilerin haklarını genel olarak şu şekilde sıralamak mümkündür :

¹ Bu konuda bk. **Zevkliler**, Aydın/**Aydoğdu**, Murat: Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara 2004, s. 31 vd.; **Aslan**, Yılmaz: En Son Değişikliklerle ve Yargıtay Kararları Işığında Tüketici Hukuku, Bursa 2004 (Tüketici, 2. Bası), s. 10 vd.; **Kara**, İlhan: Tüketici Hukuku, CD Eklî, Ankara 2012, s. 33 vd.

² Bu konuda ayrıntılı bilgi için bk. **Aydoğdu**, Murat: Konut Finansman Sistemi (Mortgage), Sistemin Tüketici Hukukuna Etkileri ve Sistemde Yer Alan Menkul Kıymetler, Ankara 2010, s. 3 vd.; **Kara**, s. 621 vd.

B. 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'UN KALEME ALINMASININ NEDENLERİ

1. Yeni Türk Ticaret ve Türk Borçlar Kanununa Uyum Sağlanması

Bilindiği üzere hem 29.6.1956 tarih ve 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu hem de 22.04.1926 tarih ve 818 sayılı Borçlar Kanunu köklü bir değişikliğe uğramış, bu Kanunların yerine sırasıyla 1 Temmuz 2012 tarihinden itibaren yürürlüğe giren 13.01.2011 tarih ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu ve 11.1.2011 tarih ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu almıştır. Bu iki temel kanunla ortak pek çok hüküm içeren 4077 sayılı Kanunda da değişiklik yapılması kaçınılmaz olmuştur.

2. Uygulamada Karşılaşılan Sorunların Giderilmesi

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun yürürlüğe girdiği 1995 yılından bugüne kadarki uygulama sürecinde tespit edilen sorunların giderilmesi amacıyla Kanunun yeniden kaleme alınması ihtiyacı kendisini göstermiştir.

3. AB Direktiflerine Tam Uyumun Sağlanması

Avrupa Birliği ile yapılan müzakerelerde “Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı” çerçevesinde gerçekleştirilen çalışmalar sonucunda AB tüketicinin korunması mevzuatında yer alan 12 Yönerge ve 2 Tavsiye Kararının iç hukukumuzda aktarılması amacıyla 4077 sayılı Kanun'da değişikliklerin yapılması öngörülmektedir.

4. Satış Yöntemlerinin Değişmesi ve Yeni Satış Türlerinin Ortaya Çıkması

Tüketicinin korunması alanı çok dinamik bir alan olup özellikle satış yöntemlerinde sürekli değişiklik yaşanmakta ve yeni satış türleri ortaya çıkmaktadır. Örneğin 10 yıl önce internet üzerinden yapılan satışlar, toplam satışlar içerisinde çok önemli bir paya sahip değil iken günümüzde en önemli satış türlerinden biri olmuştur. Bu yeni alanların düzenlenmesi, kanun değişikliğinin en temel nedenlerinden biri olmuştur.

5. Mevcut Cezaların Öngörülen Amaca Hizmet Etmemesi

Mevcut Kanunda düzenlenen cezalarla ilgili uygulamada ciddi sıkıntılar yaşanmaktadır. Bazı cezalar, firmaları ekonomik olarak zora sokar nitelikte yüksek iken, bazıları öngörülen amaca hizmet etmeyecek kadar düşüktür. Cezalarla ilgili olarak, yeni Kanunda firmaların gayrisafi hâsılları dikkate alınmakta ve hakkaniyete uygun bir ceza sistemi getirilmektedir.

6. Cezalandırmak Yerine Islah Etme ve Bilgilendirme Anlayışının Önem Kazanması

Sektörde faaliyet gösteren firmaların çoğu, kendi alanlarıyla ilgili 4077 sayılı Kanunda yer alan düzenlemeleri bilmemektedir. Sektörlerle yapılan bilgilendirme toplantıları neticesinde firmaların birçoğunun mevzuata uygun hareket etmeye başladığı görülmektedir. İşini doğru yapan ve tüketici mağduriyetine sebep olmayan firmalar, sadece sözleşmede yer alması gereken bazı bilgilerde eksiklik bulunması nedeniyle ağır yaptırımlara maruz kalmaktadır. Bunun önüne geçilmesi için bazı alanlarda uyarı mekanizmaları getirilmiştir.

C. YENİ KANUNDA TÜKETİCİ ALEYHİNE HÜKÜMLER İLE TESPİT ETTİĞİMİZ EKSİKLİKLER

6502 sayılı Kanun'un genel anlayışı tüketiciyi etkin biçimde korumak olduğu bilinmekle beraber maalesef 6502 sayılı Kanun, tespit edebildiğimiz kadarıyla birkaç noktada tüketici aleyhine düzenleme getirmiştir. Bunlar şunlardır;

- Tüketici kredilerinde faiz yanında alınacak komisyon masraf gibi hususlarda somut bir sınır (örneğin faizin %50'sini geçemeyecek şekilde komisyon vb. masraf alınabileceği şeklinde sınır) getirmeyip Bakanlık önerisiyle BDDK eline bırakılan düzenleme (m.4/III) olumsuz olmuştur.
- Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet

ücretine hükmedilecektir (m.70/VI). Tüketiciler bakımından hak arama özgürlüğü önemli ölçüde aykırı olan bu düzenlemenin değiştirilmesi ve maktu vekâlet ücretine dönülmesi yararlı olacaktır.

- Taslakta yer almasına rağmen üreticinin (imalatçının) sorumluluğunun bağımsız biçimde düzenlenmemesi önemli bir eksiklik³. Bu konudaki açığın 4703 sayılı Ürünler İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ile giderilmeye çalışıldığı kanısındayız. Bununla birlikte 4703 sayılı Kanun'daki sorumluluğun üreticinin kusursuz sorumluluğunu düzenlediği hususu tartışmalıdır. Kanımızca 4703 sayılı Kanun'da, üreticinin (imalatçının) sorumluluğu herhangi bir kişinin (özellikle satıcının) sorumluluğuna dayanmadan bağımsız olarak düzenlenmiştir (ÜİK. m.5)⁴.

D. YENİ KANUNUN GETİRDİĞİ YENİLİK VE DEĞİŞİKLİKLER

6502 sayılı Kanun' da en dikkat çekici esaslı yenilik ve değişiklik, tüketici işlemi kavramının kapsamının genişletilmesidir. Buna göre tüketici işlemi; eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere kurulan her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde yeniden tanımlanmıştır (6502 say. K.m.3/1).

³ Ülkemizde imalatçının genel sorumluluğu konusunda hukukta boşluk olduğu ve bunun pozitif bir kural ile doldurulması gerektiği genel olarak savunulmaktadır. Bu konudaki değerlendirmeler ve somut yasa önerileri için bk. **Özsunay**, Ergun: AB ve Türkiye'de Ürün Sorumluluğu, AB Yönergesi ve Bazı Yabancı Düzenlemeler Işığında Türk Hukukuna İlişkin Düşünceler, Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu, 24-25 Kasım 2011, Metinler Kitabı, İKÜ Yayını, İstanbul 2011, s. 174 vd., özellikle somut öneriler için bk. s. 190 vd. Benzer açıklamalar ve olması gereken hukuk önerileri için bk. **Zevkliler/Aydoğdu**, s. 90; **Oğuzman**, Kemal /**Öz**, Turgut : Borçlar Hukuku, Genel Hükümler, C.1, 6098 sayılı Yeni Türk Borçlar Kanunu'na Göre Güncellenip, Genişletilmiş 9. Bası, İstanbul 2011, s. 664-665; **Akçura-Karaman**, Tuba : Üreticinin Ayıplı Ürünün Sebep Olduğu Zararlar Nedeniyle Üçüncü Kişilere Karşı Sorumluluğu, İstanbul 2008, s. 53 vd.; **Havutçu**, Ayşe : Türk Hukukunda Örtülü Bir Boşluk: Üreticinin Sorumluluğu, Ankara 2005, s. 111 vd.; **Kırca**, Çiğdem : Ürün Sorumluluğu, Ankara 2007, s. 76 vd.

⁴ Aynı yönde **Zevkliler/Aydoğdu**, s. 90; **Oğuzman/Öz**, s. 664-665. Aksi görüş için bk. **Havutçu**, s. 115 vd.; **Kırca**, s. 85 vd.

Bunun dışındaki yenilik ve değişiklikler şu başlıklar altında incelenebilir :

1. Kanunun Kapsamı Tüketiciler Lehine Genişletilmektedir

En temel tüketici işlemlerinden olan eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler, diğer Kanunlarda düzenlenen ve bir tarafını tüketicinin oluşturduğu sözleşmelerin yargı kararları ile 4077 sayılı Kanun kapsamı dışında değerlendirilmesi nedeniyle söz konusu sözleşmelerden kaynaklanan tüketici uyuşmazlıklarının etkin ve hızlı bir şekilde çözümü için oluşturulan Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleri yerine genel mahkemelerde görülmesi durumu ortaya çıkmıştır. Bu nedenle 6502 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesiyle eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler ile ilgili uyuşmazlıklarda da tüketici hakem heyetlerine başvurulabilecektir (6502 say. K.m.2, 3/1).

2. Bankacılık Sözleşmelerinde Tüketicilerden Alınan Kredi Kartı Üyelik Ücreti, Hesap İşletim Ücreti vb. Ücretler Disiplin Altına Alınmaktadır

Bankacılık sözleşmelerinde tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenecektir (6502 say. K.m.4/III). Ancak açık düzenlemelerin veya sınırlamaların 6502 sayılı Kanuna eklenmesi yararlı olurdu.

3. Mevcut Cayma Hakkı Süreleri Genişletilmekte; Taksitli Satışlar, Ön Ödemeli Konut Satışları, Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler ile Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmelerinde ve Tüketici Kredilerinde Cayma Hakkı Getirilmektedir

6502 sayılı Kanunda 4077 sayılı Kanun'a oranla cayma hakkının kapsamı oldukça genişletilmiştir. Buna göre taksitle satış sözleşmelerinde daha önceden var olmayan 7 günlük cayma hakkı tanınmakta (6502 say. K. m.18); tüketici kredisinde 14 günlük cayma hakkı tanınmakta (6502 say. K.

m.24); özellikle risk oranı yüksek olan ön ödemeli konut satışı sözleşmelerinde (6502 say.K.m.43), işyeri dışında yapılan sözleşmelerde (6502 say. K.m.47/V), mesafeli sözleşmelerde (6502 say.K.m.48/IV), finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde (6502 say.K.m.49/V), devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmelerinde (6502 say.K.m.50/VI) 14 günlük cayma hakkı tanınmaktadır⁵. Keza abonelik sözleşmelerinde de (6502 say. K.m. 52/IV) cayma hakkına benzer biçimde 14 günlük fesih hakkı tanınmaktadır. Görüldüğü gibi daha önceden var olmayan cayma hakkı bazı sözleşmelerde (taksitli satış, tüketici kredisi, ön ödemeli konut satışı, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler ile uzun süreli tatil hizmeti sözleşmelerinde) yeni olarak tanınmakta, bazılarında ise kısa olan süre uzatılmaktadır. Örneğin devre tatillerdeki 10 günlük cayma hakkı süresi 14 güne; kapıdan satışlar ve mesafeli satışlardaki 7 günlük cayma hakkı süreleri ise, 14 güne çıkarılarak tüketicilere daha ileri düzeyde koruma sağlanmaktadır.

4. Tüketicinin Taraf Olduğu Sözleşmelerde Yer Alan Haksız Şartlara İlişkin Denetim Yetkisi Bakanlığa Verilmektedir

4077 sayılı Kanundaki mevcut düzenlemede⁶, tüketicinin taraf olduğu sözleşmede yer alan haksız şartların hangi kurum tarafından tespit edileceği

⁵ 6502 sayılı Kanunda devre tatil sözleşmeleri hakkında bk. **Demir**, Remzi: Devre Tatil Sözleşmesi, Terazi HD, Ocak 2014, S:89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 88 vd.

⁶ 4077 sayılı Kanun kapsamında haksız şart ve Türk Borçlar Kanunu kapsamında genel işlem koşulları hakkında açıklamalar için bk. **Atamer**, Yeşim M.: “Yeni Türk Borçlar Kanunu Hükümleri Uyarınca Genel İşlem Koşullarının Denetlenmesi, TKHK m.6 ve TTK m.55, f.1 (f) ile Karşılaştırmalı Olarak”, Türk Hukukunda Genel İşlem Şartları Sempozyumu, Bildiriler Tartışmalar, 8 Nisan 2012, BATİDER, Ankara 2011, s. 9 vd. (GİŞ Sempozyumu); **Atamer**, Yeşim M.: Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi, 2. Bası, İstanbul 2001 (GİŞ); **Havutçu**, Ayşe: Açık İçerik Denetim Yoluyla Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, İzmir 2003, s. 41 vd.; **Uluslan**, İlhan : Borçlar Kanununda Yer Alan Genel İşlem Şartları ile Tüketicinin Korunması Hukukunda Düzenlenmiş Bulunan Haksız Şartlara İlişkin Bazı Değerlendirmeler ve Özellikle İçerik Denetimi Sorunu, Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu, 24-25 Kasım 2011, Metinler Kitabı, İKÜ Yayını, İstanbul 2011, s. 140 vd.; **Aydoğdu**, Murat : 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununda

ve denetleneceğine ilişkin açık bir hüküm olmadığından bu alanda etkin bir denetim yapılamamış ve milyonlarca tüketici mağduriyet yaşamıştır. Yeni düzenlemede ise haksız sözleşme şartlarının denetim yetkisi Gümrük ve Ticaret Bakanlığına verilmiştir. Verilen bu yetki ile özellikle bankacılık alanındaki sözleşmeler, abonelik sözleşmeleri vb. çok geniş kitleleri ilgilendiren sözleşmelerde tüketici aleyhine hükümler yer alması durumunda bu sözleşmeler Bakanlık tarafından denetlenecek ve tüketicinin mağdur olması engellenmiş olacaktır (6502 say.K.m.5/VIII)⁷. Bunun dışında hakim tarafından yapılan içerik denetimi aynen korunmuştur.

5. Tüketici Sipariş Vermediği Bir Ürünün Kendisine Gönderilmesi Durumunda Bundan Sorumlu Olmayacaktır

Talep etmediği halde kendisine sunulan ürüne ilişkin bir yükümlülük altına sokulmak istenen tüketiciler koruma altına alınmaktadır. İsmarlanmamış olan bir ürünle ilgili olarak girişimci, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri süremeyecektir. Tüketicinin ismarlamamış olduğu malı geri yollamak veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü de bulunmamaktadır (6502 say. K. m.7). Benzer düzenleme 6098 sayılı Kanun'da da (TBK.m.7) yer almaktadır.

Düzenlenen Genel İşlem Koşullarının Kişi Bakımından Uygulama Alanı, Prof.Dr. Aydın ZEVKLİLER'e Armağan, Yaşar Üniversitesi Elektronik Dergisi, Cilt 8, Özel Sayı, 2013, s. 571 vd.; **Aydoğdu**, Murat : 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununda Düzenlenen Genel İşlem Koşullarının Konu Bakımından Uygulama Alanı, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 13, Yıl 2012, Sayı 2, Basım yılı 2013, s. 1 vd.; **Kara**, s. 58 vd.

⁷ 6502 sayılı Kanunda haksız şartlar hakkında bk. **İnal**, Tamer: Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar, Terazi HD, Ocak 2014, S:89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 32 vd.; **Deryal**, Yahya : Tüketici Kredilerinde Haksız Şart Örnekleri ve 6502 sayılı Kanunla Getirilen Yeni Düzenlemenin Değerlendirilmesi, Terazi HD, Ocak 2014, S:89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 58 vd.; **Şahin**, Turan/**Kizir**, Mahmut: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Esaslar, Haksız Şartlar ile Ayıplı Mal ve Hizmetler Konusunda Getirdiği Yenilik ve Değişiklikler, Terazi HD, Ocak 2014, S:89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 68 vd.; **İlgün**, Candaş: Açıklamalı-Gerekçeli 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Ankara 2014, s. 23 vd.

6. Ayıplı Ürünlerin Sebep Olacağı Zararlardan Üretici veya İthalatçı da Sorumlu Olacaktır

6502 sayılı Kanun'daki yeni düzenlemeye göre, ayıplı ürünlerin sebep olacağı zarar nedeniyle ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları seçilecek olursa, satıcı yanında ürünün imalatçısı ve ithalatçısı da müteselsilen sorumlu olacaktır (6502 say.K.m.8-16, özellikle m.11/II)⁸. Şu halde yeni düzenlemeye göre ücretsiz değiştirme hakkına benzediği halde sözleşmeden dönme (bedel iadesi) veya bedelden indirim hakları için imalatçı ve/veya ithalatçıya başvurulamayacaktır⁹. 4077 sayılı Kanun'da ise, sözleşmeden dönme veya bedel indirimi haklarından da bu kişiler sorumlu olmaktadır. Ayrıca sözleşme tarafı olmasa bile satış zinciri içinde yer alan bayii, acente de sorumluydu. Bu şekilde 6502 sayılı Kanun'da sorumlular çevresinin daraltılması yerinde olmamıştır.

7. Ayıplı Mal ve Ayıplı Hizmette Tüketiciye Sağlanan Haklar Tüketici Lehine Genişletilmektedir

a- 4077 sayılı Kanunda düzenlenmiş olan 30 gün içinde ayıbın girişimciye bildirilmesi yükümlülüğü kaldırılmaktadır (6502 say.K.10 gerekçesi)¹⁰.

b- Malın teslimi ya da hizmetin ifa edilmesinden itibaren 6 ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim anında var olduğu karineten kabul edilmiştir (6502 say.K.12/I)¹¹.

c- Bir ürünün ayıplı çıkması durumunda tüketicinin ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birini seçmesi hâlinde, girişimci, tüketicinin seçmiş olduğu bu hakkı azami 30 işgünü

⁸ Şahin/Kızır, s. 73 vd.

⁹ İlgün, s. 47.

¹⁰ Şahin/Kızır, s. 74; İlgün, s. 43.

¹¹ Şahin/Kızır, s. 74-75; İlgün, s. 42.

(konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda 60 işgünü) içinde yerine getirmekle yükümlü olacaktır (6502 say.K.m.11/IV)¹².

8. Bankacılık Sözleşmelerinde Tüketicileri Koruyucu Yeni Düzenlemeler Getirilmektedir

a- Kredi sözleşmesi imzalamadan makul bir süre önce, banka, sözleşme şartları hakkında tüketiciyi yazılı olarak bilgilendirmek zorunda olacaktır (6502 say.K.m.23)¹³.

b- Tüketici 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin kredi sözleşmesinden cayma hakkına sahip olacaktır (6502 say.K.m.24).

c- Tüm tüketici işlemlerinde olduğu gibi tüketici kredisi sözleşmelerindeki kefaletin Türk Borçlar Kanunu'nda belirtilen âdi kefalet hükümlerine tabi olacağı düzenleme altına alınmıştır (6502 say.K.m.4/IV).

d- Tüm tüketici işlemlerinde olduğu gibi Bankaların, tüketicinin ödemelerini sadece nama yazılı kıymetli evrak şeklinde ve ayrı ayrı düzenlemesi kabul edilmiştir (6502 say.K.m.4/V).

e- Kredi verilmesi sigorta yaptırılması şartına bağlanamayacaktır (6502 say.K.m.29).

f- Taslakta yer alan konut ve otomobil gibi tüketici kredileri için hesap açılması hâlinde bu hesaptan herhangi bir ücret ya da masraf talep edilemeyeceği maalesef Kanunda kabul görmemiştir. Bunun yerine faiz yanında

¹² **Şahin/Kızır**, s. 76; **İlgün**, s. 42.

¹³ 6502 sayılı Kanunda tüketici kredisi ve kredi kartı borçluları hakkında bk. **Aydemir**, Efrail: Kredi Kartı Borçlularının Hakları ve Yükümlülükleri, Terazi HD, Ocak 2014, S:89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 79 vd.; **İlgün**, s. 65 vd. 4077 sayılı Kanun ve 6098 sayılı Kanunlar açısından bk. **Altop**, Atilla: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Türk Borçlar Kanunu Çerçevesinde Tüketici Kredisi Sözleşmesi, Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu, 24-25 Kasım 2011, Metinler Kitabı, İKÜ Yayını, İstanbul 2011, s. 80 vd.

alınacak ücret, komisyon vb. masrafların Bakanlık görüşü alınarak BDDK tarafından belirlenmesi kabul edilmiştir (6502 say.K.m.4/III).

9. Maket Üzerinden Satışı Yapılan ve Binlerce Kişinin Mağdur Olmasına Neden Olan Ön Ödemeli Konut Kampanyalarına Yönelik Sıkı Tedbirler Getirilmektedir

a- Ön ödemeli konut satışları daha sıkı denetlenecektir.

b- Tüketicilere sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmesi zorunlu kılınmıştır (6502 say.K.m.40/II)¹⁴.

c- Ön ödemeli konut satışları resmi şekilde yapılmadıkça geçerli olmayacaktır. Sözleşme resmi şekilde yapılmadığı için geçersiz olsa bile satıcı, sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak biçimde ileri süremeyecektir (6502 say.K.m.41/II)¹⁵.

d- Ön ödemeli konut satışlarında 14 günlük sebepsiz cayma hakkı getirilmektedir (6502 say.K.m.43).

e- Konut veya tatil amaçlı taşınmazların tüketiciye teslim tarihine kadar tüketiciye sözleşmeden dönme hakkı getirilmektedir (6502 say.K.m.45).

f- Bakanlıkça belirlenen büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcının ön ödemeli konut satışına başlamadan önce, kapsamı ve uygulama esasları Hazine müsteşarlığınca belirlenen bina tamamlama sigortası yaptırması veya Bakanlıkça belirlenen teminat veya şartları sağlaması zorunlu kılınmıştır (6502 say.K.m.42/I).

g- Kampanyalı Satış İzin Belgesi kaldırılmak suretiyle konut satışlarının devlet garantisinde olduğu yönündeki yanlış izlenimlerin önüne geçilmiştir.

¹⁴ **İlgün**, s. 95.

¹⁵ **İlgün**, s. 96-97.

10. Mağduriyetlerin En Çok Yaşandığı Kapıdan Satışlara Yeni Tedbirler Alınmaktadır

a- “Kapıdan satışlar” ismi “iş yeri dışında yapılan satışlar” şeklinde değiştirilerek kapıdan satışların kapsamı genişletilmiştir (6502 say.K.m.47)¹⁶.

b- İş yeri dışında yapılan satışlarda 7 günlük cayma hakkı süresi 14 güne çıkarılmaktadır (6502 say.K.m.47/V).

c- İş yeri dışında yapılan satış sözleşmesinin tarihi tüketicinin kendi el yazısıyla atırılacak ve sözleşmenin bir örneği tüketiciye verilecektir (6502 say.K.m.47/IV).

11. Satış Türleri Arasındaki Payını Her Geçen Gün Arttıran Mesafeli Sözleşmelerden ve Finansal Hizmetlerden Kaynaklanan Mağduriyetlerin Önlenmesi İçin Yeni Önlemler Alınmaktadır

a- Mesafeli sözleşmelerde mal ya da hizmetin teslimi 30 günü aşamayacaktır (6502 say.K.m.48/III)¹⁷.

b- Mesafeli satışlardaki 7 günlük cayma hakkı süresi 14 güne çıkarılmaktadır (6502 say.K.m.48/IV).

c- Bankacılık, sigortacılık ve bireysel emeklilik gibi finansal hizmetlerin mesafeli satışına ilişkin yönerge ilk defa iç hukukumuzda aktararak tüketicilerimize yeni haklar getirilmektedir (6502 say.K.m.49).

¹⁶ **İlgün**, s. 105 vd.

¹⁷ 6502 sayılı Kanunda mesafeli sözleşmeler hakkında bk. **İlgün**, s. 105 vd. 4077 sayılı Kanun döneminde bk. **İnal**, Emrehan: Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması ve Buna İlişkin Güncel Gelişmeler, Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu, 24-25 Kasım 2011, Metinler Kitabı, İKÜ Yayını, İstanbul 2011, s. 118 vd.; **Demir**, Mehmet: Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, Ankara 2004, s. 57 vd.; **Yıldırım**, Abdulkerim: Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, İstanbul 2009, s. 7 vd.

12. Saldırgan Bir Satış Türü Olan Devre Tatil Uygulamalarına Yeni Düzenlemeler Getirilmektedir

a- Bazı temel konular kanun maddesine eklenmekte ve yaptırımlar arttırılmaktadır.

b- Devre tatil kavramının tanımı değiştirilerek devre mülk ve uzun süreli tatil ürünü gibi alternatif tatil üyelikleri de Kanun kapsamına alınmaktadır (6502 say.K.m.50/I)¹⁸.

c- Devre tatil ve uzun süreli tatillerde sözleşme kurulmadan önce ön bilgilendirme yükümlülüğü getirilmiştir (6502 say.K.m.50/III)¹⁹.

d- Girişimci, tüketicinin, sözleşmeleri imzalamasını, sözleşme tarihini tüketicinin kendi el yazısıyla yazmasını sağlamak ve kurulan sözleşmelerin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlü tutulmaktadır (6502 say.K.m.50/V)²⁰.

e- Devre tatillerde cayma hakkı süresi 10 günden 14 güne çıkarılmaktadır (6502 say.K.m.50/VI)²¹.

13. Milyonlarca Yerli ve Yabancı Turisti İlgilendiren Paket Turlar Yeniden Düzenlenmektedir

a- Bazı temel düzenlemeler paket tur maddesine eklenmek suretiyle yaptırımlar arttırılmaktadır.

b- Ticari ve mesleki amaçla paket tura katılanlar da paket tur katılımcısı olarak değerlendirilmek suretiyle paket turun kapsamı genişletilmektedir (6502 say.K.m.51/IX). Kanunun kapsamını da genişleten bu düzenleme oldukça önemlidir.

c- Paket tur sözleşmesi kurulmadan önce ön bilgilendirme yükümlülüğü getirilmektedir (6502 say.K.m.51/X).

¹⁸ **Demir**, Remzi, s. 89; **İlgün**, s. 124.

¹⁹ **Demir**, Remzi, s. 90; **İlgün**, s. 124-125.

²⁰ **Demir**, Remzi, s. 90-91; **İlgün**, s. 126.

²¹ **Demir**, Remzi, s. 94-95; **İlgün**, s. 126.

d- Tüketicilere paket tur sözleşmeden dönme hakkı getirilmektedir (6502 say.K.m.51/VII).

e- Paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumlu olacaktır (6502 say.K.m.51/VIII).

14. Elektrik, su, Doğalgaz, İnternet, Telefon vb. Tüm Aboneliklerde Tüketicileri Koruyucu Yeni Düzenlemeler Getirilmektedir

a- Abonelik sözleşmelerinin kapsamı genişletilerek her türlü abonelik kanun kapsamına dâhil edilmektedir (6502 say.K.m.52/I).

b- Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan uzun olan abonelik sözleşmesini cayma hakkına benzer biçimde gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahip olacaktır (6502 say.K.m.52/IV).

c- Girişimci, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini, yönetmelikte belirlenecek süreler içinde yerine getirmek zorunda olacak, aksi hâlde tüketici bundan sorumlu olmayacaktır (6502 say.K.m.52/V).

15. Gazete ve Dergi Gibi Süreli Yayın Kuruluşlarının Verdiği Promosyonlara Konu Ürün ve Hizmetlere Sınırlama Getirilmektedir

Herhangi bir süreli yayımla ilişkilendirilerek, o süreli yayımla birlikte ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği promosyon uygulamalarında; Bakanlıkça çıkarılacak yönetmelikle belirlenecek süreli yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet promosyon olarak verilemeyecektir (6502 say.K.m.53).

16. Gerçeği Yansıtmayan İndirimli Satış Kampanyalarına Sınırlama Getirilmektedir

İşyeri sahipleri düzensiz bir biçimde senenin 12 ayı indirimli satış kampanyalarına ilişkin reklam ve ilan yapabilmekte veya fiyat etiketleri üzerine önceden geçerli olmayan yüksek fiyatlar yazarak, sonrasında bu

fiyatların üzerini çizmek ve aslında mevcut olan eski fiyatları tekrar yazmak suretiyle tüketicilerde indirim yapılmış izlenimi uyandırabilmektedirler. Bu gerçek dışı kampanyalar, tüketiciler nezdinde yanlış izlenimler uyandırmak suretiyle tüketicileri yanıltmaktadır. Yeni düzenlemeye göre; indirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı ve indirim oranı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilmesi zorunluluğu getirilmektedir. İndirimden önceki fiyatın geçerliliğinin ispatı girişimciye aittir (6502 say.K.54).

17. Ürün Üzerinde Yer Alan, Kullanıma İlişkin Bilgilerin Türkçe Olması Zorunluluğu Getirilmektedir

Örneğin “emniyet kemerinizi takınız” gibi güvenlikle ilgili bilgilendirmenin yabancı dilde yapılması tüketicilerin can ve mal güvenliğini tehdit etmektedir. Bu sakıncaların giderilmesi bakımından tanıtım ve kullanıma ilişkin hususların, malın üzerinde de yer alması hâlinde, yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunluluğu getirilmektedir (6502 say.K.m.55).

18. Garanti Belgesi Uygulaması Değiştirilmektedir

a- Taslakta “Garanti belgesi” isminin “Tüketici Hakları Belgesi” şeklinde değiştirilmesi öngörülmekteydi. Ancak bu husus Kanunda kabul görmemiş “garanti belgesi” ifadesi yerinde kalmıştır (6502 say.K.m.56)²².

b- Garanti uygulaması değiştirilerek tüketicilerin seçimlik haklarının önündeki engeller kaldırılmaktadır. Bilindiği üzere satın alınan bir malda ayıp çıkması durumunda tüketicinin 4 seçimlik hakkı bulunmaktadır. Ancak garanti belgesi uygulaması ülkemizde yanlış algılanmış ve tüketicinin bu 4 seçimlik hakkı firmalar tarafından gözardı edilerek ürünün 2 yıl garantisi var ifadesinden yola çıkarak sanki sadece onarım hakkı varmış gibi tüketiciler her zaman servislere yönlendirilmiştir.

c- Garanti belgelerinden Bakanlık onayının kaldırılması ile gereksiz bürokrasi azaltılacaktır. Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel

²² İlgin, s. 144-145.

Müdürlüğü yılda yaklaşık olarak 20.000 adet garanti belgesi onaylamak suretiyle Avrupa'nın hiçbir ülkesinde olmayan bir uygulamayı sürdürmekte ve bu belgelerin onaylanmasında yaklaşık 15 adet nitelikli personel çalışmaktadır. AB tarafından da teknik engel olarak görülen bu uygulamanın kaldırılması ile hiçbir amaca hizmet etmeyen bu gereksiz bürokrasi ortadan kalkmış olacak ve burada çalışan personel daha verimli alanlarda değerlendirilecektir.

d- 2009 tarihli Taslakta yer alan tamir edilemeyen ürüne rayiç bedelden ödeme getirilmesi hususu Kanunda kabul görmemiştir.

19. Radyo ve Televizyonlara Ayda 10 Dakikadan Az Olmamak Üzere Tüketiciyi Bilinçlendirici Program Yayınlama Zorunluluğu Getirilmektedir

Tüketicinin eğitilmesi maddesi hâlihazırda da var olmakla birlikte burada getirilen en önemli düzenleme, radyo ve televizyonlarda yapılan eğitimlerin çoğunluğun izleyebileceği 7-23 saatleri arasında yayınlanması ve bu programların süresinin aylık en az 10 dakika olması zorunluluğunun getirilmesidir (6502 say.K.m.59/II)²³. Bununla birlikte ileride bu sürelerin arttırılmasını temenni etmekteyiz. Bu süreler arttırılıncaya döneme kadar görsel medyanın ihtiyari olarak bu süreleri daha fazla tutacağını tahmin etmekteyiz.

20. Özel Kuruluşlarca Verilen ve Objektif Kriterlere Dayanmayan Tüketici Ödüllerinin Reklamlarda Kullanılması Yasaklanmaktadır

2009 Taslağında yer alan Bakanlığın izni dışında tüketici ödülleri verilemeyeceği yolundaki düzenleme Kanuna alınmamıştır. Bunun dışında ödülleri herhangi bir menfaat temin etmeksizin verilmesi ile bu ödülleri önceden ilân edilen objektif kriterlere dayanması esası getirilmiş, aksi davranışların idari para cezası ile cezalandırılması öngörülmüş, tüketici

²³ İlgin, s. 151-152.

ödülü verilmesine ilişkin usul ve esasların yönetmelikle belirleneceği hususu düzenlenmiştir (6502 say.K.m.60).

21. Tüketicilere Yönelik Haksız Ticari Uygulamalar Yasaklanmaktadır

Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilmekte ve işletmeden tüketiciye olan her türlü haksız ticari uygulama yasaklanmaktadır. Örneğin, televizyonlarda çok kısıtlı süreler dâhilinde tüketicilerin sipariş vermesi hâlinde uygun fiyatlarla ürünleri temin edebileceğine ilişkin tanıtımlar haksız ticari uygulama olarak kabul edilecek ve gerekli yaptırımlar uygulanacaktır (6502 say.K.m.62).

22. Reklam Kurulu Yeniden Yapılandırılmış ve Kurulun Denetim Etkinliği Arttırılmıştır

a- Kurul hem ticari reklamları hem de haksız ticari uygulamaları denetleyecektir²⁴. 2009 Taslağında yer alan Haksız Ticari Uygulama Kurulu şeklinde ayrı bir Kuruma yer verilmemiştir.

b- Reklam Kurulunun üye sayısı 29'dan 11'e düşürülmektedir.

c- Kurul, tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Başkana devredebilecektir (6502 say.K.m.63/1).

23. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yeniden Yapılandırılarak Tüketicilerin Haklarını Aramaları Kolaylaştırılmıştır

a- Tüketici sorunları hakem heyetlerine genelde tüketiciler başvurmaktadır.

b- Hakem heyetlerinin bağlayıcı karar alma sınırı büyükşehir dışında 2.000 TL'ye çıkarılmış, büyükşehirlerde 3.000 TL'ye çıkarılmış, bu miktar-

²⁴ 6502 sayılı Kanundaki reklam hükümlerinin eleştirisi için bk. **Şahinci**, Dilek: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundaki Reklam Hükümlerine Eleştirel Bir Bakış, Terazi HD, Ocak 2014, S:89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 97 vd.

ların üstündeki uyuşmazlıklar için artık hakem heyetlerine gidilemeyecek, tüketici mahkemesine başvurulacaktır (6502 say.K.m.68/I)²⁵.

c- Hakem heyetleri kararları tarafları bağlayacak, kararlar ilamlı icradaki usule göre infaz edilecektir. Bu kararlara karşı 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edilebilecektir (6502 say.K.m.70/I-III). İtiraz üzerine verilen kararlar kesindir (6502 say.K.m.70/V)²⁶.

d- Hakem heyetlerinde istihdam edilmek üzere raportör kadrosu ihdas edilecektir (6502 say.K.m.67).

e- Hakem heyetleri tarafları sulhe teşvik edebilecektir (6502 say.K.m.68/V).

f- Hakem heyeti kararlarına karşı mahkemeye itiraz edilmesi durumunda tüketicinin vekâlet ücreti ödemeyeceğine ilişkin Taslakta yer alan düzenleme maalesef Kanuna alınmamış, hatta Kanuna alınan hâliyle oldukça tüketici aleyhine düzenleme getirilmiştir. Yeni düzenlemeye göre, tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilecektir (6502 say.K.m.70/VI). Tüketiciler bakımından hak arama özgürlüğüne aykırı olan bu düzenlemenin değiştirilmesi ve maktu vekâlet ücretine dönülmesi yararlı olacaktır.

24. Piramit Satış Sistemleri Nihayet Açıkça Yasaklanmıştır

“Titan saadet zinciri” ile başlayan bu tür satış sistemleri aslında mevcut düzen bakımından da hukuka aykırılık (dolandırıcılık) niteliğindedir; ancak oldukça sistemli ve yasal şirketler aracılığı ile yürütülen bu sisteme yasaklama getirmek de pek kolay olmamaktaydı. Bu anlamda yasal tanımlama ve açık yasak getirilmesi olumlu olmuştur. Gerçekten de 6502 sayılı Kanun'un

²⁵ Bu konuda bk. **Tutumlu**, Mehmet Akif: 6502 sayılı TKHK'ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları, Terazi HD, Ocak 2014, S: 89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 117 vd.

²⁶ **İlgün**, s. 173-174.

80. maddesine göre : “(1) Piramit satış; katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koymak karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemidir.

(2) Piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaktır.

(3) Bakanlık, piramit satış sistemleri ile ilgili gerekli incelemeleri yapmaya ve varsa elektronik sistemin ülkemizde durdurulması dâhil ilgili kamu kurum veya kuruluşlarıyla iş birliği içinde gerekli önlemleri almaya yetkilidir”.

25. Tüketici Mahkemelerinde Tüketicilerin Dava Açmalarının Önündeki Engeller Kaldırılmaktadır

Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, Bakanlık ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar harçtan muaf kılınmıştır. Tüketici örgütlerinin açtıkları davalarda bilirkişi ücreti ve vekâlet ücretinin Bakanlıkça karşılanması kabul edilmiştir (6502 say.K.m.73/II-III).

II. 6502 SAYILI KANUN’UN GEÇİŞ HÜKÜMLERİ VE YÜRÜRLÜK (ZAMAN) İTİBARI İLE UYGULANMASI

6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam eder (6502 say.K. geçici m.1/I).

6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği tarihten önceki tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanır. Ancak (6502 say.K. geçici m.1/II):

a) 6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği tarihten önce kurulan ve hâlen geçerli sözleşmelerin 6502 sayılı Kanun’a aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmaz (6502 say.K. geçici m.1/II, a).

b) 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği tarihten önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zamanaşımı süreleri dolmamış ise 6502 sayılı Kanun'da öngörülen sürenin geçmesiyle hak düşürücü süre veya zamanaşımı süresi dolmuş olur (6502 say.K. geçici m.1/II, b).

6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesiyle birlikte uygulamada yaşanabilecek sorunların giderilmesi için şu hususlara dikkat edilmesi gerekir:

- Yürürlük (28.05.2014) tarihinden önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam edecektir. Buna göre bu tarihten önce açılmış olan ve eser sözleşmesinden doğan ve genel mahkemelerde (örneğin asliye hukuk mahkemesinde) görülen bir uyuşmazlığın çözümü bakımından genel mahkeme, artık eser sözleşmesi 6502 sayılı Kanun kapsamına alındığı için (m.3/1) tüketici mahkemesinin görevine giren bir uyuşmazlık olduğundan bahisle görevsizlik kararı veremeyecektir. Ancak taraflarından birinin tüketici olduğu eser sözleşmesi 28.05.2014 tarihinden önce kurulmuş olsa bile uyuşmazlık bu tarihten daha sonra doğmuş ve dava 28.05.2014 tarihinden daha sonraki bir tarihte açılacaksa bu takdirde tüketici mahkemesinin görevli olduğu unutulmamalıdır.

- 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği tarihten (28.05.2014'ten) önceki tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanacaktır. Örneğin 28.05.2014 tarihinden önce kurulmuş bulunan bir taksitle satış sözleşmesine ilişkin uyuşmazlık çözümünde, bu sözleşmenin hukuken bağlayıcı olup olmadığına ve sonuçlarına bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanacağından 4077 sayılı Kanun'un ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun ilgili hükümleri uygulama alanı bulacaktır.

Ancak:

- 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesinden önce kurulan ve halen geçerli sözleşmelerin 6502 sayılı Kanun'a aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmayacaktır. Bu durumda, örneğin taksitli satışlar veya tüketici kredileri bakımından 4077 sayılı Kanun'da var olmayan cayma

hakkı 6502 sayılı Kanun'da var olduğu için (6502 say.K. m.18 ve m.24) 6502 sayılı Kanun kapsamında ve süresinde uygulama alanı bulabilecektir.

- 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesinden (28.05.2014'ten) önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zamanaşımı süreleri dolmamış ise 6502 sayılı Kanun'da öngörülen sürenin geçmesiyle hak düşürücü süre veya zamanaşımı süresi dolmuş olacaktır. Aynı durumu hakdüşürücü süre veya zamanaşımı süresine benzeyen diğer durumlarda da uygulamak gerekir. Kanımızca hakdüşürücü süre niteliğinde olan veya bu süreye benzeyen cayma sürelerinde bu kural uygulanmalıdır. Örneğin 25.05.2014 tarihinde kurulmuş olan bir taksitle satış sözleşmesinde cayma hakkı var olduğu için 6502 sayılı Kanun kapsamındaki yedi günlük sürede yani 01.06.2014 tarihine kadar kullanılabilir. Bununla beraber cayma süresi 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girmesinden önce dolmuşsa artık yeni bir süre işleme-yecektir. Kanımızca 6502 sayılı Kanun'da birçok tüketici sözleşmesinde tanınan cayma hakları bakımından özel bir düzenleme yapılarak cayma süreleri dolmamış olan hâllerde, ek süreler verilmesi (örneğin en az cayma süresinin yarısı veya tamamı kadar sürenin ilavesi) yararlı olurdu.

- 6502 sayılı Kanun'da öngörülen yönetmelikler yürürlüğe girinceye kadar, 6502 sayılı Kanunla yürürlükten kaldırılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a dayanılarak çıkartılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, 6502 sayılı Kanun'a aykırı olmayan hükümleri uygulanır (6502 say. K. geçici m.1/III).

III. 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN'UN SÖZLEŞMEYE AYKIRILIK VE AYIPLI İFA KAVRAMLARINA GETİRDİĞİ FARKLI YAKLAŞIM

A. AYIPLI MAL VEYA HİZMETLER HAKKINDA 6502 SAYILI KANUN İLE GETİRİLEN DEĞİŞİKLİKLERE GENEL BAKIŞ

4077 sayılı Kanun'un ilk hâlinde ayıplı mal ve hizmetler, aynı maddede düzenlenmişken, 4822 sayılı Kanun ile 2003 yılı değişikliğinden sonra ve yeni düzenlemede, ayırım yapılarak, ayıplı mallar ve hizmetler ayrı maddelerde ele alınmıştır. Buna göre 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında

Kanun'daki yeni düzenlemede ayıplı mallar, 8-12. maddelerde, ayıplı hizmetler 13-16. maddelerde düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun'un 8. madde gerekçesinden de yararlanarak göze çarpan en önemli yenilik ve değişiklikleri şu şekilde sıralayabiliriz:

- Birinci fıkrada yer verilen tanım, 99/44/AT sayılı Yönergenin 2'nci maddesinin ikinci paragrafındaki tanıma uyum da gözönünde bulundurularak yeniden yapılmıştır. Tanımda öncelikle ayıplı ifanın, sözleşmeye aykırı ifa olduğu vurgulanmış; dolayısıyla malın teslim edildiği anda sözleşmede kararlaştırılmış olan özellikleri taşımaması veya taraflarca kararlaştırılmış örnek veya modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması hâllerinde, ayıplı bir ifanın var olacağı kabul edilmiştir.

- İkinci fıkrada yapılan düzenleme ile bir malın ayıplı olup olmadığının tespit edilmesi açısından bir takım kriterlere yer verilmiştir. Buna göre; özellikle ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilânlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar ayıplı olarak kabul edilmiştir.

- İkinci fıkradaki düzenleme ile malın ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda veya reklam ve ilânlarında yer alan niteliklere sahip olacağının da taraflarca kararlaştırılmış olduğu kabul edilmiştir. Kamuya yapılmış olan bu tür bildirimlerden, satıcının ve tüketicinin haberdar olduğu ve bu bilgi ışığında sözleşmeyi kurdukları varsayılmaktadır. İşte malın, sözleşme ile belirlenmiş olan bu özelliklerinden herhangi birine sahip olmaması hâlinde ayıplı olduğu kabul edilir. Ayıplı bir ifanın var olup olmadığı, malın tüketiciye teslim edildiği ana göre belirlenecektir. Madde metninde geçen teknik düzenleme kavramı ile 11/7/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun'da yer alan tanım kastedilmiştir.

- Üçüncü fıkrada, 1999/44 sayılı AB Yönergesinin 2'nci maddesinin beşinci paragrafına uygun olarak, ayıp kavramı kapsamına dâhil edilen, malın gereği gibi monte edilmemesi hâlleri düzenlenmiştir. Her ne kadar ayıbın varlığı malın teslim edildiği ana göre belirleniyorsa da malın henüz monte edilmeden teslim edildiği, ancak montajının satıcı veya onun sorumluluğunda başkaları tarafından gerçekleştirildiği hâllerde teslim sonrasında, montaj aşamasında ortaya çıkan sorunlar da ayıp kavramı içinde değerlendirilmiştir. Aynı şekilde, montajın tüketici tarafından yapılmasının kararlaştırılmış olduğu hâllerde, yanlış montajın, satıcı tarafından sunulan montaj talimatnamesindeki yanlışlık veya eksikliğe dayanması durumunda oluşacak bu ayıp, malın ayıbı olarak değerlendirilir ve teslimden sonra ortaya çıkmış olsa bile ayıp hükümlerine tabi olur. Ayrıca tüketicilerin sıklıkla karşılaştıkları bir sorun olan sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi durumunda da sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur. Bu durumda tüketici ayıplı mala ilişkin hükümlerden yararlanacaktır.

- 4822 sayılı Kanun ile 2003 yılında yapılan değişiklikle, her türlü nicelik eksikliğinin değil niteliği etkileyen nicelik eksikliklerinin ayıp sayıldığı yerinde olarak düzenlenmişti (4077 say.K., m.4/I). Ancak 6502 sayılı Kanun'da sadece niteliğe aykırılık hâlleri açıkça ayıp kapsamına alınmıştır (m.8/II). Kanımızca nicelik eksiklikleri niteliği etkilediği oranda ayıp kapsamında sayılmalıdır. Nitekim Türk Borçlar Kanunu da niteliği etkileyen niceliğe aykırılıkları ayıp kapsamına almıştır (m.219). Buradaki genel hükmün kıyasen uygulanmasıyla aynı sonuca varılabilir (6502 say.K., m.83/I).

- Ayıp ihbarı için öngörülen 4077 sayılı Kanun'da var olan 30 günlük süre (4077 say.K., m.4/II) yürürlükten kaldırılmıştır. 6502 sayılı Kanun'un 10. maddesinin gerekçesinde bunun sebebi izah edilmiştir. Bu konuya ileride değinilecektir.

- 4822 sayılı Kanun ile 2003 yılında yapılan değişiklikle, satıcı dışında sayılan kişilerin (imalatçı-üretici, bayi, acente vd.), ayıplı malın zararından ve tüketicinin diğer taleplerinden de sorumlu olduğu vurgulanmıştı (4077 say.K., m.4/III); ancak 6502 sayılı yeni Kanun'da sadece ücretsiz onarım veya değiştirme hakları bakımından ve yine sadece satıcı yanında üreticiye ya da ithalatçıya başvurulabileceği düzenlenmiştir (6502 say.K., m.11/IV).

Kişi ve haklar bakımından sınırlandırma yapılması tüketici kazanımları bakımından geriye gidiş olup yerinde değildir.

- 4822 sayılı Kanun ile 2003 yılında yapılan değişik sonrası ve mevcut yeni düzenlemede hileli ayıpların kapsamı genişletilmiş ve yerinde olarak, satıcının ağır kusurlu olduğu hâller de hileli ayıp sayılmıştır (6502 say.K., m.12/III; 4077 say.K., m.4/IV, c. 4).

- 4822 sayılı Kanun ile 2003 yılında yapılan değişik sonrası ve mevcut yeni düzenlemede, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda, ayıp nedeniyle dava zamanaşımı süresi beş yıl olarak öngörülmüştür (6502 say.K., m.12/I, c.2; 4077 say.K., m.4/IV, c.2).

- 4822 sayılı Kanun ile 2003 yılında yapılan değişik sonrası, ayıpla ilgili hükümlerin, mal sağlamaya ilişkin her türlü tüketici işleminde de uygulanacağı vurgulanmıştı (4077 say.K., m.4/VIII). Böyle bir hükme gerek yoktu; çünkü bu hüküm olmasa bile tüketici sözleşmesi kapsamındaki her türlü mala bu hükmün uygulanacağı zaten belli idi (4077 say.K., m.3/h). Mevcut yeni düzenlemede böylesi bir hükme yer verilmemesi bu açıdan yerinde olmuştur.

- 5582 sayılı Kanunla 2007 yılında 4077 sayılı Kanun'a eklenen düzenlemede, konut finansman sözleşmelerindeki ayıplı konut teslimi hâlinde konut finansman kuruluşunun da sorumluluğu düzenlenmişti. 6502 sayılı Kanun'da bu ayıplı mallarla ilgili kısımda konuya değinilmemiş, sadece bağlı kredilerde sorumluluk konusu (6502 say. K.m.35) düzenlenmiştir²⁷.

B. AYIPLI MAL VEYA HİZMETLERDEN SORUMLU OLUNMASININ KOŞULLARI

1. Ayıplı Mal veya Hizmet Kavramı

6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu açısından ayıp kavramı ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun açısından ayıp kavramı birbiri ile örtüşmektedir.

²⁷ Bu konuda bk. **Can**, Bilal: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Konut Finansmanına Yönelik Hükümleri, Terazi HD, Ocak 2014, S: 89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 104 vd.

Ayıp terimiyle satılan malda ortaya çıkan ve tüketicinin o maldan tümüyle ya da gerektiği gibi yararlanmasını engelleyen eksiklikler ve aksaklıklar gibi “özür, defo, bozukluk” olarak nitelenen durumlar ifade edilmek istenir²⁸. Koşu atının hasta, arabanın motorunun bozuk, pirinçlerin böcekli, konservenin bayatlamış, sehpanın çatlak, kumaş dokumasının ya da desenlerinin hatalı olması, çamaşır makinesinin su kaçırmaması, radyonun sürekli cızırtılı sesler çıkarmaması, paslanmaz çelikten yapıldığı belirtilen bıçağın kısa sürede paslanması, çok az elektrik enerjisi tükettiği söylenen aracın aşırı elektrik tüketmesi, satılan benzinin bozuk (suyla vb. katkı maddeleriyle karışık) olması, satın alınan konutta beton dayanıklılığı düşüklüğü nedeniyle çatlakların meydana gelmesi, kullanılması serbest olan bir mala, kullanılması yasak olduğu için el konulması gibi²⁹. Ayıbı üstlenme borcu veya ayıptan

²⁸ **Aral**, Fahrettin/**Ayrancı**, Hasan: Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, 9. Baskı, Ankara 2012, s. 104-105; **Aydoğdu**, Murat/**Kahveci**, Nalan: Türk Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, İzmir 2013, s. 134 vd.; **Arbek**, Ömer: Satım Konusu Ayıplı Malın Tamir Edilmesi, Ankara 2005, s. 157 vd.; **Aslan**, Tüketici Hukuku, s. 67 vd.; **Atamer**, Yeşim M.: Tüketici Satım Sözleşmelerine İlişkin TKHK m.4-Eleştiriler ve Revizyon Teklifleri- BATİDER, Haziran 2007, C.: XXIV, S:1 (Revizyon), s. 81 vd.; **Ayan**, Nurşen: Taşınır Satımında Satıcının Kanundan Doğan Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, SÜHFD., S: 2007/1, Cilt 15, s. 11 vd., özellikle s. 16; **Zevkliler**, Aydın/**Havutçu**, Ayşe: Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 9. Bası, Ankara 2007, s. 107 vd.; **Zevkliler**, Aydın/**Ertaş**, Şeref/**Havutcu**, Ayşe/**Aydoğdu**, Murat/**Cumahoğlu**, Emre: 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’na Göre Hazırlanmış Borçlar Hukuku, Genel Hükümler ve Özel Borç İlişkileri, Ana İlkeler, 2. Baskı, İzmir 2014, s. 429.

²⁹ **Zevkliler/Aydoğdu**, s. 108-109; **Aydoğdu**, Murat: “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal veya Hizmetlerde Tüketicinin Korunması”, İzBD., Aralık 1997, s. 28 vd., özellikle s. 48; **Dal**, Emel: Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Tüketicinin Korunması, Hukuk Gündemi, S:5, Haziran-Temmuz-Ağustos 2006, s. 66 vd.; **Edis**, Seyfullah: Türk Borçlar Hukukuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Ankara 1963, s. 1 vd.; **Özel**, Çağlar: Tüketicinin Korunması Açısından Ayıplı Maldan Doğan Sorumluluk Kapsamında Yapımcının Sorumluluğu Sorunu, Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN’ın Anısına Armağan, İstanbul 2000, s. 771 vd.

sorumluluk (TBK. m.219 vd.; EBK. m.194 vd.) da, satıcının bu gibi eksiklikler ve aksaklıklardan sorumlu olmasıdır³⁰.

Ayıplı hizmet ise sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir (6502 say. K.m.13/I).

2. Ayıbın Türleri

Bir maldaki ayıp iki türlü olabilir. Satıcı, daha önce tüketiciye mala ilişkin olarak belirttiği ve söz verdiği niteliklerin malda bulunmasından (**zikir ve vaat ettiği -bildirdiği niteliklerden**) sorumlu olduğu kadar; böyle bir söz vermemiş olsa bile, niteliği gereği (objektif olarak) malda normal olarak bulunması gereken ve bulunmadığı zaman maldan yararlanma olanağını kaldıran ya da kısıtlayan ayıptan da (**lüzumlu vasıflarda nitelikten de**) sorumludur (TBK. 219/I; EBK. m.194/I). Türk Borçlar Kanunu'nun 219 vd. maddelerindeki bu iki türlü ayıbı, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun da aynen benimsemiştir (6502 sayılı TKHK. m.8/I-II).

Türk Borçlar Kanunu'nda "**bildirilen ("zikir ve vaat edilen niteliklerde) ayıp"** biçiminde ifade edilen ayıp çeşidi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yeni hâlinde, ayıplı mallar bakımından "*ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklâm ve ilânlarında yer alan özelliklerden bir veya birden fazlasını taşımayan*" şeklinde ifade edilmiştir (6502 sayılı TKHK. m.8/II). Ayıplı hizmetler bakımından ise "hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan" şeklinde ifade edilmiştir (6502 sayılı TKHK. m.13/II).

³⁰ **Yavuz**, Cevdet: Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması, Prof. Dr. M.Kemal OĞUZMAN'ın Anısına Armağan, İstanbul 2000 (Ayıplı Mal ve Hizmetler), s. 1293 vd. Satıcının ayıptan sorumluluğu ve ayıp kavramları hakkında öğretilerde kullanılan değişik deyimler için bk. **Feyzioğlu**, Necmeddin Feyzi: Borçlar Hukuku Hususi Kısım, Akdin Muhtelif Nevileri, C.I, 4. Bası, İstanbul 1980, s. 242, dn. 362.

Bunlar dışında “satıcı tarafından bildirilen” diğer özelliklere aykırılık hâli de şüphesiz “bildirilen nitelikler” de ayıp olarak karşımıza çıkacaktır. Örneğin satıcının sözlü olarak söylediği veya internet yoluyla bildirdiği hususlara aykırılık da bildirilen ayıp kapsamındadır. Nitekim Kanunda “satıcı tarafından bildirilen... niteliğe aykırı olan... mallar da ayıplı” olarak kabul edilmiştir (6502 sayılı TKHK. m.8/II). Keza malın, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması hâli de bildirilen niteliklerde ayıp olarak kabul edilebilir (6502 sayılı TKHK. m.8/I). Benzer düzenleme 1999/44 sayılı Yönerge (m.2/a) ve CISG m.35/II-c hükmünde de mevcuttur. Buna göre, tüketiciye bir örnek sunulması hâlinde, satıcı malın örneğin tüm özelliklerini taşıyacağını garanti etmektedir. Model sunulması hâlinde ise malın hangi özelliklerinin modelin özelliklerini taşıyacağı ve dolayısıyla sözleşme içeriğini oluşturacağı sözleşmenin yorumu ile ortaya çıkar³¹. Başka deyişle, modele uygunluk birebir olması bile yakinen uygunluk veya kısmen uygunluk yeterli kabul edilebilir.

4822 sayılı Kanun’dan önceki Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un ilk hâlinde “reklâm ve ilânlarda yer alan nitelik vaadi” konusu düzenlenmemiş idi. 4822 sayılı ve devamında 6502 sayılı Kanunla reklâm ve ilânlarda belirtilen niteliklere aykırılık da “bildirilen niteliklere” dâhil kılınmıştır; yani reklâm ve ilânlardaki nitelik vaadine aykırılık hâlleri de açıkça ayıp kapsamında sayılmıştır. 4822 sayılı Kanundan önce öğretilerde reklâm ve ilânlardaki her nitelik vaadinin değil, ciddiye alınabilecek vaatlerden dolayı

³¹ **Baysal**, Pelin: “Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Sözleşmeler Hakkında Birleşmiş Milletler Anlaşması (CISG) Çerçevesinde Satıcının Ayıptan Sorumluluğu”, Yeni Türk Borçlar Kanunu ve CISG’e Göre Satış Sözleşmeleri, Editörler: Şükran Şıpka/Ahmet C. Yıldırım, İstanbul 2012, s. 240-241; **Ayhan**, Hilal L.: Birleşmiş Milletler Viyana Satım Sözleşmesi’ne Göre Uluslararası Satım Sözleşmelerinde Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu” GÜHFD, C.XV, Y.2011, S. 2, s. 16-17; **Scwenzler**, Ingeborg : in Kommentar zum Einheitlichen UN-Kaufrecht (SCHLECHTRIEM/SCHWENZER), München-Basel 2008, CISG Art.35, Rn.24-25; **Thode**, Reinhold: EG-Richtlinie zu bestimmten Aspektendes Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter- Ihre Auswirkungen auf das deutsche Werkvertragsrecht, ZfBR 2000, s. 368; **Weisner**, Arnd: Die EG-Kaufrechtsgewährleistungsrichtlinie, JuS 2001, s. 758 vd.

satıcının sorumluluğu kabul edilmekteydi. Bugün için reklam ve ilânlarda bildirilen her hususun tüketici bakımından nitelik vaadine girdiğini düşünmek gerekir. Ancak 6502 sayılı Kanun'un 9. maddesinin 2. fıkrasına göre, “satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdî anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağı olmaz.”

Yeni düzenlemeyle 61. maddeye paralel düzenleme yapılması yerinde olmuştur. Bu düzenlemeye göre (m.61/VI), reklâm veren, reklâmlarda yer verilen iddiaların doğruluğunu ispatlamakla yükümlüdür. Böylece reklâm veren, reklâmda belirtilen nitelik vaadinin gerçek olduğunu ispatlamak zorunda kalacak; ispatlayamadığı durumlarda reklâmdaki nitelik vaadinden sorumlu olacaktır; yani ciddi olmasa da nitelik vaadinden satıcı da sorumlu olacaktır. Satıcı iddianın ciddiye alınmaması gerektiğini ileri süremez; çünkü bu durumda, reklâmın tüketiciyi istismar edici olduğunu baştan kabul etmiş olmaktadır (m.61/III). Bu da aldatıcı reklâm kapsamında olacağından hem idari para cezasına çarptırılması anlamına gelecek (m.77/XII) hem de ayıp nedeniyle sorumluluğu yoluna gidilecektir. Örneğin, bıçağın paslanmaz olduğu satıcı tarafından belirtildiği hâlde kısa sürede paslanması; otomobilin saatte 160 km hız yaptığı belirtildiği hâlde 100 km'nin üstüne çıkamaması; elektrikli aracın ambalajında ya da kullanım kılavuzunda 1.500 Watt gücünde olduğu yazılı bulunduğu hâlde, 2000 Watt gücünde çıkması ve bu nedenle beklenildiğinden çok enerji harcaması ya da yarım saat süreyle kesintisiz çalışabildiği hâlde on dakika çalıştıktan sonra aşırı ısınması; gıda maddesinin ambalajında, açıldıktan sonra buzdolabında bir hafta dayanacağını belirtilmesine karşın, bir günde bozulması gibi durumlarda, bu çeşitten bir ayıp vardır. Yani bu çeşit ayıp hâli, bir hususun var olduğu ya da var olmadığının belirtilmesi durumunda, bunun aksinin çıkmasıdır³².

Türk Borçlar hukukunda “**gerekli (lüzumlu) niteliklerde ayıp**” ifadesiyle belirtilen ikinci çeşit ayıp da, Tüketicinin Korunması Hakkında

³² Zevkliler/Aydoğdu, s. 105.

Kanun'un yeni hâlinde ayıplı mallar bakımından (6502 say.K.m.8/II), "...teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler" biçiminde; ayıplı hizmetler bakımından ise "yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler" şeklinde ifade edilmiştir (6502 say.K. m.13/II).

Satıcının, bu çeşit ayıpların bulunmadığını belirtmesi ya da vaat etmesi gerekmez. Bunlar, malın teknik düzenlemesinde tespit edilen ve doğal olarak malda bulunması gerektiği hâlde bulunmayan ya da bulunmadığı zaman tüketicinin ondan beklediği yararları azaltan ya da ortadan kaldıran ayıplardır. Bu nedenle satıcı, vaat etmiş olmasa da bu çeşit ayıplardan sorumludur. Örneğin elektrikli su kaynatıcısından beklenen, kullanma amacı bakımından, suyu kaynatmasıdır. Satın alınan kaynatıcının suyu ısıtmaması, fakat kaynatmaması bu çeşit ayıplardandır. Satın alınan halının kullanma talimatı verilmemesi ve ilk yıkamada keçeleşerek kullanılmaz hâle gelişi³³, satılan kömürün taşla karışık olması³⁴ da gerekli niteliklerdeki (lüzumlu vasıflardaki) ayıp kapsamındadır. Bunun gibi ev aletlerinden olağanı aşan gürültünün gelmesi de ayıp kapsamında değerlendirilir. Nitekim Bakanlık, bu konuda özel bir Tebliğ çıkarmıştır. Bu Tebliğ, "Ev Aletlerinden Çevreye Yapılan Gürültüye İlişkin Tebliğ"dir (TRKGM: 2003/02; 86/594/AET)³⁵.

Bir malda bu iki çeşit ayıptan hangisinin ne zaman bulunabileceğini şu örneklerle açıklayabiliriz:

Satıcının sattığı kolyenin tümüyle pırlantadan yapılmış olduğunu ya da satılan aygıtın hiç kullanılmamış ve onarım görmemiş olduğunu, önceden tüketiciye belirtmesi durumunda, Kanunun deyimiyle bazı "niteliğin bildirilmesi (zikir ve vaat edilen vasıflar)" söz konusudur. Buna karşılık satıcının sattığı transistörlü radyonun transistörlerinin sökülmüş olması ya da satılan

³³ HGK. 9.10.2002, E. 13-755, K. 783 (www.kazanci.com).

³⁴ 13. HD., 2.10.2000, E. 10178, K. 10425 (YKD. 2001/1, s. 23-24).

³⁵ RG. 26.2.2003, S: 25032 (YT. 26.2.2004).

otomobilin fren aygıtının eksik olması durumunda da, yasının deyiimiyle “gerekli niteliklerde (lüzumlu vasıflarda) ayıp” söz konusudur, çünkü transistörü bulunmayan bir radyodan ve fren aygıtı olmayan bir otomobilden yararlanma olanağı yoktur³⁶.

Gerek Türk Borçlar Kanunu'na, gerekse Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerine göre, satıcı, ikinci çeşit, yani malda bulunması zorunlu niteliklerdeki ayıpların (lüzumlu vasıflarda ayıplar) varlığını bilmeseyse bile Kanun gereği bunlardan sorumludur (TBK. m.219/II; 4077 say. K. m.4/III, c.2). 6502 sayılı Kanun'da açık hüküm yok ise de genel hükümlerden aynı sonuca varılabilir (6502 say.K. 83/I atfıyla TBK. m.219/II). Bu nedenle satıcı ayıbın varlığını bilmediğini ileri sürse ve bunu kanıtlaya dahi yine de sorumlu olacaktır.

C. 6502 SAYILI KANUN'A GÖRE SÖZLEŞMEYE AYKIRI İFA-AYIPLI İFA KAVRAMLARI ARASINDAKİ BAĞLANTI

1. Sözleşmeye Aykırı İfa Kavramı

Borçlar hukuku anlamında sözleşmeye aykırılık, borçlunun sorumlu olduğu ifa imkansızlığı, ile borcun hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi (kötü ifa, geç ifa, eksik ifa, aliud ifa vb.) kavramlarını içine almaktadır³⁷. 6502 sayılı Kanun'un 9. maddesinin birinci fıkrasında yapılan düzenleme ile satıcıya, malı satım sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etme yükümlülüğü yüklenmiş, aynı şekilde hizmetler için hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etme yükümlülüğü yüklenmiştir (6502 say. K.14/I). Bu düzenlemeler, 199/44 sayılı Yönergenin 2. maddesi 1. fıkrası ile 3. maddesinin 1. fıkrasındaki düzenlemeyle aynı yöndedir.

³⁶ Buna benzer bir olaydaki Yargıtay kararı için bk. 3. HD. 7.7.1964, E. 4913, K. 4188, **Olgaç**, Senai: Satış -Trampa -Bağışlama, Ankara 1977, s. 125-126; krş. 13. HD, 4.11.1986, E. 4397, K. 5272 (YKD., 1989, C. XV, S. 5, s. 691); 13. HD., 13.10.1989, E. 3242, K. 5829 (YKD, 1990, XVI, S. 8, s. 1190-1191).

³⁷ Sözleşmeye aykırı ifa kavramı için bk. **Eren**, Fikret: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul 2012, s. 1035 vd.; **Oğuzman/Öz**, s. 391 vd.; **Serozan**, Rona: İfa, İfa Engelleri, Haksız Zenginleşme, İstanbul 2009 (İfa), §1, N.1 vd., §11, N.1 vd., s. 129 vd.

Bu konuda bir değerlendirme yapmak gerekirse, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un ayıplı mal ve hizmetlerle ilgili hükümlerinin (m.8 vd.), ayıplı ifanın 1999/44 sayılı Yönergenin de mehzasını oluşturan CISG sistemindeki gibi ele alınmak istendiği³⁸, bildirilen niteliklerdeki ayıp kavramının CISG'deki "subjektif uygunluk" kavramını, gerekli niteliklerdeki ayıp kavramının ise CISG'deki "objektif uygunluk" kavramını karşıladığını düşünmekteyiz. Gerçekten de 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da da sık sık ayıplı ifa ile ilgili maddeler içinde sözleşmeye aykırılıktan söz edilmiştir. Örneğin ayıplı mal tanımı ile ilgili maddede (6502 say.K. m.8/I) : *"ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle. sözleşmeye aykırı olan maldır."* ifadesi ile yine aynı maddede (6502 say.K.m.8/III) *"Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur."* ifadesi kullanılmıştır. Keza 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 10/II hükmüne göre : *"Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz."* ifadeleri karşısında 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ayıplı ifa kavramının sözleşmeye aykırı ifa kavramı içinde yer alan bir kavram olduğu, bizdeki ayıplı ifa, aliud ifa (bambaşka mal teslimi), eksik ifa, fazla ifa, geç ifa ile montaj hatalarının, sözleşmeye aykırı ifa ile eş anlamlı tutulan ayıplı ifa içinde değerlendirildiği kanısındayız.

Belirtmek gerekir ki ayıplı ifa ile eksik ifa, aliud ifa ve geç ifayı ayrı ayrı ele almak yerine bir potada eritecek şekilde sözleşmeye aykırı ifa

³⁸ Yönergenin konuyu bu şekilde ele alış biçimi hakkında bk. **Hofer**, Philipp: Die Umsetzung der Verbrauchergüterkauf-Richtlinie 199/44 EG in Spanien und Österreich, Diss., Wien 2010, s. 29 vd.

kavramı içinde ele almak (Anglosakson hukukundaki iç içe geçmiş anlayışı benimsemek) ve tüketici sözleşmelerinde kural olarak uygulanmayan CISG sistemini esas almak tartışmaya açık bir konudur. Ne var ki bu konunun, AB hukuku ile uyum çerçevesinde 1999/44 sayılı Yönergeye uyma ihtiyacından kaynaklandığı kanısındayız. Çünkü 1999/44 sayılı Yönergenin mehzasını CISG anlaşması oluşturmaktadır. Biz de AB'ye uyum çerçevesinde diğer AB ülkelerinde olduğu gibi 1999/44 sayılı Yönergeye uymak durumunda olduğumuzdan benzer kavramları kullanmak durumundayız. Bununla birlikte 1999/44 sayılı Yönerge ve onu esas alan CISG sistemini Türk Borçlar Hukuku ile uyum içinde uygulamak veya uyarlamak da olanaklıdır.

2. Tüketim Mallarının Alım Satımı ve Bunlara Ait Garantilerin Belirli Yönlerine İlişkin 25 Mayıs 1999 Tarihli Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi (1999/44 AT) Bakımından

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da sözleşmeye aykırı ifa ile ayıplı ifa kavramlarının iç içe geçtiği görülmektedir. Bu kavramların mehzasını teşkil eden düzenlemelere bakmak bu kavramların anlamını daha iyi ortaya koymak açısından yararlı olacaktır. Konuyla ilgili madde gerekçelerine bakıldığında (8. madde gerekçesi) "Birinci fıkrada yer verilen tanım, 99/44/AT sayılı Yönergenin 2 nci maddesinin ikinci paragrafındaki tanıma uyum da gözönünde bulundurularak yeniden yapılmıştır. Tanımda öncelikle ayıplı ifanın, sözleşmeye aykırı ifa olduğu vurgulanmış; dolayısıyla malın teslim edildiği anda sözleşmede kararlaştırılmış olan özellikleri taşımaması veya taraflarca kararlaştırılmış örnek veya modele uygun olmaması halinde, ayıplı bir ifanın var olacağı kabul edilmiştir. Bu açıdan sözleşme içeriğine hangi hususların dâhil olduğunun tespit edilmesi özel önem taşır. Tarafların mala ilişkin olarak üzerinde açıkça anlaşmış oldukları hususların sözleşme içeriği olacağı tartışmasızdır. Bunun yanı sıra, bir malın objektif olarak sahip olması gereken asgari özellikleri taşıması gerektiği de taraflar arasında zımnen kararlaştırılmış sayılır."

Görüldüğü gibi 6502 sayılı Kanun'da ayıplı mal kavramı, 99/44 AT sayılı Yönergenin 2'nci maddesinin ikinci paragrafındaki tanıma uygun yapılmıştır. Yönergenin bu hükmüne göre:

“Akde uygunluk

1. Satıcı, malları, satış kontratına uygun durumda tüketiciye teslim etmelidir.

2. Tüketim malları:

(a) satıcı tarafından verilen tanıma uygunsa ve satıcının bir örnek ya da model olarak tüketiciye sunduğu malların niteliklerini taşıyorsa;

(b) tüketicinin onlardan beklediği ve kontrat imza tarihinde satıcıya bildirdiği ve satıcının kabul ettiği belirli, somut bir amaca uygunsa;

(c) normal olarak aynı cins malların kullanıldığı amaçlara uygunsa;

(d) aynı cins mallar için normal kabul edilen ve tüketicinin, malların karakterine binaen ve satıcı, üretici ya da temsilcisi tarafından malların somut özelliklerine dair özellikle ilan, reklam ya da etikette yapılmış aleni herhangi beyanı dikkate alarak makulen bekleyebileceği nitelik ve performansı sergiliyorsa;

akde uygun oldukları kabul edilecektir.”

25 Mayıs 1999 tarih ve 1999/44-AT sayılı Yönergenin 2. maddesinin 1.bendinde, “sözleşmeye uygunluk” başlığı altında genel bir ifadeyle satıcının edimini sözleşmeye uygun olarak teslim etmesi gerektiği vurgulanmış, yani tüm sözleşmeye aykırılık hâlleri (ayıplı ifa yanında, eksik ifa, geç ifa, hiç ifa etmeme, kararlaştırılan maldan başka bir malın teslimi -aliud ifa-, montaj hatası gibi hâller) madde kapsamına dâhil edilmiştir³⁹. 6502 sayılı

³⁹ Bazı konuların kapsama dahil olup olmadığı konusunda tartışma olmakla birlikte baskın görüşe göre durum böyledir. Bk. **Hofer**, s. 29 vd. ile s. 123 vd.; **Grabitz**, Eberhard/**Hilf**, Meinhard/**Magnus**, Ulrich: Das Recht Der Europäischen Union, Band IV, Sekundärrecht, EG-Verbraucher- und Datenschutzrecht (Art. 1 - Art. 34), A. 15 Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter (Art. 1 - Art. 14), München 2009, 40. Aufl., Vorb. vor Art. 1 vd., özellikle Art. 2, Rn.5 ve 12; **Steinringer**, Cora : Beweisrechtliche Aspekte des Verbraucherschutzes bei allgemeinen oder für den Einzelfall vorformulierten Vertragsbedingungen im italienischen und deutschen Recht, Diss., Regensburg 2002, s. 76 vd.; **Lorenz**, Stephan: Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch, München 2012, Band 3, §§433-610 BGB, Untertitel 3.

Kanun'da Yönergeyi esas aldığından (özellikle Yönergenin konuyla ilgili m.2 ve m.3/I hemen hemen aynen benimsendiğinden) Türk borçlar hukuku sistemi içinde ayıplı ifa yanında, eksik ifa (Manko-Lieferung, Minus-Lieferung), geç ifa, hiç ifa etmeme, kararlaştırılan maldan başka bir malın teslimi (aliud ifa), montaj hatası gibi hallerin de sözleşmeye aykırılık kapsamında değerlendirilmesi ve ayıplı ifa gibi değerlendirilmesi gerektiği kabul edilmelidir.

Buna karşılık özel hukuktan kaynaklanan 3. kişinin üstün (mülkiyet veya sınırlı ayni) hakkı nedeniyle malın tüketicinin elinden zaptedilmesi hâlinin Yönerge kapsamı dışında kalıp kalmadığı tartışmalıdır⁴⁰. CISG sisteminde (m.41-42) daha uygun olarak bu gibi zapt hâlleri açıkça sözleşmeye aykırılık kapsamı içine alınmıştır⁴¹. Kanımızca Hukukumuz daha çok Yönergeyi esas aldığı ve CISG sözleşmesinin bir anlamda Yönergenin mehzamını oluşturduğu düşünülecek olursa, hukukumuz bakımından zapt hâlinin de sözleşmeye aykırılık kapsamı içinde görülmesi olanaklıdır⁴². Bu konuda ileri sürülebilecek aksi görüşe göre, zapt hâlinin genel hükümler kapsamında (TBK. m.214-218; 6502 say.K. m.83/I) değerlendirilmesi gerekir. Kanımızca olması gereken hukuk bakımından CISG sisteminde olduğu gibi zapt hâlinin de sözleşmeye aykırılık kapsamında olduğuna ilişkin açık düzenleme yapılması uygun olur⁴³.

Verbrauchsgüterkauf, Vorbemerkung, Rn.1-29, özellikle Rn.9-11; **Riesenhuber**, Karl: System und Prinzipien des Europäischen Vertragsrechts, Berlin 2003, Fn. 43, s. 482; **Demir**, Mehmet: Tüketim Mallarının Satımındaki Garantilere İlişkin AB Yönergesi ve Ülkemizdeki Yasal Düzenleme, AÜHFD 2002, C.54, S:3, s. 23 vd., özellikle s. 28-29.

⁴⁰ Tartışma ve her iki yöndeki görüşler için bk. **Grabitz/Hilf/Magnus**, Art.2, Rn.16-17.

⁴¹ **Grabitz/Hilf/Magnus**, Art.2, Rn.17.

⁴² Dünyadaki eğilim de zapt ve ayıp sorumluluğuna ilişkin hükümlerin kalkması ve tek bir sözleşmeye aykırılık kavramına gidilmesi yönündedir. Almanya'da 2002 tarihli reform sonrası bu anlayış egemen olmuştur. Bk. **Atamer**, Revizyon, s. 81, dn.1. Yukarıda değindiğimiz gibi Anglosakson hukukunun bu anlayışı CISG sistemine de etki etmiştir.

⁴³ Aynı öneri Yönerge kapsamı bakımından da yapılmaktadır. Bk. **Grabitz/Hilf/Magnus**, Art.2, Rn.17.

Belirtmek gerekir ki AB Komisyon raporlarından anlaşıldığı üzere, 99/44/AT sayılı Yönerge hazırlanırken birçok ülkenin onayladığı 1980 tarihli Milletlerarası Menkul Mal Satışları Hakkında Birleşmiş Milletler (Viyana) Sözleşmesindeki hükümlerden (CISG m.35/I-II) kavram olarak yararlanılmıştır; böylece tüm ülkelerin Yönergeye daha rahat uyum sağlama amaçlanmıştır⁴⁴. Gerçekten de özellikle 99/44/AT sayılı Yönergenin 2'nci maddesinin ikinci paragrafındaki tanım, Milletlerarası Menkul Mal Satışları Hakkında Birleşmiş Milletler (Viyana) Sözleşmesinde öngörülen sözleşmeye aykırılık kavramı ile örtüşmekte, benzerlik arz etmekte, adeta mehzaz oluşturmaktadır⁴⁵. Bu nedenle söz konusu sözleşmeyi incelemenin de yararlı olacağını düşünmekteyiz.

3. Milletlerarası Menkul Mal Satışları Hakkında Birleşmiş Milletler (Viyana) Sözleşmesi (CISG) Bakımından

Her ne kadar tüketici sözleşmelerine doğrudan uygulanmasa bile⁴⁶, Milletlerarası Menkul Mal Satışları Hakkında 1980 Tarihli Birleşmiş Millet-

⁴⁴ **Staudenmayer**, Dirk: Die EG-Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf, NJW 1999, H.33, s. 2393-2394; **Micklitz**, Hans-W.: Die Verbrauchsgüterkauf-Richtlinie, EuZW 1999, s. 485 vd.; **Grabitz/Hilf/Magnus**, Vorb. vor Art.1, Rn.11.

⁴⁵ Bu benzerlik hakkında bk. **Demir**, Tüketim Malları, s. 29; **Staudenmayer**, s. 2393 vd.; **Lorenz**, Rn.1 vd.; **Schwartz**, Andreas: Die zukünftige Sachmängelgewährleistung in Europa - Die Verbrauchsgüterkauf-Richtlinie vor ihrer Umsetzung, ZEuP 2000, s. 545 vd., özellikle s. 554-559; **Micklitz**, s. 485-486; **Grabitz/Hilf/Magnus**, Vorb. vor Art.1, Rn.11-12.

⁴⁶ CISG m.2/a gereği, bu sözleşme kural tüketici sözleşmelerinde uygulanmaz; istisnaen satıcının alıcının tüketim amaçlı hareket ettiğini bilmesi veya bilmesi gerekmesi halinde uygulanır. Bu hükme göre (CISG m.2/a): “Bu Antlaşma aşağıdaki satımlara uygulanmaz: (a)Kişisel veya ailevi ihtiyaç veya ev ihtiyacı için mal alınması; meğerki satıcı, sözleşmenin akdi sırasında veya öncesinde, malların böyle bir kullanım için alındıklarını bilmesin ve bilmesi gerekmesin; ...”. Bu konuda bk. **Erdem**, Ercüment: “Viyana Satım Antlaşması’na Genel Bakış ve Maddi Uygulama Alanı” Yeni Türk Borçlar Kanunu ve CISG’e Göre Satış Sözleşmeleri, Editörler: Şükran **Şıpka**/Ahmet C. **Yıldırım**, İstanbul 2012, (CISG), s. 117 vd., özellikle s. 137-138 (ayrıca bk. <http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/biblio/erdem.html>); **Atamer**, CISG Satıcı, s. 40-41; **Mistelis**, Loukas: “CISG’in Uygulama Alanı: Yer, Zaman ve Kişi Bakımından”, Milletlerarası Satım Hukuku (CISG), Editör: **Atamer**,

ler (Viyana) Sözleşmesindeki (CISG) ayıp kavramına göz atmak yararlı olacaktır⁴⁷. Çünkü 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, ayıplı ifa açısından bazı kavramları bu Sözleşmeye ve bu Sözleşmeyi esas alan 1999/44 AT sayılı Yönergeye benzer düzenlemiştir. 1999/44 AT sayılı Yönergeye hemen yukarıda değinildiğinden burada sadece Sözleşmeye değinilecektir.

Uluslararası taşınır satışlarında uygulanacak olan Türkiye'nin de yakın zamanda taraf olduğu⁴⁸, Türkiye için 01.08.2011 tarihinde yürürlüğe giren⁴⁹ 11/04/1980 tarihli "Milletlerarası Menkul Mal Satışları Hakkında Birleşmiş Milletler (Viyana) Sözleşmesine (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, Vienna Convention-1980, CISG⁵⁰) göre

Yeşim M., 2. Bası, İstanbul 2012, s. 7 vd., özellikle s. 20; **Heiderhoff**, Bettina: "CISG'nin Uygulama Alanı:Konu Bakımından", Milletlerarası Satım Hukuku (CISG), Editör: **Atamer**, Yeşim M., 2. Bası, İstanbul 2012, s. 25 vd., özellikle s. 26; **Erdem**, Ercüment: Uluslararası Mal Satışı Hakkında 11 Nisan 1980 tarihli Birleşmiş Milletler Sözleşmesinin Uygulama Alanı, İzBD., Yıl:54, S:1 (1989), s. 90-91 (Viyana); **Ferrari**, Franco: in Kommentar zum Einheitlichen UN-Kaufrecht, München-Basel 2008, CISG Art. 2, N.7 vd. (s. 87-88).

⁴⁷ Milletlerarası Menkul Mal Satışları Hakkında Birleşmiş Milletler (Viyana) Sözleşmesinin uygulama alanı için bk. **Mistelis**, s. 7 vd.; **Atamer**, CISG Satıcı, s. 36 vd.; **Erdem**, CISG, s. 117 vd.; **Erdem**, Viyana, s. 90 vd.; **Schwenzer**, CISG Einl., s. 25 vd.

⁴⁸ 5870 sayılı "Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Sözleşmeler Hakkında Birleşmiş Milletler Antlaşmasına Katılmamızın Uygun Bulunduğuna Dair Kanun" için bkz. RG. 14.04.2009, S: 27200. Anlaşmaya katılma hakkında 2010/247 sayılı Bakanlar Kurulu kararı ve Anlaşmanın Türkçe tam metni için bkz. RG. 07.04.2010, S: 27545. Ayrıca metin için Kitabımızın ekler kısmına bakılabilir.

⁴⁹ Yürürlük tarihi CISG m.97 uyarınca Türkiye tarafından onay makamına yapılan bildirim izleyen altıncı ayın tamamlanmasından sonraki ayın ilk gününden itibaren olacaktır. Bu tarih ise 01.08.2011 tarihidir. Bkz. **Yavuz**, Cevdet: Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler), Yayına Hazırlayanlar: Cevdet **Yavuz**/Burak **Özen**/Faruk **Acar**, 11. Baskı, İstanbul 2012, s. 28 (Yeni Borçlar). Ayrıca bu tarih için bkz. http://www.dunya.com/news_detail.php?id=133819. Anlaşmanın genel olarak yürürlüğe girdiği tarih ise 01.01.1988 tarihidir. Bu tarih ve süreç için bkz. **Atamer**, CISG Satıcı, s. 11 vd., özellikle s. 24.

⁵⁰ Anlaşmanın resmî metinleri, özellikle İngilizce metin için bkz. <http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/text/text.html> veya http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/

ayıp kavramı, Türk-İsviçre hukukunda hatta Kıta Avrupası hukuk düzeninde geleneksel olarak kabul gören sözleşmeye aykırılık hükümleri ile ayıba karşı üstlenme (tekeffül) hükümlerinin ayrı ayrı ele alınması esasının aksine, CISG’de Anglosakson hukuk sistemlerinde olduğu üzere ayıplı ifanın sözleşmeye aykırılığın bir görünümü olduğu esası benimsenmiştir⁵¹.

Konuyla ilgili CISG m.35 şu şekildedir :

“Madde 35

(1) Satıcı, miktarı, kalitesi ve türü sözleşmede öngörülen malları, sözleşmede belirtilen paket veya muhafaza içinde teslim etmek zorundadır.

(2) Taraflarca aksi kararlaştırılmadığı takdirde, mallar ancak aşağıdaki hallerde sözleşmeye uygun sayılırlar:

(a) aynı türden malların mutad olarak tahsis edildiği kullanım amacına uygun iseler;

(b) sözleşmenin kurulması esnasında açıkça veya zımnen satıcıya bildirilen her türlü özel kullanım amacına uygun iseler; meğerki koşullardan, alıcının, satıcının bilgisine ve değerlendirmesine güvenmediği veya güvenmesinin makul olmadığı anlaşılın;

(c) satıcının alıcıya örnek veya model olarak sunduğu malların kalitesine sahip iseler;

(d) ilgili türden mallar için mutad sayılan şekilde veya böyle mutad bir şeklin var olmadığı hallerde, malın muhafazası ve korunmasına uygun olan şekilde paketlenmiş iseler.

[sale_goods/1980CISG.html](http://www.cisg.law.pace.edu/sale_goods/1980CISG.html). Ayrıca Türkçe-İngilizce metin karşılaştırmalı olarak Bilgi Üniversitesi tarafından hazırlanan metin için bkz. http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/text/CISG_Text_TR_ENG.pdf. Türkçe ve İngilizce metinler için bkz. **Atamer**, CISG-Satıcı, s. 491 vd.; **Atamer** (Editör), CISG, s. 311 vd. Almanca metin için bkz. **Schwenzer**, CISG, s. 1071 vd.

⁵¹ **Baysal**, s. 221 vd., özellikle s. 222 (ayrıca bkz. <http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/biblio/baysal.pdf>). CISG hakkında genel Türkçe kaynakça için bkz. <http://www.cisg.law.pace.edu/cisg/biblio/biblio-tur.html>.

(3) Alıcının sözleşmenin kurulması anında bildiği veya bilmemesinin mümkün olmadığı sözleşmeye aykırılıklardan satıcı, fıkra 2'nin (a) ilâ (d) bendleri çerçevesinde sorumlu değildir.”

Uluslararası taşınır satışlarında (CISG sisteminde), satılan ve tüketiciye teslim edilen malların sözleşmeye uygunluğu, “subjektif uygunluk” ve “objektif uygunluk” şeklinde ikili ayırmda ele alınmaktadır (CISG m.35/I-II). **Subjektif uygunluk**, malın taraflar arasında belirlenen miktar, kalite, tür, paketlenme ve muhafaza koşullarına uygunluğudur (CISG m.35/I). Bu anlamda kararlaştırılan miktardan daha az mal teslimi (eksik ifa) veya fazla ifa, sözleşmeye aykırı ifa, görülmüş ve ayıplı ifa olarak değerlendirilmiştir⁵². Keza kararlaştırılan türden farklı türde (aliud) mal teslimi de (aliud ifa da) bu anlamda ayıplı ifa yani subjektif uygunluğa aykırılık olarak görülmüştür⁵³. **Objektif uygunluk** ise sözleşmede malın miktarı, kalitesi, türü, paketlenmesi ve korunması hakkında bir düzenleme mevcut olmaması veya yetersiz olması karşısında malın mutlak kullanım amacına uygun olması ve varsa malın özel kullanım amacına uygun olması ile tüketiciye sunulan bir örnek veya model varsa bunlara uygunluğunu ifade eder (CISG m.35/I)⁵⁴.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un ayıplı mal ve hizmetlerle ilgili hükümleri (m.8 vd.), ayıplı ifanın 1999/44 sayılı Yönergenin de mehzamı oluşturan CISG sistemindeki gibi ele alınmak istendiği⁵⁵, bildirilen niteliklerdeki ayıp kavramının CISG'deki “subjektif uygunluk” kavramını, gerekli niteliklerdeki ayıp kavramının ise CISG'deki “objektif uygunluk” kavramını karşıladığını düşünmekteyiz. Gerçekten de 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da da sık sık ayıplı ifa ile ilgili maddeler içinde sözleşmeye aykırılıktan söz edilmiştir. Örneğin ayıplı mal tanımı ile ilgili maddede (6502 say.K. m.8/I) : “*ayıplı mal, tüketiciye teslimi*

⁵² Baysal, CISG, s. 223-224; Ayhan, s. 8.

⁵³ Baysal, CISG, s. 227-228; Ayhan, s. 9.

⁵⁴ Ayhan, s. 1 vd., özellikle s. 4; Baysal, CISG, s. 230 vd. Ayrıca bk. Yavuz, Yeni Borçlar, 67; Atamer, CISG Satıcı, s. 181 vd.; Erdem, Viyana, s. 95; Schwenger, CISG Art.35, N.12 vd.

⁵⁵ Yönergenin konuyu bu şekilde ele alış biçimi hakkında bk. Hofer, s. 29 vd.

anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıyamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.” ifadesi ile yine aynı maddede (6502 say.K. m.8/III) *“Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.”* ifadesi kullanılmıştır. Keza 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 10/II hükmüne göre : *“Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz.”* ifadeleri karşısında 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da ayıplı ifa kavramının sözleşmeye aykırı ifa kavramı içinde yer alan bir kavram olduğu, bizdeki ayıplı ifa, aliud ifa (bambaşka mal teslimi), eksik ifa, fazla ifa, geç ifa ile montaj hatalarının, CISG sistemindeki sözleşmeye aykırı ifa ile eş anlamlı tutulan ayıplı ifa içinde değerlendirildiği kanısındayız.

Belirtmek gerekir ki ayıplı ifa ile eksik ifa, aliud ifa ve geç ifayı ayrı ayrı ele almak yerine bir potada eritecek şekilde sözleşmeye aykırı ifa kavramı içinde ele almak (Anglosakson hukukundaki iç içe geçmiş anlayışı benimsemek) ve tüketici sözleşmelerinde kural olarak uygulanmayan CISG sistemini esas almak tartışmaya açık bir konudur. Ne var ki bu konunun, AB hukuku ile uyum çerçevesinde 1999/44 sayılı Yönergeye uyma ihtiyacından kaynaklandığı kanısındayız. Çünkü 1999/44 sayılı Yönergenin mehzasını CISG anlaşması oluşturmaktadır. Biz de AB’ye uyum çerçevesinde diğer AB ülkelerinde olduğu gibi 1999/44 sayılı Yönergeye uymak durumunda olduğumuzdan benzer kavramları kullanmak durumundayız. Bununla birlikte 1999/44 sayılı Yönerge ve onu esas alan CISG sistemini Türk Borçlar Hukuku ile uyum içinde uygulamak veya uyarlamak da olanaklıdır.

6502 sayılı Kanun’un mevcut düzenlemesini Türk Borçlar Hukuku sistemi ile karşılaştırmak gerekirse şöyle bir sonuç doğmaktadır: Türk Borçlar Hukuku sisteminde (TBK. m.219 vd.) ayıplı ifanın ayrı ele alındığı,

ayıplı ifa ile sözleşmeye aykırılık (gereği gibi ifa etmeme) kavramlarının iç içe kullanılmadığı, ayıplı ifa, eksik ifa ile geç ifanın üst kavram olan sözleşmeye aykırı ifa içinde kullanıldığı⁵⁶, ancak ayıplı ifanın ayrı özel hükümlere (TBK.m.219 vd.), diğer sözleşmeye aykırılık hallerinin (eksik ifa, aliud ifa ve geç ifanın) farklı hükümlere tabi tutulduğu (TBK. m.112 vd.) ve bu nedenle, bu kavramlara ilişkin hakların (tartışmalı olmakla birlikte baskın görüşe göre) birbiriyle yarışmalı olarak uygulandığı bilinen gerçektir. Karışıklık olmaması bakımından yukarıdaki yorumu sadece tüketici sözleşmeleri bakımından kabul etmek, Türk Borçlar Kanunu'na tabi satışlarda ise Türk Borçlar Hukuku sistemindeki kavramlara göre uyumsuzluğu çözmek yerinde olacaktır.

Gerçekten de sözleşmenin gereği gibi ifa edilmemesiyle (TBK m.112 vd.; EBK. m.96 vd.), ayıptan sorumluluk hükümleri (TBK. m.219 vd.) arasında hukukumuzdaki bağlantıya gelince; baskın olan görüşe göre, bunlar birbiri ile yarışan haklardır⁵⁷. Yargıtay da bu görüştedir⁵⁸. Ancak, tüketici, ayıplı ifanın da söz konusu olduğu hâllerde, TBK. m.112 (EBK. m.96) vd. hükümlerine başvurmak istiyorsa, bir görüşe göre, ayıp sorumluluğu hükümlerinden doğan muayene ve ihbar külfetlerini de yerine getirmek zorundadır;

⁵⁶ **Oğuzman/Öz**, s. 391-391; **Serozan**, Rona: Borçlar Hukuku, Özel Bölüm, İstanbul 2002 (Borçlar), s. 129-130.

⁵⁷ **Aslan**, Tüketici, 1. Bası, s. 159; **Ayan**, s. 15; **Zevkliler**, Aydın/**Gökyayla**, Emre: Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 11. Bası, Ankara 2010, s. 121-122; **Serozan**, Borçlar, s. 124-125; **Tandoğan**, Haluk: Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, C.I/1, 6. Basım, Ankara 1990, s. 206-207; **Tunçomağ**, Kenan: Türk Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, C. II, İstanbul 1977, s. 187; **Yavuz**, Cevdet, Türk Borçlar Hukuku, Özel Hükümler, 6. Bası, İstanbul 2002 Borçlar, s. 92, dn. 10 (Borçlar); **Yavuz**, Cevdet: Özellikle Tüketicinin Korunması Sorunu Bakımından Satıcının Satılanın Ayıplarından Doğan Sorumluluğu, İstanbul 1989, s. 187 vd. (Satıcının Sorumluluğu), s. 226 vd., özellikle s. 230-233; **Zevkliler**, Aydın: Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun-Örnek Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat, İzmir 1996, s. 60-63.

⁵⁸ Yargıtay da bu görüştedir. Bkz. Y. 13. HD. 16.3.1984, E. 8918, K. 2052 (YKD., 1984, S. 9, s. 1406 vd.) ve Y. 13. HD. 16.3.1984, E. 5994, K. 7349 (**Tandoğan**, I/1, s. 206, dn.130).

Nitekim Yargıtay da nisbeten yeni tarihli bir içtihadında bu görüşe uygun olarak karar vermiştir⁵⁹. Kanımızca, bu hükümlerin birbirleriyle yarışma hâlinde olduklarını ve tüketicinin bunlardan dilediğine başvurabileceğini, gereği gibi ifa etmeme hükümleri uyarınca tazminat hakkı seçildiğinde ayıpla ilgili hükümler uyarınca muayene ve ihbar külfetlerinin yerine getirmeye gerek olmadığını kabul etmek gerekir. TBK 227/II hükmünde genel hükümlere göre tazminat hakkının saklı olduğunu belirtirken, tüketici sözleşmelerinde de ayıplı mal ve ayıplı hizmet bakımından açıkça tazminat hakkından söz edilmektedir (6502 sayılı TKHK. m.11/VI, c.2, m.15/I, c.son; 4077 sayılı Yasa, 4/II, c.4). Böylece tüketici (alıcı), ayıp nedeniyle sahip olduğu seçimlik haklar yanında (onlardan biriyle birlikte veya ayrıca) TBK 112 vd. çerçevesinde tazminat talep edebilir⁶⁰.

Mevcut düzenleme bu şekilde oldukça açıklamalarımızı ayıplı ifa ile sözleşmeye aykırı ifayı aynı kategoride ele alan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da olduğu gibi ele alacağımızı (bu durumu tasvip etmemekle birlikte) belirtmek isteriz. Ayrıca olması gereken hukuk açısından önerilerimiz aşağıdadır.

4. Sözleşmeye Aykırı İfa (Ayıplı İfa Gibi) Sayılması Gereken Durumlar (Eksik veya Fazla İfa-Aliud İfa)

a. Eksik veya Fazla İfa

Sözleşmeye aykırı biçimde mal teslimi, her zaman ayıplı (özürlü) bir malın verilmesi anlamına gelmez. Eksik veya fazla İfa bu anlamda

⁵⁹ 13. HD. 19.3.1992, 384/2617 (YKD 1992/5, s. 724-726). Bu içtihadı göre "... gereği gibi ifa etmeme dolayısıyla tazminat davasından da ayıba ilişkin muayene ve ihbar külfetleri ile zamanaşımı süreleri gözardı edilemeyecektir..." Yargıtay, eski tarihli içtihatlarında muayene ve ihbar külfetleriyle zamanaşımı sürelerini nazara almadan gereği gibi ifa etmeme (EBK. m.96 vd) hükümlerine dayanılabileceğini, yani bu hükümlerin birbirleri ile yarışan hükümler olduğunu kabul etmiştir. Örneğin bk. 13. HD. 4.4.1974, 492/755 (YKD 1975/2, s. 89-90); 13. HD. 16.3.1984, 8918/2052 (YKD 1984/9, s. 1406 vd.); 13. HD. 16.3.1984, 5994/7349 (**Tandoğan**, I/1, s. 206-207).

⁶⁰ **Zevkliler**, s. 60 vd.; **Zevkliler/Gökyayla**, s. 122.

sözleşmeye aykırı mal teslimi anlamına gelir. Ayıplı maldan söz edilebilmesi için, sözleşmeyle kararlaştırılan malın teslim edilmiş olması, fakat o malda bulunduğu belirtilen niteliklerin bulunmaması veya çeşidi ve niteliği gereği malın taşınması gereken özelliklerin bulunmaması gerekir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 9. maddesine göre (f.I), "*Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür.*" Yukarıda yaptığımız yorumlar çerçevesinde buradaki hükmü doğrudan eksik-fazla ifayı da içine alacak şekilde anlamak gerekir. Daha önceden (4077 say.K. zamanında) olduğu gibi hukukumuzda eksik ifa kural olarak ayıplı ifa anlamına gelmemekteydi. 1999/44 sayılı Yönerge ve CISG sisteminde de eksik-fazla ifa ayıplı ifa gibi sözleşmeye aykırılık olarak değerlendirildiğinden⁶¹ yönergeyi esas alan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun bakımından da aynı sonuca ulaşmak (eksik-fazla ifanın da ayıplı ifa gibi sözleşmeye aykırılık anlamına geldiğini kabul etmek) gerekir. Bu nedenle tüketici sözleşmelerinde malın miktarındaki eksiklik (nicelik eksikliği) veya fazlalık, sözleşmeye aykırılık kapsamında ayıplı ifa gibi değerlendirilecektir. Örneğin, on kilogram yerine sekiz kilogram, üç metre yerine ikibuçuk metre mal teslimi hâlinde eksik ifa ve sözleşmeye aykırılık söz konusu olacak, 6502 sayılı Kanun'un 9/I hükmü gereği, ayıplı malla ilgili hükümler (m.8-12) uygulama alanı bulacaktır. 4077 sayılı Kanun zamanında ise eksik-fazla ifa doğrudan ayıplı ifa anlamına gelmemekte, borca aykırılık anlamına geldiği kabul edilmekte ve satıcının, ayıp hükümlerine göre değil, Türk Borçlar Kanunu'nun 112 (EBK m.96) vd. maddeleri gereğince eksik ifa dolayısıyla tazminat sorumlusu olduğu kabul edilmekteydi⁶². Fakat miktardaki eksiklik veya fazlalık malın kullanılabilirliğini (niteliğini) etkiliyorsa, bunun da ayıp kavramı içinde yer alacağı öğretide kabul edilmekte idi⁶³. Örneğin bir makinenin çalıştırılabilmesi için en az on

⁶¹ Bu konuda bk. **Grabitz/Hilf/Magnus**, Art.2, Rn.5.

⁶² **Oser-Schönenberger**, Kommentar zum schweizerischen Zivilgesetzbuch, Bd. V, Das Obligationenrecht, I. Tell, 2. Aufl., Zürich 1929, Art. 197, Nr. 1; **Becker H.**, Kommentar zum schweizerischen Zivilgesetzbuch, Bd. IV, Obligationenrecht, I. Abt. 2. Aufl. Bern 1941, § 197, Nr. 1; **Zevkliler/Havutçu**, s. 109.

⁶³ **Tandoğan**, I/1, s. 172; **Zevkliler/Havutçu**, s. 109.

kilogram yakıt gerektiği hâlde beş kilogram yakıt teslim edilmesi ya da odanın bir duvarını tümüyle kaplayacak boyutta bir dolap sipariş verilmiş, fakat bu boyuttan küçük ve duvarın bir kısmını açıkta bırakan bir dolap teslim edilmesi veya dolap verilen ölçülerden daha büyük olduğu için dolabın kapıdan sığmaması hâlinde ortada ayıplı ifa olduğu kabul edilmelidir. Nitekim Kanunun eski hâlinde, sanki sadece nicelik (miktar) eksikliklerinin de ayıp kavramı içinde olacağı şeklinde bir düzenleme yer almıştı. Oysa değindiğimiz gibi Borçlar Hukuku sistemine aykırı düşecek bu ifade bozukluğunu “niteliği etkileyen nicelik eksiklikleri (veya fazlalıkları)” biçiminde anlamak gerekirdi. 4822 sayılı Kanunla 2003 değişikliğinden sonraki düzenlemeyle, yanlış anlamaya meydan verebilecek bu ifade bozukluğu belirttiğimiz şekilde düzeltilmişti (4822 say.K. ile değişik 4077 say.K. m.4/I, “niteliği etkileyen nicelik eksiklikleri” ifadesiyle). 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu’nda da benzer düzenleme (m.219, “niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan” ifadesiyle) yapılmıştır.

6502 sayılı Kanun’da ise bu konuya açıkça değinilmemiştir. Ancak bu sonuca yukarıda belirttiğimiz üzere, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un mehzamını oluşturan 1999/44 sayılı Yönerge ve onun da mehzamını oluşturan CISG Sözleşmesi hükümlerinin yorumundan varılabilir⁶⁴. Böylece miktardaki eksiklik-fazlalık sözleşmeye aykırılık olarak ayıplı ifa hükümlerine tabi olacak, miktardaki eksiklik (nicelik eksikliği) veya fazlalık niteliği de etkiliyorsa, o zaman doğrudan ayıplı ifa (nicelikteki eksikliğin niteliği etkilemesi) nedeniyle sorumluluktan söz edilecektir. Örneğin, bir halının cm² sinde belli sayıda ilmek olmaması (100 ilmek yerine 90 ilmek olması gibi), ölçüleri eksik olan bir dolabın teslim edilmesi

⁶⁴ Nitekim İskandinav ve Angloskason ülkelerinde miktar eksikliği (eksik ifa) doğrudan ayıplı ifa olarak kabul edilmektedir. Bk. **Aslan** (Tüketici), s. 91-92; **Aydoğdu**, Murat: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Kapıdan Satışlar, İzmir 1998 (Kapıdan Satış), s. 146, dn. 45. Bunun gibi Alman hukukunda yapılan Borçlar hukuku reformundan sonra da eksik ifa, ayıplı ifa kapsamında öngörülmüştür (§434 BGB). Bu konuda bk. **Schubel**, Christian: Das neue Kaufrecht, Einführung in das neue Schuldrecht, JUS Schriftenreihe (SCHWAB/WITT), München 2002, s. 123 vd. özellikle s. 127.

hâllerinde böyle bir durum vardır⁶⁵. Bununla birlikte miktar fazlalığı niteliği etkilemiyor ve tüketicinin kullanması bakımından herhangi bir sorun doğurmuyorsa edim yerini tutan ifa kapsamında kabul söz konusu olabilir. Bu gibi durumlarda ayıplı veya daha doğrusu sözleşmeye aykırılık da söz konusu olmaz. Ancak bu gibi durumlarda satıcının iradesi de bu yolda olmalıdır. Satıcının bu fazlalıktan haberi yoksa, haberi olsaydı fazlalığı teslim etmeyecek idiye fazla ifanın iadesi gerekir. Örneğin 250 kg. kömür yerine satıcı yanlışlıkla 300 kg. kömür teslim etmişse, bu fazlalık tüketicinin de yararına olup onun kabulü ile sonuçlanabilir. Ancak bu fazlalık satıcının hatasına dayandığından, fazla olan kısmın iadesini hata hükümleri çerçevesinde satıcının istemesi de olanaklıdır. Şu hâlde sözleşmeye aykırı fazla ifadan kasdedilen genelde nitelik ayıbına yol açan fazlalıklardır. Örneğin kapısı dar olduğu için dolabını belirli ölçülerde sipariş eden bir tüketici, dolabın daha fazla ölçülerde olması hâlinde kapıdan içeri sokması olanaksız olduğundan bir işine yaramayacaktır. Bu anlamda ayıplı ifadan da söz edilebilecektir. Bu gibi durumlarda satıcı da fazla ifanın tüketicinin işine yaradığını ileri süremeyecektir.

b. Aliud (Yanlış) İfa

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'dan önce, kararlaştırılan mal yerine başka bir mal verilmiş olması durumunda da ayıptan söz edilemezdi⁶⁶. Kararlaştırılan mal yerine başka bir mal verilmiş olması durumunda aslında “yanlış ifa” (aliud ifa, hiç ifa etmeme) vardır. Örneğin, altın kolye yerine gümüş kolye verilmesi; ağaç masa yerine plastik masa verilmesi; buğday yerine pirinç verilmesinde durum böyledir. Yargıtay bu konudaki ilginç bir kararında, trafik kaydında benzinli gözükmeye karşın, satılan aracın mazotlu olmasının ya da 1987 model otomobil yerine aynı

⁶⁵ Zevkliler, s. 39; Zevkliler/Aydoğdu, s. 106-107; Tandoğan, I/1, s. 172; Yavuz, Borçlar, s. 95.

⁶⁶ Aral/Ayrancı, s. 104-105; Arbek, s. 159-160; Ayan, s. 17; Doğanay, İsmail: Ticari Alım Satım Akdi ve Nevileri, 12. Bası, Ankara 2003, s. 136 vd.; Oser-Schönenberger, Art. 197, Nr. 14; Tandoğan, I/1, s. 172; Zevkliler/Havutçu, s. 109.

markadan 1986 model otomobil teslim edilmesinin ayıp sayılamayacağını (yanlış ifa olduğunu) belirtmiştir⁶⁷. Buna karşılık Yargıtay bir başka kararında, koyun sütü yerine, aynı miktarda düşük dereceli inek sütü teslim edilmesini ayıplı mal teslimi saymıştır⁶⁸. Şu hâlde ifanın ayıplı ifa mı yoksa yanlış ifa mı olduğu özellikle değerlendirilmesi gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktaydı; çünkü yanlış ifanın olduğu yerde hiç ifa etmeme vardır ve hiç ifa etmemeye dair sözleşmeye aykırılık (TBK m.112 vd.; EBK. m.96 vd.) hükümlerinin uygulanması gerekirdi⁶⁹. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (m.8) ise 1999/44 sayılı Yönerge ve CISG sistemini benimsediğinden bugün için tüketici sözleşmelerinde aliud ifayı ayıplı ifa gibi değerlendirmek gerekir.

Bu şekildeki düzenleme tüketici açısından daha basit bir yol olarak gözükmektedir. Çünkü aliud ifa olup olmadığı konusunda şüphe hâlinde öncelikle tüketicinin tercihine değer vermek yerinde olurdu; ancak kararlarından anlaşıldığı kadarıyla Yargıtay, işlerde yaygın görüşe göre, objektif bir değerlendirmeye, ifanın ayıplı veya yanlış ifa olduğunu değerlendirmenin doğru olacağını kabul ettiği gibi bu yorum işinin de mahkemeye ait bir yorum sorunu olduğunu kabul etmektedir. Böylece tüketici eski sistemde daha baştan hangi hükümlere dair başvuru yapacağını bilememekteydi. Yeni sistemde ise bu kargaşaya gerek olmadan ayıplı ifa hükümlerine başvurulabilecektir. Ancak şu da var ki kanımızca tüketici, başka bir nesnenin teslim edildiğini yani aliud ifayı bilerek kabul etmişse, ifa yerini tutan edim (sözleşmeye uygunluk) söz konusudur; yalnız bu durumda dahi teslim edilen

⁶⁷ 11.HD, 5.5.1987, E. 949, K. 2708 (**Karahasan**, Mustafa Reşit: Türk Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, C. V, Ankara 1992, s. 176); 11. HD. 20.2.1990, E. 9372, K. 1085 (**Karahasan**, Borçlar, s. 202).

⁶⁸ 13. HD, 12.11.1987, E. 4785, K. 5503 (YKD, 1988, C. XIV, S. 7, s. 958-959).

⁶⁹ **Aral/Ayrancı**, s. 104-105; **Arbek**, s. 159-160; **Aslan**, Tüketici, 1. Bası, s. 97-98; **Aydoğdu**, Kapıdan Satış, s. 147; **Edis**, s. 11-12; **Karahasan**, M. Reşit: Sorumluluk Hukuku-Kusura Dayanan ve Dayanmayan Sözleşme Dışı Sorumluluk, İstanbul 1995 (Sorumluluk), s. 239-240; **Tandoğan**, I/1, s. 172-173; **Yavuz**, Borçlar, s. 95; **Zevkliler**, s. 39-40; **Zevkliler/Havutçu**, s. 109. 13. HD., 26.11.1986, E.2122, K.3626 (**Doğanay**, s. 139, dn. 20); TD., 15.2.1955, E.6608, K. 116 (**Doğanay**, s. 140-141, dn. 20).

mal ayıplı çıkmış olabilir ki bu durumda ayıpla ilgili hükümlerin (TKHK. m.8 vd.; TBK. m.219 vd.) uygulanması gerekir⁷⁰.

c. Geç İfa ve Montaj Hataları

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 8. maddesinin 3. fıkrasında açıkça geç ifanın ve montaj hatalarının sözleşmeye aykırılık anlamına geldiği ve madde başlığı "ayıplı mal" olduğu için ayıplı ifa gibi değerlendirilmesi gerektiği kabul edilmiştir. Hükme göre : "*Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.*"

Madde gerekçesinde de belirtildiği gibi 6502 sayılı Kanun'un 8/III hükmünde, 1999/44 sayılı AB Yönergesinin 2'nci maddesinin beşinci paragrafına uygun olarak⁷¹, ayıp kavramı kapsamına dâhil edilen, malın gereği gibi monte edilmemesi hâlleri düzenlenmiştir. Her ne kadar ayıbın varlığı malın teslim edildiği ana göre belirleniyorsa da malın henüz monte edilmeden teslim edildiği, ancak montajının satıcı veya onun sorumluluğunda başkaları tarafından gerçekleştirildiği hallerde teslim sonrasında, montaj aşamasında ortaya çıkan sorunlar da ayıp kavramı içinde değerlendirilmiştir⁷². Aynı şekilde, montajın tüketici tarafından yapılmasının kararlaştırılmış olduğu hâllerde, yanlış montajın, satıcı tarafından sunulan montaj talimatnamesindeki yanlışlık veya eksikliğe dayanması durumunda oluşacak bu ayıp, malın ayıbı olarak değerlendirilir ve teslimden sonra ortaya çıkmış

⁷⁰ Tandoğan, I/1, s. 122; Aydoğdu, Kapıdan Satış, s. 146-147.

⁷¹ Yönergedeki bu düzenleme hakkında bk. Staudenmeyer, s. 2394 vd.; Hofer, s. 42 vd.; Thode, Reinhold : EG-Richtlinie zu bestimmten Aspektendes Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter- Ihre Auswirkungen auf das deutsche Werkvertragsrecht, ZfBR 200, s. 363 vd.; Micklitz, s. 486; Lorenz, Vor.Rn.11; Grabitz/Hilf/Magnus, Art.2, Rn.59.

⁷² Grabitz/Hilf/Magnus, Art.2, Rn.59-60; Atamer, Revizyon, s. 85.

olsa bile ayıp hükümlerine tabi olur⁷³. Ayrıca tüketicilerin sıklıkla karşılaştıkları bir sorun olan sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içerisinde teslim edilmemesi (geç ifa veya hiç ifa etmeme) durumunda da sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur. Bu durumda tüketici ayıplı mala ilişkin hükümlerden yararlanacaktır. 1999/44 sayılı Yönergede ise malın kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi hâline ilişkin açık bir düzenleme yoktur. Ancak sözleşmeye uygun teslim borcu altında olan satıcı bakımından (Yönergenin 2/I ve 3/I hükümleri uyarınca) geç ifa veya hiç ifa etmeme bakımından sorumluluğun olduğu kabul edilmektedir⁷⁴.

Montaj hatasına ilişkin düzenleme 1999/44 sayılı Yönergede (m.2/V) de mevcuttur. Montaj hatasının tüketiciden kaynaklanması hâlinde eğer bu hata montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklikten kaynaklanıyorsa, tüketici ayıplı ifa hükümlerinden yine yararlanır. Özellikle Avrupa’da IKEA tarafından başlatılan tüketici tarafından montaj yapılması hâlinde fiyatın daha ucuza geldiğini iddia eden IKEA firmasının “IKEA klozu” yüzünden böyle bir hükme ihtiyaç duyulmuştur⁷⁵. Montaj talimatının hiç verilmemesi hâlinde evleviyetle aynı sonuç geçerli olacaktır.

D. OLMASI GEREKEN HUKUK AÇISINDAN ÖNERİMİZ

Gerek 1999/4 sayılı AT Yönergesi m.2 gerekse onun mehzasını oluşturan CISG m.35 hükmü incelendiğinde, ayıplı mal kavramını da içine alan “sözleşmeye uygunluk” veya “sözleşmeye aykırılık” üst başlığı altında bir düzenleme yapıldığını; ayıplı ifa yanında eksik ifa, geç ifa, montaj ayıbı veya hatası gibi hâllerin bu üst kavramda toplandığını, satıcının sözleşmeye aykırılıktan sorumlu olduğunu görmekteyiz. Olması gereken hukuk bakımından Türk Borçlar Hukuku ile uyum sağlamak adına bizde de 1999/4 sayılı AT Yönergesi m.2 gerekse onun mehzasını oluşturan CISG m.35 hükmü esas alınarak bir düzenleme yapılabilir. 6502 sayılı Kanun’ da

⁷³ Grabitz/Hilf/Magnus, Art.2, Rn.63; Atamer, Revizyon, s. 85.

⁷⁴ Grabitz/Hilf/Magnus, Art.2, Rn.12.

⁷⁵ Staudenmeyer, s. 2395; Hofer, s. 43; Thode, s. 365-367; Micklitz, s. 486; Lorenz, Vor.Rn.11; Atamer, Revizyon, s. 85.

sözleşmeye aykırılık ayıplı ifa gibi değerlendirilmiştir (özellikle 6502 say.K. m.9). Oysa bunun tersine ayıplı ifanın sözleşmeye aykırılık olarak değerlendirilmesi gerekirdi. Böylece 6502 sayılı Kanun'un 3. kısım başlığı "*ayıplı mal ve hizmetler*" yerine "*sözleşmeye aykırı mal teslimi ve hizmet sunulması*" şeklinde dizayn edilmelidir. 6502 sayılı Kanun'un 1. bölümü başlığı ise "*ayıplı mallar*" yerine "*sözleşmeye aykırı mal*" şeklinde olmalıdır. Buna göre 6502 sayılı Kanun'un 8. maddesi ve devamı şu şekilde olmalıdır :

“Üçüncü Kısım - Sözleşmeye Aykırı Mal Teslimi ve Hizmet Sunulması

Birinci Bölüm - Sözleşmeye Aykırı Mallar

Sözleşmeye Aykırılık

Madde 8-(1) Satıcı, malları, sözleşmeye uygun durumda tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür.

(2) Sözleşmeye konu mallar:

(a) satıcı tarafından verilen tanıma uygunsuz ve satıcının bir örnek ya da model olarak tüketiciye sunduğu malların niteliklerini taşıyorsa;

(b) Tüketicinin onlardan beklediği ve sözleşme tarihinde satıcıya bildirdiği ve satıcının kabul ettiği belirli, somut bir amaca uygunsuz;

(c) Benzer cinsteki malların kullanıldığı amaçlara uygunsuz;

(d) Benzer cins mallar için olağan kabul edilen ve tüketicinin, malların karakterine binaen ve satıcı, üretici ya da ithalatçısı tarafından malların somut özelliklerine dair özellikle ilan, reklam ya da etikette yapılmış aleni herhangi beyanı dikkate alarak makul bir biçimde bekleyebileceği niteliği ve özellikleri içeriyorsa;

akde uygun oldukları kabul edilecektir.

(3) Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.

*Ayıplı Mallar**Madde 9*

(1) *Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.*

(2) *Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir.*

*İspat Yükü ve sorumluluktan kurtulma**Madde 10*

(1) *Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.*

(2) *Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Bunların dışındaki ayıplara karşı tüketicinin seçimlik hakları saklıdır.*

(3) *Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdî anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.*

(4) *Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulur. Bu etiketin tüketiciye verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketiciye verilen*

fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünler ise hiçbir şekilde piyasaya arz edilemez. Bu ürünlere, Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır.”

6502 sayılı Yasanın 11. ve 12. maddeleri aynen kalabilir. Ancak “*ayıplı hizmetler*” başlığını içeren ikinci bölümün yukarıdaki anlayışa paralel olarak dizayn edilmesi gerekir. 6502 sayılı Yasanın 15. ve 16. maddeleri aynen kalabilir. Örneğin “*ayıplı hizmetler*” başlığı yerine “*sözleşmeye aykırı hizmet sunulması*” başlığı kullanılabilir. Önerimiz şu şekildedir :

“İKİNCİ BÖLÜM

Sözleşmeye Aykırı Hizmet Sunulması

Sözleşmeye Aykırı Hizmetten Sorumluluk

MADDE 13- (1) Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.

(2) Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağı olmaz.

Ayıplı Hizmetten Sorumluluk

MADDE 14- (1) Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.

(2) Sağlayıcı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.”

Kaynakça

- Akçura-Karaman**, Tuba: Üreticinin Ayıplı Ürünün Sebep Olduğu Zararlar Nedeniyle Üçüncü Kişilere Karşı Sorumluluğu, İstanbul 2008.
- Altop**, Atilla: “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Türk Borçlar Kanunu Çerçevesinde Tüketici Kredisi Sözleşmesi”, (Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu, 24-25 Kasım 2011, Metinler Kitabı, İKÜ Yayını, İstanbul 2011, s. 80 vd.).
- Aral**, Fahrettin/**Ayrancı**, Hasan: Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, 9. Baskı, Ankara 2012.
- Arbek**, Ömer: Satım Konusu Ayıplı Malın Tamir Edilmesi, Ankara 2005.
- Aslan**, Yılmaz: En Son Değişikliklerle ve Yargıtay Kararları Işığında Tüketici Hukuku, 2. Bası, Bursa 2004.
- Atamer**, Yeşim M.: Tüketici Satım Sözleşmelerine İlişkin TKHK m.4- Eleştiriler ve Revizyon Teklifleri- BATİDER, Haziran 2007, C. XXIV, S.1, (Revizyon).
- Atamer**, Yeşim M.: “Yeni Türk Borçlar Kanunu Hükümleri Uyarınca Genel İşlem Koşullarının Denetlenmesi, TKHK m.6 ve TTK m.55, f.1 (f) İle Karşılaştırmalı Olarak”, Türk Hukukunda Genel İşlem Şartları Sempozyumu, Bildiriler Tartışmalar, 8 Nisan 2011, BATİDER, Ankara 2011, s. 9 vd., (GİŞ Sempozyumu).
- Atamer**, Yeşim M.: Genel İşlem Şartlarının Denetlenmesi, 2. Bası, İstanbul 2001 (GİŞ).
- Ayan**, Nurşen: “Taşınır Satımında Satıcının Kanundan Doğan Ayıba Karşı Tekeffül Borcu”, (SÜHFD., S. 2007/1, Cilt 15).
- Aydemir**, Efrail: “Kredi Kartı Borçlularının Hakları ve Yükümlülükleri”, (Terazi HD, Ocak 2014, S:89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 79 vd.).
- Aydoğdu**, Murat: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Kapıdan Satışlar, İzmir 1998, (Kapıdan Satış).

- Aydoğdu**, Murat: “4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Ayıplı Mal veya Hizmetlerde Tüketicinin Korunması”, İzmir Barosu Dergisi, Aralık 1997, (Ayıplı Mal).
- Aydoğdu**, Murat: Konut Finansman Sistemi (Mortgage), Sistemin Tüketici Hukukuna Etkileri ve Sistemde Yer Alan Menkul Kıymetler, Ankara 2010, (Mortgage).
- Aydoğdu**, Murat: “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununda Düzenlenen Genel İşlem Koşullarının Kişi Bakımından Uygulama Alanı”, (Prof.Dr. Aydın ZEVLİLER’e Armağan, Yaşar Üniversitesi Elektronik Dergisi, Cilt 8, Özel Sayı, 2013, s. 571 vd.), (GİK 1).
- Aydoğdu**, Murat: “6098 Sayılı Türk Borçlar Kanununda Düzenlenen Genel İşlem Koşullarının Konu Bakımından Uygulama Alanı”, (Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt 13, Yıl 2012, Sayı 2, İzmir 2013, s. 1 vd.), (GİK 2).
- Aydoğdu**, Murat/**Kahveci**, Nalan: Türk Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, İzmir 2013.
- Ayhan**, Hilal L.: “Birleşmiş Milletler Viyana Satım Sözleşmesi’ne Göre Uluslararası Satım Sözleşmelerinde Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu” (GÜHFD, C. XV, Y. 2011, S. 2).
- Baysal**, Pelin: “Milletlerarası Mal Satımına İlişkin Sözleşmeler Hakkında Birleşmiş Milletler Anlaşması (CISG) Çerçevesinde Satıcının Ayıptan Sorumluluğu”, (Yeni Türk Borçlar Kanunu ve CISG’e Göre Satış Sözleşmeleri, Editörler : Şükran ŞIPKA/Ahmet C. YILDIRIM, İstanbul 2012).
- Becker** H.: Kommentar zum schweizerischen Zivilgesetzbuch, Bd. IV, Obligationenrecht, I. Abt. 2, Aufl. Bern 1941.
- Dal**, Emel: “Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Tüketicinin Korunması”, (Hukuk Gündemi, S. 5, Haziran-Temmuz-Ağustos 2006).
- Demir**, Mehmet: “Tüketim Mallarının Satımındaki Garantilere İlişkin AB Yönergesi ve Ülkemizdeki Yasal Düzenleme”, (AÜHFD 2002, C. 54, S. 3), (Tüketim Malları).

- Demir**, Mehmet: Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması, Ankara 2004.
- Demir**, Remzi: “Devre Tatil Sözleşmesi”, (Terazi HD, Ocak 2014, S. 89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 88 vd.).
- Deryal**, Yahya: Tüketici Kredilerinde Haksız Şart Örnekleri ve 6502 sayılı Kanunla Getirilen Yeni Düzenlemenin Değerlendirilmesi, Terazi HD, Ocak 2014, S: 89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 58 vd.
- Doğanay**, İsmail: Ticari Alım Satım Akdi ve Nevileri, 12. Bası, Ankara 2003.
- Edis**, Seyfullah: Türk Borçlar Hukukuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffül Borcu, Ankara 1963.
- Erdem**, Ercüment: “Viyana Satım Antlaşması’na Genel Bakış ve Maddi Uygulama Alanı”, (Yeni Türk Borçlar Kanunu ve CISG’e Göre Satış Sözleşmeleri, Editörler: Şükran ŞIPKA/Ahmet C. YILDIRIM, İstanbul 2012), (CISG).
- Erdem**, Ercüment: “Uluslararası Mal Satışı Hakkında 11 Nisan 1980 tarihli Birleşmiş Milletler Sözleşmesinin Uygulama Alanı”, (İzBD, Yıl: 54, S. 1, 1989, s. 90-91), (Viyana).
- Eren**, Fikret: Borçlar Hukuku Genel Hükümler, İstanbul 2012.
- Feyzioğlu**, Necmeddin Feyzi: Borçlar Hukuku Hususi Kısım, Akdin Muhtelif Nevileri, C.I, 4. Bası, İstanbul 1980.
- Ferrari**, Franco: in Kommentar zum Einheitlichen UN-Kaufrecht (SCHLECHTRIEM/SCHWENZER), München-Basel 2008, CISG Art. 2, s. 85 vd.
- Grabitz**, Eberhard/**Hilf**, Meinhard/**Magnus**, Ulrich: Das Recht Der Europäischen Union, Band IV, Sekundärrecht, EG-Verbraucher- und Datenschutzrecht (Art. 1 - Art. 34), A. 15 Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter (Art. 1 - Art. 14), München 2009.
- Havutcu**, Ayşe: Türk Hukukunda Örtülü Bir Boşluk: Üreticinin Sorumluluğu, Ankara 2005.

- Havutçu**, Ayşe: Açık İçerik Denetim Yoluyla Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, İzmir 2003.
- Heiderhoff**, Bettina: “CISG’ın Uygulama Alanı:Konu Bakımından”, (Milletlerarası Satım Hukuku (CISG), Editör : ATAMER, Yeşim M., 2. Bası, İstanbul 2012, s. 25 vd.).
- Hofer**, Philipp: Die Umsetzung der Verbrauchergüterkauf-Richtlinie 199/44 EG in Spanien und Österreich, Diss., Wien 2010.
- İlgün**, Candaş: Açıklamalı-Gerekçeli 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Ankara 2014.
- İnal**, Emrehan: “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması ve Buna İlişkin Güncel Gelişmeler”, (Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu, 24-25 Kasım 2011, Metinler Kitabı, İKÜ Yayını, İstanbul 2011, s. 118 vd.).
- İnal**, Tamer: “Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar”, (Terazi HD, Ocak 2014, S. 89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 32 vd.).
- Şahin**, Turan/**Kızır**, Mahmut: “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Genel Esaslar, Haksız Şartlar ile Ayıplı Mal ve Hizmetler Konusunda Getirdiği Yenilik ve Değişiklikler”, (Terazi HD, Ocak 2014, S. 89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 68 vd.).
- Kara**, İlhan: Tüketici Hukuku, CD Ekli, Ankara 2012.
- Karahasan**, Mustafa Reşit: Türk Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, C. V, Ankara 1992, (Borçlar).
- Karahasan**, M. Reşit: Sorumluluk Hukuku-Kusura Dayanan ve Dayanmayan Sözleşme Dışı Sorumluluk, İstanbul 1995, (Sorumluluk).
- Kırca**, Çiğdem: Ürün Sorumluluğu, Ankara 2007.
- Lorenz**, Stephan: Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch, München 2012, Band 3, §§433-610 BGB, Untertitel 3. Verbrauchsgüterkauf, Vorbemerkung, Rn. 1-29.
- Micklitz**, Hans-W.: Die Verbrauchsgüterkauf-Richtlinie, EuZW 1999.

- Mistelis**, Loukas: “CISG’in Uygulama Alanı: Yer, Zaman ve Kişi Bakımından”, (Milletlerarası Satım Hukuku (CISG), Editör : ATAMER, Yeşim M., 2. Bası, İstanbul 2012, s. 7 vd.).
- Oğuzman**, Kemal/**Öz**, Turgut: Borçlar Hukuku, Genel Hükümler, C.1, 6098 sayılı Yeni Türk Borçlar Kanunu’na Göre Güncellenip, Genişletilmiş 9. Bası, İstanbul 2011.
- Olguç**, Senai: Satış -Trampa -Bağışlama, Ankara 1977.
- Oser-Schönenberger**: Kommentar zum schweizerischen Zivilgesetzbuch, Bd. V, Das Obligationenrecht, I. Tell, 2. Aufl., Zürich 1929.
- Özel**, Çağlar: “Tüketicinin Korunması Açısından Ayıplı Maldan Doğan Sorumluluk Kapsamında Yapımcının Sorumluluğu Sorunu”, (Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN’ın Anısına Armağan, İstanbul 2000, s. 771 vd.).
- Özsunay**, Ergun: “AB ve Türkiye’de Ürün Sorumluluğu, AB Yönergesi ve Bazı Yabancı Düzenlemeler Işığında Türk Hukukuna İlişkin Düşünceler”, (Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu, 24-25 Kasım 2011, Metinler Kitabı, İKÜ Yayını, İstanbul 2011, s. 174 vd.).
- Riesenhuber**, Karl: System und Prinzipien des Europäischen Vertragsrechts, Berlin 2003.
- Schubel**, Christian: Das neue Kaufrecht, Einführung in das neue Schuldrecht, JUS Schriftenreihe (SCHWAB/WITT), München 2002.
- Schwartz**, Andreas: Die zukünftige Sachmängelgewährleistung in Europa - Die Verbrauchsgüterkauf-Richtlinie vor ihrer Umsetzung, ZEuP 2000.
- Schwenzer**, Ingeborg: in Kommentar zum Einheitlichen UN-Kaufrecht (SCHLECHTRIEM/SCHWENZER), München-Basel 2008, CISG, s. 1071 vd.
- Serozan**, Rona: Borçlar Hukuku, Özel Bölüm, İstanbul 2002, (Borçlar).
- Serozan**, Rona: İfa, İfa Engelleri, Haksız Zenginleşme, İstanbul 2009, (İfa).
- Staudenmayer**, Dirk: “Die EG-Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf”, (NJW 1999).
- Steinringer**, Cora: Beweisrechtliche Aspekte des Verbraucherschutzes bei allgemeinen oder für den Einzelfall vorformulierten

Vertragsbedingungen im italienischen und deutschen Recht, Diss., Regensburg 2002.

Şahinci, Dilek: “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundaki Reklam Hükümlerine Eleştirel Bir Bakış”, (Terazi HD, Ocak 2014, S. 89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 97 vd.).

Tandoğan, Haluk: Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, C.I/1, 6. Basım, Ankara 1990.

Thode, Reinhold: “EG-Richtlinie zu bestimmten Aspektendes Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter- Ihre Auswirkungen auf das deutsche Werkvertragsrecht”, (ZfBR 2000, s. 363 vd.).

Tunçomağ, Kenan: Türk Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri, C. II, İstanbul 1977.

Tutumlu, Mehmet Akif: “6502 sayılı TKHK’ya Göre Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki ve Görev Sınırları”, (Terazi HD, Ocak 2014, S. 89, Tüketici Hukuku Özel Sayısı, s. 117 vd.).

Ulusan, İlhan: “Borçlar Kanununda Yer Alan Genel İşlem Şartları ile Tüketicinin Korunması Hukukunda Düzenlenmiş Bulunan Haksız Şartlara İlişkin Bazı Değerlendirmeler ve Özellikle İçerik Denetimi Sorunu”, (Uluslararası Tüketici Hukuku Sempozyumu, 24-25 Kasım 2011, Metinler Kitabı, İKÜ Yayını, İstanbul 2011.).

Yıldırım, Abdulkerim: Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması, İstanbul 2009.

Weisner, Arnd: “Die EG-Kaufrechtsgewährleistungsrichtlinie”,(JuS 2001).

Yavuz, Cevdet: “Tüketicinin Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Korunması”, (Prof. Dr. M. Kemal OĞUZMAN’ın Anısına Armağan, İstanbul 2000), (Ayıplı Mal ve Hizmetler).

Yavuz, Cevdet: Türk Borçlar Hukuku, Özel Hükümler, 6. Bası, İstanbul 2002, (Borçlar).

Yavuz, Cevdet: Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler), Yayına Hazırlayanlar : Cevdet **Yavuz**/Burak **Özen**/Faruk **Acar**, 11. Baskı, İstanbul 2012, (Yeni Borçlar)

- Yavuz**, Cevdet: Özellikle Tüketicinin Korunması Sorunu Bakımından Satıcının Satılanın Ayıplarından Doğan Sorumluluğu, İstanbul 1989, s. 187 vd. (Satıcının Sorumluluğu).
- Zevkliler**, Aydın: Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun-Örnek Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat, İzmir 1996.
- Zevkliler**, Aydın/**Aydoğdu**, Murat: Tüketicinin Korunması Hukuku, Ankara 2004.
- Zevkliler**, Aydın/**Gökyayla**, Emre: Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 11. Bası, Ankara 2010.
- Zevkliler**, Aydın/**Havutçu**, Ayşe: Borçlar Hukuku Özel Hükümler, 9. Bası, Ankara 2007.
- Zevkliler**, Aydın/**Ertaş**, Şeref/**Havutcu**, Ayşe/**Aydoğdu**, Murat/**Cumalıoğlu**, Emre: 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'na Göre Hazırlanmış Borçlar Hukuku, Genel Hükümler ve Özel Borç İlişkileri, Ana İlkeler, 2. Baskı, İzmir 2013.

Kısaltmalar

AB	: Avrupa Birliği
Abt.	: Abteilung
Acp	: Archiv tür civilistische Praxis
AG	: Amtsgericht
AGB	: Allgemeine Geschäftsbedingungen
AGBG	: Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
AİHM.	: Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi
AnBD	: Ankara Barosu Dergisi
Art.	: Artikel
Aufl.	: Auflage
AÜHFD	: Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
AÜEHFD	: Atatürk Üniversitesi Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi
AVB	: Allegemeine Versicherungsbedingungen
b.	: Bent
BATİDER	: Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi
BB	: Der Betriebsberater
Bd.	: Band
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu
BGB	: Bürgerliches Gesetzbuch
BGE	: Bundesgerichtsentscheidungen (İsviçre)
BGH	: Bundesgerichtshof (Almanya)
bk.	: bakınız
c.	: cümle

C.	: Cilt
CE	: Certificate Europe
CISG	: United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods, Vienna Convention-1980 (Birleşmiş Milletler Uluslararası Menkul Mal Satışları Hakkında 1980 Tarihli Viyana Sözleşmesi)
D.E.Ü.	: Dokuz Eylül Üniversitesi
dn.	: Dipnot
E.	: Esas sayısı
EBK	: 818 sayılı (eski-mülga) Borçlar Kanunu
EG	: Europäische Gemeinschaft
e.t.	: Erişim tarihi
EuZVR	: Europäische Zeitschrift für Verbraucherschutz
f.	: Fıkra
GÜHFD	: Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
HD.	: Yargıtay Hukuk Dairesi
HGK.	: Yargıtay Hukuk Genel Kurulu
HUMK.	: Hukuk Usulü Muhakemeleri Kanunu
İBD.	: İstanbul Barosu Dergisi
İçt BK	: İçtihadı Birleştirme Kararı
İKÜ	: İstanbul Kültür Üniversitesi
İzBD.	: İzmir Barosu Dergisi
JUS	: Die Juristische Schulung (Alman Hukuk Okulu)
K.	: Karar sayısı
KAMU-İş	: Kamu İşletmeleri İşverenleri Sendikası İş Hukuku ve İktisat Dergisi
KDV	: Katma Değer Vergisi

kg.	: Kilogram
Kn.	: Kenar numarası
krş.	: karşılaştırınız
KUKO OR	: Kurzkomentar zum Obligationenrecht
LG	: Landsgericht
m.	: madde
NJW	: Neue Juristische Wochenschrift
NLJ	: New Law Journal
Nr.	: Nummer (Numara)
OLG	: Oberlandesgericht
ÖMK.	: Önceki Medeni Kanun (4 Ekim 1926 tarih ve 743 sayılı Kanun)
p.	: Paragraf
Rep.	: Repport
RG.	: Resmi Gazete
Rn.	: Randnummer
s.	: Sayfa
S.	: Sayı
Say.K.	: sayılı Kanunu
SPK.	: Sermaye Piyasası Kurulu
SPKan.	: 2499 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu
SÜHFD	: Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
TBB	: Türkiye Barolar Birliği
TBK	: 6098 sayılı (yeni) Türk Borçlar Kanunu
Terazi HD	: Terazi Hukuk Dergisi
TBMM.	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TCK	: Türk Ceza Kanunu

THD.	: Türk Hukuk Dergisi
TKHK.	: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TKGM.	: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü
TOKİ	: Toplu Konut İdaresi
TSE	: Türk Sanatlar Enstitüsü
ÜİK	: 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve devamı
Vor.	: Vorbemerkungen
Vorbem.	: Vorbemerkungen
vs.	: vesair
VuR	: Verbraucher und Recht
VW	: Versicherungswirtschaft
Y.	: Yargıtay
YD.	: Yargıtay Dergisi
YHD.	: Yasa Hukuk Dergisi
YİBK.	: Yargıtay İçtihadı Birleştirme Kararı
YKD.	: Yargıtay Kararlar Dergisi
YT.	: Yürürlük Tarihi
ZfBr	: Zeitschrift für deutsches und internationales Baurecht
ZEuP	: Zeitschrift für europaeisches Privatrecht