



e-ISSN: 2667-6117

Yıl / Year: 2025

Cilt / Volume: 7

Sayı / No: 2

Eserin Türü / Manuscript

Type: Araştırma Makalesi /
Research Article

DOI:

10.47136/asbuhfd.1793366



MESAFELİ SÖZLEŞMELERDE ÖN BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN İHLALİ VE SONUÇLARI

The Breach of The Pre-Contractual Information Duty in Distance Contracts and Its Consequences

Murat Uçak

Öz

Mesafeli sözleşmelerde ön bilgilendirme yükümlülüğü, tüketicinin sözleşmenin karşı tarafını oluşturan satıcı/sağlayıcı ile sözleşme konusu mal veya hizmet hakkında yeterli bilgiye sahip olmaması nedeniyle ortaya çıkabilecek riskleri en aza indirmek amacıyla yasal düzenlemelerde öngörülmüştür. Ancak bu yükümlülüğünün ihlali halinde doğacak hukuki sonuçlar bakımından tüketici mevzuatında genel bir kural bulunmamaktadır. Bununla birlikte, tüketici mevzuatında bazı özel düzenlemelerde belirli tür ön bilgilerin tüketicilere sunulmaması halinde ortaya çıkabilecek hukuki sonuçlara yer verilmektedir. Ne var ki bu düzenlemelerin de açıklığa kavuşturulması gerekmektedir. Bu çerçevede çalışmamızda, ön bilgilendirme yükümlülüğü bir yan yükümlülük olarak nitelendirildiğinden, bu yükümlülüğün ihlalinin kural olarak mesafeli sözleşmenin geçerliliğine etki etmeyeceği; bunun yerine bir zarar ortaya çıkmışsa, bu zararın tazmini borcu doğacağı sonucuna varılmaktadır. Ancak ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlaline ilişkin tüketici mevzuatında özel düzenlemelerin bulunduğu durumlarda, öncelikle bu hükümlerin uygulanması gerekmektedir.

Abstract

The duty of pre-contractual information has been stipulated in legal regulations with the aim of minimizing the risks that may arise in distance contracts due to the consumer's lack of sufficient knowledge about the trader constituting the counterparty to the contract, as well as the goods or services that are the subject of the contract. However, with regard to the legal consequences of a breach of this duty, there is no general rule under consumer legislation. Nevertheless, certain specific regulations do address the legal consequences that may arise if particular types of pre-contractual information are not provided to consumers. Yet, these regulations also require clarification. Within this framework, since the duty of pre-contractual information is characterized as an ancillary obligation in our study, its breach, as a rule, will not affect the validity of the distance contract; instead, if any damage has occurred, it is concluded that a duty to compensate for such damage will arise. However, in cases where there are specific provisions in consumer legislation concerning the breach of the duty of pre-contractual information, those provisions must take precedence.

Makale Gönderim Tarihi / Received: 30.09.2025

Makale Kabul Tarihi / Accepted: 07.12.2025

Hakem Değerlendirmesi / Peer Review: Çift kör hakem.
Double peer-reviewed.

Anahtar Kelimeler / Keywords:

Mesafeli sözleşmeler, ön bilgilendirme yükümlülüğü, aracı hizmet sağlayıcı, uzaktan iletişim aracı, cayma hakkı / Distance contracts, pre-contractual information, intermediary service provider, distance communication, right of withdrawal.

Atıf / Citation: Uçak, Murat. "Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğünün İhlali ve Sonuçları" *ASBU Hukuk Fakültesi Dergisi* 7 no. 2 (2025) 243-275

Yazar Bilgileri / Authors Information:

Dr. Arş. Gör., İstanbul Medeniyet Üniversitesi Hukuk Fakültesi Medeni Hukuk Anabilim Dalı, murat.ucak@medeniyet.edu.tr, ORCID: 0000-0001-8659-568X

Teşekkür / Acknowledgments: Bulunmamaktadır

Finansal Destek / Financial Support: Finansal destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması / Conflict of Interest: Çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Etik Kurul Onayı / Ethics Committee Approval: Çalışma için etik kurul onayı gerekmemektedir.

Yapay Zeka Araçlarının Kullanımı / Use of Artificial Intelligence: Yapay zeka araçlarından yararlanılmamıştır.

Extended Summary

As a result of the rapid development of information and communication technologies, particularly the Internet, many contracts today are concluded through means of remote communication without requiring the parties to meet in person. In this way, consumers can easily access a much wider range of products without limitations of time and place, and they can place orders for goods or services. On the other hand, traders can offer their goods or services to a much broader market and enter into contracts relating to them. However, this situation may lead to certain adverse consequences, especially for consumers, who constitute the weaker party to the contract. In order to reduce or eliminate the impact of such adverse consequences, consumer legislation has granted various rights in favor of consumers. Foremost among these is the requirement that consumers be informed and provided with disclosures, within the scope and in the manner specified by the legislation before the conclusion of distance contracts.

Within this framework, pursuant to Article 48/II of the Law on Consumer Protection (CPL) trader is obliged, prior to the conclusion of a distance contract, to clearly and understandably inform the consumer of the matters set out in the regulation and, if the order is confirmed, that the consumer will incur a payment duty. In the doctrine, this duty is referred to as the “pre-contractual information duty.” The scope, method, and proof of this duty are detailed in the Regulation on Distance Contracts (RDC). The provisions of this Regulation are largely parallel to Directive 2011/83/EU on Consumer Rights, which serves as the source law.

Although the pre-contractual information duty has been regulated in detail in both national and EU law, the legal sanctions to be applied in the event of a breach of this duty have not been explicitly set out. For this reason, this study discusses the legal consequences of a breach of the pre-contractual information duty. In this context, the liability of the parties responsible for this duty is examined in cases where pre-contractual information is not provided at all, is provided incompletely or incorrectly, or is not provided in due time. In our view, the pre-contractual information duty constitutes an ancillary obligation for the trader and the intermediary service provider. Therefore, as a rule, a breach of the pre-contractual information duty does not affect the validity of the distance contract; however, if damage arises, liability for compensation comes into play. Consequently, cases such as complete omission of pre-contractual information, incomplete provision of the information required by legislation, or provision of information in an unlawful manner will all be considered as breaches of the pre-contractual information duty and, as a rule, will give rise to the same legal consequences.

Nevertheless, there are certain special provisions in our consumer legislation concerning breaches of the pre-contractual information duty. In such cases, the relevant special provision must be applied first. For example, pursuant to Article 5/III of the RDC, in the event of a breach of the duty to provide information on additional costs, the trader, together with the intermediary service provider, will be required to bear such costs. Similarly, under Article 12/V of the Regulation, if the duty to inform the consumer of the carrier designated by the trader for returns, as well as the amount of the return cost (not exceeding the delivery cost when the good is returned with that carrier) and which party will bear it, is not fulfilled in accordance with the pre-contractual information duty, the trader will also have to bear the costs relating to the return. Furthermore, where the pre-contractual information duty relating to the right of withdrawal is not fulfilled, the withdrawal period will be extended. In this study, these special provisions are examined in detail and the consequences of each breach of duty are explained.

In addition to the requirement to provide pre-contractual information, the confirmation of such information is also specifically regulated in the Regulation. According to Article 7 of the RDC, the trader and the intermediary service provider are obliged to have the consumer confirm that the pre-contractual information has been duly provided. The legal consequences of failure to obtain such confirmation are also examined in the study, including differing views in the doctrine. In our opinion, in such cases, an interpretation in favor of the consumer should be made, and the sanction of “non-bindingness on one side” should be applied.

Finally, in distance contracts concluded through platforms operated by intermediary service providers, the issue of liability is examined in cases where there is a discrepancy between the pre-contractual information provided to consumers and the advertising or promotions on the platform, and

damage arises as a result. Pursuant to Article 12/A of the RDC, in such a situation, the intermediary service provider is solely responsible for ensuring the consistency of such information and for proving it. Indeed, since the intermediary service provider carries out advertising and promotions on its own platform and, in most cases, has control over the pre-contractual information provided to consumers, holding it solely responsible for consistency between such information is a natural outcome from the perspective of the principles of liability law. This is because the intermediary service provider, who misleads third parties through its own faulty conduct, must bear the consequences of such conduct.

It should also be noted that consumer legislation provides for administrative fines in the event of a breach of the pre-contractual information duty. According to Article 77/I-(a) of the CPL, an administrative fine in the amount specified in the law will be imposed for each transaction or contract on those who act in violation of the pre-contractual information duty.

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda günümüzde birçok tüketici işlemi, mesafeli sözleşme şeklinde akdedilmektedir. Zira uzaktan iletişim araçlarının sağladığı imkanlar sayesinde, tüketiciler mal veya hizmetlere kolaylıkla ulaşabilmekte ve bunların temini için sözleşme ilişkisine girebilmektedirler. Bununla birlikte, bu durum tüketiciler açısından birtakım riskleri de beraberinde getirmektedir.¹ Nitekim sözleşmenin zayıf tarafını oluşturan tüketici, çoğu zaman sözleşme konusu mal veya hizmet hakkında yeterince bilgi sahibi olmadan veya uzaktan iletişim araçlarıyla işlem yapmanın kolaylığının etkisiyle aynı nitelikteki mal veya hizmete ilişkin sözleşme koşullarını karşılaştırmaksızın, düşüncesizce sözleşme ilişkisine girebilmektedir.² Bu sebeple gerek ulusal gerekse uluslararası düzeyde kanun koyucular, tüketici hukukunda tüketici lehine çeşitli koruyucu düzenlemelere yer vermektedir. Bu koruyucu düzenlemelerin başında, tüketicilerin sözleşmenin kurulmasından önce bilgilendirilmesi ve sözleşme kurulduktan sonra tüketicilere cayma hakkı tanınmasına ilişkin düzenlemeler gelmektedir. Bu iki temel hak ile tüketicilerin yeterince bilgi sahibi olmadan veya düşünmeden, uzaktan iletişim araçlarıyla satıcı/sağlayıcı ile akdettikleri sözleşmelerden dolayı zarara uğramalarının önlenmesi hedeflenmiştir.³ Nitekim sözleşmenin kurulmasından önce tüketicilerin sözleşme şartlarına ilişkin açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi, ileride bağlanmak istemedikleri bir sözleşme ilişkisine girmelerinin önüne geçecektir. Cayma hakkı ile ise, sözleşme konusu malı fiziken inceleme imkânı bulunmayan tüketiciye son bir fırsat verilmekte ve bu sayede, sözleşme kurulmuş ve hükümlerini doğurmuş olsa dahi belirli bir süre içerisinde sözleşmeyi geçmişe etkili olarak sona erdirmeye imkânı tanınmaktadır.⁴

Çalışmamızda, söz konusu bu iki temel koruma aracından özellikle tüketicinin sözleşme öncesi bilgilendirilmesine odaklanılmıştır. İnternet ortamında akdedilen sözleşmelerin sayısındaki artış, bu konuyu daha da önemli hale getirmektedir. Zira günümüzde tüketiciler, konfor alanlarını terk etmeksizin, herhangi bir zaman ve yer sınırlamasına bağlı olmadan internet aracılığıyla mal veya hizmet teminine ilişkin sözleşmeler akdedebilmektedir. Bu durum, satıcı/sağlayıcıların tüketicilere sürekli erişim imkânı elde etmelerini ve reklam ve pazarlama stratejileriyle tüketicileri yönlendirmelerini kolaylaştırmaktadır. Tüketiciler çoğu zaman düşüncesizce, yalnızca bir tıkla kolaylıkla sözleşme

¹ Sezer Çabri, *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*, (Adalet Yayınevi, 2021), 868; İ. Yılmaz Aslan, *6502 Sayılı Kanun'a Göre Tüketici Hukuku*, (Ekin Basım Yayım Dağıtım, 2014), 480; Derya Bütün Yılmaz, "Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı", *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 69, no. 2 (2020): 326.

² Murat Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri* (Adalet Yayınevi, 2015), 287-288; Cihan Avcı Braun, "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler", *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 22, no. 2 (2016): 19.

³ Seda İrem Çakırca, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Mesafeli Sözleşmeler", *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi* 34, no. 2 (2018):115; Aslan, *Tüketici Hukuku*, 481.

⁴ Bütün Yılmaz, "Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı," 327; Nafiye Yücedağ Göztepe, "Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı", *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi* 7, no. 27 (2016): 669; Hayrunnisa Altın Şahin, "İnternet Yoluyla Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkının İstisnaları", *Bilişim Hukuku Dergisi* 5, no. 2 (2023):242.

ilişkinine girebilmekte; bu durum da onların istemedikleri bir sözleşmeyle bağlanmaları sonucunu doğurabilmektedir. Bu nedenle tüketicilerin, sözleşme ilişkisine girmeden önce sözleşme şartlarına ilişkin birçok açıdan bilgilendirilmeleri ve böylece taraflar arasında mevcut bilgi asimetrisinin giderilmesi gerekmektedir.⁵ Zira bu sayede tüketiciler, sözleşmenin olumlu ve olumsuz yönlerini değerlendirme imkanına kavuşacaklardır.⁶ Bu çerçevede kanun koyucu, tüketicilerin sözleşmenin içeriği, sahip oldukları haklar ve yapılan işlemin sonuçları hakkında ayrıntılı bir şekilde bilgilendirilmesini hedeflemektedir. Böylece ortaya çıkabilecek irade sakatlığı hallerine karşı tüketicinin korunması amaçlanmaktadır.

Bu çerçevede çalışmada, tüketiciye yapılacak ön bilgilendirmenin kapsamı, zamanı ve yöntemi gibi hususlar açıklanmaya çalışılmıştır. Ayrıca, ön bilgilendirme yükümlülüğünden kimlerin ne şekilde sorumlu tutulabileceği incelenmiştir. Son olarak, mevzuatımızda düzenlenen ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlal edilmesi halinde ortaya çıkabilecek hukuki sonuçlara yer verilmiştir.

I. MESAFELİ SÖZLEŞME KAVRAMI VE ÖN BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN YASAL DAYANAĞI

Kanun koyucunun tüketici mevzuatını düzenlemesindeki en önemli amaçlardan biri tüketicinin yapacağı işlemlerde aydınlatılmasına ve bilgilendirilmesine ilişkin önlemleri almaktır. Bu husus TKHK m. 1 hükmünde “*Bu Kanunun amacı; ...tüketiciyi aydınlatıcı ve bilgilendirici önlemleri almak...*” şeklinde ifade edilmektedir.⁷ Bu amacın gerçekleştirilmesine hizmet etmek için, kanunun çeşitli kısımlarında tüketicinin bilgilendirilmesine yönelik düzenlemeler bulunmaktadır.⁸ Bu düzenlemelerden birisi de mesafeli sözleşmeler için satıcı/sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcıya (AHS) getirilen ön bilgilendirme yükümlülüğüdür.⁹ Konumuz özelinde satıcı/sağlayıcının ön bilgilendirme yükümlülüğü mesafeli sözleşmeler açısından inceleneceğinden, hangi tür sözleşmelerin mesafeli sözleşme sayılacağına kısaca açıklanması faydalı olacaktır. Ayrıca mesafeli sözleşmelerde ön bilgilendirme yükümlülüğünün yasal dayanağı da ulusal ve uluslararası düzenlemeler dikkate alınarak belirlenmelidir.

A. Mesafeli Sözleşme

Mesafeli sözleşme, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun¹⁰ (TKHK) m. 48/I hükmünde¹¹, “satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar

⁵ Yeşim Atamer, “TKHK m. 9/A ve Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’in AB Mevzuatı Uyumuna İlişkin Görüş ve Değişiklik Önerileri”, *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi* 23, no. 1 (2005):178; Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 19-20.

⁶ Ebru Ceylan, “Türk Hukukunda Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Ön Bilgilendirilmesi”, *Terazi Hukuk Dergisi*, no. 189 (2022):21.

⁷ Ayşegül Tekçe, “Mesafeli Satış Sözleşmeleri ve Bu Sözleşmelerde Tüketicilerin Korunması”, *Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 3, no. 1 (2021): 250; Mustafa Topaloğlu, “Mesafeli Sözleşmeler”, *Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 2, no. 3 (2016): 25.

⁸ Mesafeli sözleşmelerin yanı sıra mesafeli sözleşmelerin özel bir türünü oluşturan finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler açısından da ön bilgilendirme yükümlülüğü TKHK m. 49 hükmünde düzenlenmiştir. Bu hususta detaylı bilgi için bkz. Ebru Ceylan, “Türk Hukukunda Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Ön Bilgilendirilmesi”, *Terazi Hukuk Dergisi*, no. 189 (2022):14-29. Ayrıca TKHK’da tüketici kredileri ve konut kredileri için de tüketicileri korumak için sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüklerine yer verilmektedir.

⁹ Mehmet Doğan, “7392 Sayılı Kanun’un Ön Ödemeli Konut Satışı ve Mesafeli Sözleşmeler Bakımından Getirdiği Değişiklikler”, *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 5, no. 2 (2022): 425.

¹⁰ RG. 28.11.2013, S. 28835.

¹¹ Mesafeli sözleşmeye ilişkin düzenlemeler 8.9.1995 tarihli 4077 sayılı eski TKHK’nın ilk düzenlemesinde bulunmamaktaydı. 6.3.2003 tarihinde “*Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun*” ile mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemeler, TKHK m. 9/A hükmüne eklenerek ilk defa yasal zemine oturtulmuştur. 6502 sayılı TKHK’nın yürürlüğe girmesiyle mesafeli sözleşmeler TKHK m. 48 hükmünde ayrı bir başlıkta ele alınmıştır. Bu hususlarda detaylı bilgi için bkz.; Çabri, *Kanun Şerhi*, 868; Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı,” 327-328; Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 104-105.

arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu anda dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeler...” olarak tanımlanmıştır.¹² Bu tanım doğrultusunda belirtmek gerekir ki, mesafeli sözleşme kavramı Türk Borçlar Kanunu’nda¹³ (TBK) düzenlenen satış, kira ve eser gibi bir sözleşme tipi olmayıp yalnızca bir sözleşme kurma biçimini ifade etmek için kullanılmaktadır.¹⁴ Dolayısıyla isimli veya isimsiz her tür sözleşme, özel şekil şartı bulunmuyorsa mesafeli sözleşme niteliğinde kurulabilir.¹⁵

Mesafeli sözleşmeden bahsedebilmek için, söz konusu sözleşme tüketici sözleşmesi niteliğinde olmalıdır. Bir başka deyişle, sözleşmenin bir tarafını satıcı/sağlayıcı diğer tarafını ise tüketici oluşturmaktadır.¹⁶ Bu nedenle uzaktan iletişim araçlarıyla akdedilen adi iş ya da ticari işlem niteliğindeki sözleşmeler mesafeli sözleşme olarak nitelendirilemez.¹⁷

Mesafeli sözleşme, tanımdan da anlaşılacağı üzere, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle akdedilen sözleşmelerdir.¹⁸ Uzaktan iletişim araçlarının temel özelliği, sözleşme taraflarının fiziki olarak karşı karşıya gelmeden sözleşme akdedebilmelerine imkân tanınmasıdır.¹⁹ Bu özelliğe sahip her türlü iletişim aracı, elektronik olsun olmasın, uzaktan iletişim aracı olarak kabul edilmelidir. Bu doğrultuda telefon, teleks, radyo, internet gibi elektronik iletişim araçlarının yanı sıra mektup ve katalog gibi iletişim araçları da uzaktan iletişim aracı olarak kabul edilmektedir.²⁰ Ancak günümüzde bu sözleşmelerin çoğunlukla internet aracılığıyla yapıldığı görülmektedir.

Mesafeli sözleşmeden bahsedebilmek için sözleşme tarafları gerek sözleşmenin müzakereleri aşamasında gerekse kurulması esnasında, fiziki olarak karşı karşıya gelmeden, uzaktan iletişim araçlarını kullanarak sözleşmeyi akdetmelidirler.²¹ Bu husus, TKHK m. 48/I hükmünde “sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu anda dahil olmak üzere” ifadesiyle açıklanmıştır. Bizim de kabul ettiğimiz öğretideki hâkim görüş uyarınca, tüketici, satıcı/sağlayıcının işyerini mal veya hizmetler hakkında bilgi toplamak amacıyla ziyaret ettikten sonra sözleşme müzakerelerini ve sözleşmenin

¹² Mesafeli sözleşmelere ilişkin öğretide yapılan tanımlar için bkz.; Çabri, *Kanun Şerhi*, 869; Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, 286; Tekçe, “Tüketicilerin Korunması,” 227-228; Bahadır Demir, “Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Hukuki Sorumluluğu,” *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 14, no. 2 (2024): 1788; Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı,” 328; Erman Ekingen ve Mine Özer Deniz, “7392 ve 7416 sayılı Kanunlarla Yapılan Değişikliklerin Aracı Hizmet Sağlayıcı Olarak Çevrimiçi Çok Taraflı Platformların Sorumluluklarına ve Tüketicilerine Etkileri,” *Adalet Dergisi*, no. 69 (2022): 433-434; Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 105; Doğan, “Getirdiği Değişiklikler,” 421; Altın Şahin, “Cayma Hakkının İstisnaları” 229.

¹³ RG. 04.02.2011, S. 27836.

¹⁴ Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 22; Altın Şahin, “Cayma Hakkının İstisnaları,” 230; Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı,” 329; Dilşad Kuşoğlu ve Nilhan Kalkan, “Mesafeli Sözleşmeler,” *İstanbul Barosu Dergisi* 90, no. 4 (2016):269; Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 107.

¹⁵ Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 436.

¹⁶ Tekçe, “Tüketicilerin Korunması,” 234; Demir, “Hukuki Sorumluluğu,” 1790; Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 22.

¹⁷ Kuşoğlu ve Kalkan, “Mesafeli Sözleşmeler,” 272.

¹⁸ Aslan, *Tüketici Hukuku*, 482; Çabri, *Kanun Şerhi*, 870; Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 105, Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 435.

¹⁹ Ayşe Arat, “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda 7392 sayılı Kanunla Yapılan Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Değişiklikler ve Bunun Aracı Hizmet Sağlayıcının Sorumluluğuna Etkisi,” *Terazi Hukuk Dergisi* 18, no. 208 (2023):12; Demir, “Hukuki Sorumluluğu,” 1789; Topaloğlu, “Mesafeli Sözleşmeler,” 17; Doğan, “Getirdiği Değişiklikler,” 421.

²⁰ Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği m. 4/I hükmünde uzaktan iletişim araçları, “mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkân veren her türlü araç veya ortam” şeklinde tanımlanmaktadır.

²¹ Topaloğlu, “Mesafeli Sözleşmeler,” 14; Aslan, *Tüketici Hukuku*, 482.

kurulması aşamasını uzaktan iletişim aracıyla gerçekleştirmişse, bu sözleşme yine de mesafeli sözleşme niteliğinde kabul edilmelidir.²²

Bir sözleşmenin mesafeli sözleşme niteliğinde sayılabilmesi için bir diğer şart, mal veya hizmetlerin pazarlanmasına yönelik oluşturulmuş bir sistem aracılığıyla akdedilmesidir.²³ Bu nedenle her uzaktan iletişim aracıyla akdedilen sözleşme mesafeli sözleşme niteliğinde değildir. Satıcı/sağlayıcı gerek kendisi tarafından gerekse bir üçüncü kişi tarafından mal veya hizmetlerinin pazarlanmasına yönelik oluşturulmuş düzenli ve devamlı bir organizasyon çerçevesinde sözleşmeyi akdetmelidir.²⁴ Dolayısıyla tek seferlik, arızı olarak uzaktan iletişim aracıyla akdedilen bir sözleşme mesafeli sözleşme olarak nitelendirilemeyeceğinden mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemeler bu sözleşmelere uygulanamaz.²⁵

Son olarak mesafeli sözleşme bir tüketici işlemi niteliğinde olduğundan, söz konusu sözleşmenin konusunu TKHK kapsamında yer alan mal sağlama veya hizmetin temini oluşturmaktadır.²⁶ TKHK m. 3'te yer alan mal veya hizmet tanımına girmeyen edim borçları yükleyen sözleşmeler mesafeli sözleşme değildir.²⁷ Ayrıca tüketici mevzuatı mesafeli sözleşmelere ilişkin birtakım istisnalar düzenlemiştir. Bu çerçevede tüm bu şartları sağlamış olmasına rağmen 27.11.2014 tarihli ve 29188 sayılı Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği²⁸ (MSY) m. 2/II düzenlenen istisnaların bulunması halinde de söz konusu sözleşme mesafeli sözleşme olarak nitelendirilemez.²⁹

B. Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğünün Yasal Dayanağı

Satıcı/sağlayıcı ile aracı hizmet sağlayıcının mesafeli sözleşmelerin kurulmasından önce tüketiciyi bilgilendirmesine yönelik yasal düzenlemeler, çeşitli ulusal ve uluslararası düzenlemelerde yer almaktadır. Türk hukukunda ön bilgilendirme yükümlülüğü TKHK m. 48/II hükmünde, *“tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişin onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı ve sağlayıcıya aittir.”* şeklinde düzenlenmiştir.

Ancak hükümde de belirtildiği üzere ön bilgilendirmeye ilişkin ayrıntılı düzenlemeler Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde bulunmaktadır.³⁰ Yönetmelikte ön bilgilendirme çerçevesinde tüketicilere

²² Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, 287; Özge Uzun Kazmacı, “İnternet Üzerinden Kurulan Sözleşmelerde Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması”, *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi* 22, no. 3 (2016): 2795; Tekçe, “Tüketicilerin Korunması,” 241; Demir, “Hukuki Sorumluluğu,” 1791; Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 30; Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı,” 331; Yücedağ Göztepe, “Tüketicinin Cayma Hakkı,” 669. Aksi yönde bkz. Emrehan İnal, *E-ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması*, (Vedat Kitapçılık, İstanbul), 77. Aynı yönde bkz. Tüketici Hakları Direktifi, Gerekçe, p. 20.

²³ Tekçe, “Tüketicilerin Korunması,” 237; Arat, “Sorumluluğuna Etkisi,” 12; Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 28; Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 436

²⁴ Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, 287; Aslan, *Tüketici Hukuku*, 482; Çabri, *Kanun Şerhi*, 872; Kuşuoğlu ve Kalkan, “Mesafeli Sözleşmeler,” 274; Yücedağ Göztepe, “Tüketicinin Cayma Hakkı,” 669.

²⁵ Arat, “Sorumluluğuna Etkisi,” 13; Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 436; Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı,” 332.

²⁶ Kuşuoğlu ve Kalkan, “Mesafeli Sözleşmeler,” 272.

²⁷ Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı,” 334; Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 435.

²⁸ RG. 27.11.2014, S. 29188.

²⁹ Topaloğlu, “Mesafeli Sözleşmeler,” 15; Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 32; Demir, “Hukuki Sorumluluğu,” 1792; Kuşuoğlu ve Kalkan, “Mesafeli Sözleşmeler,” 270; Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 106.

³⁰ Mesafeli sözleşmelere ilişkin detaylı düzenlemeler içeren yönetmelikler çeşitli dönemlerde yürürlükten kaldırılarak yenisi getirilmiştir. Bu çerçevede ilk olarak 13.06.2003 tarihli Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik yürürlüğe girmiştir. Ardından 06.03.2011 tarihli Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik çıkartılmıştır. Son olarak ve günümüzde de yürürlükte olan 27.11.2014 tarihli Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği bulunmaktadır. Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nde ise 23.8.2022 tarihli Resmî

yönelik sunulacak bilgilerin kapsamı, ön bilgilendirme yöntemi, teyidi, ispatı gibi meseleler detaylı bir şekilde ele alınmaktadır.³¹

Ön bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemelerin mehzasını ise 25.10.2011 tarihli 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifi³² oluşturmaktadır. Söz konusu Direktifte mesafeli sözleşmelerin tanımı, ön bilgilendirme yükümlülüğünün içeriği, şekli ve ispatına ilişkin düzenlemeler bulunmaktadır.³³ Tüketici mevzuatımızda yer alan hükümler büyük ölçüde bu Direktif dikkate alınarak düzenlendiğinden, bu hükümlerin yorumunda söz konusu Direktif ve uygulaması dikkate alınmalıdır.³⁴

Nisan 2022 tarihinde 7392 sayılı *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile Kat Mülkiyeti Kanunu'nda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun*³⁵ ile tüketici mevzuatında önemli değişiklikler yapılmıştır.³⁶ Bu değişikliklerden birisi de ön bilgilendirme yükümlülüğü çerçevesinde yeni bir aktör olan aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğunun netleştirilmesi olmuştur. Bu düzenlemelerle tüketici lehine ön bilgilendirme yükümlülüğünden sorumlu olacak aktörlerin kapsamı genişletilmiş ve çoğu durumda satıcı/sağlayıcı ile AHS tüketiciye karşı müteselsil sorumlu tutulmuştur.

Ayrıca belirtmek gerekir ki internet ortamında akdedilen sözleşmelerin bir kısmı mesafeli sözleşme niteliğinde olacağından, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun³⁷ (ETK) m. 3'te yer alan hizmet sağlayıcının bilgi verme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemeler de konumuz açısından önemlidir. Bu çerçevede ETK'da elektronik ticaret ortamında yapılan işlemlerde şeffaflığın ve güvenilirliğin sağlanması amacıyla düzenlenen bazı hususlarda alıcıların bilgilendirilmesi yükümlülüğü söz konusudur.³⁸ Bu durumda, mesafeli sözleşmelere ilişkin uyuşmazlıklarda, tüketici mevzuatında yer alan ön bilgilendirmeye ilişkin düzenlemelerin mi, yoksa elektronik ortamda akdedilen her türlü sözleşme açısından geçerli olan ETK'da düzenlenen bilgi verme yükümlülüğünün mü uygulanacağı tartışması doğabilir.³⁹

Söz konusu hükümler incelendiğinde, ön bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemelerin ETK'da yer alan bilgi verme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemeler ile çoğu zaman paralellik gösterdiği anlaşılmaktadır.⁴⁰ Ancak tüketici mevzuatı çok daha sıkı ve detaylı şartlar getirerek tüketiciyi

Gazete ile yayımlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (MSYDY) ile birçok değişiklik yapılmıştır. Bu yönetmelikte yapılan değişiklikler arasında ön bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin hususlar da yer almaktadır.

³¹ Bütün Yılmaz, "Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı," 335; Ekingen ve Özer Deniz, "Tüketicilerine Etkileri," 440.

³² Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council, O. J. L 304/64, 22.11.2011.

³³ Tüketici Hakları Direktifinin yürürlüğe girmesiyle, Türk hukukunda da mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerin temelini teşkil eden 20 Mayıs 1997 kabul tarihli 97/7/EC sayılı Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunmasına İlişkin Direktif yürürlükten kaldırılmıştır. Tüketici Hakları Direktifi ile ilgili kuralların basitleştirilmesi ve gelişen şartlara uyarlanması, tutarsızlıkların giderilmesi ve ilgili kurallarda öngörülemeyen boşlukların doldurulması hedeflenmiştir. Bu hususta detaylı bilgi için bkz. Tüketici Hakları Direktifi, Gerekçe, p. 2.

³⁴ Sibel Terzi, "Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Sonuçları", *Terazi Hukuk Dergisi* 12, no. 129 (2017):133.

³⁵ RG. 24.3.2022, S. 31796.

³⁶ Bu hususta detaylı bilgi için bkz. Arat, "Sorumluluğuna Etkisi," 11ff.

³⁷ RG. 5.11.2014, S. 19166.

³⁸ Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, 293; Terzi, "Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü," 133; Ekingen ve Özer Deniz, "Tüketicilerine Etkileri" 450.

³⁹ Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 16.

⁴⁰ Tüketici Hakları Direktifi'nde de bu hususa yer verilmiş ve bu direktifte yer alan düzenlemelerin elektronik ticaretin belirli yasal yönlerine ilişkin düzenlemeleri içeren 2000/31/AT sayılı Direktifte yer alan bilgi verme gerekliliklerini tamamladığı vurgulanmıştır. Tüketici Hakları Direktifi, Gerekçe, p. 12. Tüketici Hakları Direktifi m. 6/VIII 'de, "Bu Direktifte yer alan bilgi gereklilikleri, 2006/123/AT sayılı Direktif ve 2000/31/AT

satıcı/sağlayıcı ile AHS'ye karşı korumaktadır.⁴¹ Ayrıca, ETK m. 3/III hükmü gereğince, bilgi verme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemeler kural olarak emredici nitelikte olmayıp taraflarca aksi kararlaştırılabilmekteyken, tarafların tüketici olması halinde, kanunda düzenlenen bilgi verme yükümlülüklerine ilişkin aksine bir anlaşma yapılamaz.

Kanaatimizce elektronik ortamda akdedilen bir mesafeli sözleşmenin bulunması halinde tüketicinin bilgilendirilmesine yönelik olarak TKHK ve ETK'daki hükümler çatışmadığı sürece her iki kanun da uygulama alanı bulmalıdır. Ancak her iki mevzuatta yer alan hükümlerin çatışması halinde, münhasıran tüketici haklarını korumak için yürürlüğe konulan ve tüketici işlemlerini konu edinen TKHK, elektronik ticaret kapsamında her türlü sözleşme ilişkisinde uygulanabilecek ETK'ya göre özel kanun olarak nitelendirilebilir.⁴² Bu durumda söz konusu düzenlemelerin çatışması halinde mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerin uygulanması yerinde olacaktır. Ancak tüketici lehine yorum ilkesi gereğince ifade etmek gerekir ki, ETK hükümlerinin uygulanması tüketici lehine sonuç doğurduğu takdirde, bu hükümler öncelikle uygulanmalıdır.

II. ÖN BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜNDEN SORUMLU KİŞİLER

Mesafeli sözleşmelerde ön bilgilendirme yükümlülüğü kural olarak satıcı/sağlayıcının üzerindedir. Bu husus, TKHK m. 48/II hükmünde *“tüketici, ... açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.”* şeklinde ifade edilmektedir. Bu hüküm uyarınca kural olarak bir mesafeli sözleşmenin kurulmasından önce tüketicilere yönelik yapılacak olan ön bilgilendirmeden satıcı/sağlayıcı sorumludur. TKHK m. 3/I-(i) hükmünde satıcı; *“Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi”* iken, sağlayıcı ise m. 3/I-(1) hükmünde hizmet sunan ya da hizmet sunan adına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır. Bu çerçevede mesafeli sözleşmenin tarafını oluşturan satıcı/sağlayıcı ön bilgilendirmenin yapılmasından tüketiciye karşı doğrudan sorumludur.

Ancak günümüzde teknolojinin gelişmesiyle birlikte, tüketiciler akıllı telefonlar ve bilgisayarları kullanarak, büyük aracı platformların kurmuş oldukları sistemler aracılığıyla kolaylıkla satıcı/sağlayıcı ile sözleşme ilişkisine girebilmektedirler. Söz konusu aracı platformlar, tüketicilerin kolaylıkla mal veya hizmet satın almasına imkân sağlamakta ve onları kendi platformları üzerinden sipariş vermeye teşvik etmektedirler. Çoğu zaman reklamlarda kendilerini ön plana çıkararak tüketicilerde güven tesis etmekte ve tüketici memnuniyetine dair taahhütlerde bulunmaktadırlar.⁴³ Söz konusu aracı platformların piyasadaki baskın etkisi ve tüketiciler nezdindeki algısını dikkate alan kanun koyucu, 2022 yılında tüketici mevzuatında 7392 sayılı Kanun ve 31932 sayılı Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (MSYDY) ile birtakım değişiklikler yapmıştır. Bu yapılan değişiklikler sonrasında, aracı hizmet sağlayıcı kavramı ile kanunda ayrı bir aktör düzenlenmiş ve bu aktörlerin sorumluluğuna ilişkin düzenlemelere yer verilmiştir.⁴⁴ Bu düzenlemelerin başında ise ön bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin hükümler yer almaktadır.

Aracı hizmet sağlayıcı, MSY m. 4/I-(i) hükmünde; *“oluşturduğu sistem ile uzaktan iletişim aracını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına*

sayılı Direktifte yer alan bilgi gerekliliklerine ilavedir ve Üye Devletlerin bu Direktifler uyarınca ilave bilgi gereklilikleri getirmesini engellemez.” şeklinde ifade edilmiştir. Ancak m. 6/VIII'in ikinci paragrafında Tüketici Hakları Direktifi ile E-ticaret Direktifi hükümlerinin çelişmesi durumunda Tüketici Hakları Direktifi hükümlerinin geçerli olacağı ifade edilmiştir.

⁴¹ Bunun nedeni, tarafların mesafeli sözleşme kurulması esnasında eş zamanlı fiziksel olarak karşı karşıya olmaksızın çok kolay bir şekilde sözleşme ilişkisi içerisine girmesindeki kolaylığın getirdiği risklerin yanı sıra mesafeli sözleşmenin taraflarından biri olan tüketicinin kolay bir şekilde manipüle edilebilmesi ve ekonomik ve sosyal yönden daha zayıf durumda olmasıdır. Ece Baş Süzel, “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü”, *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 17, no. 2 (2018): 341; Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 134.

⁴² Aynı yönde; Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 133; Topaloğlu, “Mesafeli Sözleşmeler,” 17.

⁴³ Demir, “Hukuki Sorumluluğu,” 1787.

⁴⁴ Doğan, “Getirdiği Değişiklikler,” 426; Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 437.

aracılık eden gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlanmaktadır. Aracı hizmet sağlayıcının oluşturmuş olduğu sisteme, tüketici mevzuatında “platform” adı verilmektedir. MSY m. 4/I-(j) hükmünde platform; “*kamu hizmetlerinin tek noktadan sunulduğu ortak kamu elektronik platformu hariç olmak üzere, aracı hizmet sağlayıcının mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmek üzere oluşturduğu sistem*” olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan yola çıkarak ifade edilmelidir ki AHS doğrudan mesafeli sözleşmenin tarafı değildir.⁴⁵ AHS’nin fonksiyonu, oluşturmuş olduğu platform aracılığı ile tüketici ile satıcı/sağlayıcı arasında mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık etmektir.⁴⁶

Mehaz kanun kabul edilen Tüketici Hakları Direktifinin ilk halinde, aracı hizmet sağlayıcı kavramına yer verilmemiştir. Ancak tüketicinin korunmasına ilişkin kuralların daha iyi uygulanması ve modernleştirilmesine ilişkin 27 Kasım 2019 tarihli ve 2019/2161/EU sayılı Direktifle Tüketici Hakları Direktifi’nde birtakım değişiklikler ve eklemeler yapılmıştır. Bunların başında ise “çevrimiçi pazaryeri” ve “çevrimiçi pazaryeri sağlayıcısı” kavramlarının tanımının yapılması ve bunlara ilişkin belirli düzenlemelerin getirilmesi gelmektedir. Tüketici Hakları Direktifi m. 2/I-(18) hükmüne göre çevrimiçi pazaryeri sağlayıcısı, tüketicilere çevrimiçi pazaryerini sağlayan girişimcidir. Çevrimiçi pazaryeri ise m. 2/I-(17) hükmünde “girişimci tarafından veya onun adına işletilen, tüketicilerin diğer girişimciler veya tüketicilerle mesafeli sözleşme yapmasına imkân sağlayan internet sitesi, internet sitesinin bir kısmı veya uygulama da dahil olmak üzere yazılım kullanan bir hizmet” olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlardan yola çıkarak tüketici mevzuatımızda yer alan aracı hizmet sağlayıcı kavramı ile mehaz kanun teşkil eden Tüketici Hakları Direktifinde yer alan çevrimiçi pazaryeri sağlayıcısı kavramının benzer anlamda kullanıldıkları söylenebilir. Bu çerçevede uygulamada sıklıkla tüketicilerin mal veya hizmet temini için satıcı/sağlayıcı ile sözleşme ilişkisine girdiği *Amazon.com*, *Trendyol*, *Hepsiburada* gibi platformları sağlayan gerçek veya tüzel kişiler, TKHK çerçevesinde aracı hizmet sağlayıcı olarak ifade edilmekteyken, AB tüketici mevzuatında bu kişiler çevrimiçi pazaryeri sağlayıcı olarak nitelendirilmektedir.

7392 sayılı Kanun ile yapılan değişikliklerden sonra tüketici mevzuatımızda AHS’lere ilişkin bazı yükümlülükler öngörülmüş ve bu yükümlülüklerin ihlali halinde AHS’ler sorumlu tutulmuşlardır.⁴⁷ Bu yükümlülüklerin başında da sözleşmenin kurulmasından önce tüketicilerin bilgilendirilmesi gelmektedir. Nitekim TKHK m. 48/VI-(a) hükmü uyarınca AHS, tüketiciye ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu tutulmaktadır.⁴⁸ Bu hüküm uyarınca ön bilgilendirmenin kanunda belirtilen şekilde yapılarak tüketicinin bilgilendirilmesi ve bu bilgilendirmenin teyidi ve ön bilgilendirmenin kanunda belirtilen şekilde yapılp teyit edildiğinin ispatından kural olarak satıcı/sağlayıcı sorumlu tutulmakta iken, bu sözleşmelerin

⁴⁵ Demir, “Hukuki Sorumluluğu,” 1792.

⁴⁶ Bir kişinin aracı hizmet sağlayıcı olarak nitelendirilebilmesi için işlettiği platformda doğrudan mesafeli sözleşme kurulmasına teknik imkân sağlaması gerekmektedir. Aksi takdirde tüketicinin mal veya hizmetlere erişme imkânı olduğu ancak doğrudan o platform üzerinden mesafeli sözleşme akdedemediği *Cimri.com*, *Akakçe* gibi platformların işleticisi aracı hizmet sağlayıcı olarak nitelendirilemez. Bu hususta detaylı bilgi için bkz. Musa Furkan Şahin, “Mesafeli Sözleşmelerde Aracı Hizmet Sağlayıcı Kavramı”, *Bilişim Hukuku Dergisi* 6, no. 1 (2024): 142-143.

⁴⁷ Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 440; Demir, “Hukuki Sorumluluğu,” 1793.

⁴⁸ 7392 sayılı Kanun ile TKHK’da yapılan değişikliklerden önce bu hususta açık bir düzenleme bulunmamakla birlikte, öğretide söz konusu ön bilgilendirmeye ilişkin işlemler aracı hizmet sağlayıcının sistemi üzerinden yerine getirildiğinden, tüketicilere yapılan ön bilgilendirmelerden aracı hizmet sağlayıcının sorumlu olacağı ifade edilmekteydi. Bu görüşü savunan yazarlar değişiklikten önceki TKHK m. 48/V hükmünde yer alan aracılık edenlerin “*satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludur*” düzenlemesine dayanmaktaydılar. Bu hususta detaylı bilgi için bkz. M. Murat İnceoğlu ve Ece Baş Süzel, “Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketiciye Karşı Sorumluluğu (TKHK m. 48/f.5)”, *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 15, no. 189-190 (2020): 481. Yeni düzenlemeyle birlikte aracı hizmet sağlayıcının bu husustaki sorumluluğu açıkça ifade edilmiştir. Arat, “Sorumluluğuna Etkisi,” 15; Doğan, “Getirdiği Değişiklikler,” 426. Bu düzenlemelerin olmaması durumunda aracı hizmet sağlayıcının sorumluluğuna gidilemeyeceği yönündeki aksi görüş için bkz. Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 441.

kurulmasında AHS bulunuyorsa AHS de satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumlu olacaktır.⁴⁹ Bu husus ön bilgilendirme yöntemini düzenleyen MSY m. 6/VI-(a) hükmünde de açıkça ifade edilmektedir. Bu düzenlemeye göre “*mesafeli sözleşmenin platform üzerinden kurulması halinde aracı hizmet sağlayıcı bu maddede düzenlenen yükümlülüklerin yerine getirilmesinden satıcı veya sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur.*”

Bununla birlikte, TKHK m. 48/VI-(b) ve MSY m. 5/VII hükmü uyarınca, AHS’nin mesafeli sözleşmenin kurulmasına aracılık ettiği sözleşmelerde, ön bilgilendirme metninde bulunması zorunlu hususlardaki eksikliklerden ve verilerin doğruluğundan doğan sorumlulukta müteselsil sorumluluk bulunmamaktadır. Bu halde veri girişi kim tarafından yapılmışsa sorumluluk da ona aittir.⁵⁰ Bu çerçevede, veri girişi satıcı/sağlayıcı tarafından yapılmışsa, ön bilgilendirme kapsamında yer alan bilgilerdeki eksikliklerden yalnızca satıcı/sağlayıcı sorumlu tutulmaktadır.⁵¹ Bunun aksine veri girişi söz konusu platformlarda AHS tarafından yapılıyorsa, ön bilgilendirmede bulunması zorunlu olan hususlardaki eksikliklerden veya bu hususların doğruluğundan AHS tek başına sorumlu tutulmaktadır.⁵² Zira kanun maddesinin gerekçesinde “...*zorunlu unsurlardaki eksikliklerin aracı hizmet sağlayıcıdan kaynaklanması durumunda sorumluluğun aracı hizmet sağlayıcıda olduğu*” ifade edilerek bu durumda sorumluluğun yalnızca AHS’ye yüklendiği vurgusu yapılmıştır.⁵³

Tüketici Hakları Direktifinde ise ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ispatından doğrudan çevrimiçi pazaryerleri sorumlu tutulmamıştır. Bu çerçevede tüketici mevzuatımız tüketici lehine olacak şekilde ön bilgilendirme yükümlülüğünden sorumlu olan aktörlerin kapsamını genişleterek AB Direktifinden ayrılmaktadır. AB Direktifinde ise bunun yerine m. 6/a hükmü ile çevrimiçi pazaryerlerinde kurulan mesafeli sözleşmeler için ek özel bilgi verme yükümlülüğü getirilmiştir. Söz konusu bilgilendirme ise çevrimiçi pazaryeri sağlayıcı tarafından yerine getirilmesi gerekmektedir.

Ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ispatında AHS’nin sorumlu tutulması tüketicinin korunması açısından önemli bir kazanımdır. Zira tüketiciler çoğu zaman platformlar üzerinden girmiş oldukları sözleşme ilişkisinde satıcı/sağlayıcıdan çok AHS’nin tanınırlığı ve güvenilirliğine bakarak hareket etmektedir. Bu çerçevede tüketicinin henüz sözleşme ilişkisine girmeden önce taraflar ve hukuki sonuçlar hakkında bilgilendirilmesinde AHS’nin yükümlü kılınması gerekmektedir. Bu sayede AHS, satıcı/sağlayıcıları da ön bilgilendirmenin yapılması ve teyidi hususunda teşvik edecektir. Ayrıca, çoğu zaman veri girişi AHS tarafından yapıldığından, bu yükümlülüğü tek başına üstlenen AHS, ön bilgilendirmenin tam ve doğru bir şekilde yerine getirilmesi ve teyidi için gerekli olan teknik altyapıyı da sağlamak zorunda kalacaktır.⁵⁴

III. ÖN BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜ

A. Ön Bilgilendirme Zamanı

TKHK m. 48/II uyarınca satıcı/sağlayıcının ön bilgilendirme yükümlülüğü söz konusudur. Bu hükme göre, mesafeli sözleşmenin kurulması aşamasında tüketicinin, mesafeli sözleşmenin

⁴⁹ Doğan, “Getirdiği Değişiklikler,” 426; Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 441.

⁵⁰ Aynı yönde görüş için bkz. Arat, “Sorumluluğuna Etkisi,” 15.

⁵¹ Doğan, “Getirdiği Değişiklikler,” 426; Dilşad Keskin, “TKHK Değişik m. 48 Hükmü Çerçevesinde Aracı Hizmet Sağlayıcının Tüketicilere Karşı Sorumluluğu”, *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 26, no. 3 (2022): 131.

⁵² Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri” 441. Doğan, bu görüşün aksine veri girişinin aracı hizmet sağlayıcı tarafından yapıldığı durumlarda, aracı hizmet sağlayıcı ile birlikte satıcı/sağlayıcının da müteselsil sorumluluğunun devam ettiğini savunmaktadır. Bu hususta bkz. Doğan, “Getirdiği Değişiklikler,” 427.

⁵³ TBMM, Manisa Milletvekili İsmail Bilen ve 29 Milletvekilinin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifi (2/4260) ve Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu Raporu, Yasama Dönemi:27, Yasama Yılı:5, Sıra Sayısı:320. <https://cdn.tbmm.gov.tr/KKBSPublicFile/D27/Y5/T2/DosyaKomisyonRaporunuVerdi/de2f0311-a2e8-4021-a4f8-f5e648f71dc2.pdf> (erişim tarihi 26.09.2025).

⁵⁴ Ece Baş Süzel, *Mesafeli Sözleşmeler ve İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler*, (Onikilevha Yayıncılık, 2022), 126; Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri” 442.

kurulmasından önce, yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylaması halinde ödeme yükümlülüğü altına gireceğine ilişkin olarak açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi gerekmektedir.⁵⁵ MSY m. 5 hükmünde “tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, aşağıdaki hususların tamamını içerecek şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorunda” olduğu ifade edilmiştir.⁵⁶

Söz konusu hüküm yorumlandığında, sözleşme müzakereleri tamamlandıktan ve sözleşme kurma kararı verildikten sonra, sözleşme kurma aşamasından hemen önce ön bilgilerin tüketiciye sunulmasının, ön bilgilendirmenin gereği gibi yapılması hususunda yeterli olacağı anlaşılmaktadır. “Sözleşmenin kurulmasından hemen önce” ifadesinden, tüketicinin kabul irade beyanını satıcı/sağlayıcıya yöneltmeden, bir başka ifadeyle sözleşmeye bağlı olmadan hemen önce ön bilgilendirmenin yapılması anlaşılmaktadır. Ancak, “buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce” ifadesinden ne anlaşılmaması gerektiği belirsizdir. Kanaatimizce kanun koyucu, bununla bir web sitesinin henüz öneride bulunmadığı, sunduğu mal veya hizmetlere ilişkin bilgileri öneriye davet olarak tüketicilere sunduğu durumları ifade etmektedir.⁵⁷ Zira, bazı elektronik ticaret ortamlarında satıcı/sağlayıcı ya da AHS platformda sunulan mal veya hizmetlerin sergilenmesinin öneri olarak nitelendirilmeyeceği, tüketicinin siparişi sonucunda satıcı/sağlayıcının kabul beyanı ile sözleşmenin kurulacağını ifade edebilmektedir. Bazı hallerde ise güven teorisi uyarınca platformda mal veya hizmetlerin sunulması öneriye davet niteliği teşkil edebilir. Bunu öngören kanun koyucu, “siparişin verilmesi” ifadesiyle hem kabul irade beyanını hem de öneriyi kapsayan geniş bir terimi kullanmayı tercih etmiştir. Böylece, tüketici kendisini bağlayan kabul ya da öneri beyanında bulunmadan önce Yönetmelikte belirtilen hususlarda bilgilendirilmelidir.

Sözleşmenin kurulmasından ya da siparişin verilmesinden ne kadar önce bilgilerin tüketicilere sunulması gerektiğine ilişkin mevzuatımızda herhangi bir açıklamaya yer verilmemektedir.⁵⁸ Bu çerçevede, sözleşmenin kurulmasından hemen önce verilecek bilgilerin ön bilgilendirmenin yapılması için yeterli olacağı düşünülebilir. Tüketici Hakları Direktifi m. 6/I’de de ön bilgilendirmenin tüketicinin sözleşmeyle bağlanmasından önce yapılması gerektiği ifade edilmiş olup sürenin uzunluğu ile ilgili herhangi bir düzenlemeye yer verilmemiştir.⁵⁹ Bu durum her ne kadar yasal olarak düzenlenmemiş olsa da kanaatimizce ön bilgilendirme kapsamındaki bilgilerin tüketiciye, sözleşmenin kurulması aşamasından hemen önce değil de düşünüp sağlıklı karar verebileceği bir zaman aralığı tanınarak verilmesi gerekmektedir.⁶⁰ Aksi takdirde ön bilgilendirme yükümlülüğünün amacını oluşturan tüketicinin mesafeli sözleşme ilişkisine girmeden önce sağlıklı ve doğru karar almasını sağlama işlevi gerçekleşmemiş olur.⁶¹ Zira sözleşme müzakereleri bittikten sonra, sözleşmenin kurulmasına karar

⁵⁵ Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, 288; Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 441; Nahide Siller, *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Kapsamında Web Sitesi Vasıtasıyla Sözleşmelerin Kurulması*, (Onikilevha Yayıncılık, 2019), 78; Gülce Erek, “6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı”, *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 18, no. 1 (2019): 525; Çabri, *Kanun Şerhi*, 875; Demir, “Hukuki Sorumluluğu,” 1795; Doğan, “Getirdiği Değişiklikler,” 425.

⁵⁶ Tüketici Hakları Direktifinde ön bilgilendirmenin yapılma zamanı hususunda detaylı bilgi için bkz. Arno R. Lodder, “Information Requirements Overload? Assessing Disclosure Duties Under the E-Commerce Directive, Services Directive and Consumer Directive”, iç. Savin, Andrej ve Jan Trzaskowski, (Eds). *Research Handbook on EU Internet Law*, (Edward Elgar Publishing, 2014), 368.

⁵⁷ Aynı görüşte bkz. Lodder, “Information Requirements Overload?”, 368.

⁵⁸ Baş Süzel, *Mesafeli Sözleşmeler*, 46; Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 134; Çabri, *Kanun Şerhi*, 876.

⁵⁹ Oysa AB’nin ilga 97/7 sayılı Mesafeli Sözleşmeler Direktifinin 4. maddesinde tüketiciye verilmesi gereken bilgilerin, sözleşmenin kurulmasından önceki makul bir zaman içerisinde verilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

⁶⁰ Siller, *Sözleşmelerin Kurulması*, 88; Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 134. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde ön bilgilendirme zamanı hususunda da aynı yönde görüş için bkz. Ceylan, “Tüketicinin Ön Bilgilendirilmesi,” 22.

⁶¹ Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 119.

verildiği aşamada tüketicinin bilgilendirilmesinin tüketiciyi koruyucu bir işlevi olmayacaktır.⁶² Bu çerçevede, satıcı/sağlayıcının ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında tüketiciyi bilgilendirmesi faaliyetinin, sözleşme görüşmelerine başlanıldığı an ile tüketicinin kararını vermesine kadarki zaman aralığında yerine getirilmesi uygun olacaktır.⁶³

DSA m. 30/VII hükmünde tüketicilerin satıcı/sağlayıcıyla mesafeli sözleşme yapmasına olanak tanıyan çevrimiçi platform sağlayıcılarına yönelik olarak özel bilgi verme yükümlülüğü getirilmiştir. Buna göre çevrimiçi platformlar; satıcı/sağlayıcının adı, adresi, telefon numarası, e-posta adresi, satıcı/sağlayıcının bir ticaret siciline veya benzer bir kamu siciline kayıtlı olması halinde, kayıtlı olduğu ticaret sicili ve sicil numarası veya bu sicildeki eşdeğer tanımlama araçları ve satıcı/sağlayıcı tarafından yalnızca Birlik hukukunun yürürlükteki kurallarına uygun mal veya hizmetler sunmayı kabul ettiğine dair taahhütnamayı alıcılara açık, kolay erişilebilir ve anlaşılabilir bir şekilde paylaşmak zorundadırlar. Bu hükme göre satıcı/sağlayıcıya ilişkin tanıtıcı bilgilerin tüketicilere sunulmasında AHS'nin yükümlülüğü sadece yer tahsisi sağlamak değildir; bu bilgileri elektronik ticaret ortamında doğrudan kendisinin paylaşması gerekmektedir. Ayrıca Tüzük uyarınca satıcı/sağlayıcıya ilişkin iletişim bilgileri de tüketiciler ile paylaşılacaktır. Burada önem arz eden husus, söz konusu bilgilerin, tüketici mevzuatında yer alan satıcı/sağlayıcı ile AHS için getirilen ön bilgilendirme yükümlülüğü çerçevesindeki bilgilerin aracılık edilen mesafeli sözleşmenin kurulmasından hemen önce sunulmasından farklı olarak, mal veya hizmetin sergilendiği çevrimiçi platformun arayüzünde her zaman bulundurulması gerektiğidir.

B. Ön Bilgilendirme Kapsamında Yer Alması Gereken Bilgiler

MSY m. 5 hükmünde satıcı/sağlayıcı ile AHS'nin ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında tüketicilere sunulması gereken ön bilgilerin kapsamı düzenlenmektedir.⁶⁴ Söz konusu bilgilendirmenin kapsamını oluşturan bilgiler MSY m. 5/II uyarınca mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır.⁶⁵ Söz konusu hüküm emredici nitelikte değildir. Taraflar aksini açıkça kararlaştırırlarsa mevzuatta belirlenen bilgiler değiştirilebilir.⁶⁶ Ancak, elektronik ticaret ortamı gibi platformlar aracılığıyla kurulan sözleşmelerde çoğu zaman tarafların sözleşme öncesi müzakere imkânı yoktur. Bu nedenle bu ortamlarda tarafların bu hükümlerin aksini kararlaştırabileceği bir zemin bulunmamaktadır.

1. Kimlik ve İletişim Bilgileri

MSY m. 5'te tüketicinin hangi hususlarda bilgilendirilmesi gerektiği detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Bu çerçevede, MSY m. 5/I-(b) hükmünde satıcı/sağlayıcı ile AHS'nin adı veya unvanı, MERSİS numarası veya vergi kimlik numarasının tüketiciye sunulması gerektiği ifade edilmektedir.⁶⁷ Bu sayede tüketiciler, hukuki ilişki içerisine girdikleri satıcı/sağlayıcı konumunda olan kişilerin ve platformunu kullandığı AHS'lerin kimliklerini net bir şekilde öğrenerek yaşanan herhangi bir ihtilaf veya sorunda bu kimselere ulaşabilme imkanına sahip olacaklardır.⁶⁸

⁶² İnal, *İnternette Sözleşmelerin Kurulması*, 179; Abdülkerim Yıldırım, *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, (Onikilevha, 2009), 170; Zeynep Özbay Özdoğru, *İnternet Ortamında Faaliyet Gösteren Aracılık Edenlerin Mesafeli Sözleşmeden Dolayı Tüketicie Karşı Sorumluluğunun Şartları*, (Onikilevha Yayıncılık, 2022), 76.

⁶³ Uzun Kazmacı, "Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması," 180. Öğretide bu görüşler paralel şekilde sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce bilgilendirmenin yapılması gerektiği ifade edilmiştir. Makul süreden anlaşılması gereken ise, tüketicinin sözleşmenin içeriğini inceleme olanağına sahip olabileceği süredir. Çabri, *Kanun Şerhi*, 876; Terzi, "Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü," 134.

⁶⁴ Avcı Braun, "Mesafeli Sözleşmeler," 32; Demir, "Hukuki Sorumluluğu," 1795; Çabri, *Kanun Şerhi*, 877; Çakırca, "Mesafeli Sözleşmeler," 116; Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 25.

⁶⁵ Bütün Yılmaz, "Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı," 335; Çabri, *Kanun Şerhi*, 878.

⁶⁶ Erek, "Tüketicinin Cayma Hakkı," 527; Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 280.

⁶⁷ Çabri, *Kanun Şerhi*, 877; Avcı Braun, "Mesafeli Sözleşmeler," 32; Çakırca, "Mesafeli Sözleşmeler," 116.

⁶⁸ Ümit Gezder, *Mukayeseli Hukuk Açısından İnternet'te Akdedilen Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, (Beta Basım, 2004), 178; Baş Süzel, "Ön Bilgilendirme," 344; Yıldırım, *Tüketicinin Korunması*, 174; Siller, *Sözleşmelerin Kurulması*, 82.

MSY m. 5/I-(c) hükmünde ise satıcı/sağlayıcı ile AHS'ye ait iletişim bilgileri hususlarında tüketicinin bilgilendirilmesi gerektiği düzenlenmiştir. Söz konusu iletişim bilgileri kapsamında açık adres, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgilerinin sunulması gerektiği ifade edilmektedir. Ayrıca MSY m. 5/I-(ç) hükmü gereği şikayetlerini iletebilmesi için farklı ve özel bir iletişim bilgileri varsa bu hususta da tüketicinin bilgilendirilmesi gerekmektedir. Söz konusu iletişim bilgileri, satıcı/sağlayıcı ve AHS'yle hızlı bir şekilde irtibat kurulmasına imkân veren bilgiler olmalıdır. Özellikle elektronik ortamda sipariş verilmesinin kolay ve hızlı bir şekilde yerine getirebilme imkânı göz önünde tutulduğunda, bu kadar hızlı bir şekilde hukuki ilişkiye girilebilmekte ise aynı kolaylıkla da satıcı/sağlayıcı ve AHS'ye de ulaşılabilir. Zira bu husus MSY m. 5/I-(c) hükmünde “...hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkân veren...” ifadesi ile vurgulanmıştır.⁶⁹ Bu nedenle iletişim bilgileri satıcı/sağlayıcı ile AHS'ye hızlı bir şekilde ulaşılmasına imkân vermiyorsa ön bilgilendirme yükümlülüğü eksik yerine getirilmiş olur.⁷⁰ Ayrıca, satıcı/sağlayıcının doğrudan veya dolaylı temsilcisi varsa bu durumda tüketiciler, bu temsilcilerin de kimliği ve adresi hususunda bilgilendirilmelidir.

Burada e-ticaret mevzuatında düzenlenen hizmet sağlayıcıların alıcılara yönelik bilgi verme yükümlülüğüne de değinmek gerekmektedir. Zira birçok durumda elektronik ticaret ortamında akdedilen sözleşmeler mesafeli sözleşme şeklinde kurulmaktadır. Bu halde tüketici mevzuatında yer alan düzenlemelerin yanı sıra ETK'da düzenlenen hükümler de satıcı/sağlayıcı ile AHS'yi bağlamaktadır. Bu çerçevede ETK m. 3 hükmü ile hizmet sağlayıcının bilgi verme yükümlülüğü düzenlenmiştir. ETK m. 3/I-(a) hükmü gereği hizmet sağlayıcının, elektronik iletişim araçlarıyla bir sözleşmenin yapılmasından önce alıcıların kolayca ulaşabileceği şekilde ve güncel olarak tanıtıcı bilgilerini alıcıya sunması gerekmektedir. Tanıtıcı bilgilerin kapsamının neler olduğu ise 32058 sayılı Yönetmelikte düzenlenmektedir. Öncelikle belirtmek gerekir ki yönetmelikte elektronik ticaret hizmet sağlayıcı ile elektronik ticaret aracı hizmet sağlayıcıların bilgi verme yükümlülüğü 5 ve 6. maddelerde ayrı ayrı ele alınmaktadır.

32058 sayılı Yönetmelik m. 5 hükmünde ETHS'nin bilgi verme yükümlülüğü kapsamındaki tanıtıcı bilgiler, tacirler için ticaret unvanı, MERSİS numarası ve merkez adresi; esnaf ve sanatkâr için adı ve soyadı, vergi kimlik numarası ve merkez adresidir. Ayrıca KEP adresi, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa işletme adı ile tescilli markası da söz konusu tanıtıcı bilgilerin kapsamındadır. Ancak ETHS kendi elektronik ticaret ortamında değil de bir elektronik ticaret pazaryerinde satış yapıyorsa bu durumda alıcılara yönelik vereceği tanıtıcı bilgiler daha sınırlıdır. Bu durumda ticaret unvanı, işletme adı veya tescilli markalarından en az biri, KEP adresi ve esnaf ve sanatkâr için vergi kimlik numarası, tacirler için MERSİS numarası hususunda bilgi vermesi yeterli olacaktır. Elektronik ticaret pazaryerinde satış yapan ETHS tacir, esnaf veya sanatkâr değilse ad, soyad ve merkez adresinin bulunduğu il bilgisinin verilmesi yeterlidir.

32058 sayılı Yönetmelik m. 6 hükmünde ise ETAHS'nin bilgi verme yükümlülüğü özel olarak düzenlenmektedir. Bu çerçevede ETAHS'nin bilgi verme yükümlülüğü kapsamındaki tanıtıcı bilgiler ile m. 5'te düzenlenen ETHS'nin bilgi verme yükümlülüğündeki bilgiler paraleldir. Bir başka ifade ile ETHS'nin kendi elektronik ticaret ortamında satış yapması durumunda hangi bilgileri alıcılara vermek zorundaysa, ETAHS'de elektronik ticaret pazaryerinde kendisine ait tanıtıcı bilgileri paylaşmak zorundadır.

E-ticaret mevzuatında düzenlenen bilgi verme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemeler ile tüketici mevzuatında yer alan ön bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemeler, genel olarak paralellik arz etse de birkaç açıdan farklılık bulunmaktadır. Örneğin, 32058 sayılı Yönetmelik'te elektronik ticaret pazaryerinde satış yapan ETHS iletişim bilgilerinden yalnızca KEP adresini alıcılara bildirmesi gerekirken, mesafeli sözleşmelere ilişkin düzenlemelerde satıcı/sağlayıcının açık adres, telefon

⁶⁹ Oysa ETK'da ETAHS'nin iletişim bilgilerini alıcılara verme yükümlülüğü bulunmakta ise de “hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkân verme” hususuna vurgu yapılmamıştır.

⁷⁰ Benzer bir düzenleme Tüketici Hakları Direktifi m. 6/I-(c) hükmünde de yer almaktadır. Bu düzenlemeye göre de satıcı/sağlayıcının tüketicilere ilettiği tüm iletişim bilgileri, tüketicinin satıcı/sağlayıcıya hızlı bir şekilde ulaşmasını ve etkin bir şekilde iletişim kurmasını mümkün kılmalıdır.

numarası ve benzeri iletişim bilgilerini de paylaşması gerekmektedir.⁷¹ Bu nedenle elektronik ticaret pazaryerinde akdedilen sözleşme mesafeli sözleşme niteliğindeyse satıcı/sağlayıcının, aynı zamanda MSY’de düzenlenen ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında iletişim bilgilerini de sözleşmenin kurulmasından önce tüketicilerle paylaşması gerekmektedir.

Ayrıca mesafeli sözleşmelerde satıcı/sağlayıcı ile AHS ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamındaki bilgileri taraflar arasında sözleşme kurulmadan önce tüketicilere sunulmalıdır. Oysa elektronik ticaret mevzuatında ETHS ve ETAHS’nin bilgi verme yükümlülüğü kapsamındaki tanıtıcı bilgiler elektronik ticaret ortamının ana sayfasında doğrudan ulaşılabilir şekilde “iletişim” başlığı altında her zaman bulunması gerekmektedir. Bu çerçevede ifade edilmelidir ki e-ticaret mevzuatında yer alan düzenleme tüketicinin daha lehinedir. Bu nedenle elektronik ortamda akdedilecek sözleşme mesafeli sözleşme niteliğinde olsa da e-ticaret mevzuatı hükümleri gereğince Yönetmelikte belirtilen bilgilerle sınırlı olmak üzere tanıtıcı bilgiler tüketicilere platform ara yüzünde sadece sözleşme öncesi değil her zaman sunulmalıdır.

Ön bilgilendirme yükümlülüğü çerçevesinde satıcı/sağlayıcı ile AHS’ye ilişkin kimlik ve iletişim bilgilerinin tüketiciye sunulmasının sebebi, tüketicinin kiminle sözleşme ilişkisine girdiği hususunda bilgi sahibi olmasıdır. Kanaatimizce bununla beraber elektronik ticaret pazaryerinde kurulan mesafeli sözleşmelerde tüketicinin söz konusu platformun sözleşmedeki rolü hususunda da özel olarak bilgilendirilmesi gerekmektedir.⁷² Bir başka ifadeyle sözleşmenin kurulmasından önce AHS niteliğindeki çevrimiçi pazaryeri sağlayıcının, mesafeli sözleşmenin kurulması esnasında tüketicilere yalnızca aracılık hizmetinde bulunduğu, sözleşmenin tarafı olmadığına ve sözleşmenin ihlali halinde sonuçlarından sorumlu olmayacağına ilişkin açık ve net bir şekilde bilgilendirmede bulunması gerekmektedir. Aksi takdirde dürüstlük kuralından kaynaklanan güven sorumluluğu çerçevesinde AHS tüketiciye karşı sorumlu tutulabilecektir.

2. Sözleşmenin İçeriğine İlişkin Bilgiler

Ön bilgilendirme yükümlülüğü çerçevesinde satıcı/sağlayıcı ile AHS’nin, mesafeli sözleşmenin içeriğine ilişkin tüketicileri bilgilendirmesi gerekmektedir. Bu sayede sözleşme konusu hususunda tüketiciler yeterince bilgi sahibi olacağından ortaya çıkabilecek herhangi bir irade sakatlığının önüne geçilmiş olacaktır. Bu çerçevede MSY m. 5/I-(a) hükmü uyarınca sözleşme konusunu oluşturan mal veya hizmetin temel nitelikleri⁷³ hakkında tüketici bilgilendirilmelidir.⁷⁴

Ayrıca MSY m. 5/I-(d) hükmü uyarınca karşı edimi oluşturan mal veya hizmetin vergiler dahil toplam fiyatı açık bir şekilde tüketiciye sunulmalıdır. Fiyatlandırma mal veya hizmetin niteliği nedeniyle önceden yapılamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü hakkında tüketici bilgilendirilmelidir.⁷⁵ MSY m. 5/IV hükmü çerçevesinde mesafeli sözleşme, belirsiz süreli ya da belirli süreli abonelik sözleşmelerinden ise belirlenecek olan toplam fiyatın, her faturalama dönemi dikkate alınarak toplam masrafları içermesi zorunludur.

⁷¹ 32058 sayılı Yönetmelik m. 5/IV hükmü uyarınca, elektronik ticaret pazaryerinde satış yapan ETHS, merkez adresi, elektronik posta adresi ve telefon numarası bilgilerini ETAHS’ye bildirmekle yükümlü olup, alıcılara bildirme zorunluluğu yoktur.

⁷² Bu hususta aynı görüş için bkz. Christoph Busch, Hans Schulte-Nolke, Aneta Wiewiorowska-Domagalska ve Fryderyk Zoll, “The rise of the Platform Economy: A new Challenge for EU Consumer Law?”, *Journal of European Consumer and Market Law*, no.1 (2016): 5.

⁷³ Gerek mehz kanun teşkil eden Tüketici Hakları Direktifinde gerekse MSY hükümlerinde, mal veya hizmetlerin temel niteliklerinden anlaşılması gerekenin ne olduğu açıklanmamıştır. Bu çerçevede öğretide ön bilgilendirme yükümlülüğünün amacının sözleşmenin kurulma biçimi nedeniyle tüketicilerde ortaya çıkan bilgi eksikliğinin giderilmesinden yola çıkarak bir anlam aranmaya çalışılmıştır. Böylece mal veya hizmetin temel niteliklerinden anlaşılması gerekenin söz konusu ürünleri diğer mal veya hizmetlerden ayıran, tüketicinin iradesine etki edecek olan özellikler olarak ifade edilmektedir. Yıldırım, *Tüketicinin Korunması*, 178; Özbay Özdoğru, *Sorumluluğunun Şartları*, 72; Siller, *Sözleşmelerin Kurulması*, 83.

⁷⁴ Çabri, *Kanun Şerhi*, 877; Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 32; Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 116.

⁷⁵ Lodder, “Information Requirements Overload?”, 377; Baş Süzel, “Ön Bilgilendirme,” 344.

MSY m. 5/I-(d) hükmü uyarınca nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar hakkında tüketici bilgilendirilmeli, bunlar önceden hesaplanamıyorsa da söz konusu masrafların ödenebileceği hususunda tüketici aydınlatılmalıdır.⁷⁶ MSY m. 5/III uyarınca nakliye, teslim ve benzeri ek masraflara ilişkin tüketici bilgilendirilmez ise, tüketici bu masrafları karşılamakla yükümlü olmadığı düzenlenmiştir.⁷⁷ İfade etmek gerekir ki teslim, nakliye ve benzeri giderler tüketici tarafından değil de bizzat satıcı/sağlayıcı tarafından karşılanacaksa dahi herhangi bir şüpheye yol açmamak için bu hususun da tüketiciye aktarılması yerinde olur.⁷⁸ Ayrıca sözleşmenin kurulması aşamasında platformun kullanımına ilişkin olağan ücret tarifesini dışında bir bedel çıkacak ise tüketiciye yüklenecek ilave maliyet de önceden belirtilmelidir (MSY m. 5/I (e)).

MSY m. 5/I-(f) hükmü uyarınca ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında sözleşme konusu mal ve hizmet ve bunların temini için ödenecek bedel haricinde ödeme yöntemi, şekli, süresi gibi ödemeye ilişkin bilgiler hususunda ve teslim ve ifa süresi ile ifaya ilişkin diğer bilgiler ve varsa bunlara ilişkin taahhütler hakkında da tüketici bilgilendirilmelidir.⁷⁹ Bu sayede tüketici girmiş olduğu sözleşme ilişkisinde gerek kendi borcunun ifasını gerek ise karşı tarafın ifasını ne şekilde ve nasıl gerçekleştireceği hususlarında bilgi sahibi olacak ve böylece daha doğru ve sağlıklı bir karar verme imkanına kavuşacaktır.⁸⁰ Ayrıca teslim ve ifa süresi ticari reklam ve tanıtımlarda taahhüt edilen süre ile uyumlu olmalıdır. Son olarak yapılacak şikayetlere ilişkin satıcı/sağlayıcı ile AHS'nin çözüm yöntemlerinin neler olacağı hususunda da tüketiciler önceden bilgilendirilmelidir. Tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozito veya diğer mali teminatların olması halinde bu hususlar ile bunlara ilişkin şartlar hakkında bilgi verilmesi de MSY m. 5/I-(i) hükmü uyarınca ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamındadır.

Tüketici mevzuatındaki sözleşmenin içeriğine ilişkin ön bilgilendirmenin kapsamına ilişkin düzenlemeler ile 32058 sayılı Yönetmelik'te yer alan ETAHS ve ETHS'nin bilgi verme yükümlülükleri paralellik arz etmektedir. Zira 32058 sayılı Yönetmelik m. 8/I-(b) ve (c) bentlerinde de vergi ve teslimat masrafları dahil olmak üzere alıcının ödeyeceği toplam bedel ve sözleşmenin diğer şartlarının alıcı tarafından açıkça görülmesine imkân sağlama ve mal veya hizmetin toplam bedeli, fiyatın hesaplanma usulü veya teslimat masraflarının önceden belirlenmemesi halinde ek masrafların ödenebileceğine ilişkin bilgileri alıcıya sunma yükümlülüğü getirilmektedir.⁸¹ Ancak tüketici mevzuatında bunlara ek olarak yukarıda ifade edilen mal veya hizmetin temel nitelikleri, sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesini üzerinden hesaplanmaması halinde, tüketicilere yüklenecek ilave maliyet, mal veya hizmetin teslim veya ifa süresi, satıcı/sağlayıcı ile AHS'nin şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri gibi hususlarda ayrıca tüketicinin bilgilendirilmesi gerekliliği yer almaktadır. Ancak ifade etmek gerekir ki ETK'da da tüketici mevzuatında düzenlenmeyen sözleşmeye ilişkin bazı hususlarda ETAHS ve kendi e-ticaret ortamında faaliyetini sürdüren ETHS'ye bilgi verme yükümlülüğü verilmiştir. Bunlar, sözleşmenin kurulabilmesi için izlenecek teknik adımlara ilişkin bilgiler, sözleşme metninin sözleşme kurulmadan önce elektronik ortamda saklanıp saklanmayacağı, bu sözleşmeye alıcının aynı ortamda daha sonra erişebiliyor erişemeyeceği ve erişecekse ne kadar süre için erişebileceği bilgileri ve veri girişindeki hataların belirlenebilmesi ve düzeltililebilmesi için gerekli olan teknik araçlara ilişkin bilgilerdir. Söz konusu bilgiler için getirilen bilgi verme yükümlülüğü, yalnızca mesafeli sözleşme niteliğindeki ilişkilerde değil elektronik ticaret ortamında kurulan her türlü iş ve işlemlerde söz konusudur.

⁷⁶ Avcı Braun, "Mesafeli Sözleşmeler," 33.

⁷⁷ Çabri, *Kanun Şerhi*, 878. Aynı husus Tüketici Hakları Direktifinde de yer almaktadır. Bu Direktifin 6'ncı maddesinin 6'ncı fıkrasında ek ücret veya diğer masraflar hususunda tüketicinin bilgilendirilmemesi halinde tüketici bu fiyat ve masraflara katlanmayacağı ifade edilmiştir. Lodder, "Information Requirements Overload?," 377.

⁷⁸ Yıldırım, *Tüketicinin Korunması*, 180.

⁷⁹ Çakırca, "Mesafeli Sözleşmeler," 116.

⁸⁰ Siller, *Sözleşmelerin Kurulması*, 85; Yıldırım, *Tüketicinin Korunması*, 181.

⁸¹ Ekingen ve Özer Deniz, "Tüketicilerine Etkileri," 451.

3. Cayma Hakkının Kullanımına İlişkin Bilgiler

Cayma hakkı, mesafeli sözleşmelerde tüketicinin etkin bir şekilde korunması açısından tüketiciye tanınan en önemli haklardan biridir.⁸² Bu hak sayesinde tüketici dikkatsizce veya düşünmeden girmiş olduğu sözleşme ilişkisinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeyi geçmişe etkili olarak sona erdirebilmektedir.⁸³ Bu hakkın işlevsel bir şekilde kullanılabilmesi için MSY m. 5/I-(g), (ğ) ve (h) hükümleri, satıcı/sağlayıcı ile AHS'ye cayma hakkının kullanımına ilişkin ön bilgilendirme yükümlülüğü getirmiştir. Bu hükme göre cayma hakkının kullanılabilmesi hallerde, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü hakkında tüketici bilgilendirilmelidir.⁸⁴ Tüketici Hakları Direktifi m. 6/I-(h) bendinde bunların yanı sıra Direktif EK I (B)'de yer alan model cayma formunun da tüketicilere iletilmesi öngörülmüştür. MSY'de ise, Ek'de yer alan formu gönderme zorunluluğu yalnızca sesli iletişim yoluyla yapılan satışlar için getirilmiştir (MSY m. 11/III).

Cayma hakkının kullanılması sonucunda satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgi ile malın bu taşıyıcı ile iadesi halinde teslim masrafını geçmemek üzere iade masraf tutarı ve bu tutarın kim tarafından karşılanacağına ilişkin bilgi de ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamındadır.⁸⁵ Satıcının öngördüğü taşıyıcı dışında bir taşıyıcıyla malın iadesi yapılacak ise iade masrafının tüketici tarafından karşılanacağına ilişkin bilgiler, sözleşme kurulmadan önce tüketiciye sunulmalıdır. Aksi takdirde MSY m. 12/V uyarınca söz konusu iade masrafları her durumda satıcı/sağlayıcı tarafından karşılanacaktır. Yine aynı düzenleme gereğince, ön bilgilendirmenin eksik yapılmasından AHS sorumlu ise, bir başka ifade ile veri girişi AHS tarafından sağlanıyorsa, iade masraflarından AHS sorumlu tutulmalıdır.

Tüketici Hakları Direktifinde bazı durumlarda tüketicinin cayma hakkını kullanması halinde tüketicilere belirli masrafların yüklenebileceği düzenlenmiştir. Bu çerçevede ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında satıcı/sağlayıcının bu durumların gerçekleşmesi halinde söz konusu masrafların tüketici tarafından karşılanacağı hususunda tüketiciyi bilgilendirmesi gerektiği m. 6/I- (j) bendinde ifade edilmiştir. Söz konusu durumlar; tüketicinin hizmetin ifasının başlamasını açıkça talep ettiği veya sınırlı hacimde veya belirli bir miktarda satışa sunulmadığı hallerde, su, gaz ya da elektrik tedarikinin ya da bölgesel ısıtmanın başlamasını istediği hallerdir.⁸⁶ Bu durumlarda cayma süresi içerisinde tüketicinin sözleşmeden cayması halinde, alınan hizmetlerin karşılığının tüketici tarafından ödenmesinin talep edilebilmesi için satıcı/sağlayıcıya bu hususlar hakkında tüketiciyi bilgilendirme yükümlülüğü getirilmiştir.⁸⁷ Türk hukukunda MSY m. 15/I-(h) bendi uyarınca tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmelerde cayma hakkının kullanılamayacağı düzenlendiğinden böyle bir düzenlemeye gerek duyulmamıştır.⁸⁸

Satıcı/sağlayıcı ile AHS MSY m. 5/I-(ğ) hükmü uyarınca, tüketicinin cayma bildiriminde bulunabilmesi için bu bildirimin yapılabileceği açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri hususunda tüketiciyi bilgilendirmelidir. Son olarak kanunda ve yönetmelikte düzenlenen cayma

⁸² Altın Şahin, "Cayma Hakkının İstisnaları" 234; Özbay Özdoğru, *Sorumluluğunun Şartları*, 74; Çakırca, "Mesafeli Sözleşmeler," 124-125.

⁸³ Aslan, *Tüketici Hukuku*, 494; Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, 289; Siller, *Sözleşmelerin Kurulması*, 86.

⁸⁴ Yücedağ Göztepe, "Tüketicinin Cayma Hakkı," 670; Tekçe, "Tüketicilerin Korunması," 253; Çakırca, "Mesafeli Sözleşmeler," 116; Altın Şahin, "Cayma Hakkının İstisnaları," 235.

⁸⁵ Avcı Braun, "Mesafeli Sözleşmeler," 33; Baş Süzel, "Ön Bilgilendirme," 346.

⁸⁶ Söz konusu durumlar Tüketici Hakları Direktifi m. 7/III ve 8/VIII'de düzenlenmiştir.

⁸⁷ Baş Süzel, "Ön Bilgilendirme," 346.

⁸⁸ Tüketicinin onayı ile ifasına başlanan iş görme edimleri hususunda tüketicinin cayma hakkını tamamen kaybetmesi öğretide haklı olarak eleştirilmektedir. Zira Türk hukukunda kanun koyucu, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan iş görme ediminin ifasına başlanması ile iş görme edimi artık geri alınamayacağından tüketicinin de cayma hakkını kaybedeceği düşüncesi ile hareket etmiştir. Ancak ifanın kısım kısım yapılacağı veya belirli bir süreye yayılarak bir iş görme ediminin yapıldığı durumlarda iş görme ediminin ifası henüz tamamlanmadığı hallerde cayma hakkının tüketicinin elinden tamamen alınması tüketici aleyhine bir durum teşkil eder. Bunun yerine AB mevzuatında olduğu gibi tüketicilerin belirli masraflara katlanabileceği şartıyla cayma hakkının tanınması daha uygun olabilirdi. Bu hususta detaylı bilgi için bkz. Baş Süzel, "Ön Bilgilendirme," 346.

hakkının kullanılamayacağı özel durumlar hakkında tüketici bilgilendirilmeli, bu durumlar gerçekleştiğinde tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da cayma hakkının kullanımını hangi koşullarda kaybedeceğine ilişkin açıklayıcı bilgiler verilmelidir (MSY m. 5/I (h)).⁸⁹ Bu son hususun yerine getirilmesi de tüketici açısından çok önemlidir. Aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanabileceği varsayımı ile bir sözleşme ilişkisine girdikten sonra cayma hakkını kullanamama sürprizi ile karşılaşabilecektir.

4. Dijital İçeriklere Özgü Bilgiler

Satıcı/sağlayıcı ile AHS'nin ön bilgilendirme yükümlülüğü çerçevesinde mesafeli sözleşmenin konusunu dijital içerik oluşturma halinde, söz konusu içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri varsa bu önlemler hakkında tüketici bilgilendirilmelidir (MSY m. 5/I (i)).⁹⁰ Kanaatimce teknik koruma önlemlerinin yalnızca varlığında değil yokluğu halinde de tüketici bilgilendirilmelidir. Zira mehz kanun teşkil eden Tüketici Hakları Direktifinin 19'uncu paragrafında dijital içeriğin işlevselliği hususunda satıcı/sağlayıcının bilgi verme yükümlülüğü içerisinde Dijital Haklar Yönetimi veya bölge kodlaması yoluyla koruma gibi herhangi bir teknik kısıtlamanın varlığı veya yokluğuna da atıfta bulunması gerektiği ifade edilmiştir.⁹¹

Ayrıca MSY m. 5/I-(j) hükmü uyarınca satıcı/sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği hallerde dijital içeriğin hangi donanımla ya da yazılımla birlikte çalışabileceği hususunda tüketiciler bilgilendirilmelidir. Bu çerçevede söz konusu dijital içeriğin en uygun çalışacağı işletim sistemi, gerekli sürüm ve dijital içeriğe uygun donanım hususlarında tüketici bilgilendirilmelidir.

5. Uyuşmazlık Halinde Çözüm Yolları Hususunda Bilgiler

Yapılan birçok tüketici işleminde tüketiciler, sözleşmenin karşı tarafını oluşturan ve çoğu kez de tacir sıfatında olan satıcı ve sağlayıcıya karşı çok daha bilgisiz ve zayıf konumdadır. Bu nedenle tüketicilerin tarafı olacağı sözleşmeler kurulmadan önce kanun koyucu, satıcı/sağlayıcı ile AHS'lere aralarında yaşanacak herhangi bir uyuşmazlık halinde başvurabileceği kurumlar hakkında tüketicinin bilgilendirilmesini istemiştir (MSY m. 5/I (k)). Bu nedenle tüketicinin uyuşmazlık durumunda Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapabileceğine ilişkin bilgi de ön bilgilendirme yükümlülüğü çerçevesinde ele alınmaktadır.⁹²

6. Siparişin Doğuracağı Hukuki Sonuçlar

Satıcı/sağlayıcı ile AHS, tüketicinin platformda siparişini onaylamadan önce, siparişin doğuracağı hukuki sonuçlar hakkında tüketiciyi bilgilendirmek zorundadır. TKHK m. 48/II hükmüne göre tüketicinin siparişi onayladığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi gerekmektedir.⁹³ Tüketici Hakları Direktifi m. 8/II'nin ikinci paragrafında bu husus “*girişimci, tüketicinin sipariş verirken, siparişin bir ödeme yükümlülüğü anlamına geldiğini açıkça kabul etmesini sağlamalıdır*” ifadesi ile düzenlenmiştir. Direktifte bu düzenleme yalnızca

⁸⁹ Yücedağ Göztepe, “Tüketicinin Cayma Hakkı,” 670.

⁹⁰ Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 33.

⁹¹ Tüketici Hakları Direktifi, Gereke, p. 19.

⁹² Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 34.

⁹³ Çabri, *Kanun Şerhi*, 880; Kuşoğlu ve Kalkan, “Mesafeli Sözleşmeler,” 281.

elektronik uzaktan iletişim aracı⁹⁴ kullanılarak akdedilecek olan sözleşmeler için geçerli iken, Türk Hukuku'nda her türlü mesafeli sözleşme kurulmasında bu düzenleme uygulama alanı bulmaktadır.⁹⁵

Satıcı/sağlayıcının yahut AHS'nin siparişin doğuracağı hukuki sonuçlar hakkında tüketiciyi ne şekilde bilgilendireceğine ilişkin bir düzenleme mevzuatımızda bulunmamaktadır. Tüketici Hakları Direktifinde ise bu husus elektronik uzaktan iletişim araçları ile kurulan sözleşmeler açısından açıklanmıştır. Tüketici Hakları Direktifi m. 8/II uyarınca, bir siparişin verilmesi bir butonun veya benzer bir unsurun tıklanması veya etkinleştirilmesi ile gerçekleştiriliyorsa, söz konusu buton veya benzer unsura kolayca okunabilir bir şekilde “*ödeme yükümlülüğü ile sipariş ver*” ya da siparişin verilmesi ile girişimciye ödeme yükümlülüğü altına gireceğini belirten veya buna karşılık gelen açık bir ifadenin eklenmesi gerekmektedir.⁹⁶ Bu sayede tüketici bu buton veya benzer bir unsura tıkladığında ödeme yükümlülüğü altına gireceği hususunda açıkça bilgilendirilmiş olacaktır.⁹⁷

Kanaatimizce ülkemizde de elektronik ortamda kurulan her türlü mesafeli sözleşmede tüketicilerin ödeme yükümlülüğü altına gireceği hallerde, tüketicilerin bu şekilde bilgilendirilmesi gerekmektedir. Aksi halde MSY m. 8/I uyarınca tüketici vermiş olduğu sipariş ile bağlı olmayacaktır.⁹⁸ Bu hüküm nispi emredici bir hüküm olup tüketici lehine yorumlanmalıdır. Siparişin doğuracağı sonuçlar hakkında ön bilgilendirme yapılmadan kurulan sözleşmelerde, tüketici isterse sözleşmenin doğuracağı hukuki sonuçlardan kurtulabilir. Siparişini vermekten vazgeçebilir. Ancak satıcı/sağlayıcı bu durumda tüketicinin sipariş ile bağlı olmadığını ileri sürerek söz konusu edimin ifasından kaçınmaz.⁹⁹ Ancak ifade etmek gerekir ki uygulamada çoğu zaman ödeme bilgileri alınmadan siparişin onaylanmasına izin verilmediğinden, tüketici “sipariş ver” butonuna tıkladığında siparişe bağlı olacağını ve hesabından ya da kredi kartından sözleşme bedelinin çekileceği hakkında bilgi sahibi olmaktadır.¹⁰⁰

7. Çevrimiçi Pazaryerlerine Yönelik Ek Bilgilendirme Yükümlülüğü

Modernizasyon Direktifi ile Tüketici Hakları Direktifi m. 6a hükmüne, 2019 tarihinde, çevrimiçi pazaryeri sağlayıcılarına yönelik özel bilgi verme yükümlülüğü eklenmiştir. Bu düzenleme uyarınca çevrimiçi pazaryerlerinde akdedilen sözleşmeler için çevrimiçi pazaryeri sağlayıcıları, satıcı/sağlayıcının ön bilgilendirme yükümlülüğünün dışında ek bazı bilgiler hususunda tüketicileri aydınlatması gerekmektedir. Bu çerçevede m. 6a/I-(a) hükmü uyarınca arama sorgusu sonucunda tüketiciye sunulan tekliflerin sıralamasını belirleyen ana parametreler ve bu parametrelerin diğer parametrelerle kıyasla görece önemi hakkında tüketicinin, çevrimiçi pazaryeri sağlayıcı tarafından bilgilendirilmesi gerekmektedir. Söz konusu bilgiler çevrimiçi pazaryerinin, tüketicinin doğrudan ve kolay bir şekilde ulaşabileceği özel bir alanında tüketiciye sunulmalıdır. Söz konusu hükmün (b) bendinde ise çevrimiçi pazaryeri sağlayıcısı üçüncü tarafın kendisine yaptığı beyana dayanarak satıcı/sağlayıcı niteliğinde olup olmadığı hususunda tüketiciyi bilgilendirmesi gerektiği ifade edilmiştir. Hükmün (c) bendinde ise malları, hizmetleri veya dijital içeriği sunan üçüncü taraf satıcı/sağlayıcı değilse, Birlik tüketici koruma hukukundan doğan tüketici haklarının aracılık edilen sözleşmeye uygulanmayacağı konusunda tüketicinin bilgilendirilmesi gerektiği düzenlenmektedir. Son olarak (d)

⁹⁴ “Elektronik uzaktan iletişim aracı” ile anlaşılması gerekenin ne olduğu Tüketici Hakları Direktifinin Gerekçesinin 39’uncu maddesinden çıkartılabilmektedir. Bu düzenlemeye göre, elektronik uzaktan iletişim aracı ile anlaşılması gereken, internet sitesi üzerinden kurulan sözleşmelerdir. Aynı yönde; Baş Süzel, “Ön Bilgilendirme,” 348; Zira MSY m. 6/II’de düzenlenen mesafeli sözleşmenin internet yoluyla kurulması halinde, ön bilgilendirme yöntemine ilişkin özel düzenlemelerin karşılığı Tüketici Hakları Direktifinde “elektronik uzaktan iletişim aracı” ile kurulan sözleşmeler olarak ifade edilmiştir. Bu çerçevede Türk Kanun Koyucusu da elektronik uzaktan iletişim aracı kavramını internet yoluyla kurulan sözleşmeler olarak yorumladığı çıkartılmaktadır.

⁹⁵ Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 137.

⁹⁶ Lodder, “Information Requirements Overload?”, 375-376; Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 137.

⁹⁷ Bu sayede daha sonradan sözleşmenin yanlışlıkla kurulduğu ve benzeri iddiaların ileri sürülmesinin önüne geçilecektir. Baş Süzel, *Mesafeli Sözleşmeler*, 39.

⁹⁸ Tüketici Hakları Direktifi m. 8/II hükmünde de paralel bir düzenleme bulunmaktadır. Lodder, “Information Requirements Overload?”, 376.

⁹⁹ Bu yaptırıma öğretilde “sınırlı esnek hükümsüzlük” de denilmektedir. Baş Süzel, “Ön Bilgilendirme,” 349.

¹⁰⁰ Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 137.

bendinde uygulanabildiği ölçüde, aracılık edilen sözleşmeye ilişkin yükümlülüklerin malları, hizmetleri veya dijital içeriği sunan üçüncü taraf ile çevrimiçi pazaryeri sağlayıcısı arasında nasıl paylaşıldığına ilişkin bilgilendirilmesi gerektiği düzenlenmektedir.

Tüketici mevzuatımızda bu hususlarda AHS'lere yönelik özel bilgilendirme yükümlülüğü bulunmamaktadır. Kanaatimizce AHS'lerin ön bilgilendirmenin yapılması, teyidi ve ispatına ilişkin satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsil sorumluluğu olumlu bir gelişme iken, Tüketici Hakları Direktifinde yer alan ek bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin düzenlemelerin bulunmaması önemli bir eksikliktir. Zira söz konusu düzenlemelerle tüketici, çevrimiçi platformlarda işlem yaparken kendisine sunulan tekliflerin sıralamasını belirleyen parametreler hakkında bilgi sahibi olacak ve daha sağlıklı bir şekilde mal veya hizmetleri karşılaştırabilecektir. Yine mal veya hizmet sunan tarafın satıcı/sağlayıcı niteliğinde olup olmadığı ve satıcı/sağlayıcı niteliğinde değilse tüketici mevzuatı hükümlerinden faydalanamayacağı hususunda tüketicinin bilgilendirilmesi de önemlidir. Böylece akdettiği sözleşmenin mesafeli sözleşme niteliğinde olduğunu düşünen tüketici, karşı tarafın satıcı/sağlayıcı niteliğinde olmadığı gerçeğiyle karşılaşma sürprizi ile karşılaşmayacak ve olası irade sakatlığı hallerinin önüne geçilmiş olacaktır. Ayrıca kimi durumlarda tüketici AHS'yi sözleşmenin tarafı olarak algılamakta ya da aracılık edilen sözleşmenin gereği gibi ifasından AHS'nin de sorumlu olabileceğini düşünebilmektedir. Bu hususu açıklığa kavuşturmak ve tüketicinin herhangi bir yanılgıya düşmesini önlemek için aracılık edilen sözleşmeye ilişkin yükümlülüklerin satıcı/sağlayıcı ile AHS arasında nasıl paylaşıldığına ilişkin bilgilendirilmesi de önemlidir. Bütün bu hususlar göz önünde bulundurulduğunda kanaatimizce en kısa zamanda TKHK'da bu yönde bir düzenlemenin yapılması yerinde olur.

C. Ön Bilgilendirme Yöntemi

Ön bilgilendirme yönteminin ne şekilde olacağı MSY m. 6/I'de detaylı bir şekilde ele alınmıştır. Bu çerçevede mesafeli sözleşmelerde ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamındaki bilgiler, en geç sözleşmenin kurulması safhasına kadar kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde tüketiciye sunulmalıdır¹⁰¹.

MSY m. 6/I uyarınca satıcı/sağlayıcı ön bilgilendirme kapsamındaki bilgileri yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısı ile tüketicilere sunulmalıdır¹⁰². AHS aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmeler çoğu zaman elektronik ortamda kurulduğundan uygulamada söz konusu bilgilendirme kapsamındaki bilgiler kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye iletilmektedir. TKHK m. 3/I-(f) hükmünde kalıcı veri saklayıcı; *“Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortam”* şeklinde tanımlanmıştır¹⁰³. Bu çerçevede ön

¹⁰¹ Topaloğlu, “Mesafeli Sözleşmeler,” 26; Merve Arslan, *Elektronik Ticaret ve Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*, (Seçkin Yayıncılık, 2021), 149; Erek, “Tüketicinin Cayma Hakkı,” 525; Demir, “Hukuki Sorumluluğu,” 1796; Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 34; Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı,” 336; Çabri, *Kanun Şerhi*, 878. Bu düzenlemede yer alan şartlar TKHK m. 4/I'de yer alan tüm sözleşmeler için öngörülen bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin şartların tekrarı niteliğindedir. Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 118.

¹⁰² Oysa mehzaz kanun teşkil eden Tüketici Hakları Direktifi m. 6/I hükmünde girişimci ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamındaki bilgileri tüketicilere vermesi veya bu bilgileri sade ve anlaşılır bir dilde kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak tüketicinin erişimine sunmasının yeterli olduğunu düzenlemektedir. Söz konusu bilgilerin kalıcı veri saklayıcısı ile sunulması halinde ise bu bilgilerin okunaklı olması şartını koymuştur. Bu düzenlemede ön bilgilerin tüketiciye sunulması yeterli olup herhangi bir şekil şartı getirilmemiştir. Kanaatimizce Türk Hukuku'nda da böyle bir düzenleme yeterlidir. Zira sözleşme kurulduktan sonra ETK m. 3/IV gereği zaten sözleşme hükümleri, alıcı tarafından yeniden görülebilmesi, basılı bir şekilde kullanılabilmesi ve saklanabilmesi amacıyla alıcıya fiziki veya elektronik ortamda temin edilmesi yükümlülüğü getirilmektedir. Bu düzenlemenin eleştirisi için bkz. Baş Süzel, “Ön Bilgilendirme,” 356.

¹⁰³ Tüketici Hakları Direktifi m. 2/X'da kalıcı veri saklayıcısı, *“Tüketici veya satıcı/sağlayıcının kendisine kişisel olarak yöneltilen bilgileri, bilginin amaçları için yeterli bir süre boyunca ileride başvurmak üzere erişilebilir bir şekilde saklamasını sağlayan ve saklanan bilgilerin değiştirilmeden çoğaltılmasına izin veren herhangi bir*

bilgilendirmenin gereği gibi yapılabilmesi için tüketicinin kendisine verilen bilgileri kaydetme ve sonrasında bu bilgilere ulaşabilme imkanına sahip olması gerekmektedir¹⁰⁴. Aksi halde satıcı/sağlayıcı ile AHS ön bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmemiş sayılır¹⁰⁵.

MSY m. 6/II uyarınca sözleşmelerin internet yoluyla kurulması halinde satıcı/sağlayıcı ile AHS'lere ön bilgilendirme yöntemi açısından ek yükümlülükler getirilmiştir.¹⁰⁶ Bu hüküm uyarınca tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce sözleşme konusu mal ve hizmetin nitelikleri, vergiler dahil toplam fiyat ile ek masraflar ve cayma hakkının kullanımına ilişkin bilgiler bir bütün olarak açık bir şekilde gösterilmelidir (MSY m. 6/II (a)).¹⁰⁷ Bu hükme benzer bir hüküm 32058 sayılı Yönetmelik m.8/I (b) bendinde de düzenlenmiştir. Zira bu hükme göre ETAHS, siparişin onaylanması aşamasında ve ödeme bilgilerinin girilmesinden önce, vergi ve teslimat masrafları dahil alıcının ödeyeceği toplam bedel ve sözleşmenin diğer şartlarının alıcı tarafından açıkça görülmesini sağlamak zorundadır. Ancak tüketici mevzuatında yer alan düzenlemede tüketicinin sipariş vereceği mal veya hizmetin niteliği ve ödeyeceği toplam bedel ile tüketiciye özel olarak tanınan cayma hakkına ilişkin bilgiler bir bütün olarak tüketiciye sunulmaktadır. Bu çerçevede tüketicinin bir borç ilişkisine girerken çok daha sağlıklı bir şekilde iradesini ortaya koyması amaçlanmıştır.¹⁰⁸ Bu hükümden anlaşılabileceği üzere elektronik sözleşmelerde, satıcı/sağlayıcı ile AHS ön bilgilendirmenin kapsamı açısından olmasa da bu bilgileri sunma şekli açısından ek bir yükümlülük altına girmektedir.¹⁰⁹

Yine son olarak MSY m. 6/II-(b) bendine göre satıcı/sağlayıcı ile AHS herhangi bir gönderim kısıtlamasının var olup olmadığını ve hangi ödeme araçlarının kabul edildiği hususlarını, en geç tüketici sipariş vermeden önce, açık ve anlaşılabilir bir şekilde tüketiciye açıklamalıdır. Söz konusu düzenleme Tüketici Hakları Direktifi m. 8/III ile paralellik arz etmektedir. Zira Direktif'te de, *"ticari web siteleri, herhangi bir teslimat kısıtlamasının geçerli olup olmadığını ve hangi ödeme araçlarının kabul edildiğini en geç sipariş sürecinin başında açık ve okunaklı bir şekilde belirtmesi"* gerektiği düzenlenmiştir.

Bu düzenlemelerle internet ortamında kurulan mesafeli sözleşmelerde satıcı/sağlayıcı ile AHS'ye, ön bilgilendirmenin kapsamı açısından olmasa da yöntemi bakımından, ek yükümlülükler

araç" şeklinde tanımlanmıştır. Bu çerçevede MSY, Tüketici Hakları Direktifiyle paralel şekilde düzenlenmiştir. Bu hususta detaylı bilgi için bkz. Lodder, "Information Requirements Overload?", 366. Öğretideki bir tanıma göre ise kalıcı veri saklayıcısı, elektronik posta, SMS mesajı veya bir diğer sosyal medya aracı üzerinden tüketiciye gönderilen, sonradan değiştirilemeyen her türlü iletidir. Terzi, "Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü," 137.

¹⁰⁴ Örneğin, ön bilgilendirme formunun tüketiciye gönderilmesi ve bunun okunmasını sağlayacak programların ücretsiz olarak tüketiciye sunulması halinde ön bilgilendirmeye ilişkin diğer yükümlülüklerle uyulması şartıyla yükümlülük yerine getirilmiş olur. Tekçe, "Tüketicilerin Korunması," 254. 2012 yılında ABAD kalıcı veri saklayıcısı ile tüketicilere ön bilgilerin sunulması hususunda karar vermiştir. Bu çerçevede sıradan bir web sitesi üzerinden tüketicilere sunulan ön bilgilerin tüketicilere sunulması kalıcı veri saklayıcısı anlamına gelmemektedir. Zira sıradan bir web sitesinde tüketicilerden bağımsız olarak değiştirilebilecek bilgiler üzerinde tüketicilerin kontrolü olmadığı için yeterince kalıcı olarak kabul edilmemektedir. Judgement of the Court 5 July 2012, Content Services Ltd. & Bundesarbeitskammer, C-49/11, ECLI:EU.C 2012:419, p. [48]

¹⁰⁵ Çabri, *Kanun Şerhi*, 879.

¹⁰⁶ Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 27; Terzi, "Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü," 135; Çakırca, "Mesafeli Sözleşmeler," 118-119.

¹⁰⁷ Demir, "Hukuki Sorumluluğu," 1796. Mehaz Kanun teşkil eden Tüketici Hakları Direktifi m. 8/II hükmünde de elektronik uzaktan iletişim aracı ile akdedilecek sözleşme, tüketiciyi borç altına sokması halinde, girişimci tüketiciyi açık ve belirgin bir şekilde ve tüketicinin sipariş vermesinden hemen önce Direktif m. 6/I (a), (e), (o) ve (p) bentleri hakkında bilgilendirmesi gerektiği ifade edilmiştir. Ancak söz konusu düzenlemeye bakıldığında Direktif m.6/I-(o) bendinde sözleşmenin feshine ilişkin koşullar (p) bendinde ise tüketicinin sözleşme kapsamındaki yükümlülüklerinin süresi hususları düzenlenmiştir. Oysa, MSY'de satıcı/sağlayıcının bu hususlara ilişkin bilgilendirmede bulunması gerekmemektedir. Yine MSY'de cayma hakkının kullanımına ilişkin bilgilerin sözleşme kurulmadan hemen önce gösterilmesi gerekirken Direktif M. 8/II'de bu hususa yer verilmemiştir.

¹⁰⁸ Avcı Braun, "Mesafeli Sözleşmeler," 35.

¹⁰⁹ Terzi, "Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü," 135.

getirilmiştir.¹¹⁰ Bu sayede tüketici siparişi ile bağlı olmadan önce sipariş ettiği ürünün teslimatının ne şekilde gerçekleşeceğini ve ödeme yapma yöntemini önceden bilerek hareket edecektir. Aksi bir durum düşünüldüğünde tüketici evine teslim edilmesini istediği ürünü mağazadan almak zorunda kalabilecek ya da kredi kartı ile ödeme yapmak istemesi durumunda ödemenin teslimat sırasında nakit olarak tahsil edileceği sürprizi ile karşılaşabilecektir.¹¹¹

Mesafeli sözleşmenin sesli iletişim yoluyla kurulması halinde ise, satıcı/sağlayıcı MSY m. 5 (a), (d), (g) ve (h) bentlerindeki hususlarda, tüketiciyi söz konusu ortamda sipariş verilmeden hemen önce açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmesi gerekmektedir. Ayrıca ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamındaki bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmetin ifasına kadar yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye göndermelidir (MSY m. 6/III).¹¹² Ancak siparişe ilişkin bilgiler sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla mesafeli sözleşme kurulması halinde, MSY m. 6/IV hükmü gereği MSY m. 5-(a), (b), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda, tüketici siparişin vermesinden hemen önce açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi gerekmektedir.¹¹³ Bu durumda da sesli iletişim yoluyla kurulan mesafeli sözleşmelerle benzer şekilde ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamındaki tüm bilgiler malın teslimi veya hizmetin ifasına kadar yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye gönderilmesi zorunludur. Ancak bu iki halde kimi durumlarda sözleşmenin kurulması ile hizmetin ifası aynı anda gerçekleşebilmektedir. Bu durumda MSY m. 6/V özel bir düzenleme getirmektedir. Bu hükme göre bu ortamlarda gerçekleşen mesafeli sözleşmelerde tüketicinin, sipariş vermeden hemen önce söz konusu ortamda MSY m. 5/I (a), (b), (d) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi yeterli olacaktır.

D. Ön Bilgilendirmenin Teyidi

Tüketicinin sözleşme ile ilgili ön bilgileri MSY m. 6'da belirtilen yöntemlerle elde ettiğini teyit etme yükümlülüğü TKHK m. 48/VI-(a) ve MSY m. 7 uyarınca yine satıcı/sağlayıcı ile AHS üzerindedir. Yönetmelik'te satıcı/sağlayıcı ile AHS'nin ön bilgilendirmenin teyidini "*kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak*" yapacağı düzenlenmiştir.¹¹⁴ Söz konusu düzenlemede kullanılan ifade teyidin ne şekilde yapılacağına ilişkin net ve açık bir belirlemeden uzaktır. Bu nedenle öğretide teyidin ne şekilde yapılacağı hususunda farklı görüşler mevcuttur.

Bir görüşe göre web sitesinde yapılan işlem sonucunda ekranda yazan teyit yazısının altındaki kutucuğu tıklayarak alıcıdan ön bilgilendirme hususunda teyit alınabileceği kabul edilmektedir.¹¹⁵ Ancak bu durumda kalıcı bir veri taşıyıcısından söz edilemeyeceğinden ispat açısından sorun teşkil edecektir. Zira satıcı/sağlayıcı tarafından söz konusu bilgiler her zaman değiştirilebilecektir. Bu nedenle öğretideki bir görüş e-posta yoluyla teyidin yapılmasının daha isabetli olacağını ifade etmektedir.¹¹⁶ Ayrıca, tüketicinin gerekli bilgileri, web sitesi üzerinden indirdikten sonra sabit diske kaydetmesi halinde de geçerli bir şekilde teyidin yapıldığından bahsedilebilir.¹¹⁷ Ancak bu durumda da satıcı/sağlayıcı gerektiğinde tüketicinin gerekli bilgileri web sitesi üzerinden bilgisayarına indirtip, sabit

¹¹⁰ Çabri, *Kanun Şerhi*, 879; Özbay Özdoğru, *Sorumluluğunun Şartları*, 77.

¹¹¹ Baş Süzel, "Ön Bilgilendirme," 349.

¹¹² Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 27.

¹¹³ Çakırca, "Mesafeli Sözleşmeler," 119.

¹¹⁴ Önceki düzenlemelerde de satıcı/sağlayıcının tüketicilerden ön bilgilendirmenin yapıldığına dair teyit alması gerektiği ifade edilmişti. Ancak bu düzenlemelerde kural teyidin yazılı olarak alınması gerektiğidir. Yeni düzenlemelerle bu kural değiştirilmiş ve sözleşme yapılırken kullanılan iletişim aracına uygun olarak teyidin yapılabileceği ifade edilmiştir. Bu çerçevede satıcı/sağlayıcıya ön bilgilendirmenin teyidinin yapılmasında bir nebze olsun serbestlik tanınmıştır. Bu hususta bkz. Ere, "Tüketicinin Cayma Hakkı" 527; Bütün Yılmaz, "Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı," 336. Ön bilgilendirmenin teyidinin yazılı yapılması gerektiğine ilişkin önceki düzenlemenin eleştirisi için bkz. Atamer, "Değişiklik Önerileri," 182-183.

¹¹⁵ Bütün Yılmaz, "Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı," 336; Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 27.

¹¹⁶ Terzi, "Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü," 136.

¹¹⁷ Savaş Bozbel, "Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler – 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma", *Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi* 7/3, no. 4 (2003):797.

diske kaydettiğini ispat etmekle yükümlüdür.¹¹⁸ Uygulamada bu teyit, çoğunlukla sözleşmenin kurulmasından önce tüketicinin mutlak suretle onaylamak zorunda olduğu teyit butonuyla yerine getirilmektedir. Söz konusu teyit butonu tıklanmadığı sürece tüketici sipariş verememektedir.¹¹⁹

Tüketicilerin MSY m. 6’da belirtilen yöntemlerle ön bilgileri edindiğini teyit etme zorunluluğunun amacı, fiziki olarak karşı karşıya gelmeden satıcı/sağlayıcı ile uzaktan iletişim aracı ile sözleşme ilişkisine girmeden önce daha sağlıklı ve doğru karar verebilmeleri için gerekli olan ön bilgilerin verildiğinin ispat edilmesidir. Bu sayede satıcı/sağlayıcı, kanunda belirtilen ön bilgileri ulaştırdığını tüketiciye teyit ettirecek ve tüketici sözleşme ilişkisine girmeden önce karar verme aşamasında aydınlatılmış, özgür ve güvenilir bir şekilde irade beyanında bulunabilecektir.

Usul hukukunda kural olarak maddi vakıanın ispat yükü, lehine sonuç doğacak kişinin üzerindedir. Oysa mesafeli sözleşmelerde tüketicinin mevzuatta belirtildiği şekilde bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı/sağlayıcı ile AHS’ye aittir.¹²⁰ Burada ifade etmek gerekir ki tüketici ön bilgilendirmenin teyidini usulüne uygun bir şekilde gerçekleştirmişse, bu artık satıcı/sağlayıcı ile AHS’nin ön bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirdiği açısından da ispat teşkil eder.¹²¹

Ancak ön bilgilendirmenin teyidinin yapılmaması halinde tüketici kendisine bilgilendirme yapılmadığını iddia ediyorsa bu durumda tüketicinin kanuna uygun bir şekilde ön bilgileri edindiğini ispat yükü satıcı/sağlayıcı ile AHS üzerinde olacaktır.¹²² Satıcı/sağlayıcı ile AHS’nin ön bilgilendirme yaptığını ispat edebilmesi için ön bilgilendirmeyi yazılı şekilde yahut kalıcı veri saklayıcısı yoluyla gerçekleştirmesi gerekmektedir.¹²³ Elektronik ortamda kurulan mesafeli sözleşmelerde ön bilgilendirme kalıcı veri saklayıcısı ile yapıldığından bu hususun ispatı ve ön bilgilendirmenin teyidi ile ispat gerçekleşmektedir.

IV. ÖN BİLGİLENDİRME YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN İHLALİNİN HUKUKİ SONUÇLARI

Satıcı/sağlayıcı ile AHS’nin mesafeli sözleşmelerde tüketicileri bilgilendirme yükümlülüğü Kanun’dan doğmaktadır. Zira, TKHK m. 48 ve MSY m. 5 vd. hükümlerinde satıcı/sağlayıcı ile AHS’nin ön bilgilendirme yükümlülüğünün sınırları net bir şekilde çizilmiştir. Bu kişilerin kanundan doğan ön bilgilendirme yükümlülüğüne aykırı davranması sonucunda gerek idari gerekse hukuki yaptırımlar gündeme gelebilecektir. Bu başlık altında satıcı/sağlayıcı ile AHS’nin ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlal etmesi halinde doğabilecek hukuki sonuçlar tartışılmaktadır.

A. Ön Bilgilendirmenin Eksik, Yanlış ya da Zamanında Yapılmaması

1. Genel Olarak

Kanunda ifade edilen ön bilgilendirmeye ilişkin yükümlülüklerin eksik, yanlış ya da zamanında yapılmaması bilgilendirmeyi hiç yapmamakla aynı hukuki sonuçları ortaya çıkartır.¹²⁴ Zira bilgi verme yükümlülüğü çerçevesinde gerekli olan bilgilerin eksik verilmesi ya da sözleşmenin kurulmasından önce verilmesi gereken bilgilerin sözleşme kurulduktan sonra karşı tarafa iletilmesinin bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmediği anlamına gelmektedir. Aynı şekilde ön bilgilendirin mevzuatta belirtilen şekilde tüketicilere sunulmaması da ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlali sonucunu doğurmaktadır.

¹¹⁸ Bozbel, “Mesafeli Sözleşmeler,” 797.

¹¹⁹ Çabri, *Kanun Şerhi*, 880.

¹²⁰ Erek, “Tüketicinin Cayma Hakkı” 526; Tekçe, “Tüketicilerin Korunması,” 253; Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 34; Demir, “Hukuki Sorumluluğu,” 1795; Kuşoğlu ve Kalkan, “Mesafeli Sözleşmeler,” 282.

¹²¹ Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 136.

¹²² Aynı yönde bkz. Lodder, “Information Requirements Overload?”, 370. Tüketici Hakları Direktifi m. 6/IX hükmü de aynı yönde düzenleme içermektedir.

¹²³ Çabri, *Kanun Şerhi*, 757; Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 137.

¹²⁴ Baş Süzel, *Mesafeli Sözleşmeler*, 51.

Ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlalinin hukuki sonucunun ne olacağı öğretide tartışılmaktadır. Öğretideki bir görüşe göre ön bilgilendirme yükümlülüğüne aykırı davranışın hukuki sonucu sözleşmenin kurulmamış sayılacağıdır.¹²⁵ Bir başka ifade ile bu görüşe göre bilgi verme yükümlülüğüne uyulmadan kurulan bir sözleşme “yokluk” yaptırımına tabidir. Kanaatimizce bu görüşe katılmak mümkün değildir. Zira, ön bilgilendirme yükümlülüğü her ne kadar kanunda düzenlenmiş olsa da mesafeli sözleşmeler açısından kurucu unsur olarak değerlendirilmesi gerektiğini ifade eden herhangi bir yasal zemin bulunmamaktadır. Zaten işin niteliği gereği olarak da sözleşmenin kurulmamış sayılması yaptırımının uygulanması, ön bilgilendirme yükümlülüğünü ihlal eden ve çoğu zaman sözleşmenin daha güçlü tarafını oluşturan satıcı/sağlayıcı ile AHS açısından daha lehe bir durum ortaya çıkaracaktır.¹²⁶ Zira bu sayede ön bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmeyen satıcı/sağlayıcı sözleşmeyle bağlı olmaktan kurtulabilecektir.

Öğretideki diğer bir görüşe göre ise ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlal edilmesinin hukuki yaptırımı mesafeli sözleşmeyi kesin hükümsüz hale getirmesidir.¹²⁷ Bu görüşe göre, ön bilgilendirme yükümlülüğü, mesafeli sözleşmenin kurulmasından önce tüketicinin bilgilendirilmesi açısından büyük önem arz etmektedir. Aynı zamanda söz konusu bilgilendirme yükümlülüğü kanunda emredici hükümlerle düzenlendiğinden, bu yükümlülüğe aykırılık kesin hükümsüzlük hali teşkil edecektir. Ancak sözleşmenin kesin hükümsüzlüğünü diğer tüketici sözleşmelerinde olduğu gibi yalnızca tüketici ileri sürebilecektir.¹²⁸

Kanaatimizce bu görüş de eleştiriye açıktır. Zira ön bilgilendirme yükümlülüğünün dayanağını TMK m. 2’de yer alan dürüstlük kuralı oluşturmaktadır.¹²⁹ TKHK m. 48/II’de düzenlenen ön bilgilendirmeye ilişkin yükümlülükler, söz konusu dürüstlük kuralının somutlaştırılarak kanuni zemine alınmasından ibarettir. Bu çerçevede ön bilgilendirme yükümlülüğü satıcı/sağlayıcı ile AHS’ye yüklenen, kanundan doğan bir yan yükümlülük niteliğindedir. Bu nedenle kanaatimizce genel kural olarak ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlalinin mesafeli sözleşmenin geçerliliğine bir etkisi bulunmamaktadır.¹³⁰ Ancak kanundan doğan yan yükümlülüğün ihlal edilmesi, TBK m. 112 uyarınca bir tazminat sorumluluğu ortaya çıkartır. Bu çerçevede ön bilgilendirmenin gereği gibi yapılmaması nedeniyle tüketici bir zarara uğrarsa, bu zararın tazmini için, kanunda sorumlu tutulan satıcı/sağlayıcı ile AHS’ye başvurabilecektir.

2. Özel Düzenlemeler

Sözleşme hukukunun genel sonucu olan tazminat sorumluluğunun yanı sıra, tüketici mevzuatında ön bilgilendirme yükümlülüğü çerçevesinde sunulması gereken bazı ön bilgilerin eksikliği halinde uygulanabilecek özel düzenlemeler de söz konusudur. Buna göre;

a. Ek Masraflara İlişkin Bilgilendirme Yükümlülüğünün İhlali

MSY m. 5/III uyarınca, ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünün yerine getirilmemesi halinde, bu masraflar tüketiciden talep edilemeyecektir. Bu husus Tüketici Hakları Direktifi m. 6/VI hükmünde de açıkça ifade edilmektedir. Bu düzenlemeye göre, mesafeli sözleşmenin kurulması aşamasından önce nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar veya bu masrafların önceden

¹²⁵ Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 137.

¹²⁶ Baş Süzel, *Mesafeli Sözleşmeler*, 52.

¹²⁷ Çabri, *Kanun Şerhi*, 880.

¹²⁸ Çabri, *Kanun Şerhi*, 880.

¹²⁹ Ceylan, “Tüketicinin Ön Bilgilendirilmesi,” 21; Yıldırım, *Tüketicinin Korunması*, 162; Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, 97.

¹³⁰ Atamer, ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlalinin hukuki sonuçlarına ilişkin gerek AB Direktiflerinde gerekse Türk hukukunda genel bir düzenleme bulunmadığından kural olarak ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlalinin yukarıdaki görüşle paralel şekilde mesafeli sözleşmenin geçerliliğini etkilemeyeceğini ileri sürmektedir. Ancak, bu halde ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlal eden satıcı/sağlayıcıya karşı tüketici örgütleri gibi bazı kurumların dava hakkı bulunduğunu ve ayrıca, ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlali haksız rekabet teşkil etmesi durumunda, haksız rekabet kurallarına dayanarak satıcı/sağlayıcıya karşı dava açılabileceğini ifade etmektedir. Atamer, “Değişiklik Önerileri,” 180-181.

hesaplanamaması durumunda ek masrafların ödenebileceği hususunda tüketici bilgilendirilmezse söz konusu masraflar tüketiciden istenemeyecektir.¹³¹

Ayrıca ifade etmek gerekir ki sözleşmenin kurulmasında kullanılan uzaktan iletişim aracının kullanım bedeli, olağan ücret tarifesini aştığı durumlarda da bu hususun tüketiciye yüklenen ek masraf olarak ayrıca bilgilendirilmesi gerekmektedir (MSY m. 5/I-(e) ve Tüketici Hakları Direktifi m. 6/I-(f)). Bu husus genel ek masraflardan ayrı ve bağımsız bir kalem oluşturduğundan, bu hususta özel olarak tüketici bilgilendirilmelidir.¹³² Kanaatimizce bu hususta da tüketici bilgilendirilmez ise MSY m. 5/III'e kıyasen olağan ücret tarifesini aştığı ölçüde ortaya çıkan ek masrafları, satıcı/sağlayıcı veya sorumlu tutulduğu hallerde AHS karşılamak durumundadır.

b. Malın İadesine İlişkin Bilgilendirme Yükümlülüğünün İhlali

MSY m. 12/V uyarınca, satıcı/sağlayıcının ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında m. 5/I-(g) bendinde belirtilen, satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgi ile bu taşıyıcıyla malın iadesi halinde teslim masrafını geçmemek üzere belirlenen iade masraf tutarı ve bunun kim tarafından karşılanacağı hususunda tüketici bilgilendirilmezse söz konusu masraf satıcı/sağlayıcı tarafından karşılanmalıdır. Yine aynı düzenleme uyarınca satıcının iade için öngördüğü taşıyıcı dışında bir taşıyıcı ile malın iadesi durumunda iade masraflarının tüketici tarafından karşılanacağı hususunda bilgilendirme yapılmaz ise bu masrafları da satıcı/sağlayıcı karşılamak zorundadır.

Ancak AHS aracılığıyla kurulan mesafeli sözleşmelerde m. 5/I-(g) hükmünde belirtilen hususlarda tüketicinin bilgilendirilmemesi AHS'den kaynaklanıyorsa söz konusu masraflardan AHS sorumlu olacaktır. Bu çerçevede ifade edilmelidir ki kural olarak cayma hakkının kullanımı sonucunda iade masrafları satıcı/sağlayıcı tarafından karşılanması gerekirken, iadeye ilişkin satıcı/sağlayıcının yapacağı özel bilgilendirme sonucunda söz konusu iade masraflarının teslim masraflarını aşmayacak şekilde tüketici tarafından karşılanması da istenebilecektir. Bu husus Tüketici Hakları Direktifi m. 6/VI'da aynı şekilde düzenlenmektedir.

c. Cayma Hakkının Kullanımına İlişkin Bilgilendirmenin İhlali

Cayma hakkının kullanımına ilişkin bilgilendirmenin gereği gibi yapılmaması halinde tüketicinin cayma hakkı süresi uzayacaktır.¹³³ Bu husus MSY m. 10'da "...Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir..." şeklinde ifade edilmiştir. Bu durumda tüketici cayma hakkı süresini geçirmiş dahi olsa sözleşmeyi geçmişe etkili olarak sona erdirebilecektir. Ancak söz konusu cayma hakkının kullanılabilmesi süre sınırsız olarak düzenlenmemiştir. Bu süre olağan şartlarda cayma süresinin bittiği andan itibaren bir yıl sonra sona erecektir.¹³⁴ Bir başka ifade ile mal teslimine ilişkin sözleşmelerde cayma hakkının kullanılmasına ilişkin bilgilendirme gereği gibi yapılmazsa malın tesliminden itibaren bir yıl artı on dört gün içerisinde tüketici cayma hakkını kullanabilmektedir.¹³⁵ Benzer düzenleme mehz Tüketici Hakları Direktifi m. 10'da da yer almaktadır. Bu düzenlemeye göre "Eğer satıcı tüketiciye madde 6/(I)-(h) bendinde belirtilen cayma hakkına ilişkin hususlarda bilgi vermemişse, m. 9/(2) uyarınca cayma hakkı, belirlenen cayma süresinin sona ermesinden itibaren 12 ay sonra sona erer."¹³⁶

Öğretide bu hususta tartışılan mesele, tüketicinin cayma hakkının bulunduğu hususunda bilgi sahibi olmasına rağmen, satıcı/sağlayıcının cayma hakkına ilişkin bilgilendirmede bulunmaması durumunda cayma hakkı süresi yine de uzayıp uzamayacağıdır. Öğretide ağırlıklı olarak kabul edilen görüş bu halde

¹³¹ Tekçe, "Tüketicilerin Korunması," 253; Kuşuoğlu ve Kalkan, "Mesafeli Sözleşmeler," 281.

¹³² Baş Sözel, *Mesafeli Sözleşmeler*, 35.

¹³³ Aslan, *Tüketici Hukuku*, 489; Tekçe, "Tüketicilerin Korunması," 257; Erek, "Tüketicinin Cayma Hakkı" 520.

¹³⁴ Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, 289; Yücedağ Göztepe, "Tüketicinin Cayma Hakkı," 673.

¹³⁵ Terzi, "Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü," 138; Erek, "Tüketicinin Cayma Hakkı" 528.

¹³⁶ Önceki Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği Direktifinde ve Türk Hukukunda cayma hakkının kullanılması için üst süre bulunmamaktaydı. Ancak Tüketici Hakları Direktifi ile üst süre getirilerek uygulamada birlik sağlanması hedeflenmiştir. Bu düzenlemenin dayanağını oluşturan karar için bkz. Judgement of the Court 13 December 2001, *Heininger & Bayerische*, C-481/99, ECLI:EU. C 2001:684.

de cayma hakkı süresinin uzayacağını kabul etmektedir. Bu görüşe göre, satıcı/sağlayıcı bu durumda tüketicinin TMK m. 2 uyarınca hakkını kötüye kullandığını ileri süremez. Kanaatimizce de bu görüş yerindedir. Zira satıcı/sağlayıcıya kanunda özel olarak düzenlenmiş bir ön bilgilendirme yükümlülüğü getirilmiştir. Satıcı/sağlayıcı kolaylıkla bu yükümlülüğünü yerine getirerek cayma hakkı süresinin uzamasını engelleyebilecektir. Bu nedenle cayma hakkının kullanımına ilişkin usulüne uygun bir bilgilendirme yapmayan satıcı/sağlayıcı bunun sonuçlarına katlanmalıdır.¹³⁷

Son olarak ifade etmek gerekir ki cayma hakkına ilişkin yönetmelikte belirtilen hususlarda usulüne uygun bilgilendirmenin, bu bir yıllık süre içerisinde yapılması halinde, bu bilgilendirmenin gereği gibi yapılmasından itibaren cayma hakkı süresi olan 14 günlük süre başlayacaktır.¹³⁸

Tüketicinin cayma hakkı konusunda eksik, yanlış ya da hiç bilgilendirilmemesinin tek yaptırımı cayma hakkı süresinin uzatılması değildir. MSY m. 13/II hükmü gereğince kural olarak tüketici cayma hakkı süresi içerisinde malı işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu tutulmamaktadır. Bir başka ifade ile olağan bir cayma hakkı süresi içerisinde tüketici malın mutata kullanımından sorumlu değildir.¹³⁹ Ancak cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirilmemesi halinde tüketici, cayma hakkı süresi içerisinde mutata kullanım sınırlarını aşarak malda değişme ve bozulmalara sebep olduysa da ortaya çıkan zararlardan sorumlu tutulmamalıdır.¹⁴⁰ Her ne kadar bu husus tüketici mevzuatında düzenlenmemiş olsa da cayma hakkı süresi uzayan tüketicinin bu süre içerisinde cayma hakkını kullanabilmesi için böyle bir hakkın tanınması gerekmektedir. Aksi takdirde çoğu zaman bir yıllık süre içerisinde tüketici malın mutata kullanımı sınırlarını aşacak şekilde kullanmış olacağından cayma süresinin uzatılması yaptırımın işlevi ortadan kalkacaktır. Bu durumu dikkate alan AB yasa koyucusu Tüketici Hakları Direktifi m. 14/II hükmünde tüketicinin cayma hakkı konusunda bilgilendirilmediği hallerde, tüketicinin mallardaki herhangi bir değer kaybından hiçbir şekilde sorumlu tutulamayacağı açıkça düzenlenmektedir.

d. Cayma Hakkının İstisnalarına İlişkinin Bilgilendirmenin İhlali

MSY m. 5/I-(h) bendinde sınırlı olarak sayılan cayma hakkının kullanılamadığı durumlarda, MSY m. 5/I-(h) hükmünde cayma hakkının kullanılamadığı durumlarda, satıcı/sağlayıcı ile AHS, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağı hususunda ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin tüketiciyi bilgilendirmek ile yükümlü tutulmuştur.¹⁴¹ Bu yükümlülüğe aykırı hareket edilmesi durumunda, ortaya çıkacak hukuki sonuçları, satıcı/sağlayıcının cayma hakkının şartları, süresi ve kullanım usulüne ilişkin tüketiciyi bilgilendirip bilgilendirmediğine göre ikili bir ayırım yapılarak ele alınmalıdır.

Satıcı/sağlayıcı, MSY m. 15 hükmünde belirtilen cayma hakkı istisnalarının olduğu durumda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağı hususunda bilgilendirme yapmamış olmasına rağmen, cayma hakkının şartları, süresi ve kullanılma usulü hakkında bilgilendirmede bulunmuş ise, tüketici bu halde on dört günlük süre içerisinde cayma hakkını kullanabilmelidir.¹⁴² Zira bu durumda satıcı/sağlayıcının cayma hakkının şartları, bu hakkı on dört gün içerisinde kullanabileceği ve cayma hakkı kullanımı usulü gibi bilgileri tüketiciye sunması MSY m. 15/I hükmünde belirtilen cayma hakkının istisnalarını oluşturan hallerin taraflarca aksinin kararlaştırılması anlamına gelmektedir.

¹³⁷ Aynı yönde bkz. Yücedağ Göztepe, “Tüketicinin Cayma Hakkı,” 673.

¹³⁸ Aslan, *Tüketici Hukuku*, 494; Aydoğdu, *Tüketici Hukuku Dersleri*, 289; Yücedağ Göztepe, “Tüketicinin Cayma Hakkı,” 673.

¹³⁹ Altın Şahin, “Cayma Hakkının İstisnaları,” 236.

¹⁴⁰ Aynı yönde görüş için bkz. Ayşen Çilenti Konuralp, “Elektronik Ürünler için Yapılan İnternet Satışlarında Cayma Hakkının Kullanılması ve Mutata Kullanım Kavramı”, *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 29, no. 4 (2021):2739; Yücedağ Göztepe, “Tüketicinin Cayma Hakkı,” 680.

¹⁴¹ Yücedağ Göztepe, “Tüketicinin Cayma Hakkı,” 670; Çilenti Konuralp, “Mutata Kullanım,” 2739; Altın Şahin, “Cayma Hakkının İstisnaları,” 242.

¹⁴² Aynı yönde bkz. Altın Şahin, “Cayma Hakkının İstisnaları,” 244.

Nitekim MSY m. 15/I hükmünde yer alan “ taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça” ifadesinden söz konusu istisnaların sınırlı sayıda ve yedek hukuk kuralı şeklinde düzenlendiği görülmektedir. Sonuç olarak cayma hakkı istisnası bulunduğu hallerde satıcı/sağlayıcı cayma hakkına ilişkin diğer bilgiler hususunda tüketiciyi gereği gibi bilgilendirmişse cayma hakkı istisnası ortadan kalkacağından tüketici on dört gün içerisinde cayma hakkını kullanabilecektir. Bu halde MSY m. 5/I-(h) hükmünde belirtilen cayma hakkının kullanılamadığı durumdan bahsedilemeyeceğinden süre uzatımı yaptırımı uygulanmamalıdır.

Satıcı/sağlayıcı ile AHS, MSY m. 15/I hükmünde düzenlenen cayma hakkının kullanılamadığı durumlarda, cayma hakkına ilişkin hiçbir bilgilendirmede bulunmamışsa kanaatimizce bu halde de tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi gerekmektedir. Zira, cayma hakkının kullanılamayacağına ilişkin bilgi verme yükümlülüğü satıcı/sağlayıcı ile AHS’ye verilen bir yükümlülüktür. Bu yükümlülüğü yerine getirmeyen satıcı/sağlayıcı ile AHS bunun sonuçlarına katlanmalıdır. Bu istisnalar hakkında tüketiciyi bilgilendirmeyerek kanuni yükümlülüğünü yerine getirmeyen satıcı/sağlayıcı ile AHS cayma hakkı istisnasından faydalanmamalı ve tüketici bu hallerde de cayma hakkını kullanabilmelidir.¹⁴³ Aksi takdirde tüketiciler yapmış olduğu mesafeli sözleşmelerde cayma hakkının var olduğu düşüncesiyle işlem yapacak ve bu hakkını kullanmak istediğinde sürpriz bir şekilde cayma hakkından faydalanamayacaktır. Oysa tüketicilere sözleşme öncesinde kurulacak sözleşme ilişkisinden cayma imkânı bulunmadığı hususunda bilgi verilmiş olsa bu durumun önüne geçilmiş olacaktır. Tüketici mevzuatının tüketici lehine yorum ilkesi gereğince söz konusu bilgi verme yükümlülüğünün ihlali sonucunda cayma hakkının sınırlandırılmayacağı fikri yerindedir.

Ancak bu görüş savunulduğunda, cayma hakkını kullanabilecek tüketicinin bu hakkını ne kadar süre içerisinde kullanabileceği sorusu gündeme gelmektedir. Kanaatimizce bu halde MSY m. 10/I hükmü uyarınca cayma hakkı konusunda gerektiği gibi bilgilendirilmeyen tüketicinin cayma hakkı süresi olan on dört günlük süreyle bağlı olmayacaktır. Bir başka ifadeyle cayma hakkının kullanılamadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin tüketici bilgilendirilmemiş ise “*cayma hakkı konusunda gerektiği gibi bilgilendirilmezse*” şartı oluşacağından tüketicinin cayma hakkı süresi de uzamalıdır.¹⁴⁴ Böylece cayma hakkının istisnalarına ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünün ihlali sonucunda hem cayma hakkını kullanabilme yaptırımı hem de cayma süresinin uzaması yaptırımı söz konusu olmalıdır.¹⁴⁵

e. Siparişin Doğuracağı Hukuki Sonuçlara İlişkin Bilgilendirmenin İhlali

MSY m. 8/I hükmü gereğince, tüketicinin siparişi onaylamadan önce, siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketicinin bilgilendirilmemesinin yaptırımı tek taraflı bağlamazlık olacaktır.¹⁴⁶ Bu sayede tüketici sözleşme ile bağlı kalmak isterse sözleşme geçerli bir şekilde hükümlerini doğuracak, tüketici sözleşme ile bağlanmak istemiyor ise sözleşme hükümlerini doğurmayacaktır. Bir başka ifade ile tüketici siparişi ile bağlı olmamasına rağmen, isterse sözleşmeden doğan edimi ifa ederek satıcı/sağlayıcıdan da edimin ifasını talep edebilecektir.

B. Ön Bilgilendirmenin Teyidinin Yapılmamasının Sonuçları

Ön bilgilendirmenin teyidinin yapılması, MSY m. 7 uyarınca satıcı/sağlayıcı ile AHS açısından zorunlu ise de yapılmaması halinde müeyyidesinin ne olacağı öğretilmektedir. Zira MSY m.

¹⁴³ Çilenti Konuralp, “Mutat Kullanım,” 2739; Baş Süzel, “Ön Bilgilendirme,” 361; Altın Şahin, “Cayma Hakkının İstisnaları,” 242.

¹⁴⁴ Aynı yönde bkz. Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı,” 340; Baş Süzel, “Ön Bilgilendirme,” 362; Altın Şahin, “Cayma Hakkının İstisnaları,” 244.

¹⁴⁵ Tüketici Hakları Direktifi m. 10/I hükmünde cayma hakkı süresinin uzaması yaptırımı, yalnızca cayma hakkının varlığı, şartları, süresi ve kullanılma usulü hakkında bilgilendirmenin yapılmadığı durumlarda uygulanacağı düzenlenmiştir.

¹⁴⁶ Kuşuoğlu ve Kalkan, “Mesafeli Sözleşmeler,” 281; Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 124; Topaloğlu, “Mesafeli Sözleşmeler,” 28. Öğretilen bu hukuki yaptırıma “*sınırlı esnek hükümsüzlük yaptırımı*” da denilmektedir. Baş Süzel, “Ön Bilgilendirme,” 363.

7’de teyit yapılmadan yapılan sözleşmenin kurulmamış sayılacağı ifade edilmiştir.¹⁴⁷ Bu hüküm öğretide haklı olarak eleştirilmektedir. Zira sözleşmenin kurulmamış sayılmasının hukuk terminolojisindeki karşılığı “yokluk”tur.¹⁴⁸ Bir sözleşmenin yokluk yaptırımına tabi olabilmesi için kurucu unsurların eksikliği gerekmektedir. Bir sözleşmenin kurucu unsurları tarafların karşılıklı ve birbirine uygun irade beyanlarının bulunmasıdır. Oysa ön bilgilendirmenin teyidinin yapılmaması halinde tarafların karşılıklı ve birbirlerine uygun irade beyanı bulunmaktadır.¹⁴⁹ Ön bilgilendirme yapılmasının teyidinin sözleşmenin kurucu unsuru olarak nitelendirilmesi mümkün gözükmemektedir.¹⁵⁰ Nitekim mesafeli sözleşmenin kurulması esnasında ön bilgilerin tüketiciye sunulması zorunluluğu bile kurucu unsur olarak değerlendirilemez iken, ön bilgilendirmenin yapıldığının tüketiciye teyit ettirilmesinin kurucu unsur olarak değerlendirilmesi eleştiriye açıktır.¹⁵¹

Diğer taraftan kanunda şekil şartı aranılan sözleşmelerde dahi şekil şartına uyulmamasının yaptırımı kesin hükümsüzlük iken, herhangi bir şekil şartı olarak nitelendirilemeyen, tüketiciyi korumak amacı ile satıcı ve AHS’ye bir yan yükümlülük olarak getirilen ön bilgilendirmenin teyidinin yapılmamasının yaptırımını çok daha ağır bir sonuca bağlamak kabul edilemez.¹⁵²

Ayrıca sözleşmenin kurulmamış sayılması tüketici aleyhine kullanılabilecek bir durum da yaratabilir. Bu halde satıcı/sağlayıcı ön bilgilendirmenin teyidinin yapılmadığından sözleşmenin yok hükmünde olduğunu ileri sürerek tüketicinin ifasını istediği edimi yerine getirmekten kaçınabilir.¹⁵³ Bu ise tüketiciyi korumak amacı ile getirilmiş bir düzenlemenin tüketici aleyhine sonuç doğurması anlamına gelmektedir. Bu nedenle hüküm konulma amacına uygun olarak tüketici lehine yorumlanmalıdır. Bu halde ön bilgilendirme teyidi yükümlülüğüne aykırılık halinde yalnızca tüketicinin ileri sürebileceği tek taraflı bağlamazlık yaptırımına bir başka ifade ile yalnızca tüketicinin sözleşme ile bağlı olmama hakkını kullanabileceği bir yaptırım uygulanmalıdır.¹⁵⁴ Nitekim tüketicinin siparişi

¹⁴⁷ Sözleşmenin kurulamayacağı yaptırımının tüketicilerin korunması amacına aykırılık teşkil ettiği hususunda öğretide eleştirilmektedir. Bu hususta detaylı bilgi için bkz. Uzun Kazmacı, “Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması,” 2805; Baş Süzel, “Ön Bilgilendirme,” 359; İnal, *İnternette Sözleşmelerin Kurulması*, 134-135; Erek, “Tüketicinin Cayma Hakkı,” 527-528; Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı,” 337; Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 123.

¹⁴⁸ Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 36.

¹⁴⁹ İnal, *İnternette Sözleşmelerin Kurulması*, 181; Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 137.

¹⁵⁰ Öğretide ön bilgilendirme yapıldığının teyidinin yerine getirilmemesinin yaptırımının yönetmelikteki düzenlemeden yola çıkarak mesafeli sözleşmenin kurulmamış sayılacağı görüşünü savunanlar da bulunmaktadır. Bu hususta bkz.; Avcı Braun, “Mesafeli Sözleşmeler,” 36; Arslan, *Elektronik Ticaret*, 152; Kuşuoğlu ve Kalkan, “Mesafeli Sözleşmeler,” 283; Çabri, *Kanun Şerhi*, 880; Ekingen ve Özer Deniz, “Tüketicilerine Etkileri,” 442.

¹⁵¹ Bütün Yılmaz, “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı,” 337.

¹⁵² İnal, *İnternette Sözleşmelerin Kurulması*, 181; Terzi, “Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü,” 137.

¹⁵³ Uzun Kazmacı, “Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması,” 2805; İnal, *İnternette Sözleşmelerin Kurulması*, 180; Yıldırım, *Tüketicinin Korunması*, 198; Tekçe, “Tüketicilerin Korunması,” 256; Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 121.

¹⁵⁴ Aynı yönde; Çakırca, “Mesafeli Sözleşmeler,” 123. Öğretide bu görüş de eleştirilmiştir. Zira kanun zaten tüketiciye cayma hakkı tanımıştır. Bu sayede tüketici hiçbir gerekçe sunmaksızın sözleşmeden dönme imkanına sahiptir. O zaman ön bilgilendirme yükümlülüğünün teyidinin yapılmaması halinde tüketicinin tek taraflı olarak sözleşmeye bağlı olmaması yaptırımının sonuçları ile cayma hakkının varlığının sonuçları arasında hemen hemen fark bulunmamaktadır. GEZDER’e göre 4077 sayılı Kanun lafzında yer alan “...yazılı olarak teyit etmedikçe...” ifadesinden ortada bir geciktirici şartın olduğunu bu nedenle tüketici teyit işlemini yapmadıkça sözleşmenin hükümlerini doğurmayacağını, teyit işleminin gerçekleşmesi ile sözleşme hükümlerini doğuracağını kabul etmektedir. Gezder, *Tüketicinin Korunması*, 198-199. Öğretide diğer bir görüş ise ön bilgilendirmenin teyidinin yapılmasının satıcı/sağlayıcı lehine bir durum teşkil ettiğini, bu sayede satıcı/sağlayıcı ön bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirdiğini ispat etme imkanına sahip olacağını ifade etmiştir. Bu nedenle teyidin gerçekleştirilmemiş olmasının sözleşmenin geçerliliğine bir etkisinin olmaması gerektiğini, mehz AB mevzuatında da böyle bir yaptırım olmadığını ifade etmektedir. Detaylı bilgi için bkz. Baş Süzel, “Ön Bilgilendirme,” 359. Öğretide bir başka görüş ise bu durumda kesin hükümsüzlük yaptırımı uygulanmalıdır. Bu görüş ön bilgilendirmenin teyidini mesafeli sözleşmenin geçerlilik şartı olarak

onaylamadan önce verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda bilgilendirilmemesi halinde MSY m. 8/I hükmüne göre uygulanacak yaptırım (*tüketicinin siparişi ile bağlı olmaması*) da bu şekildedir.¹⁵⁵

Gerçekten de kanun koyucunun satıcı/sağlayıcı ile AHS'ye yüklediği ön bilgilendirme yükümlülüğü ve bunun teyidinin amacı mesafeli sözleşme kurmadan önce müzakere imkanından yoksun, kolay yönlendirilebilen ve mal veya hizmeti fiziksel olarak görmeyen tüketiciyi bilgilendirmenin teminini sağlamasıdır. Bu sayede daha sağlıklı ve doğru karar verme imkanına sahip olacak tüketiciyi yaşayabileceği mağduriyetleri en aza indirmek hedeflenmektedir. Ön bilgilendirmenin teyidini satıcı/sağlayıcı ile AHS'ye yüklemekle ise ön bilgilendirmenin yapıldığını ispatlamak açısından önem arz etmektedir. Ancak bu amaçların hiçbirisi taraflar arasında kurulacak olan sözleşmenin bir şartı olarak nitelendirilemez. Hüküm bu nedenle amacına uygun olarak tüketici lehine yorumlanmalı ve ön bilgilendirmenin teyidinin yapılmaması nedeniyle sözleşmeye bağlı olmama hakkı yalnızca tüketiciye tanınmalıdır. Aksi halde kurucu unsurları tam olan bir sözleşmede tüketici ön bilgileri elde etmiş olsa dahi söz konusu bilgilendirmenin teyidi yapılmaması nedeniyle sözleşme kurulmamış sayılacağından tüketici sözleşmenin ifasını isteyemeyecektir.¹⁵⁶

C. Ön Bilgilendirmede Yer Alan Bilgilerle Reklam Uyumsuzluğu ve Bunun Sonuçları

TKHK m. 48/VI-(f) hükmü uyarınca, AHS'nin mal ve hizmetlerin satımında tüketiciye yönelik açık ve anlaşılır şekilde yaptığı ön bilgilendirme kapsamında yer alan bilgiler ile oluşturduğu platformda kullanıcılara ve ziyaretçilere yönelik yapmış olduğu reklam ve tanıtımlarda yer alan bilgiler uyumlu olmalıdır. Aksi takdirde bu nedenle meydana gelebilecek zararlardan AHS sorumlu olacaktır.¹⁵⁷ Söz konusu bilgilerin uyumlu olduğuna ilişkin ispat yükü de yine AHS'ye aittir. Zira AHS, platformu üzerinden yapmış olduğu reklamların içeriğini düzenlemede geniş bir yetkiye ve etkiye sahiptir.¹⁵⁸ Bu reklamlardan etkilenen tüketiciler aynı platform üzerinden söz konusu ürün veya hizmeti almak istediklerinde ön bilgilendirmede yer alan bilgilere dikkat etmeyebilirler. Bu durumda reklamlarda yer alan içeriklerden etkilenen tüketiciler yanlış bir şekilde yönlendirilerek zarara uğramalarına yol açılabilir. Bu durumun önüne geçmek için söz konusu reklamlarda yer alan bilgiler ile mesafeli sözleşmenin kurulmasından önce tüketiciye yönelik yapılan ön bilgilendirmede yer alan bilgilerin uyumlu olmasından AHS tek başına sorumlu tutulmuştur.¹⁵⁹

AHS'nin kendi platformunda yapılan reklam ve tanıtımlar ile ön bilgilendirme kapsamında yer alan bilgiler arasında uyumsuzluk durumunda meydana gelen zararlardan AHS tek başına sorumlu olacaktır. Bu durum sorumluluk hukuku ilkeleri bakımından doğan bir sonuçtur. Zira, kendi kusurlu davranışlarıyla tüketiciyi yanıltan AHS, bu davranışların sonuçlarına katlanmak zorundadır.¹⁶⁰

D. İdari Para Cezası

Ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlaline ilişkin tüketici mevzuatında özel olarak düzenlenmiş idari yaptırımlar bulunmaktadır.¹⁶¹ TKHK m. 77/I-(a) hükmüne göre ön bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin kanunda belirtilen düzenlemelere aykırı hareket eden satıcı/sağlayıcı ile AHS'lere her bir işlem veya sözleşme için iki bin iki yüz Türk lirası idari para cezası uygulanabilecektir. Bu tutar, 2025 yılı için 6502 sayılı *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77'nci Maddesine Göre 2025 Yılında*

yorumlamaktadır. Terzi, "Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü," 137; Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 27-28. Öğretideki diğer bir görüş ise bu düzenlemenin bir düzen hükmü olduğunu bu nedenle ön bilgilendirmenin teyidinin yapılmamasının sözleşmenin geçerliliğine etki etmeyeceğini savunmaktadır. Ahmet Karakocalı ve Ali Suphi Kurşun, *Tüketici Hukuku*, (Aristo Hukuk Yayınevi, 2015), 160-161.

¹⁵⁵ Uzun Kazmacı, "Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması," 2805.

¹⁵⁶ İnal, *İnternette Sözleşmelerin Kurulması*, 180.

¹⁵⁷ Arat, "Sorumluluğuna Etkisi," 16; Demir, "Hukuki Sorumluluğu," 1797; Ekingen ve Özer Deniz, "Tüketicilerine Etkileri," 442.

¹⁵⁸ Keskin, "Tüketicilere Karşı Sorumluluğu," 132.

¹⁵⁹ Demir, "Hukuki Sorumluluğu," 1798; Ekingen ve Özer Deniz, "Tüketicilerine Etkileri," 442-443.

¹⁶⁰ Keskin, "Tüketicilere Karşı Sorumluluğu," 132.

¹⁶¹ Aslan, *Tüketici Hukuku*, 489; Çakırca, "Mesafeli Sözleşmeler," 117; Topaloğlu, "Mesafeli Sözleşmeler," 28.

*Uygulanacak Olan İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliğ*¹⁶² ile üç bin yüz altmış altı Türk lirasına çıkarılmıştır. Belirtmek gerekir ki günümüzde elektronik ticaret ortamında akdedilen mesafeli sözleşmelerin sayısı dikkate alındığında, uygulanabilecek para cezaları çok yüksek miktarlara ulaşabilecektir.

SONUÇ

TKHK m. 48/II hükmünde mesafeli sözleşmelerin akdedilmesinden önce tüketicinin sözleşmenin tarafları, koşulları ve doğuracağı hukuki sonuçlar hakkında bilgilendirilmesi gerektiği düzenlenmektedir. Bu sayede mesafeli sözleşmelerin tüketiciler açısından oluşturduğu bazı risk ve olumsuzluklar giderilmeye çalışılarak tüketicinin korunması hedeflenmektedir. Zira mesafeli sözleşme konusu mal veya hizmeti fiziken görme imkânı olmayan ve satıcı/sağlayıcı ile doğrudan müzakere etme imkanından çoğu zaman yoksun olan tüketicinin, sözleşmenin kurulmasından önce yeterince bilgilendirilmesi, taraflar arasındaki sözleşmeye ilişkin bilgi asimetrisini gidermeye yardımcı olmaktadır.

Bu çerçevede ifade etmek gerekir ki ön bilgilendirme yükümlülüğü tüketici mevzuatında bazı tür sözleşmeler için düzenlenmiştir. Bunlardan biri de mesafeli sözleşmelerdir. Mesafeli sözleşmeler, tarafların fiziki olarak karşı karşıya gelmeksizin uzaktan iletişim araçlarıyla ve mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde akdettikleri tüketici sözleşmeleridir. Mesafeli sözleşmelerde ön bilgilendirme yükümlülüğü kural olarak satıcı/sağlayıcı üzerindedir. Ancak oluşturdukları sistem ile satıcı/sağlayıcı ile tüketici arasında mesafeli sözleşme akdedilmesine aracılık eden bir AHS bulunduğu, kanun koyucu AHS'yi de ön bilgilendirme yükümlülüğüne tabi tutmaktadır. Bu çerçevede TKHK m. 48/VI-(a) hükmü uyarınca AHS, tüketiciye ön bilgilendirmenin yapılmasından, teyidinden ve ispatından satıcı/sağlayıcı ile birlikte müteselsilen sorumludur. Ancak TKHK m. 48/VI-(b) hükmü uyarınca veri girişi satıcı/sağlayıcı tarafından yapılmıyorsa AHS ön bilgilendirmede bulunması gereken zorunlu hususlarda yer alan eksikliklerden tek başına tüketiciye karşı sorumludur.

Satıcı/sağlayıcı ile AHS'nin tüketicilere yapacağı ön bilgilendirme, sözleşmenin kurulmasından önce yapılmalıdır. Ancak söz konusu ön bilgilerin sözleşmenin kurulmasından ne kadar önce tüketicilere sunulacağına ilişkin gerek ulusal gerek uluslararası düzenleme bulunmamaktadır. Bu husus her ne kadar yasal düzenlemelerde yer almasa da ön bilgilendirme yükümlülüğünün amacı dikkate alındığında ön bilgilendirme kapsamındaki bilgilerin sözleşmenin akdedilmesinden hemen önce değil de tüketicinin düşünüp sağlıklı karar verebileceği makul bir zaman aralığında sunulması gerektiği anlaşılmaktadır. Aksi takdirde, tüketicinin mesafeli sözleşme ilişkisine girmeden önce sağlıklı ve doğru karar alabileceğinden bahsedilemez.

Ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında tüketicilere sunulması gereken bilgiler, MSY m. 5/I hükmünde düzenlenmektedir. Söz konusu ön bilgiler MSY m. 5/II hükmü gereği kurulacak sözleşmenin ayrılmaz bir parçası niteliğindedir. Ancak söz konusu düzenleme emredici nitelikte olmadığından taraflarca aksi kararlaştırılabilir. Ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında tüketicilere sunulması gereken bilgiler eksik, yanlış veya mevzuatta düzenlenen yöntemlere aykırı bir şekilde tüketiciye sunulması halinde, ön bilgilendirme yükümlülüğü ihlal edilmiş olur. Ancak tüketici mevzuatında ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlal edilmesi halinde ortaya çıkacak hukuki sonuçlar hakkında genel bir kural bulunmamaktadır. Bu nedenle ön bilgilendirme yükümlülüğünün niteliğini tespit etmek gerekmektedir. Kanaatimizce ön bilgilendirme yükümlülüğü dürüstlük kuralından doğan bir yan yükümlülüğün pozitif hukuka yansımasıdır. Bu çerçevede bu yükümlülüğün ihlali sözleşmeyi geçersiz hale getirmez. Bu durumda bir sözleşme ihlali söz konusu olup, tüketicinin uğradığı zararların tazmini gerekmektedir. Bir başka ifadeyle ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlal edilmesi halinde mesafeli sözleşme geçerli olarak kurulacak ve hükümlerini doğuracaktır. Ancak bu ihlalin sonucunda tüketicinin zarara uğraması halinde, ön bilgilendirme yükümlülüğünü ihlal eden satıcı/sağlayıcı ile AHS'nin bu zararları tazmin etme borcu doğacaktır.

¹⁶² RG. 20.12.2024, S. 32758.

Tüketici mevzuatımızda ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında yer alan bazı bilgilerin eksik ya da yanlış bir şekilde tüketiciye sunulması halinde bunun hukuki sonuçlarına ilişkin özel düzenlemeler de bulunmaktadır. Bu durumda öncelikle özel olarak düzenlenen hükümler uygulanmalıdır. Bu çerçevede MSY m. 5/III uyarınca, nakliye, teslim ve benzeri ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğü yerine getirilmezse, bu masraflar tüketiciden talep edilemez. Ayrıca sözleşmenin kurulması aşamasında kullanılan uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifesini aşması halinde, bu hususun da ek masraf olarak tüketiciye bildirilmesi gerekmektedir. Aksi halde MSY m. 5/III hükmünün kıyasen uygulanması suretiyle bu masrafları da satıcı/sağlayıcı ile AHS karşılamak durumunda kalacaktır.

MSY m. 12/V hükmü gereği ise cayma hakkı kullanımı sonucunda satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgi ile bu taşıyıcıyla malın iade edilmesi halinde teslim masrafını geçmemek üzere belirlenen iade masraf tutarı ve bunun kim tarafından karşılanacağına ilişkin hususlarda da tüketicinin bilgilendirilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde, söz konusu masrafları satıcı/sağlayıcı ile AHS karşılamak durumundadır.

Cayma hakkının kullanımına ilişkin ön bilgiler hususunda da tüketicinin bilgilendirilmemesi halinde bazı özel yaptırımlar söz konusudur. MSY m. 10 hükmü uyarınca tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği gibi bilgilendirilmediği durumda, tüketicinin cayma hakkını kullanabilmesi için on dört günlük süreye bağlı olmayacağı ifade edilmektedir. Bu halde tüketici on dört günlük süreyi geçirmiş dahi olsa cayma hakkını kullanabilecektir. Ancak bu halde tüketicinin cayma hakkını kullanabileceği süre sınırsız değildir. Kanun koyucu bu durumda azami bir süre belirlemiştir. Bu süre olağan şartlarda cayma süresinin bittiği andan itibaren bir yıldır. Ancak tüketici bu süre zarfında, gereği gibi bilgilendirilirse cayma hakkı bu bilgilendirmenin yapılmasından itibaren on dört gün içerisinde kullanılmalıdır.

Cayma hakkının istisnaları hususunda gereği gibi bilgilendirme yapılmaması halinde bunun sonuçları öğretide tartışılmaktadır. Bu durumda kanaatimizce tüketici, cayma hakkının kullanılamayacağı hususunda bilgilendirilmediğinden bu sözleşme özelinde cayma hakkını kullanabilmelidir. Zira ön bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmeyen satıcı/sağlayıcı ile AHS bunun sonuçlarına katlanmalıdır. Böylece tüketiciler cayma hakkının var olduğu düşüncesiyle girmiş olduğu sözleşme ilişkisinde, cayma hakkını kullanamama sürprizi ile karşılaşmamış olacaklardır. Zira kimi hallerde tüketici cayma hakkını kullanamayacağını bilseydi söz konusu sözleşme ilişkisine girmeyebilirdi. Bu çerçevede tüketici lehine yorum ilkesi gereğince görüşümüz tüketici lehine olacak ve tüketici bu halde cayma hakkını kullanması imkanına sahip olması gerektiği kanaatindeyiz.

Son olarak ön bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında tüketicinin siparişi onaylamadan önce, siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geleceği hususunda bilgilendirilmesi gerekmektedir. Bu yükümlülüğün yerine getirilmemesi halinde MSY m. 8/I hükmü gereği uygulanacak hukuki yaptırım “tek taraflı bağlamazlık” olup, tüketici sözleşme ile bağlı kalmak istemiyorsa sözleşme geçerli bir şekilde hükümlerini doğurmayacak ve baştan itibaren kesin hükümsüz kabul edilecektir.

Ön bilgilendirmenin kapsamının yanı sıra ön bilgilendirmeyle yükümlü olan aktör veya aktörlerin bu bilgilendirmeyi ne şekilde yapacağı da tüketici mevzuatımızda özel olarak düzenlenmektedir. Bu çerçevede MSY m. 6 hükmü önem arz etmektedir. MSY m. 6 hükmünde yer alan ön bilgilendirme yöntemine uygun bir ön bilgilendirme yapılmazsa yine ön bilgilendirme yükümlülüğü ihlal edilmiş olacaktır. Bu halde de yan yükümlülüğün ihlali söz konusu olup tüketicinin uğrayacağı zararlardan ön bilgilendirme yöntemine aykırı hareket eden satıcı/sağlayıcı ile AHS sorumlu tutulabilecektir.

TKHK m. 48/VI-(a) ve MSY m. 7 hükümlerinde ön bilgilendirme yükümlülüğünün yanı sıra ön bilgilendirmenin teyit edilmesi gerektiği de düzenlenmiştir. Ancak ön bilgilendirmenin teyidinin yapılmaması durumunda bunun hukuki sonuçlarının ne olacağı hususunda öğretide görüş birliği bulunmamaktadır. Öğretideki kimi yazarlar kanunun lafzından hareket ederek bunun yaptırımının yokluk olduğunu ileri sürmektedir. Kimi yazarlar ise bu halde söz konusu sözleşmenin kesin hükümsüz olup hükümlerini doğurmayacağını savunmaktadır. Bir başka görüş ise bu halde ön bilgilendirme teyidinin yapılmamasının sözleşmenin geçerliliğine bir etkisinin olmayacağı, bu hükmün bir düzen hükmü niteliği taşıdığı görüşündedir. Bizim de katıldığımız çoğunluk görüşüne göre ise bu durumda

sözleşmenin hükümsüzlüğünü yalnızca tüketicinin ileri sürebileceği tek taraflı bağlamazlık yaptırımının uygulanması gerektiğidir.

Son olarak AHS'nin mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmenin kurulmasından önce tüketicilere sunduğu ön bilgiler ile platform kullanıcılarına yönelik yapmış olduğu reklamlarda yer alan bilgilerin uyumlu olması gerekmektedir. Bu bilgiler arasında bir uyumsuzluk olması halinde TKHK m. 48/VI-(f) hükmü uyarınca AHS, tüketicinin uğradığı zararlardan tek başına sorumlu tutulmalıdır. Bu durum sorumluluk hukukuna uygundur. Zira bu halde, AHS doğrudan kendi kusurlu davranışlarıyla bir zarara sebebiyet vermektedir. Satıcı/sağlayıcının bu durumda sorumluluğa bir etkisi bulunmamaktadır. Bu nedenle AHS ortaya çıkan zarardan tek başına sorumlu tutulmalıdır.

Burada ifade etmek gerekir ki ön bilgilendirme yükümlülüğünün ihlali halinde hukuki yaptırımların yanı sıra idari yaptırımlar da gündeme gelmektedir. Zira, TKHK m. 77 hükmünde, ön bilgilendirme yükümlülüğüne ilişkin kanunda belirtilen düzenlemelere aykırı hareket eden satıcı/sağlayıcı ile AHS'ye yönelik olarak her bir işlem veya sözleşme için belirli miktarda idari para cezasına hükmedileceği ifade edilmektedir.

KAYNAKÇA

- Altın Şahin, Hayrunnisa. “İnternet Yoluyla Kurulan Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkının İstisnaları”. *Bilişim Hukuku Dergisi* 5, no. 2 (2023): 225-279.
- Arat, Ayşe. “6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda 7392 sayılı Kanunla Yapılan Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Değişiklikler ve Bunun Aracı Hizmet Sağlayıcısının Sorumluluğuna Etkisi”. *Terazi Hukuk Dergisi* 18, no. 208 (2023): 10-22.
- Arslan, Merve. *Elektronik Ticaret ve Mesafeli Elektronik Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*. Seçkin Yayıncılık, 2021.
- Aslan, İ. Yılmaz. *6502 Sayılı Kanun’a Göre Tüketici Hukuku*. Ekin Basım Yayım Dağıtım, 2014.
- Atamer, Yeşim. “TKHK m. 9/A ve Mesafeli Sözleşmelere İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’in AB Mevzuatı Uyumuna İlişkin Görüş ve Değişiklik Önerileri”. *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi* 23, no. 1 (2005): 177-199.
- Avcı Braun, Cihan. “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Mesafeli Sözleşmeler”. *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 22, no. 2 (2016): 17-45.
- Aydoğdu, Murat. *Tüketici Hukuku Dersleri*. Adalet Yayınevi, 2015.
- Baş Süzel, Ece. “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Sözleşmenin Kurulmasından Önce Korunması: Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü”. *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 17, no. 2 (2018): 339-369.
- Baş Süzel, Ece. *Mesafeli Sözleşmeler ve İşyeri Dışında Kurulan Sözleşmeler*. Onikilevha Yayıncılık, 2022.
- Bozbel, Savaş. “Türk Hukukunda Mesafeli Sözleşmeler – 97/7 Sayılı AB Yönergesi Düzenlemeleri Işığında Bir Karşılaştırma”. *Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi* 7/3, no. 4: 783-804.
- Busch, Christoph, Hans Schulte-Nolke, Aneta Wiewiorowska-Domagalska ve Fryderk Zoll. “The rise of the Platform Economy: A new Challenge for EU Consumer Law?”. *Journal of European Consumer and Market Law*, no.1 (2016): 3-10.
- Bütün Yılmaz, Derya G. “Mesafeli Sözleşmelerin Kapsamı”. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 69, no. 2 (2020): 325-368.
- Ceylan, Ebru. “Türk Hukukunda Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Ön Bilgilendirilmesi”. *Terazi Hukuk Dergisi*, no. 189 (2022): 14-29.
- Çabri, Sezer. *Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Şerhi*. Adalet Yayınevi, 2021.
- Çakırca, Seda İrem. “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Mesafeli Sözleşmeler”. *Banka ve Ticaret Hukuku Dergisi* 34, no. 2 (2018): 99-147.
- Çilenti Konuralp, Ayşen, “Elektronik Ürünler için Yapılan İnternet Satışlarında Cayma Hakkının Kullanılması ve Mutat Kullanım Kavramı”. *Selçuk Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 29, no. 4 (2021): 2729-2759.
- Demir, Bahadır. “Aracı Hizmet Sağlayıcılarının Hukuki Sorumluluğu”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 14, no. 2 (2024): 1783-1817.
- Doğar, Mehmet. “7392 Sayılı Kanun’un Ön Ödemeli Konut Satışı ve Mesafeli Sözleşmeler Bakımından Getirdiği Değişiklikler”. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 5, no. 2 (2022): 413-441.
- Ekingen, Erman ve Mine Özer Deniz. “7392 ve 7416 sayılı Kanunlarla Yapılan Değişikliklerin Aracı Hizmet Sağlayıcı Olarak Çevrimiçi Çok Taraflı Platformların Sorumluluklarına ve Tüketicilerine Etkileri”. *Adalet Dergisi*, no. 69 (2022): 429-467.
- Erek, Gülce. “6502 Sayılı Kanun Uyarınca Mesafeli Sözleşmelerin Unsurları, Satıcı/Sağlayıcının Ön Bilgilendirme Yükümü ve Tüketicinin Cayma Hakkı”. *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 18, no. 1 (2019): 517-536.
- Gezder, Ümit. *Mukayeseli Hukuk Açısından İnternet’te Akdedilen Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*. Beta Basım, 2004.

- İnal, Emrehan. *E-ticaret Hukukundaki Gelişmeler ve İnternette Sözleşmelerin Kurulması*. Vedat Kitapçılık, 2005.
- İnceoğlu, M. Murat ve Ece Baş Süzel. “Mesafeli Sözleşme Kurulmasına Aracılık Edenlerin Tüketicilere Karşı Sorumluluğu (TKHK m. 48/f.5)”. *Bahçeşehir Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 15, no. 189-190 (2020): 475-491.
- Karakocalı, Ahmet ve Ali Suphi Kurşun. *Tüketici Hukuku*. Aristo Hukuk Yayınevi, 2015.
- Keskin, Dilşad. “TKHK Değişik m. 48 Hükmü Çerçevesinde Aracı Hizmet Sağlayıcının Tüketicilere Karşı Sorumluluğu”. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 26, no. 3 (2022): 119-144.
- Kuğuoğlu, Dilşad ve Nilhan Kalkan. “Mesafeli Sözleşmeler”. *İstanbul Barosu Dergisi* 90, no. 4 (2016): 269- 290.
- Lodder, Arno R. “Information Requirements Overload? Assessing Disclosure Duties Under the E-Commerce Directive, Services Directive and Consumer Directive”. İç. Savin, Andrej ve Jan Trzaskowski, (Eds). *Research Handbook on EU Internet Law*. Edward Elgar Publishing, 2014.
- Özbay Özdoğru, Zeynep. *İnternet Ortamında Faaliyet Gösteren Aracılık Edenlerin Mesafeli Sözleşmeden Dolayı Tüketicilere Karşı Sorumluluğunun Şartları*. Onikilevha Yayıncılık, 2022.
- Siller, Nahide. *6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Kapsamında Web Sitesi Vastasıyla Sözleşmelerin Kurulması*. On İki Levha Yayıncılık, 2019.
- Şahin, Musa Furkan. “Mesafeli Sözleşmelerde Aracı Hizmet Sağlayıcı Kavramı”. *Bilişim Hukuku Dergisi* 6, no. 1 (2024): 132-154.
- Tekçe, Ayşegül. “Mesafeli Satış Sözleşmeleri ve Bu Sözleşmelerde Tüketicilerin Korunması”. *Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 3, no. 1 (2021): 224-276.
- Terzi, Sibel. “Mesafeli Sözleşmelerde Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü ve Sonuçları”. *Terazi Hukuk Dergisi* 12, no. 129 (2017): 132-139.
- Topaloğlu, Mustafa. “Mesafeli Sözleşmeler”. *Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi* 2, no. 3 (2016): 13-50.
- Twigg-Flesner, Christian ve Daniel Metcalfe. “The Proposed Consumer Rights Directive Less Haste, More Thought?”. *European Review of Contract Law* 5, no. 3 (2009): 368-391.
- Uzun Kazmacı, Özge. “İnternet Üzerinden Kurulan Sözleşmelerde Mesafeli Sözleşmelerin Kurulması”. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi* 22, no. 3 (2016): 2791-2818.
- Yıldırım, Abdülkerim. *Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması*. Onikilevha, 2009.
- Yücedağ Göztepe, Nafiye. “Mesafeli Sözleşmelerde Tüketicinin Cayma Hakkı”. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi* 7, no. 27 (2016), 667-690.