

## MESAFELİ SÖZLEŞMELERLE İLGİLİ AB YÖNERGESİNE GÖRE TÜKETİCİNİN GERİ ALMA HAKKI

Dr. Mehmet Demir\*

### Özet

Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin, Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması hakkındaki 97/7 sayılı Yönergesi 20 Mayıs 1997'de çıkartılmış ve 4.6.1997 tarihli resmî gazetede yayımlanmıştır (ATRG. Nr. L 144, 4.6.1997, s.19 vd.). Bu Yönerge'nin konusu, üye devletlerin tüketiciler ile satıcı-sağlayıcılar arasında mesafeli sürüm çerçevesinde kurulan sözleşmeler hakkındaki hukuksal ve yönetsel kurallarını uyumlulaştırmaktır.

Uzaktan iletişim yoluyla kurulan mesafeli sözleşmeler, tüketici yönünden bilgi eksikliğine bağlı özel riskler taşımaktadır. Geri alma hakkı ile ilgili düzenleme, tüketiciyi bu risklere karşı koruma amacı gütmektedir. Bu riskler arasında, özellikle geri dönüşümlü sorgulama olasılığının düşüklüğü, araştırma-inceleme olanaklarının olmayışı, yoğun bir anonimlik vb. yer alır.

97/7 sayılı Yönergenin temel çekirdeğini, geri alma hakkı oluşturmaktadır. Buna göre, tüketici mesafeli sürüm yoluyla kurulan sözleşmeyi geri alabilir. Geri alma süresi kural olarak, asgari yedi işgünüdür. Süre başlangıcının, mallarda, malın tüketici tarafından teslim alınması; hizmetlerde ise, sözleşmenin kurulma ya da yönergenin beşinci maddesindeki yükümlerin ifa edilme anından itibaren söz konusu olacağı belirtilmektedir. Yönergenin altıncı maddesi, geri alma hakkına ilişkin bilgilendirmenin yapılmaması nedeniyle geri alma süresinin uzamasını, geri alma hakkının kullanım koşulları ve buna bağlı hukuksal sonuçlar ile ve bu hakkın istisnalarını ayrıntılı biçimde düzenlemiştir.

AB'nin 97/7 sayılı Yönergesi ile karşılaştırıldığında, ülkemizdeki mesafeli sözleşmelerle ilgili düzenlemelerde (4077 TKHK. m. 9/A; Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.8 – 9), tüketiciyi mesafeli sözleşmelere özgü risklere karşı yeteri kadar koruyucu kurallar bulunmamaktadır.

**Zusammenfassung :** Richtlinie 97 / 7 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20.Mai.1997 über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz hat erlassen und vom 4.6.1997 im

---

\* Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Öğretim Görevlisi

Amstblatt veröffentlicht (ABl. EG., 1997 L 144 vom 4.6.1997, S. 19 ff.). Gegenstand dieser Richtlinie ist die Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten über Vertragsabschlüsse im Fernabsatz zwischen Verbrauchern und Lieferanten.

Im Wege der Fernkommunikation geschlossene Fernabsatzverträge (oder im Direktvertrieb Distanzgeschäfte) bergen für den Verbraucher die besondere Gefahren einer Informationsreduzierung in sich. Die über das widerrufsrechtliche Regelung dient dem Verbraucherschutz vor den spezifischen Gefahren von Fernabsatzverträgen. Besonders zu dieser spezifischen Gefahren sind verringerte Rückfragemöglichkeiten, fehlende Untersuchungsmöglichkeiten, gesteigerte Anonymität usw.

Das Widerrufsrecht bildet das Herzstück der Richtlinie 97/7 EG. Danach kann der Verbraucher jeden Vertragsabschluß im Fernabsatz widerrufen. Die Regeldauer der Widerrufsfrist beträgt mindestens 7 Werktage. Bei Waren soll die Frist für die Wahrnehmung dieses Rechts mit dem Tag ihres Eingangs beim Verbraucher beginnen. Bei Dienstleistungen die Widerrufsfrist beginnt entweder mit dem Tag des Vertragsschluss oder mit dem Tag, an dem die Verpflichtungen im Sinne des Artikel 5 erfüllt sind. Gemäß Artikel 6 regelt ausführliche Regeln über die Rechtsfolgen bei fehlender Informationsgewähr, Anforderungen an die Ausübung des Widerrufsrecht und Rechtsfolgen des Widerrufs sowie Beschränkungen des Widerrufsrechts.

Im Vergleich zu der 97 / 7 Richtlinie fehlt es im türkischen Regelungen über die Fernabsatzverträge in unserem Land (4077 N. Türkische VerbrSchG. Art. 9/A; FernAbsR. Art. 8-9) aber die genügende schützende Regeln vor den spezifischen Gefahren von Fernabsatzverträge.

**Anahtar Sözcükler : Schlüsselwörter**

Tüketicinin Korunması : Verbraucher- / Konsumentenschutz  
Mesafeli Sözleşmeler : Fernabsatzverträge / Distanzgeschäfte  
Bilgilendirme : Informationsgewähr  
Geri Alma Hakkı : Widerrufsrecht  
Geri Alma Süresi : Widerrufsfrist  
Geri Alma Hakkının Sınırlanması: Beschränkung des  
Widerrufsrechts

## **I. GENEL OLARAK**

Güncel bir hukuk politikası konusu olan tüketicinin korunması<sup>1</sup> alanında çözüm bekleyen önemli hukuksal sorunlarla karşılaşmaktadır. Özellikle, aşırı düzeyde yüksek fiyatlar ve ağır kredi koşulları altında borçlanmalar, haksız genel işlem koşulları içeren tüketici sözleşmelerinde bağlayıcılık ve içerik denetimi, ayıplı mal ve hizmetlerden sorumluluk, tehlikeli ürünlerden yapımıcının sorumluluğu, yasal garantiler ve rekabet hukukuna aykırılıklar karşısında tüketicilerin, başta yasalar olmak üzere, diğer bir dizi hukuksal düzenlemelerle korunmaya çalışılması söz konusudur<sup>2</sup>. Toplumsal kalkınma ve teknolojik gelişmelere paralel olarak serbest piyasa ekonomisi düzeninde görülen ekonomik büyüme sürecinde, tüketicilerin hukuksal ve aynı zamanda sosyo – ekonomik açılardan korunmaları zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Aynı şekilde, zaten çeşitli açılardan (sosyal, kültürel, psikolojik ve hatta zihinsel etkinlik gibi) hukuksal işlemlerde işlemin zayıf tarafını oluşturduğu kabul edilen tüketicinin ayrıca, işlem güvenliği bağlamında korunması zorunluluğu, sözleşme adaletini sağlayabilme yönünde sağlam ve güvenceli bir pozitif sistem kurmayı gerekli kılmıştır<sup>3</sup>. Böylece, tüketicinin sözleşme hukuku çerçevesinde korunmasındaki temel sorun, çoğu kez tüketici lehine sözleşme serbestisine bazı yasal sınırlamalar öngörmek suretiyle çözümlenmeye çalışılmaktadır.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Tüketicinin korunması sorunu ile korunma nedenleri hakkında geniş bilgi için bkz.: KEMPER, Rainer, *Verbraucherschutzinstrumente*, 1. Aufl., Baden-Baden 1994; von HÏPPEL, Eike, *Grundfragen des Verbraucherschutzes*, JZ. 1972, 417 vd. ; von HÏPPEL, Eike, *Verbraucherschutz*, Tübingen 1986, 3 vd. ile özellikle 23 – 24 ; REÏFNER, Udo, *Der Schutzbereich eines Verbraucherschutzgesetzes und Schutzwürdigkeit des Verbrauchers*, JCP 2, 1978/3, 203 vd.; TANDOĞAN, Halûk, *Tüketicinin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlanması*, Ankara 1977, 9 vd.; DEMİR, Mehmet, *Kapıdan İşlemlerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı*, Ankara 2001, 13 vd.

<sup>2</sup> von HÏPPEL (JZ 72), 417; von HÏPPEL (*Verbraucherschutz*), 24 – 25 ; TANDOĞAN, 10 – 11 ; Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Plânı, *Tüketicinin Korunması*, Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara 2001, 7 vd.

<sup>3</sup> Tüketicinin, tüketici sözleşmelerinde sözleşmenin değişik açılardan (ekonomik-psikolojik-kültürel bilgi gibi) zayıf tarafı olarak görülmesine dayanan belirgin güç dengesizliği konusu ile ilgili olarak bkz.: KRAMER, Ernst A., *Konsumentenschutz als neue Dimension des Privat- und Wettbewerbsrecht*, ZSR 98, 1979, 49 vd.; KEMPER, 31 vd. ; ÖZEL, Çağlar, *Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı*, Ankara 1999, 8 vd. ile piyasa ekonomisi açısından tüketicinin konumu bağlamında 17 – 22.

<sup>4</sup> Tüketicinin zayıf ve yardıma muhtaç konumu nedeniyle, medeni hukuk bağlamında korunmasını sağlamaya yönelik olan ve özellikle taraflar arasındaki güç dengesizliği karşısında bulunan çeşitli hukuksal ve yasal araçlar ile irade özerkliği (işlem serbestisi) ilkesi arasında sıkı bir ilişki vardır. Bu ilişkide, tüketicinin korunmasındaki temel düşünce ve

Çağdaş anlamda tüketicinin hukuken korunması düşüncesi, 19 ve 20'inci yüzyıllarda çeşitli ülke hukuklarında çıkartılmış bulunan genel ya da özel nitelikteki tüketiciyi koruyucu yasalarda öngörülen bazı kurallarla belli ölçülerde gerçekleştirilmeye çalışılmıştır. Ancak, önemi ve güncelliği hem ulusal, hem de uluslararası düzeyde her geçen gün gittikçe artan ve doğrudan doğruya tüketiciyi koruyucu kurallar (*Verbraucherschutznormen*) niteliğini taşıyan birtakım kurallar, sonuçta disiplinlerarası bir görünüm sunan Tüketicinin Korunması Hukuku (*Verbraucherschutzrecht*) adı altında bir sosyal hukuk dalını oluşturmuştur<sup>5</sup>.

Üst bir kavram olan Tüketicinin Korunması Hukuku alanına giren ve özellikle inceleme konusu, tüketicinin taraflarından birini oluşturduğu tüketici sözleşmeleri olan, Tüketici Sözleşmeleri Hukuku (*Konsumentenvertragsrecht*) bağlamında görülebilecek önemli bir sözleşme hukuku sorunu ise, tüketicinin irade beyanını geri alma yoluyla korunmasıdır<sup>6</sup>.

Hemen belirtelim ki, tüketici sözleşmesi kavramı ile kastedilen şudur: Tamamen özel tüketim amaçlarıyla<sup>7</sup> hareket eden bir tüketici (*Verbraucher*) ile ticarî, meslekî, ziraî, sınaî ya da sanatsal bir etkinlik çerçevesinde bir tüketim malını teslim eden ya da tüketime bağlı bir hizmet edimini sunan satıcı-sağlayıcı / girişimci (*Unternehmer*) arasında belli bir ivaz karşılığında kurulan sözleşmelere “Tüketici

---

tüketicinin korunması hukukuna özgü geliştirilen dengeleyici hukuksal önlemler hakkında daha geniş bilgi için bkz.; WEITNAUER, H., *Der Schutz der Schwächeren in Zivilrecht*, Karlsruhe 1975, 12 – 13; HELM, Johann Georg, *Privatautonomie und zivilrechtlicher Verbraucherschutz*, Dichtl (Hrsg.), *Verbraucherschutz in der Marktwissenschaft* 1975, 61 vd.; KEMPER, 34 vd.

<sup>5</sup> BRUNNER, Alexander, *Der Konsumentenvertrag im schweizerischen Recht*, AJP 1992, 591 – 592; KOLLER-TUMLER, Marlis, *Der Konsumentenvertrag im schweizerischen Recht*, Bern 1995, 211 – 212

<sup>6</sup> Tüketici Sözleşmeleri Hukuku ile ilgili bu özel sorunu uygulamalı ve teorik açılardan inceleyip, özgün çözümler sunan makale hakkında bkz.: GERNHUBER, Joachim, *Verbraucherschutz durch Rechte zum Widerruf von Willenserklärungen*, - Eine rechtsdogmatische Studie - , WM 36, 52. Jahrgang 1998, 1797 – 1805 .

<sup>7</sup> Özel tüketim amacıyla kastedilen, tüketicinin tamamen kendi kişisel ve / veya ailesel nitelikli bir tüketim gereksinimini, bir başkasına devir ya da herhangi bir yolla ticari ve ekonomik kazanç elde etme gayesi gütmeksizin davranarak tüketmesi olgusudur. Özel tüketim amacı ifadesi ile ilgili olarak ayrıntılı ve etraflı bilgi için bkz. DORNIER, Roger, *Das Widerrufsrecht bei Haustürgeschäften und ähnlichen Verträgen (Art.40a-g OR)*, Diss., St. Gallen 1994 , Nr. 143 – 159 . Karma tüketim konusu ilgili olarak da bkz.: Nr. 160 – 164

Sözleşmeleri” denir<sup>8</sup>. Tüketicie belirli türden tüketici sözleşmelerinde (örneğin, taksitli, kapıdan ve mesafeli sözleşmeler, tüketici kredisi sözleşmeleri gibi) sağlanan bu yasal korunmanın temel amacı, esasen işlemlerin yapılması ya da daha doğru bir deyişle, sözleşmelerin kurulması aşamasında karşı tarafın haksız uygulamalarla yarattığı gafil avlanma ve sömürülme tehlikelerini önlemeye yöneliktir<sup>9</sup>. Bu sayededir ki, tüketicinin hukuksal anlamda iradesinin gerek oluşumu, gerekse beyan edilmesi aşamalarında yeteri kadar düşünüp karar verebilmesi ve dolayısıyla işlem iradesinin sağlıklı bir ekonomik temele dayanması olanaklı hale gelir.

Bir grup tüketici sözleşmelerinde, belirli bir yasal süre içerisinde sözleşmeyi kurmaya yönelik irade beyanını geri alma hakkının tüketiciye tanınması, önemli ve güvenceli bir yasal korunma yoludur. Böyle bir yasal çözüm, temelde sözleşme adaletini sağlama yönünde tüketicinin lehine olmak üzere, sözleşme hukukundaki sözleşmeye bağlılık (ahde vefa, *pacta sunt servanda*) ilkesinin mevcut katılığını yumuşatma amacını gütmektedir<sup>10</sup>.

Kurulma tekniği itibariyle özel bir grup tüketici sözleşmesi türü olan mesafeli sözleşmelerde de diğer bazı tüketici sözleşmelerinde (abonelik, kapıdan ve/veya taksitli işlemler) olduğu gibi tüketicinin zayıf konumu nedeniyle sözleşmede bir güç dengesizliği durumu söz konusudur . Sözleşmenin kuruluşu aşamasında tüketicinin işlem yapma ve karar verme serbestisini zedeleyen ya da tamamen ortadan kaldıran bu elverişsiz bazı durumlar nedeniyledir ki, bu tür sözleşmelerde tüketicinin korunması gerekir. Zira, mesafeli sözleşme ilişkilerde, tüketicinin, sözleşmenin karşı tarafı ile fiziken karşılaşmama ve sözleşme konusu edimi önceden fiilen deneme, sınama ve algılama olanağından yoksun kalması karşısında, başta geri alma ve ürün iade hakları olmak üzere yasal araçlarla korunma

<sup>8</sup> Tanım için ayrıca bkz.: ZEVKLİLER, Aydın, *Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Örnek Yargıtay Kararları – İlgili Yönetmelikler – Tebliğler – Avrupa Birliği Direktifleri*, 2. Bası, Ankara 2001, 17 – 20; OZANOĞLU, Hasan S., *Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Maddî Uygulanma Alanı)*, AÜHFD, C. 50, S. 1, 2001, 55 vd.

<sup>9</sup> LÖWE, Walter, *Schutz gegen Überrumpelung beim Vertragsabschluss*, BB 1986, Heft 13, 821 vd.

<sup>10</sup> GONZENBACH, Rainer, « *Pacta sunt servanda* » oder neues Licht auf einem alten Grundsatz – Notizen zu einem Konsumentenschutzproblem, ZSR, NF 107, 1987,I, 436 – 438 ; LIEBS, Detlef, *Reurecht des Käufers an der Haustür*, Göttingen 1970, 38 – 39 .

araçları ile (şekil zorunluluğu, sözleşme öncesi ve ifası aşamalarında bilgilendirme yükümlülükleri gibi) korunması zorunludur<sup>11</sup>.

Bu çalışmada, tüketicinin korunması hukuku bağlamında yukarıda verilmeye çalışılan genel bilgiler ışığında; sırasıyla, önce çalışmanın kavramsal çerçevesi çizilecek, daha sonra ise, mesafeli sürüm yoluyla doğrudan ticaret ve uzaktan pazarlama yöntemiyle kurulan mesafeli tüketici sözleşmeleri ve bu sözleşmelere özgü tanınan geri alma hakkıyla ilgili olarak 1997 yılında Avrupa Birliği Konseyi tarafından çıkartılmış bulunan Yönerge'deki kurallar çerçevesinde<sup>12</sup>, mesafeli sözleşmelerde tüketicinin irade beyanını geri alma hakkı konusu, ülkemizdeki mevcut yasal durum da dikkate alınarak incelenmeye çalışılacaktır.

## II. MESAFELİ SÖZLEŞME KAVRAMI VE KONU İLE İLGİLİ AB YÖNERGESİ

### A. Mesafeli Sözleşme Kavramı

Doğrudan ticaret (*Direktvertrieb*) ve bunun özel bir uygulanma biçimi olan doğrudan pazarlama (*Direktmarketing*) tekniği, birer üretici ve/veya girişimci firma sahibi olan satıcı-sağlayıcıların, araya bir başka aracı firmayı ya da işletmeciyi sokmadan tüketicilere doğrudan doğruya ulaşarak mal ve hizmet sunmayı amaçladıkları bir rekabet uygulaması ve pazarlama yöntemidir<sup>13</sup>. Bu tür sürüm tekniklerinde, iletişim ve görüşme sürecinde başvurulan araçlar, geliştirilen teknolojik ürünler ve uzman kişiler yardımıyla gittikçe

<sup>11</sup> MEUB (DB 2002), 362 – 363; AKİPEK, 50 – 55.

<sup>12</sup> Bu Yönerge'de düzenlenen kurallar hakkında genel bilgi için bkz.: ACAR, Faruk, *Uzağa Satış Sözleşmesi Yapımında Tüketicinin Korunması Hakkındaki Avrupa Topluluğu Direktifi*, İBD., C.75, S. 1-2-3, 2000, 45 vd.; AKİPEK, Şebnem, *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Birliği Direktifi ve Türkiye'nin Durumu*, BATIDER Aralık 2002, C. XXI, S. 4, 45 – 66.

<sup>13</sup> Bu kavramlar hakkında daha ayrıntılı bilgi için bkz.: BOHLE, Wolfgang, *Grundlagen, Anwendungsaspekte und Umfang des Direktvertriebs*, Dallmer, H.(Hrsg.): *Handbuch Direct Marketing*, 6. Aufl., Wiesbaden 1991, 369 vd.; GILLES, Peter, *Das Recht Direktmarketing, Kundenwerbung und Verträge ausserhalb von Geschäftsräumen*, 1. Aufl., Heidelberg 1982, N.8 vd.; HUGUENİN, Jacobs Claire, *Direktvertrieb und Widerrufsrecht*, AJP / PJA, 6/94, 691 – 692 ; ZERRES, Thomas, *Die situativen Voraussetzungen des Haustürwiderrufsgesetzes – Eine marketingorientierte rechtswissenschaftliche Unresuchung*, München-Mering, 21 – 23 ; TIETZ, Bruno, *Der Direktvertrieb an Konsumenten – Ökonomische Grundlagen und Konsequenzen für den Verbraucherschutz – Vortrag anlässlich des Symposiums Werbung Direktvertrieb Verbraucherschutz am 17.10.1975 in Hamburg*, Saarbrücken 1975, 6 vd. ile 19 – 32 ; WERNER, Olaf, *Teleshopping*, 1. Aufl., Frankfurt 1996, 13 vd.

daha da modernleşen bir pazarlama anlayışına bağlı değişik görünümler sunmaktadır.

Artık, tüketiciye sadece geleneksel araçlar veya yollarla (örneğin, satış temsilcileri eliyle ya da mektup, telgraf, teleks, telefaks telefon gibi bir uzaktan iletişim aracıyla) ulaşılmamakta; işletmeler tarafından daha sıklıkla ve daha çağdaş düzeyde yürütülen bir doğrudan ticaret yöntemi olarak internetli bilgisayarlar ya da dijital televizyonlar aracılığıyla doğrudan elektronik ticaret (*E-Commerce*) yoluna başvurulmaktadır<sup>14</sup>. Bu yöntemde taraflar (yani, işletmeci ve tüketici) tamamen elektronik veri değişimi (*Electronic Data Interchange*) ortamında ve fiziksel olarak halihazırda bulunmadan yani, fiilen karşı karşıya hiç gelmeksizin işlem iradelerini içeren iletilerini (mesajlarını) Dijital TV ya da İnternete bağlı bilgisayarları aracılığıyla birbirlerine elektronik yoldan yollamaktadırlar. Ancak, bu şekilde elektronik ortamda ileti (mesaj) ve karşı ileti yollama şeklinde işleyen elektronik süreçte tarafların yüzyüze görüşme ve pazarlık yapma şansı ve olanağı bulunmamaktadır. Bu nedenle, kurulacak olan elektronik sözleşmenin (*E-contract*) içeriğini oluşturan koşulları, karşı taraf daha önceden tek taraflı olarak hazırlayıp sonra da dikte ettirmek üzere sunduğu genel işlem koşulları belirlemektedir. Tüketici bu kapsamda ve içerikteki bir sözleşmeyi İnternet ortamında ya işlem konusu o malı veya hizmet edimini tüketebilmek amacıyla kuracak ya da bu işlemi hiç yapmayarak özel tüketim ihtiyacını bu yolla gideremeyecektir<sup>15</sup>.

Mesafeli işlemler ya da mesafeli sözleşmeler (*Distanzgeschaefte / Fernabsatzverträge*) de, doğrudan ticaret çerçevesinde gerçekleştirilen özel bir uzaktan pazarlama tekniği olup; uzaktan iletişim araçları ya da teknikleri ile kurulur. Bu nedenle tüketici işlemleri hukukunda bir

<sup>14</sup> KÖHLER, Helmut, *Die Rechte des Verbrauchers beim Teleshopping (TV- Shopping, Internet-Shopping)*, NJW 1998, 4, 185 – 190.

<sup>15</sup> Elektronik sözleşmeler hakkında daha geniş ve ayrıntılı bilgi için bkz.: ÖZSUNAY, Ergun, “Elektronik Sözleşmeler - AB Hukuku ile Avusturya ve Alman Hukuklarındaki Gelişmelerin Işığı Altında Türk Hukukuna İlişkin Çözümler – AB’de, Bazı Üye Devletlerde ve Türkiye’de Elektronik Ticaretin Hukuksal Sorunları – Elektronik Sözleşmeler” Konulu Konferansta Sunulan Yayımlanmamış Tebliğ, 12 Mayıs 2000, İstanbul . Ayrıca, ETKK. tarafından hazırlanan raporda, tüketicinin elektronik ticarette korunması amacıyla, elektronik sözleşmelerin usul ve esaslarının belirlenmesi ile sözleşme sonrası servis, ürün iade sistemlerinin de buna uygun bir hale getirilmesi, temel yasal sorunlar ve çözüm önerileri bağlamında belirtilmiştir. Bunun için bkz. Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu Raporu, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Mayıs 1998 ; İNCE, Murat, *Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*, DPT Yayını, Mayıs 2001, 42 – 43 .

grup tüketici işlemi türü olarak görülebilir. Yine bu anlamda olmak üzere, özel bir tüketici sözleşmesi şeklinde adlandırılabilen olan mesafeli sözleşmeler terimi, üst kavram olan mesafeli işlemlerin bir alt grubunu ifade etmektedir. Bu kavram, mesafeli satış sözleşmelerini de içerecek şekilde, bu yolla yapılan ve aşağıda verilecek olan tanıma uygun düşen bir kısım tüketici işlemlerini kapsar. Ancak, özel bir tüketici sözleşmesi türü olan mesafeli satışların satım hukukundaki mesafe satımlarından da ayrı ele alınması gerekir. Çünkü, mesafe satımında adından da hemen anlaşılacağı üzere, satıcıya düşen gönderme ya da götürme borcunun ifasını, tarafların yasal ifa yeri dışında kalan ve alıcının bulunduğu yere kadar satılanın ulaştırılmasını kararlaştırması söz konusudur<sup>16</sup>.

Uzaktan iletişimi sağlayan bir iletişim aracı kullanılarak mal ve hizmet sunumunda bulunma ve bu yolla sipariş verme şeklinde gerçekleştirilen uzaktan göndermeli ticaret (*Versandshandel*), alanına giren şu mesafeli satım türleri, uzaktan pazarlama uygulamasında daha sıklıkla görülmektedir: Kataloğtan seçim yolu satım, toplu sipariş verme üzerine satım ve uzaktan iletişimli alım-satımdır (*Teleshopping*). Bunlardan sonuncusu, günümüzde tüketiciler arasında en çok rağbet gören bir mesafeli işlem türü olup; uzaktan pazarlama ve sürüm tekniği olarak mesafeli satışlar şeklindeki tüketim amaçlı satım sözleşmeleridir<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> Bu noktada, önce mesafeli sözleşme kavramının tanımı ve mesafe satımından ayrıldığı yönler için bkz.: TANDOĞAN, Halûk, *Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri*, 6. Basım, Ankara 1990, 184 ; ARAL, Fahrettin, *Borçlar Hukuku, Özel Borç İlişkileri*, Ankara 2000, 132 – 134; AKİPEK, Şebnem, *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Birliği Direktifi ve Türkiye'nin Uyumunu*, BATIDER, Aralık 2002- C. XXI – S.4, 48 – 50; COX, Buket Öztuna, *Avrupa Birliği Hukukunda Elektronik Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler*, 1. Baskı : Eylül 2002, 39 vd.

<sup>17</sup> *Teleshopping* denilince anlaşılması gereken dar anlamda mesafeli işlemler olmalıdır. Çünkü her iki kavram da, online üzerinden ya da e-Mail (elektronik Posta), Telefax (Uzaktan kopya), telefon veya mektup gibi bir araçla kurulan uzaktan iletişim sürecinde tüketicinin mal ya da hizmet siparişi talebine (*Bestellaufforderung, invitatio ad offerendum*, yani icaba davetine) dayanarak yapılan işlemleri tanımlamaktadır. Bkz. ve krş. KÖHLER, 185 ; *Teleshopping* türü mesafeli işlemlerde de, kapıdan işlemlerde olduğu gibi tüketicinin gafil avlanma riski oldukça yüksektir. Özellikle, reklâm ve tanıtım amaçlı kısa spotlar sırasında girişimci firmanın açık adresi yazılı sipariş beyanında bulunmayı engellemek ve hemen o sırada verilen telefon numarasından arayarak ürün talep etmeyi sağlamak amacını taşır. Bu nedenle, kapıdan işlemlere paralel olarak mesafeli işlemlerde de tüketiciye serbestçe kullanabileceği bir geri alma hakkı sağlanmalıdır. Aynı yöndeki tesbit ve ayrıntılı gerekçesi için bkz. WERNER, 28 – 29 ve 111 – 113 . Ayrıca, *Teleshopping*'in hukuksal görünümü ve sözleşme



## B. Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında 97 / 7 Sayılı Yönerge

Uzaktan pazarlama yoluyla kurulan mesafeli sözleşmelerde tüketicilerin korunması ile ilgili olarak AB Özel Hukuku alanında uygulanmak amacıyla 1997 yılında Konsey tarafından bir Yönerge çıkartılmıştır<sup>18</sup>. Anılan bu Yönergenin konusu, mesafeli ticaret (sürüm) alanında tüketici ile sağlayıcı arasında kurulan sözleşmelerle ilgili olarak üye devletlerin yönetsel ve hukuksal kuralları arasında uyum sağlamaktır (md. 1). Tanımlarla ilgili ikinci madde hükmünde ise, mesafeli ticarete sözleşme kurulması hali, meslekî ya da ticarî amaç dışında davranan ve sadece gerçek kişi olan bir tüketici ile mesafeli işleme özgü bir organize satış-sürüm sisteminde etkinlik gerçekleştiren satıcı-sağlayıcı (yani, mal teslim eden ya da hizmet edimini sağlayan gerçek ya da tüzel kişi olarak girişimci) fiziksel olarak halihazırda bulunmadan bir veya birden fazla uzaktan iletişim tekniği kullanmaları, şeklinde belirtilmiştir. Bu bağlamda, yazılı (örneğin, gazete ve dergiler, reklam kuponları, kartpostallar, tanıtıcı basılı formlar vb. bir başka araç), işitsel veya görsel (örneğin, radyo, telefon, teleks, telefaks gibi) ya da görsel-işitsel (örneğin, Dijital TV ve İnternet-PC gibi) yolla uzaktan iletişime özgü bir veya birden çok telekomünikasyon tekniğinin kullanılmış olması mesafeli işlem olgusunun varlığı için yeterlidir. Ancak, tüketicinin bir mal teslimi ya da hizmet edimi ifası talebi (sipariş beyanı) şeklinde işlem iradesini bu yollardan biriyle yazılı ya da telefonda sözlü olarak beyan etmiş olması zorunludur. Bu şekilde, bir ürün siparişine yönelik olarak irade beyanında bulunmuş olan tüketicinin sözleşme konusu edimi önceden ne fiilen görebilme ve somut olarak algılayabilme ne de deneme ya da sınama olanağına sahiptir. Bu ise, tüketicinin özel tüketiminde o edimin somut ihtiyaç derecesini anlamada ve özellikle fiyat-kalite

---

hukuku açısından ortaya çıkardığı sorunlar hakkında ise, görüş ve çözüm önerileri için bkz: KEBLER, J., *Rechtliche Aspekte des Teleshoppings – Zu den normativen Grenze eines neuen Marketingkonzepts*, WRP 1991, 285 – 291 ; GILLES, Peter, *Recht und Praxis des Teleshoppings*, NJW 1988, 2424 vd.

<sup>18</sup> Söz konusu Yönerge metni için bkz.: 20.5. 1997, 97 / 7 AB, ATRG (1997), L 144 / 19 ; NJW 1998, Heft 4, 212 – 215 . Bu Yönerge'nin Alman Hukukuna uyarlanması bağlamında düzenleme konusu, alanı ve amacı ile ilgili ayrıntılı bilgi ve değerlendirmeler için bkz. ve krş.: REICH, Norbert, *Die neue Richtlinie 97/7 EG über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz*, EuZW 1997, 581 – 589; MICKLITZ, H.W., *Der Vorschlag für eine Richtlinie des Rates über den Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz*, VuR 3 / 1993, 129; MICKLITZ, H.W., *Die Fernabsatzrichtlinie 97 / 7 / EG*, ZEuP 1999, 873 vd.; ACAR, 45 vd.; AKİPEK, 50 vd.; COX, 39 – 42.

karşılaştırması yaparak tüketim kararını akılcı alabilmesini ve sonuçta da işlem iradesinin sağlıklı oluşumunu engelleyebilir.

Yukarıda anılan Yönerge'nin gerekçesi ve konusu esas alınarak, mesafeli sürüm ya da uzaktan pazarlama yoluyla sürüm (*Fernabsatz*) çerçevesinde özel bir teknikle kurulan mesafeli tüketici sözleşmeleri şu şekilde tanımlanabilir: Mal ya da hizmet edimi sağlayan girişimci taraf (satıcı-sağlayıcı) ile tüketicinin aynı zamanda fiziksel olarak yüz yüze biraraya gelmeksizin, icap (mal veya hizmet arzı) veya kabul (mal veya hizmet talebi / ürün siparişi) iradelerini uzaktan iletişim tekniğine özgü bir araçla beyan edip kurdukları sözleşmelere "Mesafeli Tüketici Sözleşmeleri" denir<sup>19</sup>.

Yönerge'nin tanımlarla ilgili olan ikinci maddesi, aynı zamanda mesafeli sözleşmeleri özellikle de mesafeli satışları, kapıdan satışlar ile otomatlar aracılığıyla yapılan satışlar gibi diğer bazı doğrudan ticarete özgü işlemlerden ayıran ölçütleri ortaya koymaktadır. Buna göre, örneğin bir mesafeli satım sözleşmesinde, bir yandan, sözleşmenin tarafları olan alıcı-tüketici ile satıcı-işletmeci fiilen hiç karşı karşıya gelmemekte; öte yandan, tüketici üzerinde özellikle kapıdan satışlarda olduğu gibi bir sözlü görüşme ortamında kişisel ve psikolojik açıdan yoğunlaştırıcı bir etki altında kalarak yaratılan gafil avlanma olgusu ile aynı düzeyde karşılaşılmamaktadır. Ancak bununla birlikte, bu Yönerge'nin de amacı, tıpkı kapıdan işlemlerle ilgili Yönerge'de olduğu gibi, tüketiciyi, sözleşmenin kurulması esnasında karşı tarafın yarattığı haksız uygulamalara karşı geri alma hakkı tanıyarak korumaktır. Bu şekilde, kapıdan işlem ya da mesafeli işlem şeklinde kurma yolunu seçmiş olan, ancak bunu yaparken tüketicinin işlem iradesinin sağlıklı oluşmasını başvurduğu türlü haksız rekabet uygulamalarıyla engelleyen işletmeciler karşısında tüketiciye hukuksal koruma sağlanmaktadır.

Bu Yönerge'nin kapsamına getirilen istisnaları gösteren ve böylece maddi uygulanma alanını belirleyen üçüncü maddesinde öngörülen sınırlamalar gereğince, bazı tür sözleşmeler kısmen veya tamamen kapsam dışı kalmıştır. Ancak, gerçekte bunlar birer mesafeli işlem şeklinde kurulmuş ve bu nitelikte bir tüketici sözleşmesi sayılabilecek olmakla birlikte, yine de kimi gerekçelerle uygulanma alanından çıkartılmışlardır. Buna göre, sırasıyla şu sözleşmelere Yönerge'deki

<sup>19</sup> Tanım konusunda ayrıca bkz. ve krş.: MEUB, Michael H., *Fernabsatz und E-Commerce nach neuem Recht*, DB 2002, 359 vd.; BÜLOW, Peter / ARTZ, Markus, *Fernabsatzverträge und Strukturen eines Verbraucherprivatrechts im BGB*, NJW 2000, 2049 vd.; DEMİR, 208 – 221; AKİPEK, 48 – 49.

kurallar hiç uygulanmayacaktır: 1- Finansal hizmet edimlerinin ifasını içerecek şekilde bankalar ve diğer finansal kuruluşlarla kurulan sözleşmeler. 2- Taşınmaz yapımı ve satımını konu alan ya da kira dışında taşınmazlar üzerinde hak tanıyan diğer sözleşmeler. 3- Herkese açık telefonları kullanarak çalışan bir uzaktan iletişim aracı işleticisiyle yapılan sözleşmeler, 4- Ürün satışı yapan otomatlar aracılığıyla ya da otomatik işlem noktalarından yapılan sözleşmeler. 5- Artırmalı yoldan (ihaleyle) kurulan sözleşmeler.

Öte yandan, Yönerge'nin tüketiciyi önceden bilgilendirmeye (md.4), bilgileneleme ilişkin tüketicinin yazılı onayına (md.5) ve geri alma hakkına (md.6) ilişkin kuralları ise şusözleşmelere uygulanmayacaktır: 1- Tüketicinin evine ya da işyerine kadar tacirler tarafından düzenli ve sürekli aralıklarla getirilen temel gıda maddelerinin ile yiyecek ve içecek gibi ev halkının günlük tüketimine özgü genel ihtiyaç maddelerinin karşılanmasına yönelik sözleşmeler. 2- Gezi, konaklama ve taşıma sektörlerine özgü hizmet veren işletmecilerle kurulan işgörme sözleşmeleri ile yiyecek ve içecek maddesi temin eden işletmecinin bunların belirli bir tarihte ya da zaman dilimi (müddet) içerisinde ifa etme yükümlülüğü altına girdiği sözleşmeler.

Tüketicinin hem sözleşmenin kurulmasından önce, hem de kurulduktan sonra sağlayıcı (*Lieferer*) tarafından bilgilendirilmesi yükümlülüğü, uzaktan pazarlama yolu ile mesafeli işlem yapan girişimciler için getirilmiş önemli bir yasal yükümlülüktür. Özellikle, sözleşmenin kurulmasından önce ifası gereken bu bilgilendirme yükümün içeriğine giren noktalar, Yönerge'nin dördüncü maddesinde şu şekilde düzenlenmiştir: "Tüketici, mesafeli ticaret çerçevesinde bir sözleşme kurulmadan önce, aşağıda sayılan noktalarda tam bir bilgi sahibi olmalıdır: 1- İşletmecinin kimliği ile bir önödeme (peşinat) gerektiren sözleşmelerde açık adresi, 2- Sunulan mal ya da hizmetin temel nitelikleri, 3- Bütün vergileri dahil o mal ya da hizmetin bedeli, 4- Olası teslimat ve ek işgörme giderleri, 5- Bedelin ödenmesi, teslim ya da işgörmeyle ilgili olan önemli özellikler, 6- Yönergenin altıncı maddesinin üçüncü bendinde sayılanlar dışında, tüketicinin sahip olduğu geri alma hakkının varlığı, 7- Genel tarifelere göre hesaplanmama durumu varsa, görüşmede kullanılan uzaktan iletişim aracının işletilmesi gideri, 8- İcapla bağlılık ve bedelin geçerlik süresi, 9- Konusu, sürekli ya da düzenli aralıklarla yinelenen dönemsel hizmet edimlerinin ifası veya malların teslimi olan sözleşmenin, olası asgari geçerlik süresi.

Bilgilendirme yükümünün içeriğini oluşturan ve belirgin bir ticari amacı olduğu görülen bu bilgiler, kullanılan söz konusu uzaktan iletişim tekniği aracına uygun olarak açık ve anlaşılır bir şekilde tüketiciye verilmelidir. Ayrıca, özellikle hukuksal işlem ehliyeti sınırlı tüketiciler yönünden (örneğin, mümeyyiz küçükler ve kısıtlılar gibi), ticari iş yaşamıyla ilgili işlem güvenliği ve saydamlığı ilkeleri işletmeciler tarafından göz önünde tutulması zorunluluğuna işaret edilmiştir (md. 4/b.2).

Eğer tüketiciyle kurulan iletişimde kullanılan araç telefon ise, karşı tarafın kimliği ve yapılan görüşmenin de ticari amaç taşıdığı görüşmenin başında açıkça belirtilmelidir (md.4 / b.3) .

Bu Yönerge'nin tanımlanması ve amacı, konusu, kapsamı, uygulanma alanı ve tüketicinin önceden bilgilendirilmesi ile ilgili olarak ele alınan maddelerinde öngörülen pozitif sistemle uyumlu ve dengeli bir yasal düzenlemenin ülkemizde hâlâ henüz istenilen düzeylerde pozitif sisteme oturtulamamış olduğu görülmektedir<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Gerçekten de, ne 4822 S. K. ile Değişik 4077 S. TKHK. (m. 9/A hükmü), ne de bu Kanun gereğince çıkartılmış olan – her ne kadar yasanın ilgili madde metninde (m. 9/A, f. 2), bilgilendirme yükümlülüğüne konu bilgilere ilişkin ayrıntıların Bakanlıkça çıkarılacak *tebliğ*le belirleneceği ifade edilmişse de – Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında *Yönetmelik* (13.06.2003 t. ve 25137 S. RG.) kapsam ve içeriği zengin olmadığı gibi tam doyurucu olmaktan uzaktır. İlgili hükümler dikkatlice incelendiğinde; özellikle, Avrupa Tüketici Sözleşmeleri Hukuku açısından olması gereken yeterlilikte ve güvencede bir pozitif sistematiği oluşturulmuş olduğunu söylemek güçtür. Anılan maddedeki yasal düzenleme ve ilgili yönetmelikte öngörülen kurallar mesafeli sözleşmeleri, sözleşmenin ilgili bütün unsurlarını kapsar bir biçimde tanımlayamamakta ve bu işlemlere özgü geri alma hakkının konusu, içeriği, bilgilendirme yükümlülüğünün içeriği ile buna uyulmamasının yasal sonuçları gibi önemli konular sağlam bir hukuksal güvenceye bağlayamamaktadır. Mesafeli sözleşmeleri, bir yandan sadece mesafeli satım sözleşmeleriyle sınırlı tutmamak; diğer yandan, kapıdan satışlardan bağımsız bir yasa maddesinin konusu olacak şekilde ele almak gerekir. Bu bağlamda, söz konusu madde hükmünde (m. 9/A, f. 5, son c.) kapıdan satışlara yollamada bulunulmuş olması da yasama tekniği açısından pek de uygun görülemez. Bu nedenlerle, bu maddenin ve ilgili yönetmelik hükümlerinin tüketici sözleşmeleri hukuku terminojisini de uygun düşen bir içerikte yeniden ele alınıp hükmüne bağlanmalı ve özellikle de yasal kuralların düzenleme konusu, kapsamı ve içeriği itibariyle mesafeli sözleşmeler üst başlığına uygun olarak, konunun mesafeli satışlarla sınırlı bir anlayış ve yaklaşım terkedilerek, diğer mesafeli tüketici sözleşmelerini (örneğin, mesafeli üyelik, abonelik, turistik gezi, taşınır kirası, ödünç, kredi, eser teslim sözleşmelerini) de kapsar biçimde yeniden düzenlenmesi gerekir. Özellikle, *Teleshopping* türü işlemler yönünden mesafeli işlemlerin hiçbir şekilde kapıdan işlem sayılamayacağı doktrinde haklı olarak belirtilmiştir. KÖHLER, NJW 1998, 157 – 158 ; ÇAĞLAR, 184 – 185 . Aynı yönde, yapılan haklı

Uzaktan pazarlama yoluyla kurulan mesafeli sözleşmelerde tüketicinin korunması amacıyla, AB Özel Hukuku düzeyinde sağlanan hukuksal korunma, daha çok tüketicinin elektronik ortamda ve özellikle Internet PC aracılığıyla yaptığı elektronik sözleşmeler çerçevesinde önem taşımaktadır. Gerçekten de, özellikle bu yolla kurulan sözleşmelerde tüketicinin bedel ödeme yükümlülüğü ve elektronik ortamda yolladığı yazılı irade beyanı altındaki elektronik

---

eleştiriler için bkz.: ATAMER, Yeşim, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Öngören Tasarı Taslağının Sözleşme Hukukunun Bazı Yönleri Açısından AB Mevzuatıyla Karşılaştırılması*, Tüketici Konseyine sunulan ve henüz yayınlanmamış olan Tebliğ.; AKİPEK, 59 vd.

4077 S. TKHK'da 4822 S. K. ile diğer tüketici sözleşmeleri yönünden olduğu gibi, mesafeli tüketici sözleşmeleri için de önemli değişiklikler getiren çalışmamızla ilgili madde metni ise, aynen şu biçimdedir:

“ Mesafeli Sözleşmeler

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

Ayrıca, doğrudan reklam ve pazarlama yapan satıcı-sağlayıcıların bilgilendirme yükümlülüğü bağlamında sözleşme öncesi tüketiciye verilecek ön bilgiler ve bunun kanıtı (m. 5-6), yazılı geçerlik koşuluna bağlı ve bir nüshası tüketiciye verilmesi zorunlu sözleşme metninde bulunması gerekli unsurlar (m.7), tüketicinin cayma / geri alma hakkı (m.8), satıcı-sağlayıcının yükümlülükleri (m. 9-10) ile banka, sigorta vs. gibi kapsam dışı tutulan sözleşmeler (m.11) konularında bkz. ve krş.: Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik (RG. 13.06.2003 – 25137); Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik (RG. 14.06.2003 – 25138).

imzasının hukuksal değeri ve sonuçları ile ilgili yaşanacak sorunların çözümü güçlükler göstermektedir. Ödemeye ilişkin sorunlar arasında, önödeme (peşinat) bulunma kayıtları ile kredi kartı bilgilerini bildirme ya da tahsil yetkisi verme yoluyla ödemeye bağlı olanlar sayılabilir. Bununla birlikte, elektronik ödemelerde tüketicinin kullandığı elektronik imza ve elektronik işlemlerde hukuksal açıdan alınması gerekli diğer güvenlik önlemlerinde, ilgili AB Yönergeleri<sup>21</sup> ve Elektronik İmza Konusundaki Yeknesak Kurallar Taslağı<sup>22</sup> esas alınmalıdır<sup>23</sup>. Öte yandan tüketicilerin, telefon aracılığıyla yaptığı görüşmeler sonucunda kurdukları sözleşmeler de bir mesafeli sözleşme olmasına rağmen, Borçlar Kanunu’muzdaki açık düzenleme karşısında (BK.m.4), telefonla kurulan sözleşmeleri hazırlararasında (yüz yüze) yapılmış bir işlem saymak zorundayız. Çünkü, telefonla yapılan bir sözleşme görüşmesinde taraflar farklı yerlerde bulunmalarına karşın, birbirlerinin beyanlarını araya bir zaman aralığı ve bir başka unsur girmeden tamamen öğrenebilecek durumdadırlar. Telefon dışında kalan ve uzaktan iletişimi sağlayan diğer bütün iletişim araçlarıyla (yani, örneğin mektup, telgraf, telefaks, teleks, TV

<sup>21</sup> Özellikle de, elektronik imza işlemleri ve güvenlik standartlarında alınması gerekli asgari önlemleri belirten 30.10.1999, 1999 / 93 EG ve Mesafeli İşlemlerle ilgili 20.5.1997, 97 / 7EG sayılı AB Yönergeleri . Bu sayılan Yönergelere ek olarak Avrupa Birliği, en son “Elektronik Ticaret Hakkında Yönerge”yi çıkartmıştır. 13.12.1999 tarihli bu Yönerge metni için bkz.: ATRG., 19.1.2000 L 013, 12 – 20

<sup>22</sup> Bu Taslak metni ile ilgili genel açıklaması için bkz. ARIKAN, 317 – 318.

<sup>23</sup> Elektronik süreçte, tüketicinin kabul beyanının karşı tarafça teyid edilmesi ve bunun da yine tüketici tarafından en son bir karşı teyid ile onaylanması üzerine mesafeli sözleşmenin kurulması esası kabul edilmektedir. Elektronik yoldan kurulan bütün mesafeli tüketici sözleşmelerinde, tüketiciye bu şekilde rahatça düşünebilme ve işlem iradesini oluşturabilme olanağı tüketiciye ancak irade beyanını geri alma hakkı sayesinde hukuksal bir güvenceye bağlanmaktadır. Özellikle bu bağlamda, biyometrik imza ile birlikte elektronik imzanın bir alt türü oluşturan dijital imza ve bu tür imzalı elektronik belgelerin hukuksal değeri konularında ayrıntılı bilgiler için bkz. ve krş.: ŞENOCAK, Zariife, *Dijital İmza ve Dijital İmzanın Borçlar Kanunu Hükümleri Açısından Ele Alınması*, AÜHFD. C. 50, S. 2, 2001, 97 vd.; BERBER, Leylâ, “*İmzalıyorum O halde Varım*” *Dijital İmza, Dijital İmza Hakkındaki Yasal Düzenlemeler, Dijital İmzalı Elektronik Belgelerin Hukuki Değeri*, TBBD. S. 2000/2, Yıl: 13, 503 – 551 ; ARIKAN, Saadet, *Modern İletişim Araçları ve Özel Hukuk, İnternette Sözleşme Akdi*, Ankara Barosu, Hukuk Kurultayı 2000, 12 – 16 Ocak 2000 Ankara, Özel Hukuk – Basın Hukuku 3, 307 – 321. Standardizasyon ve güvenlik gereksinimi nedeniyle dijital imza, özel şifreleme ve elektronik ödeme tekniklerinde ortak uygulamalara gidilebilmesi için, BM’ye bağlı UNCITRAL tarafından Elektronik Ticaret Hakkında Model Yasa (*Model Law on Electronic Commerce*) benimsenmiştir ([www.Uncitral.org/en-index.htm](http://www.Uncitral.org/en-index.htm))

ve bilgisayar) gerçekleşen görüşme ve iletişim sonucunda kurulan sözleşmelerin tamamı hazır olmayanlar (gaipler) arasındadır. Durum böyle iken, tüketicinin telefon dışında bir başka uzaktan iletişim aracıyla mesafeli işlem şeklinde yaptığı mesafeli tüketici sözleşmelerinde gerek sözleşmenin kurulma, gerekse hüküm ve sonuçlarını doğurma anları (BK. md.10), icapla bağlılık süresinin hesaplanması (BK. md.5), ve icap ve kabulün geri alınması (BK. md.9) ile ilgili kurallara göre belirlenecektir. Şu halde, telefonla yapılan bir mesafeli sözleşme hazırlararasında kurulmuş olup, hüküm ve sonuçlarını da bu kurulma anında doğurmuş olacaktır. Bu nedenle, tüketicinin telefonla kendisine beyan edilen bir icabı muhatabı sıfatıyla derhal kabul ya da red ettiğini bildirmesi gerekir. Eğer tüketici, karşı tarafın mal ya da hizmet sunumunu amaçlayan icabını kabul ettiğini derhal telefonda ona beyan etmezse, icapçı artık hiçbir şekilde icabıyla bağlı kalmayacaktır (BK. m.4 / f.1) <sup>24</sup>. Telefon dışındaki ve özellikle Dijital TV ya da İnternet PC kullanılarak tamamen elektronik ortam ve görüşme sürecinde elektronik postalarla kurulan elektronik sözleşmeleri ise, sözleşmeyi, görüşülme, kurulma ve hüküm ve sonuçlarını doğurma anları açısından birer hazırolmayanlar arası yapılmış sözleşme niteliğinde kabul etmek gerekir<sup>25</sup>. Bu takdirde, bir mesafeli tüketici sözleşmesi türü olarak

<sup>24</sup> Ancak, icapta bulunan hazırlararasında yaptığı icabının kabulü için muhatabına bir süre vermişse, yani ortada müddetli bir icap söz konusu ise, kabul haberi bu süre geçtikten sonra icapçıya geldiğinde artık sözleşme kurulmuş olmayacaktır (BK. md.3) .Buna karşılık, kabul için bir süre belirlenmemişse, bu halde icabın bağlayıcılık süresi, hazır olanlar arasında yapılan bir icap derhal kabul edilmediği takdirde o anda sona erer iken; hazır olmayanlar arasında yapılmış bir icap varsa, bu icabın muhatabına ulaşması, muhatabın bunun üzerine düşünmesi ve sonrasında gönderilecek kabul haberinin icapçıya tekrar ulaşması için gerekli sürelerin toplamı kadarki bir zaman aralığında kabul beyanı ulaşınca sözleşme kurulacak; aksi takdirde, bu gerekli normal sürelerde bir gecikme olduğunda, sözleşme kurulmayacaktır (BK.md. 9). Öte yandan, hazır olmayanlar arasındaki icap zamanında muhatabına ulaşmış ve kabul haberi de zamanında gönderilmiş olmakla birlikte kabul haberinin icapçıya gecikerek ulaşması halinde ise, icapçı gecikmiş kabul haberinden muhatabını derhal haberdar etmezse artık yine sözleşme kurulmuş olacaktır (BK. md.5) . Bu konularda ayrıntılı teorik bilgi için bkz.: OĞUZMAN / ÖZ, 55 – 60; EREN, C.I, 231 – 235; KILIÇOĞLU, 35 – 45.

<sup>25</sup> İnternet üzerinden e-mail ile ya da web sitesi aracılığıyla kurulan elektronik sözleşmeleri, duruma göre iltihaki (katılmalı) sözleşme veya genel işlem koşulları içeren sözleşme niteliğinde kabul ederek, her iki grup elektronik sözleşmeyi de hazır olmayanlar arası yapılmış kabul eden görüş: KIRÇOVA, İbrahim / ÖZTÜRK, Pınar, *İnternette Ticaret ve Hukuksal Sorunlar*, İTO Yayın No: 2000-29, Eylül 2000 İstanbul, 56 – 59 ; Karşı görüş ise, e-mail ile yapılanlar hazırlar arasında yapılmış sözleşme, web sayfalarından yapılanları ise gaipler

kabul ettiğimiz elektronik sözleşmelerde kurulma anını, ilk olarak karşı tarafça bir mal ya da hizmet edimi ifasının teklifini içeren icabı tüketicinin öğrendiği an saymak; hüküm ve sonuçların doğması anını belirlemede ise, yine tüketicinin mal ya da hizmet ediminin ifası talebini içeren kabul beyanının karşı tarafça kendisine teyid edildiğini yine kendisinin yazılı olarak teyid ettiği (onayladığı) anı esas almak gereklidir<sup>26</sup>.

Yine, yukarıda anılan Yönerge'de (md.5) yer alan ve tüketicinin karşı tarafça bilgilendirilmesine ilişkin yazılı teyid yükümü ve bunun ifası ile olarak da şu noktaları belirtmek gerekir: Karşı tarafça Yönerge'nin dördüncü maddesinin birinci bendinde sıralanan a – f'deki bilgiler, sözleşmenin kurulmasından önce yazılı olarak usulüne ve zamanına uygun olarak bildirilmemiş ya da bir başkasının sabit veri taşıyıcısından kullanılabilir bu bilgiler tüketiciye verilmemiş olduğu sürece; doğrudan yazılı olarak ya da bir başkasının sabit veri taşıyıcısı üzerinden, sözleşme konusu edimin tam olarak ifası veya üçüncü bir kişideki teslim edilmemiş belirli bir malın en geç teslimi tarihinde, tüketicinin bilgileri zamanında edindiğine ilişkin yazılı onay verilmek zorundadır. Belirtilen bu yazılı teyit (onay) yükümünün kapsamına giren ve tüketiciye mutlaka bildirilmiş olması gereken bu bilgiler ise, şunlardan ibarettir: - Geri alma hakkının kullanılmayacağı durumları belirten altıncı maddenin üçüncü bendinde yazılı istisnalar; - Satıcı-sağlayıcı firmanın merkezinin bulunduğu açık adresi; - Tüketici hizmetleri ve geçerli garanti koşullarıyla ilgili bilgiler; - Süresi bir yılı aşan ve belirsiz süreli sürekli borç ilişkiler içeren sözleşmelerde fesih koşulları.

Anılan maddenin ikinci fıkrası, birinci fıkra hükmünün uygulanamayacağı istisnai bir durumu düzenlemektedir. Buna göre,

---

(hazır olmayanlar) arasında yapılmış sözleşme olarak etmektedir. B konudaki görüşler için bkz. ve krş.: KIRCA, Çiğdem, *İnternette Sözleşme Kurulması*, BATIDER. C. XX, S. 4, 2000, 97 vd. ile özellikle, elektronik irade beyanlarının hazır olanlar / olmayanlar ayırımının yer aldığı 107 – 112; SIRABAŞI, Volkan, *İnternet ve Özel Hukuk*, Bilişim Suçları Paneli'e sunulan Tebliğ, T.C. Adalet Bakanlığı Hakim ve Savcı Adayları Eğitim Merkezi Başkanlığı, 28 Şubat 2001 Ankara, 70 vd. ile özellikle 72 ; AKİPEK, 60-61; Aynı şekilde, karşı görüş için bkz. aşağıda dpn. 26'deki agç. 32.

<sup>26</sup> GÜRAN/AKÜNAL/BAYRAKTAR/YURTCAN/KENDİGELEN/BELLER/SÖZER, *İnternet ve Hukuk*, Ortak Çalışma, Superonline Yayını, İnternet ve Hukuk Workshop'u, 25 Şubat 2000, Bölüm II – İnternet'te Hukuki İşlemler, E – Commerce, 30 vd. . Elektronik sözleşmelerin kurulması, hüküm ifade etmesi, yapıldığı yer ve ifası konuları ile ilgili olarak bkz. agç. 32 – 33. Ayrıca, bkz ve krş. bu makalenin dpn. 20 metni.



hizmetin bir defalık ifa edilmesi ya da aradaki uzaktan iletişim aracının işletimi masraflarının hesaptan indirilmesi söz konusu ise, doğrudan doğruya bu iletişim tekniğinin kurulması hizmetinin görüldüğü işgörme edimli sözleşmelerde, tüketicinin bilgilendirilme onayını vermesi zorunluluğu yoktur (md. 5 / f.2) .

Yukarıda açıklanan ve satıcı - sağlayıcı (girişimciye) yüklenen bilgilendirmeye ve bunun teyidine ilişkin yükümlülükler niteliği itibariyle birer yasal yüküm (kanuni külfet) niteliğinde olup, bunların zamanında usulüne uygun olarak yerine getirilmemesi, sadece geri alma süresinin işlemeye başlamasını engeller<sup>27</sup>. Bir başka ifadeyle, bu yükümler, ihlalleri tazminat borcu doğuran asli ya da tali edim yükümlülükleri niteliğinde olmayıp; gerçek anlamda birer hukuksal yüküm yani edim yükümlülüğü şeklinde bir borç değildir<sup>28</sup>. Tüketicinin bilgilendirilmesi ve aydınlatılmasına yönelik bu yükümlülüklerin (*Aufklärungspflichten*) amacı, mesafeli tüketici sözleşmelerinde de tıpkı diğer geri alma hakkına bağlanan tüketici işlemlerinde (örneğin, taksitli, kapıdan ve tüketici kredisi işlemleri gibi) olduğu üzere, hukuksal, ekonomik ve finansal riskleri, bilgisiz ya da eksik ve/veya yanlış bilgi sahibi, deneyimsiz tüketicilerinin dikkatine sunmaktır<sup>29</sup>

### III. MESAFELİ SÖZLEŞMELERİ GERİ ALMA HAKKI

#### A. Genel Olarak

Mesafeli sözleşmeyi kurmaya yönelik icap ya da kabul şeklindeki irade beyanının tüketici tarafından geri alınması, tıpkı diğer tüketici sözleşmelerinde olduğu gibi yenilik doğuran bir hak olan geri alma hakkının kullanılması suretiyle gerçekleşir. Ancak, kullanımı irade beyanının tamamen geçerli ve bağlayıcı olmasını engelleyen,

<sup>27</sup> BÜLOW / ARTZ (NJW 2000), 2054 – 2055.

<sup>28</sup> Benzer hukuksal nitelikte görülebilen bu yükümler mesafe satımlarında da söz konusudur . Bu tür satımlarda, satılanın muhafazası, durumunun tesbit ettirilmesi ile duruma göre satma yetkisi ve yükümleri (BK. md.201) de, yerine getirilmemeleri tazmin borcu doğurmayan birer yüküm (külfet) konusunu oluştururlar. Bu konuda bkz. TANDOĞAN, 185 ; ARAL, 133 – 134 .Hukuk düzeninde külfet ile borç kavramları tamamen farklı anlam taşır. Külfet de aynen borç (edim yükümlülüğü) gibi bir davranış yükümlülüğü öngörür. Ancak borçlarda bu yükümlülüğün ihlali ifa veya tazminat davası açma hakkı sağlarken, külfet yükümlüsüne karşı yükümlün ifasına yönelik ne bir edim ne de bir tazminat davası açma hakkı vardır. Bu konuda bkz. EREN, C.I, 254 – 235 , dpn. 91

<sup>29</sup> ÇAĞLAR, 102 .

tüketiciyi koruyucu geri alma hakkı<sup>30</sup>, iptal, dönme ve fesih gibi diğer yenilik doğuran haklardan kendine özgü yapısı ve niteliği nedeniyle ayrılır<sup>31</sup>.

Doktrinde<sup>32</sup> genellikle, geri alma kavramı, daha önceden yapılmış irade beyanlarının sonraki bir tek taraflı irade beyanıyla ortadan kaldırılması şeklinde tanımlanmaktadır. Ancak bununla birlikte, geri alma, kimi zaman henüz tamamen geçerli olmayan, yani maddi anlamda hüküm ve sonuçlarını doğurması hukuksal işlemin herhangi diğer bir kurucu unsurunun varlığına bağlı olmayan bir irade beyanı; kimi zaman da, askıda geçersiz bir hukuksal işlemin kurucu bir unsuru şeklinde karşımıza çıkar<sup>33</sup>. Tüketiciyi koruyan geri alma hakkını yasal dönme hakkına yakınlığının ve bu iki hakkı bağdaştıran bir görüşe göre ise<sup>34</sup>, geri alma ile dönmenin her ikisinin de amacı, kurulmuş olan ve fakat edimleri henüz tamamen ifa edilmemiş bir sözleşmesel borç ilişkisini tasfiye amaçlı bir borç ilişkisine dönüştürmektir. Ancak, bu görüşe karşı olarak, geri alma olgusu ve bunun sonuçlarının, dönmeye bağlı hukuksal sonuçlarından belirgin bir biçimde ayrıldığı da ileri sürülmektedir<sup>35</sup>. Buna gerekçe olarak da, esasen geri alma yönünden tasfiye ilişkisinin pek fazla bir önemi olmadığı ve geri alma hakkına bağlı tutulan sözleşme hiçbir zaman görüşme ilişkisi yaratma ve sadece kurulmadan öteye gitmemiş olduğu üzerinde

<sup>30</sup> Tüketicinin korunması hukuku açısından geri alma hakkının kullanımına bağlı sonuçlarla ilgili geniş bilgi için bkz.: BOEMKE, Burkhard, *Das Widerrufsrecht im Verbraucherschutzrecht und seine Ausübung*, AcP (197) 1997, Heft 1-2, 161 vd. Ayrıca, benzer diğer haklarla karşılaştırması ve tüketiciyi koruyan geri alma hakkının niteliği, kullanımı ve buna bağlı sonuçlar konularında bkz. ve krş. : ÇAĞLAR, 97 – 103; DEMİR, 327 – 348.

<sup>31</sup> GERNHUBER, 1801 ; ÇAĞLAR, 108-115; DEMİR, 268-276. Doktrinde bazı sözleşmelerde taraflardan birine tanınan geri alma hakkının sözleşmeden dönme veya feshe benzer nitelik taşıdığı da ileri sürülmektedir ki, buna katılma olanağı görülmemektedir. Bu görüşte: OĞUZMAN, M.Kemal / ÖZ, M. Turgut, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 3. Bası, İstanbul 2000, 413, dnp. 1'e ait metin.

<sup>32</sup> Özel hukuk alanında geri alma kavramı ve bu hakkın kullanım alanı bağlamında bkz. ve krş. DÜLL, Rudolf, *Lehre vom Widerruf*, München – Berlin 1934, 3 ; FUCHS, Andreas, *Zur Disponibilität im Privatrecht*, AcP 196 (1996), Heft 4, 313 ve 319. ; GERNHUBER, 1797 – 1798 ; EREN, Fikret, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, C. II, Gözden Geçirilmiş 5. Bası, İstanbul 1999, 1250.

<sup>33</sup> GERNHUBER, 1798.

<sup>34</sup> SCHLECHTRIEM, Peter, *Schuldrecht Allgemeiner Teil*, 3.Aufl., 1997, Rdn. 450 (Gernhuber, 1798 dnp.3 ve 1801 dnp.27'den naklen).

<sup>35</sup> GERNHUBER, 1801 – 1802 ; Doktrinde, geri alma hakkını maddi anlamda sözleşme adaletini gerçekleştirme hedefi yönünde iptale benzeten görüş dahi ileri sürülmüştür. Bu görüş için bkz.: REINER, G., *Der verbraucherschützende Widerruf*, AcP 203 (2003), 45 – 46.

durulmaktadır. Gerçekten de, geri almaya konu kurulmuş fakat henüz sözleşmeden doğan edim ve karşı edimin karşılıklı değişimini öngören mübadele ilişkisi ve bu edimlerin ifası tamamen gerçekleşmemiştir. Bunun içindir ki; tasfiye ilişkisi (*Rückabwicklungs-verhältnis*) çerçevesindeki karşılıklı ve aynı anda geri verme ya da geri sağlamayı (*Rückerstattung*) konu alan iade ilişkisine (*Zurückgewährungsverhältnis*) dayalı tazminat talepleri, esasen geri alma hakkını tanıyan özel yasal düzenlemeye ve tamamlayıcı işlev görme alanında da genel nitelikteki sebepsiz zenginleşmeye ilişkin kurallara dayanır <sup>36</sup>

Genel anlamdaki geri alma ile birlikte tüketiciyi koruyan geri alma hakkı (*Der verbraucherschutzende Widerrufsrecht*) bağlamında yapılan bu genel açıklamalar ışığında, mesafeli tüketici sözleşmelerinde geri alma hakkı tanıyan AB Yönerge'sindeki özel kurallara değinmek gerekir.

### **B. Tüketicinin Geri Alma Hakkı (m. 6)**

Yönerge'nin geri alma hakkını düzenleyen altıncı maddesinin birinci fıkrası hükmünde şu kurala yer verilmiştir: Tüketici, mesafeli ticaret çerçevesinde kurulan bir sözleşmeyi her hangi bir gerekçe bildirmeksizin ve bir tazminat ödemeksizin asgari yedi iş günü içerisinde geri alabilir. Tüketicie geri alma hakkını kullanması yüzünden yükletilebilecek giderler sadece, doğrudan doğruya malın geri yollanmasıyla ilgili giderlerdir. Bu hakkın korunması için, söz konusu yedi günlük süre, maddi mallarda beşinci maddedeki yazılı bilgilendirme teyine ilişkin yükümlülük yerine getirilmesi şartıyla bu malın tüketici tarafından teslimü gününden; hizmet edimlerinde ise, sözleşmenin kurulma gününden ya da bilgilendirme ve teyid yükümleri sözleşmenin kurulmasından sonra ifa edilmişse, kurulmayı izleyen üç aylık süre aşılmamak üzere, bu yükümlerin ifası tarihinden itibaren işlemeye başlar.

Satıcı-sağlayıcı (girişimci/işletmeci), beşinci maddede belirtilen koşulları hiç yerine getirmese, geri alma süresi toplam üç aydır. Bu süre, maddi mallarda malın tüketici tarafından teslimü; hizmet edimlerinde sözleşmenin kurulma gününden itibaren işlemeye başlar. Üç aylık süre içerisinde beşinci maddedeki bilgiler tüketiciye ulaştırıldığı takdirde, artık yedi günlük süre bu ulaşma anından itibaren işler (md. 6 / f. 1) .

Geri alma hakkının kullanılmasıyla birlikte gündeme gelen tasfiye ilişkisi yukarıda da belirtildiği gibi, tarafların karşılıklı geri verme ya da geri sağlama yükümlülüklerinin aynı anda ifaya (*Zug um Zug Erfüllung*) yönelik talepte bulunmalarına yol açar.

Tüketici bu maddeye dayanarak geri alma hakkını kullandığında, sağlayıcı, tüketici tarafından kendisine yapılmış ödemeleri iade etmek zorundadır. Tüketicie geri alma hakkını kullanması yüzünden, sadece doğrudan doğruya malın geri yollanmasıyla ilgili olan masraflar yükletilebilir. Ancak bununla birlikte, ödemelerin iadesi her halükârda otuz iş günü içerisinde yapılmalıdır (md. 6 / f. 2) .

Yönerge'de anılması gereken önemli bir madde de, geri alma hakkının kullanım alanına getirilen sınırlamalarla ilgilidir. Bu maddede belirtilen ve geri alma hakkının kullanılmayacağı bir gup sözleşme, birer uzaktan pazarlama yoluyla kurulmuş mesafeli tüketici sözleşmesi olmalarına rağmen, tarafların aksine bir kararlaştırmaları bulunmadığı sürece uygulanma alanı dışında kabul edilecektir . Böyle bir istisnanın kabulünü haklı kılan gerekçenin, geri alma hakkının bu hükümde sayılan sözleşmelerin içerik ve bünyesine uygun düşmeyeceği düşüncesinde yattığı ileri sürülebilir. Ancak, tarafların kendi aralarında sözleşmenin içeriğini serbestçe düzenleyebilme serbestisi çerçevesinde aksini kararlaştırabilecekleri bir durumda tamamlayıcı kural niteliğindeki bu sınırlı sayımın pek de yerinde olduğu söylenemez. Çünkü, tüketicinin mesafeli işlemlerde daha etkin ve geniş kapsamlı korunması yönünde, AB Yönergeleri ile öngörülecek engelleyici standartların mümkün olduğu kadar dar tutulması ve üye ülke hukuklarında bu şekildeki asgarî zorunlu sınırlamaların daha da dar tutulması amacıyla, tüketicinin daha lehine ulusal mevzuat oluşturma yolu her zaman açık tutulmalıdır.

Geri alma hakkının kullanım alanına sınırlama getiren Yönerge hükmü (md. 6 / f.3) gereğince, aşağıda sıralanan mesafeli sözleşmelerde tüketici sözleşmeyi kurmaya yönelik irade beyanını geri alamayacak ve dolayısıyla bu tür sözleşmeleri ifa etmek zorunda kalacaktır . Belirtilen söz konusu hükme göre, taraflar aksini kararlaştırmamışlarsa, altıncı maddenin birinci fıkrasında öngörülen geri alma hakkını tüketici, şu sayılan sözleşmelerde kullanamaz :

- Tüketicinin rızasıyla, yedi günlük sürenin bitiminden önce ifasına başlanmış olan hizmet edimlerini içeren sözleşmelerde;

- Sağlayıcı-işletmeci tarafın etkisi dışında, bedellerinin finansal piyasalardaki gelişmelere göre değiştiği mal ya da hizmet edimlerini konu alan sözleşmelerde;
- Tüketicinin özel talebi üzerine üretilen ya da açıkça kişisel gereksinimlerine göre biçimlendirilen ya da niteliği gereği geri yollanamayan ya da çabuk bozulabilen veya son kullanım günü geçebilecek türden malların teslimi sözleşmelerinde;
- Tüketici tarafından üzerilerindeki mühür bozularak paketi açılmış olan ses ya da görüntü kayıtlarını ya da bilgisayar yazılım programlarını içeren kaset, disket ile CD- vb. gibi veri depolamaya yarar ürünlerin teslimi sözleşmelerinde;
- Gazete, dergi ve magazinel – resimli mecmuaların - yayınların teslimini konu alan sözleşmelerde;
- Bahis, yarışma ve piyangolara bağlı hizmetlerin ifasını içeren sözleşmelerde.

Finanse edilmiş taksitli işlemlerde tüketicinin kredilendirilmesini konu alan bağlı tüketici kredisi, mesafeli tüketici işlemi şeklinde kurulmuşsa, bu halde geri alma hakkının yine kullanılabilceğini üye devletler mevzuatlarında tüketici lehine koyacakları özel tasfiye kurallarıyla birlikte düzenleyebileceklerdir (md. 6/ f.4). Bu bağlamda, bir mesafeli tüketici kredisi sözleşmesi kurmuş olan tüketici yasal süresinde geri alma hakkını kullanınca, bağlı krediyi veren banka ya da diğer bir kredi kurumuna herhangi bir tazminat, cezai şart ya da bir faiz ödeme yükümlülüğü altına sokulamayacaktır. Ancak bunun için Yönerge’de öngörülen düzenlemeye uyarınca, öncelikle işlem konusu mal ya da hizmetin bedeli kısmen veya tamamen sağlayıcı-işletmeci tarafından sağlanmış (temin ve tedarik edilmiş) bir krediyle finanse edilmiş veyahut da üçüncü bir kişi ile sağlayıcı arasında yapılmış bir anlaşma gereği bir kredi kurumu olan bu üçüncü kişi tarafından, tüketiciye sağlanan bu krediyle bedelin kısmen veya tamamen ödenmiş bulunması gerekir.

Mesafeli sözleşmelerin ifası anlamında olmak üzere, ödeme şekillerini ve ifaya bağlı özel sorunların çözümüyle ilgili ayrıntılı kuralların açıkça düzenlenmesi gereklidir. Bu nedendir ki, Yönerge’deki hem ifanın unsurları (özellikle ifa zamanı, ifanın muhatabı, konusu, geri ödemeye ve kredi kartı numarasıyla elektronik

ödemeye<sup>37</sup> bağlı riskler ve onay kurumundan geçmiş dijital imzalı elektronik belge düzenlenmesinin güvenceye bağlanması gibi) hem de hiç ya da gereği gibi ifa etmemeye bağlı hukuksal sonuçlar; tüketici tarafından siparişe yönelik hiçbir istemde bulunulmadığı halde, edimin kendisine bir şekilde ulaştırılması (maddi bir malın gönderilmesi veya hizmet ediminin sunulması) ve son olarak da, bazı uzaktan iletişim tekniklerinin mesafeli elektronik ticarete kullanılmasıyla ilgili yasal sınırlama durumları da dikkate alınmak suretiyle, mesafeli sözleşmelerin tasfiyesine özgü kurallar konu ile ilgili Yönerge'nin md. 7 – 10 hükümleri dikkate alınarak yasal temele kavuşturulmalıdır.

Öte yandan, Yönerge'nin 9 uncu maddesi hükmü, tüketiciye sipariş edilmemiş bir malın gönderilmesi halini düzenlemektedir<sup>38</sup>. Bu hükümde, bir yandan, ısmarlaması olmayan bir malın teslimi ya da talebi olmayan bir hizmetin ifa edilmesi yasağı öngörülmekte; diğer yandan ise, bu gibi durumlarda tüketiciyi karşı edimi ifa etme yükümlülüğünden kurtarılmış olduğunu tespit edilmektedir.

<sup>37</sup> Özellikle, internet üzerinden yapılacak elektronik ödemelerde bir takım ödeme sistemleri bulunmaktadır. Bunlar arasında, özel şifreli elektronik kredi kartlarıyla ödeme, elektronik para (*dijital money-cybercash*) ile ödeme ve elektronik çek (*netcheque*) ve açık hesap kullanma gibi diğer bir ödeme sistemi sayılmaktadır. Bu konuda bkz. KIRÇOVA / ÖZTÜRK, 41 vd. ile ödeme sistemlerinin işleyişini gösteren şemanın yer aldığı 45.

<sup>38</sup> Bu hüküm, Alman Medeni Kanunu'na "Sipariş Edilmemiş Edimler" başlığı altında şu biçimde uyarlanmıştır:  
« § 241a Sipariş Edilmemiş Edimler. (1) Girişimci, tüketiciye sipariş etmediği halde bir malı teslim ya da diğer bir edimi ifa etmiş olursa, bu durum tüketiciye karşı bir talep hakkı doğurmaz  
(2) Edim, alıcısına özgü olarak belirlenmemiş ya da sipariş yanlısı tasavvur sonucunda yapılmış ve alıcı bundan haberdar olunması ya da bunun, mutad ilişkiler çerçevesinde gerekli dikkat ve özeni gösterildiğinde anlaşılabilir olduğu durumlarda, yasal taleplerde bulunmak mümkündür.  
(3) Tüketiciye sipariş konusu ürün yerine fiyat ve kalitesi eşdeğer olan bir edimin teklif edilmiş olması, ve kendisinin bu teklifi kabul etmekle yükümlü olmadığı gibi, sipariş konusu edimi geri gönderme masrafını karşılama zorunluluğunun da bulunmadığı açıkça bildirilmiş olduğu durumlarda, sipariş edilmemiş edim hali mevcut değildir.»  
Ülkemizde ise, Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik'de (13.6.2003 t. – 25138 S. RG.) açıkça şu kural sipariş edilmeden mal göndermeyi yasaklamaktadır (m.10):  
«Sipariş Edilmeden Gönderilen Mallar – Reklamlar, tüketiciye sipariş etmediği malı göndererek, bunları reddetmediği ya da geri göndermediği takdirde bedelini ödemeye zorlayan ya da söz konusu malı kabul etmeye zorunluymuş izlenimini veren, dürüst olmayan satış yöntemleri için kullanılamaz. »

Yönerge'de, kredi kartı aracılığıyla yapılan ödemelerle ilgili olarak, haksız ve hileli yollar sonucunda yetkisiz kişiler tarafından kartın kullanımı hallerinde, tüketiciye ödemenin iptalini isteme yetkisi tanınması önemlidir (m. 8). Bu hüküm sayesinde, tüketici, haksız ödemenin kendi kredi kartı hesabına alacak kaydı yapılmasını isteyebileceği gibi, bu ödeme tutarı karşılığında kendisine geri ödemede bulunulmasını isteme olanağını da kullanabilme yetkisine sahiptir<sup>39</sup>.

#### IV. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

Tüketicinin korunması bağlamında karşımıza çıkan önemli bir tüketici sözleşmeleri hukuku sorunu da, mesafeli sözleşmelerde tüketicinin irade beyanını geri alma yoluyla korunmasıdır. Bu sorunun çözümü, özellikle başta bir tüketici sözleşmesini kurmaya yönelik icap ya da kabul şeklindeki irade beyanını geri alma hakkını kullanarak hukuken tamamen etkisiz kılma çabasında ciddi önem taşır. Ayrıca, belirtilmelidir ki, tüketicinin sözleşmesel irade beyanını konu alan bütün tüketici sözleşmelerinde geri alma hakkı, niteliği, işlevi ve doğurduğu sonuçlar açısından önemli bir koruyucu yasal araç olarak görülmektedir.

Mesafeli sözleşmeler, kendine özgü kurulma tekniği karşısında önemli bir tüketici sözleşmesi türü olarak, doğrudan ticaret ve doğrudan satış işlemleri arasında geniş bir uygulanma alanına sahiptir. Bu yolla gerçekleştirilen sözleşmeler, bir uzaktan iletişim tekniğini işleten mekanik ya da elektronik bir araç yardımıyla tarafların fiziksel olarak yüz yüze ve halihazırda karşı karşıya gelmeksizin iradelerini beyan etmeleri sonucunda kurulur. Uzaktan iletişim tekniğiyle kurulan bütün mesafeli tüketici sözleşmeleri de, tıpkı diğer tüketici sözleşmelerinde olduğu gibi, tamamen özel tüketim (kişisel ve/veya ailesel) ihtiyacını karşılamaya yönelik olmak üzere, ticari, mesleki, sanatsal veya zırai bir işletmeyi işleten bir işletmeci ile gerçek ya da tüzel kişi konumundaki bir tüketici arasında gerçekleşir.

Mesafeli tüketici sözleşmesi, bir üst kavram olarak, mesafeli yoldan kurulan satım, istisna, kira, ödünç, turistik gezi (paket turlar gibi), abonelik, gezi, sigorta veya karşı edimi ifa borcu yükleyen diğer bütün borçlandırıcı sözleşmeleri kapsar. O halde, tüketicinin irade beyanı geri almasına konu edilecek olan mesafeli işlem bir mesafeli satış şeklinde kurulmuş olabileceği gibi, bir mesafeli taşınır kirası, eser teslimi, tüketici kredisi veya mesafeli gezi düzenleme, devre tatil

<sup>39</sup> Ayrıca, mesafeli sözleşmelerde ifa zamanı ve özellikle kredi kartıyla ödeme konusu için bkz. ve krş.: AKİPEK, 55 – 56.

satışı ya da devre mülk tesisi sözleşmeleri de mesafeli sözleşmelerin birer alt görünüm şekli olarak karşımıza çıkabilir.

Diğer tüketici sözleşmelerinde (örneğin, kapıdan, taksitli ve kredili işlemlerde) olduğu gibi, mesafeli sözleşmelerde ve özellikle de tüketicinin taraf olduğu özel tüketim amaçlı mesafeli elektronik sözleşmelerinde, yasal koruyucu temeli atılmış ve belirli sürelerle bağlanmış geri alma hakkı ile korunması gereklidir. Bu tür sözleşmelerde de, geri alma hakkının kullanımı, diğer tüketici işlemlerinde olduğu gibi yenilik doğurucu bir işlemdir; ancak, geri alma hakkının kullanımına bağlanan sözleşmenin niteliği dikkate alındığında, taraflar yönünden yasal geri alma süresi içerisinde, yasal karine gereği askıda geçerli olduğu kabul edilmelidir<sup>40</sup>. Askı dönemindeki bu geçici hukuksal durum, söz konusu olan mesafeli sözleşmelerin kesin olarak hüküm ifade edip etmeyeceğini belirlemede ciddi önem taşır. Geri alma hakkı süresinde ve usulüne uygun olarak kullanıldığında, değiştirici yenilik doğuran bir hak olarak tüketicinin kurulan sözleşmeyle olan hukuksal bağını sona erdirerek, sözleşmeyi olası bir tasfiyeye, yani çözülme amaçlı bir borç ilişkisine dönüştürür. Bu yasal tasfiye ilişkisi çerçevesinde, taraflar, birbirlerinden daha önceden aldıkları maddi ya da işgörmeye nitelikli edimleri geri verme veya geri sağlama borçlarını karşılıklı olarak aynı anda ifa ile yükümlü hale gelirler.

Ülkemizin tüketicinin korunması hukuku ile ilgili mevzuatında mesafeli sözleşmelerde irade beyanının geri alınması sorunu, henüz bir yasal düzenlemenin konusu olamamıştır. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın ilgili birimi (TRKGM) tarafından hazırlanmış olan ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da değişiklik tasarısı 4822 s. Yasa ile yasalaşmıştır. Bu yasanın genel gerekçesinde bir uyum yasası olarak çıkartılma amacı belirtilmekle birlikte; mesafeli sözleşmeler konusunda ne burada ele alınan konu ile ilgili ABYönergesi kurallarına, ne de tüketici sözleşmeleri hukukunun genel koruma ölçütlerine ve bu alana özgü kurallara uygun bir düzenleme olmaktan uzaktır. Bu nedenle, bir yandan, AB'ne tam üyelik sürecinde çıkarılmaya çalışılan uyum yasaları çerçevesinde konu ile ilgili AB Yönergelerine paralel bir yasal temelin oluşturulması; öte yandan, uluslararası tüketicinin korunması hukuku bağlamında acilen yeterli hukuksal güvence sağlayan tamamlayıcı bir pozitif sistemin

<sup>40</sup> Bu konudaki birbirinden farklı görüş ve tartışmalar için bkz. ve krş.: FİSCHER, Nikolaj, *Das verbraucherschützende Widerrufsrecht und die Schuldrechtsreform*, DB Heft 5, 2002, 253 vd. özellikle de s. 254 dph. 20 – 23'e ait metinler.



oluşturulması zorunludur. Bu amaçla, ayrıntılı bir biçimde yasal temele bağlanması zorunluluğu bulunan mesafeli sözleşmeler ile bunlara özgü geri alma ve ürün iade hakları için, düzenleyici idarî tasarruflarla yasal dayanağı bulunmayan esaslı sınırlamalar getirme yoluna gitmeden ve tüketicinin daha lehine olan nisbî emredici nitelikli bazı yasal koruyucu kurallara yer verilmelidir.

Son olarak belirtilmesi gereken önemli bir nokta da; elektronik yoldan kurulan mesafeli tüketici sözleşmeleri bağlamında, tüketicinin, elektronik ortamda ve süreçte yaptığı irade beyanlarının hukuken belgelendirilebilmesi ve hukuken bağlayıcılık kazanabilmesi ile kesin delil sayılabilmesi için, güvenilir niteliği olan elektronik/dijital imzalı elektronik belgelerin maddi ve usûl (ispat) hukukları açısından durumunun özel bir yasal düzenlemeye bağlanması gerektiği ile ilgilidir. Bu amaçla yapılacak yasal düzenleme tekniğinde, Borçlar Kanunu'nun 14'üncü maddesine eklenebilecek bir fıkrada mutlaka, sertifika onay kuruluşlarından onaylı güvenilir elektronik (dijital) imzaların da, tıpkı elle atılan imzalar gibi hukuksal geçerlilik açısından eşdeğer etkide olduğunu ve yine HUMK'nda (m. 295 hükmüne ek bir madde ile) güvenilir elektronik imzalı belgelerin aksi kanıtlanıncaya kadar kesin bir delilin ispat gücünü taşıdığını belirten açık hükümlere yer verilmesi gerektiği, ayrıca belirtilmelidir<sup>41</sup>.

#### **KISALTMALAR**

AB.	: Avrupa Birliği
Agç.	: adı geçen çalışma
ATR.G.	: Avrupa Toplulukları Resmi Gazetesi
AcP.	: Archiv für die civilistische Praxis
AJP.	: Aktuelle Juristische Praxis
Art.	: Artikel (Madde)
AT.	: Avrupa Topluluğu
Aufl.	: Auflage (Bası)
Bd.	: Band
BK.	: Borçlar Kanunu
Bkz.	: Bakınız
BB.	: BetriebsBerater
BM.	: Birleşmiş Milletler
A.	: Cilt
Diss.	: Dissertation (Doktora Tezi)

<sup>41</sup> Bu yönde bkz.: BERBER, Leyla K., *İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlerde Elektronik Para ve Dijital İmza*, Ankara 2002, 207 vd.; ŞENOCAK, 134 – 135.

DB	: Der Betrieb
DPT.	: Devlet Planlama Teşkilâtı
dpn.	: Dipnot
EG.	: Europäische Union (Avrupa Birliği)
ETKK.	: Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu
EuZW	: Europäische Zeitschrift für
Wirtschaftsrecht	
f.	: fıkra
FG.	: Festgabe (Armağan)
FS.	: Festschrift (Armağan)
Hrsg.	: Herausgeber (Yayınlayan)
İTO.	: İstanbul Ticaret Odası
JuS.	: Juristische Schulung
JZ.	: Juristische Zeitung
krş.	: Karşılaştırma
md.	: madde
NJW.	: Neue Juristische Wochenschrift
Nr.	: Nummer (Numara)
OJ.	: Officiel Journal (Resmî Gazete)
OR.	: Obligationenrecht
Rdn.	: Rundnummer (Kenar Numarası)
recht	: recht, Zeitschrift für ausländisches und internationales Privatrecht
RG.	: Resmi Gazete
S.	: Sayı
TBBD.	: Türkiye Barolar Birliği Dergisi
TKHK.	: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TRKGM.	: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü
vb.	: ve benzeri
VuR.	: Verbraucher und Recht
WM.	: Wettbewerb – Mitteilungen
WRP.	: Wettbewerb in Recht und Praxis
ZSR.	: Zeitschrift für schweizerisches Recht

#### **KAYNAKÇA**

**Acar, Faruk** : *Uzağa Satış Sözleşmesi Yapımında Tüketicinin Korunması Hakkındaki Avrupa Topluluğu Direktifi*, İBD. C. 75, S. 1-2-3, 2000, 45 vd.

**Akipek, Şebnem** : *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Birliği Direktifi ve Türkiye'nin Durumu*, BATIDER, Aralık 2002-C. XXI-S. 4, 43 vd.

**Aral, Fahrettin** : *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, Ankara 2000.

**Atamer, Yeşim** : *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Öngören Tasarı Taslağının Sözleşme Hukukunun Bazı Yönleri Açısından AB Mevzuatıyla Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Tebliğ.

**Berber, Leyla Keser** : *"İmzalıyorum O halde Varım" Dijital İmza, Dijital İmza Hakkındaki Yasal Düzenlemeler, Dijital İmzalı Elektronik Belgelerin Hukuki Değeri*, TBBD, S. 2000/2 , Yıl: 13 , 503 – 556 .

**Berber, Leyle keser** : *İnternet Üzerinden Yapılan İşlemlerde Elektronik Para ve Dijital İmza*, Ankara 2002.

**Boemke, Burkhard** : *Das Widerrufsrecht im allgemeinen Verbraucherschutzrecht und seine Ausübung*, AcP (197) 1997, Heft 1-2 , 161 vd.

**Bohle, Wolfgang** : *Grundlagen, Anwendungsaspekte und Umfang des Direktvertriebs*

**Dallmer, H. (Hrsg.), Handbuch Direct Marketing, 6. Aufl. , Wiesbaden 1991, 369 – 385 .**

**Brunner, Alexander** : *Der Konsumentenvertrag im schweizerischen Recht*, AJP 1992, 591 vd.

**Bultmann, Fritz** : *Rechtliche Fragen des Teleshopping*, NJW 1998, Heft 39, 2431- 2438 .

**Bülow, Peter / Artz, Markus**: *Fernabsatzverträge und Strukturen eines Verbraucherprivatrechts im BGB*, NJW 2000, 2049 – 2056.

**Cox, Buket Öztuna** : *Avrupa Birliği Hukukunda Elektronik Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler*, 1. Baskı: Eylül 2002.

**Demir, Mehmet** : *Kapıdan İşlemlerde Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı*, Ankara 2001.

**Dornier, Roger** : *Das Widerrufsrecht bei Haustürgeschäfte und ähnlichen Verträgen (Art.40a-g OR)*, Diss. St. Gallen 1994 .

**Düll, Rudolf** : *Zur Lehre vom Widerruf*, München – Berlin 1934 .

**Eckert, H. W.** : *Teleshopping, Vertagsrechtliche Aspekte eines neues Marketingskonzeptes*, DB 1994, 717 vd..

**Eren, Fikret** : *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, C. I, Gözden Geçirilmiş 6. Bası, İstanbul 1998; C. II, İstanbul 1999 .

- Fischer, Nikolaj** : *Das verbraucherschützende Widerrufsrecht und die Schuldrechtsreform*, DB Heft 5, 2002, 253 vd.
- Fuchs, Andreas** : *Zur Disponibilität Widerrufsrechte im Privatrecht*, AcP (196) 1996, Heft 4, 313 – 394 .
- Gernhuber, Hans Joachim** : *Verbraucherschutz durch Rechte zum Widerruf von Willenserklärungen – Eine rechtsdogmatische Studie*, WM., 52. Jahrgang, 1998, 1197 – 1805.
- Gilles, Peter** : *Das Recht des Direktmarketing, Kundenwerbung und Verträge außerhalb von Geschäftsräumen*, 1. Aufl., Heidelberg 1982 .
- Gilles, Peter** : *Recht und Praxis des Teleshopping*, NJW 1988, 2424 vd.
- Gonzenbach, Rainer** : *« Pacta sunt Servanda » oder neues Licht auf einem alten Grundsatz – Notizen zu einem Konsumentenschutzproblem*, ZSR , NF. 107, 1987 I, 435.
- Helm, Johann Georg** : *Privatautonomie und zivilrechtlicher Verbraucherschutz*
- Dichtl (Hrsg.), Verbraucherschutz in der Marktwissenschaft, 1975, 61 vd. .**
- Huguenin, Jacobs Claire** : *Direktvertrieb und Widerrufsrecht*, AJP / PJA, 6/94, 691-698 .
- Ince, Murat** : *Elektronik Devlet, Kamu Hizmetlerinin Sunulmasında Yeni İmkânlar*, DPT Yayını, Mart 2001.
- Kemper, Rainer** : *Verbraucherschutzinstrumente*, 1. Aufl., Baden – Baden 1994 .
- Keßler, J.** : *Rechtliche Aspekte des Teleshoppings – Zu den normativen Grenzen eines neuen Marketingkonzepts*, WRP 1991, 285 – 291 .
- Kılıçoğlu, Ahmet M.** : *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, Ankara 2003.
- Kırca, Çiğdem** : *İnternette Sözleşme Kurulması*, BATIDER. C. XX, S.4, 2000, 97 vd.
- Kırçova, İbrahim / Öztürk, Pınar** : *İnternette Ticaret ve Hukuksal Sorunlar*, İTO Yayın No: 2000-29, İstanbul 2000.
- Koller-Tumler, Marlis** : *Konsumentenvertrag im schweizerischen Recht*, Bern 1995.
- Köhler, Helmut** : *Die Rechte des Verbrauchers beim Teleshopping (TV-Shopping, Internet-Shopping)*, NJW 1998, Heft 4, 185 – 190 .

- Kramer, Ernst A.** : *Konsumentenschutz als neue Dimension des Privat- und Wettbewerbsrecht*, SZR NF 98(1979) I, 49 –92 .
- Liebs, Detlef** : *Reurecht des Käufers “an der Haustür”*, Göttingen 1970.
- Löwe, Walter** : *Schutz gegen Überrumpelung beim Vertagsabschluß*, BB 1986 , Heft 13, 821 vd. .
- Meub, Michael H.** : *Fernabsatz und E – Commerce nach neuem Recht*, DB Heft 7, 2002, 359 – 363.
- Micklitz, Hans – W.** : *Fernabsatzrichtlinie 97 / 7 / EG*, ZEuP 1999, 874 – 902.
- Oğuzman, M. K / Öz, T.** : *Borçlar Hukuku Genel Hükümler; Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş 2. Bası, İstanbul 2000.*
- Özel, Çağlar** : *Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı*, Ankara 1999 .
- Özsunay, Ergun** : *Elektronik Sözleşmeler – AB Hukuku ile Avusturya ve Alman Hukuklarındaki Gelişmelerin Işığında Türk Hukukuna İlişkin Çözümler – “ AB’ de, Bazı Üye Devletlerde ve Türkiye’de Elektronik Ticaretin Hukuksal Sorunları – Elektronik Sözleşmeler – ” Konulu Konferans’da Sunulan Tebliğ, 12 Mayıs 2000, İstanbul.*
- Şenocak, Zarife** : *Dijital İmza ve Dijital İmzanın Borçlar Kanunu Hükümleri Açısından Ele Alınması*, AÜHFĐ. C. 50, S. 2, 2001, 97 – 135.
- Tandoğan, Halûk** : *Borçlar Hukuku Özel Borç İlişkileri*, C.I, 6. Basım Ankara 1990.
- Tandoğan, Halûk** : *Tüketicilerin Korunması ve Sözleşme Özgürlüğünün Bu Açıdan Sınırlandırılması*, Ankara 1977 .
- Tietz, Bruno** : *Der Direktvertrieb an Konsumenten – Ökonomische Grundlagen und Konsequenzen für den Verbraucherschutz – Vortrag anläßlich de Symposiums Werbung Direktvertrieb – Verbraucherschutz am 17.10.1975 in Hamburg , Saarbrücken 1975.*
- von Hippel, Eike** : *Verbraucherschutz*, Tübingen 1986 .
- von Hippel, Eike** : *Grundfragen des Verbraucherschutzes*, JZ 1972, 417 vd.
- Weitnauer, Hermann** : *Der Schutz der Schwächeren in Zivilrecht*, Karlsruhe 1975.
- Werner, Olaf** : *Teleshopping*, 1. Aufl. , Frankfurt 1999 .

**Zerres, Thomas** : *Die situativen Voraussetzungen des Haustürweiderrufsgesetzes – Eine marketing Orientierte rechtswissenschaftliche Untersuchung*, München – Mering 1997.

**RAPORLAR ve İLGİLİ DİĞER METİNLER:**

**-Elektronik Ticaret Koordinasyon Kurulu Raporu**, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Mayıs 1988 .

**-Tüketicinin Korunması**, Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Plânı, Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Ankara 2001 .

**-Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı Taslağı**, TC.Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, TRKGM, Mart 2001 Ankara.

**-Türkiye'de Tüketicinin Korunması Tedbirleri, Öneriler ve Ekonomik Etkileri**, Dr. Renan Baykan, Şubat 1997, İTO Yayını: 1997 – 6.

**-Türkiye'nin Tüketici Koruması Mevzuatının Avrupa Birliği ile Uyumlaştırılması**,

T. Bourgoignie – V. Cambier, Şubat 1999, İktisadî Kalkınma Vakfı Yayınları No: 155.