

## MOBİLYADA AYIPLI MAL NEDENİYLE TÜKETİCİNİN HAKLARI

Doç. Dr. Osman Devrim ELVAN<sup>1</sup>

### Özet

Günümüzde tüketimin artması ile birlikte tüketici haklarının gelişmesi ve düzenlenmesi bir ihtiyaç olmuştur. Bu bağlamda yasalar hazırlanmış ve tüketiciler satıcı, üretici ve ithalatçıya karşı korunmuştur. En çok tüketilen ve yaşamın bir parçası olan mobilya sektöründe de tüketici ile sorumlular karşı karşıya gelmektedir. Özellikle malın ayıplı olması durumunda tüketicilerin hangi haklara sahip oldukları konusunda bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Bu çalışma ile mobilyada ayıplı mal durumunda tüketicinin yasal olarak hangi haklara sahip olduğu ve nasıl kullanacağı konusu irdelenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Mobilya, Ayıplı Mal, Tüketici, Haklar

## CONSUMER RIGHTS DUE TO DEFECTIVE GOOD IN FURNITURE

25

### Abstract

Nowadays, consumer rights increases because of the increased consumption. In addition to effective laws and regulations protected consumer enter in force. This regulations mostly protect consumer against seller, producer, manufacturer and importer. Consumer and liables usually conflict with each other in furniture sectors. Especially consumers need to learn their rights about defective good. In this study will try to examine using right of the consumer regarding to defective goods in furnitures

**Keywords:** Furniture, Defective Good, Consumer, Rights

## 1.GİRİŞ

Anayasanın 172. Maddesi devletin, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alacağını ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik edeceğini hüküm altına almıştır. Bu bağlamda 1995 yılında 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, bu kanun yürürlükten kalkarak 07.11.2013 tarihinde 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girmiştir. Söz konusu kanunun amacı, kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

6502 Sayılı Kanun'un 3. Maddesi, tüketiciyi, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlamıştır. Dolayısı ile ihtilafa uygulanacak kanunun belirlenmesi açısından, ürün veya hizmetin hangi amaçla satın alındığı önemlidir. Kanundaki tüketici tanımından yola çıkılacak olursa, eğer ayıba konu ürün veya hizmet, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla satın alınmışsa, işlemin tarafının gerçek veya tüzel kişi olduğuna bakılmaksızın, doğacak ihtilafa 6502 sayılı kanun uygulanacaktır. Ürün veya hizmetin, ticari veya mesleki amaçla satın alınmış olması durumunda ise, ihtilafa Tüketicinin Korunması hakkında kanun hükümlerinin tatbik edilmesi mümkün değildir. Bu gibi durumlarda ihtilaf, Türk Borçlar Kanunu veya Türk Ticaret Kanunu'nun konuya ilişkin maddeleri ile çözümlenecektir. 6502 Sayılı Kanun adından da anlaşılacağı üzere satıcıya karşı zayıf durumda olan tüketiciyi koruma amacıyla düzenlendiğinden, kanundaki düzenlemeler daha çok tüketici lehinedir. Ancak Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanunu'ndaki ayıplı mala ilişkin düzenlemelerde böyle bir ayrıcalık söz konusu değildir (Erkan, 2015).

6502 Sayılı Kanunun kapsamı incelendiğinde, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsadığı belirtilmiştir. Kanun tüketici işlemi de tanımlayarak, 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 işlemin tüketici işlemi olduğunu belirtmiştir. Özellikle eser sözleşmesinin de kanunun kapsamına alınması ile kişiye özel tasarım yapılan mobilya ve ahşap ürünler ile ilgili anlaşmazlıkların da 6502 Sayılı Kanun kapsamında olduğu sonucunu ortaya çıkmaktadır.

## 2. AYIPLI MAL KAVRAMI

Ayıplı mal kavramına geçmeden önce kanunda “mal” ile ifade edilenin ne olduğu incelenecek olursa, 6502 Sayılı Kanunun 3/h bendi, malı; 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 mallar olarak tanımlamıştır. Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere bir şeyin mal olarak kabulü için onun alışverişe konu olması gerekmektedir yani bir bedel karşılığında alınabiliyor olması gerekmektedir.

Ayıplı mal kanununun 8. maddesinde, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır. Ayrıca ayıplı mal, ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya

teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar olarak maddenin devamında tanımlanmıştır<sup>2</sup>.

Bununla birlikte sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir.

Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur” denilmiştir. Böylece malın süresi içinde teslim edilmemesi, gereği gibi monte edilmemesi, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik, ayıp olarak değil sözleşmeye aykırılık olarak değerlendirilmek suretiyle genel hükümlerin uygulanacağına işaret edilmiştir. Fakat bu durumda TBK. m. 112 vd. (gereği gibi ifa etmeme) hükümlerinin mi yoksa temerrüt hükümlerinin mi uygulanacağı açık değildir. Malın süresi içinde teslim edilmemesi halinde temerrüt, diğer hallerde m. 112 vd. hükümleri uygulanması gerektiğine dair görüşler bulunmaktadır (Akıncı, 2015). Diğer taraftan, sözleşmede kararlaştırılan sürede teslim edilmemesinin sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirileceğine dair de görüşler bulunmaktadır

Kanunun getirdiği yeni düzenleme ile de açık ve gizli ayıp ayrımının bu kanuna tabi sözleşmeler için bir anlamının kalmadığını ifade etmek mümkündür. Kanun, tüketicinin ayıptan doğan haklarını kullanabilmesi için gözden geçirme ve bildirim yükümlülüğünü de öngörmediğinden, tüketici, zamanaşımı süresi içinde ayıptan doğan haklarını kullanabilecektir (Özçelik, 2015).

Ayıplı mal kavramı ahşap mobilya özelinde ele alındığında hangi hallerde ayıplı mal olarak değerlendirilebileceği incelenecek olursa;

- Mobilyanın teşhir, ilan, tanıtım veya katalogdaki üründen farklı olması,
- Sözleşmede belirlenen model ve şekilden farklı olması,
- Mobilyanın objektif olarak sahip olması gereken özelliklerine sahip olmaması (koltukların oturmaya elverişli olmaması, sandalyelerin fizyolojik açıdan ergonomik olmaması vs),
- Mobilyadan beklenen temel gereksinimlerin faydalanan karşılanmaması,
- Mobilyaların renginin atması, kabarması, çekme yapması,
- Kumaş kalitesi, rengi ve deseninin sözleşmede belirtilenden farklı olması, vs.

Konuya ilişkin yargı kararları incelendiğinde Yargıtay; mobilyaların kaplamalarının kabarmasını<sup>3</sup>, koltuk modeli üzerinde anlaşılan renk ve desende kumaşın kullanılmamasını<sup>4</sup>, kumaş hatasını<sup>5</sup>, mobilyalarda kaplama kısmında pres hatasından kaynaklanan kabarma ve

<sup>2</sup> Maddi ayıplar, ancak hizmetin maddi açıdan somut bir nesne üzerinde gerçekleşmesi halinde söz konusu olabilir. Hukuki ayıp, hizmet yoluyla sağlanan maldan yararlanma ve tasarruf imkânını ortadan kaldıran veya sınırlayan kamu hukuku kaynaklı sınırlamalardır. Ekonomik ayıp ise, tüketicinin, hizmetin ilgili olduğu maldan beklediği tarzda gelir ve verimin sağlanmamasıdır (Çağlayan, 2016).

<sup>3</sup> Yargıtay 13. Hukuk Dairesi E. 2014/25625 K. 2015/19331 T. 11.6.2015

<sup>4</sup> Yargıtay 20. Hukuk Dairesi E. 2015/6454 K. 2015/10042 T. 23.10.2015

<sup>5</sup> Yargıtay Hukuk Genel Kurulu E. 2009/4-291 K. 2009/318T. 8.7.2009

çekme kusurlarının bulunmasını<sup>6</sup>, anlaşmanın aksine beğenilen marka koltuk takımı yerine farklı marka koltuk takımı getirilmesini<sup>7</sup> ayıplı mal olarak kabul etmiştir.

Ayıplı maldan sorumluluk konusunda ise, 6502 SK satıcının malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlü olduğunu ifade etmiştir.

Ancak, mal hakkında yapılan reklamlardan, açıklamalardan satıcının haberdar olmadığı ve bilmesinin de kendisinden beklenmeyeceğini ispatlaması halinde ayıptan sorumluluğuna gidilemeyecektir. Ayrıca, yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağılı olmaz dolayısıyla burada da ayıptan dolayı satıcı sorumlu olmayacaktır.

## 2.1 Ayıplı Malda İspat yükü

6502 SK'nun 10. Maddesi gereği, teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığını ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

Yukarıda da belirtildiği üzere, 6502 SK'da açık ve gizli ayıp ayırımı olmadığından, tüketicinin ayıptan doğan haklarını kullanabilmesi için gözden geçirme ve bildirim yükümlülüğü de yoktur (Özçelik, 2015). Bu durumda mobilyayı teslim alan tüketicinin mobilyayı teslim almadan önce inceleme ve gözden geçirme yükümlülüğü yoktur. Altı ay içinde ortaya çıkan ya da altı ay içinde kusurun tüketici tarafından fark edilmesi halinde bu mobilyanın kusurlu olmadığını ispatı satıcıya ait olacaktır. Malın ayıpla bağdaşmaması durumuna örnek olarak koltuktaki sigara yanığı gösterilebilir.

Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde ise sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Bu duruma örnek olarak defolu olduğu ilan edilmiş ya da bu durumun sözleşmede belirtildiği mobilya için seçimlik haklarını kullanamayacağı ifade edilebilir.

Bu konuyla ilgili olarak satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulmalıdır. Bu etiketin tüketiciye verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ihbar külfetini de tümüyle kaldırılmıştır. Bu açıdan, yeni kanunun, AB Satım Hukuku ile uyum içinde olduğu söylenebilir. Zira Yönerge mecburi bir ihbar külfeti getirmemekle beraber, üye ülkelere isterlerse ayıbın tespitinden itibaren işleyecek asgari 2 aylık bir ihbar süresi öngörme imkanını tanımaktadır (m. 5/2). Dolayısıyla yeni kanun düzenlemesi AB satım hukuku ile uyum içindedir (Atamer ve Baş, 2014).

<sup>6</sup> Yargıtay 13. Hukuk Dairesi E. 2004/12508 K. 2005/1188 T. 1.2.2005

<sup>7</sup> Yargıtay 13. Hukuk Dairesi E. 2001/7981 K. 2001/9212 T. 06.10.2001

## 2.2. Mobilyada Ayıplı mallarda Tüketicinin Seçimlik Hakları

Bir malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda 6502 Sayılı Kanun 11. maddesi hükmünce tüketiciye kullanmak üzere seçimlik haklar tanınmıştır.

Bir malın ayıplı olması durumunda tüketici, kanunda sayılan dört seçimlik haktan birisini kullanabilir. Haklardan istediğini seçecek olan tüketicidir. Sorumlu olanlar, tüketici hangi hakkını seçmişse onu yerine getirmek zorundadır (Ovacık, 2014). Tüketicinin seçimlik haklarından birini kullanmasından sonra ortaya çıkacak başka ayıplarda da tüketici seçimlik hakkında değişikliğe gidebilir<sup>8</sup>. Ancak Kanun bazı durumlarda tüketicinin seçimlik haklarını kullanmasında kısıtlama yapmıştır.

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

Kanunun tüketiciye tanıdığı seçimlik haklar ise şunlardır;

- *Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,*

Alıcının ayıplı mal tesliminden dolayı sözleşmeden dönme şeklinde irade açıklaması, bozucu yenilik doğuran bir hakkın kullanılmasını teşkil eder, satıcıya vardığı andan itibaren hüküm ve sonuçlarını doğurur ve sözleşmeyi ortadan kaldırır. Sözleşme geçmişe etkili olarak ortadan kalktığından yerine getirilmiş edimlerin iadesi gerekir (Kılıç ve Korkut, 2000). Bu durumda ayıplı mal satıcıya, bedel tüketiciye iade edilir. Malın ayıplı olması durumunda tüketici yasal faizi ile bedelin iadesini isteyebilir. Burada faizin başlangıç tarihi konusunda Yargıtay'ın son uygulaması<sup>9</sup> mal ayıplı dahi olsa tüketicinin tasarrufunda bulunduğu sürece satıcı ve sağlayıcının faiz ile sorumlu olmayacağını kabul edilmesidir. Arızanın niteliği itibarıyla malın kullanımına engel teşkil etmediği ve malın yargılama süresince devamlı kullanıldığı durumlarda bunun menfaatler dengesine ve hakkaniyete uygun olacağı ancak malın ayıp nedeniyle hiç kullanılmadığının sabit olduğu veya ayıplı malın satıcıya ya da ifa yardımcısına veya mahkemece belirlenen tevdi mahalline teslim edildiği durumlarda satıcının temerrüdünün gerçekleştiği faiz ile sorumlu olması gerektiği belirtilmiştir. Talep edilecek faiz oranının ise taraflardan birinin tacir olması sebebiyle ticari faiz (avans faiz) olduğu konusunda Yargıtay uygulamaları ve doktrinde ağırlıklı görüşler bulunmaktadır.

Bu hak sadece satıcıya karşı kullanılabilir. Bu hak kullanıldığı andan itibaren satıcı ödemeyi derhal yapmalıdır.

- *Satılanı alıkoymuş ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,*

Tüketici malı satıcıya teslim etmeden önce fiyatında indirim talebinde bulunabilir.

Bedel indiriminde Yargıtay nisbi yöntem kullanmaktadır. Bu yöntemle ayıplı değer ile ayıpsız değer arasındaki fark oranı hesaplanır ve bu oran satış parasına uygulanarak yüzde hesabıyla satış parasından indirilmesi gereken miktar bulunur (Dal, 2006).

Sözleşmeden dönmeye olduğu gibi bu hak sadece satıcıya karşı kullanılabilir. Bu hak kullanıldığı andan itibaren satıcı ödemeyi derhal yapmalıdır.

<sup>8</sup> Yargıtay Hukuk Genel Kurulu E. 2010/13-389 K. 2010/429 T. 29.9.2010.

<sup>9</sup> Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 2006/14920 Esas ve 2007/4783

- Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme

Tüketiciye tanınan bir diğer seçimlik hak ise ayıbın ücretsiz olarak giderilmesini talep etmektir. Bu seçimlik hakkı, mal, garanti belgesi ile satılması zorunlu olan mallardan olmasa bile kullanabilir. Tüketiciler ayıplı mal nedeniyle sorumlulara müracaat ettiğinde, önce bu hakkını kullanmak zorunda oldukları izlenimi verilmekte ya da ayıp nedeniyle sorumlulara teslim edilen mallar tamir edilip tüketiciye iade edilmektedir. Oysa, tüketiciye tanınan bu hak diğer üçü gibi seçimlik haklardan olup tüketici dilediğini kullanmakta özgürdür (Ovacık, 2012).

Örneğin sürgü mekanizması bozuk ve kapanmayan bir dolabın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin istenebilmesi için öncelikle ücretsiz onarım hakkını kullanmış olması gerekmektedir.

Ücretsiz onarımın satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınmaktadır.

6502 Sayılı Kanun, ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabileceğini düzenlemiştir. Tüketici bu konuda istediği sorumluya gidebilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.

Mobilyada ayıplı malın onarımı için tüketicinin satıcı, üretici ya da ithalatçıya bunu iletmesi halinde, 6502 SK'nun 58. Maddesine dayalı olarak çıkartılmış olan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin<sup>10</sup> ekli listesinde mobilya ve ahşap ürünleri için belirlenen onarım süresine göre azami 20 iş gününde bunu yerine getirilmesi zorunludur.

- İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme,

Tüketiciye, ayıplı malın yenisi ile değiştirilmesini talep hakkı tanınmış bulunmaktadır. Malın ayıplı olması durumunda; tüketici aynı cins ve özelliklerde ayıpsız mislinin verilmesini talep edebilir. Teslim edilen yeni malın da ayıplı olması halinde tüketicinin yeniden seçimlik haklardan birisini kullanabilir.

Kanunda bu hakkın imkan olması halinde kullanılması öngörülmüştür. Örneğin üretimi bitmiş ve elde bulunmayan bir mobilya takımı için ya da eser sözleşmesine dayanarak özel olarak üretilen bir mobilya için bu hak kullanılamayacaktır. Çünkü kanun “misli” diyerek bu yolu kapatmıştır. Bir eşyanın misli eşya olması yerini aynı cinsten aynı miktar başka eşyanın alabilmesidir. Genel hukuk kuralı gereği misli eşya harap olmaz “genu non perit”. Üretimi bitmiş bir mobilyadan aynısını istemek hakkaniyet ilkesi ile bağdaşmayacağı için bu hak kullanılamayacaktır. Diğer taraftan eser sözleşmesi ile ortaya konan ve özel üretim yapılan mobilyadan tek bir tane yapıldığı için gayri misli eşyadır.

Burada da malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilecektir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın

<sup>10</sup> 13.06.2014 Resmi Gazete Sayısı: 29029

önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınmaktadır.

6502 Sayılı Kanun, ücretsiz onarımda olduğu gibi malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinde de haklarının üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabileceğini düzenlemiştir (Aydoğdu, 2014).

Mobilyada ayıplı malın ayıpsız mal ile değiştirilmesi konusunda tüketicinin sorumlulara bunu iletmesinden, itibaren satıcı, üretici ya da ithalatçı bunu azami 30 iş gününde yerine getirilmesi zorunludur.

### 3. ZAMANAŞIMI

6502 Sayılı Kanununun 12. Maddesinde düzenlenen zamanaşımı hükmüne göre mobilyada taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. İkinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldır. Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

Zamanaşımı itirazını hakim resen dikkate almayacağı için ancak davalının bunu iddia etmesi gerekmektedir.

Yukarıda da ifade edildiği üzere malın tesliminden sonraki 6 ay içinde ortaya çıkan ayıplarda ispat yükü satıcıya aittir. Ancak 6 aydan sonra ortaya çıkan ayıpların ya da 6 aydan sonra yapılacak itirazlarda ispat yükü tüketiciye aittir.

### 4. GARANTİ

Garanti Belgesi Yönetmeliğine<sup>11</sup> (Md 8 ve devamı) göre mobilya ve ahşap ürünlerinde garanti süresi en az 2 yıldır. Tüketicinin, Kanununun 11 inci maddesinde yer alan seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür. Tüketici, ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Satıcı, üretici ve ithalatçı, tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludur

Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın;

a) Garanti süresi içinde tekrar arızalanması,

b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,

c) Tamirinin mümkün olmadığının, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi, durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkan varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurmanın tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

<sup>11</sup> 13.06.2014 Resmi Gazete Sayısı: 29029

Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, satıcı, malın bedelinin tümünü veya bedelden yapılan indirim tutarını derhal tüketiciye iade etmek zorundadır.

Tüketicinin, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını seçmesi durumunda satıcı, üretici veya ithalatçının, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi talebinin kendilerine bildirilmesinden itibaren azami otuz iş günü içerisinde, bu talebi yerine getirmesi zorunludur.

Tamirinin mümkün olmadığının, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi halinde bu raporun arızanın bildirim tarihinden itibaren o mala ilişkin azami 20 gün tamir süresi içerisinde düzenlenmesi zorunludur.

Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

Ancak, Tüketicinin malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar tüketicinin seçimlik haklardan yararlanması mümkün değildir. Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

Tüketiciler, bu rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir.

## 5. BAŞVURU, İTİRAZ ve YARGILAMA

6502 Sayılı Kanunun 68. Madde hükmünce Tüketici Hakem Heyetine başvuru için parasal sınır getirilmiştir. Buna göre 2017 yılı<sup>12</sup> için tüketiciler, değeri 2.400 Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, 3.610 Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.400 Türk Lirası ile 3.610 Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru yapmaları zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir<sup>13</sup>. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan dava harçlarından muafır. Tüketiciler 2016 yılı itibari ile 3610 TL üzerindeki uyuşmazlıklar için Tüketici Mahkemelerine başvurmak zorundadır. Bu sınırın üstündeki uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem Heyetine başvurulmasında heyetin vereceği kararlar mahkemede delil olarak kullanılabilir.

<sup>12</sup> 3 Aralık 2016 RG Sayı: 29907 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 İnci Ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin6 Nci Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ

<sup>13</sup> 27 Kasım 2014 RG Sayı : 29188 Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği



Bununla birlikte, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir.

Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi hâlinde, mahkeme ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilir. Üretici veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması hâlinde mal, üretici veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir. İmha edilen malla ilgili tüketicinin dava ve tazminat hakları saklıdır.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİLER

6502 Sayılı Kanun görüldüğü üzere satıcıya ve diğer sorumlulara karşı tüketici lehine hükümler içermektedir özellikle AB mevzuatı doğrultusunda durumdan mağdur olacak olan ve kendisini savunma imkanının kısıtlı olacağını düşünerek bu yönde düzenlemelere gidilmiştir. Mülga kanun 4077 sayılı Kanunda yaşanan sıkıntıları da devreden çıkararak tüketicinin hareket alanını daha da serbestleştirmiştir. Bu durum başta mobilya sektörü olmak üzere üreticileri ithalatçıları ve satıcıları daha dikkatli davranmaya yasanın öngördüğü önlemleri almalarına neden olmaktadır. Ancak bazı durumlarda satıcının da kanun karşısında mağdur duruma düştüğü görülmektedir. Özellikle 6 ay içinde ortaya çıkacak olan ayıbın teslimden önce olduğunun kabulü ve bunun ispat külfetinin satıcıda olması zaman zaman mağduriyete neden olmaktadır. Çünkü mobilyanın ayıplı olduğunun iddia edilmesi ve iade sürecinde taşıma sökme vs gibi masrafların satıcıya ait olması ek bir külfet getirmekte ve mobilyaların fiyat olarak yüksek rakamlara sahip olması satıcıyı müşkül duruma düşürmektedir. Özellikle Türkiye'deki mobilyanın tüketiciye pazarlanmasında sözleşmenin kurulması esnasında bunun kanunda belirtilen şartlara uygun olarak yapılmadığı görülmektedir. İcab ve kabulün ardından yazılı bir sözleşme yapılmayıp ön ödeme alınarak fatura kesilmekte ve genellikle fatura üzerine bir takım detaylar yazılarak ürün tüketiciye ulaştırılmalıdır. Ardından üründe ayıp ortaya çıktığının iddia edilmesi halinde bunun ispatının yapılamadığı görülmektedir. Bu nedenle öncelikle satıcının mobilyanın satımı konusunda anlaşması halinde satıma konu mobilyaya yönelik yazılı sözleşme hazırlaması gerekmektedir. Çünkü müzakere edilmeyen ve önceden hazırlanan sözleşmeler hükümsüzdür. Tüketici aleyhine dengesizliğe sebep olan hükümler geçersizdir. Dili mutlaka anlaşılır olmalı ve yazı boyutu 12 punto olmalıdır. Sözleşmeye konu mobilyanın sözleşmesinde mutlaka rengi deseni ağaç ve diğer akşamların türü, mobilyanın modeli ölçüleri, eklentilerinin özellikleri yazılmalı, yüklemelerden önce ve montajdan sonra fotoğraflarının çekilip sözleşmeye ek yapılacağı ibaresi yer almalı varsa kurulum şemasını içermelidir. Her tüketiciye özel olarak hazırlanacak bu sözleşmelere tüketicinin okuyup anladığını ve teslim aldığına dair imzası bulunmalıdır. Bilindiği üzere 6502 Sayılı Kanun ile eser sözleşmeleri de bu kanun kapsamına girdiğinden akdedilecek eser sözleşmelerinde yukarıda belirtilen detayların yanı sıra Borçlar Hukukunda ele alınan diğer temel unsurlara dikkat edilmelidir. Özel üretim mobilyaların eser sözleşmesine konu olmasından dolayı bunu sözleşmede mutlaka belirtilmesi gerekir. Çünkü eser sözleşmesine konu olacak seçimlik haklar sınırlıdır ve bunun belirtilmemesi satıcıya karşı tazminat talebi ile dönülmesine neden olabilecektir.

Diğer taraftan satıcı, özellikle değişim ve onarım konularındaki yasal sürelerle dikkat etmeli ve tüketiciyi mağdur etmemelidir. Tüketicinin seçimlik haklarını kullanma konusundaki

serbestisinin farkında olacak şekilde davranmalı ve bu konuda tüketiciyi kısıtlayacak davranışlardan kaçınmalıdır.

## KAYNAKÇA

Akçal, M., Uyumaz, A. 2013. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Bazı Hükümlerine (M. 1-16) İlişkin Bir İnceleme. İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 4 (2).Malatya

Akıncı, Ş., 2016. Kötü İfa- Eksik İfa- Ayıplı İfa Ayrımı ve Bu Ayrımın Hukuki Sonuçları\*, Medeni Kanun'un ve Borçlar Kanunu'nun 90. Yılı Uluslararası Sempozyumu, İstanbul.

Atamer, Y., Baş, E., 2014. Avrupa Birliği Hukuku İle Karşılaştırmalı Olarak 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Satım Sözleşmesinde Ayıptan Doğan Sorumluluk. İstanbul Barosu Dergisi Tüketici Hakları ve Rekabet Hukuku Özel Sayısı, 88, 20-60. İstanbul

Aydoğdu, M., 2014. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cilt: 15, Sayı: 2, s.1-62

Çağlayan, A. H. C. 2016. Ayıplı Hizmetten Doğan Sorumluluk Ve Seçimlik Haklar. Journal of Judgments by the Court of Jurisdictional Disputes/Uyumsuzluk Mahkemesi Dergisi, (7).

Dal, E., 2006. Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Tüketicinin Korunması, Hukuk Gündemi Dergisi, Ankara.

Erkan A., 2015, <http://www.hukukitavsiyeler.com/2015/10/22/tuketici-hukukunda-ayipli-mal-ile-ilgili-bilinmesi-gerekenler>

Kılıç, M., Korkut, Ö., 2000. Ayıplı Mal Teslimi Nedeniyle Sözleşmeden Dönme Halinde Satıcının Sorumluluğu. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Özel Hukuk Ana Bilim Dalı, Ankara.

Ovacık A., 2012. Ayıplı Mal, Avukatlar İçin Tüketici Hukuku Rehberi, Ankara Barosu, Ankara.

Özçelik, Ş. B., 2015. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Taşınmazlarda Ayıptan Sorumluluk. Ankara Üniversitesi Hukuk Fak. Dergisi, 64 (4) 1165-1188.