

Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Hukuki Sorumluluğu^(*)

Öğr. Gör. Dr. Bahadır DEMİR^(**)

Öz

Mesafeli sözleşmelerin tarafları, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicidir. Ancak mesafeli sözleşmenin tarafı olmasalar da aracı hizmet sağlayıcıları, oluşturdukları sistem aracılığıyla mesafeli sözleşmelerin kurulmasını sağlamaktadırlar ve mevzuatta öngörülen hâllerde tüketicie karşı belirli yükümlülükleri bulunmaktadır. Aracı hizmet sağlayıcılarla ilgili olarak, kanun koyucu 7392 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile TKHK m. 48’de birtakım değişiklikler yapmıştır. Ayrıca, bu değişikliklere bağlı olarak 31932 sayılı Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik’te de düzenlemeler yapılmıştır.

Söz konusu değişikliklerle birlikte, aracı hizmet sağlayıcılarının tüketicilere karşı mevzuatta belirtilen düzenlemeler çerçevesinde satıcı veya sağlayıcılarla birlikte müteselsilen sorumlu tutulması öngörülmüştür. Ancak yapılan bu düzenlemelerin bir kısmı, 6502 sayılı TKHK’nin amacına uygun olmayan hükümler içermekte, bazıları ise TKHK’deki mevcut hükümlerle çelişkiler ihtiva etmektedir. Çalışmamızda bu hususlar üzerinde durulmuş ve çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler

Aracı Hizmet Sağlayıcı, Mesafeli Sözleşmeler, Tüketici Hukuku, Online Platform.

^(*) Yayın Kuruluna Ulaştığı Tarih: 03.06.2024 - Kabul Edildiği Tarih: 17.10.2024.

Atıf Şekli: Bahadır Demir, ‘Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Hukuki Sorumluluğu’ (2024) 14(2) Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 1783, 1817.

DOI: 10.52273/sduhfd..1494921.

^(**) Ankara Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, Adalet Meslek Yüksek Okulu, Adalet Bölümü, Ankara, Türkiye.

E-posta: law.bahadirdemir@gmail.com.

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5658-8665>.

Legal Liability of Intermediary Service Providers

Abstract

The parties to distance contracts are the seller or provider and the consumer. However, although they are not parties to the distance contract, intermediary service providers enable the establishment of distance contracts through the system they create and have certain obligations towards the consumer in cases stipulated in the legislation. Regarding intermediary service providers, the legislator has adopted the Law No. 7392 on the *“Law on Consumer Protection and the Law on Amendments to the Condominium Ownership Law”* and LCP No. 6502. Changes were made in 48. In addition, accordingly, regulations have been made in the *“Regulation on Amendments to the Distance Contracts Regulation”* numbered 31932.

With these amendments, it is envisaged that intermediary service providers shall be held jointly and severally liable together with the sellers or providers against consumers within the framework of the regulations specified in the legislation. However, some of these amendments contain provisions that are not in line with the purpose of the LCP No. 6502, and some of them contain contradictions with the existing provisions of the LCP. In our study, these issues have been emphasized and solutions are tried to be offered.

Keywords

Intermediary Service Provider, Distance Contracts, Consumer Law, Online Platform.

Extended Summary

Distance contracts are contracts established on an intermediary platform that mediates the establishment of distance contracts, where the parties agree on the delivery or performance of the goods or services subject to the contract to the consumer by using written, visual, electronic or other means of distance communication without being physically together thanks to the developing technological possibilities. The parties to distance contracts are the seller or provider and the consumer.

Intermediary service provider is defined in the 5th paragraph of Article 48 of the LCP and in the 2nd article of the Law No. 6563 on the Regulation of Electronic Commerce. According to this definition, an intermediary service provider is a natural or legal person who provides an electronic commerce environment and mediates the economic and commercial activities of others.

Even if the intermediary service provider is not a party to the distance sales contract concluded by the consumer, the legislator of the LCP Art. 48/5 and Art. 48/6 establishes certain obligations for the intermediary service provider and holds them liable in case of violation of these obligations. The legislator made amendments to the 6502 LCP with the Law No. 7392 on the Amendment of the Law on the Protection of Consumers and the Condominium Law, which includes regulations on the liability of intermediary service providers. In addition, accordingly, regulations have been made in the “*Regulation on Amendments to the Distance Contracts Regulation*” numbered 31932. As a rule, the relationship between the intermediary service provider and the consumer is basically a membership agreement. Therefore, the intermediary service provider is also obliged to protect the personal data of the member with the membership agreement. In addition, since the service provided by the intermediary service provider is electronically based, online activities are carried out without physical contact on the system, and therefore the transactions are within the scope of electronic commerce.

Law No. 7392 has expanded the scope of responsibility of the intermediary service provider. Pursuant to Article 48/5 of the LCP, the intermediary service provider is obliged to establish a system suitable for the use of the parties in distance sales contracts made through the system and to keep the system open uninterruptedly. In addition, other obligations imposed on intermediary service providers are as follows: Obligations to Provide Information, Confirmation and Proof; Obligation to Keep Records of Transactions and Share them when Necessary; Obligation to Keep the System Uninterrupted (Active); Obligation to Act in Compliance with the Contract with the Seller or Intermediary Service Provider; Obligations Arising from the Consumer’s Exercise of the Right of Withdrawal; Obligations Regarding the Delivery or Performance of the Subject of the Contract upon the Establishment of the Contract; Obligations Arising from Campaign, Promotional or Discounted Sales.

With these amendments, intermediary service providers have been made jointly and severally liable to consumers together with the sellers or providers. However, some of these regulations contain regulations that are not in line with the purpose of LCP No.

6502. For example, the legislator has recently enacted regulations increasing the responsibilities of intermediary service providers in accordance with the purpose of the law through the regulations in Article 48/5-6 of the Law on Consumer Protection. However, in some cases, these amendments have not fully provided the expected protection for the consumer. For example, in distance contracts concluded through the intermediary service provider's own platform or system for the establishment of distance contracts, the fact that the intermediary service provider is not responsible for the defective performance of the goods or services subject to the contract should be a matter of discussion.

The subject of the dispute is not distance contracts where the intermediary service provider itself is the seller or supplier. The dispute arises in cases where the intermediary service provider and the seller or supplier are different persons and the subject matter of the contract is defective. In this case, only the relevant seller or provider is held responsible for the defect of the goods or services. Unfortunately, the latest regulations issued by the legislator do not comply with the purpose of the LCP. In other words, they do not protect the consumer.

Some of the regulations contradict the existing provisions of the LCP. As a matter of fact, the amendments made to Article 48 of the LCP on March 24, 2022 also contain contradictions with the existing provisions in the LCP. As a matter of fact, if the intermediary service provider and the seller or provider are different persons in internet shopping, if the goods or services subject to the sale do not meet the qualifications promised in advertisements and announcements published in media such as television, internet, radio, etc., the intermediary service provider does not have any responsibility if the consumer wants to use his/her optional rights under Article 11 or Article 15 of the LCP. In this case, since the consumer cannot go to the problem of the intermediary service provider, this situation is contrary to the purpose of the law and causes victimization of the consumer. However, if the consumer uses LCP Art. 48/6(f) instead of exercising his/her rights under LCP Art. 11 or 15, the liability of the intermediary service provider arises. This situation reveals that there is an inconsistency between these articles in the same law. As can be seen, this situation shows that there is a contradiction between these provisions. This contradiction has emerged with the latest amendment to the LCP and this contradiction must be resolved in favor of the consumer. In our study, these issues have been emphasised and solutions have been tried to be proposed.

Giriş

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, insanlar yüz yüze gelmeden, uzaktan iletişim araçları sayesinde kolayca alışveriş yapabilmektedir. Akıllı telefonların ve bilgisayarların yaygınlaşmasıyla birlikte, insanlar her an internete erişim sağlayabilmektedir. Özellikle internetin yaygınlaşması, kolayca alışveriş yapılmasını ve mal veya hizmetlere ulaşılmasını sağlayan büyük aracı platformların ortaya çıkmasına imkân tanımıştır. Memnuniyeti ön planda tutan bu platformlar, tüketicilerin kolaylıkla mal ya da hizmet satın alabilmesini sağlamaktadır. Bu platformlar, tüketici ile satıcı veya sağlayıcıyı bir araya getirmekte ve onlara birçok imkân ve kolaylık sunmaktadır. Ancak bu imkân ve kolaylıklar, tüketicinin hem lehine hem de aleyhine sonuçlar doğurabilmektedir.

Aracı hizmet sağlayıcılar, reklamlarda kendilerini ön planda göstererek ve tüketici memnuniyetini taahhüt ederek, oluşturdukları sistem üzerinden tüketicilerin alışveriş yapmalarını teşvik etmektedir. Yargıtay, vermiş olduğu bir kararında, aracı hizmet sağlayıcılarının bu reklamlarda tüketici memnuniyetine dair birçok vaatte bulunmasına rağmen, tüketicinin sistem üzerinden mesafeli sözleşme ile mal ya da hizmet satın alması durumunda, aracı hizmet sağlayıcının tüketiciye karşı ayıptan sorumlu olmadığına hükmetmiştir¹.

7392 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ve 31932 sayılı Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik'te, aracı hizmet sağlayıcılarının oluşturdukları sistemle mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmeleri nedeniyle sorumluluklarının bazı durumlarda genişletilmiş bazı durumlarda daraltılmıştır. Kanun koyucu, bu düzenlemelerle tüketicilerin düşünmeden ve tedbir almadan yaptıkları sözleşmelerden kaynaklanabilecek hak kayıplarını önlemeye çalışmış ve tüketici aleyhine doğabilecek riskleri en aza indirmeyi hedeflemiştir.

I. Mesafeli Sözleşme ve Aracı Hizmet Sağlayıcı Kavramları

A. Mesafeli Sözleşme Kavramı

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte, satıcı veya sağlayıcı ile tüketici, fiziken bir araya gelmeden, uzaktan iletişim araçları kullanarak sözleşme yapma imkânına

¹ Yargıtay 3. HD, 4000/11403, 15.11.2021. <<https://www.lexpera.com.tr>> Erişim Tarihi 03 Mayıs 2024.

sahip olmuştur. Kanun koyucu, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) m. 48/1'de mesafeli sözleşmeleri tanımlamıştır. Bu maddede, “*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.*” düzenlemesi haavidir.

Mesafeli sözleşmeler, tarafların fiziken bir araya gelmeden, gelişen teknolojik imkânlar sayesinde yazılı, görsel, elektronik ortamda veya diğer uzaktan iletişim araçlarını kullanarak, sözleşmelerin kurulmasına aracılık eden bir platform üzerinden gerçekleştirdikleri sözleşmelerdir². Söz konusu tanımdan, mesafeli

² Savaş Bozbel ve Murat Atalı, ‘Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanılması ve Ortaya Çıkan Hukuki Sorunlar’ (2015) 9(1 -2) Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 451, 451; Derya G. Bütün Yılmaz, ‘Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı’ (2020) 69(2) Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 325, 328; Tuğrul Erdoğan, ‘Elektronik Sözleşmelerin Kurulması ve Geçerlilik Şartları’ (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Hacettepe Üniversitesi 2022) 33; Betül Tançağı Çetin, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 48. Maddesi Kapsamında Mesafeli Sözleşmelerde İfa’ (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Dokuz Eylül Üniversitesi 2019) 3; Ongun Yekta Özkan, ‘Mesafeli Sözleşmeler’ (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Ankara Üniversitesi 2019) 8 vd; Beyza Şermet, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Satım Sözleşmeleri’ (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tez Bahçeşehir Üniversitesi 2018) 7 - 8; Övgü Silan Kayam ‘Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler’ (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Marmara Üniversitesi 2018) 12; Dilan Aydın Kiremitçi, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Bakımından Taksitle Satış Sözleşmesinde Cayma Hakkı’ (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Hacettepe Üniversitesi 2022) 62 - 63; İlhan Kara, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku’ (3. Baskı, Yetkin Yayınları Ankara 2023) 1123; Dilşad Keskin, ‘TKHK Değişik m. 48 Hükmü Çerçevesinde Aracı Hizmet Sağlayıcının Tüketicilere Karşı Sorumluluğu’ (2022) 26(3) Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 119, 120; Erman Ekingen ve Miray Özer Deniz, ‘7392 ve 7416 Sayılı Kanunlarla Yapılan Değişikliklerin Aracı Hizmet Sağlayıcısı Olarak Çevrimiçi Çok Taraflı Platformların Sorumluluklarına ve Tüketicilere Etkileri’ (2022) 69 Adalet Dergisi 429, 433 - 434; Selin Sert Sütçü, ‘Mesafeli Sözleşmelerin Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketici Hukuku Bağlamında Sorumluluğunun Belirlenmesi’ (2021) 4(1) Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 276, 277; Mehmet Doğar, ‘7392 Sayılı Kanun’un Ön Ödemeli Konut Satışı ve Mesafeli Sözleşmeler Bakımından Getirdiği Değişiklikler’ (2022) 5(2) Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 413, 421; Sezer Çabri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi (2. Baskı, Adalet Yayınevi 2021) 869; Hayrunnisa Altın Şahin, ‘İnternet Yoluyla Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkının İstisnaları’ (2023) 5(2) Bilişim Hukuku Dergisi 229; Arat A, ‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda 7392 Sayılı Kanunla Yapılan Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Değişiklikler ve Bunun Aracı Hizmet Sağlayıcının Sorumluluğuna Etkisi’ (2023) 18(208) Terazi Hukuk Dergisi 12; Aydoğdu M ve Kahveci N, ‘Tüketici Hukuku’ (1. Baskı, Adalet Yayınevi 2021) 406 - 407; İnce Ş ve Kibar İ. ‘Distance Contracts in E-Commerce’ (2019) 20 GSI Articleletter, 44; Musa Furkan Şahin, ‘Mesafeli Sözleşmelerde Aracı Hizmet Sağlayıcı Kavramı’ (2024) 6(1) Bilişim Hukuku Dergisi 145; Umay İlke Koca, Mesafeli Sözleşmelerin Kurulmasına Aracılık Eden Platformlara Karşı Tüketicinin

sözleşmenin oluşması için üç unsur arandığı anlaşılmaktadır. Ayrıca Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği (MSY) m. 2’de yer alan unsurla birlikte toplamda dört unsur gerekmektedir. Bu unsurlar; satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin fiziksel olarak bir araya gelmeden sözleşme yapmış olması, sözleşmenin uzaktan iletişim araçlarıyla kurulmuş olması, sözleşmenin, aracı hizmet sağlayıcı tarafından oluşturulmuş bir sistem veya organizasyon aracılığıyla kurulmuş olması, sözleşmenin konusunun MSY m. 2 çerçevesinde kapsam dışı sözleşmelerden biri olmaması³.

Kanun koyucu, TKHK m. 48’deki tanımın benzerine 29188 sayılı MSY’nin 4/e maddesinde tanımlar kısmında da yer vermiştir. Bu tanımlardan anlaşıldığı üzere, taraflar sözleşmenin kurulmasından önce ve kurulma aşamasında fiziken bir araya gelmemelidir⁴. Dolayısıyla sözleşmenin müzakeresi ve kurulma aşaması dâhil, tüm süreç uzaktan iletişim araçlarıyla sağlanmalıdır⁵. Bu kapsamda, MSY’nin 4. maddesinde uzaktan iletişim araçları tanımlanmıştır⁶. Söz konusu tanıma göre, uzaktan iletişim araçları:

Korunması (1. Baskı, Yetkin Yayınları Ankara 2023) 16 - 17; Özge Uzun Kazmacı, ‘İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması’ (2016) 22(3) Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi 2793; Şebnem Akipek Öcal ve İlhan Kara *Tüketici Hukuku Ders Kitapları* (2. Baskı, Yetkin Yayınevi, Ankara 2023) 166.

³ Arat (n 2) 12; Mirat Özer Deniz, ‘Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanımına Yönelik Değişiklikler’ (2022) 22 Socrates Journal of Interdisciplinary Social Studies 69, 70 - 71; Nafiye Yücedağ Göztepe, ‘Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı’ (2016) (27) Türkiye Adalet Akademisi Dergisi 667, 668 - 669; Bütün Yılmaz (n 2) 328 - 329; M. Murat İnceoğlu ve Ece Baş Süznel, ‘Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketicilere Karşı Sorumluluğu (TKHK m. 48/5)’ (2020) 15(189) Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 475, 477; Emel Döner, ‘Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda İnternet Üzerinden Akdedilen Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması’ (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi 2019) 5; Taççağı Çetin (n 2) 3; Şermet (n 2) 11; Ekingen ve Özer (n 2) 434; Sert Sütçü (n 2) 277 - 278; Doğan (n 2) 421; Çabri (n 2) 867; Kara (n 2) 1123; İnce ve Kibar (n 2) 45; Koca (n 2) 19; Uzun Kazmacı (n 2) 2793 - 2794; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 166.

⁴ Akipek Öcal ve Kara (n 2) 166; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 407; Uzun Kazmacı (n 2) 2795; Kara (n 2) 1123; Çabri (n 2) 870; Arat (n 2) 12; Başak Baysal, ‘Cayma Hakkının Sözleşme Hukukundaki Yeri’ (2017) 75(1) İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası 271, 283 - 284; Yücedağ Göztepe (n 3) 668; Bütün Yılmaz (n 2) 330; Erdoğan (n 2) 34; Döner (n 3) 14; Özkan (n 2) 63; Ekingen ve Özer (n 2) 434; Doğan (n 2) 422; Çabri (n 2) 870.

⁵ Kara (n 2) 1123; Özkan (n 2) 64; Koca (n 2) 19; Çabri (n 2) 869; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 407; Özer Deniz (n 3) 71; Bütün Yılmaz (n 2) 329; Erdoğan (n 2) 93; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 166; Döner (n 3) 14; Uzun Kazmacı (n 2) 2795; Kayam (n 2) 15; Ekingen ve Özer (n 2) 434; Doğan (n 2) 422; Çabri (n 2) 870; Arat (n 2) 12.

⁶ Kayam (n 2) 14; Çabri (n 2) 870; İnce ve Kibar (n 2) 45; Koca (n 2) 19; Kara (n 2) 1126; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 407; Bütün Yılmaz (n 2) 330; Erdoğan (n 2) 95; Şermet (n 2) 12; Ekingen ve Özer (n 2) 434 - 435; Altın Şahin (n 2) 231; Arat (n 2) 13; Uzun Kazmacı (n 2) 2794; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 167.

“Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmesizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortam” olarak ifade edilmiştir.

Mesafeli sözleşmeler, Türk Borçlar Kanunu (TBK) m. 1’e uygun olarak tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarını açıklamalarıyla kurulan, iki tarafa da borç yükleyen ve karşılıklı edimlerin ihtiva edildiği ivazlı sözleşmelerdir⁷. Mesafeli sözleşmelerde, sözleşmenin taraflarından biri tüketici iken, diğer taraf satıcı veya sağlayıcıdır.

Türk Borçlar Kanunu’na göre sözleşmeler, tarafların fiziksel olarak bir arada bulunup bulunmamasına göre ikiye ayrılmaktadır. Hazırlar arasında bir sözleşmenin kurulması, önerinin hemen ardından kabul beyanında bulunulmasıyla gerçekleşir⁸. Hazır olmayanlar arasında ise kanun, varma teorisini benimsemiştir. Buna göre, kabul beyanı önerenin hakimiyet alanına ulaştığında sözleşme kurulur; önerenin kabul beyanını öğrenmesi gerekli değildir⁹. İnternet üzerinden kurulan mesafeli sözleşmelerin, hazırlar arasından sayılıp sayılmadığı doktrinde tartışmalıdır. Kanaatimizce, mesafeli sözleşmeler, tarafların aynı anda çevrimiçi olmasını gerektirmediği için, hazır olmayanlar arasında kurulan sözleşmeler olarak kabul edilmelidir¹⁰. Sözleşme kurulurken taraflar fiziken karşı karşıya olmasalar da bu durum sözleşmenin hazırlar arasında kurulmasına da engel değildir¹¹. Ancak, bu konuda doktrinde farklı görüşler de mevcuttur¹².

Ayrıca satıcının ya da sağlayıcının aracı platform üzerinden satış konusu ürünü tüm özellikleriyle teşhir etmesinin, doktrinde öneri mi yoksa öneriye davet mi

⁷ Uzun Kazmacı (n 2) 2796; Koca (n 2) 50; Kara (n 2) 1123; Özkan (n 2) 26 - 27; Şermet (n 2) 38.

⁸ Eren F, *Borçlar Hukuku: Genel Hükümler* (Yetkin Yayınları Ankara 2021) 276; Antalya O G, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt V/1 Temel Kavramlar Sözleşmeden Doğan Borç İlişkileri* (2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2019) 151; Ayan M, *Borçlar Hukuku: Genel Hükümler* (12. Baskı, Adalet Yayınevi 2020) 186- 187; Kılıçoğlu M. A, *Borçlar Hukuku: Genel Hükümler* (26. Baskı, Turhan Kitabevi 2018) 95.

⁹ Eren (n 8) 277; Antalya (n 8) 153; Ayan (n 8) 187 - 188; Kılıçoğlu (n 8) 96.

¹⁰ Kırca Ç, ‘İnternette Sözleşme Kurulması’ (2000) 20(4) Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi 108; Şeker M, ‘6098 Sayılı Borçlar Kanuna Göre İnternet Üzerinden Sözleşmelerin Kurulması’ (2012) 22(11) İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (10. Yıl’a Armağan) 140, Uzun Kazmacı (n 2) 2796.

¹¹ Çabri (n 2) 870.

¹² Uyumaz A, ‘Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfasi’ (2007) 9 Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 923 - 924.

olduğu hususunda tartışmalar mevcuttur. Doktrinde bir görüş, mülga 818 sayılı eBK m. 7'ye göre tarife ve fiyat listesinin gösterilmesinin öneriye davet olarak kabul edilmesi nedeniyle, internet ortamında sunulan mal veya hizmetlerin de öneriye davet sayılması gerektiğini savunmaktadır¹³. Ancak TBK m. 8/2'ye göre, fiyatı belirtilerek bir malın sergilenmesi, aksi açıkça ve kolaylıkla anlaşılmadıkça öneri olarak kabul edilir. Kanaatimizce, aracı platform üzerinde tarife ve fiyat listeleri gösterilerek bir ürünün sunulması öneri niteliğindedir¹⁴. Tüketicinin aracı platformda "satın al" kutusuna tıklamasıyla bu öneriyi kabul etmesi, sözleşmenin kurulmasını sağlar ve bu şekilde tüketici ürünü satın alabilir.

Tüketicinin, sözleşme kurulmadan önce satıcı veya sağlayıcının sadece satış yerine gidip fiyat alması yapılan sözleşmenin mesafeli sözleşme olma niteliğini ortadan kaldırmaz¹⁵. TKHK m. 48/1'e göre, tarafların sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarını kullanmaları gerekmektedir. Ancak kanunun gerekçesinde, tüketicinin sözleşmenin yapılmasından önce bilgi almak amacıyla satıcı veya sağlayıcı ile bir araya gelmesi durumunda da yapılan sözleşmenin mesafeli sözleşme olacağı kabul edilmiştir¹⁶.

Bunun yanı sıra, tüketicinin uzaktan iletişim araçlarıyla sözleşme kurması, sözleşmenin mesafeli sözleşme olarak kabul edilmesi için yeterli değildir. Tüketicinin, TKHK'ye göre, sözleşmeyi mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanması

¹³ Kırca (n 8) 103 - 104.

¹⁴ Uzun Kazmacı (n 2) 2797.

¹⁵ Koca (n 2) 20 - 21; Kara (n 2) 1124; İnce ve Kibar (n 2) 45; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 407; Yücedağ Göztepe (n 3) 669; Bütün Yılmaz (n 2) 331; Tançağı Çetin (n 2) 4.

¹⁶ Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 407; Koca (n 2) 20 - 21; Kara (n 2) 1124; Bütün Yılmaz (n 2) 331; Tançağı Çetin (n 2) 4. TKHK m. 48 gerekçesi: "Bu tanım aynı zamanda tüketicinin sadece mal veya hizmetler hakkında bilgi toplamak amacıyla bir satıcı veya sağlayıcının işyerini ziyaret etmesinin ardından uzaktan bir iletişim aracı vasıtasıyla sözleşmeyi müzakere ettiği ve kurduğu durumları da kapsar. Bu durumun tam tersine satıcı veya sağlayıcının işyerinde müzakere edildikten sonra uzaktan bir iletişim aracı kullanılarak kurulan bir sözleşme mesafeli sözleşme olarak kabul edilmez. Bir sözleşme uzaktan iletişim araçlarıyla başlatılırsa, fakat sonunda satıcı veya sağlayıcının işyerinde kurularsa bu da mesafeli sözleşme olarak kabul edilmez. Benzer şekilde mesafeli sözleşme kavramı bir profesyonelden hizmet almak amacıyla tüketici tarafından uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla rezervasyon yapılması durumunu kapsamaz. Örneğin saç tıraşı olmak için berberin aranarak rezervasyon yapılması". Kara, burada sadece bilgi almak amacıyla girişimcinin dükkânını ziyaret etmesiyle, girişimcinin dükkânında mal ya da hizmetin fiyatı üzerinde pazarlık yapması durumunu net olarak ayırmaktadır. Tüketicinin müzakere yapıldıktan sonra uzaktan iletişim aracı kullanarak sözleşme yapması hâlinde yapılan sözleşmenin mesafeli sözleşme yapılamayacağı kanaatindedir. Bkz: Kara (n 2) 1028 - 1029.

için aracılık etmek üzere kurulmuş bir sistem üzerinden yapması da gerekmektedir¹⁷. Son olarak, mesafeli sözleşmeler kural olarak tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında yapılan her türlü mal ve hizmeti kapsam altına almış gibi görünse de MSY m. 2'de belirtildiği üzere bazı mal veya hizmetler istisna olarak kapsam dışı bırakılmıştır¹⁸.

B. Genel Olarak Aracı Hizmet Sağlayıcı

TKHK'nin 48. maddesinin 5. fıkrasında, aracı hizmet sağlayıcı, oluşturduğu sistem ile satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden kişi olarak tanımlanmıştır¹⁹. Ayrıca, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun'un 2. maddesinde de aracı hizmet sağlayıcı kavramı ifade edilmiştir. Bu tanıma göre, başkalarına ait iktisadi ve ticari faaliyetlerin yapılmasına elektronik ticaret ortamı sağlayarak aracılık eden gerçek veya tüzel kişiler aracı hizmet sağlayıcı olarak kabul edilir²⁰. Bu tanımlardan da anlaşılacağı üzere, aracı hizmet sağlayıcı doğrudan tüketici ile sözleşme yapan kişi değildir.

¹⁷ Uzun Kazmacı (n 2) 2795; Bütün Yılmaz (n 2) 332; Koca (n 2) 21, Erdoğan (n 2) 94; Döner (n 3) 14; Tañçağı Çetin (n 2) 4; Özkan (n 2) 69; Şermet (n 2) 20- 21; Doğar (n 2) 422; Çabri (n 2) 871 - 872.

¹⁸ İnce ve Kibar (n 2) 45 - 46; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 170; Koca (n 2) 58 - 59; Kara (n 2) 1129 - 1130; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 408; Kayam (n 2) 16 - 17; Özer Deniz (n 3) 71; Tañçağı Çetin (n 2) 7 - 8; Ekingen ve Özer (n 2) 435; Çabri (n 2) 873 - 874. MSY m. 2: "Bu Yönetmelik hükümleri; 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, 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 19uncu 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 ile ilgili sözleşmelere uygulanmaz".

¹⁹ Şahin (n 2) 136; İnceoğlu ve Baş Süzel (n 3) 476; Koca (n 2) 86; Tañçağı Çetin (n 2) 34; Keskin (n 2) 123; Sert Sütçü (n 2) 279; Çabri (n 2) 891; Arat (n 2) 16.

²⁰ İnceoğlu ve Baş Süzel (n 3) 478; Koca (n 2) 86 - 87; Şahin (n 2) 140 - 141; Tañçağı Çetin (n 2) 36; Sert Sütçü (n 2) 279; Burcu Sırış, 'Yargıtay'ın "Çiçeksepeti Kararı" Işığında Elektronik Ticarette Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Sorumluluğu Hakkında Değerlendirmeler' (2023) 9(2) Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 363, 370. Elektronik Ticaret Aracı Hizmet Sağlayıcı ve Elektronik Ticaret Hizmet Sağlayıcılar Hakkında Yönetmelik madde 4/1: "Aracılık hizmeti: Elektronik ticaret pazar yerinde elektronik ticaret işlemlerinin gerçekleştirilmesi ve siparişin teslimi amacıyla elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcı tarafından elektronik ticaret hizmet sağlayıcı veya alıcıya sunulan her türlü hizmeti ifade eder".

Aracı hizmet sağlayıcı, sahip olduğu sistem ile tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden kişidir²¹.

Ayrıca, 10 Ağustos 2024 tarihli ve 31932 sayılı Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (MSYDY)'in 2. maddesi ile MSY m. 4'te aracı hizmet sağlayıcının ve sistemin (platform) tanımı eklenmiştir. Bu kapsamda, aracı hizmet sağlayıcı, *"Oluşturduğu sistem ile uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden gerçek veya tüzel kişi"* olarak ifade edilmiştir. Aynı maddede, aracı hizmet sağlayıcının kurduğu sistem de tanımlanmış olup söz konusu tanıma göre platform aracı hizmet sağlayıcının mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmek amacıyla oluşturduğu sistemdir.

Aracı hizmet sağlayıcı, tüketicinin yaptığı mesafeli sözleşmenin tarafı olmasa da kanun koyucu TKHK m. 48/5 ve m. 48/6'da aracı hizmet sağlayıcı için bazı yükümlülükler öngörmüş ve bu yükümlülüklerin ihlali hâlinde aracı hizmet sağlayıcıyı sorumlu tutmuştur²². Kural olarak, aracı hizmet sağlayıcı ile tüketici arasındaki ilişki temelde bir üyelik sözleşmesidir. Bu nedenle, aracı hizmet sağlayıcı, üyelik sözleşmesi ile üyenin kişisel verilerinin korunmasından sorumludur. Ayrıca, aracı hizmet sağlayıcının sunduğu sistem elektronik tabanlı olduğundan, sistem üzerinden fiziksel olarak karşı karşıya gelmeden gerçekleştirilen çevrimiçi işlemler elektronik ticaretin kapsamına girer.

Aracı hizmet sağlayıcı, kurduğu sistem üzerinden yapılan her alışverişten belirli bir komisyon karşılığında hizmet vermeyi taahhüt etmektedir²³. Yargıtay, vermiş olduğu kararında, bedel tahsil etmeyen ve genellikle yer sağlayıcı niteliği taşıyan aracı hizmet sağlayıcılarının, yalnızca satıcı veya sağlayıcılarla tüketicilerin iletişime geçmesine aracılık etmeleri nedeniyle tüketiciye karşı sorumlu tutulamayacaklarına hükmetmiştir²⁴. Bunun yanı sıra, kanun koyucu, aracı hizmet sağlayıcı için TKHK m. 48/5 ve m. 48/6'da birtakım yükümlülükler öngörmüştür. Bu

²¹ Kara (n 2) 1118- 1119; Tançağı Çetin (n 2) 35; Koca (n 2) 106; Keskin (n 2) 123; Sırış (n 14) 371; Ekingen ve Özer (n 2) 437; Sert Sütçü (n 2) 279; Özer Deniz (n 3) 70.

²² Uzun Kazmacı (n 2) 2800; Şahin (n 2) 136 - 137; İnceoğlu ve Baş Süzel (n 2) 479; Tançağı Çetin (n 2) 36; Keskin (n 2) 124; Sert Sütçü (n 2) 280; Doğar (n 2) 423; Yağmur S ve Doğan M, 'Aracı hizmet sağlayıcının Elektronik Ticaret Platformundaki Ayıplı Üründen Sorumluluğu' (2024) 209 Terazi Hukuk Dergisi 117.

²³ Yağmur ve Doğan (n 22) 118; Sırış (n 14) 373.

²⁴ Şahin (n 2) 147; Yargıtay 11. HD. E. 2022/3467 K. 2022/6446 T. 29.9.2022. <<https://www.lexpera.com.tr>> Erişim Tarihi 20 Temmuz 2024.

kapsamda, Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin karara bağladığı bir davada, aracı hizmet sağlayıcının, mesafeli sözleşme yapılması için sunduğu platform nedeniyle sorumlu olduğu, ancak satıcı veya sağlayıcının platform üzerinde gerçekleştirdiği mesafeli sözleşmeye aykırı olarak yaptığı ayıplı ifadan sorumlu olmadığına karar verilmiştir. Karara kısaca bakıldığında: Davalı, "www.ç.....i.com" internet sitesi üzerinden alışveriş yapmış, bu platformda satıcı olan "D. Pastanesi"nden trüf paketi satın almıştır. Söz konusu paketin içinden sigara izmariti çıkmıştır. Bu durumda, davalı taraf, ayıplı ürün teslim edilmesi nedeniyle bedel iadesi talebiyle Esenler Tüketici Hakem Heyetine başvurmuştur. Tüketici hakem heyeti de davalının talebini kabul etmiştir. Bunun üzerine, davacı taraf, tüketici hakem heyetinin 20.03.2019 tarihli kararının iptali için dava açmıştır. Ancak mahkeme, ayıplı ifa edilen trüf paketinden davacının sorumlu olduğunu, davacı ile trüf paketini tedarik eden firma arasındaki rücu ilişkisinin kendi iç ilişkileri olduğunu, tüketicinin ise "www.ç.....i.com" ismine duyduğu güven dolayısıyla bu hizmeti almaya karar verdiğini belirterek davanın reddine karar vermiştir. Ancak Yargıtay 3. Hukuk Dairesi, mesafeli sözleşmenin ön bilgilendirme formuna göre, satıcı tarafın "D.. Pastanesi" olduğunu, bu nedenle aracı hizmet sağlayıcının, içeriği kontrol etmek ve içeriğe konu mal veya hizmetin hukuka aykırı olup olmadığını araştırmakla yükümlü olmadığını belirtmiştir²⁵. Yargıtay'ın bu kararından da anlaşılacağı üzere, tüketicinin aracı hizmet sağlayıcının ismine güvenerek hareket ettiği göz ardı edilmiş ve yalnızca satıcı veya sağlayıcı sorumlu tutulmuştur. Nitekim, 7392 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile TKHK m. 48'de yapılan değişikliklerle, aracı hizmet sağlayıcının yükümlülüklerinin kapsamı yeniden düzenlenmiştir.

II. Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Yükümlülükleri

7392 sayılı Kanun ile aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğu genişletilmiştir. TKHK m. 48/5'e göre, aracı hizmet sağlayıcı, sistem aracılığıyla yapılan mesafeli sözleşmenin taraflarca kesintisiz ve kullanıma elverişli bir şekilde gerçekleştirilmesini sağlamakla yükümlüdür. Bunun yanında, aracı hizmet sağlayıcılarına getirilen diğer yükümlülükler şu şekildedir: ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ispatına ilişkin yükümlülükler; yapılan işlemlere ait kayıtların tutulması ve gerektiğinde paylaşılması yükümlülüğü; aracılık hizmetine yönelik satıcı veya sağlayıcı

²⁵ Ekingen ve Özer (n 2) 439; Yağmur ve Doğan (n 22) 111; Keskin (n 2) 124; Sırış (n 14) 380 - 381; Erdem Büyüksağış ve Defne Kahveci, 'E -Ticaret Platformlarının Satılanın Ayıplarından Sorumluluğu' (2022) 19(3) Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 125, 138. Yargıtay 3. HD, 11403, 15.11.2021. <<https://www.lexpera.com.tr>> Erişim Tarihi 03 Mayıs 2024.

ile yapılan sözleşmeye uygun davranma yükümlülüğü; tüketicinin cayma hakkının kullanımından doğan yükümlülükler; sözleşmenin kurulmasıyla birlikte sözleşme konusunun teslimi veya ifasına ilişkin yükümlülükler; kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlardan doğan yükümlülükler. Aracı hizmet sağlayıcısının sorumluluğunun kapsamı ise aşağıda sayacağımız yükümlülüklerin türüne göre bazı durumlarda sadece tazminat olabilirken; Yönetmelikte bahsedilen hükümler kapsamında bazı durumlarda ise aynen ifa da olabilmektedir.

A. Ön Bilgilendirmenin Yapılması, Teyidi ve İspatına İlişkin Yükümlülükler

TKHK m. 48/2'ye göre, bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirildiğinin ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir. Gerçekten de TKHK m. 48/2'ye göre tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneriyi kabul etmeden önce, mevzuatta belirtilen ayrıntılar hakkında bilgilendirilmelidir. Ayrıca, siparişi onaylandığında ortaya çıkacak ödeme yükümlülüğü konusunda da satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketiciye açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirme yapılmalıdır. Bu bilgilendirme, tüketicinin onayından önce yapılmalıdır. Ayrıca tüketicinin bilgilendirildiğinin ispat yükümlülüğü de satıcıya veya sağlayıcıya aittir²⁶.

MSY'nin 5. maddesi ise, satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılması zorunlu olan bilgilendirmenin içeriğini düzenlemektedir²⁷. Bu maddeye göre, sözleşmede mal veya hizmetin ne olduğu, hangi niteliklere sahip olduğu, satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının adı, unvanı ve varsa MERSİS numarası, ayrıca tüketicinin gerektiğinde bu taraflara ulaşabilmesine olanak tanıyan iletişim numaraları yer almalıdır. Satışa konu mal veya hizmetin tüm bilgileri ile birlikte vergiler dâhil toplam maliyetin de belirtilmesi gerekmektedir²⁸. Ayrıca, tüketici-

²⁶ Şermet (n 2) 46; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 172; Uzun Kazmacı (n 2) 2802; Koca (n 2) 70; İnce ve Kibar (n 2) 51; Kara (n 2) 1131; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 409; Arat (n 2) 13; Bütün Yılmaz (n 2) 331; Erdoğan (n 2) 96; Özkan (n 2) 104 - 105; Keskin (n 2) 129; Ekingen ve Özer (n 2) 440; Özer Deniz (n 3) 72; Doğar (n 2) 425; Çabri (n 2) 876 - 877.

²⁷ Akipek Öcal ve Kara (n 2) 172 - 173; Çabri (n 2) 877; Koca (n 2) 62; İnce ve Kibar (n 2) 49 - 50; Kara (n 2) 1133 - 1134; Tañçağı Çetin (n 2) 95; Özkan (n 2) 106 - 107; Uzun Kazmacı (n 2) 2802; Şermet (n 2) 47 - 48; Keskin (n 2) 130; Zeynep Dönmez, '2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku'na Yansımaları' (2016) 7(1) İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 351, 360 - 361; Ekingen ve Özer (n 2) 440; Özer Deniz (n 3) 72; Yücedağ Göztepe (n 3) 670; Doğar (n 2) 425; Çabri (n 2) 877 - 878; Arat (n 2) 13.

²⁸ İnce ve Kibar (n 2) 49 - 50; Uzun Kazmacı (n 2) 2802 - 2803; Kara (n 2) 1135; Bütün Yılmaz (n 2) 335 - 336; Çabri (n 2) 877; Tañçağı Çetin (n 2) 94 - 95; Özkan (n 2) v108 - 109; Koca (n 2) 65 - 66; Keskin (n 2) 130; Dönmez (n 21) 364; Ekingen ve Özer (n 2) 441; Yücedağ Göztepe (n 3) 670; Arat (n 2) 13; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 174; Satıcı ya da sağlayıcı tarafından tüketicinin

nin cayma hakkının kullanımı için gerekli olan şartlar, süresi, usulü ve cayma hakkının kullanılacağı adres gibi zorunlu içerikler de Yönetmelik'te açıkça belirtilmiştir. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 6. maddesine göre, 5. maddede belirtilen ön bilgilendirme unsurlarının, aynı zamanda uzaktan iletişim araçlarına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, açık, anlaşılır, sade ve okunabilir bir şekilde yer alması gerekmektedir²⁹. Ayrıca, mesafeli sözleşmenin internet ortamında yapılması hâlinde, sözleşmeye konu mal veya hizmetin niteliği, vergiler dâhil toplam fiyatı, cayma hakkının şartları ve kullanım usulü ile tüketicinin bu hakkından hangi şartlarda yararlanamayacağı gibi hususların, tüketici ödeme yükümlülüğü altına girmeden önce açık bir şekilde belirtilmesi zorunludur³⁰. Aksi hâlde tüketici yapılan sözleşmeyle bağlı değildir³¹.

Son olarak, MSYDY'nin 3. maddesi ile MSY'nin 5. maddesinde yapılan değişiklikler sonucunda, mesafeli sözleşmelerin aracı hizmet sağlayıcının sahip olduğu platform aracılığıyla kurulması hâlinde, aracı hizmet sağlayıcı, ön bilgilendirmenin yapılmasından tüketiciye karşı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müte-

bilgilendirilmesi gereken hususlar MSY m.5'de: "Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri, Satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası, 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, Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi, 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, Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet, Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri, Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler, 15 inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi, Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar, Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri, Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi, Tüketicilerin uyumsuzluk konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi." şeklinde ifade edilmiştir.

²⁹ Özkan (n 2) 110; Uzun Kazmacı (n 2) 2803- 2804; Erdoğan (n 2) 98; Koca (n 2) 69; Çabri (n 2) 877; İnce ve Kibar (n 2) 51; Tançağı Çetin (n 2) 96; Şermet (n 2) 48 - 49; Keskin (n 2) 131.

³⁰ Koca (n 2) 70; Erdoğan (n 2) 97; Çabri (n 2) 880; Ekingen ve Özer (n 2) 442.

³¹ Akipek Öcal ve Kara (n 2) 174; Çabri (n 2) 880; Koca (n 2) 72 - 73; Kara (n 2) 1131; Keskin (n 2) 131.

selsilen sorumludur³². Ayrıca, MSY’de tek tek sayılan bu bilgiler, tüketici ile satıcı veya sağlayıcı arasında yapılan mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçası olduğundan, tüketici aleyhine olacak şekilde bu bilgiler değiştirilemez³³. 7392 sayılı kanunda yapılan değişikliklerle birlikte, kanun koyucu, aracı hizmet sağlayıcının TKHK m. 48/6(a) hükmü gereğince, tüketiciye ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacağını ifade etmiştir³⁴. Görüldüğü üzere, aracı hizmet sağlayıcı, tüketiciye karşı sadece ön bilgilendirmenin yapılmasından değil, ayrıca teyidinden ve ispatından da sorumlu tutulmuştur³⁵.

MSYDY’nin 10. maddesi ile MSY’ye eklenen 12/A maddesinin 3. fıkrasına göre de ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ispatından aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile müteselsilen sorumludur. Ayrıca, kanun koyucu TKHK m. 48/6(b) hükmü gereğince, veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı hâller dışında, Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği’nde ön bilgilendirmede bulunması gereken hususlarda herhangi bir eksiklik olması durumunda, aracı hizmet sağlayıcının sorumlu olacağını düzenlemiştir³⁶. Özetle, aracı hizmet sağlayıcının TKHK m. 48/6(b) hükmü bakımından sorumluluğunun tek istisnası, veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılması hâlidir³⁷. Yapılan değişikliklerle birlikte, TKHK m. 48/6(f) hükmü gereğince, aracı hizmet sağlayıcı, ön bilgilendirmede yer alan hususlarla yapılan reklamların uyumlu olmasından ve bunun ispatından da sorumludur³⁸. Ancak, aracı hizmet sağlayıcı ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ispatında satıcı veya sağlayıcı ile müteselsilen sorum-

³² Kara (n 2) 1134; Ekingen ve Özer (n 2) 442; Koca (n 2) 109; Keskin (n 2) 131; Özer Deniz (n 3) 72.

³³ Şermet (n 2) 48.

³⁴ Doğan (n 2) 425 - 426; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 174; Koca (n 2) 109; Kara (n 2) 1131; Arat (n 2) 15.

³⁵ Akipek Öcal ve Kara (n 2) 169; Keskin (n 2) 131; Arat (n 2) 15; Ekingen ve Özer (n 2) 441; Özer Deniz (n 3) 72. TKHK m. 48/6 (a): “Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak; a) Tüketicilere ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur”.

³⁶ Arat (n 2) 15; Ekingen ve Özer (n 2) 442.

³⁷ Arat (n 2) 15; Ekingen ve Özer (n 2) 441; Keskin (n 2) 131. TKHK m. 48/ 6(b): “Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak; b) Veri girişinin satıcı veya sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlar hariç olmak üzere, yönetmelikle belirlenen ön bilgilendirmede bulunması zorunlu hususlardaki eksikliklerde sorumludur”.

³⁸ Ekingen ve Özer (n 2) 442 - 443; Keskin (n 2) 132. TKHK m. 48/ 6(f): “Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak; f) Ön bilgilendirmede yer alan hususlar ile reklamlarında yer alan bilgilerin uyumlu olmasından ve ispatından sorumludur”.

lu tutulurken, ön bilgilendirmede yer alan hususlar ile reklamlarda yer alan bilgilerin uyumlu olmasından müteselsilen sorumlu tutulmamıştır. Zira, uygulamada reklamlar aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapılmakta olup, satıcı veya sağlayıcı bu reklamlara müdahil olamamaktadır.

Bu nedenle reklamların, ön bilgilendirmede yer alan unsurlarla uyumlu olmasından doğrudan aracı hizmet sağlayıcının mesul olması hakkaniyetli bir düzenleme olmuştur. Bu durum aracı hizmet sağlayıcının tüketiciye karşı birinci dereceden sorumlu olmasını gerektirir. Zira reklamlarda tüketici, doğrudan satıcı veya sağlayıcıyı değil aracı hizmet sağlayıcıyı görmektedir. Uygulamada da hakkaniyet gereği reklamların incelenmesi hâlinde aracı hizmet sağlayıcının güven unsurunu ön planda tuttuğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda, tüketicinin aracı hizmet sağlayıcının ismine duyduğu güvenle hareket ediyor olması karşısında, TKHK m. 48/6(f) hükmü gerçekten de hakkaniyetli bir düzenleme sunmaktadır.

B. Yapılan İşlemlere Ait Kayıtların Tutulması ve Gerektiğinde Paylaşılması Yükümlülüğü

TKHK m. 48/6(c) hükmü gereğince, aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında yapılan mesafeli sözleşme kapsamında tüm işlemlere ilişkin kayıtların tutulmasından ve istenmesi hâlinde bu kayıtları ilgili kamu kurum ve kuruluşlarla tüketicilere sunmaktan sorumludur³⁹. Ancak, TKHK'de aracı hizmet sağlayıcının sistem üzerinde yapılan bütün işlemlere ait verilerin ne kadar süreyle saklanacağına dair bir düzenleme bulunmamaktadır. Bununla birlikte, MSY'nin 20. maddesine göre, uzaktan iletişim araçları kullanarak veya kullandırarak oluşturulan sistem çerçevesinde, satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında mesafeli sözleşmeler kurulmasına aracılık edenlerin, sistem aracılığıyla yapılan kayıtları üç yıl boyunca saklamakla yükümlü oldukları belirtilmiştir⁴⁰.

³⁹ İnce ve Kibar (n 2) 60; Çabri (n 2) 897; Kara (n 2) 1142 - 1143; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 412; Arat (n 2) 15; Keskin (n 2) 132 - 133. TKHK m. 48/ 6(c): "Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak; c) Bu maddede yer alan hususlardan dolayı tüketicilerin satıcı veya sağlayıcılar ile yaptıkları işlemlere ilişkin kayıtların tutulmasından ve istenilmesi hâlinde bu bilgilerin ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile tüketicilere verilmesinden sorumludur".

⁴⁰ Uzun Kazmacı (n 2) 2811; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 177; Arat (n 2) 15; Kara (n 2) 1142; İnce ve Kibar (n 2) 60; Çabri (n 2) 897; Sert Sütçü (n 2) 281 - 282; Keskin (n 2) 133; Özer Deniz (n 3) 72. MSY m. 20/2: "Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutmak ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür".

Görüldüğü üzere, sözleşmelerde tüketicilerin yapacakları alışverişlere ilişkin tüm kayıtları ve verileri elde bulundurma imkânı olmadığından veya bu durum beklenmediğinden, mevzuatta tüketiciler lehine düzenlemelere yer verilmiştir.

C. Sistemi Kesintisiz (Faal) Hâlde Bulundurma Yükümlülüğü

TKHK m. 48/5'e göre, oluşturdukları sistemle satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcı, bu sistem aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerin kullanım süresi boyunca, sözleşmenin taraflarının yükümlülüklerini, taleplerini ve bildirimlerini takip etmelerini sağlamak amacıyla sistemi sürekli olarak açık, elverişli ve kesintisiz bir biçimde tutmakla yükümlüdür⁴¹.

TKHK'ye ek olarak, MSYDY'nin 10. maddesi ile MSY'ye eklenen madde 12/A-1 hükmüne göre aracı hizmet sağlayıcı, platform aracılığıyla yapılan mesafeli sözleşmelerden kaynaklanan hak ve yükümlülükler doğrultusunda, tüketicilerin taleplerini ve bildirimlerini iletebilecekleri bir sistem oluşturmak zorundadır. Bu sistem, tüketicilerin taleplerini etkin bir şekilde iletebilmelerini sağlamalı ve taleplerin düzenli bir şekilde işlenmesini güvence altına almalıdır. Ayrıca, sistemin kullanım süresi boyunca sürekli aktif olması gerekmektedir. Aracı hizmet sağlayıcının, bu sistemi kesintisiz olarak erişime açık tutma yükümlülüğü bulunmaktadır. Netice itibarıyla, aracı hizmet sağlayıcı, kurmuş olduğu platform veya sistem sayesinde, mesafeli sözleşmelerin kurulmasını ve yönetmelikte belirtilen tarafların hak ve yükümlülüklerini sağlıklı bir şekilde kullanabilmesini sağlamak, ayrıca bu hak ve yükümlülüklerle dair ilgili talep ve bildirimlerin iletilmesini temin etmek üzere platformu veya sistemi sürekli faal hâlde tutma yükümlülüğündedir⁴².

D. Aracılık Hizmetine Yönelik Satıcı veya Sağlayıcı ile Yapılan Sözleşmeye Uygun Davranma Yükümlülüğü

TKHK m. 48/6(ç) hükmü gereğince, aracı hizmet sağlayıcı satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları aracılık hizmetine dair sözleşmeye aykırı uygulamalar nedeniyle, satıcı veya sağlayıcıların bu madde hükümlerine uymamasına neden oldukları her bir işlemde tüketici sorumludur. Bu sorumluluk, aykırı her bir işlem

⁴¹ Arat (n 2) 14; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 184; Ekingen ve Özer (n 2) 443; Sert Sütçü (n 2) 282 - 283; Doğan (n 2) 428.

⁴² Akipek Öcal ve Kara (n 2) 184; Arat (n 2) 15; Doğan (n 2) 428.

için geçerli olur⁴³. Bu hükümden de anlaşılacağı üzere, aracı hizmet sağlayıcının tüketiciye karşı sorumlu tutulabilmesi için satıcı veya sağlayıcının TKHK m. 48'de düzenlenen yükümlülüklerine aykırı hareket etmesine sebep olması gerekmektedir⁴⁴. Satıcı veya sağlayıcının, madde 48'de belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket etmesi, ancak bu durumun aracı hizmet sağlayıcının aracılık sözleşmesine aykırı hareketinden kaynaklanması hâlinde, aracı hizmet sağlayıcı TKHK m. 48/6(ç) hükmü gereğince tüketiciye karşı sorumlu olur.

E. Tüketicinin Cayma Hakkının Kullanımından Doğan Yükümlülükler

Sözleşme hukukunun en temel ilkelerinden biri olan sözleşmeye bağlılık ilkesi, istisnalarından biri olan cayma hakkı ile sınırlanabilir. Cayma hakkı, sözleşmenin taraflarından birine, sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirmeye imkânı tanır⁴⁵. Cayma hakkına sahip olan taraf, sözleşmede ya da kanunda belirtilen süre zarfında, herhangi bir cezai şart ödemeksizin sözleşmeyi tek taraflı olarak feshedebilir⁴⁶. Hukuki açıdan cayma hakkı, tek taraflı olarak kullanılan ve sözleşmeyi geçmişe etkili olarak sona erdiren bir bozucu yenilik doğuran haktır⁴⁷. Tüketici, yapmış olduğu mesafeli sözleşme sonucunda aldığı maldan memnun kalmamış olabilir. Beklenen kaliteden daha düşük bir mal teslim almış olabilir. Mesafeli sözleşmelerde tüketici, satın aldığı mal ya da hizmeti bizzat inceleme imkânı olmadan bu işlemi gerçekleştirir. Bu durumda, sözleşmenin zayıf tarafı olan tüketicinin mağdur olmaması için kanun koyucu, tüketiciyi koruyan birtakım hükümler öngörmüştür.

Kanun koyucu, TKHK'de mesafeli sözleşmenin kurulmasından sonra belirli bir süre içinde tüketiciye cayma hakkı tanımıştır⁴⁸. Gerçekten de TKHK m.

⁴³ Arat (n 2) 15; Keskin (n 2) 133; Doğan (n 2) 429; Ekingen ve Özer (n 2) 446. TKHK m. 48/ 6(ç): "Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak; ç) Satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları aracılık hizmetine ilişkin sözleşmeye aykırı uygulamaları nedeniyle satıcı ve sağlayıcıların bu madde hükümlerine aykırı davranmasına sebep oldukları her bir işlemde sorumludur".

⁴⁴ Keskin (n 2) 133- 134; Ekingen ve Özer (n 2) 446; Doğan (n 2) 429; Altın Şahin (n 2) 234.

⁴⁵ Koca (n 2) 77; Çabri (n 2) 882; Döner (n 3) 89; Baysal (n 6) 275; Bozbel ve Atalı (n 2) 452; Altın Şahin (n 2) 233 - 234; Uzun Kazmacı (n 2) 2806.

⁴⁶ Erdoğan (n 2) 101; Uzun Kazmacı (n 2) 2806; Döner (n 3) 89; Baysal (n 6) 279; Bozbel ve Atalı (n 2) 452; Altın Şahin (n 2) 233 - 234.

⁴⁷ Bütün Yılmaz (n 2) 338; Koca (n 2) 77; Erdoğan (n 2) 101; Tançağı Çetin (n 2) 122; Özkan (n 2) 119 - 120; Kiremitçi (n 2) 49; Dönmez (n 21) 368; Uzun Kazmacı (n 2) 2806; Özer Deniz (n 3) 73; Baysal (n 6) 275; Çabri (n 2) 883; Altın Şahin (n 2) 234.

⁴⁸ Çabri (n 2) 881; Arat (n 2) 13; Bütün Yılmaz (n 2) 338; Erdoğan (n 2) 101; Döner (n 3) 89; Tançağı Çetin (n 2) 122; Özkan (n 2) 121 - 122; Şermet (n 2) 96; Ekingen ve Özer (n 2) 444; Özer Deniz (n 3) 73; Altın Şahin (n 2) 234.

48/4'e göre tüketici, sözleşmenin kurulmasından sonra on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir⁴⁹. Benzer şekilde, MSY'nin 9. maddesinde de tüketicinin, mesafeli sözleşmenin kurulmasından itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahip olduğu ifade edilmiştir⁵⁰. Her iki hükümden de anlaşıldığı üzere, tüketici mesafeli sözleşmenin kurulmasından sonra herhangi bir gerekçe göstermeksizin sözleşmeden cayabilir.

Ayrıca, MSY'nin 5. maddesine göre satıcı veya sağlayıcı, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da tüketicinin buna benzer teklifi kabul etmesinden önce, tüketiciyi cayma hakkı, bu hakkın kullanımı, şartları, süresi ve usulü hakkında bilgilendirmek zorundadır⁵¹. Tüketicinin bu hakkı satıcı ya da sağlayıcıya yönelmiş olması yeterli olup, sözleşmenin karşı tarafının bu hakkı öğrenmesi şartı aranmamaktadır. TKHK m. 48/4'e göre, satıcı veya sağlayıcının tüketiciyi cayma hakkına ilişkin gereği gibi bilgilendirmemesi durumunda, cayma hakkının kullanımı için kanunda öngörülen on dört günlük süre geçerli olmaz. Bu durumda, cayma hakkının ne zamana kadar kullanılabileceği konusunda TKHK m. 48/4'te, cayma süresinin, kanunda öngörülen on dört günlük sürenin bitiminden itibaren her hâlükârda bir yıl içinde sona ereceği ifade edilmiştir⁵².

⁴⁹ Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 410; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 178; Tançağı Çetin (n 2) 123; Koca (n 2) 79; İnce ve Kibar (n 2) 52; Altın Şahin (n 2) 235; Arat (n 2) 13; Bütün Yılmaz (n 2) 338; Erdoğan (n 2) 101; Döner (n 3) 90 - 91; Özkan (n 2) 130 - 131; Uzun Kazmacı (n 2) 2807; Keskin (n 2) 136; Dönmez (n 21) 368; Ekingen ve Özer (n 2) 444; Yücedağ Göztepe (n 3) 671; Çabri (n 2) 881. TKHK m. 48/4: "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 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 mutakullanımını sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir".

⁵⁰ Kara (n 2) 1155; Uzun Kazmacı (n 2) 2807; Koca (n 2) 79; İnce ve Kibar (n 2) 52; Arat (n 2) 13; Altın Şahin (n 2) 236; Yücedağ Göztepe (n 3) 685- 686; Çabri (n 2) 885; MSY m. 9/1: "Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir".

⁵¹ Yücedağ Göztepe (n 3) 674; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 178; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 411; Çabri (n 2) 877; Kara (n 2) 1159; Altın Şahin (n 2) 235; Dönmez (n 21) 370; Bozbel ve Atalı (n 2) 456; İnce ve Kibar (n 2) 53.

⁵² İnce ve Kibar (n 2) 53; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 178; Kara (n 2) 1159; Uzun Kazmacı (n 2) 2807; Çabri (n 2) 885; Altın Şahin (n 2) 243; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 411; Özer Deniz (n 3)

Tüketicinin cayma hakkını kullanmasıyla birlikte, esas sözleşmenin sona ermesinin yanı sıra yapılan yan sözleşmeler de sona erer. Gerçekten de MSY m. 14'te belirtildiği gibi, TKHK'nin 30. maddesinde düzenlenen bağlı kredi sözleşmelerine dair hükümler saklı kalmak kaydıyla, cayma hakkının kullanılması durumunda esas sözleşmeyle birlikte yan sözleşmeler de sona erer⁵³. Sözleşmenin sona ermesiyle birlikte tüketici, kural olarak cayma hakkını kullanmak için tazminat, cezai şart veya masraf ödemekle yükümlü değildir. Ancak, MSY m. 13/2'de de ifade edildiği üzere, tüketici, malı işleyişine, kullanım talimatına ve teknik özelliklerine uygun kullanmaması sonucunda sözleşme konusu malda meydana gelen bozulma ve değişikliklerden sorumlu olur. MSY m. 13/2'ye göre ise, tüketici cayma hakkını kullanmadan önce sözleşme konusu malı işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun olarak mutata kullanım durumunda malda meydana gelen değişiklikten tüketici sorumlu olmaz⁵⁴. Yan sözleşmeler için de tüketici kanununun belirlediği ilgili yükümlülüklerini yerine getirdiğinde, bu sözleşmelerin sona ermesinden sorumlu olmaz.

Mesafeli sözleşmelerde cayma hakkına ilişkin sürenin başlangıcı, sözleşmenin konusuna göre değişiklik göstermektedir⁵⁵. Bu kapsamda, MSY m. 9'a göre, hizmet ifasını konu edinen mesafeli sözleşmelerde sürenin başladığı tarih,

73; Erdoğan (n 2) 104; Özkan (n 2) 130 - 131; Şermet (n 2) 97. MSY m. 10/1: "Satıcı veya sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcısı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her hâlükârda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer".

⁵³ Uzun Kazmacı (n 2) 2808.

⁵⁴ Altın Şahin (n 2) 236; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 412; Uzun Kazmacı (n 2) 2808; Kara (n 2) 1156.

⁵⁵ Çabri (n 2) 884; İnce ve Kibar (n 2) 52; Altın Şahin (n 2) 240; Tançağı Çetin (n 2) 123 - 124; Özkan (n 2) 135 - 136. Yargıtay 13. HD, 25017/556, 25.01.2018: "Tüketici Yasasının 48. maddesinde mesafeli satış sözleşmeleri düzenlenmiştir. İlgili maddenin 4 fıkrasında "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 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." hükmü düzenlenmiştir. Yine 29188 sayılı Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 9. maddesinin 2. fıkrasında; "Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün, mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar..." hükmü düzenlenmiştir. <<https://www.lexpera.com.tr>> Erişim Tarihi 07 Mayıs 2024.

sözleşmenin kurulduğu gündür. Eğer sözleşmenin konusu mal teslimi ise, cayma hakkı süresi, tüketicinin ya da sözleşmede belirlenen bir üçüncü kişinin mali teslim aldığı gün başlar⁵⁶. Bununla birlikte, MSY m. 9/2'ye göre, tüketicinin sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar geçen sürede de cayma hakkını kullanabileceği düzenlenmiştir. Ayrıca, MSY m. 9/3'e göre, cayma hakkı süresi, tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda son malın teslim alındığı gün, sözleşme konusu birden çok parçadan oluşuyorsa son parçanın teslim alındığı gün ve malın belirli bir süre boyunca düzenli teslimi durumunda ise ilk malın teslim alındığı gün itibarıyla başlar⁵⁷.

Mesafeli sözleşmeler kapsamında tüketicilere tanınmış olan cayma hakkı, her zaman veya her türden durumda kullanılamamaktadır. Zira Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesinde, tüketicinin cayma hakkını kullanmasına bazı istisnalar getirilmiştir. Özellikle belirtmek gerekir ki, 23.08.2022 tarihli ve 31932 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 15. maddesine "i, j, k" bentleri eklenerek, satıcı veya sağlayıcıların ve aracı hizmet sağlayıcılarının yükümlülükleri bu kapsamda azaltılmıştır. Ancak bu durum, 04.11.2023 tarihli ve 32359 sayılı Resmî Gazete'ye göre 01.01.2025 tarihinde yürürlüğe girecektir.

Söz konusu madde kapsamında, tüketici kişisel taleplerine göre hazırlanan mallarda, son kullanma tarihi geçebilecek veya çabuk bozulabilecek malların tesliminde, ya da tesliminden sonra doğası gereği başka mallarla karışma ihtimali olan ve karışması hâlinde ayırt edilmesi mümkün olmayan malların sözleşme konusu olması durumunda, tüketici cayma hakkını kullanamaz⁵⁸. Gerçekten de Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 15/1:

⁵⁶ Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 410; İnce ve Kibar (n 2) 52; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 179; Çabri (n 2) 883; Erdoğan (n 2) 104; Uzun Kazmacı (n 2) 2807; Taççağı Çetin (n 2) 123; Yücedağ Göztepe (n 3) 672; Kara (n 2) 1157 - 1158.

⁵⁷ Taççağı Çetin (n 2) 123; Özkan (n 2) 139 - 140; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 179; Erdoğan (n 2) 104; Çabri (n 2) 883 - 884; Döner (n 3) 91; Kara (n 2) 1158; İnce ve Kibar (n 2) 52.

⁵⁸ İnce ve Kibar (n 2) 56 - 57; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 180 - 181; Uzun Kazmacı (n 2) 2809; Çabri (n 2) 889 - 890; Altın Şahin (n 2) 239; Kara (n 2) 1161 - 1162; Döner (n 3) 96 - 97; Şermet (n 2) 105 - 106; Özer Deniz (n 3) 73. Mesafeli sözleşmeler yönetmeliğinde değişiklik yapılmasına dair yönetmeliğinin 13. maddesinde mesafeli sözleşmeler yönetmeliğinin 15. maddesine yeni bentler eklenmiştir. MSYDY m. 13: "Aynı Yönetmeliğin 15 inci maddesinin birinci fıkrasına aşağıdaki bentler eklenmiştir. ı) 13/10/1983 tarihli ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununa göre tescilli zorunlu olan taşıyıcılar ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçlarına ilişkin sözleşmeler. İ) Tüketicie teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat,

“(1) Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı 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 hâlinde 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 gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler.

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

tablet ve bilgisayarlarla ilişkin sözleşmeler. j) Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler. k) Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmeler”.

i) *(Ek: RG-23/8/2022-31932) (2) 13/10/1983 tarihli ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununa göre tescili zorunlu olan taşıyıcılar ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçlarına ilişkin sözleşmeler.*

i) *(Ek: RG-23/8/2022-31932) (2) Tüketicie teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlar ile ilişkin sözleşmeler.*

j) *(Ek: RG-23/8/2022-31932) (2) Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler.*

k) *(Ek: RG-23/8/2022-31932) (2) Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulum veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmeler.” hümnü havidir⁵⁹.*

Tüm bu sorumluluklar ve istisnalar çerçevesinde, TKHK m. 48/6 (d) hükmü gereğince, tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte aracı hizmet sağlayıcı da müteselsilen sorumlu tutulmuştur. Söz konusu hükme göre aracı platform üzerinden kurulan sözleşmelerde, satıcı

⁵⁹ Akipek Öcal ve Kara (n 2) 180 - 181; Kara (n 2) 1161 - 1162; İnce ve Kibar (n 2) 56 - 57; Uzun Kazmacı (n 2) 2809; Çabri (n 2) 890; Altın Şahin (n 2) 268; 23.08.2022 tarihinde Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 15/1(i,i,j,k) bentleri eklenerek önemli değişiklikler yapılmış ve bu değişiklikler 04.11.2023 tarihli 32359 sayılı Resmi Gazete’de yer alan değişikliğe göre 01.01.2025 tarihinden itibaren uygulanacaktır. Yargıtay vermiş olduğu bir kararında MSY m. 15/1’de sıralı olarak ifade edilen cayma hakkının kullanılmayacağı durumları dikkate almayı tüketiciyi cayma hakkının varlığını kabul etmiş ancak kullanımın mutata kullanım aşan durumun olup olmadığına ilişkin karar verilmesi gerektiğini ifade edip Adalet Bakanlığı’nın kanun yararına bozma talebini kabul etmiştir: Yargıtay 3. HD. E. 2022/6784 K. 2022/8533 T. 7.11.2022: “Yine 6502 sayılı Kanunun 48/4. maddesinin son cümlesinde ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinin 13/2. maddesinde cayma hakkının kullanılmasında mutata kullanım aşan bozulmalar halinde tüketicinin sorumlu olacağı düzenlenmiştir. Somut olayda davalının mesafeli satış sözleşmesi nedeniyle 14 günlük cayma hakkının olduğu, bu süre içinde malı iade ederek cayma hakkını kullandığı, ancak mesafeli satış sözleşmesinin konusunu oluşturan cep telefonuna davalı tarafından sim kartı takılıp, uygulamalar indirilerek cayma hakkı süresi içerisinde 6 gün boyunca kullandığı anlaşılmaktadır. O halde mahkemece, davalının mesafeli satış sözleşmesinden cayma hakkını kullanması nedeniyle cayma hakkı süresi içerisinde söz konusu cep telefonunu 6 gün boyunca kullanımın mutata kullanım aşan kullanım olup olmadığı, mutata kullanım aşan kullanım söz konusu ise davacı satıcının uğradığı zarardan davalı tüketicinin sorumlu olacağı gözetilerek konusunda uzman bilirkişiden taraf, mahkeme ve Yargıtay denetimine elverişli rapor alınıp sonucuna göre hüküm kurulması gerekirken, yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, Adalet Bakanlığının bu yöne ilişkin kanun yararına temyiz talebinin kabulü gerekir.” <<https://www.lexpera.com.tr>> Erişim Tarihi 19 Temmuz 2024.

veya sağlayıcı adına bedel tahsil edilmesi, mal veya hizmetin tüketiciye teslimi ya da ifası sonrası bedelin satıcı veya sağlayıcıya aktarılması ve tüketicinin ayıplı mal veya ayıplı hizmetten kaynaklanan seçimlik haklarını kullanması durumları haricinde, aracı hizmet sağlayıcı teslimat, ifa ve cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı veya sağlayıcıyla birlikte tüketiciye karşı müteselsilen sorumludur. Görüldüğü üzere, aracı hizmet sağlayıcının müteselsilen sorumluluğu kapsamında bazı istisnai durumlar da söz konusudur⁶⁰.

Öncelikle, kanun hükmünden anlaşıldığı üzere, aracı hizmet sağlayıcının satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında yapılan mesafeli sözleşmeden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte sorumlu olması için, satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi gerekir⁶¹. Ancak, tüketicinin TKHK m. 11’de ifade edilen ayıplı malın ifası hâlinde ya da TKHK m. 15’te düzenlenen ayıplı hizmetin ifası hâlinde, tüketicinin var olan seçimlik haklarını kullanması durumunda aracı hizmet sağlayıcı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu olmaz. Ayrıca, mesafeli sözleşme hükümleri gereği mal veya hizmetin ifasından ya da tesliminden sonra bedelin doğrudan satıcı veya sağlayıcıya ödeneceğine karar verilmesi hâlinde, aracı hizmet sağlayıcı müteselsilen sorumlu olmaz⁶².

Tüm bu koşullar gerçekleştiği takdirde, MSY m. 11’e göre, tüketicinin sözleşmede belirlenen süre içerisinde cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini satıcı veya sağlayıcıya yöneltmiş olması yeterli olur⁶³. Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini kendisine ulaştığı andan itibaren on dört gün içerisinde, malın tüketiciye teslimine ilişkin masraflar da

⁶⁰ Doğan (n 2) 433; Keskin (n 2) 138 - 139.

⁶¹ Yağmur ve Doğan (n 22) 118; Keskin (n 2) 139.

⁶² Kanun koyucu tüketicinin cayma hakkını kullanamayacağı durumlara Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik’in 13 maddesinde ek bentler getirmiştir. Söz konusu hükme göre: “i) 13/10/1983 tarihli ve 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununa göre tescilli zorunlu olan taşıyıcılar ile kayıt veya tescil zorunluluğu bulunan insansız hava araçlarına ilişkin sözleşmeler. ii) Tüketicinin teslimi yapılmış olan cep telefonu, akıllı saat, tablet ve bilgisayarlar ile ilişkin sözleşmeler. iii) Canlı müzayede şeklinde açık artırma yoluyla akdedilen sözleşmeler. iv) Tanıtma ve kullanma kılavuzunda satıcı veya yetkili servis tarafından kurulmuş veya montajının yapılacağı belirtilen mallardan kurulum ya da montajı yapılanlara ilişkin sözleşmeler”. Durumlarında tüketici cayma hakkını kullanamayacaktır.

⁶³ Akipek Öcal ve Kara (n 2) 178; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 410; İnce ve Kibar (n 2) 54; Çabri (n 2) 885 - 886; Özer Deniz (n 3) 74; Erdoğan (n 2) 105. MSYDY m. 8 ile MSY’nin 11. maddesinde yapılan değişikliklerle beraber tüketici mesafeli sözleşmelerin kurulmasına aracılık eden bir platform üzerinden cayma beyanını satıcı veya sağlayıcıya gönderebilmesi için aracı hizmet sağlayıcı platform üzerinden sistemi açık tutmakla yükümlü olduğunu ve cayma beyanlarının satıcı ya da sağlayıcıya ulaştığına dair teyit bilgisini tüketiciye derhâl iletmek zorundadır.

dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür. Ancak, 31932 sayılı Yönetmelikle beraber, sözleşmenin konusu ister hizmet ifası ister mal teslimi olsun, platform üzerinde kurulan ve aracılık edilen mesafeli sözleşmelerde, aracı hizmet sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullanmasından sonra bedelin iadesine dair satıcı veya sağlayıcı ile birlikte sorumludur⁶⁴. Buna ek olarak, aracı hizmet sağlayıcı, cayma hakkının kullanılmasından sonra, sözleşme bedelinin tam ve eksiksiz olarak tüketiciye herhangi bir masraf ve yükümlülük getirilmeden iadesine ilişkin olarak, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu olur.

F. Sözleşmenin Kurulmasıyla Birlikte Sözleşme Konusunun Teslimi veya İfasına İlişkin Yükümlülükler

Kanun koyucunun, aracı hizmet sağlayıcının müteselsil sorumluluğuna ilişkin öngördüğü istisnalardan biri, sözleşme konusunun teslimi veya ifasına ilişkin yükümlülüklerde karşımıza çıkmaktadır. TKHK m. 48/6 (d) hükmü gereğince, aracı hizmet sağlayıcı, aracılık ettiği mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde, teslim, ifa ve cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı veya sağlayıcı ile müteselsilen sorumlu olur⁶⁵. Ancak, sözleşme konusu mal veya hizmetin teslimi veya ifasından sonra sözleşme bedelinin ödenmesi hâlinde, aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu olmaz. Ayrıca, TKHK m. 48/6 (d) hükmü gereğince, TKHK m. 11’de düzenlenen malın ayıplı teslimi ve TKHK m. 15’te düzenlenen hizmetin ayıplı ifa edilmesi hâllerinde, aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu olmaz. Satıcı veya sağlayıcının teslim ve ifaya ilişkin yükümlülükleri ise MSY m. 16’da düzenlenmiştir⁶⁶. Söz konusu hükme göre, satıcı ya da sağlayıcı aracı platform üzerinden tüketicinin siparişinin kendisi ulaşması itibarıyla tüketiciye taahhüt ettiği süreye bağlı olarak edimin ifa etmekle yükümlüdür. MSYDY’nin 14 mad-

⁶⁴ Özer Deniz (n 3) 74.

⁶⁵ Arat (n 2) 15; Ekingen ve Özer (n 2) 446; Doğar (n 2) 433; Keskin (n 2) 135. TKHK m. 48/ 6(d): “Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak; d) Satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil etmesi hâlinde, mal veya hizmetin tüketiciye teslim veya ifası sonrası bedelin satıcıya veya sağlayıcıya aktarıldığı durumlar ile 11 inci ve 15 inci maddelerde yer alan hakların kullanımı hariç olmak üzere teslim veya ifa ile cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur”.

⁶⁶ Akipek Öcal ve Kara (n 2) 175; Çabri (n 2) 894 - 895; İnce ve Kibar (n 2) 57 - 58; Keskin (n 2) 135.

desi ile MSY'nin değiştirilen madde 16/1 hükmüne göre, mal satışını konu edinen sözleşmelerde bu süre otuz günü geçemez. Ancak bu hüküm, tüketicinin isteği ve kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan malların satışını konu edinen sözleşmeler için geçerli değildir⁶⁷.

Satıcının veya sağlayıcının edimini gereken süre zarfında yerine getirmemesi hâlinde, tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Tüketicinin sözleşmeyi feshetmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil ettiği tüm ödemeleri iade etmek zorundadır. Ayrıca, aracı hizmet sağlayıcının tüketici adına bedel tahsil etmesi hâlinde, tüketicinin sözleşmeyi feshetmesi durumunda, fesih bildiriminden kendisine ulaşmasından itibaren on dört gün içinde tahsil edilen tüm mal veya hizmet bedelinin iadesinden, aracı hizmet sağlayıcı satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olur⁶⁸. Ancak, MSYDY'nin 14 maddesi ile MSY'nin değiştirilen madde 16/1 hükmüne göre, mesafeli sözleşmede, sipariş konusu mal veya hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması hâlinde, aracı hizmet sağlayıcı bu durumu öğrendiği andan itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak bildirmek ve ayrıca teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren on dört gün içinde iade etmek zorundadır. Ancak, satış konusu malın stokta bulunmaması, edimin ifa edilmesinin imkânsızlaşması anlamına gelmez.

G. Kampanyalı, Promosyonlu veya İndirimli Satışlardan Doğan Yükümlülükler

TKHK m. 48/6 (e) hükmü gereğince, aracı hizmet sağlayıcıları, mesafeli sözleşme yapılmasına aracılık edilen platform üzerinde, satıcı veya sağlayıcının onayı olmaksızın düzenledikleri kampanyalar ve indirimlerden kaynaklı olarak, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı tüketiciye karşı sorumludur⁶⁹. Günümüzde, özellikle "Black Friday" gibi küresel çapta kampanyaların düzenlendiği günlerde, aracı hizmet sağlayıcıları sıkça büyük indirimler yapmakta ve birçok kampanya düzenlemektedir. Bu kampanyalar, satıcı veya

⁶⁷ Kara (n 2) 1138- 1139; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 175; Keskin (n 2) 135; Aydoğdu ve Kahveci (n 2) 409; İnce ve Kibar (n 2) 58; Çabri (n 2) 894 - 895.

⁶⁸ Ekingen ve Özer (n 2) 446; Keskin (n 2) 135.

⁶⁹ Akipek Öcal ve Kara (n 2) 186; Arat (n 2) 16; Ekingen ve Özer (n 2) 447 - 448; Doğar (n 2) 435; Keskin (n 2) 139; TKHK m. 48/ 6(e): "Aracı hizmet sağlayıcısı olarak faaliyet gösterenler aracılık ettikleri mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak; e) Satıcı veya sağlayıcı onayı olmaksızın düzenledikleri kampanyalı, promosyonlu veya indirimli satışlarda, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden sorumludur".

sağlayıcının onayı olmaksızın aracı hizmet sağlayıcı tarafından gerçekleştirilmişse, satış konusu mal veya hizmetin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı aracı hizmet sağlayıcı tüketiciye karşı sorumlu olur. Dolayısıyla kanun koyucu, bu hükümle aracı hizmet sağlayıcıya, bu tür faaliyetlerde satıcı veya sağlayıcıyı bilgilendirme yükümlülüğü getirmiştir⁷⁰.

TKHK m. 48/6 (f) hükmü gereğince aracı hizmet sağlayıcı, yapmış olduğu reklamlarda yer alan bilgilerin, ön bilgilendirmede yer alan hususlarla uyumlu olmasından sorumlu tutulmuştur⁷¹. Ayrıca, ilgili fıkra, reklamlarda tüketiciye vaat edilen unsurlar ile ön bilgilendirmede yer alan unsurların birbirine uygun olup olmadığına ilişkin ispat yükü aracı hizmet sağlayıcıya yüklenmiştir⁷². Bu konuda benzer bir düzenleme, MSY'ye eklenen 12/A maddesinin 9. fıkrasında da yer almaktadır. Söz konusu hükümde, satışa sunulan mal veya hizmete ilişkin bilgiler ile platform üzerinde yapılan reklam ve tanıtımlarda taahhüt edilen bilgilerin uyumlu olmasından ve bu uyumun ispatından aracı hizmet sağlayıcının sorumlu olduğu ifade edilmiştir. TKHK m. 48/6 (f) ve MSY m. 12/A (9)'da yer alan hükümler, MSY m. 20'de düzenlenen, satıcının veya sağlayıcının Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği kapsamında belirlenen cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine ilişkin her bir işlem ve bu işlemlere dair bilgi, belge ve kayıtları üç yıl boyunca saklama zorunluluğu ile bir bütünlük oluşturmaktadır.

III. Aracı Hizmet Sağlayıcının Sorumluluğunun Hukuki Niteliği ve Sonuçları

Aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında yapılan sözleşmenin tarafı değildir. Aracı hizmet sağlayıcı ile tüketici arasında bir üyelik sözleşmesi bulunurken, satıcı veya sağlayıcı ile arasında bir aracılık sözleşmesi mevcuttur. Bu açıdan, aracı hizmet sağlayıcı mesafeli sözleşmenin tarafı olmasa da her iki tarafla da hukuki ilişkisi bulunmaktadır. Dolayısıyla, bu hukuki ilişkiler satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında yapılan mesafeli sözleşmeye etki etmekte ve aracı hizmet sağlayıcının bu sözleşmeden kaynaklı olarak her iki tarafla karşı çeşitli sorumlulukları bulunmaktadır. Bu durumda, kanaatimizce, sözleşmeler hukukunun temel ilkelerinden biri olan nisbilik ilkesi, kanun koyucu tarafından aracı hizmet sağlayıcı açısından yumuşatılmıştır.

⁷⁰ Ekingen ve Özer (n 2) 448.

⁷¹ Doğan (n 2) 436; Akipek Öcal ve Kara (n 2) 186.

⁷² Arat (n 2) 16; Doğan (n 2) 437.

Kanun koyucu, aracı hizmet sağlayıcının kurduğu platform üzerinden mesafeli sözleşme yapılmasına aracılık etmesi nedeniyle ona karşı birtakım yükümlülükler öngörmüş ve bazı durumlarda onu sorumlu tutmuştur. Öncelikle, aracı hizmet sağlayıcı, tüketiciye karşı hem TKHK hem de MSY kapsamında ön bilgilendirmenin yapılmasından, bu bilgilendirmenin tespitinden ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile müteselsilen sorumludur. Ayrıca, aracı platform üzerinden kurulan sözleşmelerde, satıcı veya sağlayıcı adına bedel tahsil edilmesi, mal veya hizmetin tüketiciye teslimi ya da ifası sonrası bedelin satıcı veya sağlayıcıya aktarılması gibi işlemler dışında, aracı hizmet sağlayıcı teslimat, ifa ve cayma hakkına ilişkin yükümlülüklerden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte tüketiciye karşı müteselsilen sorumludur.

TKHK'de yapılan değişiklikten önce, TKHK m. 48/5'in son cümlesinde, aracılık edenlerin, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumlu olduklarına dair bir hüküm bulunmaktaydı⁷³. Söz konusu hükmün lafzından da anlaşılacağı üzere, aracı hizmet sağlayıcının hangi durumlarda tüketiciye karşı sorumlu olacağı açıkça ifade edilmemiş ve hükümde belirsizlikler mevcuttu⁷⁴. İnceoğlu ve Baş Süznel, bu hükmün geniş yorumlanabileceğini ve tüketicilerin, aracı platform nedeniyle satıcı ya da sağlayıcı ile değil, aracılarla sözleşme yaptıklarını düşündüğünü ve bu nedenle satım ilişkisine girdiklerini belirtmiştir. Bu sebeple de aracılık edenlerin, tüketicinin ayıp ya da cayma hakkını kullanmasından sonra bedelin iade edilmemesi gibi durumlarda, satıcı ya

⁷³ 7392 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ile TKHK m. 48'de değişiklik yapılmasından önce TKHK m. 48/5: "Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmak ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür. Ancak bu fıkra kapsamında aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludur."

⁷⁴ Keskin (n 2) 124 - 125; Yağmur ve Doğan (n 22) 116; Kanun tasarısı metninde, Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu tarafından verilen raporda, aracı hizmet sağlayıcının ayıplı mal veya hizmetten kaynaklanan sorumlu olması durumunda elektronik ticareti zayıflayacağı yönünde bir çekince taşındığı görülmektedir. "Elektronik ticaretin Ülkemiz ekonomisinde de hızla gelişen bir alan olduğu, Türkiye'de elektronik ticaret kapasitesinin Avrupa Birliği ortalamasının sekiz kat gerisinde olduğu, bu alanın düzenlenmesiyle beraber olumlu gelişmeler yaşanacağı; ancak bu husustaki düzenlemenin müteselsil sorumluluk olması halinde yer sağlayıcı veya aracı hizmet sağlayıcı olan tacirlerin bu alana yatırım yapmaktan imtina edebileceği," Bkz: <https://cdn.tbmm.gov.tr/KKBSPublicFile/D24/Y3/T1/DosyaKomisyonRaporunuVerdi/39d9de20-a44a-4c98-8e04-df863c3d37ba.pdf> Erişim Tarihi 20 Temmuz 2024.

da sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu tutulması gerektiğini ifade etmişlerdir⁷⁵. Söz konusu görüşü destekler nitelikte Yargıtay, TKHK m. 48/5 hükmünü tüketici menfaatine geniş yorumlamış ve satıcı ya da sağlayıcı tarafından ayıplı malın ifa edilmesi nedeniyle satıcı ya da sağlayıcıyla birlikte aracı hizmet sağlayıcıyı da tüketiciye karşı sorumlu tutmuştur⁷⁶.

Ancak 7392 sayılı Kanun ile TKHK m. 48/5 ve m. 48/6'da yapılan değişiklikler tüketici için bazı durumlarda beklenen korumayı tam olarak sağlayamamıştır. Örneğin, aracı hizmet sağlayıcı, mesafeli sözleşmelerin kurulması için kendi platformu üzerinden yapılan mesafeli sözleşmelerde, sözleşme konusu mal veya hizmetin ayıplı ifa edilmesinden sorumlu olmaması kanaatimizce tartışılması gereken bir konudur. Burada tartışma konusu olan, aracı hizmet sağlayıcının kendisinin satıcı veya sağlayıcı olduğu mesafeli sözleşmeler değil, aracı hizmet sağlayıcı ile satıcı veya sağlayıcının farklı kişiler olduğu durumlarda sözleşme konusunun ayıplı olmasıdır. Bu durumda, malın veya hizmetin ayıbından yalnızca ilgili satıcı veya sağlayıcı sorumlu tutulmuştur. Kanun koyucunun yapmış olduğu bu son düzenlemeler, TKHK'nin amacıyla örtüşmemekte ve tüketiciyi yeterince korumamaktadır. TKHK m. 48/6 (d) bendi gereğince, ayıplı mal veya hizmetten dolayı tüketicinin TKHK m. 11 ve m. 15'te öngörülen seçimlik haklarını kullanması hâlinde, aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcı ile birlikte tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu tutulmamaktadır.

⁷⁵ İnceoğlu ve Baş Süzel (n 3) 486 - 487.

⁷⁶ Yağmur ve Doğan (n 22) 116; Yargıtay 11. HD. E. 2022/3467 K. 2022/6446 T. 29.9.2022: "Olay tarihinde yürürlükte bulunan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48/(5) maddesinde "Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullanımlarını suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli satış sözleşmesi kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür. Ancak bu fıkra kapsamında aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludur." şeklinde düzenleme yer almakta olup, madde gerekçesinde de bu fıkra özellikle internet ortamında oluşturdukları sistem üzerinden satıcı veya sağlayıcıların mal ve hizmet satışına aracılık edenlerin sorumluluklarının düzenleme altına alındığı, uygulamada satıcı veya sağlayıcılar dışında onlara aracılık eden üçüncü kişilerin, oluşturdukları sistem çerçevesinde satıcı veya sağlayıcıların mal veya hizmetlerinin mesafeli yöntemle tüketicilere ulaşmasına aracılık etmekte oldukları, aynı zamanda satıcı veya sağlayıcı adına tüketiciden mal veya hizmetlerin bedelini de tahsil ettikleri, bu durumda bu kişilerin de satıcı veya sağlayıcılar gibi tüketicilere karşı maddede yazan hususlardan dolayı sorumlu olacakları, ancak bedel tahsil etmeden sadece satıcı veya sağlayıcılar ile tüketicilerin iletişime geçmelerine aracılık eden ve genellikle yer sağlayıcı niteliğine haiz olan internet sitelerinin bu fıkra hükümlerine tabi olmayacağı belirtilmiştir. Bu itibarla davalı taraf elektronik aracı hizmet sağlayıcı olarak sorumlu olup, mahkemenin buna ilişkin kabulü isabetlidir." <<https://www.lexpera.com.tr>> Erişim Tarihi 19 Temmuz 2024.

TKHK m. 48'de yapılan bu değişiklikler, TKHK'de yer alan mevcut hükümlerle çelişkiler barındırmaktadır. Uygulamada aracı hizmet sağlayıcı ile satıcı veya sağlayıcının farklı kişiler olduğu durumlarda, televizyon, internet, radyo gibi mecralarda yer alan reklam ve ilanlarda vaat edilen niteliklerin, satışa konu mal veya hizmette bulunmaması söz konusu olabilir. Bu durumda, ayıplı malın teslimi ya da ayıplı hizmetin ifası söz konusudur. Ancak, mesafeli sözleşmelerde satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketiciye ayıplı mal veya hizmet sunulması hâlinde, tüketici TKHK m. 11 veya m. 15'teki seçimlik haklarını kullanmak istese bile, TKHK m. 48/6 (d)'ye göre aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğuna başvuramaz.

Bu durumun kanaatimizce bir istisnası bulunmaktadır. TKHK m. 8'de ayıplı mal, *“Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerden bir veya birden fazlasını taşımayan...”* şeklinde tanımlanmıştır. Ayıplı hizmet ise m. 13'te; *“Hizmet sağlayıcı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan...”* olarak tanımlanmıştır. Tanımlardan da anlaşılacağı üzere, reklam veya ilanlarda yer alan özellikleri taşımayan mal veya hizmetin teslimi ya da ifası halinde ayıplı ifa söz konusudur ve tüketici, TKHK m. 11 ve 15'teki seçimlik haklarını kullanabilir.

Kanun koyucu, mesafeli sözleşmeler bakımından TKHK m. 48/6(f)'de; *“Ön bilgilendirmede yer alan hususlar ile reklamlarında yer alan bilgilerin uyumlu olmasından ve ispatından”* ifadesi ile, aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapılan reklamlarda, reklamı yapılan mal veya hizmete ait ön bilgilendirmenin reklamlarda yer alan bilgilerle uyumlu olmaması hâlinde aracı hizmet sağlayıcıyı tüketiciye karşı sorumlu tutmuştur.

Nihayet, yukarıda belirtildiği gibi ön bilgilendirme ile reklamlar arasında uyumsuzluk olması hâlinde, mal veya hizmetin reklamlarda vaat edilen unsurları taşınamaması bir ayıplı ifa durumudur. Dolayısıyla, tüketici reklamlarda vaat edilen unsurları taşımayan malın teslimi veya hizmetin ifası hâlinde, aracı hizmet sağlayıcıyı TKHK m. 48/6(f) kapsamında sorumlu tutabilir. Aracı hizmet sağlayıcı tarafından reklamı yapılan mal veya hizmetin platform üzerinde satıcı ya da sağlayıcı tarafından tüketiciye sunulması durumunda, tüketici TKHK m. 11 veya m. 15'teki seçimlik haklarını satıcı veya sağlayıcıya karşı kullanabileceği gibi, sadece reklamlardan kaynaklı olarak TKHK m. 48/6(f) hükmü gereği reklamlarda bildirilen vasıfların mal veya hizmette bulunmaması nedeniyle aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğuna da başvurabilir. Tüketicinin, ilgili mevzuat

hükümlerinden tercih ettiği maddeye göre farklı kişilerin sorumluluğuna başvurulabilmesi, kanaatimizce son değişikliklerle TKHK m. 48/6'ya eklenen "d" ve "f" bentlerindeki hükümler arasında bir çelişkinin varlığını ortaya çıkarmıştır.

Sonuç

Mesafeli sözleşmelerin tarafları, tüketici ile satıcı veya sağlayıcıdır. Sözleşmeler hukukunun nisbilik ilkesi gereği, taraflar arasında yapılan sözleşme yalnızca bu taraflar açısından sonuç doğurur. Ancak kanun koyucu, mesafeli sözleşmelerin doğası gereği, satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık eden aracı hizmet sağlayıcıyı da bazı durumlarda tüketiciye karşı sorumlu tutmuştur. Çünkü aracı hizmet sağlayıcı, mesafeli sözleşmelerin kurulması için oluşturduğu platforma yönelik yaptığı reklam ve kampanyalarla tüketici nezdinde bir güven algısı oluşturmakta ve tüketici, sözleşmenin karşı tarafı olan satıcı veya sağlayıcıyı tanımadan, bu güven algısına dayanarak hareket etmektedir. Bu nedenle, tüketicinin üstlendiği riskleri minimize etmek amacıyla kanun koyucu, aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğunu genişletmek amacıyla kanun ve yönetmeliklerde birtakım değişiklikler yapmıştır.

Aracı hizmet sağlayıcı, öncelikle tüketiciye ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ispatından satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur. Ön bilgilendirmede, sözleşme konusu malın temel nitelikleri, satıcı veya sağlayıcı ve aracı hizmet sağlayıcının adı, unvanı, iletişim bilgileri, sözleşme konusu malın tüm vergiler dâhil fiyatı, tüketicinin cayma hakkını kullanma şartları, süresi ve usulü yer almalıdır. Ayrıca, aracı hizmet sağlayıcı, sistem üzerinden yapılan her türlü işlemin kaydını tutmak ve istenilmesi hâlinde ilgili kurumlara göndermekle yükümlüdür. Aracı hizmet sağlayıcı, satıcı veya sağlayıcının bilgisi dışında gerçekleştirdiği promosyonlar veya indirimlerden kaynaklanan sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı da tüketiciye karşı sorumludur. Ayrıca, aracı hizmet sağlayıcı, yapmış olduğu reklamların, ön bilgilendirmede yer alan hususlarla uyumlu olup olmamasından ve bu durumun ispatından da tüketiciye karşı sorumludur.

TKHK m. 48/5-6'da yapılan son düzenlemelerle, aracı hizmet sağlayıcı ile satıcı veya sağlayıcının farklı kişiler olduğu durumlarda, sözleşme konusunun ayıplı olmasında malın veya hizmetin ayıbından yalnızca ilgili satıcı veya sağlayıcı sorumlu tutulmuştur. Kanun koyucunun yapmış olduğu bu son düzenlemeler, TKHK'nin amacıyla örtüşmemekte ve dolayısıyla tüketiciyi korumamaktadır.

Gerçekten de, TKHK m. 48/5-6 düzenlemelerinden önce Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin 15.11.2021 tarihli kararıyla aracı hizmet sağlayıcının ayıplı mal ya da hizmetten dolayı sorumlu olmadığına karar verilmişti. 24 Mart 2022 tarihinde TKHK m. 48/5 ve m. 48/6'da yapılan değişikliklerle, Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin kararıyla aynı doğrultuda, TKHK'nin amacı ile çelişen bir kanuni düzenleme getirilmiştir. Bu nedenle, mesafeli sözleşmelerde tüketiciyi koruma amacıyla yapılan bu kanuni düzenlemeler yetersiz kalmaktadır. Mesafeli sözleşmelerde ayıplı malın ya da hizmetin tüketiciye ifası veya teslimi hâlinde tüketicinin seçimlik haklarını kullanması durumunda da aracı hizmet sağlayıcının da sorumlu olması gerektiği kanaatindeyiz. Zira kanun koyucunun tüketiciyi koruma amacıyla düzenlediği TKHK m. 48/5-6 hükmü, tüketicinin kanunda düzenlenen seçimlik haklarını kullanması hâlinde yeterince koruma sağlamamaktadır.

Son olarak kanaatimizce, TKHK m. 48'de yapılan son değişikliklerle beraber kanun hükümleri arasında çeşitli ihtimaller dahilinde çelişkiler mevcuttur. Zira tüketici reklamda gördüğü bilgilerin söz konusu mal veya hizmette bulunmaması, bir başka deyişle ayıplı mal ya da hizmetin ifa edilmesi hâlinde, ayıba ilişkin haklarını kullanmak isterse aracı hizmet sağlayıcı sorumlu tutulmazken; bunun yerine aynı durumda TKHK m. 48/6(f) bendi kapsamında hakkını kullanmak isterse aracı hizmet sağlayıcıyı sorumlu tutabilir. Aslında ayıp aynı ayıptır; fakat tüketicinin hangi maddeyi seçtiğine göre sonuçlar oldukça farklı olmaktadır. Bu durum, söz konusu hükümler arasında farklı ihtimallerde ortaya çıkacak çelişkiyi göstermektedir. TKHK'de son yapılan değişiklikle bu çelişki ortaya çıkmış olup, bu çelişkinin TKHK m. 48/6(d) bendindeki: *"...11 inci ve 15 inci maddelerde yer alan hakların kullanımı hariç olmak üzere..."* ifadesi kaldırılarak tüketici lehine giderilmesi gerekmektedir. Mesafeli sözleşmelerde, aracı hizmet sağlayıcı ile satıcı veya sağlayıcının farklı kişiler olduğu durumlarda, tüketicinin seçimlik haklarını kullanması hâlinde aracı hizmet sağlayıcının da satıcı veya sağlayıcı ile müteselsilen sorumlu hale getirilmesi, TKHK m. 1'de yer alan: *"Bu 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..."* hükmü de göz önünde bulundurulduğunda kanun koyucunun bu kanunu hazırlamasındaki amacına daha uygun olacaktır.

Kaynakça

- Akipek Öcal Ş ve Kara İ, *Tüketici Hukuku Ders Kitapları* (2. Baskı, Yetkin Yayınevi, Ankara 2023)
- Altın Şahin H, 'İnternet Yoluyla Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkının İstisnaları' (2023) 5(2) Bilişim Hukuku Dergisi 225- 280
- Antalya O G, *Borçlar Hukuku Genel Hükümler Cilt V/1 Temel Kavramlar Sözleşmeden Doğan Borç İlişkileri* (2. Baskı, Seçkin Yayıncılık, 2019)
- Arat A, '6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda 7392 Sayılı Kanun'la Yapılan Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Değişiklikler ve Bunun Aracı hizmet sağlayıcının Sorumluluğuna Etkisi' (2023) 18(208) Terazi Hukuk Dergisi 10-22
- Ayan M, *Borçlar Hukuku: Genel Hükümler* (12. Baskı, Adalet Yayınevi 2020)
- Aydoğdu M ve Kahveci N, *Tüketici Hukuku* (1. Baskı, Adalet Yayınevi 2021)
- Baysal B, 'Cayma Hakkının Sözleşme Hukukundaki Yeri' (2017) 75(1) İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası 271 - 292
- Bozbel S ve Atalı M, 'Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanılması ve Ortaya Çıkan Hukuki Sorunlar' (2015) 9(1 -2) Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 451 - 474
- Bütün Yılmaz D G, 'Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı' (2020) 69(2) Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 325 - 368
- Büyüksağış E ve Kahveci, D, 'E -Ticaret Platformlarının Satılanın Ayıplarından Sorumluluğu' (2022) 19(3) Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 125 - 174
- Çabri S, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi* (2. Baskı, Adalet Yayınevi 2021)
- Doğar M, '7392 Sayılı Kanun'un Ön Ödemeli Konut Satışı ve Mesafeli Sözleşmeler Bakımından Getirdiği Değişiklikler' (2022) 5(2) Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 413 - 441
- Döner E, 'Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda İnternet Üzerinden Akdedilen Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması' (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi 2019)
- Dönmez Z, '2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Direktifi ve Bu Direktifin Mesafeli Sözleşmeler Alanında Türk Hukuku'na Yansımaları' (2016) 7(1) İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 351-380
- Ekingen E ve Özer Deniz M, '7392 ve 7416 Sayılı Kanunlarla Yapılan Değişikliklerin Aracı hizmet sağlayıcı Olarak Çevrimiçi Çok Taraflı Platformların Sorumluluklarına ve Tüketicilere Etkileri' (2022) 69 Adalet Dergisi 429 - 467
- Erdoğan T, 'Elektronik Sözleşmelerin Kurulması ve Geçerlilik Şartları' (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Hacettepe Üniversitesi 2022)
- Eren F, *Borçlar Hukuku: Genel Hükümler* (Yetkin Yayınları Ankara 2021)

- İnce Ş ve Kibar İ. 'Distance Contracts in E-Commerce' (2019) 20 GSI Articleletter, 41-66.
- İnceoğlu M M ve Baş Süzel E, 'Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketicilere Karşı Sorumluluğu (TKHK m. 48/5)' (2020) 15(189) Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 475 - 491
- Kara İ, *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna Göre Hazırlanmış Tüketici Hukuku* (3. Baskı, Yetkin Yayınları Ankara 2023)
- Kayam Ö S, 'Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler' (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Marmara Üniversitesi 2018)
- Keskin D, 'TKHK Değişik m. 48 Hükmü Çerçevesinde Aracı hizmet sağlayıcının Tüketicilere Karşı Sorumluluğu' (2022) 26(3) Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 119 - 144
- Kılıçoğlu M. A, *Borçlar Hukuku: Genel Hükümler* (26. Baskı, Turhan Kitabevi 2018)
- Kırca Ç, 'İnternette Sözleşme Kurulması' (2000) 20(4) Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi 99-119
- Kiremitçi D A, '6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Bakımından Taksitle Satış Sözleşmesinde Cayma Hakkı' (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Hacettepe Üniversitesi 2022)
- Koca U İ, *Mesafeli Sözleşmelerin Kurulmasına Aracılık Eden Platformlara Karşı Tüketicinin Korunması* (1. Baskı, Yetkin Yayınları Ankara 2023)
- Özer Deniz M, 'Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkının Kullanımına Yönelik Değişiklikler' (2022) 22 Socrates Journal of Interdisciplinary Social Studies 69-76
- Özkan O Y, 'Mesafeli Sözleşmeler' (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Ankara Üniversitesi 2019)
- Sert Sütçü S, 'Mesafeli Sözleşmelerin Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketici Hukuku Bağlamında Sorumluluğunun Belirlenmesi' (2021) 4(1) Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 276 - 287
- Sırış B, "Yargıtay'ın 'Çiçeksepeti Kararı' Işığında Elektronik Ticarete Aracı hizmet sağlayıcılarının Sorumluluğu Hakkında Değerlendirmeler' (2023) 9(2) Başkent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 363 - 392
- Şahin M F, 'Mesafeli Sözleşmelerde Aracı hizmet sağlayıcı Kavramı' (2024) 6(1) Bilişim Hukuku Dergisi 132 - 154
- Şeker M, '6098 Sayılı Borçlar Kanuna Göre İnternet Üzerinden Sözleşmelerin Kurulması' (2012) 22(11) İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (10. Yıl'a Armağan) 139-140
- Şermet B, '6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Satım Sözleşmeleri' (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Bahçeşehir Üniversitesi 2018)

- Tançağı Çetin B, '6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48. Maddesi Kapsamında Mesafeli Sözleşmelerde İfa' (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Dokuz Eylül Üniversitesi 2019)
- Uyumaz A, 'Elektronik Sözleşmelerin Web Siteleri Aracılığıyla Kurulması ve Bu Sözleşmelerin İfası' (2007) 9 Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 907 - 930
- Uzun Kazmacı Ö, 'İnternet Ortamında Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması' (2016) 22(3) Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi 2791 - 2818
- Yağmur S ve Doğan M, 'Aracı hizmet sağlayıcının Elektronik Ticaret Platformundaki Ayıplı Üründen Sorumluluğu' (2024) 209 Terazi Hukuk Dergisi 110 - 119
- Yücedağ Göztepe N, 'Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı' (2016) (27) Türkiye Adalet Akademisi Dergisi 667 - 690