

MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMELERİ VE BU SÖZLEŞMELERDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI

Les Contrats de Vente à Distance et la Protection des Consommateurs dans ces Contrats

Ayşegül TEKÇE*

Öz


Tarafların fiziki bir ortamda karşı karşıya gelmediği, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanması amacıyla oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin hazırlık aşamalarının ve kurulduğu anın uzaktan iletişim araçları aracılığıyla gerçekleştiği mesafeli sözleşmelere, zayıf konumda olan tüketicinin korunması açısından ayrı bir önem atfedilmiştir. Bu sözleşmelerin günlük hayatta sıklıkla karşılaşılanı mesafeli satış sözleşmeleridir. Tüketicinin akdedilecek mesafeli satış sözleşmesi çerçevesinde, satım konusu mala ilişkin yeterince bilgi sahibi olamaması her zaman bir risk olarak karşısına

* Arş. Gör. Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk Fakültesi (Medeni Hukuk Anabilim Dalı), aysegul.tekce@asbu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1474-154X.

Makale Gönderim Tarihi/Received: 01.05.2021.

Makale Kabul Tarihi/Accepted: 29.06.2021.

Atıf/Citation: Tekçe, Ayşegül. "Mesafeli Satış Sözleşmeleri ve Bu Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması." *ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi* 3, no. 1 (2021): 224-276.

"Bu eser, Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License ile lisanslanmıştır. / This work is licensed under Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License." 

çıkabilir. Bütün bunların önüne geçmek amacıyla, kanun koyucu özel hükümler getirerek bu sözleşmeler açısından düzenlemeler yapmıştır. Gerek 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da gerekse 27 Kasım 2014 tarihinde yayımlanmış olup, 27 Şubat 2015 tarihinde yürürlüğe giren Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde mesafeli sözleşmelere ilişkin hükümlere etraflıca yer verilmiştir.

Çalışmanın birinci kısmında, mesafeli satış sözleşmesi kavramı ve mesafeli satış sözleşmesinin unsurları ele alınmaktadır. Mesafeli satış sözleşmesinin kurulmasına yer verilen ikinci kısmında, öneri, kabul beyanları ile sözleşmenin şekli incelenmektedir. Çalışmanın son kısmında, mesafeli satış sözleşmesinde tüketicinin korunması hususu değerlendirilmektedir.

Anahtar kelimeler: Mesafeli sözleşme, mesafeli satış sözleşmesi, satıcı, tüketici, tüketicinin korunması.

Résumé

Afin de protéger le consommateur se trouvant dans une position faible, une importance particulière est attribuée aux contrats de vente à distance conclus, à partir des étapes préparatoires et du moment de la conclusion de ceux-ci, par l'intermédiaire des moyens de communication à distance, dans le cadre d'un système où les parties ne se rencontrent pas au même endroit et construit pour la commercialisation des biens et de services à distance. De ces contrats, celui qui est courant dans la vie quotidienne est le contrat de vente à distance. Dans le cadre du contrat de vente à conclure, le fait qu'un consommateur ne soit pas assez informé à propos des biens à vendre constitue un risque. Afin de les éviter, le législateur a légiféré sur le sujet en stipulant des dispositions spéciales. Les dispositions relatives aux contrats de vente à distance figurent d'une manière détaillée tant dans la loi n° 6502 sur la Protection des Consommateurs que dans le Règlement sur les Contrats de Vente à distance,

promulgué le 27 novembre 2014 et entré en vigueur le 27 février 2015.

Dans la première partie de notre travail, la notion de contrat de vente à distance et ses éléments seront abordés. L'offre, les déclarations de l'acceptation et la forme du contrat seront traitées dans la deuxième partie où figure la conclusion des contrats de vente à distance. La troisième partie est réservée à l'évaluation de la notion de la protection des consommateurs dans les contrats de vente à distance.

Mots-clés : Contrat à distance, contrat de vente à distance, vendeur, consommateur, protection des consommateurs.

GİRİŞ

Mesafeli sözleşmeler, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin aynı fiziki ortamda karşı karşıya gelmeden, sözleşmenin hazırlık aşamaları ve sözleşmenin kurulmasının uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla gerçekleştirildiği, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde akdedilen sözleşmelerdir. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, birçok işlemin uzaktan yapılabilmesi imkânı doğmuştur. Mesafeli sözleşmeler de bu imkânın bir görünümüdür. Gerçekten de günlük hayatımızın birçok alanında akdettiğimiz satış sözleşmesi, mesafeli sözleşmeler bakımından da mesafeli satış sözleşmesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Mesafeli satış sözleşmesi tıpkı klasik bir satış sözleşmesinde olduğu gibi satıcının, zilyetlik ve mülkiyeti alıcıya yani tüketiciye devretme borcu altında olduğu, tüketicinin de buna karşılık bir bedel ödemekle yükümlü olduğu sözleşmelerdir. Ancak sözleşmenin akdedildiği ortam ve kullanılan araçlar bakımından farklılıklar mevcuttur. Klasik bir satış sözleşmesinden farklı olarak, tüketicinin satış sözleşmesine konu olan mala ilişkin yeterli şekilde bilgilenememesi ihtimali ile malı fiziki ortamda olduğu gibi inceleyememesi dolayısıyla, mesafeli satış sözleşmelerinde daha güçsüz durumda olan

tüketicinin korunması gerekmektedir. Bu koruma hem 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un¹ hem de Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin² ilgili maddelerinin içerdiği hükümler sayesinde sağlanmaktadır. Tüketiciyi koruyucu nitelikteki hükümlerin ve mesafeli satış sözleşmesinin muhtevasının iyi anlaşılması, günümüz dünyasındaki her bir birey açısından önem arz etmektedir. Bu çerçevede çalışmanın birinci kısmında mesafeli satış sözleşmesi kavramı, çeşitli tanımlar ve hukuki niteliği açısından incelenmekte, mesafeli satış sözleşmesinin unsurları ile klasik satış sözleşmesinden ayrılan noktalarına değinilmektedir. Çalışmanın ikinci kısmında mesafeli satış sözleşmesinin kurulması, öneri, öneriye davet ve kabul beyanları ile sözleşmenin hazırlar arasında mı yoksa hazır olmayanlar arasında mı akdedildiği yönünden incelenecek ve mesafeli satış sözleşmesinin şekline ilişkin bilgi verilmektedir. Çalışmanın son kısmında ise mesafeli satış sözleşmelerinde tüketicinin korunması kapsamında tüketiciyi koruyucu hükümlere, ön bilgilendirme yükümlülüğü ve cayma hakkı çerçevesinde yer verilmektedir.

I. MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİ KAVRAMI VE MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNİN UNSURLARI

A. Mesafeli Satış Sözleşmesi Kavramı

1. Tanımı

Tarafların eş zamanlı olarak fiziki anlamda bir araya gelmeden uzaktan iletişim araçlarını kullanmak suretiyle akdettikleri sözleşmeler mesafeli sözleşmeler olarak

¹ Resmî Gazete'de Yayın Tarihi: 28 Kasım 2013, Sayı: 28835.

² Resmî Gazete'de Yayın Tarihi: 27 Kasım 2014, Sayı: 29188.

tanımlanabilir.³ 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48. maddesinde ve Mesafeli Sözleşme Yönetmeliği'nin 4. maddesinin 1. fıkrasının e bendinde, "mesafeli sözleşme" kavramı tanımlanmaktadır. Buna göre; "Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir." Mesafeli satış sözleşmesi ise, tarafların bir araya gelmeden, uzaktan iletişim araçları kullanmak suretiyle kurdukları, sözleşmenin konusunun bir mal satımına ilişkin olduğu sözleşmedir. Bir başka deyişle, mesafeli satış sözleşmesi, satıcı ve tüketicinin fiziksel anlamda aynı ortamda bulunmadan, satıcı tarafından oluşturulmuş satış organizasyonu veya uzaktan iletişim araçları aracılığıyla taraflarca belirlenmiş bir malın satımına ilişkin kurulan sözleşme olarak tanımlanabilir.⁴ Türk Borçlar Hukuku kapsamında mesafeli satış, satım sözleşmesine konu olan malın, sözleşmenin ifa edildiği yerden başka bir yere gönderilmesi

³ Ahmet Bülter, "Tüketicinin Korunması Hukukunda Mesafeli Sözleşme Kavramı," *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, no. 13 (Aralık 2003): 9; Derya G. Bütün Yılmaz, "Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı," *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 2 (Aralık 2020): 325; Fikret Eren, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, (Ankara: Yetkin, 2017), 236; Haluk Nami Nomer ve Baki İlkay Engin, *Türk Borçlar Kanunu Şerhi Özel Borç İlişkileri*, (Ankara: Seçkin, 2017), 92.

⁴ Alev Erten, *Türk ve Alman Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler (Avrupa Topluluğu Mesafeli Sözleşmeler Direktifi ile Karşılaştırmalı Olarak)*, (Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2009), 77; Bülter, "Tüketicinin Korunması Hukukunda Mesafeli Sözleşme Kavramı," 13; Mehmet Demir, "Mesafeli Sözleşmelerle İlgili AB Yönergesine Göre Tüketicinin Geri Alma Hakkı," *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 2, (Haziran, 2003): 10; Seda İrem Çakırca, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler," *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*, no. 1 (Eylül 2018): 106.

halinde söz konusu olabilir.⁵ Tüketici hukukunda ise mesafeli sözleşme, sözleşmenin taraflarından tüketici ile satıcının aynı fiziki ortamda bulunmaksızın, uzaktan iletişim araçları kullanmak suretiyle akdettikleri sözleşmedir.⁶ 818 sayılı mülga Borçlar Kanunu'nun 201. maddesinde⁷ belirtilmiş olan mesafe satışı (*Distanzkauf, Vente à la Distance*)⁸, mesafeli sözleşmenin (*Fernabsatzvertrag, Contrat à Distance, Distance Contracts*)⁹ alt kavramı olarak nitelendirilebilir.¹⁰ Zira mesafe satışı kavramı ifaya ilişkin iken, mesafeli sözleşme kavramı sözleşmenin akdedilişine ilişkindir.¹¹ Sözleşmenin ifası için, satış konusu şeyin bir yere gönderilmesinin gerekmediği durumlarda yerinde satış söz konusu olur. Sözleşmenin ifası amacıyla satış konusu şeyin gönderilmesi söz konusu ise mesafe satışı karşımıza çıkmaktadır. O halde, yerinde satışta, söz konusu borcun,

⁵ Elce Tutar, "Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler ve Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı," *Terazi Hukuk Dergisi*, no. 139 (Mart 2018): 116.

⁶ Mustafa Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," *Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 3 (Haziran 2016): 14.

⁷ *Başka mahalden vakı olan beyi: m.201/1 "Başka bir mahalden gönderilen mebiin ayıplı olduğunu iddia eden müşteri, bulunduğu yerde bayiin müimessili yok ise mebiin muhafazası için lazım gelen tedbirleri muvakkaten ittihaz etmekle mükelleftir."*

⁸ Turgut Akıntürk, *Satım Akdinde Hasarın İntikali*, (Ankara: Sevinç Matbaası, 1966), 134.

⁹ Abdulkerim Yıldırım, "Mesafe Satımı" ile "Mesafeli Satım" Kavramları Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme," *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 1 (2005): 129.

¹⁰ Bülter, "Tüketicinin Korunması Hukukunda Mesafeli Sözleşme Kavramı," 13; Yıldırım, "Mesafe Satımı" ile "Mesafeli Satım" Kavramları Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme," 129.

¹¹ Bülter, "Tüketicinin Korunması Hukukunda Mesafeli Sözleşme Kavramı," 13, 14.

aranılacak borç; mesafe satışında ise, gönderilecek borç niteliğinde olduğu görülmektedir.¹²

2. Hukuki Niteliği

Niteliği itibarıyla mesafeli sözleşme, ayrı ve bağımsız bir sözleşme tipi değildir. Mesafeli sözleşme kavramı, bir sözleşmenin akdediliş şekline ilişkin bir kavramdır.¹³ Mesafeli satış sözleşmesi de uzaktan iletişim araçları kullanılmak suretiyle akdedilen bir sözleşmedir. Bu sözleşmelerin, hukuki nitelik açısından Türk Borçlar Kanunu'nun 1. maddesinin ihtiva ettiği sözleşmelerden farkı olmadığı söylenebilir. Dolayısıyla 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu kapsamına giren ve konusu satıma ilişkin olan tüm sözleşmeler, mesafeli satış sözleşmesi niteliğinde kabul edilebilecektir.¹⁴ Başka bir deyişle, hem 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu kapsamındaki satış sözleşmesinde belirtilen unsurları hem de Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48. maddesinde belirtilmiş olanları kapsayacak şekilde mesafeli olarak akdedilen sözleşmeler, mesafeli satış sözleşmeleridir. Bu çerçevede, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde kapsam dışı sözleşmeler

¹² Demir, "Mesafeli Sözleşmelerle İlgili AB Yönergesine Göre Tüketicinin Geri Alma Hakkı," 8; Nomer ve Engin, *Türk Borçlar Kanunu Şerhi Özel Borç İlişkileri*, 92; Yıldırım, "Mesafe Satımı" ile "Mesafeli Satım" Kavramları Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme," 129, 130.

¹³ Yusuf Büyükay, "İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması," *Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi*, no. 24, (Şubat 2004): 2.

¹⁴ Tutar, "Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler ve Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı," 116; Ümit Gezder, "Mesafeli Sözleşmeler," *Yeni Tüketici Kanunu Konferansı*, no. 1 (Mayıs 2015): 334, 335.

kategorisinde¹⁵ bulunmayan sözleşme de, mesafeli satış sözleşmesi olarak nitelendirilebilecektir.¹⁶ Mesafeli satış sözleşmelerinin de Türk Borçlar Kanunu'nun 1. maddesi çerçevesinde rızai, karşılıklı ve devir borcu doğuran sözleşmeler olduğu söylenebilir.¹⁷

a. Rızai Bir Sözleşme Olması

Mesafeli satış sözleşmesinin kurulabilmesi için tarafların esaslı unsurlar üzerinde anlaşmış olmaları, irade açıklamalarının bu unsurları içermesi aranmaktadır.¹⁸ Satıcı ve alıcının yani tüketicinin serbest iradelerinin, eş zamanlı fiziksel varlıklarının bulunmadığı bir ortamda uzaktan iletişim araçları kullanmak suretiyle açıklanması gerekmektedir.¹⁹ Aksi halde, mesafeli satış sözleşmesinin kurulduğundan bahsedilemez.

¹⁵ Bu tip sözleşmeler, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.2/2'de belirtilmiştir. Bunlara, çalışmanın ilerleyen kısımlarında yer verilecektir.

¹⁶ Tutar, "Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler ve Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı," 116.

¹⁷ Cevdet Yavuz, *Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)*, (İstanbul: Beta, 2019), 26; *Türk Borçlar Kanunu Şerhi Özel Borç İlişkileri*; Gülce Erek, "6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı," *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 1 (Ocak 2019): 520.

¹⁸ Ahmet Cemal Ruhi, *Sözleşmeler Hukuku*, (Ankara: Seçkin, 2013), 17; Eren, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, 29; Mehmet Ayan, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, (Ankara: Seçkin, 2016), 152.

¹⁹ Dilşad Kuşuoğlu ve Nilhan Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," *İstanbul Barosu Dergisi*, no. 4 (Temmuz 2016): 275.

b. Borç Doğurucu Bir Sözleşme Olması

Mesafeli satış sözleşmesinin yapılması sonucu, mülkiyet kendiliğinden alıcıya geçmeyecektir. Dolayısıyla tasarruf niteliğindeki ifanın da gerçekleştirilmesi gerekir.²⁰

c. İki Tarafı da Borç Altına Sokan Bir Sözleşme Olması

Mesafeli satış sözleşmesi her iki tarafı da borç altına sokan (tam iki taraflı) bir sözleşmedir.²¹ Zira alıcı malın bedelini ödeme borcu altına girerken, satıcı, mülkiyeti geçirme ve teslim borcu altına girmekte, satıcı ve alıcının üstlenmiş oldukları edimler karşılıklı bir değişim ilişkisine tabi olmaktadır.²² Mesafeli satış sözleşmesinde, çevrim içi sunulan bir mal söz konusu değil ise, satıcının satış sözleşmesine konu olan malı tüketiciye veya taşıyıcıya teslim etmesi gerekmektedir.²³ Zira mal satımına yönelik sözleşmeler, internet ortamında akdedilirler. Ancak alıcı, borcunu dijital ortamda belirtilen veya duruma göre seçilen ödeme yöntemiyle elektronik ileti araçlarını kullanmak suretiyle ifa ederken; satıcı, borcunun ifasını internet ortamında değil posta veya kargo yoluyla gerçekleştirmektedir.²⁴ Belirtmek gerekir ki, satış konusu şey bağımsız taşıyıcıya teslim edildiğinde, satıcı ifa fiilini gerçekleştirmiş olur, ancak alıcı

²⁰ Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 275.

²¹ Nomer ve Engin, *Türk Borçlar Kanunu Şerhi Özel Borç İlişkileri*, 48.

²² Erek, "6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı," 520; Eren, *Borçlar Hukuku Özel Hükmeler*, 28; Nomer ve Engin, *Türk Borçlar Kanunu Şerhi Özel Borç İlişkileri*, 48.

²³ Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 276.

²⁴ Turan Şahin, "Elektronik Sözleşmelerin Kuruluşuna İlişkin İrade Beyanları ve Bu Beyanların Geri Alınması," *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, no. 95 (Temmuz – Ağustos 2011): 338.

bakımından ifa sonucu henüz gerçekleşmemiştir.²⁵

İnternet ortamında mevcut olan yazılım, müzik, kitap, makale gibi fikri eserlerin, veri bankasından alınarak taraflardan birinin erişebileceği platforma indirilmesine ilişkin²⁶ dijital ürün satımına yönelik bir sözleşme söz konusu ise, zikredilen mesafeli satış sözleşmesinin hem kuruluşu, hem de ifası internet üzerinde, dijital platformlarda gerçekleşir.²⁷

B. Mesafeli Satış Sözleşmesinin Unsurları

Klasik bir satım sözleşmesinin geçerli olarak kurulması için gereken unsurlar, mesafeli satış sözleşmesi için de gerekir. Zira mesafeli satış sözleşmesinin, klasik satış sözleşmesinden farkı, satış sözleşmesine konu olan şeyin satışının gerçekleştirilmesinde bulunan ortam ve kullanılan araçların niteliğinden kaynaklanmaktadır.²⁸

Taraflar arasında akdedilen bir sözleşmenin mesafeli satış sözleşmesi niteliğinde kabul edilebilmesi için, sözleşmenin taraflarının eş zamanlı fiziki varlıklarının bulunmaması ve uzaktan iletişim araçlarıyla kurulmasının yanında birtakım ek unsurların varlığına da gerek vardır.²⁹

²⁵ Mehmet Remzi ve Sezer Aydın, *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*, (Ankara: Adalet, 2019), 55.

²⁶ İpek Sağlam, *Elektronik Sözleşmeler*, (İstanbul: Legal, 2007), 107; Şahin, *Elektronik Sözleşmelerin Kuruluşuna İlişkin İrade Beyanları ve Bu Beyanların Geri Alınması*, 338, 339.

²⁷ Gamze Turan, "Elektronik Sözleşmeler ve Elektronik Sözleşmelere Uygulanacak Hukukun Tespiti," *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, no. 77 (Temmuz – Ağustos 2008): 90.

²⁸ Bülter, "Tüketicinin Korunması Hukukunda Mesafeli Sözleşme Kavramı," 9.

²⁹ Oğuz Gökhan Yılmaz, "Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler," *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, no. 14 (Temmuz 2013): 1015.

Mesafeli satış sözleşmesinin geçerli olarak kurulabilmesi için gereken unsurlar, satıcı ile tüketici arasında sözleşme ilişkisinin varlığı, sözleşme konusu edimin bir tüketim malının satımı ve teslimine ilişkin olması, organize bir mesafeli sürüm sistemi içerisinde malın sunulması, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması³⁰ ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.2/2' de yer alan istisnai sözleşme tiplerine dâhil olmaması olarak sıralanabilir.³¹

1. Satıcı ile Tüketici Arasında Sözleşme İlişkisinin Varlığı

Mesafeli satış sözleşmesinin kurulabilmesi için satıcı ile tüketici arasında, malın satımına ilişkin bir sözleşme ilişkisinin bulunması gerekir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde satıcı ve tüketicinin tanımları yapılmıştır.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 4. maddesinin birinci fıkrasının g ve ğ bentlerine göre;

“Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi” ifade etmektedir.

³⁰ Abdulkerim Yıldırım, *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, (Ankara: Seçkin, 2009), 57-62; Gezder, "Mesafeli Sözleşmeler," 335.

³¹ Cihan Avcı Braun, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler," *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 2 (Kasım 2016): 22-29; Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 271; Gülşah İslamoğlu, "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı," *Terazi Hukuk Dergisi*, no. 145 (Eylül 2018): 118; İstisnai sözleşme tiplerine ilişkin açıklamalar çalışmanın "5. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.2/2'de Yer Alan İstisnai Sözleşme Tiplerine Dâhil Olmaması" başlığı altında yer almaktadır.

Yönetmelik'te tanımları yer alan satıcı ve tüketicinin, klasik sözleşmelerde olduğu gibi, sözleşme kurmaya yönelik karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanları çerçevesinde kurulmuş sözleşme ilişkisinin varlığı şarttır. Ancak bu noktada dikkat edilmesi gereken husus, tüketici ve satıcı kavramlarının her olay tipine göre ayrı ayrı değerlendirilmesi gerekliliğidir. Zira satım sözleşmesi akdedilirken, bir durumda kişi, tüketici olarak hareket ederken başka bir durumda satıcı konumunda olabilir.³² Bununla ilgili olarak Yargıtay 11. Hukuk Dairesi kararına³³ konu olan bir davada, uyuşmazlık, taraflar arasında akdedilen mesafeli satış sözleşmesi kapsamındaki işlemin tüketici işlemi olup olmadığı ve dolayısıyla hangi mahkemenin görevli olduğu noktasında toplanmaktadır. Tarafların satıcı ve tüketici konumunda oldukları ve aralarındaki işlemin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 3. maddesinin birinci fıkrasının h bendi kapsamında tüketici işlemine ilişkin mesafeli sözleşme olduğundan bahisle mesafeli satış sözleşmesine ilişkin uyuşmazlıkta tüketici mahkemelerinin görevli olduğunun kabulü gerekeceği yönünde karar verilmiştir.³⁴

³² Avcı Braun, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler," 23.

³³ Yar. 11. HD, E. 2016/90, K. 2016/6987, 18.03.2015, <https://www.kararara.com/forum/viewtopic.php?t=365912>.

³⁴ "...Dava tarihinde yürürlükte olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre, tüketici, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, tüketici işlemi ise, mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere, her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder. ...Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme ise, finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir. Dolayısıyla taraflar arasındaki ilişkinin, tüketici işlemi kapsamında

2. Sözleşme Konusu Edimin, Bir Tüketim Malının Satımı ve Teslimine İlişkin Olması

Taraflar arasında akdedilen mesafeli satış sözleşmelerinin konusunun bir tüketim malının satımı ve teslimi olduğu görülmektedir.³⁵ 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 3. maddesinin birinci fıkrasının h bendine göre; “mal: alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları” ifade etmektedir. Tüketim malından, satım sözleşmesine konu olabilen ve alışverişi mümkün her türlü mal anlaşılmaktadır.³⁶ Bu mallar, mal satışına yönelik sözleşmelerin konusunu oluşturan teknolojik aletler, gıda, giyecek gibi ürünler olabileceği gibi dijital ürün satımında olduğu gibi internet ortamında mevcut olan yazılım, ses, görüntü, müzik, kitap, makale gibi fikri eserler de olabilir.³⁷ Zira Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un ilgili bendinin lafzından gayri maddi mallar olan fikri eserlerin de bu kapsamda değerlendirildiği görülmektedir.

3. Mesafeli Satış Sözleşmesi Konusu Malın, Organize Bir Mesafeli Sürüm Sistemi İçerisinde Sunulması

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da uzaktan pazarlamaya yönelik organize mesafeli sürüm sistemine ilişkin bir ibarenin yer almaması bir eksiklik olarak nitelendirilmiş ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında

kaldığı ve bu ilişkiden kaynaklanan uyumsuzluklarda Tüketici Mahkemelerinin görevli olduğu sonucuna varılmaktadır... (Yar. 11. HD, E. 2016/90, K. 2016/6987, 18.03.2015)

³⁵ İslamoğlu, “Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı,” 118.

³⁶ Mehmet Demir, *Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması*, (Ankara: Turhan Kitabevi, 2004), 22.

³⁷ Yılmaz, “Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler,” 1017.

Kanun'un 48. maddesinin birinci fıkrasında mesafeli sözleşmenin bir unsuru olarak yer verilmiştir.³⁸ İlgili hükümler incelendiğinde, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 9/A maddesinde³⁹ mesafeli sözleşmenin kurulabilmesi için sadece tarafların fiziki olarak karşı karşıya gelmemesinin arandığı görülür iken⁴⁰, 6502 sayılı Tüketicinin korunması Hakkında Kanun'un 48. maddesinde, "...mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde kurulması..." unsurunun arandığı görülmektedir. 97/7 sayılı Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında Yönergenin 2. maddesine göre, satıcının sadece uzaktan pazarlamaya yönelik sistem dâhilinde kurduğu sözleşme, mesafeli sözleşme kapsamında değerlendirilebilmektedir.⁴¹ Zira burada, organize edilmiş bir

³⁸ Erten, *Türk ve Alman Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler (Avrupa Topluluğu Mesafeli Sözleşmeler Direktifi ile Karşılaştırmalı Olarak)*, 176; Savaş Bozbel, "Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler - 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma," *AÜEHFD* no. 3-4, (Aralık 2003): 790; Yıldırım, *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, 69.

³⁹ 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 9/A maddesinin birinci fıkrası: "*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.*"

"4077 - 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşılaştırılması," *Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu*, 2014, 102, Erişim Tarihi: Mayıs 17, 2020, <http://www.ankarabarosu.org.tr/Siteler/2012yayin/2011sonrasikitap/tuketici-kitap-web.pdf>

⁴⁰ Bozbel, "Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler - 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma," 786.

⁴¹ Yönergenin Fransızca metninde "... dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le fournisseur..." ; İngilizce metninde ise "... under an organized distance sales or service-provision scheme run by the supplier ..." ifadeleri yer almaktadır. Erişim Tarihi: Nisan 15, 2021,

sistemin varlığının arandığı görülmektedir.⁴² Ancak, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 9/A maddesinde buna ilişkin ibareye yer verilmemiş olması eleştirilmiştir.⁴³ 2011/83/EU sayılı ve 25 Ekim 2011 tarihli Tüketici Hakları Yönergesinin⁴⁴ 2. maddesinin 8. bendinden de bir satım sözleşmesinin mesafeli satış sözleşmesi niteliğini taşıyabilmesi için satımın, uzaktan pazarlamaya elverişli bir sistem dâhilinde yapılmasının gerektiği anlaşılmaktadır.⁴⁵ Burada esas alınan husus, satıcının işlemleri birkaç defalığına, geçici olarak yapmaması, sözleşme kurmak suretiyle mal sunumunun sürekliliğinin sağlanmasıdır.⁴⁶

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:31997L0007&from=DE;> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31997L0007&from=DE>

⁴² Yıldırım, "Mesafe Satımı" ile "Mesafeli Satım" Kavramları Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme," 145; Yılmaz, "Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler," 1018.

⁴³ Avcı Braun, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler," 28; Demir, *Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması*, 25, 26.

⁴⁴ Kabul Tarihi: 25 Ekim 2011, Sayısı: 2011/83/AB

⁴⁵ Erek, "6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı," 523; Zeynep Dönmez, "2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku'na Yansımaları," *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 2016, no. 1 (Temmuz 2016): 353.

⁴⁶ Erek, "6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı," 523; Yılmaz, "Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler," 1018.

4. Uzaktan İletişim Araçlarının Kullanılması

Tüketici ve satıcı fiziki olarak bir araya gelmeden, uzaktan iletişim araçları (*Fernkommunikationstechnik*)⁴⁷ ile satım sözleşmesini kurmuş olmalıdırlar.⁴⁸ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.4/h'ye göre, "Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortam" uzaktan iletişim aracını niteler.

Bu kapsamda, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin kararına⁴⁹ konu olan bir davada, dosyadaki bilgilerden alıcının hizmeti telefon aracılığı ile satın alıp kredi kartı bilgilerini verdiğini ancak davalı satıcının kredi kartından fazladan tahsilatlar yapıldığından bahisle, tüketici davacı ile, davalı şirket arasında Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, satıcı ile alıcı arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere *telefon kullanılması suretiyle* kurulmuş mesafeli satış sözleşmesinin bulunduğu açık olduğundan uyuşmazlığa tüketici mahkemelerinde bakılması yönünde karar verilmiştir.⁵⁰

⁴⁷ Yıldırım, "Mesafe Satımı" ile "Mesafeli Satım" Kavramları Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme," 145.

⁴⁸ Erek, "6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı," 523; Kuşuoğlu ve Kalkan, , "Mesafeli Sözleşmeler," 273; Yılmaz, "Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler," 1024.

⁴⁹ Yar. 13. HD, E. 2015/23133, K. 2016/10485, 14.4.2016, <https://www.kararara.com/forum/viewtopic.php?f=220&t=372347>

⁵⁰ "Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin kararına konu olan dava, alıcının kuru temizleme hizmeti sağlayan köpük kart, sağlık hizmeti veren süper kartı telefon aracılığı ile satın alıp kredi kartı bilgilerini verdiğini ancak davalı satıcının kredi kartından

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da, satım işleminin hangi kısımlarında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması gerektiğine değinilmemiştir.⁵¹ Ancak, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da yer alan "...sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle..." ifadesinden, sözleşmenin kurulduğu ana kadarki aşamalarda ve kurulduğu anda da uzaktan iletişim araçlarının kullanılmasının arandığı anlaşılmaktadır. Başka bir deyişle, bir sözleşmenin mesafeli sözleşme niteliğinde olabilmesi için sözleşmenin kuruluş anı da dâhil olmak üzere kuruluş anına kadarki aşamalarının da dijital ortamda uzaktan iletişim araçları kullanılarak akdedilmesi gerekmektedir. Kanunun ifadesinden yola çıkıldığında sözleşme kurulana kadarki aşamaların yüz yüze gerçekleştirilmesi, ancak sözleşmenin elektronik ortamda taraflar bir araya gelmeksizin kurulması halinde mesafeli sözleşmeden bahsedilemeyeceği ve bu sözleşmenin internet ortamında kurulan elektronik bir sözleşme olacağı ileri sürülmektedir.⁵² Kanun lafzından hareket edildiğinde, örneğin, tüketicinin malı mağazada görüp beğenmesi, mala ilişkin

fazladan tahsilatlar yapıldığı anlaşılmaktadır. Uyuşmazlık, sözleşmenin mesafeli satış sözleşmesi niteliğinde olup olmadığı ve dolayısıyla fazladan yapılan tahsilatlara ilişkin davaya hangi mahkemenin bakacağı noktasında toplanmaktadır. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48. maddesinde tanımlanan mesafeli satış sözleşmesinin bulunduğu ve bu hali ile taraflar arasındaki uyuşmazlığın Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında kaldığına göre, davaya bakmaya Tüketici Mahkemesi görevli olduğu anlaşılmaktadır." (Yar. 13. HD, E. 2015/23133, K. 2016/ 10485, 14.4.2016)

⁵¹ Bozbel, "Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler - 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma," 784; Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 273.

⁵² Özge Uzun Kazmacı, "İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması," *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi Cevdet Yavuz'a Armağan*, no. 3 (Aralık 2016): 2795.

bilgileri edinmesi ve daha sonrasında satın alma işlemini, satıcı ile kendisinin eş zamanlı fiziki varlığı bulunmaksızın internet üzerinden gerçekleştirmesi, durumunda, mesafeli satış sözleşmesinin varlığından değil, alelade kurulmuş bir elektronik sözleşmeden bahsedilecektir.⁵³ Ancak, buna karşılık 2011/83/EU sayılı ve 25 Ekim 2011 tarihli Tüketici Hakları Yönergesi kapsamında bu işlem mesafeli satış sözleşmesi olarak kabul edilebilecektir. Zira günümüz gerekleri değerlendirildiğinde, sözleşmenin uzaktan iletişim araçları ile kurulmuş olması durumunda, bu sözleşmeyi mesafeli satış sözleşmesi olarak kabul etmek daha uygun olacaktır. Bu durum cayma hakkı bakımından da önem arz edecektir. Zira tüketicinin malı mağazada görüp beğenmesi, mala ilişkin bilgileri edinmesi ve daha sonrasında satın alma işlemini internet üzerinden gerçekleştirmesi durumunda, tüketiciyi malı daha önce somut olarak görmüş olduğu gerekçesiyle cayma hakkından mahrum bırakmak Kanun'un tüketiciyi korumaya yönelik amacına uygun düşmeyecektir.⁵⁴

Kanaatimizce de kuruluş anına kadar geçen aşamanın sözleşmenin kurulmasından önceki hazırlık aşamasını kapsamına yönelik yapılacak yorum, mesafeli sözleşmenin kapsamını daraltacak ve taraflardan daha güçsüz konumda olan tüketicinin aleyhine olabilecektir. Durumun, 2011/83/EU sayılı ve 25 Ekim 2011 tarihli Tüketici Hakları Yönergesi kapsamında değerlendirilmesinin tüketiciyi koruma amacı açısından daha uygun düşeceği görüşündeyiz.

⁵³ Uzun Kazmacı, "İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması," 2795.

⁵⁴ Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 273.

5. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.2/2'de Yer Alan İstisnai Sözleşme Tiplerine Dâhil Olmaması

Eski Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.2⁵⁵, günümüzdekine kıyasla daha az sözleşme tipinin mesafeli sözleşme kapsamına dâhil edilemeyeceğini öngörmekteydi.⁵⁶ Yürürlükte olan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.2/2'de yönetmelik hükümlerinin aşağıda belirtilmiş sözleşmelere uygulanmayacağı belirtilmektedir;

- a) Finansal hizmetler,
- b) Otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar,
- c) Halka açık telefon vasıtasıyla telekomünikasyon operatörleriyle bu telefonun kullanımı,
- ç) Bahis, çekiliş, piyango ve benzeri şans oyunlarına ilişkin hizmetler,
- d) Taşınmaz malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımı,
- e) Konut kiralama,
- f) Paket turlar,
- g) Devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi,

⁵⁵ a) Bankacılık ve sigortacılık ile ilgili,

b) Otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar ile ilgili,

c) Halka açık telefon kullanımı suretiyle telekomünikasyon hizmeti verenlerle akdedilen,

ç) Taşınmaz satış, kiralama ve taşınmaza ilişkin diğer haklarla ilgili,

d) Artırma veya eksiltme yoluyla akdedilen sözleşmelere Yönetmelik hükümlerinin tamamı uygulanmayacaktır.

⁵⁶ Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 274.

ğ) Yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesi,

h) 5 inci maddenin birinci fıkrasının (a), (b) ve (d) bentlerindeki bilgi verme yükümlülüğü ile 18 inci ve 19 uncu maddelerde yer alan yükümlülükler saklı kalmak koşuluyla yolcu taşıma hizmetleri,

ı) Malların montaj, bakım ve onarımı,

i) Bakımevi hizmetleri, çocuk, yaşlı ya da hasta bakımı gibi ailelerin ve kişilerin desteklenmesine yönelik sosyal hizmetler.”

Mesafeli satış sözleşmeleri açısından değerlendirildiğinde, sözcülemi, otomatik makineler aracılığıyla yapılan satış, mesafeli satış sözleşmesi kapsamında değerlendirilemeyecektir. Ancak bazı durumlarda, bazı sözleşme tiplerinin mesafeli sözleşme kapsamına dâhil edilmemesinin ne kadar isabetli olduğu soru işareti teşkil etmektedir. Örneğin, yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesinde, bunun satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde olması ile ayda bir teslimat yapılması arasında fark bulunmaması gerekmektedir. Zira her iki durumda da mesafeli satış sözleşmesinin oluşması açısından aynı şekilde yoruma tabi tutulması daha uygun olacaktır.

II. MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMESİNİN KURULMASI

A. Genel Olarak

Sözleşmelerin kurulmasına ilişkin hüküm genel çerçevede TBK m.1/1’de yer almaktadır. Buna göre; “Sözleşme, tarafların iradelerini karşılıklı ve birbirine uygun olarak açıklamalarıyla kurulur.” Bir sözleşmenin kurucu unsuru, tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarıdır. Mesafeli sözleşmelerin

kurulması ve sonuçlarını doğurması da zikredilen genel hükme tabi olacaktır.⁵⁷

Mesafeli satış sözleşmesinin kurulması açısından öncelikli olarak öneri ve kabul kavramları incelenmelidir. Ayrıca, sözleşmenin hazırlar arasında mı hazır olmayanlar arasında mı kurulduğunun değerlendirilmesi de yararlı olacaktır.

B. Öneri ve Kabul

1. Öneri (İcap) – Öneriye Davet

Öneri; önerenin bağlanma niyetinde olduğu, sözleşmenin objektif ve sübjektif tüm noktalarını ve hukuki sebebini içeren, karşı tarafa yöneltilen ve varması gereken, zaman bakımından daha önce yapılan irade açıklamasıdır.⁵⁸ Öneriye davette ise, beyanda bulunan taraf iradesini kesin olarak dışı vurmamakta, sadece bağlanma iradesi olmaksızın muhataba sözleşme yapmaya hazır olduğunu iletmektedir.⁵⁹ İrade açıklamasında, kurulmak istenen sözleşmenin asli unsurlarının bulunmaması halinde öneriye davetten söz edilir.⁶⁰ Mesafeli sözleşmelerde ise, taraflar iradelerini, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un

⁵⁷ Uzun Kazmacı, "İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması," 2796; Bozbel, "Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler - 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma," 790.

⁵⁸ Ayan, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 165; Fikret Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, (Ankara: Yetkin, 2015), 244-246; İhsan Erdoğan, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, (Ankara: Gazi Kitabevi, 2019), 66; Mustafa Ünlütepe, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, (Ankara: Seçkin, 2021), 53; O. Gökhan Antalya, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt 5/1-1*, (Ankara: Seçkin, 2019), 303-305; Oğuz Sadık Aydos, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, (Ankara: Seçkin, 2019), 40, 41.

⁵⁹ Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 246.

⁶⁰ Ayan, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 166.

48. maddesi çerçevesinde *mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet* gibi dijital ileti araçları aracılığıyla ortaya koymaktadırlar. Tarafların irade beyanlarının öneri mi öneriye davet mi olduğu her zaman net olarak anlaşılamayabilir. Sözgelimi, elektronik ortamda kurulan mesafeli satış sözleşmesi açısından, mesafeli ürün satımına yönelik hazırlanmış web sayfalarını ele aldığımızda, doktrinde, bu sayfalar üzerindeki ürüne ilişkin yer verilen bilgilerin öneriye davet olarak kabul edilmesi gerektiği görüşü mevcuttur. Bu görüşe göre web sayfası üzerinden satıma konu olacak ürüne ilişkin bilgi sunan kişiler bu bilgileri bağlanma iradesi olmaksızın sunarlar ve karşı tarafı öneride bulunmaya davet ederler.⁶¹ Ancak bu durum, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 6. maddesinin 2. fıkrasında yer alan, *vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamayacağı* hükmüne uygun düşmemektedir. Zira kanun metnine göre, elektronik ortamda, satılık olmadığı belirtilmemiş malın teşhir edilmesi, öneriye davet değil öneri niteliğinde sayılacaktır. Ancak mala ilişkin fiyat gibi esaslı unsurlara dair bilgiler verilmiyorsa, tüketicinin satıcıya yapacağı fiyat teklifini, öneri olarak kabul etmek daha uygun düşecektir.⁶² Doktrinde bu doğrultudaki görüşü savunan yazarlara göre, muhatap olmak amacıyla mal sunumunda bulunan tarafın beyanının bağlayıcı olmadığını bildirmemesi halinde alıcının bulunacağı irade beyanını öneri olarak kabul etmek gerekir. Benzer şekilde, mal satımının stoklara bağlı olduğu satıcı

⁶¹ Turan Şahin, "Elektronik Sözleşmelerin Kuruluşuna İlişkin İrade Beyanları ve Bu Beyanların Geri Alınması," *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, no. 95 (Temmuz - Ağustos 2011): 359.

⁶² Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 277; Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 23.

tarafından bildirilmedikçe, alıcının açığa vurduğu irade beyanı öneri olarak değerlendirilecektir.⁶³

2. Kabul

Kabul; muhatabın öneriyi uygun bulmasıyla öneriyle tutarlı ve öneriye uygun olarak sözleşmeyi kesin olarak meydana getirme yönündeki varması gerekli tek taraflı irade beyanıdır.⁶⁴ Mesafeli bir satım sözleşmesinin kurulmasında, satıcının yaptığı öneriye, tüketicinin fiziksel varlığı bulunmaksızın, uzaktan iletişim araçları aracılığıyla yaptığı beyan, kabul olarak nitelendirilir. Ancak tüketicinin icaba davet niteliğindeki irade beyanına karşı bulunacağı beyan, kabul olarak değil icap olarak nitelendirilecektir. Başka bir deyişle, satıcının bağlanma iradesinin bulunmadığını veya malın stok ikmalleriyle sınırlı olduğunu belirtmesi durumunda, tüketicinin fiyat teklifi üzerine, satıcının bulunacağı olumlu beyanı kabul olarak nitelendirmek gerekir. Benzer şekilde müzakere imkânının sağlanabileceği e-posta, telefon veya anlık mesajlaşma araçları aracılığıyla tüketici ve satıcının dışa vurduğu irade beyanlarının niteliğinin icaba davet mi, icap mı yoksa kabul mü olduğu her bir somut olay bakımından ayrı ayrı değerlendirilmelidir. Satıcı ile tüketici arasında fikir teatisi oluyorsa, örneğin, tüketici satım sözleşmesi konusu olan malın fiyatında indirim talep ediyorsa burada tüketici tarafından yapılmış yeni bir önerinin varlığından söz edilecektir.⁶⁵

⁶³ Alper Uyumaz, "Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfası," *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Özel Sayı (Temmuz 2007): 917; Sağlam, *Elektronik Sözleşmeler*, 119, 120.

⁶⁴ Erdoğan, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 66; Eren, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 254; Ünlütepe, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*, 53.

⁶⁵ Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 277.

3. Hazırlar - Hazır Olmayanlar Arasında Kurulmasına İlişkin İnceleme

Hüküm ve sonuçlarını doğuracağı anın belirlenmesi açısından, bir sözleşmenin kurulduğu anın tespiti önem arz etmektedir. Mesafeli satış sözleşmesinde, tarafların irade beyanlarını hazırlar arasında mı yoksa hazır olmayanlar arasında mı açıkladığı hususunu incelemekte fayda vardır.

İrade beyanlarının, hazırlar arasında dışa vurulmasında tarafların irade beyanlarının arasına layihalar girmez.⁶⁶ Elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet, anlık mesajlaşma uygulamaları gibi uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla kurulan mesafeli sözleşmelerde, tarafların dijital platform üzerinde, telefon aracılığıyla kurulan sözleşmelerde ise telefon bağlantısında, aynı anda hazır olmaları ve müzakere olanaklarının bulunması söz konusu olabilir. Buradaki hazır ifadesinden, tarafların aynı mekânda bulunduğu anlamı anlaşılmaması gerekir. Zira bu durumda mesafeli sözleşmenin meydana gelmesi mümkün olmaz. Burada dikkat edilmesi gereken, irade beyanlarının dışa vurulduğu anda tarafların yani satıcı ve tüketicinin, birbirlerinin beyanlarını öğrenebilecek konumda olmasıdır.⁶⁷ 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu m.4/2'ye göre; "Telefon, bilgisayar gibi iletişim sağlayabilen araçlarla doğrudan iletişim sırasında yapılan öneri, hazır olanlar arasında yapılmış sayılır." Pek tabii, internet üzerinden canlı destek imkânı sunan platformlarda akdedilen mesafeli satış sözleşmesinin hazırlar arasında yapıldığı görülmektedir. Zira bu platformlarda, satıcı ve tüketicinin iradeleri araya kesinti girmeksizin anlık müzakere imkânı sağlanarak dışa vurulmaktadır. Ancak sanal dünyada sohbet imkânı sağlayan uygulamalar aracılığıyla akdedilen

⁶⁶ Sağlam, *Elektronik Sözleşmeler*, 79; Şahin, "Elektronik Sözleşmelerin Kuruluşuna İlişkin İrade Beyanları ve Bu Beyanların Geri Alınması," 334.

⁶⁷ Şahin, "Elektronik Sözleşmelerin Kuruluşuna İlişkin İrade Beyanları ve Bu Beyanların Geri Alınması," 334.

mesafeli sözleşmelerin her zaman hazırlar arasında kurulmuş sözleşme niteliğinde olamayacağını kabulü daha uygun düşmektedir. Zira tarafların sözleşmenin kurulmasına yönelik aşamaların tamamında hazır olacağı temin edilemeyebilir.

Muhatabın; öneriyi, önerinin yapıldığı andan daha sonra öğrenmesi ve sözleşme akdedilmesi halinde ise, hazır olmayanlar arasında sözleşme kurulmuş olacaktır. Hazır olmayanlar arasında kurulacak sözleşmelerde tarafların anlık müzakere olanağı bulunmayıp irade beyanları arasına layihalar girmektedir. Dolayısıyla da, taraflar irade beyanını muhataba gönderdikten sonra beyanının akıbetinden emin olamamaktadır.⁶⁸ Elektronik ileti araçları kullanılarak yazı, ses veya görüntü aktarımı aracılığıyla dijital ortamda açığa vurulan irade beyanlarıyla akdedilen mesafeli sözleşmelerde, beyanlar arasına kesinti girmekte, akıcı bir iletişim bulunmamaktadır. Örneğin, elektronik posta gönderimi yoluyla mesafeli mal satımı ve alımına ilişkin iradelerini beyan eden satıcı ve tüketicinin, irade beyanlarını çevrimiçi bir ortamda eş zamanlı olarak öğrendikleri söylenemez.⁶⁹ Dolayısıyla, bu şekilde akdedilen bir mesafeli satış sözleşmesinin hazır olmayanlar arasında yapıldığının kabulü gerekecektir.

4. Mesafeli Satış Sözleşmesinin Şekli

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48. maddesinde, mesafeli sözleşmelerin şekli açısından bir düzenleme bulunmamaktadır.⁷⁰ Borçlar hukukuna hâkim olan sözleşme serbestisi ilkesi çerçevesinde, kanunun belirli bir geçerlilik şartı öngörmediği sözleşmelerin, uzaktan iletişim

⁶⁸ Sağlam, *Elektronik Sözleşmeler*, 73, 74.

⁶⁹ Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 22.

⁷⁰ Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 278; Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 22.

araçları vasıtasıyla mesafeli sözleşme olarak akdedilmesi halinde de herhangi bir şekil şartına tabi olmayacağı söylenebilir.⁷¹

Kanun koyucu, mesafeli sözleşmeyi kural olarak şekil şartına bağlamamış olmasına rağmen,⁷² Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde, satıcının ön bilgilendirme yükümlülüğünü yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yerine getirmesi gerektiği belirtilmiştir.⁷³ Bu konuya ilişkin değerlendirmeler, çalışmanın bir sonraki kısmında yapılmaktadır.⁷⁴

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, tüketicinin uzaktan iletişim araçlarıyla bilgilendirilmesini, sözleşmenin mesafeli olarak akdedilmesini ve hatta sözleşmenin ifasının duruma göre elektronik ortamda sağlanmasını öngörmektedir. Bu durumda, elektronik sözleşmelerin geçerliliğine ilişkin sorunlar çıkabilecektir. Zira elektronik imzanın arandığı işlemlerde, güvenli elektronik imzanın kullanılması gerekmektedir. Ancak kanunların resmi şekle ve özel bir usule tabi tuttuğu hukuki işlemler ile bazı sözleşmeler güvenli elektronik imza ile gerçekleştirilememektedir.⁷⁵ Pek tabii, bu kapsamda, mesafeli bir taşınmaz satış sözleşmesi akdedilemez.

⁷¹ Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 23.

⁷² Bülter, "Tüketicinin Korunması Hukukunda Mesafeli Sözleşme Kavramı," 21.

⁷³ Erek, "6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı," 525.

⁷⁴ Detaylı bilgi için bkz. aşağıda "III. Bölüm".

⁷⁵ Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 23-25.

III. MESAFELİ SATIŞ SÖZLEŞMELERİNDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI

Mesafeli satış sözleşmelerinde tüketicinin korunması, Kanun, Yönetmelik ve Yönerge kapsamında yer alan hükümler aracılığıyla sağlanmaktadır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yürürlüğe girmesiyle birlikte, 2011/83/EU sayılı ve 25 Ekim 2011 tarihli Tüketici Hakları Yönergesine tam uyum sağlanmış ve tüketicinin korunması açısından önemli adımlar atılmıştır.⁷⁶ Bu çerçevede, ilgili hükümler kapsamında mesafeli satış sözleşmelerinde tüketicinin korunması, iki ana başlık olarak ön bilgilendirme yükümlülüğü ve cayma hakkı bağlamında değerlendirilecektir.

A. Mesafeli Satış Sözleşmesinde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü

Tüketicinin bilgilendirilmesi ve aydınlatılması Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 1. maddesinde⁷⁷ sözleşmenin kurulmasından önce, kurulması sırasında ve sözleşmenin devamında, bir yükümlülük olarak satıcıya yüklenmiştir. Benzer şekilde, Avrupa Birliği Direktifinin 4. maddesinde de bu yükümlülüğün satıcıya yüklendiği görülmektedir.⁷⁸

Uzaktan pazarlama yolu ile kurulan mesafeli satış sözleşmelerinde, tüketicinin korunması, sözleşme görüşmeleri

⁷⁶ Murat Aydoğdu, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz," *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 2 (Aralık 2013): 4.

⁷⁷ "Bu Kanunun amacı, ...tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almaktır..."

⁷⁸ Şebnem Akipek, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Birliği Direktifi ve Türkiye'nin Uyumu," *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*, no. 4 (Aralık 2002): 50.

esnasında tüketicinin en doğru şekilde bilgilendirilmesi ile sağlanır. Zira satıcı ve tüketici fiziki bir ortamda karşı karşıya gelemedikleri için edim ile ilgili bilgiler satıcının vereceği kadarı ile sınırlı kalacaktır. Bu durum ise ön bilgilendirme yükümlülüğünün tüketicinin korunmasında önemli bir rol oynadığını göstermektedir.⁷⁹ Başka bir ifadeyle, mesafeli satış sözleşmesinin tarafları olan satıcı ve tüketici, karşılıklı olarak bir araya gelemeden sözleşme ilişkisi içine girdikleri için tüketicinin özel bir korumaya tabi tutulması gerekmektedir.⁸⁰ Bundan dolayı, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da bu duruma ilişkin ayrıntılı düzenlemeler mevcuttur.

Satıcının ön bilgilendirme yükümlülüğü, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.48/2'de belirtilmiştir. Buna göre, *"Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir."* Ayrıca Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.5' göre, *"Tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, aşağıdaki hususların tamamını içerecek şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorundadır."*

İlgili maddeye göre belirtilmesi gereken ön bilgiler şunlardır:

- a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,*
- b) Satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası,*

⁷⁹ Yeşim Atamer, "TKHK m. 9/A ve Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'in AB Mevzuatı Uyumuna İlişkin Görüş ve Değişiklik Önerileri," *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*, no. 1 (Haziran 2005): 278.

⁸⁰ Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 25.

c) Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkan veren, satıcı veya sağlayıcının açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi,

ç) Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini ilemesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,

d) Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi,

e) Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet,

f) Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri,

g) Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler,

ğ) Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri,

h) 15 inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi,

ı) Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar,

i) Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri,

j) Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,

k) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi.”

Tüketicinin korunması bakımından özellikle dikkat edilmesi gereken hususlar, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin m. 5/1 g, ğ, h bentlerinde ön bilgilendirme yükümlülüğü olarak cayma hakkı ile ilişkili düzenlenmiştir. Bu kapsamda da, “cayma hakkının kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler, cayma bildirimini yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri ile tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine” ilişkin bilgilerin yer alması beklenmektedir.

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.3/5 kapsamında da satıcı birinci fıkranın d bendinde yer alan bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmezse, bu bentte belirtilen ek masrafları ödemesi konusunda tüketiciyi zorlayamaz. Satıcının bilgilendirme hususundaki yükümlülüğünü yerine getirmemesinin yaptırımını, d bendinde belirtilen masraflara kendisinin katlanması şeklinde karşısına çıkacaktır. Ayrıca, mesafeli satış sözleşmesi kurulurken ön bilgilendirme yapıp yapılmadığına ilişkin bir ihtilaf çıkması halinde, buna dair ispat yükü satıcıya ait olacaktır.⁸¹

⁸¹ Avcı Braun, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler," 34.

1. Mesafeli Satış Sözleşmesinde Ön Bilgilendirme Yöntemi

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.6'ya göre; *"Tüketici, 5 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır."* Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.4/1-c'ye göre ise kalıcı veri saklayıcısı, *"tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı"* ifade eder.

Yönergeye göre, satıcının tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmesi gerekir. Ayrıca eski yönetmelikten farklı olarak bilginin tüketici açısından kolay okunabilmesini sağlamak adına bilgilendirme metninin en az on iki punto olarak düzenlenmesi gerektiği belirtilmiştir.⁸² Örneğin, ön bilgilendirme formunun tüketiciye yollanması, bunun okunmasını sağlayacak programların ücretsiz olarak tüketiciye sunulması hallerinde, satıcının bu yükümlülüğü gerçekleştirdiği söylenebilir.⁸³

Mesafeli satış sözleşmesinde tüketici, satıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla bilgilendirilmelidir. Zira bilgilerin, tüketicinin erişebileceği bir platformda bulunması

⁸² Avcı Braun, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler," 35.

⁸³ Bozbel, "Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler - 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma," 796.

gerekmektedir. Gerekli bilgilerin, yazılı bir şekilde tüketiciye ulaştırılması amaçlanmaktadır. Bu amaç, kalıcı veri saklayıcısının tanımından da anlaşılmaktadır.⁸⁴

Günlük hayatta sıklıkla ön bilgilendirme formu okunmadan, bu formun okunduğuna ilişkin kutucuk tüketiciler tarafından işaretlenmektedir. Bilinçsiz bir şekilde beyanda bulunan veya kendisine başka bir imkan bırakılmadığı için kutucuğu işaretlemek mecburiyetinde bırakılan tüketiciyi korumak adına, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.5/1'de yer alan bazı bilgilerin sipariş tamamlanmadan hemen önce tekrar tüketiciye gösterilmesi sağlanmakta ve tüketici bir kez daha düşünmeye sevk edilmektedir.⁸⁵

2. Ön Bilgilerin Teyidi

Tüketicinin m.5 kapsamında bilgilendirilmesi yeterli değildir. Tüketicinin ön bilgileri anladığı ve algıladığına dair beyanda bulunması gerekmektedir. Bu beyanın yazılı ya da elektronik ortamda teyit edilmesi gerekir. Zira teyit sağlanmadıysa sözleşme kurulmamış sayılır.⁸⁶ Başka bir deyişle, satıcı ile tüketicinin yapmayı planladıkları sözleşme yok hükmündedir.⁸⁷ Örneğin, teyit, web sitesi üzerinden satım

⁸⁴ Avcı Braun, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler," 35.

⁸⁵ Avcı Braun, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler," 35.

⁸⁶ Çakırca, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler," 123; İslamoğlu, "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı," 120.

⁸⁷ Dönmez, "2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku'na Yansımaları," 367; Erek, "6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı," 527.

yapılması durumunda “okudum, teyit ediyorum.” ibaresini içeren bir kutucuğun doldurulması şeklinde olabilir.

Tüketiciye teyit etme olanağının sağlanmadığı hallerde, sözleşmenin yok hükmünde sayılması, esasında korunması elzem olan tüketici açısından menfi sonuçlar doğurabilir. Zira satıcı sözleşmeyle bağlı kalmak istemediği takdirde bir ihmale kötü niyetli olarak sebebiyet verebilecektir. Bu da tüketicinin bağlı olmak istediği ve kurulması planlanan sözleşmenin kurulmamasına yol açacaktır.⁸⁸

Bu konuyla ilgili olarak, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin kararına⁸⁹ konu olan dava, kredi kartı bilgilerinin satıcı firmaya ait internet sitesine iletilmesi suretiyle gerçekleştirilen siparişe dayalı mesafeli satış sözleşmesinden doğan alacağın tahsili istemine ilişkindir. Satıcının; alıcının kredi kartı sahibi olup olmadığını tespit ve teyit etmek ve alışverişe konu ürünlerin ilgisine teslimini ispat yükümlülüğü bulunduğu için satıcının meydana gelen zarardan sorumlu tutulacağına karar verilmiştir.⁹⁰

3. Ön Bilgilendirme Yükümlülüğüne Aykırılığın Yaptırımı

⁸⁸ Uzun Kazmacı, “İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması,” 2805.

⁸⁹ Yar. 13. HD E. 2013/28972, K. 2014/6563, 10.3.2014. <https://www.kararara.com/forum/viewtopic.php?t=20228>.

⁹⁰ “Uyuşmazlık, meydana gelen zarardan satıcının sorumlu olup olmadığı noktasında toplanmaktadır. Davacının yasal düzenlemeler kapsamında üzerine düşen yasal yükümlülüklerini yerine getirmemesi nedeniyle meydana gelen zararın tamamından sorumlu olduğunun kabulü gerekir. Hal böyle olunca mahkemece davacının tüm zarardan sorumlu olduğu gözetilerek davanın reddine karar verilmesi gerekirken yazılı şekilde hüküm tesisi usul ve yasaya aykırı olup, bozmayı gerektirir.” (Yar. 13. HD E. 2013/28972, K. 2014/6563, 10.3.2014).

Ön bilgilendirmenin mahiyeti gereği, kanun koyucu, ön bilgilendirme yükümlülüğüne aykırılığa bazı yaptırımlar bağlamıştır. Zira tüketici ve satıcı karşı karşıya gelmeden ve dolayısıyla tüketici sözleşme konusu malı fiziki bir ortamda görmeden, taraflar arasında sözleşme kurulmaktadır. Bu durum ise, tüketicinin korunmasına önem gösterilmesini gerektirmektedir.⁹¹ Bu kapsamda, ön bilgilendirme yükümlülüğüne aykırılığa bağlanan yaptırım özellikle cayma hakkının kullanılmasında ortaya çıkar. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 10. maddesi kapsamında, satıcı, tüketiciyi cayma hakkı açısından bilgilendirmezse, cayma hakkının kullanılma süresinin bir yıl uzaması söz konusu olacaktır.⁹²

Buna ek olarak, tüketicinin, sözleşme öncesi bilgi verme yükümlüğünü dürüstlük kuralı çerçevesinde gereği gibi yerine getirmeyen satıcıdan, *culpa in contrahendo* sorumluluğuna dayanarak, menfi zararının tazmin edilmesini talep edebileceği de öngörülmektedir.⁹³

B. Cayma Hakkı

1. Genel Olarak

Tüketicinin uzaktan iletişim araçları ile mesafeli sözleşmeleri akdetmesi, sözleşme konusu mal veya hizmetin niteliği ve kalitesi bakımından birtakım riskler barındırır. Zira tüketici uzaktan akdetmek durumunda kaldığı mesafeli sözleşmede, sözleşme konusu şeyi kontrol edemez ve satıcı

⁹¹ Gezder, "Mesafeli Sözleşmeler," 338.

⁹² Erek, "6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı," 520.

⁹³ Erten, *Türk ve Alman Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler (Avrupa Topluluğu Mesafeli Sözleşmeler Direktifi ile Karşılaştırmalı Olarak)*, 282.

tarafından aldatılmaya açık bir konumdadır.⁹⁴ Mesafeli satış sözleşmesinin tüketici yönünden barındırdığı önemli sakıncalar ve riskler dolayısıyla, kanun koyucu tarafından tüketiciye cayma hakkı tanınmıştır.⁹⁵ Taraflardan biri sözleşmeden dönmek istediğinde, sözleşmeden dönmek isteyen taraf dönme cezası olarak belirlenen uygun bir miktarı ödemek suretiyle bu isteğini gerçekleştirir. Ancak, tüketiciye tanınan cayma hakkı sonucunda, tüketici, sözleşmeden dönmek isterse herhangi bir bedel ödemek zorunda kalmayacaktır. Bu durum, tüketiciye herhangi bir sebep göstermeksizin ve aynı zamanda cezai şart olarak bir bedel de ödemediği sözleşmeden cayma imkânı tanır.⁹⁶ Esasında, tüketiciye bu hakkın tanınmasının sebebi, tüketicinin mesafeli satış sözleşmesi kurulduğu anda satım konusu şeyi görme imkânının bulunmamasıdır.⁹⁷ Bu hakkın tüketiciye verilmiş bir güvence niteliğinde olduğu da söylenebilir.⁹⁸ Cayma hakkının önemine binaen bu hakka ilişkin düzenlemeler hem Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da, hem de Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde yer almaktadır.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun m.48/4'e göre; *"Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma*

⁹⁴ Savaş Bozbel ve Murat Atalı, "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanılması ve Ortaya Çıkan Sorunlar," *Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 1-2 (2005): 452.

⁹⁵ Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 42.

⁹⁶ Akipek, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Birliği Direktifi ve Türkiye'nin Uyumunu," 52; Ece Baş Süznel, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü," *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 2 (Temmuz 2018): 346.

⁹⁷ Nafiye Yücedağ Göztepe, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı," *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, no. 27 (Temmuz 2016): 669.

⁹⁸ Abdülkerim Yıldırım, *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, 274.

hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlükârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.”

Tüketicinin korunması bakımından, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin m. 5/1 g, ğ, h bentlerinde cayma hakkına ilişkin hususlar ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında düzenlenmiştir. Sözgelimi, Yönetmelik m.5/1-h kapsamında tüketicinin hangi hallerde cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgilerin yer alması gerekmektedir. Örneğin, son kullanma tarihi kısa olan bir mal ile ilgili olarak, Yönetmelik m.15/1-c kapsamında cayma hakkının kullanılamayacağı hususunda, tüketici bilgilendirilmelidir. Benzer şekilde, iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayan malların teslimine ilişkin mesafeli satış sözleşmeleri bakımından Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.15/1-ç kapsamında cayma hakkından faydalanamayacağı hususunda tüketici, satıcı tarafından bilgilendirilmelidir.⁹⁹

2. Cayma Hakkının Kullanımı

Mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da belirtilen 7 günlük cayma süresi, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un yürürlüğe girmesiyle 14 güne çıkarılmıştır.¹⁰⁰ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 9/1'e göre,

⁹⁹ Yücedağ Göztepe, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı," 670, 671.

¹⁰⁰ "Mesafeli Satış Sözleşmelerinde Cayma Hakkı Süresinin 7 Günden 14 Güne Çıkarıldığını Biliyor Muydunuz?" *Gümrük ve Ticaret Dergisi*, no. 5, (Ocak

“Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.” Yönetmeliğin 11. maddesine göre, “Tüketicinin cayma hakkını kullandığına dair bildirim kural olarak 14 gün içinde, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcıya yöneltmesi gerekir.” Tüketici cayma hakkını kullanırken Yönetmeliğin ekinde yer alan örnek cayma formunu kullanabilir. Ancak, tüketici, form kullanmadan cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Hatta satıcı, tüketicinin bu formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. Sesli iletişim yoluyla yapılan satışlarda, satıcı veya sağlayıcı, Yönetmeliğin ekinde yer alan örnek cayma formunu en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar tüketiciye göndermek zorundadır. Tüketici bu tür satışlarda da cayma hakkını kullanmak için bu formu kullanabileceği gibi, ikinci fıkradaki yöntemleri de kullanabilir. Ancak, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.11 kapsamında cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

Yargıtay Hukuk Genel Kurulu kararına¹⁰¹ konu olan ve devre tatil sözleşmesinin feshi ve ödemelerin iadesine ilişkin görülen davada, tüketici cayma beyanında bulunmak suretiyle cayma hakkını kullandığını bildirerek sözleşmenin iptali ile ... satış bedeli ile ... aidat bedelinin yasal faizi ile tahsiline karar verilmesini talep etmiştir. Ancak cayma hakkının, davanın görüldüğü tarihte yürürlükte olan kanun kapsamında süresinde kullanılmadığından bahisle davanın reddine karar verilmiştir.¹⁰²

2015): 164, Erişim Tarihi: Nisan 13, 2021,
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1020216>.

¹⁰¹ Yar. HGK. E. 2017/637, K. 2017/757, 19.04.2017.
<https://www.kararara.com/forum/viewtopic.php?f=193&t=404217>.

¹⁰² “Yargıtay Hukuk Genel Kurulu kararına konu olan dava, devre tatil sözleşmesinin feshi ve ödemelerin iadesine ilişkindir. Uyuşmazlık, taraflar arasında yapılan sözleşme uyarınca tüketicinin cayma hakkını süresinde kullanıp kullanmadığı,

Kararda, münferit bir tüketici sözleşmesi olarak nitelendirilen devre tatil¹⁰³ satışı mesafeli sözleşme kapsamında gerçekleştirilmiş olmakla birlikte, cayma hakkının süresinde kullanılmadığı görülmektedir.

Tüketici, cayma hakkını kullanırken sebep gösterme zorunluluğuna sahip değildir. Dolayısıyla, tüketicinin, sözleşme konusu malı daha düşük fiyata satan başka bir satıcıdan almak istemesi sebebiyle cayma hakkını kullanması mümkündür. Bu durumda, tüketicinin dürüstlük kuralına aykırı davrandığından bahsedilemeyecektir.¹⁰⁴

3. Cayma Hâlinde Tarafların Yükümlülükleri

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde cayma hakkının kullanılması durumunda taraflara yükümlülükler getirilmiştir.

burada varılacak sonuca göre davanın reddedilmesinin doğru olup olmadığı noktasındadır. Satıcının davacıya cayma bildirim belgesini verdiği dosyadaki belgelerden anlaşılmaktadır. Olayda davacının tatil hakkını kullanmamış olduğu açık ise de davacının sözleşmenin imzalandığı 10.02.2009 tarihinden yaklaşık 3 yıl sonra 12.03.2012 tarihinde dava açarak cayma hakkını kullandığını belirtmesi karşısında bir hakkın kötüye kullanılması söz konusudur. Davalı şirket bu süre içerisinde hizmeti ifaya hazır olduğu halde davacı tüketici bu hakkını kullanmama yolunu seçmiştir. Bu nedenledir ki davacı tarafından sözleşmenin benimsendiği ve cayma hakkını süresinde kullanmadığı kabul edilmelidir." (Yar. HGK. E. 2017/637, K. 2017/757, 19.04.2017)

¹⁰³ Hasan Seçkin Ozanoğlu, "Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkına Kanun'un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı)," *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no.1 (Şubat, 2001): 67.

¹⁰⁴ Yücedağ Göztepe, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı," 671.

a. Satıcı veya Sağlayıcının Yükümlülükleri ve Eksik Bilgilendirmenin Yaptırımı

Tüketiciye mal sağlayan satıcının, mesafeli satış sözleşmesi kapsamında edimini en geç otuz gün içerisinde yerine getirmesi zorunludur. Aksi takdirde tüketiciye akdi feshetme imkânı tanınmıştır.¹⁰⁵

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.12'ye göre, "*Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirim kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketiciye teslim masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmeyle yükümlüdür.*" Bu fıkrada belirtilen iadenin kapsamına, şeyin bedeli ve şeyin tüketiciye ulaştırılması için yapılan giderler ile tüketiciyi borç altına sokan tüm belgeler girer.¹⁰⁶ Satıcı veya sağlayıcı, belirtilen tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirilmeden tek seferde yapmak zorundadır.

Cayma hakkının kullanımıyla ilgili olarak, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin verilmiş bilgiler dikkate alındığında, satıcının iade için belirttiği taşıyıcı aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketici, iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Satıcının ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcıyı belirtmediği durumda ise, tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez. İade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu yerde şubesinin olmaması durumunda satıcının, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden

¹⁰⁵ Kürşat Kaplan, "Yeni Dönemde Mesafeli ve Taksitli Satış Sözleşmelerinin Nitelikli Özellikleri ve Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar," *İstanbul Barosu Dergisi*, no. 3 (Mayıs 2015): 232.

¹⁰⁶ İslamoğlu, "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı," 122, 123.

alınmasını sağlamakla yükümlü olacağı da zikredilen madde kapsamında belirtilmiştir.

Cayma hakkının kullanılabilmesi için tüketicinin cayma hakkının kullanımı hakkında bilgilendirilmesi önem arz etmektedir. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin kararına konu olan bir davada, taraflar arasında mesafeli olarak kurulan devre tatil satışına ilişkin sözleşme sonucunda davacı tüketici usulüne uygun cayma bildirim belgesi verilmediğini belirtmekte ancak dosyadaki belgelerden davalı satıcının sözleşme yapılırken verdiği cayma bildirim belgesini ibraz ettiği görülmekte olup, satıcının yükümlülüğünü yerine getirdiğinden bahisle cayma süresinin devre tatilin kullanılacağı dönemden itibaren başlayacağını kabulü gerekeceği belirtilmiştir.¹⁰⁷

Yönetmeliğin 10. maddesine göre, satıcının, tüketiciyi cayma hakkı açısından bilgilendirmemesi halinde, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı olmamaktadır. Ancak bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. *“Cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmenin bir yıllık süre içinde yapılması halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, bu bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlar.”*

Konuyla ilgili olarak, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin kararına konu olan ve sözleşmenin iptali ile peşinatın iadesi istemine ilişkin olan bir davada uyuşmazlık davacının akdedilen mesafeli sözleşme kapsamında cayma hakkını on dört günlük sürenin ardından kullanıp kullanamayacağına ilişkin olup, kişinin sözleşme konusu sunulan maldan yararlanamaması ve satıcının yükümlülüklerini yerine getirmemesi dolayısıyla cayma hakkını kullanmakta on dört günlük süreye bağlı

¹⁰⁷ Yar. 13. HD E. 2004/5531, K. 2004/14707, 18.10.2004, <https://www.kararara.com/yargitay/yhdk7/yrgtyk16888.htm>.

olmadığından bahisle davanın kabulü gerekeceği belirtilmiştir.¹⁰⁸

b. Tüketicinin Yükümlülükleri

Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m.13'e göre, "*Satıcı veya sağlayıcı malı kendisinin geri alacağına dair bir teklifte bulunmadıkça, tüketici cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini yönelttiği tarihten itibaren on gün içinde malı satıcı veya sağlayıcıya ya da yetkilendirmiş olduğu kişiye geri göndermek zorundadır.*" Tüketici, hem cayma hakkına ilişkin süre hem de on dört günlük süre boyunca malı özenle koruma ve saklama yükümlülüğü altındadır. Bu süreler boyunca, tüketiciden beklenen koruma, en çok kendi malına göstereceği koruma oranında olmalıdır.¹⁰⁹ Tüketicinin malı hor kullanması hali, tüketicinin cayma hakkını kullanmaktan vazgeçtiği şeklinde yorumlanabilir. Ancak, tüketici cayma süresi içinde malı teknik özellikleri ve kullanım talimatına göre, özenli bir şekilde kullanmış ise oluşan eksikliklerden veya bozulmalardan sorumlu tutulamayacaktır.¹¹⁰ Bu durum Yönetmeliğin 13. maddesinde, "*tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.*" ifadesi ile belirtilmiştir. Ayrıca, dürüstlük kuralları çerçevesindeki olağan kullanım sırasında meydana gelen eksiklik veya bozulmalardan dolayı tüketiciden herhangi bir tazminat talep edilemez. Tazminat talebi, ancak tüketicinin

¹⁰⁸ Yar. 13. HD E. 2015/24055, K. 2017/12619, 18.12.2017, <http://kazanci.com.tr/gunluk/13hd-2015-24055.htm>

¹⁰⁹ Yıldırım, *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, 277.

¹¹⁰ İslamoğlu, "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı," 123.

kusuru ile meydana getirdiği zararlar bakımından söz konusu olabilir.¹¹¹

Bunlara ek olarak, taraflar arasında yapılan mesafeli satış sözleşmesinde, cayma halinde malın satıcı tarafından alınacağına ilişkin hüküm bulunmaktaysa, tüketicinin iade yükümlülüğü bulunmamaktadır.¹¹²

4. Cayma Hakkının Kullanılmayacağı Sözleşme Tipleri

Bazı mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesine olanak sağlanması tüketicinin gereğinden fazla korunmasına yol açarak adil olmayan bir ortamın oluşmasına sebebiyet verebilmektedir.¹¹³ Bunu önlemek adına kanun koyucu Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48. maddesinin altıncı fıkrasında yaptığı *"Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir."* düzenlemesi ile cayma hakkı bakımından kapsam dışı sözleşmelerin Yönetmelik ile tespit edileceğini belirtmiştir.

Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketicinin cayma hakkını kullanamayacağı sözleşme tipleri, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesinde belirtilmiştir. Buna göre, cayma hakkının kullanılmayacağı sözleşme tipleri şunlardır:

¹¹¹ Avcı Braun, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler," 38.

¹¹² İslamoğlu, "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı," 123; Süzel, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü," 345.

¹¹³ Tutar, "Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler ve Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı," 120.

“a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağılı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

b) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.

c) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.

ç) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.

d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.

e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.

f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.

g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-içecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler.

ğ) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayri maddi mallara ilişkin sözleşmeler.

h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.”

DEęERLENDİRME VE SONUÇ

Teknolojik gelişmelerin hızlanması ile birlikte, uzaktan iletişim araçları kullanılarak sözleşme akdetme imkanı ortaya çıkmaktadır. Satıcılara, geniş kitlelere ulaşma imkanının sağlanması ile birlikte satış işlemleri, satıcı ile tüketicinin aynı fiziksel ortamda bir araya gelmesine gerek kalmaksızın uzaktan iletişim araçları ile gerçekleştirilmektedir. Bu noktada karşımıza uzaktan iletişim araçları aracılığıyla akdedilen ve konusunu mal satışının oluşturduğu mesafeli satış sözleşmeleri çıkmaktadır. Mesafeli satış sözleşmeleri, temel olarak Türk Borçlar Kanunu kapsamındaki klâsik satış sözleşmelerinin özelliklerini göstermektedir. Bu sözleşmeler, satıcı ve tüketicinin fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin, uzaktan iletişim araçları ile organize bir sürüm sistemi dâhilinde kurulması dolayısıyla klâsik satış sözleşmelerinden farklılaşmaktadır. Sözleşmenin kurulduğu ortam ve sözleşmeyi kurmayı sağlayan araçların niteliği, sözleşmenin kuruluşuna ilişkin beyanlar ile sözleşmenin hazırlar arasında mı yoksa hazır olmayanlar arasında mı kurulacağı açısından da farklılıklar yaratmaktadır. Ayrıca, sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere, uzaktan iletişim araçlarının kullanılmasının aranması, mesafeli sözleşmelerin kapsamını daraltarak, tüketicinin bazı haklarını kullanmasını engellemek suretiyle menfi sonuçlar doğurabilecektir.

Uzaktan iletişim araçları aracılığı ile akdedilen mesafeli satış sözleşmelerinin, satıcı ve tüketici bakımından getirdiği avantajların yanında, tüketici bakımından birtakım dezavantajlar da söz konusu olabilmektedir. Tüketicinin satıcıyla fiziki anlamda karşı karşıya gelememesi ve satım konusu malı fiziki ortamda görememesi, tüketici açısından ayrı bir koruma sağlanmasını gerektiren bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Zira tüketici, mala ilişkin bilgileri olağan koşullardan farklı bir platformda öğrenmekte ve bazen bilgilere yeterli oranda erişememektedir. Bu konuda, zayıf konumdaki tüketicinin korunabilmesi için çıkarılan 97/7 sayılı Mal Satışlarına İlişkin Avrupa Birliği Yönergesinin ülkemizdeki

yansıması, tüketici hukuku alanında olmuştur. Tüketicinin zarara uğratılmaması için, hem 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında, hem de Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği çerçevesinde, satıcıya ön bilgilendirmede bulunma yükümlülüğü yüklenirken; tüketiciye de cayma hakkı tanınmıştır. Ön bilgilendirmede bulunma yükümlülüğüne ilişkin hususlar, sözleşmenin kurulmasından önce devreye girerek, tüketicinin daha uygun koşullarda iradesini açıklamasına hizmet etmektedir. Ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında tüketici, sözleşmeye taraf olmadan mesafeli satış dolayısıyla edineceği mal hakkında bilgi sahip olabilmektedir. Cayma hakkı ile birlikte ise, kanun koyucu; tüketiciye, teslim aldığı ürünün beklediği gibi çıkmaması halinde herhangi bir gerekçe göstermesine gerek kalmaksızın veya cezai şart ödemeksizin başvurabileceği bir yöntem sağlamıştır. Bu hakka ilişkin istisnalar mevcut olmakla birlikte, bu istisnaların varlığının, tüketicinin hak kaybına uğramasına sebep olmadığı kanaatindeyim. Zira istisna kapsamındaki sözleşmelerin mahiyeti, esasında hem satıcıyı hem de diğer tüketicileri de korumak adına bunu gerektirmektedir.

Uzaktan iletişim araçlarının kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber önem kazanan mesafeli satış sözleşmelerinde, satıcıya atfedilen ön bilgilendirme yükümlülüğü ile tüketiciye tanınan cayma hakkının, tüketicinin korunması bakımından isabetli olduğu görülmektedir. Ayrıca, cayma hakkının kullanımı bakımından, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde, önceki düzenlemeden daha uzun bir süre öngörülmüş olmasının tüketicinin lehine olduğu sonucu çıkarılmaktadır.

Hakem Değerlendirmesi: Çift kör hakem.

Finansal Destek: Yazar bu çalışma için finansal destek aldığını belirtmemiştir.

Çıkar Çatışması: Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Etik Kurul Onayı: Yazar, etik kurul onayının gerekmediğini belirtmiştir.

Peer Review: Double peer-reviewed.

Financial Support: The author has not declared whether this work has received any financial support.

Conflict of Interest: The author has no conflict of interest to declare.

Ethics Committee Approval: The author stated that ethics committee approval is not required.

KAYNAKÇA

- "Mesafeli Satış Sözleşmelerinde Cayma Hakkı Süresinin 7 Günden 14 Güne Çıkarıldığını Biliyor Muydunuz?," *Gümrük ve Ticaret Dergisi*, (2015): 164-167, Erişim Tarihi: Nisan 13, 2021, <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1020216>.
- Akıntürk, Turgut. *Satım Akdinde Hasarın İntikali*. Ankara: Sevinç Matbaası, 1966.
- Akipek, Şebnem. "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Birliği Direktifi ve Türkiye'nin Uyumu." *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*, no. 4 (2002): 45-56, Erişim Tarihi: Mayıs 26, 2020, <https://www.jurix.com.tr/article/5975>.
- Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu. "4077 - 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Karşılaştırılması." 2014. Erişim Tarihi: Mayıs 17, 2020, <http://www.ankarabarosusu.org.tr/Siteler/2012yayin/2011sonrasikitap/tuketici-kitap-web.pdf>.
- Antalya, O. Gökhan. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt V/1-1*. Ankara: Seçkin, 2019.
- Atamer, Yeşim. "TKHK m. 9/A ve Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik'in AB Mevzuatı Uyumuna İlişkin Görüş ve Değişiklik Önerileri." *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*, no. 1 (2005): 177-199, Erişim Tarihi: Haziran 12, 2020, <https://jurix.com.tr/article/5984>.
- Avcı Braun, Cihan. "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler." *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 2 (2016): 17-45, Erişim Tarihi: Mayıs 11, 2020, <https://www.jurix.com.tr/article/19904>.
- Ayan, Mehmet. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. Ankara: Seçkin, 2016.

- Aydoğdu, Murat. "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz." *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 2 (2013): 1-62, Erişim Tarihi: Haziran 10, 2020, <https://hukuk.deu.edu.tr/dosyalar/dergiler/dergimiz-15-2/murataydogdu.pdf>.
- Aydos, Oğuz Sadık. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. Ankara: Seçkin, 2019.
- Baş Süznel, Ece, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü." *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 2 (2018): 339-369. Erişim Tarihi: Mayıs 25, 2020. <http://dosya.gsu.edu.tr/Sayfalar/2019/1/gsuahfd-2018-2-444.pdf#page=351>.
- Bozbel, Savaş ve Murat Atalı. "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanılması ve Ortaya Çıkan Sorunlar." *Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 1-2 (2005): 451-474, Erişim Tarihi: Haziran 11, 2020. https://hukukdergi.ebyu.edu.tr/wp-content/uploads/2015/10/2005_IX_17.pdf.
- Bozbel, Savaş. "Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler - 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma." *AÜEHFD*, no. 3-4 (2013): 783-804. Erişim Tarihi: Mayıs 24, 2020, https://hukukdergi.ebyu.edu.tr/wp-content/uploads/2015/10/2003_VII_2_27.pdf.
- Bülter, Ahmet. "Tüketicinin Korunması Hukukunda Mesafeli Sözleşme Kavramı." *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, no. 13 (2003): 1-13, Erişim Tarihi: Nisan 14, 2021, <https://docplayer.biz.tr/1126941-Tuketiciinin-korunmasi-hukukunda-mesafeli-sozlesme-kavrami.html>.
- Bütün Yılmaz, Derya G.. "Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı", *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 2 (2020): 325

- 368, Erişim Tarihi, Haziran 26, 2021, <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1473790>.
- Büyükay, Yusuf. "İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması." *Hukuk, Ekonomi ve Siyasal Bilimler Aylık İnternet Dergisi*, no. 24 (2004): 1-22, Erişim Tarihi: Mayıs 21, 2020, <http://www.e-akademi.org/makaleler/ybuyukay-7.htm>.
- Çakırca, Seda İrem. "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler." *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi*, no. 1 (2018): 99-147, Erişim Tarihi: Mayıs 10, 2020, <https://www.jurix.com.tr/article/18837>.
- Demir, Mehmet. "Mesafeli Sözleşmelerle İlgili AB Yönergesine Göre Tüketicinin Geri Alma Hakkı." *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no.2 (2003): 1-30, Erişim Tarihi: Haziran 27, 2021, <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/789855>.
- Demir, Mehmet. *Mesafeli Sözleşmelerin İnternet Üzerinden Kurulması*. Ankara: Turhan Kitabevi, 2004.
- Directive 97/7/CE du Parlement Européen et du Conseil, Erişim Tarihi: Nisan 15, 2021, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:31997L0007&from=DE>.
- Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council, Erişim Tarihi: Nisan 15, 2021, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31997L0007&from=DE>.
- Dönmez, Zeynep. "2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku'na Yansımaları." *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 1 (2016): 351-379, Erişim Tarihi: Mayıs 25, 2020. <http://static.dergipark.org.tr/article-download/5b59/df22/c54a/5a72c94b81bfb.pdf?>
- Erdoğan, İhsan. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. Ankara: Gazi Kitabevi, 2019.

- Erek, Gülce. "6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı." *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 1 (2019): 517-536, Erişim Tarihi: Mayıs 21, 2020, <http://dosya.gsu.edu.tr/Sayfalar/2019/7/gsuufhd-2019-01-279.pdf#page=529>.
- Eren, Fikret. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. Ankara: Yetkin, 2015.
- Eren, Fikret. *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*. Ankara: Yetkin, 2017.
- Erten, Alev. *Türk ve Alman Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler (Avrupa Topluluğu Mesafeli Sözleşmeler Direktifi ile Karşılaştırmalı Olarak)*. Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü, 2009.
- Gezder, Ümit, "Mesafeli Sözleşmeler." *Yeni Tüketici Kanunu Konferansı*, no. 1 (2015): 327-342, Erişim Tarihi: Mayıs 18, 2020, <https://www.lexpera.com.tr/kitaplar/mesafeli-sozlesmeler-1-9786051522500/1>.
- İslamoğlu, Gülşah. "Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı." *Terazi Hukuk Dergisi*, no. 145 (2018): 115-124. Erişim Tarihi: Mayıs 11, 2020, <https://jurix.com.tr/article/16332>.
- Kaplan, Kürşat. "Yeni Dönemde Mesafeli ve Taksitli Satış Sözleşmelerinin Nitelikli Özellikleri ve Dikkat Edilmesi Gereken Hususlar." *İstanbul Barosu Dergisi*, (2015): 227-238, Erişim Tarihi: Haziran 11, 2020, <https://www.jurix.com.tr/article/16274>.
- Kuğuoğlu, Dilşad ve Nilhan Kalkan. "Mesafeli Sözleşmeler." *İstanbul Barosu Dergisi*, no. 4 (2016): 269-290. Erişim Tarihi: Mayıs 12, 2020, <https://www.jurix.com.tr/article/16149>.
- Nomer, Haluk Nami ve Baki İlkay Engin. *Türk Borçlar Kanunu Şerhi Özel Borç İlişkileri*. Ankara: Seçkin, 2017.
- Ozanoğlu, Hasan Seçkin. "Tüketici Sözleşmeleri Kavramı (Tüketicinin Korunması Hakkına Kanun'un Maddi Anlamda Uygulanma Alanı)." *Ankara Üniversitesi Hukuk*

Fakültesi Dergisi, no.1 (2001): 55-90, Erişim Tarihi: Haziran 27, 2021, <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/629327>.

Remzi, Mehmet ve Sezer Aydın. *Borçlar Hukuku Özel Hükümler*. Ankara: Adalet, 2019.

Ruhi, Ahmet Cemal. *Sözleşmeler Hukuku*. Ankara: Seçkin, 2013.

Sağlam, İpek. *Elektronik Sözleşmeler*. İstanbul: Legal, 2007.

Şahin, Turan, "Elektronik Sözleşmelerin Kuruluşuna İlişkin İrade Beyanları ve Bu Beyanların Geri Alınması." *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, no. 95 (2011): 331-376, Erişim Tarihi: Mayıs 5, 2020, <http://tbbdergisi.barobirlik.org.tr/m2011-95-728>.

Topaloğlu, Mustafa. "Mesafeli Sözleşmeler." *Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, no. 3 (2016): 13-50. Erişim Tarihi: Mayıs 10, 2020, <https://www.jurix.com.tr/article/5025>.

Turan, Gamze. "Elektronik Sözleşmeler ve Elektronik Sözleşmelere Uygulanacak Hukukun Tespiti." *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, no. 77 (2008): 87-119, Erişim Tarihi: Mayıs 6, 2020, <http://tbbdergisi.barobirlik.org.tr/m2008-77-433>.

Tutar, Elce. "Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler ve Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı." *Terazi Hukuk Dergisi*, no. 139 (2018): 115-122, Erişim Tarihi: Mayıs 14, 2020, <https://jurix.com.tr/article/12049>.

Uyumaz, Alper. "Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfası." *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Özel Sayı (2007): 907-930, Erişim Tarihi: Mayıs 6, 2020, <https://hukuk.deu.edu.tr/dosyalar/dergiler/dergimiz9ozel/uyumaz.pdf>.

Uzun Kazmacı, Özge, "İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması." *Marmara*

Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi
Cevdet Yavuz'a Armağan, no. 3 (2016): 2791-2818, Erişim
Tarihi: Nisan 6, 2020,
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/373445>.

Ünlütepe, Mustafa. *Borçlar Hukuku Genel Hükümler*. Ankara: Seçkin, 2021.

Yavuz, Cevdet. *Borçlar Hukuku Dersleri (Özel Hükümler)*. Beta: İstanbul, 2019.

Yıldırım, Abdulkerim. "Mesafe Satımı" ile "Mesafeli Satım" Kavramları Üzerine Karşılaştırmalı Bir İnceleme." *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, (2005): 127-152, Erişim Tarihi Mayıs 16, 2020, http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/9_6.pdf.

Yıldırım, Abdulkerim. *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*. Ankara: Seçkin, 2009.

Yılmaz, Oğuz Gökhan. "Tüketici Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler." *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, no. 4 (2013): 1011-1034, Erişim Tarihi: Mayıs 10, 2020, <https://docplayer.biz.tr/17336926-Tuketici-hukukunda-mesafeli-sozlesmeler-distance-contracts-on-consumer-law-oguz-gokhan-yilmaz.html>.

Yücedağ Göztepe, Nafiye. "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı." *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*, no. 27 (2016): 667-690, Erişim Tarihi: Mayıs 27, 2020, <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/982043>.

YARGI KARARLARI

T.C. Yargıtay 11. Hukuk Dairesi, Esas No: 2016/90, Karar No: 2016/6987, 18.03.2015 tarihli kararı. Erişim Tarihi: Haziran 12, 2020. Karar için <https://www.kararara.com/forum/viewtopic.php?t=365912> içtihat sisteminden yararlanılmıştır.

- T.C. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi Esas No: 2004/5531, Karar No: 2004/14707 sayılı kararı. Erişim Tarihi: Haziran 11, 2020. Karar için <https://www.kararara.com/yargitay/yhdk7/yrgtyk16888.htm> içtihat sisteminden yararlanılmıştır.
- T.C. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi Esas No: 2013/28972, Karar No: 2014/6563 sayılı kararı. Erişim Tarihi: Haziran 11, 2020. Karar için <https://www.kararara.com/forum/viewtopic.php?t=20228> içtihat sisteminden yararlanılmıştır.
- T.C. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi Esas No: 2015/24055, Karar No: 2017/12619, 18.12.2017 tarihli kararı. Erişim Tarihi: Mayıs 29, 2020. Karar için <http://kazanci.com.tr/gunluk/13hd-2015-24055.htm> içtihat sisteminden yararlanılmıştır.
- T.C. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi, Esas No: 2015/23133, Karar No: 2016/ 10485 sayılı kararı. Erişim Tarihi: Haziran 11, 2020. Karar için <https://www.kararara.com/forum/viewtopic.php?f=220&t=372347> içtihat sisteminden yararlanılmıştır.
- T.C. Yargıtay Hukuk Genel Kurulu Esas No: 2017/637, Karar No: 2017/757 sayılı kararı. Erişim Tarihi: Mayıs 29, 2020. Karar için <https://www.kararara.com/forum/viewtopic.php?f=193&t=404217> içtihat sisteminden yararlanılmıştır.